



EENZAAMHEID



WERKLOOSHEID



SPELEN

Stichting Ozanam Den Haag Jaarverslag 2017

p/a Laan van Meerdervoort 1391,2555BK Den Haag, info@ozanamdenhaag.nl

Voorwoord

De Stichting Ozanam wil bijdragen aan het verlichten van geestelijke en maatschappelijke noden in de stad Den Haag en omgeving. Wij laten ons hierbij inspireren door de naamgever van onze stichting Frédéric Ozanam, die in de eerste helft van de 19^e eeuw hulpbehoevende gezinnen, zieken en bejaarden in de achterbuurten van Parijs bezocht en bijstand verleende.



OZANAM

Ozanam is in 2012 opgericht door de Vincentiusvereniging om de door de vereniging opgezette projecten BAKboord en Vivaldi te besturen. Twee jaar later is een derde project: de Speelgoedbeurs overgedragen. Ter dekking van de kosten is door de vereniging gedurende 5 jaar een jaarlijks afnemend bedrag aan subsidie, waaronder de kosten van de huisvesting, overgemaakt. 2016 was volgens afspraak het laatste jaar dat de Vincentiusvereniging -naast de huur- een substantiële bijdrage aan de stichting toekende.

In 2017 zijn aanzienlijke bedragen ontvangen van de gemeente Den Haag en Fonds 1818. Daarnaast heeft de Vincentiusvereniging, voor de laatste keer, de huur van de werk- en vergaderruimten voor haar rekening genomen. Er wordt gestreefd naar een meer duurzame samenwerking met de gemeente en bepaalde fondsen.

Het maatjesproject Vivaldi heeft in 2017 te maken gehad met het onverwachte vertrek van de projectleider. In de eerste maanden van het jaar zijn daardoor weinig koppelingen tot stand gebracht. Vanaf juni is het project onder de enthousiaste leiding van een nieuwe projectleider weer volledig tot haar recht gekomen. Vivaldi heeft daardoor alsnog het grote aantal van 40 nieuwe koppelingen mogen bereiken. Ook is vooruitgang geboekt op het gebied van de verdere professionalisering van het project.

Voor de Speelgoedbeurs was 2017 wederom een zeer goed jaar, waarin weer meer kinderen blij zijn gemaakt met leuk speelgoed. Eind van het jaar heeft Ozanam afscheid moeten nemen van de Speelgoedbeurs. Op verzoek van de projectleider is het project weer onder de vleugels van de oorspronkelijke in stichter, de Vincentiusvereniging gebracht. Wij zijn ervan overtuigd dat de Speelgoedbeurs ook in 2018 en volgende jaren zijn mooie werk met dezelfde inzet van de vrijwilligers en met goede resultaten zal blijven voortzetten.

Zoals eind 2016 al aangekondigd is, heeft het bestuur begin 2017 moeten besluiten om is het project Bakboord wegens teleurstellende resultaten en onvoldoende financiële middelen te beëindigen.

In 2018 wordt door de Stichting Ozanam dus alleen nog het project Vivaldi aangestuurd. Alle aandacht kan dus gaan naar de bestrijding van de enorme eenzaamheidsproblematiek in Den Haag.

Drs. James van Velzen

Voorzitter bestuur Stichting Ozanam

1. BESTUURSVERSLAG

4

1.1. Algemeen

4

1.2. Projectresultaten

5



OZANAM

1.3. Organisatie

10

1.4. Kwaliteit en professionalisering

10

2. JAARREKENING 2017

12



OZANAM

1. Bestuursverslag

1.1. Algemeen

Kernactiviteiten

De Stichting Ozanam heeft als doel projecten op te zetten en te besturen die een bijdrage leveren aan het verlichten van geestelijke en maatschappelijke noden onder mensen in Den Haag en omgeving. Het werk wordt uitgevoerd door vrijwilligers onder leiding van een professionele projectleider. De stichting beheerde in 2017 drie projecten: BAKboord (tot 1 april), Vivaldi en de Speelgoedbeurs.

BAKboord Den Haag zet zich in voor de werkbemiddeling van ex-gedetineerden die zich vestigen in de regio Haaglanden. BAKboord biedt ondersteuning bij het zoeken naar een betaalde baan, helpt met het opstellen van een cv, regelt een sollicitatiegesprek voor cliënten en brengt hen in contact met werkgevers die hen niet zonder-meer afwijzen vanwege hun verleden. Daarnaast helpt BAKboord bij het vinden van opleidingen en BBL-trajecten (Beroeps Begeleidende Leerweg) voor gedetineerden en ex-gedetineerden.

Maatjesproject Vivaldi biedt ondersteuning mensen in Den Haag tussen de 20 en 65 jaar die zich eenzaam voelen of weinig betekenisvolle contacten hebben. Vivaldi brengt die mensen in contact met vrijwilligers. De vrijwilliger biedt een luisterend oor en ze ondernemen samen gezellige activiteiten. Ze ontmoeten elkaar wekelijks gedurende een jaar. Tevens gaan ze samen op zoek naar meer mogelijkheden tot contact met andere mensen.

De Speelgoedbeurs richt zich op het verschaffen van kwalitatief goed speelgoed aan kinderen uit gezinnen die op of onder de bijstandsnorm leven. De Speelgoedbeurs verzamelt speelgoed via allerlei kanalen en organiseert gerichte uitdeelacties in een eigen winkel aan het Westeinde. Om de doelgroep daadwerkelijk te bereiken zijn er afspraken gemaakt met Stichting Leergeld Den Haag, die over de adresbestanden beschikt van alle Haagse gezinnen met een Ooievaarspas.

Juridische structuur

De Stichting Ozanam is als stichting ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel (KvK nummer 54462169). De Stichting heeft de ANBI-status bij de Belastingdienst (fiscaal nummer 851314909). De Stichting Ozanam is een vrijwilligersorganisatie, hetgeen inhoudt dat de werkzaamheden van alle projecten wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Een uitzondering is gemaakt voor de projectleider van Vivaldi. Deze (parttime) projectleider wordt betaald om de continuïteit en professionaliteit van het project te waarborgen.

Organisatiestructuur

Het bestuur is eindverantwoordelijk voor het beleid dat door de drie projecten wordt gevoerd. De drie projectleiders voeren overleg met het bestuur over de voorbereiding en uitvoering van het projectbeleid.

Op 31 december 2017 was de samenstelling van het bestuur als volgt:

- James van Velzen (voorzitter)
- Edwin Galle (penningmeester)
- Ed Linckens (secretaris)

Projectleiders in de loop van 2017:

Bakboord:	Leon Romeyn tot 1 april.
Vivaldi:	Joost Davidse tot 1 april. Gerard Verhulst vanaf 1 juni.
Speelgoedbeurs:	Aad van Schie, gehele jaar.



OZANAM

1.2. Projectresultaten

Project BAKboord

In 2017 zijn geen cliënten meer geplaatst en is het project gestopt.

Inkomsten	Uitgaven	
<i>RKWO: 3.000</i>	Personeelskosten	€ -2.843
	Onkostenvergoeding	€ 160
	Werving, selectie en opleiding	
	Vrijwilligers	€
	Pr, marketing en website	€ 56
	Telefoon, ICT en administratie	€ 286
-	Huisvesting	€
	Verzuimverzekering	€
Totaal € 3.000	Totaal	€ -2.341



OZANAM

Project Vivaldi

Vivaldi heeft in 2017 een moeilijke periode doorgemaakt door het vertrek van de ervaren en gedreven projectleider Joost Davidse. In de tweede helft van het jaar zijn zijn uitstekende prestaties geleverd dankzij de inzet van alle vrijwilligers en de nieuwe projectleider Gerard Verhulst die zich snel wist in te werken. Het ambitieuze plan voor 2017 om 70 koppelingen te halen bleek echter niet meer haalbaar. Om het voortbestaan van het project financieel te waarborgen zijn er gesprekken geweest met fondsen en de gemeente. Een overzicht van de werkwijze van Vivaldi is als bijlage opgenomen.

Vrijwilligers

Om de binding met de vrijwilligers te verstevigen zijn in de loop van het jaar diverse uitjes georganiseerd. Bovendien is er iedere zes weken een terugkomavond voor alle vrijwilligers die begeleid wordt door een vrijwillige groepsbegeleider. Het jaar begon met 41 vrijwilligers en eindigde met 63 vrijwilligers.

Cliënten

Het jaar begon met 7 cliënten op de wachtlijst en eindigde met 40 cliënten op de lijst. Gedurende het jaar zijn er 40 nieuwe cliënten gekoppeld aan een vrijwilliger. Een aantal cliënten dat op de wachtlijst stond, is van de lijst af gegaan omdat de hulpvraag niet meer aanwezig was. Dan bleek dat ze inmiddels via een andere organisatie een vrijwilliger hadden gevonden of dat ze toch geen gebruik meer wilde maken van ons aanbod. De drempel om kennis te maken met een vrijwilliger is soms hoog. Ook wordt het contact nadat er een kennismaking met de vrijwilliger geweest is, niet altijd voortgezet. 90 % van de aanmeldingen gaat via een verwijzer, zoals maatschappelijk werk, instellingen voor ondersteuning, zorgaanbieders en welzijnswerk. De overige 10 % van de cliënten meldt zichzelf aan.

Vergroting zelfredzaamheid

Bij het intakegesprek tussen projectleiding, vrijwilliger en cliënt wordt een vragenlijst ingevuld waarmee de actuele situatie van de aspirant cliënt in beeld wordt gebracht. Aan de hand van de antwoorden wordt bekeken wat voor mogelijkheden er zijn voor de cliënt om zich beter te redden. Wat kan hij of zij zelf doen, welk aanbod is er op de "sociale kaart" en elders waar hij gebruik van kan maken, is er nog andere (professionele) ondersteuning nodig. De projectleider rondt na een jaar met zowel de cliënt als de vrijwilliger het contact af met een evaluatiegesprek. De vragenlijst die bij de intake is ingevuld wordt opnieuw gebruikt om de effecten op de situatie van de cliënt te meten

Aantallen koppelingen

Vivaldi heeft 40 geslaagde koppelingen gerealiseerd. Er is sprake van een geslaagde koppeling als de cliënt en de vrijwilliger na het eerste contact nog tenminste 4 weken met elkaar doorgaan. Een koppeling duurt een jaar waarin de vrijwilliger en de cliënt een keer per week of om de week een dagdeel afspreken met elkaar. Sommige koppelingen werden eerder beëindigd omdat er wat veranderde in de situatie van de vrijwilliger of de cliënt. De redenen van de vrijwilliger om eerder te stoppen waren persoonlijke omstandigheden, studie, werk, verhuizing of een andere verwachting. De redenen van de cliënt om te stoppen waren dat de klik met de vrijwilliger onvoldoende bleek, er toch een andere verwachting was of dat ze het moeilijk vonden om het contact te onderhouden. In 2017 zijn er 32 koppelingen afgerond. Eind van het jaar liepen er 58 koppelingen.

Effecten van Vivaldi

Op het moment dat een cliënt op onze wachtlijst komt is er positieve aandacht:

- "Iemand denkt aan mij en wil belangeloos iets voor mij doen"
- Het contact met de vrijwilliger is om naar uit te kijken, is betekenisvol en om van na te genieten.
- Aandacht geven en luisteren is heel waardevol en is een levensbehoefte.
- Van de bank afkomen en naar buiten gaan vergroot de leefwereld.
- Samen dingen ondernemen stimuleert en is veel gezelliger dan alleen.
- Samen met de cliënt wordt er gewerkt aan verbetering van de zelfredzaamheid en uitbreiding van het netwerk.



OZANAM

Een uitgebreide beschrijving van de werkwijze van Vivaldi is als bijlage opgenomen.

Inkomsten		Uitgaven	
Vincentiusvereniging, 3.000,-	€	Personeelskosten	€ 53.624,-
Fonds 1818 8.000,-	€	Onkostenvergoeding	€ 1.093,-
Bijdrage gemeente 20.000,-	€	Werving, selectie, opleiding en begeleiding vrijwilligers	€ 1.133,-
31.500,-	€		
		PR, marketing en website	€ 911,-
		Organisatiekosten	€ 3.201,-
		Huisvesting	€ 3.000,-
Totaal	€ 62.500	Totaal	€ 62.962,-



OZANAM

Project De Speelgoedbeurs

De Speelgoedbeurs richt zich op het verschaffen van kwalitatief goed speelgoed aan kinderen uit gezinnen die op of onder de bijstandsnormen vallen. We organiseren uitdeelacties in onze winkel aan het Westeinde. Alle gezinnen die over de Ooievaarspas beschikken kunnen voor hun kinderen in de leeftijd van 1 tot 12 speelgoed komen uitzoeken voor hun verjaardag. Daarnaast vinden er extra uitdeelacties plaats in de maanden november en december vanwege Sinterklaas en Kerst. Ook in 2017 is het ons gelukt om heel veel kinderen blij te maken met goed speelgoed en ook wat betreft de inzameling is 2017 een heel goed jaar geweest.

1. Klanten/relaties.

- Het aantal kinderen dat dit jaar cadeaus ontvangen heeft is enigszins gedaald namelijk van 2350 naar 2100. Het aantal jarige kinderen dat cadeaus kreeg steeg van 853 naar 917. Het aantal kinderen dat in de feestmaand cadeaus kreeg daalde met ruim 300. Wellicht komt dit laatste doordat er in Den Haag dit jaar heel veel geschenkenacties rond Sinterklaas gehouden zijn.
- In totaal zijn er bijna 9000 cadeaus uitgedeeld op de uitdeeldagen voor de verjaardagen, maar vooral in de periode november tot 16 december.
- Het ingezamelde speelgoed kan geschat worden op ruim 10.000 stuks, ongeveer gelijk aan dat van 2015. Vooral de inbreng via particulieren blijft aanhoudend fors. Bedrijven die dit jaar inzamelacties organiseerden waren Danone Amsterdam, Nutricia Utrecht en Coffee for More uit Den Haag. De Koos Meindertsschool uit Loosduinen verzamelde heel veel in december en daarnaast was er een boekeninzameling door de Heldringschool.

2. Organisatie

- Het aantal vrijwilligers in de winkel is gestegen van 12 naar 16. Er vielen vrijwilligers af, maar er kwamen er in de laatste maand van 2016 veel bij. De komende periode moet blijken of het vrijwilligersbestand stabiel blijft. De winkel blijft voorlopig vijf dagdelen open voor uitgifte en aanlevering van speelgoed. Regelmatig vindt werkoverleg en indien nodig of gewenst individueel overleg plaats met de medewerkers. Ook voerde de projectleider met elke medewerker een functioneringsgesprek. Daarnaast was er een feestelijke medewerkersbijeenkomst in juni om de successen te vieren en de onderlinge samenwerking te verbeteren.
- Het aantal vrijwillige chauffeurs ligt op 7. Voor de opslag was de externe berging onvoldoende, maar gelukkig is deze berging in maart 2016 bijna verdubbeld. Toch kwam er in de maanden november en december zoveel speelgoed binnen dat besloten werd het eerste kwartaal van 2017 niet in te zamelen en eerst de voorraad uit te zoeken en bedrijfsklaar te maken.
- Het netwerk van de Speelgoedbeurs breidde zich verder uit dit jaar. Zo werd er contact gelegd met andere speelgoedinzamelaars. Dit leidde tot overname van een hoeveelheid speelgoed van de acties "Sint voor ieder" en van een deel van de AH-inzamelingsactie. De doelgroep van de Ooievaarspas is dit jaar vooral benaderd via publicaties in de Ooievaarskrant en via de pers.
- Inventarisuitbreiding: naast de uitbreiding van de berging werden meer inpakmachines en wat klein meubilair aangeschaft.



OZANAM

Inkomsten		Uitgaven	
Vincentiusvereniging	€	Vrijwilligersvergoeding	€
10.200,-		1.250,-	
		Onkostenvergoeding	€ 320
Fondsen	€	Onderhoud en Inrichting	
3.000,-			
€ 2.500			
		PR, marketing en website	€
		685	
		Huur	€
		10.200,-	
		Telefoon, ICT en administratie	€
		2.849	
		Werving en selectie vrijwilligers	€
Totaal	€	Totaal	€
15.700,-		15.305	



1.3. Organisatie

Personeel

De Stichting Ozanam is een vrijwilligersorganisatie. Een groot aantal vrijwilligers is actief bij de uitvoering van de drie projecten die Ozanam onder haar hoede heeft. Twee projecten richtten zich op het onderhouden van relaties en het in stand houden van relevante netwerken. Het gaat om intensieve en kwetsbare relaties waarbij professionaliteit en continuïteit uitermate belangrijk zijn. Om deze kwaliteiten te waarborgen werden deze projecten geleid door een betaalde projectleider, die in staat is een grote groep vrijwilligers aan de organisatie te binden. Deze projectleiders zijn verantwoordelijk voor de inzet van de vrijwilligers en de kwaliteit van het werk. Het bestuur volgt het functioneren van de projectleiders door jaarlijks functionerings- en beoordelingsgesprekken te houden.

Vrijwilligers

De Stichting Ozanam werkte in 2017 continue met een groot aantal (tussen de 60 en 70) vrijwilligers. Het betreft bestuursleden, coaches, maatjes, winkelmedewerkers, administratief medewerkers en chauffeurs. Om het werk voor de projecten verantwoord te kunnen uitvoeren wordt veel aandacht besteed aan scholing en begeleiding. Grote zorg daarbij is hoe deze vrijwilligers langdurig aan de organisatie kunnen worden gebonden. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van de volgende instrumenten:

- scholing en training
- vrijwilligersbijeenkomsten
- vrijwilligerscontracten

Huisvesting

Van de Vincentiusvereniging worden ten behoeve van Bakboord en Vivaldi en de bestuursvergaderingen lokalen van het Vincentiushof aan het Westeinde gehuurd. Voor de Speelgoedbeurs is van de Vincentiusvereniging winkelruimte gehuurd, eveneens aan het Westeinde.

Inkomsten

De Vincentiusvereniging was tot 2017 de hoofdsponsor van de Stichting Ozanam. De subsidie is in 2017 beperkt tot de vergoeding van de huur kantoorruimten en speelgoedwinkel. Naast de subsidie van de Vincentiusvereniging heeft Ozanam ook financiële bijdragen ontvangen van enkele fondsen en de gemeente Den Haag.

Voor Vivaldi	
Gemeente Den Haag	€ 51.500
Fonds 1818	€ 8.000
Voor de Speelgoedbeurs	
Levi Lassen	€ 3.000
Voor Bakboord	
RKWO	€ 3.000

1.4. Kwaliteit en professionalisering

Beleidsafstemming bestuur – projecten

Het bestuur heeft zich met name gericht op het scheppen van voorwaarden voor een goede gang van zaken bij de projecten, terwijl de projectleiders verantwoordelijk zijn voor de beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering. Met de drie projectleiders zijn regelmatig gesprekken gevoerd over de koers en de geleverde en te verwachten resultaten.

Bij het beheren van de projecten is een van de belangrijkste taken van het bestuur om voldoende financiële middelen te verwerven, waarmee de continuïteit van de projecten kan worden gewaarborgd. Financiële bronnen zijn: particuliere fondsen, overheids subsidies en bijdragen van



OZANAM

cliënten en relaties. De norm is een 100% dekking van de kosten van de projecten. Bij het opstellen van de begroting hanteert Ozanam de volgende uitgangspunten:

- Het verkrijgen van voldoende financieel draagvlak van de projecten door het werven van externe fondsen;
- De rol van de Vincentiusvereniging als structurele subsidieverstrekker wordt overgenomen door fondsen en de gemeente.

Toekomstige ontwikkelingen

Het beleid is er op gericht het aantal koppelingen van Vivaldi uit te breiden, het aantal en de kwaliteit van de vrijwilligers te verhogen en de positieve effecten van de inspanningen op de levenssituatie van de cliënten te vergroten. Met de Speelgoedbeurs heeft Ozanam vanaf eind 2017 geen bemoeienis meer. Het project BAKboord is beëindigd in 2017.

De nagestreefde uitbreiding van Vivaldi is alleen mogelijk als de capaciteit van de projectleiding wordt vergroot en meer vrijwilligers worden geworven en opgeleid. Dit kost geld en Stichting Ozanam zal daarom en in verband met de afname van de subsidie van de Vincentiusvereniging meer fondsen dienen te verwerven dan tot nu toe het geval is geweest. In de komende tijd zal ernaar worden gestreefd om tot een nauwe en duurzame samenwerking te komen met de gemeente Den Haag en enkele fondsen.



OZANAM

2. Jaarrekening 2017

**Balans per 31 december
2017**

Activa	31 december 2017	31 december 2016
<i>Liquide middelen</i>		
Kas Speelgoedfonds	0	250
ING Bank zakelijke rekening	9240	1796 1
Balanstotaal	9240	1821 1
Passiva		
<i>Eigen vermogen</i>		
Stand per 1 januari	-745	1946 9
Resultaat boekjaar	5294	-2021 4
Stand per 31 december	4549	-745
<i>Voorzieningen</i>		
Voorziening ivm beëindiging dienstverband	0	9500
<i>Schulden op korte termijn</i>		
Vooruit ontvangen subsidie Speelgoedbeurs	0	3000
Loonheffing	1817	5706
Personeelskosten	1866	0
Overige schulden	1008	750
Balanstotaal	9240	1821 1



OZANAM



OZANAM

Staat van baten en lasten

Baten	Exploitatie 2017	Exploitatie 2016
Vincentiusvereniging	15.700	66.200
Fondsen en sponsors	14.000	37.070
Gemeente	51.500	25.200
Overig	20	104
Totale baten	81.220	128.574

Lasten	Exploitatie 2017	Exploitatie 2016
<u>Personeelskosten</u>		
Salarissen en sociale lasten	50.780	101.251
Dotatie voorziening einde dienstverband	0	9.500
Verzuimverzekering	0	3.068
	<hr/> 50.780	<hr/> 113.819

<u>Kosten vrijwilligers</u>		
Reis- en onkostendeclaraties	2.824	2.196
Werving, selectie, begeleiding en opleiding vrijwilligers	1.154	3.408
	<hr/> 3.978	<hr/> 5.604

<u>Kosten marketing en pr</u>		
Website, nieuwsbrieven, brochures	1.652	1.387
Speelgoedbeurs	0	7.233
	<hr/> 1.652	<hr/> 8.618

<u>Kantoorkosten</u>		
Huur	13.200	16.200
Inrichting	0	193
Internet, telefoonkosten enz.	3.546	1.825
Kantoorartikelen	0	545
	<hr/> 16.746	<hr/> 18.763

<u>Algemene kosten</u>		
Administratie	1.778	1.040
Verzekeringen	618	579
Bankkosten	374	365
	<hr/> 2.770	<hr/> 1.984

Totale lasten	75.926	148.788
Exploitatiesaldo	5.294	-20.214



OZANAM



OZANAM

Subsidiegevers

Ozanam dankt onderstaande subsidiegevers die in 2017 hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van onze projecten.

Vincentiusvereniging Den Haag



Fonds 1818



Gemeente Den Haag



Rooms Katholiek Wees- en Oudeliedenhuis





OZANAM

De vrijwilligers

Werving vrijwilligers

Vrijwilligers worden geworven door middel van:

- verspreiding flyers in ziekenhuizen, praktijken, instellingen, bibliotheken, restaurants etc., via Publiciteitsservice;
- bezoeken wijkcentra door de projectleiding om Vivaldi onder de aandacht te brengen.
- stimuleren maatjes om nieuwe vrijwilligers aan te brengen;
- actieve deelname met vrijwilligers aan Goed voor elkaar Festivals e.d.;
- onder de aandacht brengen van Vivaldi bij Radio/TV West;
- opname in de sociale kaart, die via PEP wordt verstrekt aan o.a. instellingen en wijkcentra;
- interview en vermelding online nieuwsbrief bij PEP;
- vacature vrijwilligers plaatsen in Den Haag Doet, Vrijwilligersvacaturebank, actief benaderen vrijwilligers uit diversen vacaturebanken;
- advertenties in de Posthoorn

Aanmelding van vrijwilligers

Een aspirant vrijwilliger meldt zich aan telefonisch; per mail; het contactformulier van onze website; via Den Haag Doet of via de website van het Platform Zorgvrijwilligers.

Na aanmelding vrijwilliger

1. De projectleider neemt uiterlijk binnen drie dagen na aanmelding per mail contact op met de aspirant vrijwilliger. In de mail wordt informatie gegeven over het project en de procedure.
2. De aspirant vrijwilliger wordt gevraagd om een formulier in te vullen (onder meer over zijn/haarmotivatie, kennis van eenzaamheid en verwachtingen van het vrijwilliger zijn).
3. Na ontvangst van het formulier wordt een afspraak gemaakt voor een kennismakingsgesprek met de projectleider en bij voorkeur een ervaren vrijwilliger.
4. In het kennismakingsgesprek wordt aanvullende informatie over Vivaldi gegeven en wordt aan de hand van de selectiecriteria gekeken en besproken of het werk past en aansluit bij de aspirant vrijwilliger.
5. Na de kennismaking en bij wederzijds goedvinden nodigt de projectleider de aspirant vrijwilliger uit voor het volgen van een cursus. Na de cursus kan de vrijwilliger gekoppeld worden aan een cliënt.

Selectiecriteria vrijwilliger

Een vrijwilliger wordt geselecteerd op de volgende persoonlijke kwaliteiten en praktische criteria.

- Warm, hartelijk en nieuwsgierig naar de ander
- Gemotiveerd, enthousiast en open
- Is in staat om kritiek of feedback te ontvangen
- Kan luisteren en is communicatief vaardig
- Heeft geduld en komt niet gelijk met oplossingen
- Kan grenzen stellen en zich inleven
- Een dagdeel per week of om de week beschikbaar voor tenminste een jaar
- Affiniteit en/of ervaring met mensen die eenzaam zijn en in een lastige situatie zitten
- Minimaal 21 jaar oud

Cursus nieuwe vrijwilligers

Alle nieuwe vrijwilligers krijgen voordat ze van start gaan een cursus van drie dagdelen. De cursus wordt aangeboden via de Vrijwilligersacademie. In de cursus komen onder meer motivatie, omgaan met grenzen en communicatie aan de orde.

Vrijwilligersovereenkomst

Na de cursus tekenen de projectleider en een vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst.

Begeleiding van de vrijwilligers

De vrijwilliger wordt begeleid door de projectleider. Met een nieuw gestarte vrijwilliger heeft de projectleider in het eerste halfjaar regelmatig contact. Afhankelijk van hoe de koppeling verloopt heeft de projectleider meer of minder contact.

Een vrijwillige coach voert jaargesprekken met de vrijwilligers en coacht de vrijwilligers indien nodig gedurende de koppeling.

Iedere zes weken is er een terugkomavond voor alle vrijwilligers die begeleid wordt door een vrijwillige groepsbegeleider. Op een terugkomavond is tevens ruimte voor mededelingen vanuit het project naar de vrijwilligers en visa versa. Een terugkomavond dient verschillende doelen:

- Vrijwilligers delen de ervaringen die ze in hun contact met hun cliënt opdoen.
- Vrijwilligers reflecteren op deze ervaringen om te onderzoeken of het contact verloopt zoals gewenst. En om er van te leren.

Deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers

Om deskundigheid te bevorderen en ter vergroting van kennis over psychiatrische stoornissen/ gedragsproblematieken of andere onderwerpen kan een deskundige uitgenodigd worden voor een themabijeenkomst. Ook wordt er gebruik gemaakt van het ruime cursus- en workshopaanbod van Den Haag Doet Vrijwilligersacademie.

Wat voor vrijwilligers komen er op de organisatie af en hoe ziet de vrijwilligerspopulatie eruit?

Onze vrijwilligers zijn een afspiegeling van de Haagse samenleving. Het gaat om mannen en vrouwen tussen de 25 en 75 jaar. Er zijn vrijwilligers met een fulltime baan, een parttime baan, zonder baan, studie of met een uitkering. Ze zijn van diverse etnische afkomst.

Cliënten

Aanmelding en vragenlijst



OZANAM

Een aspirant cliënt, kan zich telefonisch, via de website, per e-mail of brief aanmelden. Een aanmelding verloopt meestal via een verwijzer, bijvoorbeeld maatschappelijk werk of ambulante woonbegeleiding. De verwijzer kent de situatie van de aspirant cliënt en kan adviseren om in contact te komen met een vrijwilliger van Vivaldi. De projectleider neemt uiterlijk binnen een week na aanmelding contact op met de verwijzer of de aspirant cliënt, voor aanvullende informatie om te beoordelen of de cliënt geaccepteerd wordt en zo nodig op de wachtlijst kan worden geplaatst. De projectleider maakt een afspraak voor een intakegesprek. In dit gesprek wordt ingegaan op de criteria van Vivaldi, wordt aanvullende informatie gegeven aan de aspirant cliënt en eventueel de verwijzer en worden de wensen van eerstgenoemde doorgenomen. Hierna gaat, bij wederzijds goedvinden, de projectleider op zoek naar een passende vrijwilliger.

Zelfredzaamheid cliënten

Bij het hierna volgende intakegesprek tussen projectleiding, vrijwilliger en cliënt wordt een vragenlijst ingevuld waarmee de actuele situatie van de aspirant cliënt in beeld wordt gebracht. Aan de hand van de antwoorden wordt bekeken wat voor mogelijkheden er zijn voor de cliënt om zich beter te redden. Wat kan hij of zij zelf doen, welk aanbod is er op de "sociale kaart" en elders waar hij gebruik van kan maken, is er nog andere (professionele) ondersteuning wenselijk. Per cliënt wordt hiertoe een globaal plan van aanpak gemaakt, dat tijdens de koppeling verder kan worden ingevuld.

Selectiecriteria cliënt

Bij de beoordeling van de aspirant cliënt zijn de volgende criteria van belang.

- De cliënt heeft geen of zeer weinig sociale contacten.
- Met de cliënt is normale communicatie mogelijk (geen agressie, voldoende taalvaardig).
- De cliënt kan afspraken maken en nakomen
- De cliënt is in principe bereid om na te denken over een traject ter voorbereiding op het aangaan van nieuwe contacten en activiteiten
- De cliënt is in staat om afscheid te nemen (na een jaar).

De volgende achtergronden/problematiek van de cliënt zijn een mogelijke contra indicatie.

- De cliënt heeft een verstandelijke beperking.
- De cliënt heeft borderline.
- De cliënt heeft een verslaving.
- De cliënt heeft psychiatrische problematiek

Relatie vrijwilliger en cliënt

De omgang van cliënt en vrijwilliger wordt gekenmerkt door de ontmoeting tussen twee mensen die waarde hechten aan de relatie en daar beiden voor kiezen. Deze relatie is respectvol, wederkerig en zonder materieel belang. Het is zowel voor het cliënt als voor de vrijwilliger van betekenis. De cliënt wordt ondersteund bij het doorbreken van zijn sociaal isolement. De vrijwilliger krijgt door dit vrijwilligerswerk waardering, voldoening, nieuwe levenservaringen en de mogelijkheid tot verdere persoonlijke ontwikkeling.

Voorstel cliënt aan vrijwilliger

Bij het voorstellen van een cliënt aan een vrijwilliger wordt eerst rekening gehouden met aspecten zoals de afstand, roken, man of vrouw, allergieën en leeftijd; interesse, denk-niveau. Daarnaast wordt bezien of de persoonlijkheid van de cliënt past bij de vrijwilliger.

Kennismaking

De cliënt en de vrijwilliger maken met elkaar kennis in het bijzijn van de projectleider. Na bedenktijd van een dag en met instemming van beiden wordt overgegaan tot een koppeling.

Koppeling

De cliënt en de vrijwilliger worden gekoppeld voor de duur van een jaar. Ze spreken gemiddeld een keer per week af (twee tot vier uur). Als het na een jaar nodig blijkt te verlengen dan bestaat de mogelijkheid om dat in overleg met de vrijwilliger voor een halfjaar te doen. Verlenging kan nodig zijn als er binnen die termijn nog een verandering te verwachten valt of het contact zodanig positief uitpakt, dat de cliënt met een verlenging zeer gebaat is en gebleken is dat hij zich concreet voorbereid op het aangaan van activiteiten die de eenzaamheid doorbreken.

Aanbod van de vrijwilliger aan de cliënt

Er worden gesprekken gevoerd thuis of buiten de deur, wandelingen en fietstochtjes gemaakt, naar de film gegaan etc. Daarbij worden mogelijkheden en kansen benoemd om het isolement te doorbreken.

Voortgangsgesprekken

De projectleider belt standaard na een maand, na drie maanden en na negen maanden zowel de cliënt als de vrijwilliger om te horen hoe de koppeling verloopt. Hoofddoel van het derde gesprek is om te kijken hoe er naar een goede afronding toegewerkt kan worden en of er nog iets aanvullends nodig is om goed afscheid te kunnen nemen na een jaar.

Evaluatiegesprek en vragenlijst na een jaar

De projectleider rondt na een jaar met zowel de cliënt als de vrijwilliger het contact af met een evaluatiegesprek. De vragenlijst die bij de intake is ingevuld wordt opnieuw gebruikt om de effecten op de situatie van de cliënt te meten. Als er aan de hand van de uitkomsten een verlenging nodig is dan kan dat tot maximaal een halfjaar.

Bij verlenging na een jaar

Bij verlenging na een jaar wordt de koppeling opnieuw na zes maanden telefonisch geëvalueerd en afgerond. Een enkele keer gebeurt het dat een cliënt na beëindiging van het contact met de vrijwilliger om een nieuwe vrijwilliger vraagt. Als is gebleken dat het contact met een vrijwilliger duidelijke verbeteringen geeft dan komt de cliënt opnieuw op de wachtlijst voor een vrijwilliger.

Methodiek van oriëntatie en begeleiding naar doorbreken van isolement

Hierbij valt te denken aan het bespreken van de benodigde vaardigheden om een gesprek/contact gaande te houden; contact te leggen en te onderhouden, contacten te herstellen, "setting the climate" voor een goed contact etc.

Deze methodiek is er nog niet. We werken vanaf aanvang project meer volgens de presentiebenadering (kort gezegd: naast de ander staan zonder al te veel initiatief te nemen). Het is de bedoeling dat vrijwilligers meer aandacht gaan besteden aan de uitbreiding van het netwerk en proberen te achterhalen hoe de cliënt gemotiveerd kan worden. We proberen hierdoor meer resultaat te boeken.



OZANAM

Samenwerking

Het is belangrijk dat de samenwerking wordt opgezocht met Wijk en Dienstencentra, thuiszorgorganisaties, neven vrijwilligersorganisaties vanuit het Zorgplatform waarin we als Vivaldi opereren. De verbeterpunten bekijken in het probleem eenzaamheid in Den Haag samen met de gemeente en deze gezamenlijke aanpak uitnutten in het belang van de eenzame burger in Den Haag. Vivaldi wil hier graag een voortrekkersrol in nemen.