Vrijwilligers centrum wageningen



Jaarverslag 2017

Terugblik en resultaten

Gevestigd in de bblthk, 1ste verdieping,
Stationsstraat 2, 6701 AM Wageningen, 0317 - 413 088
Info@vcwageningen.nl, www.vcwageningen.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord		
Inleiding Jaarverslag		1
1. Vrijwilligerswerk		1
	Werving	2
	Advies & Ondersteuning	5
	Overleggen	6
	Wageningse Vrijwilligersschool	6
	Maatschappelijke Stage	8
	Maatschappelijk Betrokken Ondernemen	9
2. Informele hulp		11
	Loket	11
	Coördinatie Informele hulp	11
	Cijfers Hulpvragen VCW	12
	Het VCW Oproepteam	13
	Expert Informeel & Startpunt	14
	Interne organisatie	17

Voorwoord

2017 was weer een enerverend jaar waar veel gebeurde op het gebied van vrijwillige inzet in Wageningen en verandering in het lokale sociale domein.
Het Vrijwilligers Centrum Wageningen heeft in 2017 weer ingezet op het verbinden en matchen van honderden vrijwilligers. Verder het scholen, trainen en adviseren van tientallen vrijwilligersorganisaties/vrijwilligers en het onweerstaanbaar maken van vrijwilligerswerk op vele verschillende manieren. Wij zijn een vertrouwde partij vanwege ons grote netwerk, jarenlange ervaring en deskundigheid op het gebied van vrijwillige inzet. Wij zetten sterk in op actuele onderwerpen zoals de verbinding van informele & formele zorg met o.a. het Startpunt, vrijwillige inzet ter voorkoming van eenzaamheid en vrijwilligerswerk en migranten.
2017 was ook het jaar van de Valentijns editie van de Beursvloer waar vele mooie verrassende verbindingen werden gelegd tussen ondernemende Wageningse mensen vanuit het maatschappelijke veld, het onderwijs en het bedrijfsleven. Daarnaast gingen wij in gesprek en schreven we actief mee over de rol van vrijwillige inzet binnen het proces van Samen Wageningen. Hoe wij met z'n allen voor het sociale hart van Wageningen blijven zorgen. Vrijwilligers zijn hierin een rode draad omdat zij (onbetaalbare) tijd en aandacht kunnen bieden niet alleen in zorg en welzijn maar ook in de sport, cultuur, politiek, buurt- en groene initiatieven. Bewoners en organisaties weten ons steeds beter te vinden op onze 'nieuwe' plek voor informatie en advies in de bblthk, bij de Q&A bij Thuis of op andere plekken.

Wij bedanken iedereen die zich in 2017 heeft ingezet als vrijwilliger in Wageningen!

Aftrap 2018

De afgelopen jaren schuiven wij in onze aanpak steeds meer in de richting van 'wat mensen voor elkaar kunnen doen'. Dit komt ook goed naar voren in de nieuwe uitvoeringsplannen van Welsaam.
Wij werken bijvoorbeeld samen met Thuis aan hoe wij hierbij ook beter (bestaande) digitale platforms kunnen inzetten bij het verbinden van vraag en aanbod. Tevens wordt met behulp van meerdere belanghebbende Wageningse organisaties en vrijwilligers de vacaturebank vernieuwd zodat er nog beter lokaal gematcht kan worden. Wij gaan dit jaar meer de 'straat op om actief hulpvragen op te halen maar ook om actiever aantrekkelijke vacatures breed onder de aandacht te brengen. Wij zetten ons weer volledig in op versterking en verjonging van Wageningse vrijwilligers organisaties en vrijwilligers. Dit doen wij o.a. door scholing, training, stages en advies op maat. Hierbij bundelen wij zoveel mogelijk aanwezige kracht lokaal, regionaal en landelijk.

In het kader van preventieve gezondheidszorg zorgen wij samen met Startpunt ervoor dat 'achter de voordeur' vrijwilligers beter leren signaleren en beter weten waar ze terecht kunnen met signalen. Samen met Mantelzorg Wageningen werken wij toe naar verdere integratie in één informeel punt. Wij zorgen ervoor dat preventieve zorg door vrijwilligers steeds bekender wordt in Wageningen, niet alleen bij het Startpunt maar ook bij de Wageningse inwoners o.a. door ons populaire glossy magazine (zie pg. 16) lokaal te verspreiden. De beursvloer wordt overgedragen aan het mooie nieuwe initiatief van de Wageningse Uitdaging.

Bestuur en Team
Vrijwilligers Centrum Wageningen

Inleiding

Het Jaarverslag is verdeeld in de twee hoofdonderdelen van het VCW: Vrijwilligerswerk en Informele Hulp. Deze onderdelen bestaan uit verschillende activiteiten waarmee we de doelstellingen van het Domein Vrijwilligerswerk invullen en daarnaast ook de doelstellingen vanuit de overige domeinen.

1. Vrijwilligerswerk

De kerntaak 'vrijwilligerswerk' bestaat uit diverse onderdelen en projecten. Het VCW heeft een vacaturebank om te bemiddelen tussen vraag en aanbod van organisaties en potentiele vrijwilligers.

Doelstellingen vanuit Domein Vrijwilligerswerk:

Doelstelling 1:	**Professionele ondersteuning bieden aan vrijwilligers**
Resultaat:	**526 vrijwilligers hebben vacatures opgevraagd**
Doelstelling 2:	**Professionele ondersteuning bieden aan vrijwilligersorganisaties**
Resultaat:	**Gemiddeld 400 vacatures in de vacaturebank**
	Themabijeenkomst over krachtig besturen
Doelstelling 3:	**Extra ondersteuning bieden aan kwetsbare vrijwilligers**
Resultaat:	**21 traject op maat voor vrijwilligers met een beperking.**
	13 migranten hebben vrijwilligerswerk gevonden.

Bemiddeling Vrijwilligerswerk

Vacaturebank
De vacaturebank heeft gemiddeld 400 vacatures in de vacaturebank. De vacatures zijn divers wat betreft functie, werkgebied en tijdsinvestering. 526 vrijwilligers hebben vacatures opgevraagd.

Twee reacties van organisaties:
Internationale Schakel Klas ROC RijnIJssel
"Graag wil ik jullie heel erg bedanken voor jullie diensten de afgelopen jaren! Zonder jullie organisatie zouden wij zeker niet zulke betrokken, enthousiaste vrijwilligers gevonden hebben!!"
Droomhuis
"Wij hebben enige tijd geleden contact gehad via de mail voor het zoeken van nieuwe bestuursleden voor het Droomhuis. We zijn zeer blij je te kunnen melden dat we drie zeer kundige kandidaten hebben gevonden, die wij begin 2018 in onze ALV zullen gaan benoemen. Dank ook voor de facilitering vanuit de Vrijwilligerscentrale. Het werkt!"

Begeleiding vrijwilligers

Het Vrijwilligers Centrum Wageningen bood 21 mensen met een beperking ondersteuning bij het vinden van een passende vrijwilligersfunctie. Dit betreft een grote groep mensen met een psychische, fysieke of verstandelijke beperking.
Het VCW bemiddelde 13 vluchtelingen naar vrijwilligerswerk. Daarnaast gaf het VCW 18 mensen ondersteuning die niet tot de twee hiervoor genoemde groepen behoren. De meesten zijn migranten, anders dan vluchtelingen, zoals Engelssprekende studenten; partners van werknemers van de WUR of migranten met een Nederlandse partner.
De trajecten zijn op maat, wat betekent dat wat de deelnemer zelf kan, hij/zij ook zelf doet. Waar nodig krijgen de deelnemers ondersteuning van het VCW.

Een anoniem voorbeeld.
Een mevrouw die al een tijdje met pensioen is, wil graag vrijwilligerswerk doen om weer wat meer contact met mensen te hebben en lekker bezig te zijn. Zij had al verschillend vrijwilligerswerk gedaan maar dat beviel niet meer of lukte niet meer vanwege fysieke klachten. De passie voor tuinieren en groen was helder. Na een aantal gesprekken met Astrid (adviseur vrijwilligerswerk van het VCW) heeft zij gekozen voor vrijwilligerswerk bij het informatiecentrum van het Renkums Beekdal.

Mevrouw: "Ik heb een heel plezierig 'sollicitatiegesprek' gehad en ga aan de slag in het centrum. De eerste drie maanden zijn op proef, zoals ze daar gewend zijn. Ik heb er veel zin in; het lijkt me heel leuk. Graag wil ik je hartelijk danken voor je geduld en je fijne hulp bij het vinden van bij mij passend vrijwilligerswerk."



Een vrijwilliger bij het informatiecentrum van het Renkums Beekdal.

Werving

Studenten

Tijdens de jaarlijkse introductiedagen van de universiteit laat het VCW nieuwe studenten kennis maken met vrijwillige inzet. Dit jaar stonden we voor het eerst ook met een stand op de introductiedagen van studenten die in februari starten met hun studie, de zgn. Winter AID. Ook dit jaar is de Facebookpagina Effe Helpen Wageningen gepromoot. Studenten kunnen deze pagina 'liken'. Het VCW plaatste regelmatig oproepen voor eenmalige of tijdelijke hulp. Studenten staan open voor kortdurend vrijwilligerswerk via lokale organisaties. Sociale media zijn daarom zeer geschikt voor de werving van deze doelgroep.

Daarnaast stond het VCW drie keer met een lunchdesk op de campus: op 1 februari ter promotie van NL Doet; op 12 april algemene werving en op 4 oktober om de Vrijwilligersbanenmarkt te promoten.

Engelssprekende studenten

Met name internationale studenten zijn geïnteresseerd in het doen van vrijwilligerswerk. Afgelopen jaar klopten opvallend veel mensen die Engelssprekend zijn bij het VCW aan. Zo ook Jorge, internationaal student aan WUR, die graag iets wilde doen voor andere mensen. Zijn geloof inspireert hem daartoe, ook houdt hij van zwemmen. Nu helpt hij elke zaterdagochtend bij WAAG. Zij zwemmen met mensen met een handicap. Jorge doet het met veel plezier!



Studente is al geruime tijd actief als vrijwilliger bij WAAG.

Toch merken we dat lang niet alle organisaties ruimte hebben voor studenten en met name niet voor Engelssprekende studenten. Het VCW wil daarom in 2018 een netwerklunch over dit onderwerp organiseren.

Kennismakingsbijeenkomst Vluchtelingenvrijwilligers

Welkom in Wageningen, Vluchtelingenwerk en Vluchteling Onder Dak hebben een tweeluik georganiseerd voor mensen die geïnteresseerd zijn om zich in te zetten voor vluchtelingen. VCW heeft meegeholpen bij de publiciteit van deze twee avonden.

Molenmarkt met Buurtjesfestival

Het VCW organiseerde samen met de Gemeente Wageningen, Thuis, Nextdoor.nl, Goal trainers en andere Wageningers het Buurtfestival op de Molenmarkt. Het doel was net als het jaar ervoor: inwoners laten zien wat er allemaal in de buurten aan initiatieven zijn. Maar ook om mensen te informeren hoe je een goed idee tot een concreet vervolg kan brengen. Het was, ondanks het slechte weer, toch nog een drukbezochte dag met veel leuke gesprekken over vrijwilligerswerk. Een persoon meldde zich direct aan als vrijwilliger. Minstens 10 actieve Wageningse inwoners zijn geïnterviewd voor de website wageningendoet.nl. Bijna 100 mensen deden mee aan de Vrijwilligers Quiz, en 5 daarvan wonnen een VCW dopper.

NLDoet

Op vrijdag 10 en zaterdag 11 maart waren de NLDoet dagen. In Wageningen waren er meer dan 40 klussen van bijna 30 organisaties. Het Vrijwilligers Centrum heeft NLDoet uitgebreid gepromoot en heeft bovendien lokale organisaties gestimuleerd om mee te doen. Het VCW nam het initiatief om met studenten en vluchtelingen van Welkom in Wageningen twee klussen te klaren. Op vrijdag knapten drie studenten en



Vrijwilligers in actie in het speeltuintje van de Bloemenbuurt.

een statushouder een ruimte op van het jongerencentrum ’t Oude Bijenhuis. Twee studenten en twee statushouders hielpen op zaterdag mee met allerlei klussen bij Speeltuinvereniging Tuindorp.

Inspirerende artikelenreeks vrijwilligers

Ook dit jaar is VCW doorgegaan met de 2015 gestarte inspirerende artikelenreeks waarin vrijwilligers in beeld komen die hulpvragers die zelfstandig wonen ondersteunen. Deze vrijwilligers zijn geïnterviewd over hun vrijwilligerswerk. Wat doen zij en waarom? Wat vinden ze er leuk aan? Hoeveel tijd kost het hen? Het doel van deze actie is om andere Wageningse inwoners te stimuleren om ook vrijwilligerswerk te gaan doen in de zorg en dienstverlening. Omdat ook andere vrijwilligersorganisaties VCW vroegen om meer zichtbaarheid middels de krant, zijn er ook vrijwilligers met andere functies geïnterviewd.



Een professionele fotograaf maakte de portretten om het vrijwilligerswerk in beeld te vangen. In 2017 publiceerde de Stad Wageningen 19 portretten. De reeks loopt door in 2018.

Bruisende Vrijwilligersbanenmarkt

Op 12 oktober organiseerde het VCW voor de derde keer de Vrijwilligers Banenmarkt en trok 116 bezoekers. Er waren 48 maatschappelijke organisaties aanwezig. Alle organisaties hadden een statafel op de benedenverdieping, zo opgesteld dat er één logische looproute was. Dat maakte dat geen enkele organisatie buiten de boot viel. VCW maakte vooraf veel promotie voor de Banenmarkt o.a. door te flyeren op de markt en gesprekken aan te gaan.

Er heerste een bruisende en levendige sfeer. Zowel de bezoekers als de organisaties waren positief en enthousiast. “Verbazingwekkend hoeveel organisaties er zijn en zo verschillend. Erg leuk!”, aldus een van de bezoekers. Veel mensen gingen met een stapeltje informatie naar huis om alles eens rustig te laten bezinken. Voor organisaties is de meerwaarde ook om elkaar te ontmoeten. Er werden mooie contacten gelegd bijvoorbeeld tussen de tafeltennisverenging SHOT en Humanitas. Medewerkers van het UWV en de Gemeente Wageningen beantwoorden een flink aantal vragen over uitkering en vrijwilligerswerk.



Het vrijwilligerswerk bij de Dierenambulance was erg in trek op deze avond. Twee potentiele vrijwilligers melden zich aan.

Kerstmarkt

Op 14 en 15 december stond het VCW op de goedbezochte kerstmarkt in de Hoogstraat om Wageningers te bedanken voor hun vrijwillige inzet van afgelopen jaar door het uitdelen van kerstballen. Dit leverde heel veel leuke betrokken, verrassende en warme gesprekken op. Via de centrum manager kreeg VCW een gratis kraam aangeboden.



We gebruikten de prachtige foto's gemaakt voor de artikelenreeks in de krant voor de kerstmarkt. Ze werden groot afgedrukt op foam en de vrijwilliger werd een zwart gat!

Advies & ondersteuning

Consulentgesprekken

Meer dan 50 organisaties vroegen advies op gebied van vrijwillige inzet. Dit advies varieerde van verzekeringen voor vrijwilligers, uitkering en vrijwilligerswerk, werven van vrijwilligers, scholing voor vrijwilligers maar ook vrijwilligersbeleid, begeleiden en afscheid nemen van vrijwilligers.
Het Vrijwilligers Centrum geeft daarnaast ook regelmatig (niet geregistreerd) advies aan organisaties en denkt actief mee over bepaalde thema's.

Themabijeenkomst: Krachtig besturen

Op 2 november organiseerde het VCW de netwerkbijeenkomst Krachtig besturen waar 43 bestuurders een lezing van Frank Hoes bijwoonden. Na de pauze gingen zij in groepen aan de slag met de volgende thema's: Afspreken & Aanspreken; Delegeren: meer bereiken in minder uren; Geïnspireerd vergaderen: in gesprek met elkaar in plaats van over elkaar; Samenspel bestuur en organisatie; Mijn organisatie anno 2025; Waar zijn de nieuwe

bestuursleden toch? Opvolgers vinden en binden.
Na afloop werd er nog uitgebreid nagepraat tijdens de netwerkborrel. De deelnemers gaven de avond gemiddeld een 7,5. De tips en tops varieerde van "*Ik vond het leuk om andere bestuurders te ontmoeten en ervaringen te delen" tot "graag al bij de uitnodiging vermelden dat het handig is met zo veel mogelijk bestuursleden te komen, omdat om iets met de verkregen info in de workshop te doen het handig is als meerdere bestuursleden begrip hiervoor krijgen."*

Overleggen

Leercirkel vrijwilligerswerk en UWV

VCW neemt deel aan een regionale leercirkel over vrijwilligerswerk en uitkering (UWV). In deze groep bespreken verschillende vrijwilligerscentrales uit de regio en medewerkers van het UWV de knelpunten voor mensen met een WW-uitkering die vrijwilligerswerk willen doen. Ook wordt gekeken naar oplossingen voor de knelpunten.

Ketenoverleg Participatie mensen met een arbeidsbeperking

In 2017 zijn er een aantal overleggen geweest voor een betere afstemming en meer samenwerking binnen de keten van dagbesteding tot betaald werk.
Deelnemers: Gemeente Wageningen, 's Heerenloo, Zideris, Solidez, MEE Veluwe, Startpunt en RIBW.

Regionaal Coördinatoren overleg Vrijwilligerscentrales

Drie keer per jaar dragen wij actief bij aan dit overleg wat georganiseerd wordt door Spectrum. Doel van dit overleg is knelpunten bespreken en leren van elkaar.

Wageningse Vrijwilligersschool

Laagdrempelige deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers krijgt een steeds grotere rol in Wageningen. Elk jaar speelt de Wageningse Vrijwilligersschool in op de wensen en behoeften van organisaties en vrijwilligers. VCW biedt de scholing aan zodat vrijwilligers hun taken beter kunnen uitvoeren, maar ook om vrijwilligers te inspireren zodat zij met veel energie en meer voldoening aan de slag kunnen gaan.

Doelstelling: 8 algemene trainingen en 4 specifieke trainingen op maat
Resultaat: 13 algemene en 3 specifieke trainingen

Totaal 204 deelnemers

Deelnemers training:
"Wij zijn bijzonder te spreken over de workshop "Haal meer uit je stand". Daar hebben we echt profijt van!"

Vrijwilliger Humanitas: *"Vorig jaar heb ik de cursus 'Zelfregie' gevolgd. Deze cursus ging om het leren van manieren om je eigen leven weer in de hand te krijgen en dat ook in het vrijwilligerswerk toe te passen. Wij, de deelnemers aan de cursus, spreken nog regelmatig af om onze persoonlijke ervaringen en de ervaringen in ons vrijwilligerswerk te delen en elkaar daarbij te ondersteunen. Daarbij komt het thema 'Zelfregie' ook altijd aan bod. Naar mijn idee is zelfregie essentieel voor mensen om weer te kunnen deelnemen aan de maatschappij en hun netwerk te vergroten."*

Trainingen en workshops 2017

1. Vrijwilligerswerk ‘nieuwe stijl’ ken je grenzen
2. Inloopspreekuur maken posters/flyers
3. Inloopspreekuur Sociale Media
4. Van Dip naar Kik; Van denken in problemen, naar kijken in kansen!
5. Interculturele Communicatie
6. Terugkombijeenkomst training interculturele communicatie
7. Zelfregie versterken
8. Haal meer uit je stand tijdens een evenement
9. Welk vrijwilligerswerk past bij mij?
10. Informatieavond Vrijwilligersverzekering
11. Bloggen/schrijven voor het internet
12. Bladen maken en Communicatie
13. Omgaan met onbegrepen gedrag

Specifieke scholing

1. Twiga: Excel
2. THUIS: Part up
3. Scouting: training kampevenement

Scholing delen

Vanuit de Alliantiegroep Begeleiding is het besluit genomen om meer scholing te gaan delen. Vrijwilligers van de ene organisatie kunnen met gesloten beurs deelnemen aan de scholing van een andere organisatie. Dit is gestart in 2015. In de praktijk komt het niet van de grond. Waarschijnlijk is de behoefte bij vrijwilligers niet groot. Er hebben uiteindelijk in de afgelopen twee jaar maar een stuk of vijf vrijwilligers een workshop bij een andere organisatie gevolgd. Ook heeft het delen van scholing nauwelijks prioriteit bij vrijwilligerscoördinatoren. Nu de alliantiegroep niet meer bestaat, zal hier geen gevolg aan worden gegeven.



Maatschappelijke Stage

De maatschappelijke stage, mits goed uitgevoerd door alle partijen, blijft een prachtig middel om jongeren te motiveren om meer lokaal betrokken te raken via vrijwillige inzet. Ze ontdekken waar hun interesses liggen en realiseren zich dat vrijwillige inzet leuk kan zijn en dat hun deelname onmisbaar is. Zij maken op een praktische manier kennis met mensen die ze anders niet zo snel hadden ontmoet in de Wageningen. Landelijk draagt de MaS bij aan verjonging van vrijwillige inzet.
Dit jaar konden voor het eerst ook ouderejaars leerlingen meedoen. Dit was al langer een wens van sommige stagebieders omdat deze leerlingen vaak al beter weten wat ze willen en dus gerichter een keus kunnen maken en gemotiveerd zijn. Volgend jaar gaan we met school en stagebieders concreet bespreken hoe we door het hele jaar heen de stage kunnen laten plaatsvinden. Er waren logistieke problemen op school in de uitvoering van de Pantarijnweek dit jaar waardoor 232 van de 500 aangeleverde stageplaatsen kon plaatsvinden. School is drukdoende om de MaS beter op de rit te krijgen, samen met andere extra curriculaire activiteiten en de stagebieders. Verjonging van vrijwilligerswerk o.a. middels de MaS is opgenomen dit jaar in de voorstellen van Samen Wageningen. Voorwaarde is wel dat school aan in de voorstellen genoemde criteria voldoet.

Doelstelling	**Jongeren stimuleren om zich in te zetten voor ouderen en inwoners met een beperking**
Resultaat	**232 leerlingen hebben zich**

Er waren gelukkig ook een heel aantal stages die naar aller tevredenheid verliepen mede ook met dank aan de vrijwillige begeleiders!

Pomhorst, vrijwillige begeleider Elianne Rookmaker:
“40 kinderen hebben 2 dagen lang heel gemotiveerd tientallen oliebollen verkocht in de flats en hiermee een record bedrag van meer dan 400€ opgehaald voor het kinderkamp. Ik vond het mooi dat de jongeren zich verbonden met zowel de oliebollen als het kinderkamp!”.



Odensehuis, Doortje Kuis



“De leerlingen toonden zich erg geïnteresseerd. Ook de combinatie met een bezoek aan het Odensehuis was goed. Waren verrast om er een opgewekte, niet loodzware sfeer aan te treffen en hadden er leuke, waardevolle contacten.”

De bblthk, Annie van Gansewinkel



“Stel je voor dat je dementie hebt. Daarover gingen de schrijfopdrachten die ik tijdens twee workshops gaf aan leerlingen van scholengemeenschap Pantarijn in Wageningen.
Het was goed te zien dat de leerlingen anderhalf uur lang met open blik aan de slag gingen met de soms merkwaardige opdrachten. Uiteindelijk kregen ze de opdracht een brief te schrijven aan iemand met dementie die ze kenden of die ze zich voorstelden.
Ik was aangenaam verrast en ontroerd door de brieven vol compassie en geduld. De leerlingen deden de workshop voor hun maatschappelijke stage. Eerder die ochtend hadden ze al een film met nagesprek gehad over dementie met Doortje Kuis van het Odensehuis in Wageningen. Dat vormde samen het programma Dementaal dat de bblthk had georganiseerd.”

Hospice Wageningen-Renkum, vrijwillige begeleider:
“wat is dit altijd een waardevolle beleving voor alle aanwezigen. Maar liefst 2 gasten gingen in gesprek met de jongeren over het leven en de dood”.



Maatschappelijk Betrokken Ondernemen

De Beursvloer 2017

In februari organiseerden we een Valentijns editie van de beursvloer. Het doel was om mensen bij elkaar te brengen die elkaar anders niet zo snel ontmoeten. Zoals sterk commerciële bedrijven en maatschappelijke organisaties. Zo ontstaan bijzondere matches en deals die je niet meteen verwacht en waarbij beide partijen graag iets voor elkaar willen betekenen. Mede doordat er veel sneller sprake is van een gunfactor als je elkaar in de ogen aankijkt en spreekt. De Beursvloer werd symbolisch en energiek geopend door wethouders De Brito en Gudden als Valentijns koppel. Er waren verschillende hoeken voor vraag en aanbod, nieuw was de blinddatehoek waar degenen die het aandurfden hier met elkaar kennis konden maken en daten over hun vraag en aanbod.

Cijfers:

Bezoekers:	240 (85 Wageningse bedrijven en 61 organisaties)
Vraag en aanbod gelukt:	168
Verbinding voor de toekomst:	90
Leuk maar geen verbinding:	19
Gastvrouwen/heren:	14
Overige vrijwilligers:	13

Freelance journaliste Christien Bartels schreef 5 prachtige artikelen over deelnemers van de Beursvloer en vroeg wat ze aan de beursvloer hebben gehad.
Alle interviews zijn te vinden op www.beursvloerwageningen.nl.



Breed overleg

Het Vrijwilligers Centrum Wageningen heeft een actieve rol in discussies over maatschappelijke ontwikkelingen, mogelijkheden en knelpunten binnen lokale overlegstructuren. Dit doen we in verschillende projecten met onze diverse samenwerkingspartners. In 2017 waren we met name betrokken bij het proces van Samen Wageningen. Er is ook veel tijd gestoken in het actief bijdragen aan de alliantiegroep met relatie tot het proces van Samen Wageningen en aan de afronding daarvan. De reguliere domein en triaal overleggen vonden alleen plaats na het eerste triaal. Deze gesprekken betrokken de volgende domeinen: gehandicapten, gezondheid, leefbaarheid, vrijwilligerswerk, vluchtelingen, opvoeden en opgroeien, mantelzorg en ouderen.

2. Informele hulp

Loket informele hulp

De balie van het VCW is het loket voor vrijwillige hulp en dienstverlening voor Wageningse inwoners en organisaties. Baliemedewerkers adviseren, informeren of verwijzen door naar de juiste vrijwilligersorganisatie. Bij complexere problematiek gaat de vraag naar het Startpunt.
Is er geen verwijzing mogelijk, dan zoekt het VCW naar oplossingen door vrijwilligers van het eigen oproepteam in te zetten.

Coördinatie informele hulp

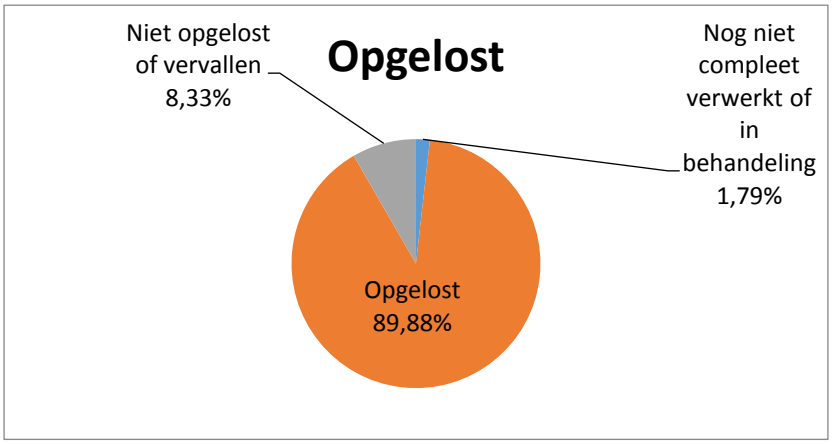
Naast onze loketfunctie coördineert het VCW de informele hulpverlening in Wageningen en stimuleert samenwerking en verbinding tussen informele organisaties onderling en de samenwerking met formele organisaties. Ook maken we knelpunten of hiaten inzichtelijk en bespreekbaar bij de gemeente of lokale organisaties.
Dit jaar heeft het VCW in het proces van Samen Wageningen getracht de informele hulp die er in Wageningen is te behouden door actief deel te nemen aan de het proces van Samen Wageningen en zitting te nemen in de synergiegroepen.

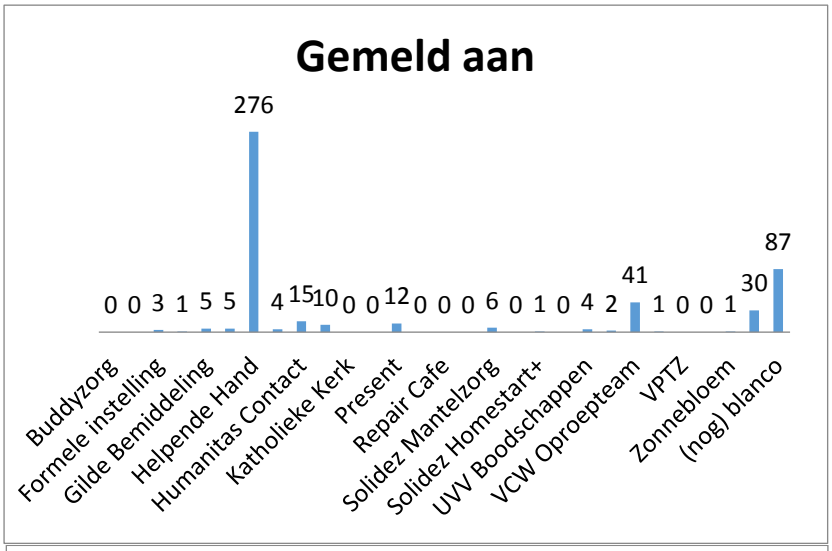


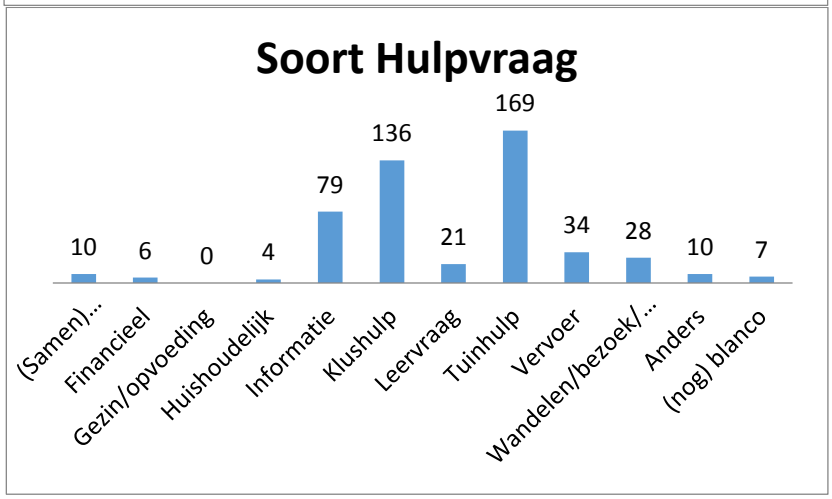
Baliemedewerker
Marieke Middelbosch:
"Werken bij het Vrijwilligers Centrum is zinvol. Ik wil mij graag nuttig maken door de ander te helpen. Mijn baliewerkzaamheden geven een verandering in mijn andere dagelijkse werkzaamheden thuis. Van deze afwisseling geniet ik. Het is voor mij elke keer een leuke uitdaging om uiteenlopende vragen van de inwoner te bemiddelen naar de juiste organisatie.
Door vrijwillige inzet is hulp binnen het reguliere (formele) circuit (nog) niet nodig of kan het juist mooi naast elkaar worden ingezet. Het werkt voor mij dubbel motiverend een oplossing te zoeken wanneer een hulpvraag complexer is dan een 'standaard' vraag. Deze complexere vragen passen soms niet binnen het bestaande hulpverleningsaanbod, waardoor je buiten de kaders naar oplossing moet zoeken. Hiervoor overleggen we met diverse organisaties. Deze samenwerking ervaar ik als positief. Als ik dan zo'n moeilijke vraag ondergebracht krijg geeft dat voldoening en de hulpvrager is blij met de hulp die hij krijgt.
Ik vind vrijwillige hulp dan ook heel erg belangrijk. Ook doordat het maatschappelijk gezien de mensen met elkaar verbindt'.

Cijfers hulpvragen VCW

In 2017 kwamen er **504** hulpaanvragen binnen bij het VCW. Een lichte daling ten opzichte van 2016 waarbij 509 hulpvragen aannemen. Het aantal mensen die ons voor het eerst hebben benaderd is gestegen van 111 in 2016 naar **128** in 2017.







Toelichting op blanco's in de cijfers

Blanco's komen voornamelijk voort uit niet compleet ingevulde registratie en uit informatievragen.

Marjoke van Gelder, BOS:
"Hulpvragen die binnenkomen lijken complexer te worden. Dit vraagt om meer afstemming met betrokken partners zoals de WMO, de ouderenadviseur en betrokken thuiszorgorganisaties.
Er zijn meer hulpvragen waar aanwezigheid van een vrijwilliger wordt gevraagd omdat de hulpvrager niet alleen gelaten kan worden. Dit heeft diverse oorzaken: de cliënt is valgevaarlijk, kan niet zelfstandig naar het toilet of is niet in staat zelf te eten en drinken. Er wordt een andere deskundigheid gevraagd van de vrijwilligers."

Miek de Jong, coördinator Humanitas maatjesprojecten:
"Het Vrijwilligers Centrum Wageningen is voor Humanitas een belangrijke samenwerkingspartner. Een groot aantal van onze vrijwilligers zijn via het VCW bij ons gekomen. Door het centrale loket van het VCW komen inwoners die een maatje nodig hebben op een makkelijke manier bij Humanitas terecht. Ook het creatief met elkaar zoeken naar mogelijkheden voor vragen, waar geen antwoord op leek, bood nieuw perspectief. Ik ben blij met het VCW".

Het VCW Oproepteam

Het oproepteam helpt Wageningse inwoners met kortdurende of eenmalige vragen. Dit zijn vragen waar Wageningse organisaties, vaak op korte termijn, geen oplossing voor hebben. Voorbeelden:

- Vervoer naar het ziekenhuis en begeleiding tijdens het gesprek met de arts.
- Samen een huis opruimen van iemand die tijdelijk niet in staat is dit zelfstandig te doen
- Tijdelijk boodschappen doen voor een inwoner na een beenoperatie die geen netwerkondersteuning heeft.
- Huiswerkbegeleiding of bijles geven aan hulpvragers voor wie de tarieven van commerciële bedrijven te duur zijn.
- Samen met de Startpuntmedewerker en inwoner de woning schoonmaken voordat huishoudelijke hulp kan worden ingezet.

Resultaat:
In 2017 zijn er 41 hulpvragen door 13 enthousiaste vrijwilligers van het Oproepteam opgelost.



Oproepkracht Jan Scherrenberg
"Via een kennis hoorde ik twee jaar geleden over het oproepteam van het Vrijwilligers Centrum. Ik ben toen gaan praten met Christina van de Weijer, coördinator van het oproepteam. Na dit gesprek ben ik enthousiast aan de slag gegaan door mensen te vervoeren naar het ziekenhuis. De vrijheid die je hebt omdat het geen structureel vrijwilligerswerk betreft ervaar ik als prettig. Hierdoor kan ik toch mijn steentje bijdragen op de momenten dat het mij en mijn vrouw uitkomt.
In de auto heb ik contact met wisselende inwoners. Het leuke hiervan is dat ik elke keer weer andere gesprekken voer. Zo vervoerde ik laatst een inwoner die nog niet heel lang in Nederland verbleef. Zij vroeg mij waarom een grote woonplaats soms een dorp is en een kleine woonplaats soms de rechten van een stad had. Maar het gebeurt ook dat ik een inwoner op hoge leeftijd knikkebollend in de stoel naast mij heb zitten. Heerlijk vind ik deze afwisseling van

personen en hun situatie. Al hoeft het voor mij niet dat verhalen te persoonlijk worden. Ik doe graag iets voor de inwoners, sta open voor een praatje, maar hou ook van een zekere afstand daarin. Dat kunnen inwoners ook wel waarderen merk ik. Zij vinden het fijn als ik kom zonder dat ik hen het hemd van het lijf vraag.
Ik wil dit vrijwilligerswerk voortzetten. Het geeft motivatie als een inwoner tevreden is over de hulp die ik geef. Daarnaast ben ik zelf ook blij met de sociale contacten die ik erbij krijg met het team van vrijwilligers & medewerkers van het Vrijwilligers Centrum. Kortom; ik ben heel blij dat ik mij vrijwillig kan inzetten voor Wageningen".

Samenwerking

Klussenketen: Praktische Ketenversterking

Om samenwerking tussen organisaties die praktische hulp bieden te bevorderen, is het Klussenketenoverleg in 2017 vijf keer bij elkaar gekomen. Ook vraag en aanbod, signalen, hiaten en mogelijke oplossingen hiervoor worden besproken. Doel is korte lijnen tussen organisaties van de klussenketen waardoor inwoners tijdig tuin- en klushulp ontvangen.
In 2017 zijn er via het VCW 276 hulpvragen doorverwezen naar Stichting de Helpende Hand, 12 hulpvragen naar Stichting Present.

Dit jaar is er Compleet Mensenwerk aangeschoven bij het klussenketenoverleg. In het overleg is gekeken of samenwerking tussen de partners van de Helpende Hand en Present wenselijk en mogelijk is en op welke wijze dit vorm zou kunnen worden gegeven. Dit heeft er voor gezorgd dat er een voorstel is ingediend te werken vanuit een nieuw flex systeem. In 2018 zal hierover nader worden gesproken met de partners van de klussenketen aangezien er vanuit Samen Wageningen uiteindelijk geen financiële middelen zijn toegekend aan dit projectvoorstel.

(Digi)Taalhuis

Het (Digi)Taalhuis is een toegankelijke plaats voor iedereen die hulp nodig heeft bij basisvaardigheden op het gebied van lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden. Het is een samenwerkingsverband tussen verschillende partners, waarvan het Vrijwilligers Centrum één van de partners is. De BBLTHK heeft de coördinatie over het (Digi)Taalhuis.

De werkgroep (Digi)taalhuis is in 2017 totaal 6 keer bij elkaar gekomen. In 2017 is gestart met de stuurgroep van het (Digi)Taalhuis, waarin ook het Vrijwilligers Centrum zitting heeft. in deze stuurgroep. Hier worden o.a. de ontwikkelingen en resultaten van het (Digi)Taalhuis besproken.
De volgende kernpartners zijn betrokken bij het (Digi)taalhuis:
De bblthk, ROC A12, Vluchtelingenwerk Oost-Nederland, Vrijwilligers Centrum Wageningen, Solidez, Gilde Wageningen, gemeente Wageningen, Stichting Lezen & Schrijven.

Expert Informeel & het Startpunt

De gemeente Wageningen is in januari 2015 gestart met het Startpunt; één centraal loket waar de inwoner met alle vragen terecht kan. Dit loket wordt bemenst door diverse organisaties met verschillende disciplines, zoals RIBW, Thuiszorg Icare/Vilente/Opella, WMO, Maatschappelijk Werk, Jeugdconsulent etc.

Dit jaar heeft de medewerker van het VCW het team 4 uur per week ondersteund in de rol van Expert Informeel. De Expert Informeel geeft het Startpuntteam informatie & advies over

vrijwillige hulp in het algemeen (wat verstaan we onder vrijwillige hulp) en maakt hen wegwijs in de informele sociale kaart van Wageningen. Om de sociale kaart zichtbaar en toegankelijk te maken heeft het VCW een handboek gemaakt met de vele vrijwilligers organisaties in Wageningen.
De Expert Informeel doet meer dan dit. Zij denkt mee met casussen en geeft de Startpuntmedewerker gevraagd en ongevraagd advies waar vrijwillige hulp een rol kan betekenen. Op deze wijze is er een start gemaakt om informele hulp te integreren in het denk- en werkproces van de Startpuntmedewerkers. Het Startpuntteam heeft er voor gekozen om geen veldtraining te willen, maar zelf vrijwilligersorganisaties te contacten voor informatie en kennismaking.

Samen met het Startpunt heeft de Expert Informeel een presentatie gegeven bij Buurtzorg Wageningen en overleg gehad met POH-er van één van de huisartsen van Wageningen. Doel is om volgend jaar de samenwerking met huisartsen te optimaliseren door meer in contact te komen met elkaar en samen te werken.



Er is nog een grote slag te slaan om de informele hulpverlening meer op de kaart te zetten binnen het Startpuntteam. Wisseling van Startpuntmedewerkers zorgt voor een beperkte waarborging van de kennis over de informele zorg. Het VCW en Mantelzorg Wageningen zijn dan ook blij dat zij samen komend jaar het team voor 8 uur per week gaan versterken via de gecombineerde rol van Expert Informeel.

Lilian Blanken, senior Startpuntmedewerker:
‘Bij mijn start afgelopen jaar in Het Startpunt was ik blij verrast toen ik hoorde van de rol van de expert informeel in het Startpunt. Een dergelijke korte lijn en schakel tussen de formele en de informele sector ben ik nog niet tegen gekomen in het Sociaal domein. De aanwezigheid van de expert informeel zorgt voor directe samenwerking en verbinding. Daarnaast maakt het de medewerkers van het Startpunt, veelal afkomstig uit de formele sector, iedere keer weer scherp en alert op de rol en taken die vrijwilligers op kunnen pakken bij hun cliënten. Dit maakt dat we onze bewoners echt integraal kunnen benaderen; mee kunnen denken over eigen oplossingen, kunnen verwijzen naar formele zorg en kunnen adviseren over ondersteuning vanuit de informele sector; een driehoek die elke keer weer maatwerk is’.

Emiel, Startpuntmedewerker/WMO consulent:
'Met name in het afgelopen jaar zijn we een nauwere werkrelatie aangegaan met de expert informeel. We hebben aanvankelijk veel vragen gesteld en samen gezocht naar passend aanbod. Steeds meer zijn we bekwaamd in het koppelen van vraag-en-aanbod en we hebben een enorme slag gemaakt in het afstemmen van mogelijkheden aan behoefte. We hebben inzicht gekregen in waar en bij welke vragen je een vrijwilliger kunt inzetten. Daar hebben we ontdekt dat er meer mogelijkheden zijn dan dat we hadden gedacht.
De ‘expert informeel’ heeft hierin meerdere rollen vertolkt. Inmiddels is voornamelijk de rol van vraagbaak en de rol van coach aan bod.
Christina staat altijd open voor overleg en denkt heel erg mee in hoe we inzet van het voorliggend veld kunnen vragen. Dit heeft geresulteerd in een veranderde kijk vanuit de medewerkers van het startpunt. We hebben vragen met ‘informeel’ kunnen bedienen die voorheen door professionals werden opgepakt. Daarmee hebben we optimaal gebruik gemaakt en scherp afgestemd.

Het handboek is voor medewerkers een 'eye opener' geweest. De ordening van de diensten en het aanbod in de totale breedte geëtaleerd, heeft ons geholpen om een overzicht te krijgen van de sociale kaart van 'informele zorg'. Met de ideeën die we daar hebben opgedaan hebben we het met Christina opgepakt en zo hebben we snellere stappen kunnen maken naar aanbod.
Nu is het zo dat we zelf het handboek (de Glossy) pakken om te kijken of we aanbod kunnen vinden voor een bepaalde vraag. Soms kunnen we dan ook zonder overleg met Christina al een vraag neerleggen bij aan aanbieder van informeel zorg. Vaak vragen we Christina nog om mee te denken of te bemiddelen. Beide opties komen voor.
Binnen het Startpunt willen we de samenwerking met de 'expert informeel' graag voortzetten zoals we dat nu doen. Het helpt ons om meer bewust te zijn van de mogelijkheden van het informele circuit'.

Saakje Mudde, Startpuntmedewerker/wijkverpleegkundige Icare:
'In 2017 is de expert informeel van meerwaarde geweest binnen het Startpunt. Dit uitte zich in de volgende zaken:



***Uitgeven van het Handboek vrijwillige hulp**,*
een praktisch hulpmiddel om een passende organisatie te benaderen voor een vraag. Doordat de gegevens binnen handbereik waren maakte dit de stap voor samenwerking klein.
***Door netwerkoverleg**,*
zoals met de wijkverpleegkundigen en praktijkondersteuner. Hierdoor zijn de lijnen kort en kan effectiever gebruik worden gemaakt van elkaars kennis en inzet en worden inwoners geholpen, ook in situaties waarbij een specifieke oplossing gezocht moet worden vanwege het ontbreken van netwerk.
Informatie en advies
Binnen het Startpunt gaf de expert informeel informatie buiten de kaders vanwege haar netwerk, zo kon maatwerk geboden worden wanneer een vraag zich niet oploste binnen de reeds bestaande organisaties'.

Interne organisatie VCW

Het Vrijwilligers Centrum wordt gerund door 4 parttime betaalde krachten. Halverwege dit jaar namen we afscheid van collega Dake Rem. De functie is gedeeltelijk overgenomen door andere collega's i.v.m. de resultaten van Samen Wageningen. Daarnaast werken er vele vrijwilligers bij VCW met verschillende taken. Op 31 december 2017 waren er 35 vrijwilligers bij het VCW. Er zijn in 2017 5 nieuwe vrijwilligers bijgekomen, van 8 vrijwilligers hebben we afscheid genomen.

Baliemedewerkers

Het team van vrijwillige baliemedewerkers is het eerste aanspreekpunt voor de klanten. Zij ontvangen bezoekers en nemen hulpvragen aan en zetten deze door naar een vrijwilligersorganisatie.

Backoffice

Verschillende vrijwilligers bieden ondersteuning bij taken en activiteiten zoals scholing, PR, bemiddeling en administratie.

Oproepteam vrijwillige hulp

Het team oproepkrachten biedt hulp aan inwoners van Wageningen. Zij vullen vragen in die we die wij niet bij andere organisaties neer kunnen leggen. Bijvoorbeeld iemand ophalen en meegaan naar het ziekenhuis of dokter.

Bestuursleden

Dit jaar werd een vierde bestuurslid gevonden, Wytske Dijkstra vertelt:



"Ik heb zelf altijd vrijwilligerswerk gedaan en bij verschillende organisaties; ik vind het prettig om op die manier andere mensen en werelden te leren kennen en me in te zetten voor een doel wat ik de moeite waard vind. Het VCW is zo'n organisatie. Het VCW wordt gerund door deskundige en enthousiaste medewerkers en vrijwilligers, vervullen een belangrijke makelaarsfunctie om mensen en organisaties aan elkaar te koppelen en ik zie hen als één van de spinnen in het lokale maatschappelijke web die Wageningen tot een goede werk- en leefplaats maken. Als bestuurslid hoop ik bij te kunnen dragen aan de continuïteit en toekomstbestendigheid van VCW en een wereld waarin vrijwilligerswerk zowel vanzelfsprekend als bijzonder gevonden wordt."