

# humanitas

## Verantwoording 2016 Humanitas Groningen Stad

Versie 28 maart 2017

**Akerkhof Zuidzijde 22  
9711 JB Groningen  
050 312 60 00  
[mip.groningen@humanitas.nl](mailto:mip.groningen@humanitas.nl)  
[www.humanitas.nl/groningen](http://www.humanitas.nl/groningen)**

## Over Humanitas

De vereniging Humanitas is een landelijke vrijwilligersorganisatie. Onze vrijwilligers helpen mensen om op eigen kracht iets aan hun situatie te veranderen. Humanitas komt op voor een samenleving waarin mensen actief vormgeven aan hun eigen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het samenleven met elkaar.

Jaarlijks bieden landelijk ruim 22.000 vrijwilligers steun aan 60.000 deelnemers. Het Humanitas aanbod bestaat uit meer dan 700 activiteiten verdeeld over zes thema's: eenzaamheid, verlies, opvoeden, opgroeien, detentie en thuisadministratie.

Humanitas-waarden zijn:

- Regie houden over je eigen leven;
- Samenleven op basis van gelijkwaardigheid
- Verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en een ander
- Vraaggericht werken: kijken wat er speelt in de maatschappij en daar het aanbod op afstemmen

De hulp is gratis en altijd in de buurt; er zijn ruim tachtig afdelingen door het hele land. Humanitas is er voor iedereen, ongeacht leeftijd, achtergrond of levensovertuiging. Eén ding is voor ons het allerbelangrijkst. Dat onze deelnemers kunnen zeggen:

*'Dankzij het contact met een Humanitas-vrijwilliger kan ik mijn leven weer zelf oppakken.'*

## Inleiding

Dit verslag is een verantwoording voor de gemeente Groningen, als subsidiegever, en onze samenwerkingspartners. We informeren u over de resultaten van onze inzet in 2016. We doen dat leesbaar en bondig, in kengetallen met zo nodig een korte toelichting.

Humanitas is een organisatie van vrijwilligers. Kleurrijk en gedreven. Wij hebben een open houding naar ontwikkelingen in de samenleving en maatschappelijke vraagstukken. Een kleine 3.500 vrijwilligers en 25 beroepskrachten zijn werkzaam in projecten en activiteiten, zowel op stedelijk niveau als binnen de 11 WIJ-teams. Deze betrokken vrijwilligers bieden hun energie en tijd aan de samenleving onder het motto "doen wat je moet doen".

Humanitas neemt zelf ook nieuwe initiatieven. Een voorbeeld is het project 'Ambassadeurs Jeugd' waarmee de preventieve informele ondersteuning bij Opvoeden en Opgroeien in wijken meer zichtbaar, bereikbaar en beschikbaar wordt. Ook is er uiteraard alle ruimte voor nieuwe vrijwilligers-initiatieven, zoals het Project Inspiratie Programma (PIP), waarbij vrijwillige businesscoaches bijstandsgerechtigden ondersteunen in de opstart naar een eigen onderneming.

De vraag naar maatschappelijke begeleiding van statushouders nam toe. Ruim 400 statushouders kregen ondersteuning bij het vinden van de juiste huisvesting. Een intensivering van deze ondersteuning bleek voor veel nieuwe vrijwilligers een grote uitdaging. Met deze toename van het aantal statushouders groeide eveneens het project taalondersteuning.

We hebben een visie ontwikkeld op wijkgericht werken in de 11 WIJ-teams. En op de vraag hoe Humanitas met haar focus op zelfredzaamheid informele steun wil gaan bieden aan mensen die het zelf tijdelijk niet redden.

De samenwerking in de WIJ ontwikkeling stelt hoge eisen aan het anders inrichten van de werkorganisatie van Humanitas. Een ingrijpende en spannende operatie, waarmee in 2016 een start is gemaakt, en die is bedoeld om de vrijwilligers en de vrijwillige coördinatoren nog beter te ondersteunen.

Onze samenwerking met de gemeente Groningen en met collega-organisaties bleef voor het realiseren van de ambitie van Humanitas van grote waarde. En die ambitie is opkomen voor een samenleving waarin mensen actief vormgeven aan hun eigen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het samenleven met elkaar.

*Kees Akkerman*  
*Voorzitter afdelingsbestuur Humanitas Groningen Stad*

## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>Inhoud</b> .....	<b>3</b>
<b>Afdeling Groningen Stad</b> .....	<b>4</b>
<b>Resultaten 2016</b> .....	<b>7</b>
<b>Bijlage 1 Informele ondersteuning en mantelzorgondersteuning in de wijk</b> .....	<b>9</b>
<b>Bijlage 2 Toelichting per vrijwilligersproject</b> .....	<b>14</b>
Mantelzorgondersteuning .....	14
Maatjes .....	16
Multicultureel .....	21
Opvoeden en Opgroeien .....	23
Thuisadministratie .....	26
Verlies .....	27
<b>Bijlage 3 Grafieken aantal deelnemers per wijk</b> .....	<b>28</b>

## Afdeling Groningen Stad

### Vrijwilligersprojecten en -activiteiten

In 2016 ondersteunden maar liefst 3.396 vrijwilligers 6.892 deelnemers binnen 34 projecten en activiteiten in de stad Groningen. Wij bieden ondersteuning op het gebied van Mantelzorg, Maatjes, Multicultureel, Opvoeden & Opgroeien, Thuisadministratie en Verlies. Onze afdeling is één van de grotere afdelingen binnen Humanitas en valt onder District Noord dat de drie noordelijke provincies bestrijkt. Meer informatie over de missie, visie en organisatiestructuur is te vinden in het jaarverslag van de vereniging Humanitas ([www.humanitas.nl](http://www.humanitas.nl)).

**Tabel vrijwilligers en deelnemers heel 2016**

Thema	Projecten en activiteiten	Vrijwilligers	Deelnemers
<b>Mantelzorg</b>	Steunpunt Mantelzorg, Mantelzorgondersteuning in de wijk, De Opstap	135	2.494
<b>Maatjes</b>	Netwerkvrijwilligers, WeHelpen, Hulpdiensten, Er Zijn-Vriendschappelijk Huisbezoek, Levensverhaal, Computermaatjes, Vrijwilligers en Dementie, Maatjes psychiatrie/lichte verstandelijke beperking, Maatjes Van Mesdag en ex-gedetineerden, Taalhuizen	938	874
<b>Multicultureel</b>	Maatschappelijke Begeleiding Vluchtelingen, Taalondersteuning	1.166	2.026
<b>Opvoeden &amp; Opgroeien</b>	Home-Start, Voorlezen, Samen Lezen, Jeugdsupport, Mooie Middag Maatjes, Logeerproject, Studiemaatjes, JMZ, Coach2B, Tussenstop, Kindervakantieweken, Sinterklaasactie	726	818
<b>Thuisadministratie</b>	Thuisadministratie/LEFO	304	609
<b>Verlies</b>	Palliatieve zorg/Hospice Gasthuis Steun bij Rouw	127	71
<b>Totaal</b>		<b>3.396</b>	<b>6.892</b>

Naast deze projecten worden in Groningen ook een aantal projecten aangeboden die districtsbreed zijn. Dit zijn de Begeleiding Omgangsregeling (BOR), Topclub, het HIV-Aidssteunpunt, Zomeropvang en Vriendschapskringen. Meer informatie hierover is te vinden in het jaarverslag van District Noord.

**Tabel deelnemers 2016 per wijk**

Wijk	Aantal deelnemers
<b>Beijum</b>	446
<b>Corpus den Hoorn</b>	375
<b>Korrewegwijk</b>	883
<b>De Wijert</b>	627
<b>Schilderswijk</b>	758
<b>Hoogkerk</b>	396
<b>Lewenborg</b>	519
<b>Oosterparkwijk</b>	536
<b>Rivierenbuurt</b>	372
<b>Selwerd, Paddepoel, Tuinwijk (SPT)</b>	1.114
<b>Vinkhuizen</b>	628

## Ontwikkeling & Innovatie

Wij zijn actief op het gebied van ontwikkeling en innovatie. Soms uitgaand van initiatieven van vrijwilligers, soms in reactie op hulpvragen en signalen uit de wijken. En soms op aangeven van de gemeente die Humanitas in haar rol als maatschappelijke partner benadert. Rode draad is het telkens zoeken naar eigentijdse vormen om maatschappelijke betrokkenheid van burgers onderling te vergroten.

- **Wijkwerkers informele zorg en mantelzorgondersteuning in WIJ-teams**

Ook in 2016 heeft Humanitas in elk van de 11 WIJ-teams voor 20 uur per week een 'wijkwerker informele zorg en mantelzorgondersteuning' gedetacheerd. Deze rol is in 2016 door de wetenschapswinkel geëvalueerd. Daaruit kwam naar voren dat er meer mantelzorgers bereikt zijn en dat er beter samengewerkt werd met WIJ-collega's. Maar dat er meer voor nodig is om te kantelen en af te schalen naar informele ondersteuning. Onderwerp van gesprek is nu wat redelijkerwijs de bijdrage van Humanitas als vrijwilligersorganisatie kan zijn, vooruitkijkend naar de verzelfstandiging van de WIJ-teams in 2018. De resultaten in 2016 per wijk zijn te vinden in de bijlage.

- **Kartrekkersrol integrale aanpak eenzaamheid**

De gemeente Groningen heeft Humanitas – tevens partner van de landelijke Coalitie Erbij (tegen eenzaamheid) - gevraagd om kartrekker te zijn voor de ontwikkeling van een duurzame aanpak van eenzaamheid in Groningen. Een globaal pad voor vier jaar is uitgewerkt met aandacht voor meer bewustwording en taboe-doorbreking, aansluiten op wat (al) werkt, samenwerking informeel & formeel, integraal samenwerken en verankering in de WIJ-teams en wijken. In 2016 zijn (wijk) activiteiten georganiseerd rondom de Week tegen Eenzaamheid. Stadjes werden uitgenodigd om met elkaar in gesprek te gaan over eenzaamheid.

## Kwaliteit vrijwilligerswerk

De garantie voor kwalitatief goed vrijwilligerswerk is dat vrijwilligers met plezier hun werk kunnen doen. Aandacht en ondersteuning van beroepskrachten en het opdoen van kennis en vergroten van vaardigheden is waardevol en geeft zelfvertrouwen.

### Scholing

Leren vanuit ervaring en onderlinge uitwisseling van ervaringen biedt naast een (digitaal) scholingsavond de garantie voor kwalitatief goed vrijwilligerswerk. Niemand gaat ongeschoold/onvoorbereid op pad. Er is een ruim scholings- trainings- en intervisieaanbod (o.a. de Humanitas Academie). Met andere stedelijke instellingen neemt Humanitas deel aan het Kennisplein Vrijwilligerswerk dat ook in 2016 een gezamenlijk stedelijk scholings- en trainingsaanbod verzorgde.

### Binding

De binding van vrijwilligers krijgt vooral aandacht door persoonlijke aandacht en ontmoetingsactiviteiten. Verder ontvangen alle vrijwilligers het landelijke magazine Van mens tot mens, het afdelingskwartaalblad Humens en een e-mailnieuwsbrief (zowel van de afdeling als bij sommige projecten). Vrijwilligers krijgen geen vrijwilligersvergoeding (wel onkostenvergoeding). Jaarlijks wordt er een vrijwilligersfeest georganiseerd en ontvangen vrijwillige coördinatoren aan het eind van het jaar een attentie voor hun inzet. Er wordt tevens aandacht besteed aan de viering van jubilea van vrijwilligers die langer dan 5 of 10 jaar actief zijn.

## Organisatie afdeling

### Vrijwilligers en uitvoeringsorganisatie

In de organisatie van het vrijwilligerswerk vervullen 97 vrijwillige coördinatoren een belangrijke rol. Zij zorgen voor de intake van hulpvragers en maken een koppeling met vrijwilligers. De vrijwilligers worden daarnaast ondersteund door een beroepsorganisatie van ruim 25 FTE projectcoördinatoren. Zij maken voor de directe uitvoering van hun werkzaamheden deel uit van een cluster (totaal 4) en een stedelijk Team Stad. Leidinggevend ondersteunen de clusters, terwijl een afdelingsmanager verantwoordelijk is voor de afdelingsorganisatie en externe contacten.

### Meld- en Informatiepunt

Het Meld- en Informatiepunt is het stedelijk meldpunt van Humanitas aan het Akerkhof. Hier kunnen mensen persoonlijk terecht en komen veel telefoontjes en mailtjes binnen m.b.t. vragen op gebied van vrijwilligerswerk, mantelzorg en hulpaanvragen. Het MIP is dagelijks van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar. De bezetting wordt verzorgd door ongeveer 14 vrijwilligers (per dagdeel twee). In 2016 verwerkten zij 15.492 contacten.

### Financiën

De activiteiten van de afdeling worden voornamelijk door de gemeente gefinancierd. De subsidie van de gemeente Groningen is gesplitst in twee Programma's van Eisen (PvE's) met elk een aparte begroting. Er is een PvE voor WIJ - Vitale buurten/mantelzorgondersteuning van 946.712 euro en een PvE Structureel – Projecten en activiteiten van 1.271.825 euro. Daarnaast zijn er aantal projecten die op districtsniveau uitgevoerd en gefinancierd worden. Via fondsenwerving is in 2016 90.000 euro verworven, waarvan 50.000 euro in natura.

### Bestuur

Het bestuur van de afdeling Groningen Stad bestaat uit doorgaans zeven leden en kan worden gekenschetst als een bestuur op afstand. Het is beleidsvormend en toezichhoudend. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van activiteiten en de ondersteuning van vrijwilligers ligt in handen van de werkorganisatie. Het bestuur is op verschillende manieren verbonden met de uitvoeringsorganisatie en de activiteiten. Via de manager die als linking-pin fungeert, via aandacht-portefeuilles en via contacten met de vrijwillige coördinatoren. Het afdelingsbestuur is één van de convenant-partners in het bestuurlijk overleg van de ontwikkeling 'WIJ Groningen'. In 2016 zijn twee leden afgetreden, Marzena Podemska en Suzan de Jong en twee nieuw leden toegetreden, Ad Peelen en Herman Wissink.

### Samenstelling bestuur 31 december 2016 en aftreedrooster

Naam en functie	1e termijn	maximale einddatum
Kees Akkerman, voorzitter	2009	2017
Petra Verweij, secretaris	2015	2023
Jerryt van den Born, penningmeester	2009	2017
Wil Dolsma	2015	2023
Ad Peelen	2016	2024
Herman Wissink	2016	2024

## Resultaten 2016

### Mantelzorgondersteuning

Het Steunpunt Mantelzorg van Humanitas maakt zorgorganisaties vooral binnen de wijkaanpak meer bewust van de wensen, de rol en de positie van mantelzorgers. Nieuwe ontwikkelingen in de zorg, ingegeven door veranderde politiek, noopt instellingen om familieleden en mantelzorgers meer te betrekken bij de zorg. Herkennen en erkennen van mantelzorgondersteuning blijft een bewustwordingsproces waarbij leren door ervaren een succesfactor is van samenwerken.

	2016	2015
<b>Totaal aantal mantelzorgers</b>	2.482	2.494
<b>Nieuwe mantelzorgers</b>	404	387
<b>Uitgereikte mantelzorgkaarten</b>	1.152	1.010

### Maatjes

#### Vraag gestegen

Er werd in 2016 vaker beroep gedaan op Vriendschappelijk Huisbezoek. Er is veel vraag naar langdurige ondersteuning. Werving van zowel jonge als oudere vrijwilligers blijft een aandachtspunt. Veel hulpvragen zijn gerelateerd aan eenzaamheid en het ontbreken van een netwerk. Deelnemers zijn soms veeleisend en niet gemakkelijk in de omgang. Nieuwe 'Maatjes' vinden voor iemand met een beperking of psychiatrisch ziektebeeld blijft punt van aandacht. Veel vragen liggen in het verlengde van de hulpverlening. Bestaande 'wat oudere' vrijwilligers binden zich vaak voor langere tijd.

#### Netwerkvrijwilliger 3.0

Wij zoeken naar manieren om sociale netwerkversterking beter op de diverse vragen aan te laten sluiten; 'Netwerkvrijwilliger 3.0'. Het gaat om laagdrempelig, toegankelijk, minimaal methodisch, in collectieve constructies, als geïntegreerd onderdeel van andere informele steun. Doel is om sociale netwerkversterking voor meer wijkbewoners van nut te kunnen laten zijn.

### Multicultureel

#### Intensivering trajectbegeleiding

De gemeente Groningen had voor 2016 als taakstelling 527 statushouders. Van 400 trajecten is intussen vastgesteld dat deze zijn afgerond. De resterende 60 trajecten worden nog onderzocht in overleg met de Gemeente Groningen en COA. Naast het ondersteunen bij het vinden van een huis en financiën is er ook aandacht voor de leefgebieden gezondheid, werk en participatie. Alle vluchtelingen gaan deelnemen aan workshops waarin kennis wordt gemaakt met de Nederlandse kernwaarden. Met deze intensivering in de ondersteuning en begeleiding is Humanitas het schakelpunt in de uitvoering van de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen. De aanwezigheid van mensen die aandacht en ondersteuning vragen op het spreekuur leidde soms tot drukte in het gebouw van Humanitas. Begin 2017 is daarom gestart met gastheren en -vrouwen die bezoekers ontvangen en verwijzen. Vluchtelingencoaches gaan in de afronding van het traject migranten actief kennis laten maken met voorzieningen in de wijk.

#### Project Inspiratie Programma (PIP) gestart

Vrijwillige businesscoaches bieden bijstandsgerechtigden begeleiding en ondersteuning bij de start van een eigen bedrijf in het Project Inspiratie Programma (PIP). Dit is een vrijwilligersinitiatief, waar bijstandsgerechtigden worden geïnspireerd om zelfstandig ondernemer te worden en hoe ze (succesvol) te blijven in Nederland. Het PIP doen wij in overleg met de gemeente Groningen en in samenwerking met strategische partijen zoals accountants/vertalers/juristen.

#### Nazomermarkt

De gemeente is in de nazomer van 2016 gestart met haar regiefunctie middels het programma Vluchtelingen, Asielzoekers en Statushouders (VAS). Dit leidt tot het verbinden van partijen in de stad



en het zoeken naar nieuwe of gecombineerde mogelijkheden voor integratie en participatie. Tijdens de nazomermarkt in oktober hebben alle betrokken partijen elkaar ontmoet en zijn wensen voor meer samenwerking uitgesproken.

## Opvoeden en Opgroeien

### **Samenwerking**

In het eerste half jaar van 2016 zien we een teruglopende vraag naar informele ondersteuning, maar de vraag neemt na de zomer weer toe. Voor Voorlezen komen veel verzoeken vanuit Paddepoel en Vinkhuizen. De aanmeldingen voor opvoedingsondersteuning (Home-Start) blijven stijgen, waarbij de vragen van gezinnen met oudere kinderen achter blijven. Er is veel gedaan aan pr, voorlichting en contacten met scholen en WIJ-teams, Daarnaast wordt er gewerkt aan het versterken van het netwerk en samenwerking. Humanitas merkt dat het steeds lastiger is om ruimtes te vinden in de WIJ-centra voor vrijwilligers-bijeenkomsten.

### **Gemeentelijk innovatie atelier**

Uit het innovatieatelier zijn in 2016 voor Humanitas twee concrete innovatiepilots voortgekomen. In de pilot 'Ambassadeur Jeugd' gaan ambassadeurs vraaggericht met netwerkpartners in WIJ en wijken in gesprek om te verkennen op wat voor manier informele ondersteuning (aanvullend) meer voor jeugd in wijken kan betekenen.

### **Effectmeting**

Vanaf eind 2016 doen we mee aan een effectmeting die door Humanitas (landelijk) is ontwikkeld. We hebben meer aandacht voor een integrale benadering van hulpvragen om tot maatwerk te komen door meer afstemming met andere projecten. Aandachtspunt hierbij is alert zijn op een overkill aan vrijwilligers in één gezin.

### **Complexe hulpvragen**

De trend die is ingezet in 2015 waar bij binnenkomende hulpvragen sprake is van zware/complexere (meer levensterreinen aangaande) problematiek heeft zich in 2016 voortgezet. De kracht van de ondersteuning ligt vooral in de preventieve sfeer. Er is meer aandacht besteed aan het zichtbaar maken de meerwaarde van informele steun bij 'Opvoeden en Opgroeien' in de breedte. Zoals scholen, jeugd en jongerenwerk. Dit heeft tot gezamenlijke activiteiten geleid in met WIJ-teams in het zuiden van de stad.

## Thuisadministratie

### **Eerste Hulp Bij Financiën**

In WIJ Rivierenbuurt werkten wij mee met de collectieve ondersteuning van wijkbewoners met schulden. Humanitas-vrijwilligers helpen bij het project "Eerste Hulp Bij Financiën". Elke week zijn twee vrijwilligers in de wijk aanwezig om wijkbewoners met raad en daad bij te staan. De groep groeit langzaam, maar de vrijwilligers vinden het heel leuk om samen te werken met het WIJ-team. De aanpak is overdraagbaar naar andere wijken.

### **LEFO, uittreders budgetbeheer GKB**

De samenwerking met de GKB voor uitstromende cliënten is aangepast. We hebben nu afgesproken dat de GKB hun cliënten informeert over onze activiteit, maar dat de cliënten zichzelf aanmelden als ze willen uitstromen met hulp van Humanitas.

### **Fondsen anschrijven voorzieningen**

Het fondsen anschrijven is op kleine schaal gestart. We hebben met een aantal organisaties contacten voor verwijzing van deelnemers, zoals MEE Groningen, CJG en het UMCG-kinderrevalidatie. Bijna alle fondsen doen een schenking na een aanvraag. In 2016 hebben we voor een aantal deelnemers het geld bijeengebracht, zodat hun gevraagde voorziening kon worden aangeschaft.

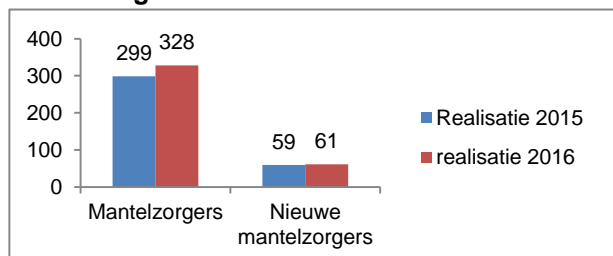
## Bijlage 1 Informele ondersteuning en mantelzorgondersteuning in de wijk

### WIJ Lewenborg

#### Informele ondersteuning

Samenwerking met de WIJ-team leden gaat goed. Er is een goede sfeer tussen de verschillende werksoorten/teamleden en lijnen zijn kort. Aandachtspunt is dat er veel tijd en energie naar de overlegstructuur over de formele zorg gaat. De Alvast Bedankt advertenties blijven een goed medium om vrijwilligers te werven; ook voor hulpvragen via WIJ-teamleden.

#### Mantelzorg



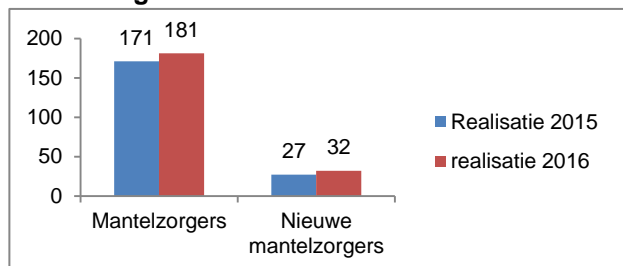
Door de aanwezigheid van een vrijwillig coördinator wordt meer contact gemaakt met de mantelzorgers. Het bestand is opgeschoond. Spreekuren worden slecht bezocht. Telefonische contacten werken sneller en beter. Het aantal vrijwilligers is toegenomen en er zijn meer huisbezoeken afgelegd.

### WIJ Schilderswijk/Centrum

#### Informele ondersteuning

Door de aanwezigheid van de wijkwerker in het WIJ-team wordt eerder informele ondersteuning ingezet en mantelzorgers sneller gezien door andere collega's. We gaan samen op huisbezoek en stemmen af waar informele inzet mogelijk is of ondersteunend kan zijn aan de formele hulpverlening. Samen met de opbouwwerker en de buurtwerker brengen we centrale thema's onder de aandacht. Voor 2016 lag de nadruk op het thema eenzaamheid. Naast een training voor medewerkers van het WIJ-team is een interventielijst geactualiseerd.

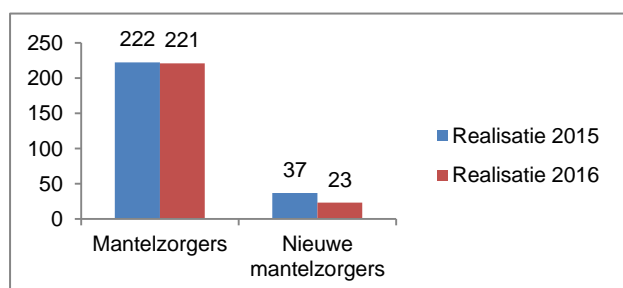
#### Mantelzorg



Er zijn diverse activiteiten en lotgenotencontacten georganiseerd. Het spreekuur heeft niet echt vorm gekregen en wordt niet veel bezocht. Daarnaast zijn er individuele contacten voor advies en ondersteuning.

### WIJ Beijum

#### Informele ondersteuning en Mantelzorgondersteuning



Er is actief aandacht voor informele ondersteuning in WIJ Beijum, maar binnen het WIJ-team is het niet vanzelfsprekend om de mogelijkheden voor informele steun als eerste te onderzoeken. Het aantal geregistreerde mantelzorgers neemt enigszins toe. De meesten van de 'nieuwe' mantelzorgers komen door de mantelzorgkaart bij het steunpunt of komen met een directe ondersteuningsvraag

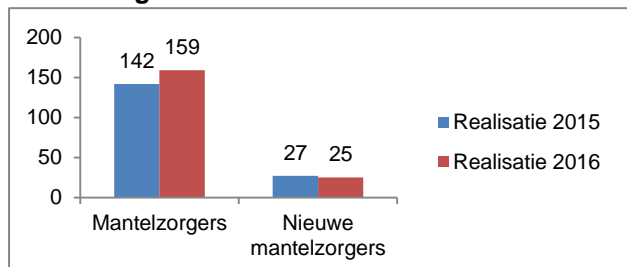
naar de Wij Entree. Vanuit het WIJ-team komen weinig aanmeldingen van mantelzorgers. Dit blijft dus een punt van aandacht. Er is een lotgenotenbijeenkomst gestart voor mantelzorgers die zorgen voor dementerenden in samenwerking met Buurtzorg en TSN.

## WIJ Rivierenbuurt

### Informele ondersteuning

Het aantal huisbezoeken neemt toe. Het WIJ-team krijgt steeds meer een 'informele blik' en weet de wijkwerker goed te vinden. Ook deelname aan een 'verdeeloverleg', draagt bij aan deze toename. Samen met andere Wij collega's en vrijwilligers wordt er gewerkt aan een voor de buurtbewoners laagdrempelige entree met als doel een beweging naar zoveel mogelijk collectieve en informele ondersteuning. De wijkwerker informeert vrijwilligers over alle mogelijkheden van informele steun.

### Mantelzorg



Het wekelijks mantelzorgspreekuur wordt gehouden door een vrijwilliger vanuit Humanitas. De wijkwerker komt vooral met mantelzorgers in contact middels de meldingen die binnenkomen in het WIJ-team. In veel gevallen is er sprake van een mantelzorgerssituatie. Deze situaties zijn vaak complex en omvatten meerdere vragen,

waarbij de wijkwerker gebruik maakt van de expertise van collega's uit het WIJ-team. Soms is een luisterend oor of een maatje al voldoende, zodat de mantelzorger tijdelijk ontlast wordt. De Rivierenbuurt organiseert activiteiten in samenwerking met de Wijert en Corpus den Hoorn.

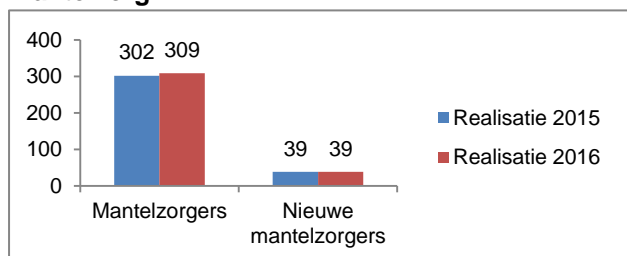
## WIJ Vinkhuizen

### Informele ondersteuning

Vanaf 1 april is WIJ Vinkhuizen van start gegaan. Er is een lichte toename van vragen om mee te kijken naar de mogelijkheden van vrijwilligers. Vanuit de professionele hulpverlening wordt de bijdrage door vrijwilligers nog te beperkt meegewogen. Er wordt vaker een beroep gedaan op de wijkwerker om mee te gaan met een huisbezoek. Er is een pilot met wijkloodsen gestart. Dit zijn vrijwilligers die statushouders wegwijs maken in de wijk. Daarnaast is er pilot vanuit Multicultureel gestart voor huisbezoek waarbij gekeken wordt hoe de migrant zich redt in de wijk.

Het Soepbuffet met een informatiemarkt voor wijkbewoners is succesvol en wordt voortgezet. Net als de participatiewerkplaats met als doel ervaringen te delen, successen en valkuilen uit te wisselen om bewoners zo goed en duidelijk mogelijk inspireren en ondersteunen in hun participatie-activiteiten in de wijk. In de 'Week tegen eenzaamheid' is WIJ Vinkhuizen in gesprek gegaan met bewoners bij de koffietafel in de supermarkt. In Vinkhuizen worden Wijktafels georganiseerd voor ouderen, waarbij mantelzorg onderdeel is. Hierbij gaat men in gesprek met oudere wijkbewoners om aan te sluiten bij hun vragen. Verder is het initiatief genomen om een wijknetwerk op te zetten, waar thema's zoals eenzaamheid, dementie en vrijwilligerswerk een structurele plek hebben.

### Mantelzorg



Er is minder tijd en aandacht voor mantelzorgers, omdat er meer inzet gevraagd wordt van de wijkwerker bij de ontwikkeling van WIJ Vinkhuizen. De wijkwerker neemt deel aan de Entree, het verdeelteam, casuïstiek en verplichte trainingen. Er is een lotgenotengroep gestart voor dementerenden en de mogelijkheden van maatjescontact wordt nader

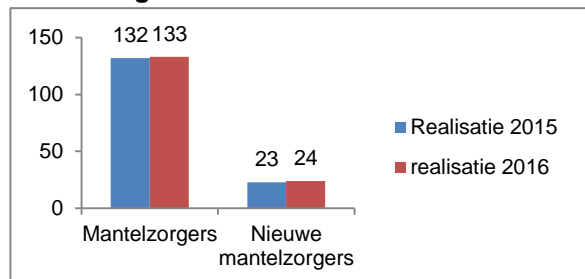
onderzocht. Door een vrijwilliger is het mantelzorgbestand opgeschoond. Er is nog te weinig zicht op de zogenaamde "slapende" mantelzorger in het bestand. Er zijn 2 mantelzorgactiviteiten georganiseerd (museumbezoek en een Zorg voor jezelf bijeenkomst), drie lotgenotenbijeenkomsten en een voorlichtingsbijeenkomst over de WMO. Het bereiken van nieuwe mantelzorgers blijft een aandachtspunt.

## WIJ Korrewegwijk

### Informele ondersteuning

Het WIJ-team is verhuisd naar het Floreshuis, een modern, ruim en licht gebouw. Het blijkt lastig op één fysieke locatie bewoners van zowel De Hoogte en De Korrewegwijk tegelijkertijd te bereiken. De intentie tot samenwerking tussen de WIJ-partners is aanwezig maar verliep in de praktijk moeizaam. De inbedding van informele ondersteuning en inzet van vrijwilligers blijft een groot aandachtspunt.

### Mantelzorg



Er is geen wekelijks spreekuur. De Mantelzorgkaart blijft een succesvolle methode om met mantelzorgers in gesprek te komen en wordt goed gebruikt. Er zijn verschillende bijeenkomsten met lotgenotengroepen, cursussen en activiteiten georganiseerd, die goed zijn bezocht.

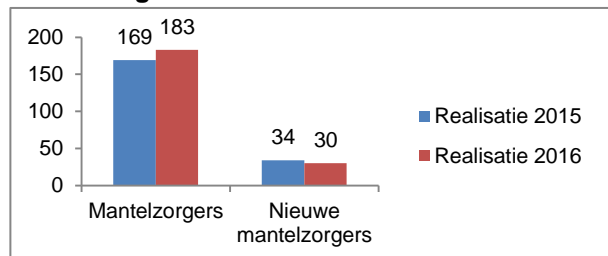
## WIJ Corpus den Hoorn

### Informele ondersteuning

De wijkwerker werkt nauw samen met andere leden van het team. De opdracht om meer informele steun in te zetten gaat voor velen in het team te snel. Het team is groot en niet iedereen denkt altijd hetzelfde over de inzet van vrijwilligers. De wijkwerker laat collega's dagelijks kennismaken met mogelijkheden van informele steun om hulpvragen af te schalen. De wijkwerker gaat vaak mee op huisbezoek en sluit wekelijks aan bij de verdeling van hulpvragen en casuïstiek.

De wijkwerker maakt deel uit van een werkgroep informele ondersteuning samen met medewerkers uit WIJ Entree en de buurtwerkers. Samen kijken hoe de zelfredzaamheid van burgers kan worden vergroot en vrijwilligerswerk kan worden versterkt. Deze ontwikkeling wordt als positief ervaren door alle partijen.

### Mantelzorg

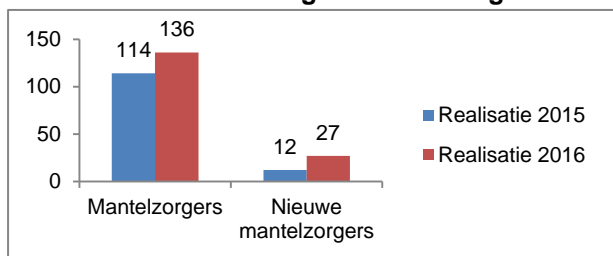


Laagdrempelige mantelzorgondersteuning bieden in de wijk staat centraal. Door snelle verwijzing naar het mantelzorgspreekuur en de wijkwerker. De hulpvragen zijn vaak complex en op verschillende leefgebieden. Deze kunnen nu sneller aangepakt door de inzet en de samenwerking in het WIJ-team. Er is meer erkenning en herkenning voor mantelzorgers.

Aandachtspunt is preventie, niet wachten tot de wettelijke definitie van mantelzorg is bereikt (meer dan 8 uur per week, langer dan 1 jaar), maar ondersteunen waar nodig.

## WIJ Oosterparkwijk

### Informele ondersteuning en Mantelzorg



Mantelzorg en informele ondersteuning krijgt steeds meer aandacht door aanwezigheid wijkwerker. Informele ondersteuning is een vast agendapunt geworden. Hierdoor gaan generalisten het gesprek over mantelzorg en het informele netwerk (sociaal netwerk en organisaties) sneller aan en is er meer samenwerking tussen vrijwilligers(organisaties)

en beroepskrachten van WIJ. De verbinding met wijkbewoners krijgt veel aandacht om er achter te komen wat speelt en welke thema's aandacht vragen en activiteiten nodig zijn. De wijkwerker ondersteunt samen met andere collega's de WIJ-vrijwilligers van de 'Entree'.

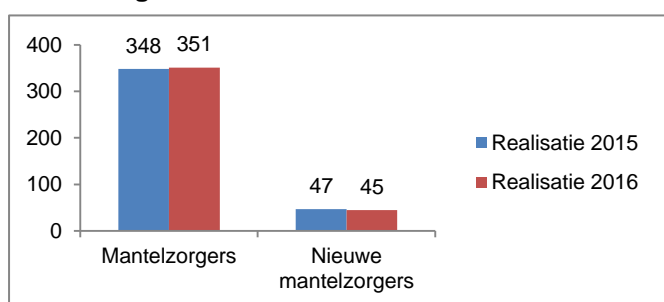
## WIJ Selwerd

### Informele ondersteuning

De werkdruk in WIJ Selwerd is ongekend hoog. Hierdoor is er sprake van veel uitval van (nieuwe) collega's. Het team heeft, ondanks welwillendheid en goede intentie, weinig oog voor naasten (mantelzorgers) van hulpvragers. Dankzij deze welwillendheid en goed contact kan informele ondersteuning door vrijwilligers wel onder de aandacht gebracht worden. Dit leidde tot veel aanmeldingen vanuit het WIJ-team. Een linking pin is hierin van groot belang voor de communicatie tussen vrijwilliger, vrijwillig coördinator, hulpverlener uit WIJ en de hulpvragers. De lijntjes in de keten zijn lang en soms onduidelijk en/of stroperig.

In 2016 was er elke maand een 'soepinloop' voor alleenstaanden in de kerk de Fontein in het kader van de eenzaamheidsproblematiek. Er is een extra spreekuur Mantelzorg gestart in het WIJSpand (Wijk Inzet Jongeren en Studenten), een initiatief o.a. van de Hanzehogeschool. Daarnaast is er gewerkt aan 'Buurten in Bernlef'; een samenwerking tussen Werkpro en Humanitas over participatie en lichte ondersteuning van buurtbewoners door buurtbewoners. Het is actief verwijzen naar elkaars diensten.

### Mantelzorg



Het aantal zwaar- dan wel overbelaste mantelzorgers die contact zoeken lijkt te zijn gegroeid. Met deze individuele mantelzorgers zijn zo'n 5 tot 10 gesprekken gehouden over stressreductie en weer regie krijgen over eigen gezondheid.

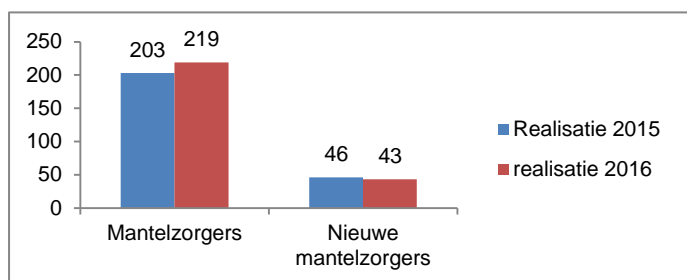
## WIJ De Wijert

### Informele ondersteuning

De wijkwerker wordt betrokken bij vragen na een melding. Speelt een rol bij het in kaart brengen van de (eigen) mogelijkheden; het formuleren van een duidelijke vraag samen met de bewoner richting vrijwillige ondersteuning door vooral Humanitas of Wehelpen.nl. en in het toe leiden naar en organiseren van wijkactiviteiten. Eenzaamheid (bijvoorbeeld geen of nauwelijks netwerk) en zelfredzaamheid zijn redenen voor ondersteuning. Er is meer aandacht besteed aan het thema eenzaamheid (o.a. Burendag en opening WIJ de Wijert op 12 oktober).

De inzet van de wijkwerker leidt tot meer aanvragen richting de projecten van Humanitas en koppelingen met een vrijwilliger. Door consultatief overleg in het WIJ- team wordt duidelijk in welke situaties vrijwillige inzet aanvullend kan zijn op professionele ondersteuning.

## Mantelzorg

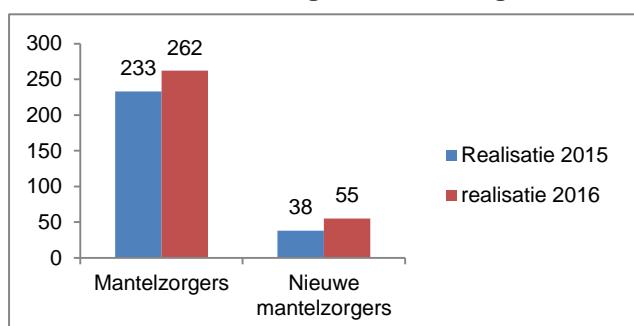


Er is geïnvesteerd in de bestaande contacten met mantelzorgers en 'nieuwe' mantelzorgers zijn actief benaderd. De uitgifte van de Mantelzorgkaart blijft een goede manier om met mantelzorgers in gesprek te komen. Er is extra ingezet op PR en netwerkcontacten om meer mantelzorgers te bereiken. Vrijwilligers vanuit verschillende projecten van

Humanitas ontlasten mantelzorgers Veel overbelaste mantelzorgers zijn gebaat bij een algemene- of maatwerkvoorziening vanuit de WMO al dan niet in aanvulling op informele ondersteuning. Voor mantelzorgers blijkt informatie over mogelijkheden vaak al voldoende zonder dat er gelijk gebruik van wordt gemaakt.

## WIJ Hoogkerk

### Informele ondersteuning en Mantelzorg



Door de samenwerking binnen WIJ komen er meer nieuwe mantelzorgers in beeld. Het spreekuur wordt goed bezocht en het aantal huisbezoeken neemt toe. Door het groeiend aantal vragen naar informele ondersteuning wordt het aanbod breder in gezet met vrijwillige coördinatoren en ander projectcoördinatoren binnen Humanitas, bijvoorbeeld op het gebied van Bezoekwerk. Mantelzorgactiviteiten worden met succes

meer gericht op mannelijke mantelzorgers.

## Bijlage 2 Toelichting per vrijwilligersproject

### **Mantelzorgondersteuning**

Steunpunt Mantelzorg en stedelijke coördinatie mantelzorgondersteuning

#### **Steunpunt mantelzorg**

Er zijn dit jaar 9 aanvragen voor kortdurende respijtzorg geweest. Mantelzorg-ondersteuningsvragen worden via WIJ aangemeld en ondersteund.

#### **Mantelzorgkaart**

De waarderingkaart heeft ook dit jaar weer voldoende afname gehad en de verstrekking was een moment van contact voor de mantelzorgers. Er zijn in 2016 1.152 kaarten opgehaald (1.010 in 2015).

#### **Activiteiten voor mantelzorgers**

In de wijken worden verschillende activiteiten georganiseerd voor de mantelzorgers variërend van lotgenotencontacten tot ontspanningsactiviteiten. De bijeenkomsten fungeren als ontspanning en het krijgen van relevante informatie om overbelasting tegen te gaan.

#### **Trainingen en cursussen**

In 2016 zijn er verschillende trainingen aangeboden aan mantelzorgers die gericht zijn op overbelasting en leren omgaan met zware mantelzorgtaken; zoals mindfulness, assertiviteitstrainingen, De kracht in jezelf en Omgaan met stress. In 2016 is er een training gestart gericht op mantelzorgers met een partner met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH).

#### **Adviesgroep mantelzorg**

De adviesgroep Mantelzorg is een burgerinitiatief. Deze groep komt maandelijks bij elkaar en houdt zich vooral bezig met beleidsontwikkelingen op gebied van (overbelaste) mantelzorg(ers). Zij worden gevoed met informatie vanuit zowel het beleid als de uitvoering vanuit de coördinatie mantelzorg.

#### **Vrijwilligers werven**

Er zijn vrijwilligers geworven voor projecten van Humanitas via WeHelpen.nl, de buurtapp NextDoor en de Keimarkt. Er is een start gemaakt met een pilot voor een studentencommissie voor het werven van jongeren en studenten.

#### **Werk en Mantelzorg**

In het kader van werk en mantelzorg is in samenwerking met Noorderlink een 'bakkerij' georganiseerd. Vier samenwerkende partijen hebben informatie gegeven aan 25 mensen van 15 organisaties/bedrijven. Het is de bedoeling dat hierdoor organisaties tijdig aandacht geven aan werkende mantelzorgers in hun bedrijf. Er is een mogelijkheid voor bedrijven en organisaties om ervaringen te delen in een vervolgbijeenkomst.

#### **Dag van de Mantelzorg**

In Groningen wordt jaarlijks de landelijke Dag van de Mantelzorg georganiseerd door Humanitas in samenwerking met de gemeente Groningen en de samenwerkende zorg- en welzijnsorganisaties. Ook dit jaar was er weer een feest in Hanze Plaza (650 bezoekers). In de week voorafgaand aan de Dag van de Mantelzorg zijn in de wijken bijeenkomsten georganiseerd, waar ruim 100 mantelzorgers hebben meegedaan aan een interactief spel.

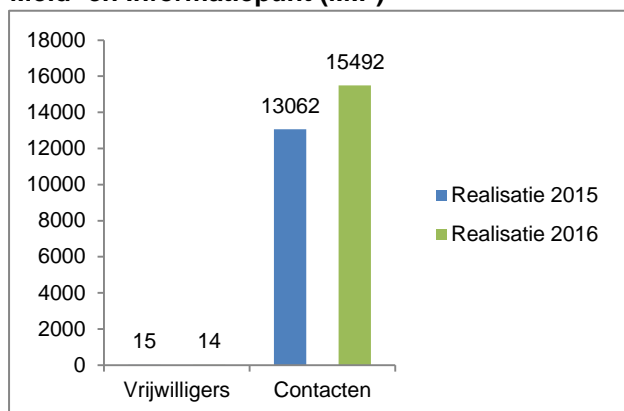
#### **Website respijtzorg**

Op de dag van de mantelzorg is de website [www.respijtzorggroningen.nl](http://www.respijtzorggroningen.nl) onthuld. Een hulpmiddel waar Stadgers informatie kunnen vinden over allerlei vormen van respijtzorg voor mantelzorgers. Er is ook een overzicht van informele ondersteuning opgenomen.

### Vrijwillig Coördinatoren Mantelzorgondersteuning in de wijk

In een 5- tal wijken zijn vrijwillige coördinatoren Mantelzorgondersteuning gestart. Deze vrijwilligers werken nauw samen met de wijkwerker informele ondersteuning. Hun taken zijn gericht op contact leggen met van mantelzorgers, huisbezoeken afleggen, het opschonen van het mantelzorgregistratiesysteem en het organiseren en uitvoeren van mantelzorgactiviteiten.

### Meld- en Informatiepunt (MIP)



De bekendheid van de WIJ-teams in de stad groeit maar nog steeds weten veel mensen Humanitas te vinden als ze een vraag hebben voor informele ondersteuning, kortom weer vele ontmoetingen met (potentiële) deelnemers en vrijwilligers. Arbo technisch zijn er diverse verbeteringen afgerond waardoor het prettiger werken is voor de MIP-ers.

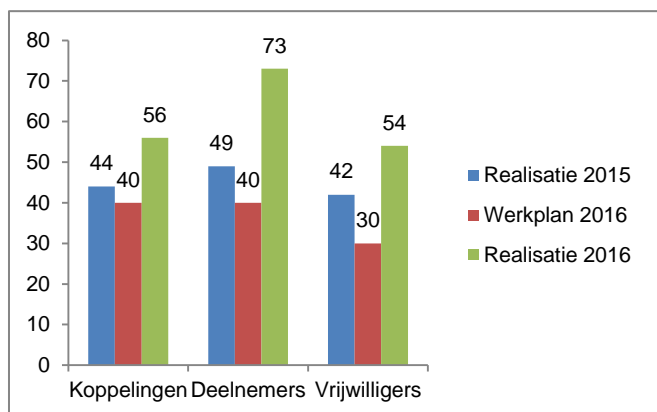
### De Opstap

Een groep vrijwilligers is intensief bezig geweest met de voorbereidingen voor het logeerhuis 'De Opstap'. Een burgerinitiatief waar vrijwilligers met beroepsmatige ondersteuning een fijn tijdelijk verblijf te bieden aan gasten om kortdurend te logeren ter herstel of respijt. Nadat er een locatie gevonden is aan de Molukkenstraat, met een projectondersteuner en nieuwe vrijwilligers die als gastheer, gastvrouw en nachtvrijwilliger gaan werken, is de Opstap in januari 2017 feestelijk geopend. In 2016 waren 82 vrijwilligers actief.



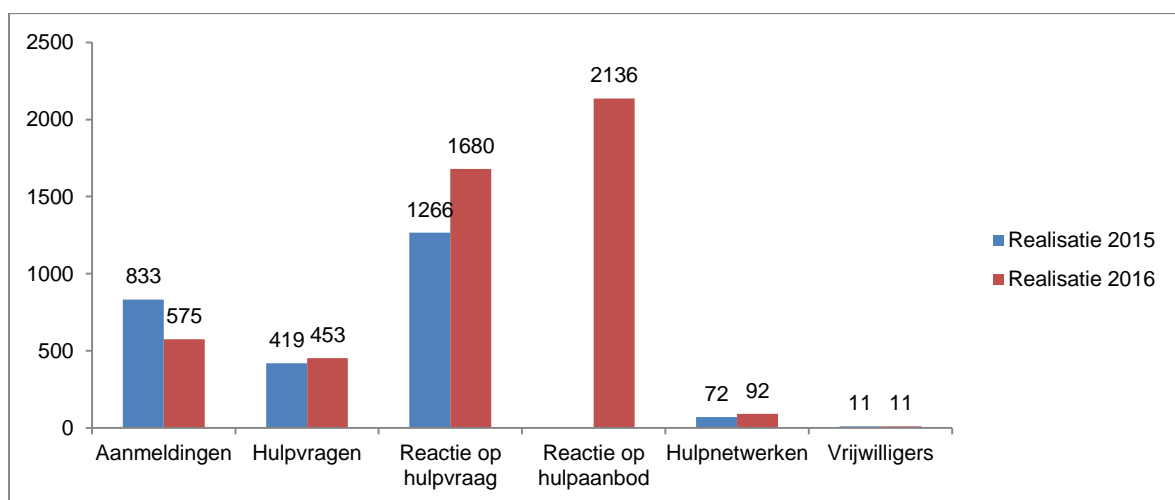
## Maatjes

### Netwerkvrijwilligers



Netwerkvrijwilligers is voor mensen die het moeilijk vinden om zelf nieuwe contacten te maken, maar wel graag in contact willen komen met anderen. Een vrijwilliger gaat samen met de deelnemer aan de slag om contacten op te bouwen of uit te breiden. Het aantal hulpvragen en het aantal vrijwilligers groeit gestaag. De vragen komen veelal binnen het WIJ-team. Van alle leeftijden en vanuit diverse problematiek komt de vraag om meer sociale contacten en komt de vraag voort uit eenzaamheid.

### WeHelpen



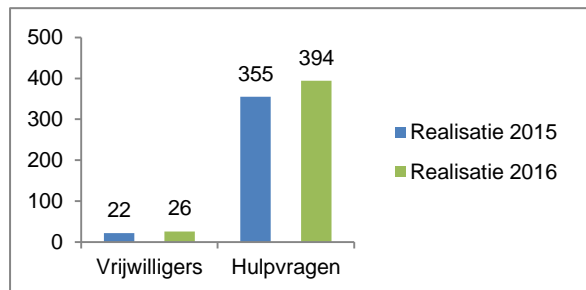
WeHelpen is een website voor iedereen die een ander wil helpen of geholpen wil worden. Daarnaast kunnen mantelzorgers, families en groepen taken organiseren met het digitale (hulp-)netwerk en de agenda. Het doel is burgerparticipatie, zelfredzaamheid en wederkerigheid vergroten. Humanitas Groningen Stad is ambassadeur van WeHelpen.

In Groningen is momenteel het hulpaanbod circa 8 x groter dan de hulpvraag. Kortom; het aantal hulpbieders neemt toe. Het aantal hulpvragen is niet verhoogd; we vermoeden dat mensen hun vraag niet (meer) etaleren maar direct hulpbieders benaderen voor hulp. Ons vrijwilligersteam heeft in 2016 553 mensen voorgelicht en 25 mensen 1 op 1 geholpen met het aanmaken van een account en wegwijs worden. We onderhouden een Facebookpagina van WeHelpen Groningen om successen en hulpvragen te delen. Er is een landelijke effectmeting uitgevoerd. Daaruit blijkt dat ¾ van de gevraagden de site zou aanbevelen en dat 1/3 van de hulpvragen succesvol wordt ingevuld.

## Hulpdiensten

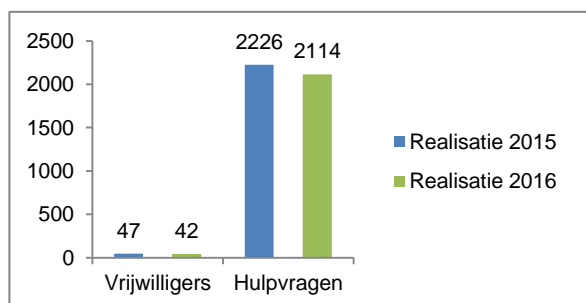
Vrijwilligers bieden een helpende hand bij praktische klusjes in en om het huis, zoals tuinklusjes, boodschappen of vervoer naar arts of ziekenhuis. Voor mensen die dit (tijdelijk) niet meer zelf kunnen. Bijvoorbeeld ouderen, mensen met een beperking, chronisch zieken en mantelzorgers. Er zijn zeven Hulpdiensten waarbij in 2016 191 vrijwilligers actief waren die 4.422 hulpvragen hebben beantwoord:

### Hulpdienst Lewenborg



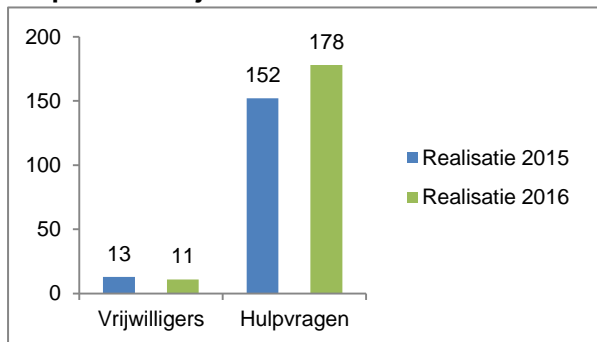
Langzaam vinden de hulpvragen de juiste weg naar de hulpdienst zonder opschaling via de WIJ-Entree. Er is een toename van aanvragen voor boodschappen halen. Er is wekelijks een inloop voor koffie en contact voor de vrijwilligers, waarbij een vrijwillige coördinator hen ontvangt. Het aantal vrijwilligers is toegenomen.

### Hulpdienst Centrum & Oude Wijken



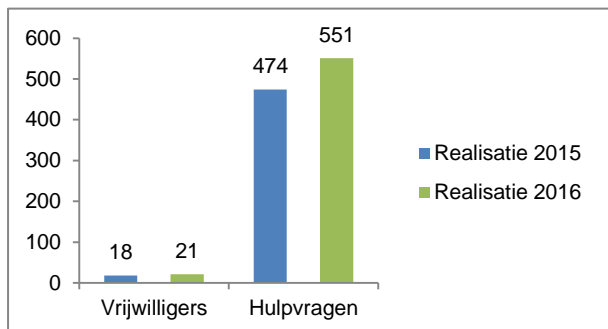
Het aantal vrijwilligers bij deze hulpdienst is stabiel gebleven. Het aantal hulpmomenten is licht afgenomen, hoewel dat niet voor iedere wijk geldt. Uit de Korrewegwijk, Indische Buurt en De Hoogte zijn meer vragen gekomen. Boodschappen en Voedselbank vormen de hoofdmoot van de aanvragen. Een klus regelen kan erg tijdrovend zijn. Naast ouderen zijn er ook veel hulpvragers met psychische problematiek.

### Hulpdienst Beijum



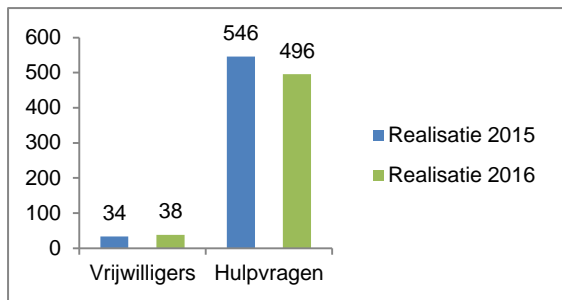
Het aantal vragen dat opgepakt wordt door de Hulpdienst loopt terug. In Beijum zijn er verschillende mogelijkheden om hulpvragen te koppelen. Het merendeel van de vragen zijn tuinvragen of kleine woningaanpassingen vanwege de WMO. Er is een vrijwillige coördinator die een overzicht maakt van mensen die benaderd kunnen worden voor klussen. Er wordt ook contact gelegd met aanbieders via WeHelpen.nl.

### Hulpdienst Vinkhuizen



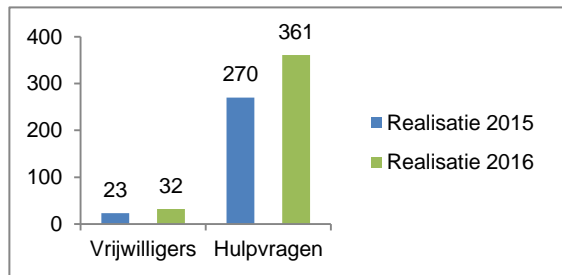
De telefonische vragen voor de hulpdienst lopen via de professionele werkers. Het lijkt erop dat de vragen zo langzamerhand weer bij de Entree-vrijwilligers (oude Stip) terecht komen. Het aantal vrijwilligers is licht toegenomen. De vraag om structureel boodschappen te doen neemt nog steeds toe. Er hebben meer verwijzingen plaatsgevonden. In 2016 is meer gebruik gemaakt van WeHelpen.nl om vrijwilligers te werven.

### Hulpdienst Zuid (De Wijert, Corpus den Hoorn, Rivierenbuurt)



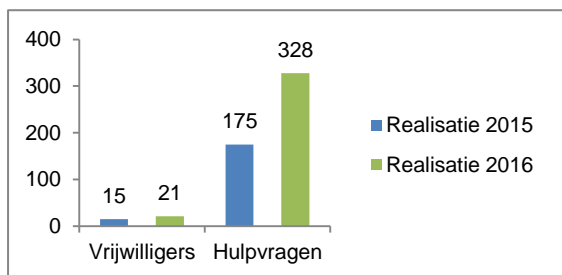
De Hulpdienst wordt erkend als een aanpak die werkt. Er is een duidelijke toename in de aanvragen voor de wekelijkse boodschappen en het halen van een voedselbankpakket, vooral onder ouderen die weinig of geen sociaal netwerk hebben. Het gaat vaak om klussen voor langere tijd. Het vinden van vrijwilligers die dit structureel willen doen is moeilijk.

### Hulpdienst SPT



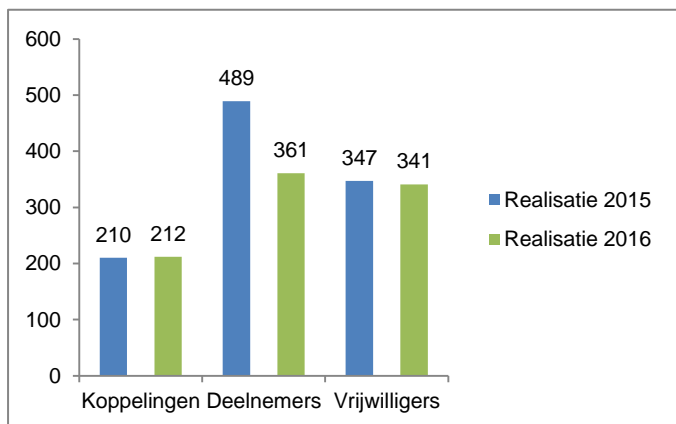
Sinds de vrijwilligers van het huidige WIJ de telefoon niet meer opnemen (zomer 2016) is het aantal aanvragen vanuit de wijk direct gestopt. Sindsdien zijn er alleen nog vragen binnengekomen via de wijkwerker van Humanitas.

### Hulpdienst Hoogkerk



De hulpvragen zijn toegenomen. Dit is mede te danken aan een vast gezicht in de wijk, het actief opzoeken van kwetsbare groepen, de tussenoplossing van bezoekwerk/hulpdienst en het WIJ-team. Actieve aandacht voor WeHelpen heeft nieuwe vrijwilligers bereikt. Het aantal aanvragen voor tuinhulp door de samenwerking met Wijkwerken Hoogkerk (WerkPro, NOVO, Iederz en Lentis)

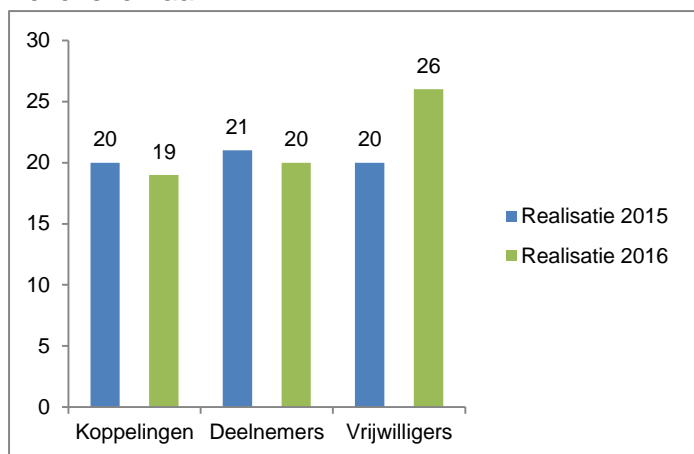
### Er Zijn



Vriendschappelijk huisbezoek koppelt vrijwilligers aan ouderen en chronisch zieken die behoefte hebben aan gezelschap. Vooral door inzet van sociale media zijn er relatief meer koppelingen tot stand zijn gekomen. De grenzen van wat nog vrijwillig kan en beroepsmatig moet worden kritisch bewaakt. In twee wijken is gestart met samenwerking met wijkbewoners en organisaties voor een intensieve aanpak van eenzaamheid (signaleren en ondersteunen). Vrijwilligers ontmoeten elkaar tijdens informele

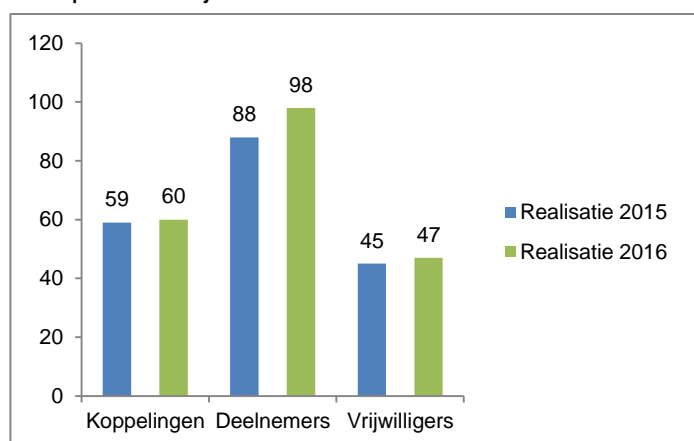
ervaringsuitwisselingen en themabijeenkomsten. Deze zijn gericht op kennisbevordering over de thema's eenzaamheid en netwerkversterking.

## Levensverhaal



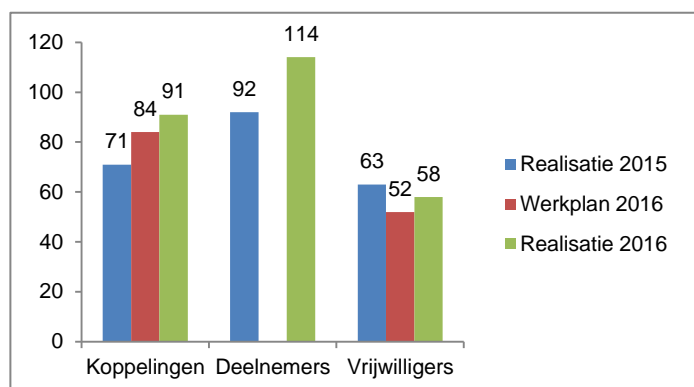
Een vrijwilliger komt bij de deelnemer thuis om herinneringen op te halen. Ze zoeken samen naar een vorm om deze vast te leggen. Verhalen, een gedicht, een lied of een foto kunnen een levensverhaal illustreren.

## Computermaatjes



Dit project is er voor mensen die de digitale maatschappij lastig kunnen bijbenen. Een computermaatje ondersteunt in wekelijkse sessies de basisvaardigheden van computergebruik.

## Vrijwilligers en Dementie

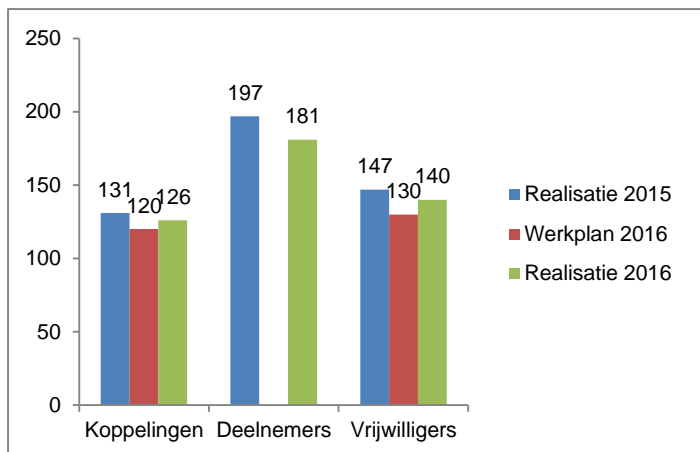


Ondersteuning in de thuissituatie voor mensen met een vorm van dementie en hun mantelzorgers. Vrijwilligers bieden mensen met dementie die zelfstandig wonen gezelschap en een luisterend oor. Of zij ondernemen iets leuks samen. De mantelzorger kan er dan even tussenuit.

Uit onderzoek en in de praktijk blijkt dat mantelzorgers van mensen met dementie de laatste jaren meer belast worden; de

trend is dat mensen met dementie langer thuis blijven wonen. Door gerichte voorlichting aan de nieuwe casemanagers in de thuiszorgorganisaties komen er nu meer aanvragen binnen. Om tegemoet te komen aan de behoefte van mantelzorgers zijn in Vinkhuizen, Zuid en Beijum lotgenotengroepen voor mantelzorgers van dementie gestart.

## Maatjes psychiatrie/lichte verstandelijke beperking/Studiemaatjes

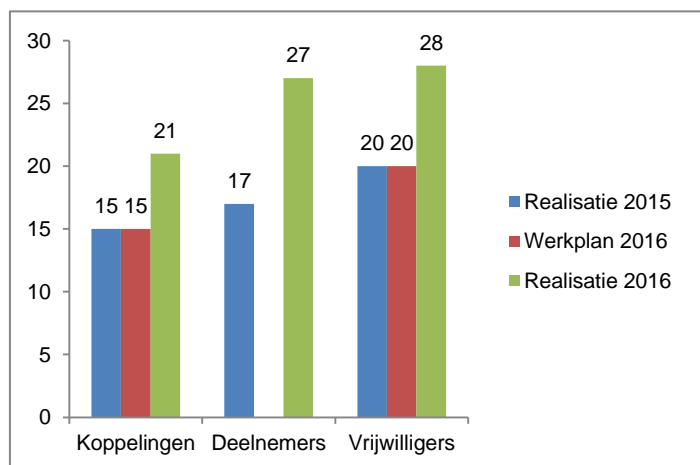


Wij bieden een maatje voor mensen met een psychiatrische achtergrond en/of een lichte verstandelijke beperking, die zelfstandig wonen of onder een vorm van beschermd of begeleid wonen vallen. Door een maatje te koppelen aan deze groep om samen iets leuk te doen wordt het sociaal netwerk vergroot en de sociale redzaamheid bevorderd. De hulpvragen lijken complexer te worden. Soms is zelfs een afspraak voor een intake al heel moeilijk te maken. Er wordt samengewerkt met het district Noord

Humanitas over hoe de maatjesprojecten beter op de kaart kunnen worden gezet. En of er naast 1-op-1 contacten ook andere vormen van maatjescontact mogelijk zijn. Nieuwe activiteiten (wandelgroepen) worden al met succes uitgevoerd.

De Studiemaatjes helpen studenten (mbo-, hbo of universitair niveau) met een psychiatrische achtergrond om te voorkomen dat zij (weer) afhaken. Bij de studiematjes komen meer vragen binnen dan voorgaande jaren.

## Maatjesproject Van Mesdagkliniek en ex-gedetineerden



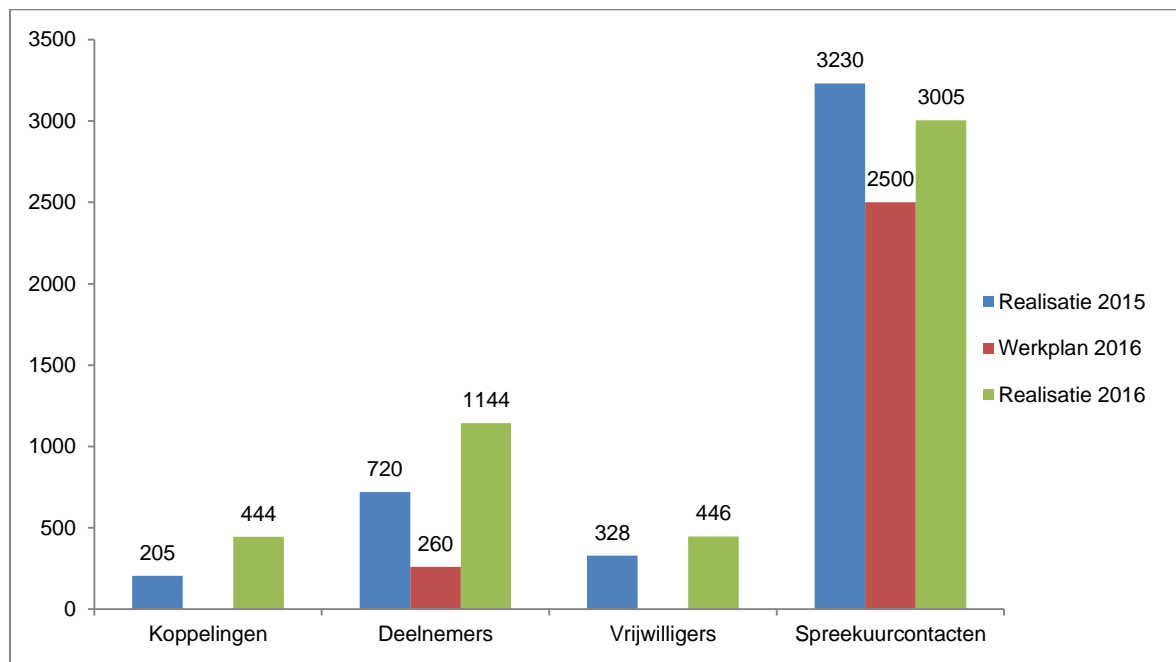
Dit maatjesproject is voor patiënten die op onbegeleid verlof mogen en ex-gedetineerden die weer zelfstandig of begeleid wonen. Door samen iets leuks te ondernemen helpt de vrijwilliger de stap naar de maatschappij makkelijker te maken. Er is voldoende belangstelling van vrijwilligers en koppelingen. Vrijwillige coördinatoren houden zich bezig met aanvragen van ex-gedetineerden (vaak ex-tbs) en mensen met een verslavings- of zwerfachtergrond.

## Taalhuizen

Taalhuizen in de wijk zijn opgezet voor Nederlanders die moeite hebben met lezen en schrijven. Het is een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties om laaggeletterdheid aan te pakken. Door de inzet van vrijwilligers worden mensen geholpen in hun ontwikkeling op het gebied van taal, rekenen en digitale vaardigheden. Als het kan wordt de deelnemer doorverwezen naar een cursusaanbod voor taal-, reken- en digitale vaardigheden. Er zijn Taalhuizen gestart in de wijken Oosterpark, Vinkhuizen, Selwerd en de Wijert. Het aantal deelnemers is gegroeid. Naast Taalhuizen in de wijken zijn er ook Taalhuizen op locatie opgericht, zoals bij Van Hulley. Samenwerking met de WIJ teams is van groot belang om de doelgroep te bereiken. In 2016 waren 42 vrijwilligers actief.

## Multicultureel

### Maatschappelijke Begeleiding Vluchtelingen



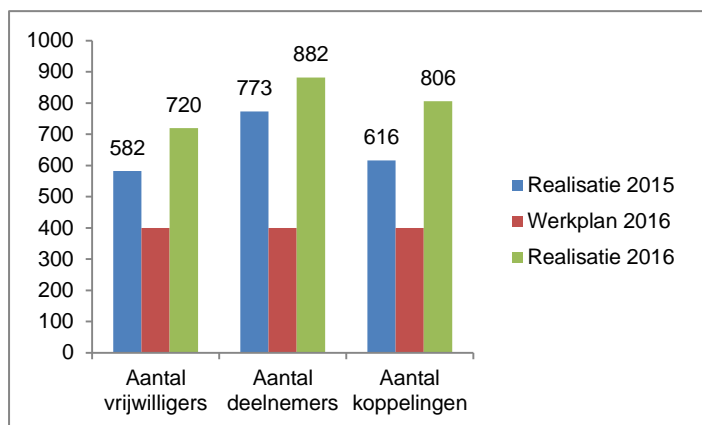
We helpen statushouders zo snel en goed mogelijk te wonen, integreren en participeren in de stad Groningen. Dit doen we met vluchtelingencoaches, een dagelijks spreekuur en workshops voor de participatieverklaring. Er zijn drie soorten vluchtelingencoaches; startcoach, trajectcoach en businesscoach. Een startcoach helpt bij het regelen van allerlei praktische zaken en helpt de vluchteling door de eerste periode heen. Daarnaast worden vluchtelingen met behulp van een trajectcoach langer begeleid met halfjaarlijkse gesprekken en het opstellen van een trajectplan. Onze businesscoaches bieden bijstandsgerechtigden begeleiding en ondersteuning bij de start van een eigen bedrijf en om (succesvol) te blijven in Nederland.

Humanitas houdt dagelijks een spreekuur waar vluchtelingen die geen coach (meer) hebben met hun vragen terecht kunnen. Vrijwilligers helpen met het invullen van formulieren, voor bijvoorbeeld huurtoeslag, kinderopvang, opleidingen, woningnet, etc. Maar ook leggen ze uit hoe verzekeringen werken of waar men een huisarts vindt. Of bieden hulp bij het schrijven van een brief, bellen van een instantie of maken van een afspraak.

Statushouders moeten als onderdeel van hun inburgeringstraject een participatieverklaring tekenen. Als voorbereiding op het tekenen van de participatieverklaring moet een workshop gevolgd worden. De workshop is een dialoog en gaat over het kennismaken met de kernwaarden van de Nederlandse samenleving.

De gemeente Groningen had voor 2016 als taakstelling 527 statushouders. Van 400 trajecten is intussen vastgesteld dat deze zijn afgerond. De resterende 60 trajecten worden nog onderzocht in overleg met de Gemeente Groningen en COA. Met behulp van de woningcorporaties is deze doelstelling dus grotendeels succesvol gelukt. Maatschappelijke Begeleiding Vluchtelingen (MBV) heeft veel coaches moeten werven en er was veel werk te verzetten door vrijwillige coördinatoren en beroepskrachten. Daarnaast is de opdracht voor MBV uitgebreid naar een driejarige trajectbegeleiding en het verzorgen van de participatiewerkshops. Dit betekent dat de organisatie enorm is gegroeid en dat er meer aandacht voor afstemming nodig is. Het legt tevens een enorme druk op de begeleiding en training van de coaches en het stellen van prioriteiten. Ook de externe samenwerking met andere partijen en de gemeente is geïntensiveerd. Er is een uitgebreid jaarverslag beschikbaar voor geïnteresseerden; opvraagbaar bij [l.hanrath@humanitas.nl](mailto:l.hanrath@humanitas.nl).

## Taalondersteuning



Het taalcoachproject van Humanitas levert een wezenlijke bijdrage aan het succesvol kunnen integreren van nieuwe Nederlanders. Veel vluchtelingen en migranten hebben binnen hun eigen netwerk onvoldoende mogelijkheden om de taal in de praktijk toe te passen, waardoor het Nederlands niet verbetert. Ook het leren kennen van de Nederlandse cultuur en de normen en waarden van onze samenleving, is een wezenlijk onderdeel bij de ondersteuning van een taalcoach. Daarnaast bieden wij

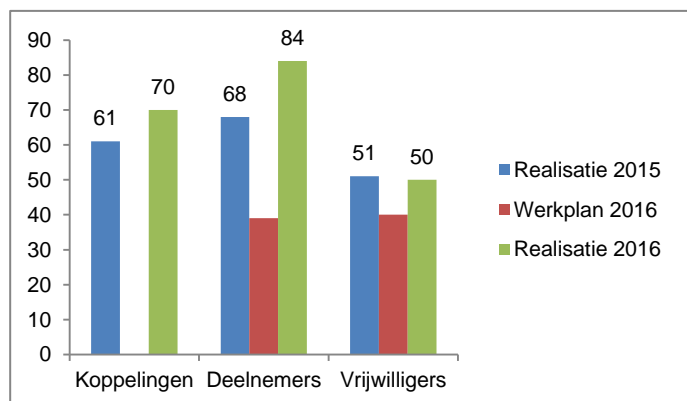
extra ondersteuning bij het behalen van het inburgerings- en/of het staatsexamen en tijdens het volgen van een opleiding of werktraject.

Door de grotere toestroom van vluchtelingen sinds 2015 is de hulpvraag voor taalcoaching enorm toegenomen. In het jaar 2016 heeft het taalcoachproject een forse groei doorgemaakt. Vergeleken met de beoogde resultaten in het werkplan 2016 zijn de aantallen verdubbeld. Deze groei heeft veel werkdruk veroorzaakt zowel bij het team van vrijwillige coördinatoren (8 personen) als bij de beroepskrachten. Hierdoor moeten er nieuwe maatregelen worden genomen om de continuïteit van het project en de kwaliteit van de dienstverlening ook in 2017 te kunnen waarborgen.

Deelname aan de conversatiegroepen en beide Taalcafés van Humanitas is stabiel gebleven. Ondanks de grote groei en veel werkdruk is er in het afgelopen jaar veel tijd en aandacht geschonken aan diverse culturele en educatieve activiteiten voor onze deelnemers. Zo zijn er diverse uitstapjes georganiseerd om meer vertrouwd te raken met de Nederlandse cultuur en voor de derde keer een zeer succesvolle zomerschool gehouden voor twintig deelnemers.

## Opvoeden en Opgroeien

### Home-Start en Home-Start+

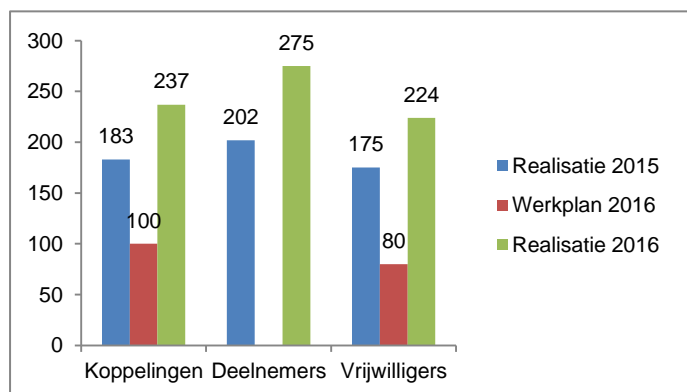


Home-Start is een programma voor (opvoedings-) ondersteuning aan gezinnen met kinderen waarvan het jongste kind onder de 7 jaar is. Bij Home-Start+ is het jongste kind onder de 15 jaar. Vrijwilligers bieden ondersteuning, praktische hulp en vriendschappelijk contact.

Met de gelden van 'wijken voor Jeugd' kon Home-Start uitbreiden (resultaatafspraak 42 gezinnen) en Home-

Start+ opstarten (resultaatafspraken 20 gezinnen). Door personele omstandigheden bij het programma en de ontwikkelingen binnen de WIJ-teams is het niet gelukt om Home-Start+ beter onder de aandacht te brengen van de potentiële verwijzers en deelnemers. Uit onderzoek blijkt dat er wel een ondersteuningsbehoefte is bij deze doelgroep. Daarom willen we het programma blijven aanbieden. Voor 22 vragen bleek Home-Start niet het juiste aanbod.

### Voorlezen en Samen Lezen



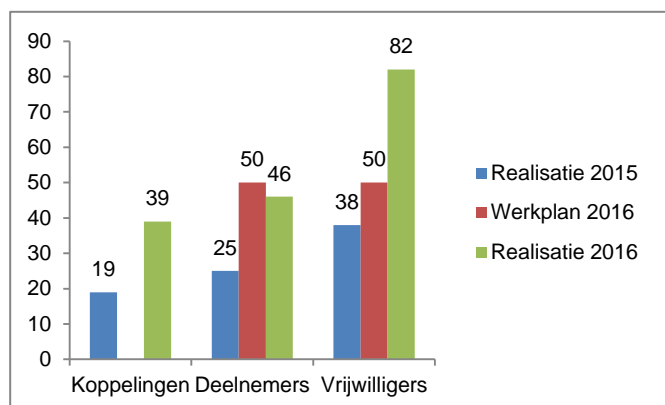
Bij Voorlezen leest een vrijwilliger thuis voor wanneer ouders de Nederlandse taal niet goed machtig zijn. Kinderen van 2 tot 7 jaar leren spelenderwijs beter Nederlands en ouders worden zelf gestimuleerd om voor te lezen. Voorlezen blijft onverminderd populair, zowel bij ouders en kinderen als bij vrijwilligers.

Samen Lezen is gericht op begrijpend lezen voor kinderen tussen de 7-12 jaar.

De belangstelling voor deze hulp neemt

toe. We hebben voornamelijk jonge en wat oudere vrijwilligers. We gaan ons het komende jaar richten op het werven van de middengroep: vrijwilligers tussen de 30 en 60 jaar. Het lukt ons tot nu toe goed om aanverwante vragen, zoals lezen op locatie of hulp bij taal gerelateerde problemen bij andere vakken, ook te vervullen.

### Jeugdsupport

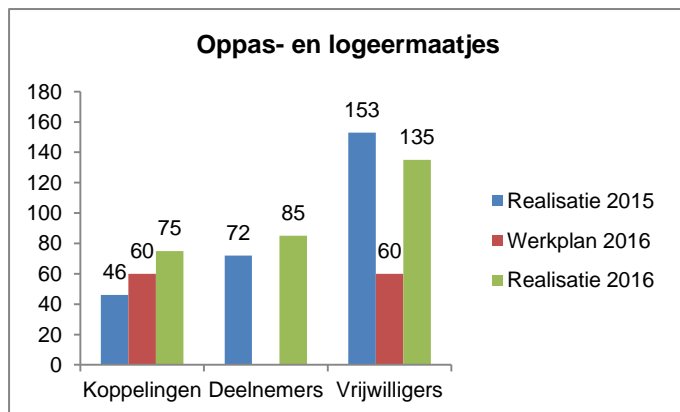


Jeugdsupport biedt vriendschappelijk contact, een luisterend oor en praktische hulp aan jongeren die te maken hebben (gehad) met jeugdhulpverlening. Een groot deel van deze groep kan geen beroep doen op een sociaal netwerk bij wie ze terecht kunnen. Een vrijwilliger biedt de jongere ondersteuning op verschillende leefgebieden. Op deze wijze probeert Jeugdsupport de zelfredzaamheid van de jongere te vergroten en sociaal isolement te doorbreken, dan wel te voorkomen.



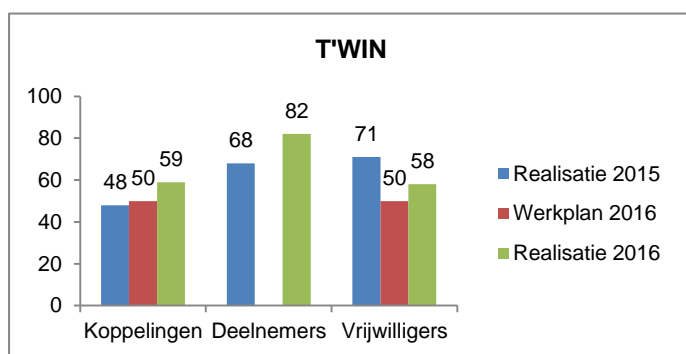
Het aantal aanmeldingen van vrijwilligers en deelnemers is toegenomen. Het aantal deelnemers blijft wel achter ten opzichte van het aantal vrijwilligers. Deze trend willen we doorbreken door intensivering van de bestaande netwerkcontacten en het netwerk van hulpverleningsorganisaties uit te breiden. De landelijke pilotfase loopt ten einde. De dienstverlening past binnen het aanbod van preventieve informele steun aan jongeren in de WIJ-aanpak. Uit een landelijke effectmeting wordt de methodiek Jeugdsupport positief gewaardeerd.

### Mooie Middag Maatjes (voorheen T'win en Oppasmaatjes) en Logeerproject



In 2016 zijn de projecten T'WIN en Oppasmaatjes samengevoegd onder de noemer Mooie Middag Maatjes. Een vrijwilliger onderneemt wekelijks iets leuks met een kind –tussen de 4 en 16 jaar- dat in een kwetsbare situatie verkeert. Er is een aantal vrijwilligers waar deze kinderen/jongeren één keer per maand kunnen komen logeren. Het kind krijgt extra aandacht en de gezinssituatie wordt even ontlast. De vrijwilligers 'zijn er voor het kind/de ouder(s)', hebben een

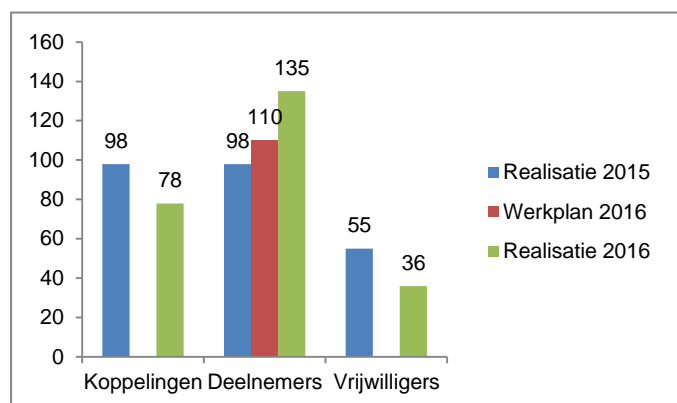
luisterend oor, vergroten de leefwereld van het kind en vervullen de functie van rolmodel.



Bij het Logeerproject is er een toename van hulpvragen waarbij voor meerdere (vaak relatief jonge) kinderen in het gezin een logeeradres gezocht wordt. Dit vraagt meer aandacht voor het vinden van passende logeerouders. De projecten T'win en Oppasmaatjes werken samen onder de naam Mooie Middag Maatjes. Hiermee kunnen we betere koppelingen maken tussen deelnemer en vrijwilliger.

We hebben via werving meer mannelijke vrijwilligers gekregen. Het vinden van 'oudere' vrijwillige maatjes en 'oudere' vrijwillig coördinatoren blijft een aandachtspunt.

### JMZ



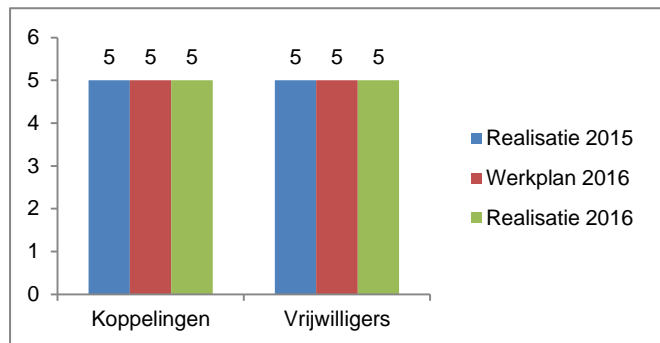
Het project Jonge Mantelzorgers (JMZ) ondersteunt kinderen en jongeren die zorgen voor een gezinslid dat ziek is, een beperking of een verslaving heeft. Deze kinderen en jongeren hebben vaak taken én zorgen die niet passen bij hun leeftijd. Het zorgen voor een ander kan een dankbare taak zijn, maar het kan ook problemen veroorzaken in de ontwikkeling van het kind (fysieke en emotionele belasting, rolomkering, overschrijding van grenzen en loyaliteitsproblemen).

Vrijwilligers van project JMZ bieden jonge mantelzorgers emotionele en praktische ondersteuning in de vorm van ontspanningsactiviteiten, maatjescontact en lotgenotencontact.

Een groot gedeelte van de nieuwe aanmeldingen van deelnemers komt voort uit de organisatie van een uitje naar Wildlands in juni 2016. Meer dan de helft van de nieuwe jongeren zijn aangemeld n.a.v. een doorverwijzing door netwerkpartners. In 2016 zijn 6 activiteiten zijn georganiseerd voor jonge mantelzorgers, waaronder een voorstelling door en over jonge mantelzorgers. Deze voorstelling heeft bijgedragen aan het doel om jonge mantelzorgers een podium te geven om zich te uiten.

Samenwerkende jonge mantelzorgondersteuners hebben met CMO STAMM en de consultants een conferentie georganiseerd voor gemeentes, zorg- en welzijnsinstellingen. Ook is er een gezamenlijke voorlichtingsfilm over jonge mantelzorg gemaakt, die ingezet kan worden bij o.a. voorlichting op scholen. Een samenwerking met Lentis en VNN heeft geresulteerd in een voorlichting aan 60 welzijnswerkers. De samenwerking wordt in 2017 voortgezet en uitgebreid.

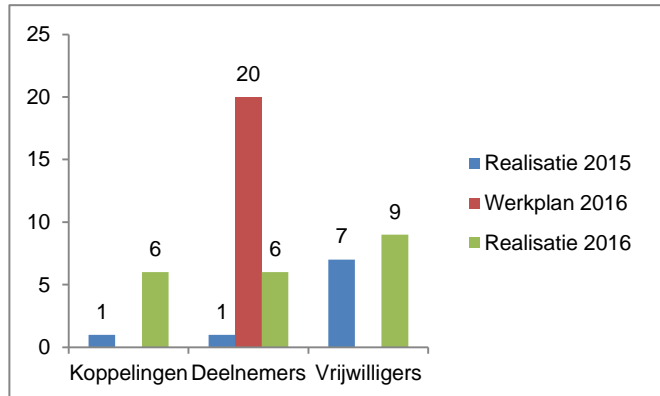
### Coach2B



Coach2B is een kleinschalig project waarin jongeren van de Simon van Hasseltschool ondersteund worden door coaches van de Rabobank. Het gaat om jongeren die om verschillende redenen een steuntje in de rug kunnen gebruiken. De jongeren en de coaches ondernemen samen activiteiten die aansluiten bij de interesses van de jongeren en die hun ervaringswereld vergroten. De jongeren krijgen door het contact met de

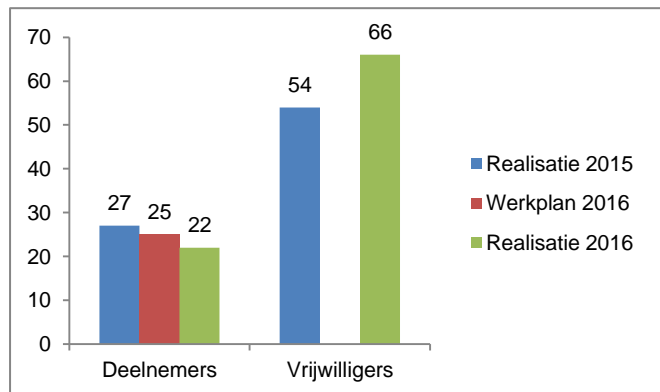
coach de kans om nieuwe ervaringen op te doen en dingen te ondernemen waarmee ze anders misschien niet zo snel in aanraking zouden komen. Elk jaar worden er vijf jongeren begeleid door vijf coaches. De Rabobank doet zelf de werving van de coaches.

### Tussenstop



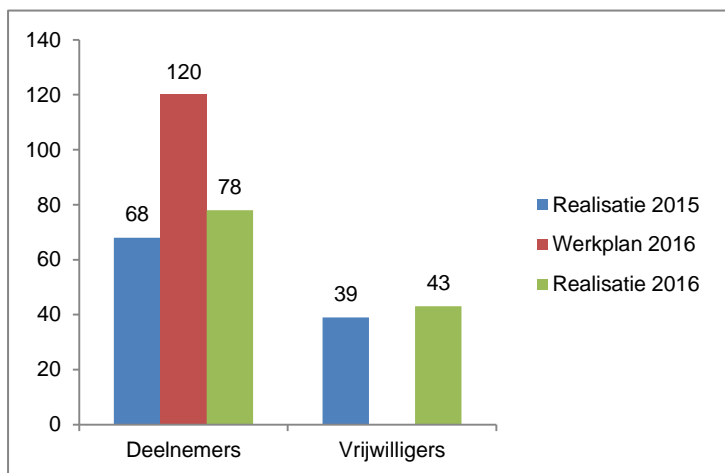
Bij project Tussenstop zetten gastgezinnen zich in voor jongeren die vanwege omstandigheden niet (veilig) thuis kunnen verblijven. Langzamerhand zien we een kleine stijging van het aantal aanmeldingen. De complexiteit van de aanvragen wordt steeds groter. Vaak jongeren met een (pittige) hulpverleningsgeschiedenis. Dit zijn niet altijd jongeren die opgevangen kunnen worden in een gastgezin. Gastgezinnen vinden in de binnenstad blijft lastig. Er is geen financiële dekking voor een vervolg.

### Kindervakantieweken



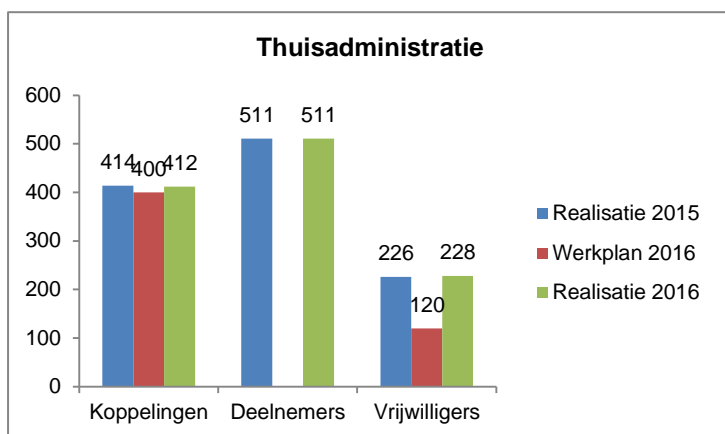
Kinderen uit de stad Groningen die om medische, sociale of financiële redenen niet op vakantie kunnen worden een vakantieweek aangeboden. Een provinciale districtsgroep organiseert de vakantieweken, de afdeling Groningen Stad doet de werving van de vrijwilligers. In Groningen zijn er drie weken georganiseerd in Bakkeveen en zijn er 22 kinderen mee geweest. De financiering komt uit fondswerving. Zo kan de ouderbijdrage laag blijven.

## Sinterklaasactie

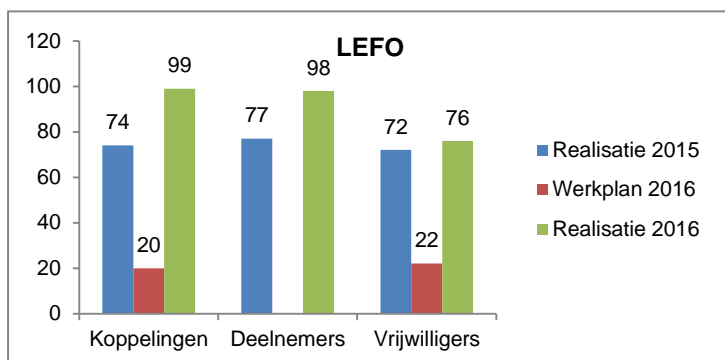


Deze actie is bedoeld voor kinderen tot 12 jaar waarvan de ouders/verzorgers in een financieel moeilijke situatie zitten. Dit gaat om de kinderen die bij Humanitas bekend zijn. Zo kunnen ook deze kinderen Sinterklaas vieren. De vrijwilligers van de Opvoeden en Opgroeien-projecten brengen de cadeautjes bij het gezin dat zij begeleiden of bezoeken. In Groningen stijgt het aantal kinderen dat opgroeit in armoede.

## Thuisadministratie



Een groeiende groep mensen heeft hulp nodig bij hun financiën. Soms is er sprake van problematische schulden met schuldsanering als laatste redmiddel. Een vrijwilliger helpt overzicht te krijgen en te houden. Daarnaast wordt soms langdurige financiële ondersteuning (LEFO: Langdurige Eenvoudige Financiële Ondersteuning). Een vrijwilliger komt eens in de drie à vier weken langs bij mensen die zich onzeker voelen over het bijhouden van hun financiële administratie. Deze deelnemers mogen geen schulden hebben.

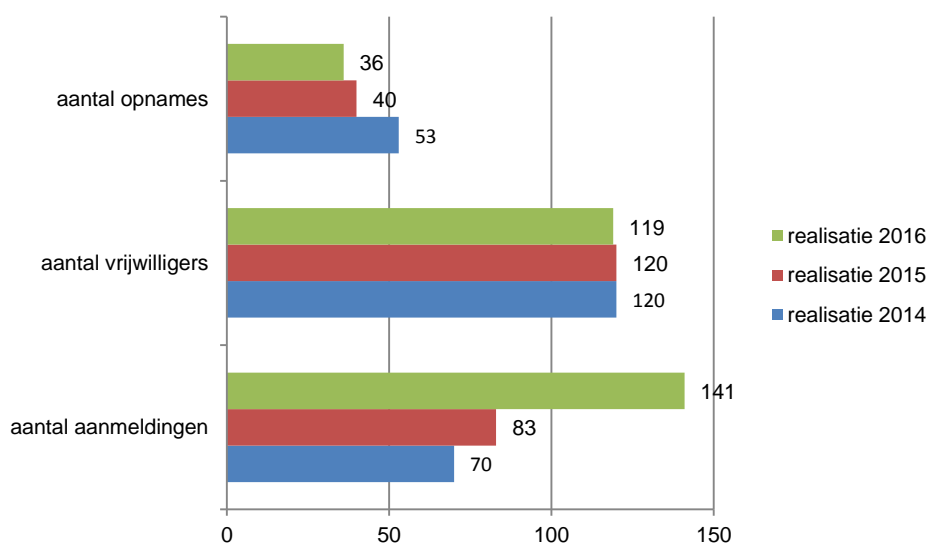


Het afgelopen jaar hebben we laten zien dat het stedelijke project Thuisadministratie ook binnen het wijkgericht werken toegevoegde waarde heeft bij de ondersteuning van wijkbewoners. Het aantal verwijzingen vanuit de WIJ-teams is gegroeid. Deze samenwerking met de WIJ-teams zal

in de toekomst zeker blijven groeien. Door toename van de complexiteit van de hulpvragen en/of multi-problematiek hebben de vrijwilligers meer behoefte aan inhoudelijke ondersteuning. Dit maakt de aandacht voor training en begeleiding van (nieuwe) vrijwilligers steeds belangrijker.

## Verlies

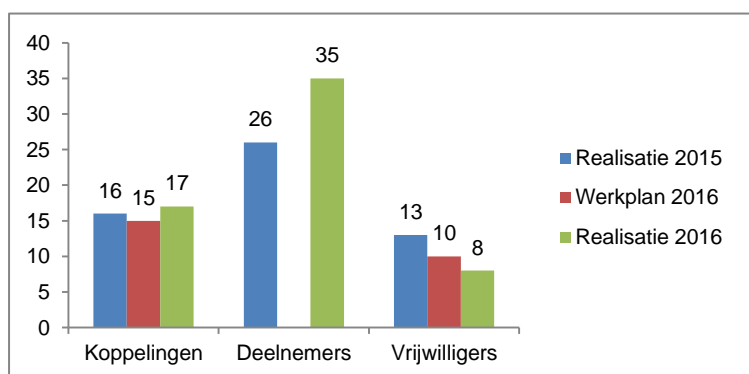
### Palliatieve zorg/Hospice Gasthuis Groningen



Het Hospice Gasthuis Groningen is een kleinschalig bijna-thuis-huis waar iedereen op zijn eigen manier zijn laatste levensfase kan doorbrengen. Het Gasthuis is een thuis van en voor de gast. Kwaliteit van leven, eigenheid van de gast, persoonlijke wensen en persoonlijke aandacht staan voorop. Het Gasthuis is een volledig zelfsturend vrijwilligersproject. Het hele huis wordt gerund door vrijwilligers. Er zijn geen betaalde krachten bij het Gasthuis in dienst. De vrijwilligers worden ondersteund door een betaalde projectcoördinator van Humanitas (0,89 FTE).

Het verloop onder vrijwilligers was in 2016 met 27 iets lager dan gemiddeld. Het vrijwilligersaantal is stabiel. Iedereen die zich in 2016 aanmeldde als vrijwilliger kon starten. Het aantal aanmeldingen in 2016 was met 141 erg hoog. Omdat er het afgelopen jaar in het Gasthuis relatief veel gasten waren die een half jaar of langer bij ons verbleven, was er vaak geen opnameplek meer. Dit kwam de doorstroming niet ten goede. Er konden in 2016 slechts 36 gasten opgenomen worden in het Gasthuis.

### Steun bij Rouw



Veel mensen hebben in een rouwperiode behoefte aan een luisterend oor en een steuntje in de rug. Daar waar dat niet voldoende aanwezig is vanuit vrienden en familiekring kan Humanitas iets betekenen in individueel of lotgenotencontact. Er is ook een lotgenotengroep voor jongeren.

## Bijlage 3 Grafieken aantal deelnemers per wijk

