

Jaarverslag 2024

Samen sterk in Gemeente Valkenswaard



CORDAAD



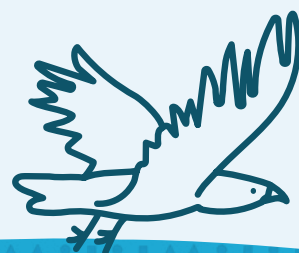
Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag Valkenswaard 2024, waarin we de resultaten die wij samen met onze vrijwilligers en partners in de gemeente hebben bereikt, zullen toelichten. Dit jaar hebben we gekozen voor een verslag met meer beeldmateriaal, zoals foto's en infographics.

We kunnen met trots terugkijken op een succesvol jaar, waarin we samen hebben gewerkt aan de sterke kanten van onze gemeenschap en tegelijkertijd een actieve rol hebben gespeeld in de regio. Cordaad Welzijn is een betrokken en actieve partner binnen de netwerkorganisatie Brainport voor Elkaar en ontwikkelt samen met regionale partners nieuwe initiatieven. Het thema SAMENredzaamheid stond dit jaar centraal, waarbij we met onderwerpen als polarisatie, eenzaamheid, en sterk ouder worden actief aan de slag gingen, altijd op buurtniveau en samen met de gemeenschap.

Cordaad Welzijn wil altijd in de haarvaten van de samenleving zitten, daar waar het gebeurt. Onze medewerkers staan midden in de gemeenschap, reageren op de dagelijkse realiteit en zorgen ervoor dat we echt aanvoelen wat er speelt en waar de behoeften liggen. Dit stelt ons in staat om snel en effectief in te spelen op de vraagstukken die de lokale samenleving bezighouden.

We hebben ons strategisch beleid 2022-2024 geëvalueerd en concluderen dat we de doelen ruimschoots gerealiseerd hebben en klaar zijn om ons nog meer te richten op de kansen en uitdagingen in de regio. Van binnen naar buiten en van buiten naar binnen. Cordaad Welzijn bewijst zich als aantrekkelijke werkgever van beroepskrachten en vrijwilligers: vacatures blijven gevuld en nieuwe vrijwilligers blijven zich aanmelden. Zo heetten wij in 2024 onze elfhonderdste vrijwilliger welkom!



Cordaad Welzijn in Valkenswaard in 2024

In 2024 hebben we bij Cordaad Welzijn belangrijke stappen gezet in de verbetering van de SAMENredzaamheid-tools binnen de gemeente. Zo hebben we een aantal collega's die betrokken zijn bij buurt en wijk eind 2024 getraind in de ABCD werkwijze (Asset-Based Community Development). Deze methodiek richt zich op het versterken van gemeenschappen door in te zetten op de aanwezige krachten en middelen in plaats van alleen de behoeften. Door deze training kunnen onze medewerkers nog effectiever werken met en voor de bewoners van Valkenswaard, en kunnen ze samen met hen werken aan het versterken van de gemeenschap op een duurzame manier.

In 2024 is de behoefte aan onze diensten verder toegenomen, vooral door de toenemende druk op de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en de jeugdzorg. Deze druk heeft geleid tot een grotere vraag naar ondersteuning, zowel voor volwassenen als voor jongeren, wat onze rol als vangnet voor de gemeenschap nog belangrijker maakt. Cordaad Welzijn speelt hierin een cruciale rol door extra ondersteuning te bieden aan degenen die het hardst getroffen worden door deze uitdagingen, en door samen met andere lokale partners te werken aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken. Voorbeelden hiervan zijn de stijging in het aantal ritaanvragen bij ANWB-automaatje of inwoners die aansluiten bij het formulierencafé

Een andere mooie ontwikkeling in 2024 is de stijging van het aantal vrijwilligers bij veel van onze diensten en initiatieven. Het aantal vrijwilligers is in Valkenswaard gestegen. Dit laat zien hoe de betrokkenheid en steun voor Cordaad Welzijn in de gemeente blijft groeien. De grotere instroom van vrijwilligers stelt ons in staat om aan de toenemende vraag/behoefte te voldoen en dus meer diensten aan te bieden en deze beter af te stemmen op de behoeften van de gemeenschap. SAMEN de samenleving versterken

In Valkenswaard hebben we verschillende projecten en activiteiten met succes uitgevoerd, waarbij we samen met de gemeenschap gewerkt hebben aan het versterken van de sociale cohesie en veerkracht.

De betrokkenheid van de inwoners was groot, en we hebben samen met hen mooie resultaten geboekt.

De resultaten staan beschreven in het jaarverslag.

We kijken met voldoening terug op 2024 en zijn trots op alles wat we samen hebben bereikt. We blijven ons inzetten om de samenleving van Valkenswaard te ondersteunen, te verbinden en sterker te maken!

Hartelijke groeten,

Jacqueline van Poeteren
Directeur-bestuurder Cordaad Welzijn





Inhoud

1. Diensten	6
1.1. Buurtbemiddeling	6
1.2. Bewonersondersteuning	6
1.3. Geldzaken	10
1.4. Klussen-, tuin- vervoers- en boodschappendienst	12
1.5. Maatjes in contact	16
1.6. Digitaalhuis	17
1.7 Vluchtelingenwerk	19
1.8 Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ)	21
1.9 Vrijwilligerscentrale	22
1.10 Onafhankelijke Cliëntondersteuning	26
2. Anders dan gepland	28
3. Trends en ontwikkelingen	29
4. Toekomst visie	30



1. Diensten

1.1 Buurtbemiddeling

Aanleiding

Soms heb je een probleem met je buren. Denk aan harde muziek, een auto die verkeerd staat, of onderlinge irritaties waar je niet uitkomt. Dit soort dingen kunnen vervelend worden, vooral als je het zelf niet kunt oplossen. Buurtbemiddeling helpt je om samen met je buren te praten over het probleem. Vaak is het lastig om dat gesprek zelf te beginnen. De buurtbemiddelaar helpt daarbij. Dit is iemand die neutraal blijft, dus hij of zij kiest geen kant. De bemiddelaar zorgt ervoor dat jij en je buren elkaar goed kunnen uitleggen wat er aan de hand is, zodat jullie samen een oplossing kunnen bedenken.

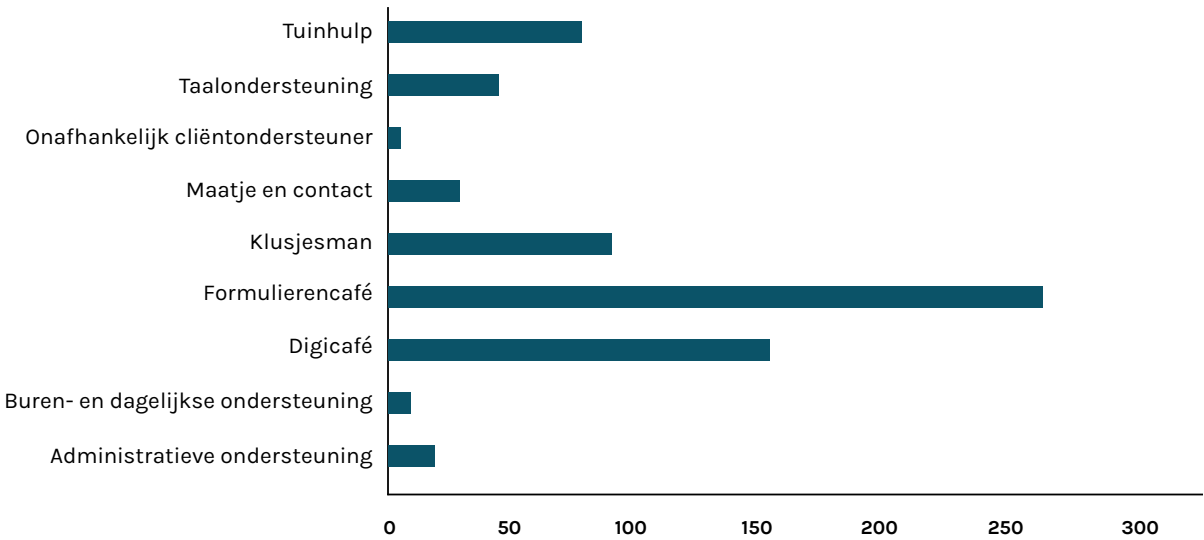
Buurtbemiddeling wordt samen uitgevoerd met Lumens. Cordaad is voor de facilitering rondom vrijwilligers en PR. Binnen de PR momenten zijn er een viertal advertenties geplaatst binnen lokale de lokale pers. Er zijn contacten gelegd en onderhouden met de woningbouw/politie en gemeente. Ook zijn er vier intervisiebijeenkomsten geweest en hebben de bemiddelaars de mogelijkheid gehad om deel te nemen aan het trainingsprogramma binnen Cordaad. Dit bestond uit een viertal verdiepingstrainingen. Naast de facilitering is het binnen de bemiddeling zo druk geweest dat ook een aantal andere taken mee ondersteund zijn. Dus bij een aantal coördinerende talen is bijgesprongen uit collegialiteit.

1.2 Bewonersondersteuning

Aanleiding

Wanneer inwoners vragen hebben over zorg, welzijn, instanties, geldzaken, voor zichzelf of een ander is het fijn dat er iemand is bij wie ze terecht kunnen. Iemand die ze de weg wijst naar de juiste voorzieningen en regelingen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Iemand die ze in contact kan brengen met buurtbewoners of anderen die hetzelfde hebben meegemaakt. Bundelen van signalen en voorzien in aanbod in het voorliggend veld.

Bewonersondersteuning



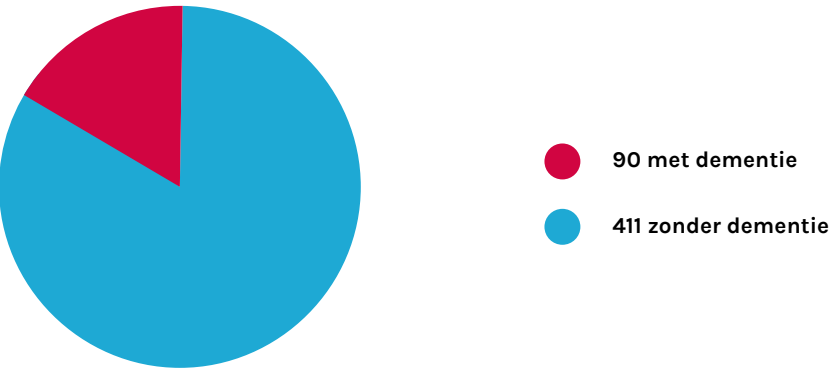
Deelname overleggen

- Dementie Vriendelijk Valkenswaard 4x
- Eenzaamheid en Psychische Kwetsbaarheid 4x
- Sociaal Team 15X

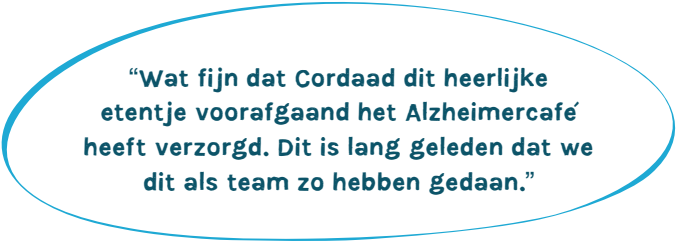
Alzheimercafé

Binnen het alzheimercafé wordt de bijdrage van Cordaad zeer gewaardeerd. De rol van Cordaad is vooral gericht op de ondersteuning van de werkgroep van het Alzheimercafé en de ondersteuning van de vrijwilligers. Dit jaar hebben we afgesloten met een gezamenlijk etentje wat voor de vrijwilligers vooral geresulteerd heeft in zich gewaardeerd voelen in wat ze neer zetten.

Bezoekersverdeling



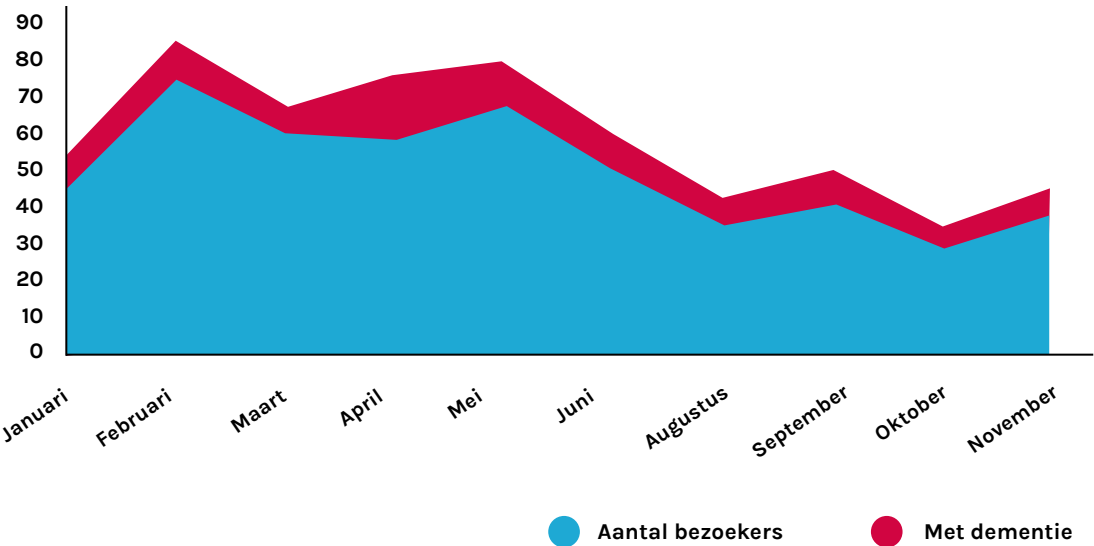
Uitspraak van een vrijwilliger op de bedankt avond:



Twee keer per jaar komen we met de werkgroep leden bijeen en gaan we de thema's en gasten bespreken voor een half jaar. Cordaad is de voorzitter van deze werkgroep. In totaal is het Alzheimercafé door 501 personen bezocht waarbij 90 personen zelf de diagnose dementie hebben. Grafiek 2.2. staan de bezoekersaantallen per maand van 2024. De thema's die gepresenteerd zijn: Communicatie bij dementie, Verloop bij dementie, rechtsbescherming, dementie- je zal het maar hebben, hoe krijg je zorg thuis, muzikale avond, rol van de wijkverpleegkundige, dementie of vergeetachtigheid, dementie en voeding en de laatste bijeenkomst ging het over dementie en palliatieve zorg. Opvallend is dat thema's zoals verloop bij dementie, rechtsbescherming, je zal maar dementie hebben en hoe krijg je zorg thuis onderwerpen zijn waarbij veel mensen interesse hebben om hier meer over te weten te komen.



Alzheimercafé



Café Brein

Café Brein is opgestart met als doel mensen met NAH en hun naasten te informeren over het leven met NAH. Dit wordt gedaan met behulp van diverse thema's. Dit wordt samen georganiseerd met MEE, SWZ en een ervaringsdeskundige. In het afgelopen jaar zijn er 5 bijeenkomsten georganiseerd met een gemiddelde opkomst van ±40 mensen. Tijdens de bijeenkomst komt er een ander thema aan bod variërend van onder andere intimiteit tot veranderingen bij het hebben van een NAH. De bijeenkomsten worden, gezien het aantal deelnemers, erg gewaardeerd. Aandachtspunten zijn de tijd van de bijeenkomst alsmede soms ook de ruimte. Deze ruimte is wat groter, kan soms erg warm zijn of bij voorstellingen in het theater van de hofnar erg gehorig. De werkgroep evalueert elke 4 tot 5 weken de voortgang voor de nog geplande avonden.

Uitspraak van een bezoeker op mijn vraag ben ik direct:

“Nee, maar je weet de juiste de vraag te stellen waardoor ik aan de slag moet. Dit is helpend ook al wil ik niet in tranen uit barsten.”

Psysalon

Psysalon's worden georganiseerd in een samenwerkingsverband met Lumens, MEE en GGzE. Per jaar zijn er 5 bijeenkomsten. De werkgroep evalueert elke drie weken deze avonden en plannen de nog te organiseren avonden. Het Psysalon is zo opgezet dat er een panel op een podium zit waar vragen aan gesteld worden rondom een bepaald thema. Hierbij wordt er vaak personen uitgenodigd die hierover vanuit hun professie een antwoord kunnen geven alsmede (als dat lukt) een ervaringsdeskundige. Het laatste thema is bijvoorbeeld Burn-Out geweest. De Psysalon is bedoeld voor mensen met een psychische kwetsbaarheid en of hun naasten.

Ontmoetingsgroep Inzicht

Aanleiding

Inzicht is een ontmoetingsgroep voor blinden en slechtzienden. De ontmoetingsgroep vindt tweewekelijks plaats in de Julianakerk in Valkenswaard.

Ons bereik in cijfers

In 2024 zijn er 23 ontmoetingen geweest in de Julianakerk met 106 bezoekers in totaliteit. Dit is een daling van 30% ten opzichte van 2023. Het betrof een kleine groep deelnemers die tweewekelijks bij elkaar kwam. De groep nam steeds meer af. Er zijn verschillende stappen ondernomen om meer deelnemers te werven. Denk hierbij aan een interview voor plaatsing in de lokale media en actieve deelname aan de Seniorenmarkt. Helaas heeft dit geen extra deelnemers opgeleverd en is er besloten om de ontmoetingsgroep vanaf 2025 op te heffen. Huidige deelnemers (4) zijn warm doorverwezen naar het Oogcafé in Valkenswaard. De ontmoetingsgroep bestond uit 9 vrijwilligers. Eind 2024 heeft er een afscheidslunch plaatsgevonden met de vrijwilligers en deelnemers.

“Het is duidelijk dat Inzicht een prima initiatief is geweest, en dat lotgenoten nog steeds blij zijn om elkaar twee keer per maand te kunnen treffen. Cordaad Welzijn nodigt iedereen met een visuele beperking daarom uit om eens te komen kijken in de Ontmoetingskerk. De koffie en de thee staan klaar. Ook de eventuele begeleiders of chauffeurs zijn hierbij uitgenodigd, van 13.30 u tot 16.00 u. Heb je geen vervoer? Vrijwilligers halen je op en brengen je weer thuis voor drie euro op en neer. De kosten voor de middag bedragen vijf euro per persoon.”

Burenhulp Kerkakkers

Burenhulp Kerkakkers is een zelfstandige uitvoering in de wijk Kerkakkers. Vanuit de behoefteondersteuning van het bestuur van de wijkcommissie was Cordaad erbij betrokken. De ondersteuningsvraag van het bestuur kreeg na verloop van tijd meer de insteek voor de ondersteuning met handjes bij de activiteiten. We zijn gezamenlijk tot de conclusie gekomen dat Cordaad op dat vlak geen bijdrage meer kon leveren en is de samenwerking gestopt. De ondersteuning die ze hebben gehad, werd wel als prettig ervaren. Één van de actiefste leden van het bestuur kwam regelmatig met mooie en grote vragen. Binnen de ondersteuning viel ook facilitering van vergaderruimtes en het kunnen gebruiken van Kedo om hun hulpvragen binnen de AVG te kunnen bijhouden.



1.3 Geldzaken

Thuisadministratie

Aanleiding

Het is niet voor iedereen even gemakkelijk om administratie en geldzaken bij te houden. Het is belangrijk om hier grip op te krijgen en te houden om verdere (financiële) problemen te voorkomen. In Valkenswaard ondersteunen wij inwoners door middel van:

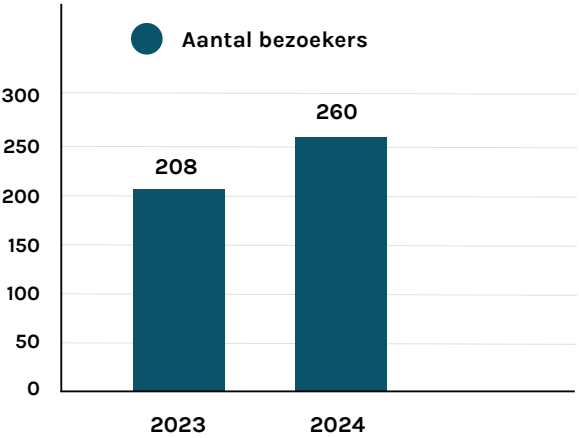
- Het Formulierencafé;
- De Thuisadministratie;
- De Belastingspreekuren.

Ons Bereik in Cijfers

Formulierencafé

Wekelijks organiseren wij een inloopmogelijkheid, het Formulierencafé, waar inwoners terecht kunnen met vragen over regelingen en formulieren. Een vaste groep van vrijwilligers is elke donderdagochtend aanwezig om inwoners daarbij te ondersteunen. De vragen zijn heel divers. Van aanvragen en checken van toeslagen, activeren van het DigiD, vragen over kwijtscheldingen tot vragen over huurcontracten en zorgverzekeringen. Vrijwilligers worden bijgestaan door de Sociale Raadsvrouw.

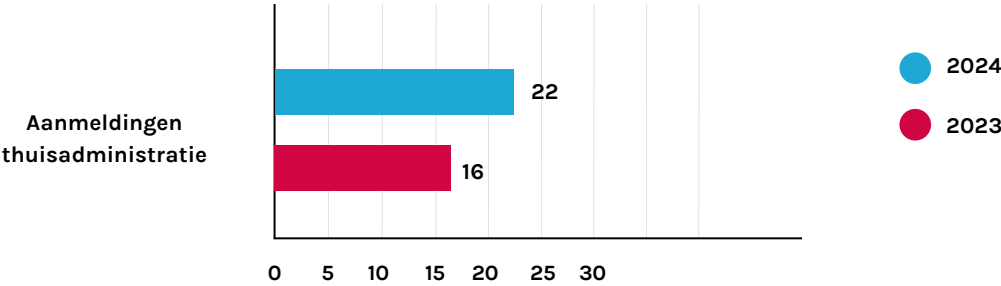
In 2024 hebben er 260 inwoners gebruik gemaakt van het Formulierencafé zie grafiek 3.1. voor een vergelijking met 2023.



Thuisadministratie

Door middel van één-op-één begeleiding bieden geschoolde vrijwilligers praktische hulp, zoals het opzetten van budgetten en het ordenen van documenten. De inwoner wordt thuis, aan de eigen ‘keukentafel’, door deze vrijwilliger geholpen. De ondersteuning is van tijdelijke aard, in principe maximaal 1 jaar. Het aantal aanmeldingen voor de Thuisadministratie is in 2024 met 37,5% toegenomen ten opzichte van 2023. Aanmeldingen worden per adres geregistreerd. Op één adres kunnen er dus meerdere personen ondersteuning krijgen op gebied van thuisadministratie. Vaak is er sprake van een echtpaar wat door ons geholpen wordt maar er kan ook sprake zijn van inwonende kinderen. Het aantal personen wat wij bereiken met de Thuisadministratie is dan ook hoger dan het aantal aanmeldingen.

Inwoners kunnen zelf om hulp vragen of ze worden doorverwezen door o.a. de budgetcoach, schuldhulpverlening, Lumens, GGZE en Mee de Meentgroep. Tevens kunnen ze doorverwezen worden via het Formulierencafé en de voorzieningenwijzer.



Belastingspreekuren

Samen met bibliotheek de Kempen organiseerden wij spreekuren voor de Belastingaangifte. Deze spreekuren vinden plaats in de maanden februari, maart en april. Kwetsbare inwoners krijgen de mogelijkheid om hun aangifte Inkomstenbelasting te laten invullen door ervaren en geschoolde vrijwilligers. In 2024 hebben deze vrijwilligers, tijdens 5 belasting invul spreekuren (waarvan één op de landelijke aangifte dag), 48 aangiftes van de Inkomstenbelasting verwerkt. Inwoners waardeerden deze service met een gemiddeld cijfer van 9,3.

Resultaten

In 2024 werden 17 casussen afgesloten. Bij 9 casussen (= 52,94%) was het resultaat “cliënt is weer zelfredzaam”. 3 Casussen werden overgenomen door bewindvoerder/budgetcoach. Bij 3 casussen werd het contact met de cliënt verbroken, 1 cliënt is overleden, 1 casus was niet geschikt voor inzet van de thuisadministratie.

Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers wat zich inzet voor de thuisadministratie ligt gemiddeld rond de 25 personen. Het merendeel van deze vrijwilligers is inzetbaar om een inwoner in de thuissituatie te ondersteunen. Enkele vrijwilligers wordt uitsluitend ingezet bij het Formulierencafé en een aantal vrijwilligers wordt alleen ingezet bij de belasting invul spreekuren.

Om goed op de hoogte te blijven van alle landelijke en lokale ontwikkelingen, ontvangen de vrijwilligers elke maand een nieuwsbrief met tips, ontwikkelingen en andere leuke weetjes rondom de thuisadministratie. Daarnaast worden er vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd om elkaar te ontmoeten, ervaringen te delen of een thema te bespreken zoals Stress-Sensitief werken of middels een pubquiz met leuke weetjes rondom de Thuisadministratie. In 2024 is er een plan geformuleerd en tot uitvoering gebracht om een meer eenduidige werkwijze te hanteren van de Thuisadministratie in de regio van de Kempen, Cranendonck en Valkenswaard. Dit biedt ook de mogelijkheid om vrijwilligers onderling uit te wisselen. Hierdoor ontstaat de flexibiliteit om een betere match te kunnen maken tussen vrijwilliger en hulpvrager. In 2025 wordt dit gecontinueerd.

Bijzonderheden 2024

- Van de Thuisadministratie zijn wij betrokken geweest bij de inzet van de Voorzieningenwijzer.
- Door middel van flyers, artikelen in regionale weekbladen en op de sociale media is vaker de Thuisadministratie onder de aandacht gebracht.
- De Thuisadministratie neemt deel aan de werkgroep Bestaanszekerheid. Vanuit de Thuisadministratie is het initiatief gekomen om in de periode september – november wekelijks een artikel te plaatsen in het Valkenswaard Weekblad, van uit de deelnemende organisaties aan de werkgroep Bestaanszekerheid, rondom de Geldzorgenproblematiek.
- De Thuisadministratie van Cordaad Welzijn is aangesloten bij het LSTA (een netwerk voor-en-door lokale organisaties die met vrijwilligers mensen helpen bij geldzorgen). Wij zijn als Cordaad Welzijn strategisch partner en denken na over landelijke thema’s en een betere Thuisadministratie. In oktober waren wij gastheer voor een regiobijeenkomst met als thema “Risicogroepen”. De beroepskracht volgde de basistraining Coördineren vrijwilligers Thuisadministratie van het LSTA.
- Vanuit de Thuisadministratie zijn we betrokken bij het programma Financieel Fit van Brainport voor Elkaar.

De impact van Thuisadministratie

Vrijwilligers van de Thuisadministratie krijgen best wat voor de kiezen. De aanleiding van de inzet van een vrijwilliger is vaak geldzorgen of een administratie die niet op orde is. Er is vaak sprake van andere problematieken waar de Thuisadministratie-vrijwilliger ook mee geconfronteerd wordt. De problematieken kunnen behoorlijk heftig zijn. Vanuit de coördinator is daar blijvend aandacht voor. De intake zal altijd door de coördinator gedaan worden voordat er een vrijwilliger wordt benaderd. Vrijwilligers kunnen altijd contact opnemen met de coördinator om een casus te evalueren. Desondanks is het ook voorgekomen dat vrijwilligers zijn gestopt als gevolg van de hevigheid van bepaalde casussen. Anderzijds is het voor vrijwilligers geweldig als zij rust kunnen aanbrengen in gestreste situaties. Cliënten zijn ze dan erg dankbaar. Zo heeft een cliënt in 2024 een behoorlijk financieel voordeel behaalt, en daarmee alle schulden en achterstanden kunnen aflossen, als gevolg van een volhardende vrijwilliger.

Digicafé - soms uitglijdend naar computerhulp

Binnen het digicafé zijn er een 8-tal vrijwilligers actief met de kleinste vragen. In de digitale wereld is voor sommige lastig meekomen. Met behulp van het digicafé krijgen de mensen in die het niet altijd lukt om hun smartphone/tablet of computer goed te begrijpen uitleg in hoe het wel werkt. Hierdoor kunnen we weer mee in de steeds maar digitaler wordende wereld. Het zijn veel korte hulpvragen en bezoekers komen ook geregeld terug. Twee vrijwilligers geven ook ondersteuning thuis.

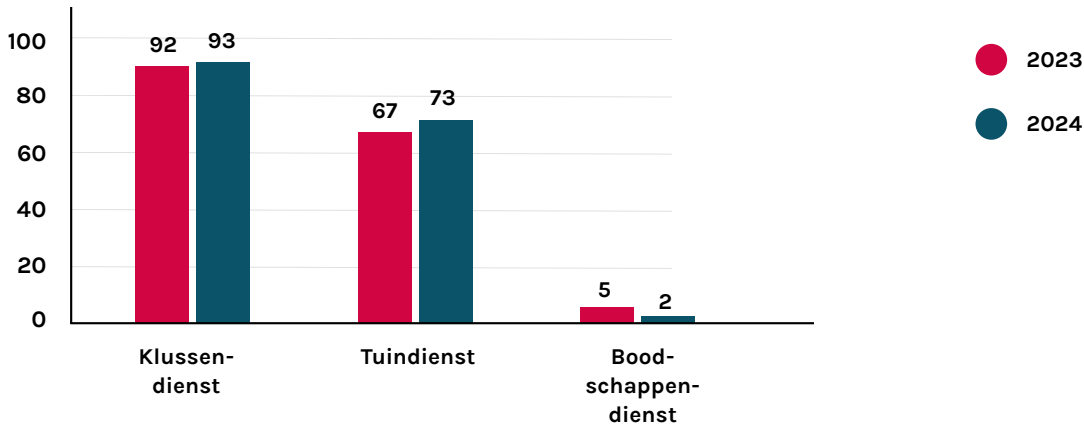
1.4 Klussen-, tuin- vervoers- en boodschappendienst

Aanleiding

Het kan altijd voorkomen dat iemand (tijdelijk) hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld bij kleine klussen aan huis, eenvoudig tuinonderhoud, bij het boodschappen doen of werken met de computer. Is er niemand in de directe omgeving, dan kan hij bij ons terecht. Onze vrijwilligers komen bij de mensen thuis voor diverse klussen. Ook wanneer iemand vervoer nodig heeft helpen onze vrijwilligers graag.

In Valkenswaard organiseert Cordaad Welzijn de praktische ondersteuning (zie figuur 4.1. voor de aanvragen van de diverse diensten).. Deze ondersteuning is bedoeld voor mensen die het financieel niet breed hebben of een erg klein netwerk hebben. Het doel is ervoor zorgen dat iedereen kan participeren en de zelfredzaamheid wordt gestimuleerd. Mensen dienen een aanvraag in per mail of telefoon voor een (vervoers-)klus. Hier wordt vervolgens een beschikbare vrijwilliger voor gezocht. De vrijwilligers ontvangen een kleine onkostenvergoeding voor hun inzet. Inwoners vinden het fijn als een klus is gedaan. Ze waarderen vaak de extra aanspraak.

Aanvragen diensten



Rob Louwers, vrijwilliger bij zowel de klussen- en tuindienst, zegt het volgende: “Met vrijwilligerswerk maak je andere blij, waarbij je de waardering voelt, en daar word je zelf ook weer blij van”

In 2024 zijn er enkele gebruikers bevraagd over de geboden klusdiensten. Er kwamen vele punten naar voren waaruit onze kracht blijkt. Dit is kort samengevat in:

- Vriendelijk, vakkundig en zorgvuldig geholpen
- Problemen in huis zoals gordijnenrails, planken ophangen, deurklinken zijn goed opgepakt en gemaakt
- Buitenshuis zijn de problemen ook opgelost zoals het leeghalen van een schuur, een lekkage wat gemaakt is of een schutting die weer recht staat.

Voor de tuindienst zijn er 30 gebruikers bevraagd. De gegeven mening omtrent de ondersteuning beslaat voornamelijk 2 gebieden. Aan de ene kant zijn de sterke punten gericht op de praktische aspecten zoals het krijgen van een opgeruimde tuin, een ware metamorfose en het enorm blij zijn met de ondersteuning die ze gekregen hebben. Aan de andere kant zijn er vele complimenten over de vakkundigheid, de gezelligheid en het gesprek wat er plaats gevonden heeft. Het is niet altijd alleen de tuin die onderhouden wordt, het bijkomend praatje geeft de gebruiker ook weer een ander gevoel.

“Ik kreeg hulp op terreinen waar ik onvoldoende technische kennis heb en/of inhoudelijk te weinig over weet of het fysiek niet kan.”

ANWB AutoMaatje

Aanleiding

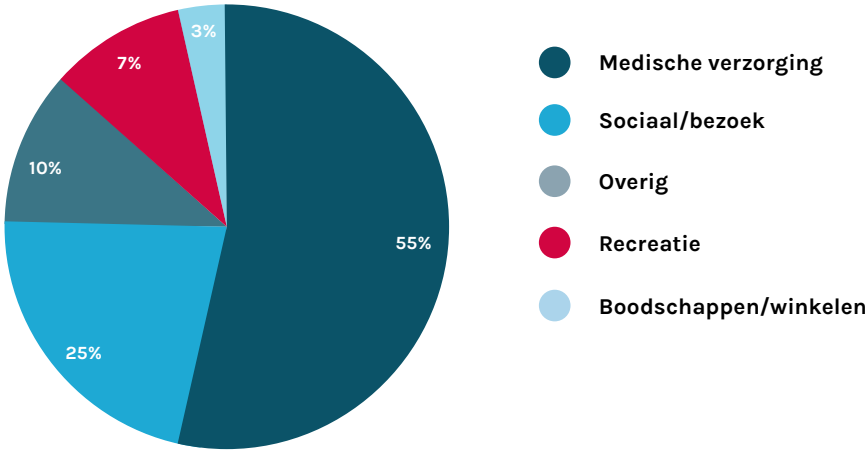
In Valkenswaard coördineren we de vervoerdienst ANWB AutoMaatje. ANWB AutoMaatje is een vervoersdienst voor inwoners die minder mobiel zijn. Tevens kunnen ook inwoners gebruik maken van het ANWB AutoMaatje die weinig of geen eigen netwerk hebben om van A naar B te komen.



Ons Bereik in Cijfers

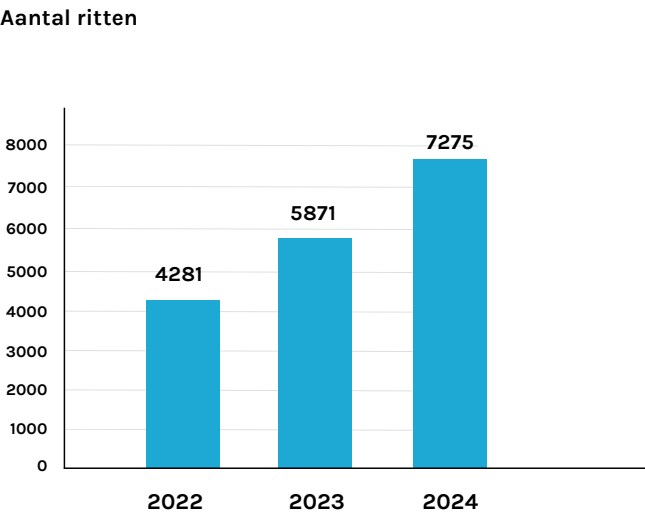
In 2024 zijn er 7276 ritten verreden. In het overzicht dat het registratiesysteem van ANWB AutoMaatje maakt, worden retourritten als twee enkele ritten geregistreerd. In onderstaande grafiek zijn de soort ritten aangegeven.

ANWB ritten



Het totaal zijn er in 2024 375 actieve deelnemers. Het aantal nieuwe deelnemers is verdubbeld (167) t.a.v. het aantal deelnemers die niet meer kunnen deelnemen (82). ANWB AutoMaatje Valkenswaard wordt ondersteund door 59 vrijwilligers, waarvan er 49 chauffeurs zijn en 10 vrijwillige planners.

Onderstaand in een grafiek een overzicht van de ritten over de afgelopen 3 jaar. Het aantal gereden ritten is ten opzichte van 2022 gestegen met 72%.



Ook het aantal deelnemers dat vervoerd werd is gestegen van 275 in 2022 naar 357 in 2024 (stijging van 29,8%). Tevens is hiermee het aantal gereden kilometers explosief gestegen. Dat is hieronder weergegeven (stijging van 91%).

Verhalen van Impact

Krachtige persoonlijke verhalen die de resultaten en eerder genoemde cijfers tastbaar maken:

Halverwege 2024 bereikte een chauffeur zijn 1000^e rit. Van deze gelegenheid is gebruik gemaakt om hem in het zonnetje te zetten (https://valkenswaard24.nl/home/artikel/101871/Fried-Weijers-vervoert-zijn-1000ste-klant-Het-is-hem-op-het-lijf-geschreven#google_vignette).

Sociaal werker Ella Cornelissen bij Cordaad Welzijn "Ik vind het aantal ritten dat onze chauffeurs maken in principe niet relevant: ik waardeer een chauffeur die honderd ritten rijdt net zo als een chauffeur die duizend ritten maakt.

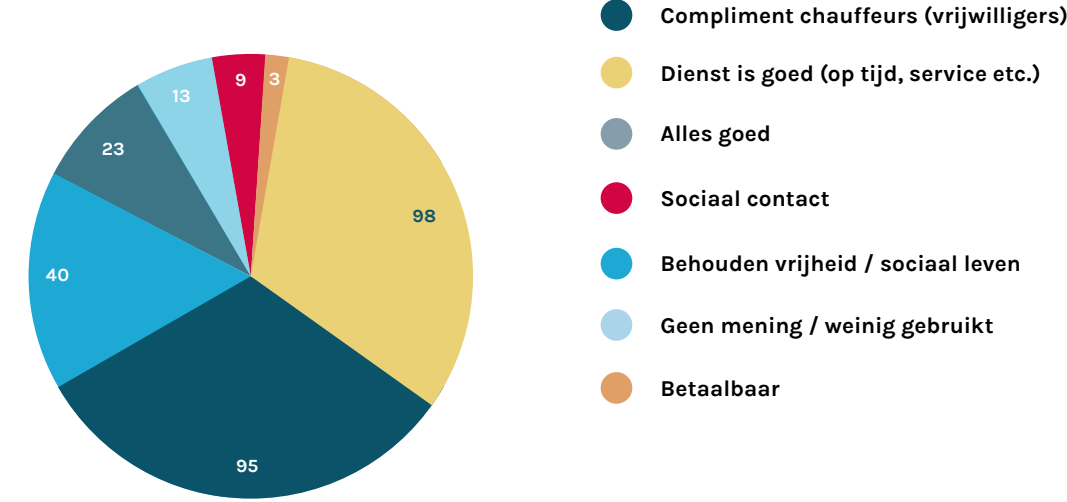
Klanttevredenheid en of quotes en foto's van een activiteit, dienst of anders.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek (grafisch weergegeven):

In 2024 is een klanttevredenheidsonderzoek verstuurd naar de op dat moment deelnemers van ANWB AutoMaatje Valkenswaard. Hier hebben 248 deelnemers op gereageerd. 100% van de deelnemers was het gedeeltelijk of geheel eens met de stelling.

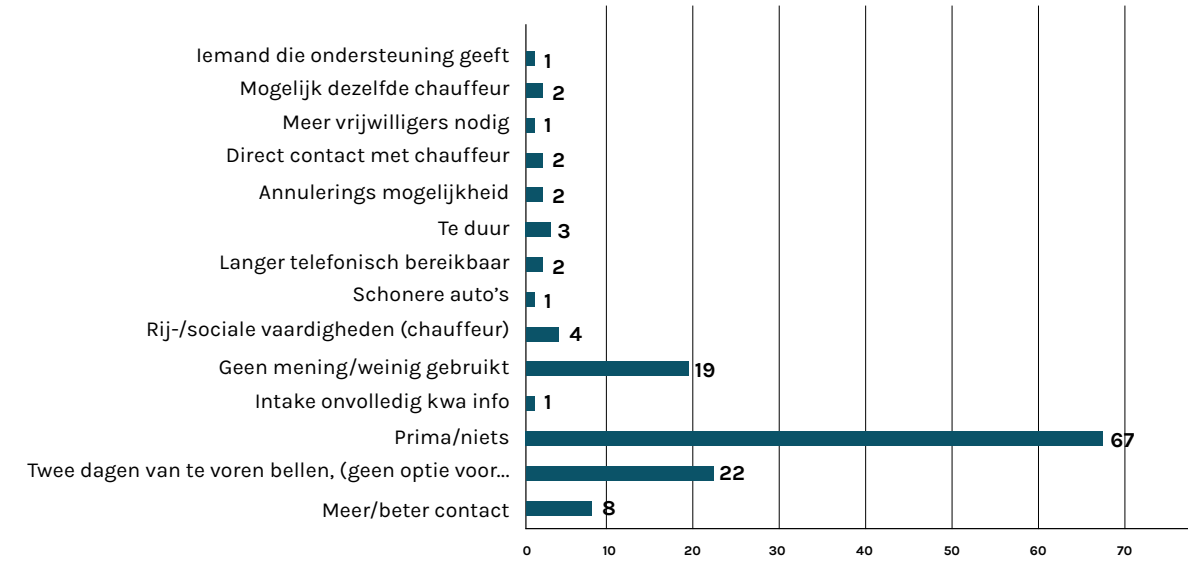
In de cirkel op de volgende pagina is te zien wat zij goed vinden aan de ondersteuning.

Wat was er goed aan de ondersteuning?



De deelnemers zijn ook bevraagd wat er beter had gekund. Deze uiteenzetting staat hieronder.

Wat had er beter gekund?



Repair Café

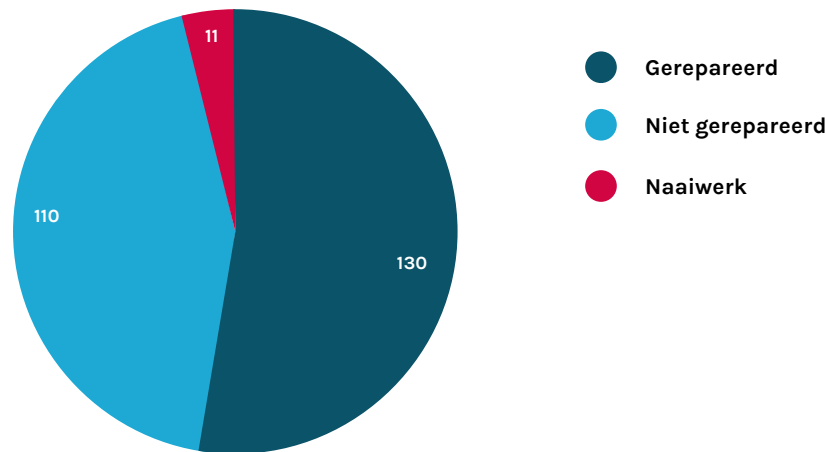
Aanleiding

Het kan altijd voorkomen dat iemand (tijdelijk) hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld bij kleine klussen aan huis, eenvoudig tuinonderhoud, bij het boodschappen doen of werken met de computer. Is er niemand in de directe omgeving, dan kan hij bij ons terecht. Onze vrijwilligers komen bij de mensen thuis voor diverse klussen. Ook wanneer iemand vervoer nodig heeft helpen onze vrijwilligers graag.

Iedere tweede zaterdag van de maand van 10:00-14:00 uur is er in de Belleman in Dommelen het Repair Café. Vrijwilligers repareren alles wat kapot is (en nog te maken is). Een lekke band, een knoop aan de jas, de stofzuiger weer aan de praat krijgen. Het kan allemaal. In plaats van nieuwe spullen te komen, is dit een duurzame manier. De hulp is gratis.



Bezoekers reguliere Repair Café



Ons Bereik in Cijfers

In 2024 is er verder vorm gegeven aan het pop-up Repair Café. Het pop-up Repair Café heeft in negen keer plaatsgevonden op een drietal locaties in Valkenswaard. De locaties waren het Leger Des Heils, de Zoete Inval (Valkenhof) en de Hijskraan.

Het reguliere Repair Café heeft in 2024 10 keer plaatsgevonden en had 251 bezoekers. Dit aantal is gemiddeld genomen gelijk gebleven aan 2023. De grafiek geeft een uitzetting van het aantal bezoekers en de reparaties.

1.5 Maatjes in contact

Wandelen in de Wijk

Op maandag- en vrijdagmiddag wandelen vrijwilligers van Cordaad Welzijn met bewoners van twee locaties van Valkenhof. Op maandag wordt er gewandeld vanuit de Bogen en op vrijdag wordt er gewandeld vanuit Kempenhof.

Ons bereik in cijfers

In 2024 hebben er in samenwerking met de ergotherapeut en relatiebeheerder Behandelcentrum van Valkenhof twee rolstoeltrainingen plaatsgevonden. Deze training is gerealiseerd na een behoeftepeiling bij vrijwilligers. De eerste training kwam vooral de theorie aan bod voor het gebruik van rolstoelen. De tweede training was vooral praktisch ingestoken. Samen met de ergotherapeut gingen de vrijwilligers de wijk om de theorie in de praktijk te brengen.

Maatjesproject

Het maatjesproject heeft verschillende doelen. Het gaat enerzijds om mensen het gevoel van eenzaamheid weg te nemen en door een kleine invulling het bieden van een zinvolle dag. Soms kan de inzet ook hebben dat een mantelzorger wordt ontlast omdat die op de tijd van het bezoek van het maatje weer even weg kan. Er zijn ongeveer 20 vrijwilligers als maatje actief. Zij bieden dus inwoners van Valkenswaard een fijne en zinvolle dag op de dag van hun bezoek.

“Ik kan eindelijk weer mijn eigen vrijwilligerswerk oppikken nu er iemand van jullie is gekomen”

1.6 Digitaalhuis

Aanleiding

Nederlands is een moeilijke taal om te leren. Oefenen is daarom heel belangrijk. Het taalcafé en taalmaatjes vormen het aanbod wat geboden wordt onder het digitaalhuis, mede georganiseerd door bibliotheek de Kempen. De verbonden vrijwilligers bieden één op één of middels een taalcafé de anderstaligen de mogelijkheid om de Nederlandse taal te leren spreken. Oefenen met de taal in een gesprek is essentieel om het goed en snel onder de knie te krijgen. Dit wordt niet aangeboden als een les, maar is een ondersteuning en een aanvulling op de lessen die gevolgd kunnen worden op school. Tevens kan er een basis gelegd worden wanneer mensen nog niet in de gelegenheid zijn om deel te nemen aan de les. In een ontspannen sfeer worden er gezellige gesprekken aangegaan met elkaar, ieder op zijn of haar eigen niveau. Er worden dagelijkse onderwerpen besproken zoals werk, boodschappen doen, hobby's, gezondheid etc.

2024 is een druk jaar te noemen voor zowel de taalcoaches als de taalmaatjes. In totaal zijn er 50 koppelingen geweest. Er zijn 20 taalmaatjes gestopt na de inzet van de vrijwilliger. Deze inzet was er gedurende minimaal 1 en maximaal 3 jaar. Door het stoppen van de gesprekken zijn de taalmaatjes voldoende vaardig om zich in de Valkenswaardse samenleving te begeven. In totaal zijn er ook 10 taalcoaches gestopt en hebben er 2 potentiële taalcoaches een gesprek gehad, waarna ze besloten dat ander vrijwilligerswerk binnen Cordaad passender is. In december waren er nog 34 actieve taalmaatjes gekoppeld aan een 28 taalcoaches. Twee maal per week vindt het taalcafé 's plaats. Gemiddeld komen er 30 personen per week naar deze bijeenkomsten waaraan 6 vrijwilligers zich verbonden hebben.

De verwachting is dat er meer uren gemaakt worden dan er begroot zijn dit jaar. Dit heeft te maken met een nieuwe coördinator die het taalstuk in haar eentje heeft gedraaid en later heeft overgedragen aan een nieuwe collega die taal in haar pakket heeft gekregen. De systemen en procedures zijn verbeterd en er is sinds april een vrijwilliger coördinator bij gekomen.

Taalcafé's Valkenswaard

Op maandagavond en op woensdagochtend zijn er taalcafé's in de bibliotheek in de Hofnar. Deze worden goed bezocht door ongeveer 30 gemotiveerde anderstaligen vanuit diverse landen. In een taalcafé ligt de nadruk op het spreken van Nederlands, waarbij de bezoekers zoveel mogelijk aan het woord komen. De 6 vaste vrijwilligers behandelen iedere week een onderwerp met diverse werkvormen en gaan ook vooral uit van de onderwerpen die bezoekers zelf inbrengen. De feestdagen en andere gebruiken in Nederland zijn bijvoorbeeld een vast onderdeel. Er is inmiddels een voormalige bezoeker die nu als vrijwilliger deelneemt en meehelpt bij het taalcafé op woensdagochtend. Het Taalcafé is een activiteit met een hele informele sfeer waarbij bezoekers soms voor langere tijd komen, maar er zijn er ook die voor een korte periode aansluiten.

Taalmaatjes Valkenswaard

In 2024 is er hard gewerkt, door de inzet van de vrijwillige coördinator, aan een overzicht waarop alle aanvragen en inzetten geregistreerd zijn. Het is niet altijd mogelijk om een koppeling te maken of stand te laten houden. Hieraan liggen diverse redenen ten grondslag, zoals bijvoorbeeld dat de vragers helemaal geen Nederlands spreken, lang naar het buitenland zijn of qua gezondheid of familieomstandigheden nu niet in staat zijn om al te beginnen. Daarnaast hebben vrijwilligers hun



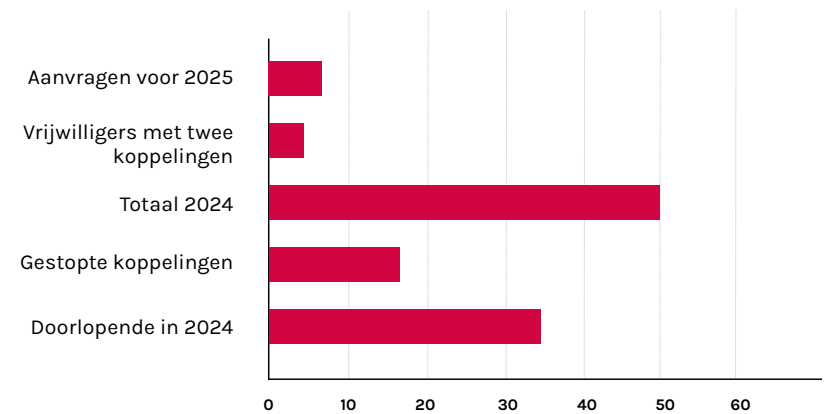
wensen qua taalniveau van de klant, zijn ze maar op een beperkt aantal dagdelen beschikbaar en als de klanten dan niet beschikbaar zijn, wordt het lastig.

We zien dat de populatie taalcoaches kwetsbaar is vanwege de hoge leeftijd. Daarnaast is het ook lastig om het traject na één jaar al af te ronden. Vrijwilligers zijn heel betrokken bij hun taalmaatje en willen soms langer doorgaan dan een jaar. Als daar een goede motivatie voor is, dan breiden we de periode uit. Een motivatie kan zijn dat de klant nog bezig is met een taalcursus en nog een aantal examens moet doen. Een reden is vaak ook dat er een relatie en vertrouwen op is gebouwd en vrijwilligers zich hierdoor waardevol voelen en deze connectie willen continueren. Met een nieuw maatje afspreken brengt dan spanningen met zich mee. Hierdoor monitoren we nauwgezet het traject door middel van evaluatiemomenten. Tijdens deze evaluatiemomenten kunnen we ook allerlei technieken en oefeningen aandragen die zowel de taalcoach als taalmaatje kunnen ondersteunen in het wekelijkse contact.

We zien een toename aan vraag van (vrouwen van) arbeidsmigranten. We zijn met de coördinator van het Digitaalhuis, in gesprek over een eventueel verkort traject. Deze groep heeft vaak meer financiële middelen tot zijn beschikking. Ook ligt het gevolgde onderwijsniveau hoger.

In juni en november hebben er twee bijeenkomst plaatsgevonden voor alle vrijwilligers die betrokken zijn bij taal. Daarbij was er ruimte om zowel ervaringen als materialen en werkwijzen met elkaar te delen. Vrijwilligers hadden veel uit te wisselen met elkaar en vonden het prettig elkaar weer te kunnen ontmoeten. We bespraken ook de nieuwe procedure, het evalueren en een taalcoach campagne om nieuwe vrijwilligers te werven. De taalcoaches zijn vertegenwoordigd op de seniorenmarkt om te werven.

Taalmaatjes



Overige werkzaamheden en taken zijn;

- Structurele monitoring van signalent
- Ophalen ervaringen bij deelnemers
- Trainen, betrekken, monitoren en coachen van vrijwilligers
- Trainen van nieuwe vrijwilligers
- Signaleren van vragen en behoeftes
- Publiciteitscampagnes
- Week van lezen en schrijven (september)

1.7 Vluchtelingenwerk

Aanleiding

Binnen vluchtelingenwerk begeleiden we statushouders die in het kader van de taakstelling in de gemeente Valkenswaard gehuisvest worden. In 2022 is daar de begeleiding van Oekraïense vluchtelingen bij gekomen. Deze hebben een aparte status en voor hen gelden aparte regels.

Ons Bereik in Cijfers

Vluchtelingenwerk Valkenswaard begeleidt de statushouders 1,5 jaar vanaf de datum dat ze worden ingeschreven in de gemeente Valkenswaard. De begeleiding wordt gedaan door 2 beroepskrachten en ongeveer 12 vrijwilligers. De taakstelling is door de gemeente Valkenswaard in 2024 behaald, in tegenstelling tot 2023 waarin de taakstelling niet was behaald.

2024	1 ^e helft	2 ^e helft	Totaal
Taakstelling	33	30	63 personen
Aantal woningen	21 woningen	18 woningen	39 woningen (3,25 per maand)
Aantal personen/ gezinnen	34 personen: 26 volw / 8 kids (waarvan 4 gezinnen)	31 personen: 18 volw / 13 kids (waarvan 2 gezinnen)	65 personen (waarvan 12 via gezinshereniging)
Aantal statushouders in begeleiding gedurende 1,5 jaar	58 volw / 19 kids 41 adressen	48 volw / 33 kids (verdeeld over een paar grotere gezinnen 36 adressen	
Hulpvragen vanuit statushouders tijdens spreekuur/ huisbezoek	1.116	842	1.958

Toelichting / bijzonderheden:

- In 2024 hebben we de begeleiding aan 6 gezinnen afgesloten; totaal 28 personen. En zijn we de begeleiding van 65 personen gestart. Terwijl het aantal vrijwilligers nagenoeg gelijk is gebleven.
- In 2024 zijn er meer alleenstaanden/alleengaanden gehuisvest in Valkenswaard. Dit is een landelijke ontwikkeling, aangezien er meer alleenstaande statushouders dan gezinnen in de COA verblijven.
- door het hogere aantal huisvestingen in 2024 om aan de taakstelling te kunnen voldoen, kan vluchtelingenwerk niet altijd de begeleiding geven die zo nodig is. Er zijn te weinig vrijwilligers om aan elke nieuwe statushouder een sociaal begeleider te koppelen die ook echt bij de statushouder thuis komt. Het gevolg hiervan is dat er statushouders zijn die volledig aangewezen zijn op het spreekuur; wat al een hoge mate van zelfstandigheid en zelfredzaamheid vereist. Het risico daarbij is dat als de statushouder zich niet meldt bij het spreekuur er niemand vinger aan de pols houdt en problemen zich dus onopgemerkt kunnen ophopen.
- Dit wordt nog eens versterkt doordat er momenteel een lange wachttijd is voordat het scholingstraject daadwerkelijk van start gaat. We zien hierdoor meer eenzaamheid en machteloosheid bij de statushouders, aangezien ze na zo lang wachten in het AZC, ook bij verhuizing naar de gemeente weer moeten wachten voordat ze hun toekomst eindelijk verder kunnen gaan opbouwen en leven verder vorm kunnen gaan geven. Het betreft hier bijzonder vaak jonge mannelijke statushouders tussen de 18 en 30 jaar. Naar school gaan is meer dan een taal leren; het zorgt ook voor structuur en een dag invulling en is tevens een sociale ontmoetingsplek.



Statushouders en inburgeren

Het inburgeringstraject is wettelijk vastgelegd binnen de nieuwe wet inburgering 2021 die sinds 01-01-2022 van kracht is. Wanneer iemand gevlucht is uit zijn eigen land en in Nederland terecht komt, kent hij de taal en de gebruiken van de Nederlandse samenleving nog niet. Bij het opbouwen van een nieuw leven en toekomstperspectief is het fijn als hij terug kan vallen op de vrijwilligers van vluchtelingenwerk, die hen ondersteunen en wegwijs maken in de Nederlandse samenleving. Wanneer iemand als vluchteling aankomt in Nederland en asiel aanvraagt in Ter Apel, verblijf hij eerst langdurig in een asielzoekerscentrum. Zodra hij van de IND een verblijfsvergunning heeft gekregen en definitief in Nederland mag blijven, krijgt hij huisvesting aangeboden en wordt ‘statushouder’ genoemd. Het inburgeren gebeurt deels door het volgen van een verplicht onderwijstraject en participatieverklaringstraject (PVT). Vervolgens worden ze via een Module Arbeidsmarkt en Participatie traject (MAP) toe geleidt naar de arbeidsmarkt. De vrijwilligers van vluchtelingenwerk bieden ondersteuning en begeleiding aan deze statushouders bij alle praktische vragen in de dagelijkse praktijk om aan alle voorwaarden van inburgering te kunnen blijven voldoen. Integratie in de Nederlandse samenleving vindt voor een groot gedeelte dan ook plaats in het dagelijks leven, tijdens boodschappen doen, contacten met buurtgenoten, sporten, naar school gaan, een telefoongesprek voeren. Daarbij is de begeleiding vanuit vluchtelingenwerk onmisbaar. Bijstandsgerechtigde statushouders worden bij binnenkomst in de gemeente Valkenswaard gedeeltelijk ontzorgd, doordat de huur rechtstreeks vanuit de uitkering wordt betaald aan de woningbouwvereniging. De belangrijkste reden voor het ontzorgen is om te voorkomen dat er in de beginfase al schulden ontstaan. Financiële zorgen kunnen het integratieproces en het focussen op het leren van de Nederlandse taal belemmeren. Het geeft onzekerheid en stress over de toekomst. Door het voorkomen van schulden in de beginfase, kan er met hulp van vrijwilligers van vluchtelingenwerk langzaam toegewerkt worden naar meer zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Het leren en beheersen van de Nederlandse taal is daarbij essentieel om je leven in Nederland weer helemaal zelf in de hand te kunnen nemen. Als we gedurende die begeleiding zien dat het doel van zelfredzaamheid en zelfstandigheid binnen 1,5 jaar niet behaald kan worden, moet er een inschatting worden gemaakt of verlenging van de begeleiding of andere ondersteuning cq. hulpverlening noodzakelijk is.

Aanpak Vluchtelingenwerk

Samen met 2 beroepskrachten en ongeveer 12 vrijwilligers (spreekuurmedewerkers & sociaal begeleiders) zorgen we dat statushouders zich zo snel mogelijk thuis gaan voelen in Valkenswaard. We begeleiden bij praktische en juridische zaken rond de huisvesting en inburgering. Wekelijks staan er 2 spreekuurmomenten ingepland (maandagochtend en donderdagochtend).

Totaal aantal Hulpvragen in 2024 vanuit statushouders tijdens spreekuur / huisbezoeken:	1.958 (Opmerking: vaak worden er meerdere onderwerpen per contactmoment besproken en geregeld, maar onder 1 onderwerp weggeschreven)
Algemeen	945
Financieel	338
Juridisch	135
Medisch	179
Scholing / inburgering	219
Sociaal	128
Opvoeding	14

We helpen ze wegwijs worden in de gemeente Valkenswaard, met werk, studie en vragen rond welzijn en zorg. Er zijn korte lijnen met gemeente werk & inkomen en met de woningbouwverenigingen om knelpunten te bespreken en oplossingen te vinden. Ook met de belastingdienst en IND wordt regelmatig contact gelegd om de statushouder verder te helpen. Indien van toepassing coördineren we ook bij de gezinsherenigingsprocedure. De coördinator sluit regelmatig aan bij signalerings- en afstemmingsoverlegmomenten binnen de gemeente.

Activiteiten voor statushouders:

Een statushouder kan ook gekoppeld worden aan een taalmaatje, waarbij in regelmatig terugkerende gesprekken individueel aandacht wordt besteed aan het aanleren en oefenen van de Nederlandse taal.

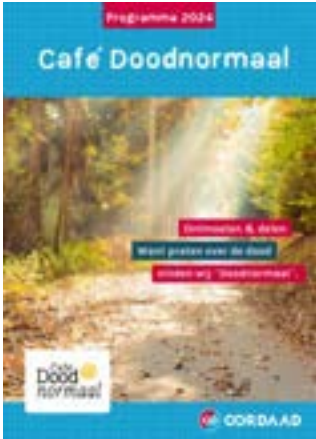
Activiteiten voor vrijwilligers:

maandelijks vrijwilligersoverleg om binnen het vluchtelingenwerk elkaar te ontmoeten en ervaring en kennis uit te wisselen. Het versterkt het gevoel dat je samen hetzelfde doel nastreeft. De onderlinge band biedt ook steun bij lastige en/of emotionele casussen. Een aantal keer per jaar wordt er ook een activiteit georganiseerd om elkaar informeel te kunnen ontmoeten, om deze onderlinge band nog meer te versterken.

1.8 Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ)

Aanleiding

Iemand die je dierbaar is komt binnenkort te overlijden. Het liefst wil je hem of haar in een vertrouwde omgeving blijven verzorgen. Veilig thuis waar je naaste zich het meest op zijn gemak voelt. Als mantelzorger komt er dan veel op je af. Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) helpt ze daarbij. Cordaad biedt praktische en emotionele steun aan iedereen in hun laatste levensfase en hun naasten. Zodat mensen thuis op een rustige, persoonlijke en waardige manier kunnen overlijden. Hiervoor hebben we zorgvuldig opgeleide vrijwilligers die de familie en diens naasten kunnen ondersteunen. Zodat ze deze moeilijke periode niet alleen hoeven te dragen. Onze vrijwilligers bieden troost en een warm contact. Met ruimte om hun verhaal kwijt te kunnen. Door aanwezigheidshulp te bieden hebben ze even de tijd om weer op te laden.



In 2024 is VPTZ in Valkenswaard geïntroduceerd als nieuwe dienst van Cordaad. Hiervoor is een plan geschreven en is er een artikel gepubliceerd op valkenswaard24. <https://valkenswaard24.nl/home/artikel/100701/Nieuwe-taak-via-Cordaad-Welzijn-bij-terminale-mensen-zijn-Het-geeft-meer-diepgang-in-je-leven>

Cijfers

Gedurende 2024 zijn de uitgewerkte plannen verder vormgegeven door VPTZ onder de aandacht te brengen bij de huisartsen en praktijkondersteuners in Valkenswaard en Waalre. Tevens zijn we aan de bekendheid aan het bouwen door middel van o.a. PR in de lokale media, uitzetten van folders, werven van vrijwilligers, versturen van informatie. Onze vrijwilligers worden via diverse mogelijkheden geschoold op het gebied van gesprekstechnieken, het volgen van webinars Carend of de landelijke VPTZ organisatie. Het onder de aandacht brengen van VPTZ in Valkenswaard heeft geresulteerd in enkele inzetten waarbij er één zeer bijzonder te noemen is. Het betreft een ouder echtpaar, beide in een vergevorderde leeftijd. De ondersteuning was voor beide personen, de een had de ziekte onder de leden en de ander leed onder de ziekte. Ze zijn in een korte periode met een forse inzet goed ondersteund zodat het laatste deel van beide levens op een rustigere en waardevolle manier is afgesloten.



“Elke keer als ik hem bel en er is iemand van VPTZ, klinkt hij enorm opgelucht. Hij heeft in zijn hele leven nog nooit iets aangeven of hulp geaccepteerd. Het is heel erg bijzonder dat mijn vader dit wil en kan accepteren”

1.9 Vrijwilligerscentrale

Aanleiding

De vrijwilligerscentrale bemiddelt voor het vrijwilligerswerk tussen vraag en aanbod. Daarnaast dragen we zorg voor informatie over vrijwilligerswerk zowel naar vrijwilligers als naar verenigingen. Vraaggericht kunnen we voor organisaties ook trainingen en cursussen verzorgen.

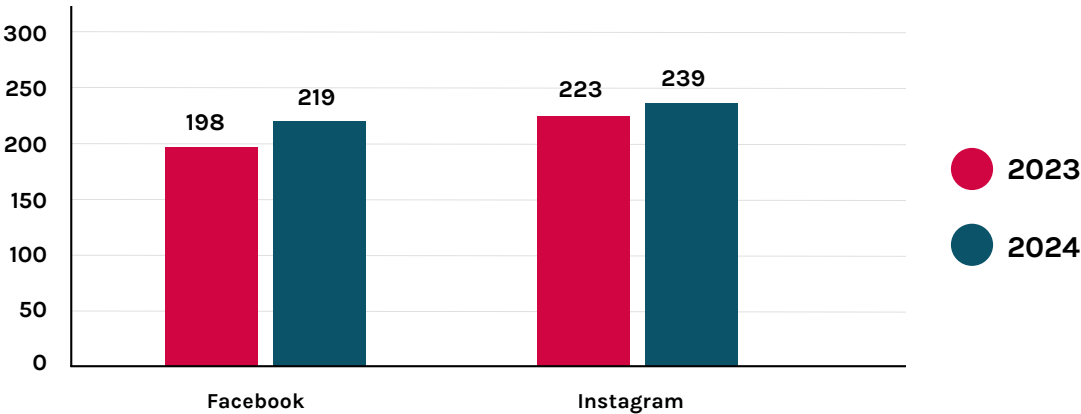
Ons bereik in cijfers

In 2024 zijn er 122 aanvragen en reacties op vacatures bemiddeld. Op de website www.goedbezigvalkenswaard.nu zijn 125 advertenties geplaatst. Deze advertenties zijn onder te verdelen in Vrijwilligers(werk), Maatjes, Buurthulp, Kennis en Materiaal/Faciliteiten. Organisaties die advertenties hebben geplaatst zijn onder andere Kempenhaeghe, Buurtgezinnen, Over Rood, Valkenhof, Energiek Valkenswaard, Stichting Leergeld, en Veilig Verkeer Nederland (VVN).

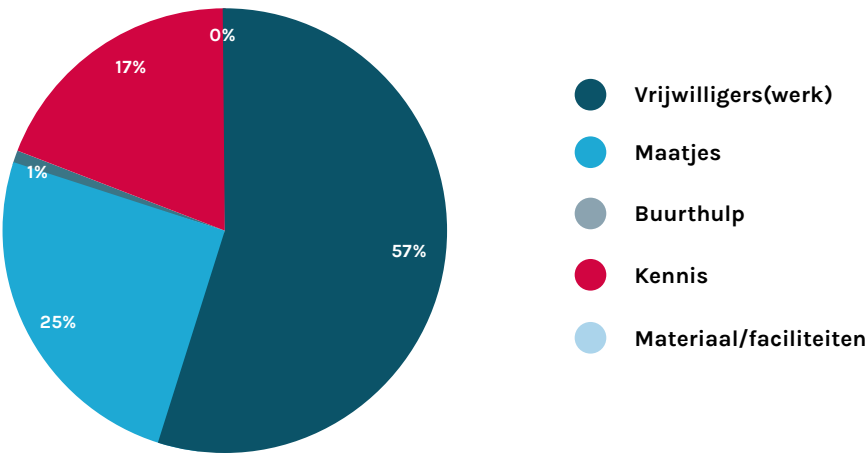
De Vrijwilligerscentrale Valkenswaard is ook actief op sociale media. In 2024 zijn er 133 berichten geplaatst op onze Facebookpagina. De pagina heeft 219 volgers. Op Instagram zijn 85 berichten plaatst en zijn er 239 volgers.

Via verschillende kanalen wordt er voortdurend reclame gemaakt voor het brede vrijwilligerswerk in Valkenswaard. Zo is er een vast rubriek in het Valkenswaards Weekblad en op Valkenswaard24. In 2024 is de nieuwsbrief voor vrijwilligers-organisaties 4 keer verschenen. De nieuwsbrieven omvatte onderwerpen als NLdoet, BestuurdersCentraal, aanbod adviesbureau en de campagne binden en boeien van vrijwilligers in Valkenswaard.

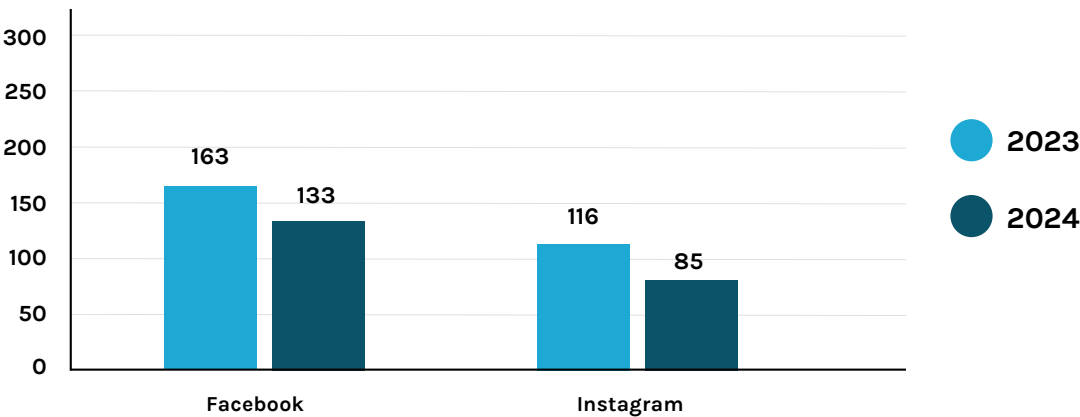
Social media volgers



Nieuwe advertenties



Social media publicaties



Verhalen van impact:

In 2024 zijn er drie interviews afgenomen met vrijwilligers binnen een vrijwilligersorganisatie. Dit waren Ontmoet & Groet, Kinderboerderij het Weike en buurtschap Stadsebergen. Deze verhalen zijn geplaatst op onze website en op onze sociale media. Valkenswaard24 en het Valkenswaards Weekblad hebben deze verhalen ook ontvangen voor plaatsing. Lia Hogenboom van Ontmoet & Groet heeft laten weten dat ze heel tevreden was met de actie om een artikel te plaatsen en een zeer prettig interview heeft gehad.

Klanttevredenheid:

Begin 2024 heeft de Vrijwilligerscentrale Valkenswaard klussen bezocht tijdens NLdoet: Nederlands grootste vrijwilligers-actie. De klussen die zich hadden aangemeld zijn onder de aandacht gebracht via onze sociale media en in de lokale media. Er waren 26 klussen in Valkenswaard.

In de tweede helft van 2024 hebben de gezamenlijke Vrijwilligerscentrales van Cordaad Welzijn (Cranendonck, Heeze-Leende, Bergeijk, Veldhoven en Valkenswaard) een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet. De Vrijwilligerscentrale heeft meerdere klantgroepen en daarom zijn er drie verschillende vragenlijsten ontwikkeld en per e-mail verstuurd naar onze klanten.



1. De gebruikers van www.goedbezigvalkenswaard.nu: er waren 13 reacties die gemiddeld een 7,8 gaven voor het gebruik van de website. Hieronder enkele reacties:
- “Tip: het invullen van alle informatie duurt lang door alle verschillende gegevens/rubrieken die je moet aanklikken, het zijn absoluut logische vragen maar wel tijdrovend. Bij bijvoorbeeld de site van NL voor elkaar kun je alle informatie achter elkaar er in zetten en ben je minder tijd kwijt. Top: de site is voor potentiële vrijwilligers overzichtelijk, je kunt al je informatie kwijt, je hebt de mogelijkheid om foto's toe te voegen, je wordt bij vragen vriendelijk te woord gestaan door de collega's van Cordaad Valkenswaard”;
 - “De belangrijkste opmerking van onze kant is dat de website niet goed digitaal toegankelijk is. Hij voldoet niet aan de wettelijke eisen (WCAG 2.1)”;
 - “Julie hebben een fijne site die ons al heel veel vrijwilligers heeft opgeleverd. Ik heb van andere kinderboerderijen begrepen dat dit in lang niet elke gemeente zo goed geregeld is. Dank daarvoor! Als ik dan toch een klein verbeterpuntje kan geven. Wij hebben langlopende advertenties staan die soms verlengd moeten worden. Intussen weet ik hoe dat moet, maar dat was voor mij in het begin niet helemaal duidelijk. Het zou misschien duidelijker aangegeven kunnen worden dat je de advertentie dan opnieuw in moet dienen. Of kan er misschien een knopje gemaakt worden waar op staat verlengen?”;
 - “Goede site wordt bekeken en goed ondersteund”.
2. Mensen die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk: Deze mail leverde 7 reacties op met een gemiddeld cijfer van 8,4. Hieronder enkele reacties;
- “Ik geef Cordaad Welzijn een 9. De organisatie is goed geregeld en er wordt regelmatig overleg gepleegd over hoe dingen beter kunnen, of hoe de service kan worden uitgebreid. Ga zo door!”;
 - “Er was een open sfeer en een vriendelijke ontvangst, ook genoeg informatie en tips ontvangen”;
 - “Cijfer 9, warme ontvangst bij intake en goede begeleiding en inwerking bij werkzaamheden. Fijne en gezellige werksfeer op kantoor”;

De Vrijwilligerscentrale Valkenswaard bedankt via deze weg iedereen die de moeite heeft genomen om de vragenlijst in te vullen.

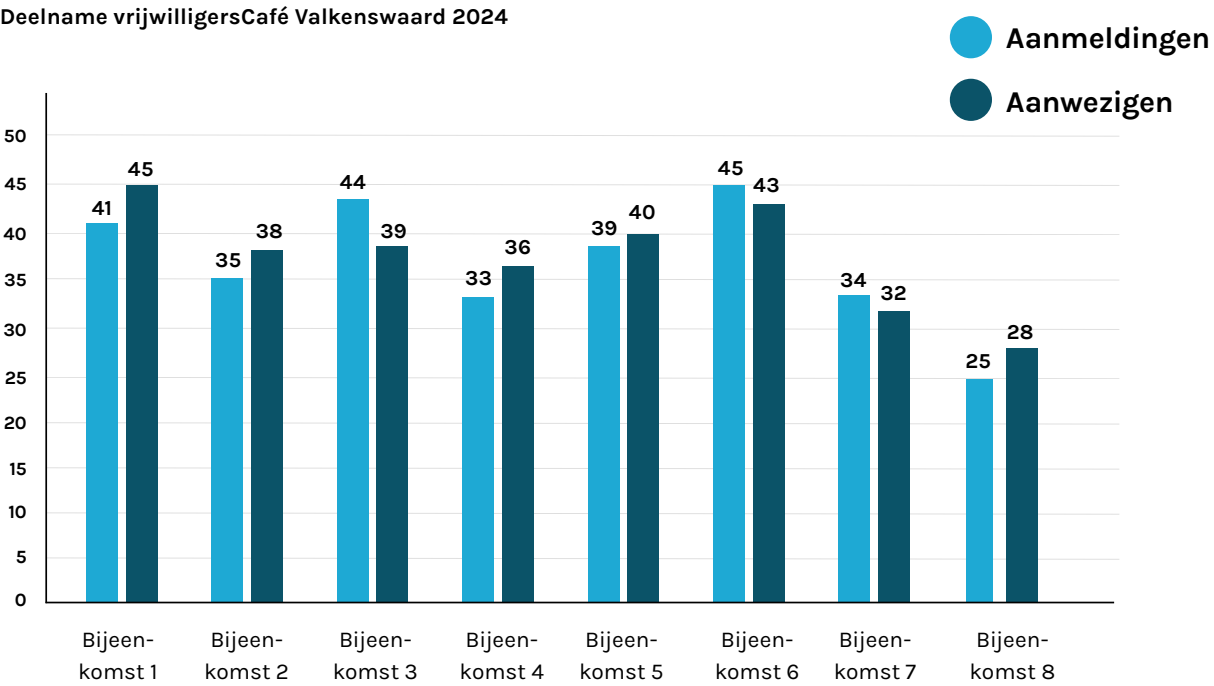
Vrijwilligerscafé

Aanleiding

Het Vrijwilligerscafé in Valkenswaard is een initiatief van Cordaad Welzijn om vrijwilligers samen te brengen in een combinatie van informele en formele bijeenkomsten. Het biedt niet alleen een ontmoetingsplek waar kennis, ervaringen en ideeën worden uitgewisseld, maar helpt vrijwilligers ook om meer inzicht te krijgen in de organisatie waarvoor zij werken.

Dit initiatief draagt bij aan:
Kennisverrijking over thema's zoals communicatie, samenwerking en welzijn.
Netwerkmogelijkheden, zodat vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen delen.
Uitbreiding van perspectieven, door kennis te maken met andere vrijwilligersfuncties binnen Cordaad. Daarnaast stimuleert het Vrijwilligerscafé kritisch denken en ondersteunt het de persoonlijke ontwikkeling van vrijwilligers, waardoor zij hun rol als ambassadeurs van Cordaad beter kunnen vervullen.

Ons Bereik in Cijfers



Uit feedback van vrijwilligers blijkt:
De inhoudelijke kennisoverdracht wordt gewaardeerd, vooral als deze op een leuke, interactieve manier wordt gebracht. Er is behoefte aan een vrij in te vullen moment, waarin vrijwilligers informeel met elkaar in gesprek kunnen gaan. Veel vrijwilligers vinden het nuttig om meer te leren over Cordaad en hun rol als ambassadeur van de organisatie beter te begrijpen.

Andere vrijwilligers komen vooral om nieuwe mensen te leren kennen en ontdekken voor welke andere diensten binnen Cordaad ze eventueel inzetbaar zijn. Omdat 8 bijeenkomsten per jaar een grote investering bleek, is besloten om in 2025 vijf bijeenkomsten te organiseren. Hierin blijven vaste onderdelen behouden, zoals:

- De rubriek “Mijn functie is...”, waarin een vrijwilliger vertelt over zijn of haar rol binnen Cordaad.
- Een bezoek van vrijwilligerscoördinator Carrie van Hoef, om signalen en behoeften van vrijwilligers op te halen en te bespreken hoe vrijwilligerswerk verder kan worden verbeterd.

Verhalen van Impact

Om de impact en beleving van het Vrijwilligerscafé te laten zien, zijn er artikelen gepubliceerd over eerdere edities:

Eerste Vrijwilligerscafé Cordaad;
<https://www.valkenswaardswaardsweekblad.nl/nieuws/algemeen/39036/eerste-vrijwilligerscafe-cordaad>



1.10 Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Aanleiding

De gemeente Valkenswaard heeft een verantwoordelijkheid en verplichting voor het aanbieden van een onafhankelijk cliëntondersteuner (OCO) voor haar inwoners. Om onafhankelijkheid te waarborgen is ervoor gekozen om de vrijwillige onafhankelijk cliëntondersteuner onder te brengen bij Cordaad Welzijn. ook voor de duurzaamheid en de sturing is het belangrijk de coördinatie ervan bij een professionele welzijnsorganisatie te brengen.

Binnen de Gemeente Valkenswaard bieden drie organisaties onafhankelijke cliëntondersteuning aan. Dat zijn MEE de Meent Groep, Senioren Belang Valkenswaard (SBV) en Cordaad Welzijn.

Het regelen van goede zorg en ondersteuning is niet altijd even makkelijk. Als u hier niet verder mee komt of het is onduidelijk waar u terecht kunt met uw hulpvraag, kan een onafhankelijk cliëntondersteuner met u meekijken- en denken. De hulpvragen kunnen op alle leefgebieden gesteld worden. Dit kan bijvoorbeeld ondersteuning bij een keukentafelgesprek met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn, het meegaan naar gesprekken met instanties of het helpen bij het maken van eigen keuzes.

Inzet

In 2024 is Cordaad Welzijn betrokken geraakt bij de onafhankelijke cliëntondersteuning. Er hebben diverse gesprekken plaatsgevonden met potentiële vrijwillige onafhankelijke cliëntondersteuners. Deze gesprekken werden geleid door een projectleider van MEE de Meent Groep. Er waren verschillende inwoners die deel hebben genomen aan een onderzoek naar de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuners in Valkenswaard. In dat onderzoek hebben zij aangegeven dat mogelijk zelf aan de slag zouden willen als onafhankelijk cliëntondersteuner om inwoners op weg te helpen.

Onze inzet in cijfers

Halverwege juni zijn de onafhankelijk cliëntondersteuners uit Valkenswaard, samen met de onafhankelijk cliëntondersteuners uit de gemeente Cranendonck, gestart met een vijfdelige training. Tijdens deze training kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- Rol van de onafhankelijk cliëntondersteuner;
- Netwerk inzicht;
- Wetgeving;
- De kunst van het vragen stellen;
- Bijzondere doelgroepen.

Vanaf september komen de onafhankelijk cliëntondersteuners van MEE de Meent Groep, SBV en Cordaad Welzijn tweemaal maandelijks bijeen. Deze overleggen zijn tweeledig: het eerste uur wordt er ingegaan op casuïstiek en het tweede uur wordt het proces besproken. Hierbij sluit ook de contactpersoon van de Gemeente Valkenswaard aan.

Tevens heeft er een extra scholing plaatsgevonden gegeven door MEE. Hier is ook aandacht besteed aan intervisie. Eind 2024 hebben de onafhankelijk cliëntondersteuners de mogelijkheid gekregen om deel te nemen aan een basistraining Wet langdurige zorg (Wlz).

In Valkenswaard zijn er 4 onafhankelijk cliëntondersteuners. In 2024 zijn er 6 hulpvragen opgepakt.

Verhalen van Impact

Vrijwillige onafhankelijke cliëntondersteuner, Maria Staals-Vermeulen, zegt het volgende:

“Sinds juni 2024 ben ik één van de 7 (vrijwillige) OCO’s (onafhankelijk cliëntondersteuning) in Valkenswaard, die verdeeld zijn over het SBV (Senioren Belang Valkenswaard) en Cordaad Welzijn.

Als OCO luister ik naar de hulpvraag van de inwoner en verwijs die naar “het juiste loket”, ondersteun of begeleid de inwoner bij b.v. een aanvraag WMO of keukentafelgesprek.

Mensen op een vrijwillige manier helpen, zodat ze door de bomen het bos weer zien en perspectief zien/houden in hun situatie: dat geeft mij als OCO veel voldoening.”

<https://www.valkenswaardswaekblad.nl/nieuws/algemeen/47322/nieuwe-onafhankelijke-clientondersteuners-denken-mee-met-inwo>



2. Anders dan gepland

Klussen- tuindienst en boodschappenhulp

Halverwege 2024 is er tijdelijk een klantenstop geweest bij de tuindienst. Er is voor gekozen om aanvragen van inwoners die nog niet eerder gebruik gemaakt hadden van de tuindienst niet aan te nemen. Inwoners die in het verleden al gebruik gemaakt hadden van de tuindienst, konden dit wel. Zo is er gewerkt aan het inkrimpen van de wachtlijst voor de tuinen. Dit heeft te maken met het beperkt aantal vrijwilligers bij de tuindienst.

Bij de boodschappendienst is het aantal vrijwilligers ook zeer beperkt, maar is de vraag ook kleiner. Daar waar het niet mogelijk is om een vrijwilliger te koppelen specifiek voor de boodschappen, is gekeken voor ANWB AutoMaatje ingezet kon worden.

Buurtbemiddeling

Binnen de Kerkkokers is de ondersteuningsvraag veranderd naar belastbaarheid verminderen. Dit is iets wat we met beperkte uren niet kunt verwezenlijken. Één bestuurslid loopt vooral over. Zij zet zich enorm in en heeft ontzettend veel taken op zich genomen. Hierdoor is haar balans tussen privé en vrijwilligerswerk verschoven. Dit maakt dat de wens binnen het bestuur is veranderd naar belastbaarheid verminderen ipv ondersteuning. Ze zoeken iemand die werkgroepen kan/wil leiden. Dit paste niet bij het karakter van Cordaad waardoor de samenwerking gaat beëindigen begin 2025.

Vrijwilligerscentrale

Vanaf maart 2024 is de focus van de Vrijwilligerscentrale verlegd. De focus is gericht op het opbouwen van het netwerk met verenigingen in Valkenswaard. Dat betekende fysiek contact leggen met verschillende verenigingen, aansluiten bij vergaderingen en bijeenkomsten om op te halen wat er leeft en wat er speelt. In plaats van informatie zenden willen we meer gebruik maken van de lijnen en contacten die er al liggen met de gemeente. Dit zodat we meer gezamenlijk kunnen optrekken en de krachten kunnen bundelen.

Bovenstaande sluit ook volledig aan bij het platform BestuurdersCentraal. In 2024 is het platform BestuurdersCentraal gelanceerd. Op dit platform kunnen bestuurders van vrijwilligersorganisaties vragen stellen aan elkaar. Dit platform is opgezet samen met de Vrijwilligerscentrales van Cordaad Welzijn en de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV). Het is de bedoeling dat andere gemeentes/vrijwilligerscentrales buiten ons werkgebied ook aansluiten. In de tweede helft van 2024 is Eindhoven Doet ook aangesloten bij dit platform. Daarnaast hebben we de krachten gebundeld en samen met Eindhoven Doet het initiatief genomen om een regionaal overleg te organiseren met coördinatoren van de Vrijwilligerscentrales in de Brainportregio. In 2025 wordt hier verder vorm aan gegeven.

Vanwege uitval van één van de coördinatoren van de Vrijwilligerscentrale heeft de Vrijwilligerscentrale minder aandacht gekregen dan het verdiend. De bezetting is inmiddels weer op orde en er wordt meer geïnvesteerd in het netwerk van Valkenswaard. Dat is de toekomst: een online én offline netwerk van vrijwilligersorganisaties die elkaar helpen bij allerlei vraagstukken. De Vrijwilligerscentrale kan daar waar nodig ondersteunen met extra informatie of het faciliteren van bijeenkomsten.

3. Trends en ontwikkelingen

Klussen- tuindienst en boodschappenhulp

De complexiteit van de hulpvragen neemt toe. Trends zijn de dubbele vergrijzing en het langer thuis blijven wonen. Er wordt met regelmaat een beroep op Cordaad Welzijn gedaan, maar het is lang niet altijd passend. Als het niet passend is verwijzen wij warm door.

Praktische ondersteuning

Over het algemeen merk je dat binnen de diensten van de praktische ondersteuning de vrijwilligers steeds ouder worden. Ondanks het aantal stijgende aantal vrijwilligers binnen onze organisatie merk je dat vrijwilligerswerk steeds meer op een andere manier wordt ingevuld door die vrijwilligers. De vrijwilligers hebben steeds meer “nevenfuncties” zoals oppas- opa/ oma, ze willen in de mooie voorjaarsdagen reizen of hebben steeds meer mantelzorgtaken op hun schouders. Hierdoor willen ze meer planbare taken uitvoeren maar ook kortstondig wanneer het past in hun agenda. Bij meer traditionele activiteiten merk je dan ook dat de traditionele vrijwilliger steeds ouder wordt wat sommige activiteiten kwetsbaar maakt. Daar waar er nog een professioneel belang is worden deze initiatieven nog opgepakt door professionals, zoals de Psysalon en Café Brein, onder de noemer preventief werken, maar het maakt het wel kwetsbaar.

Ook merken we dat de verandering van de maatschappij met al zijn kwetsbaarheden meer aan bod komt. Er is meer individualisering, mensen met de gedachte dat de staat het wel oplost want ik heb er recht op, maar ook steeds meer verward gedrag.

Bezuinigen binnen de overheidsinstanties stralen af op het vrijwilligerswerk. Steeds meer vragen die eerst door professionals opgepakt werden worden door gebrek aan tijd en mankracht neergelegd bij vrijwillige diensten als de maatjes, automaatje etc.

ANWB-Automatje:

- Het systeem van AutoMaatje voert geregeld updates uit waardoor het makkelijker is geworden om zelf meer gegevens te zien;
- In 2024 zijn er twee vrijwilligers van ANWB AutoMaatje opgeleid tot train-de-trainer Into D’mentie. Zij hebben andere chauffeurs en planners de mogelijkheid geboden om virtueel te ervaren hoe een persoon met dementie de wereld om zich heen ervaart. Het doel hierachter is om meer begrip en een betere communicatie met personen met dementie te krijgen.
- De behoefte naar de dienst is toegenomen. De cijfers tussen 2022 en 2024 zijn explosief toegenomen;
- In 2024 heeft de coördinator deelgenomen aan een overleg met verschillende coördinatoren van ANWB AutoMaatje uit de regio.



4. Toekomstvisie

ANWB-automaatje

Voor ANWB-automaatje zijn er enkele speerpunten te noemen die we in 2025 en verder gaan ontwikkelen. Te denken valt aan het blijvend continueren van de dienstverlening middels de vele vrijwilligers die zich belangeloos in weer en wind inzetten. Deze continuering heeft ook uiting in het aan te bieden talentontwikkeling en kennisvergroting. We denken hierbij aan thema's als omgaan met veranderend of verward gedrag. De chauffeurs zien sommige gebruikers regelmatig en kunnen signalen oppikken als het minder goed gaat. We onderzoeken waar de signalen het beste geplaatst kan worden binnen de bestaande dienstverlening (uiteraard met goedkeuring van de betreffende gebruiker). Tevens willen we onderzoeken om onze dienstverlening, daar waar het kan, meer te professionaliseren.

Wandelen in de wijk:

In 2025 wordt er een transitie gestart om de groep vrijwilligers van wandelen in de wijk onder te brengen bij Valkenhof. De vrijwilligers wandelen voornamelijk met de bewoners van deze zorgorganisatie en met directe vragen over gebruiksvorwerpen zijn ze aangewezen op de coördinator. Deze transitie zal in 2025 in gang gezet worden, zodat de groep blijft bestaan, maar onder de vleugels van Valkenhof zal gaan vallen.

Onafhankelijk cliënt ondersteuners

In de gemeente Valkenswaard is er nog een slag te behalen in het vergroten van de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuning. In samenwerking met de gemeente Valkenswaard willen we dit meer onder de aandacht brengen van de inwoners. Tevens zijn we voornemens om een vorm van klanttevredenheidsonderzoek te professionaliseren en uit te voeren.

Formulierencafé:

Rondom de geldzorgenproblematiek is blijvend aandacht vanuit zowel landelijke politiek en organisaties als vanuit lokale politiek en organisaties. De wens is en blijft om de geldzorgenproblematiek te voorkomen of om deze in ieder geval zo snel mogelijk te signaleren. De praktijk wijst echter nog steeds uit dat door inwoners te laat aan de bel wordt getrokken, dat de toegankelijkheid van hulpverleners niet duidelijk en/of te versnipperd is en regelingen niet duidelijk zijn. Door de Toeslagen-affaire is angst ontstaan voor de overheid. Dit maakt dat nog altijd veel inwoners worstelen met administratie en geldzaken. We constateren dat steeds vaker sprake is van multi-problematieken en dat de zorg onder druk staat. Dit vraagt nogal wat van een vrijwilliger maar de inzet van een vrijwilliger kan echt wat opleveren. Een juiste begeleiding van deze groep vrijwilligers wordt steeds belangrijker. Zij moeten kunnen omgaan met de multi-problematieken, daarbij ook de eigen grenzen bewaken, de kaders van de Thuisadministratie kennen en daar naar handelen. Daarbij moeten zij goed op de hoogte blijven van alle relevante regelingen, die overigens per gemeente kunnen verschillen. Een optimale samenwerking tussen verschillende organisaties rondom de geldzorgenproblematiek wordt steeds belangrijker. Elkaar in 2025 nog beter weten te vinden en samen werken aan de meest optimale ondersteuning van een inwoner. We onderzoeken naar mogelijkheden om het formulierencafé in 2025 uit te breiden op bijvoorbeeld andere locaties of andere tijden.

Vrijwilligerscentrale:

In 2024 heeft de Vrijwilligerscentrale Valkenswaard deelgenomen aan een tweedaagse bijeenkomst met medewerkers van diverse Vlaamse en Nederlandse vrijwilligerscentrales. Er stonden diverse onderdelen op het programma: Uitwisseling en verdieping; Workshops over het ondersteunen van organisaties in het succesvol werken met en werven van vrijwilligers; Dilemma's en spanningen in visie op vrijwilligerswerk.

Verder is er in 2024 verder vorm gegeven aan extra gelden die beschikbaar zijn gesteld vanuit het Corona Herstel Plan. Samen met de Gemeente Valkenswaard zijn wij betrokken bij het uitvoeren van een campagne om vrijwilligers te vinden en te boeien. In januari 2025 vindt de startbijeenkomst plaats. Met deze input wordt er later in 2025 een vervolg aan gegeven.

Voor de toekomst willen we ons meer gaan richten op: Verdere samenwerking met Gemeente Valkenswaard over binden en boeien van vrijwilligers; Versterken netwerk in Valkenswaard; Inzetten op samenwerking met Brainport-regio;

Vrijwilligerscafé

Voor de komende jaren richten we ons op: Meer transparantie over hoe signalen van vrijwilligers worden opgepakt en verwerkt. Vergroting van de zichtbaarheid van het Vrijwilligerscafé binnen Valkenswaard, onder andere door mond-tot-mondreclame. Betere afstemming op de behoeften van vrijwilligers, door meer gerichte feedback op te halen en daar actief op in te spelen. Met deze ontwikkelingen blijft het Vrijwilligerscafé een waardevolle en inspirerende ontmoetingsplek voor vrijwilligers in Valkenswaard.

Klussen- tuindienst en boodschappenhulp

- Visie vanuit Cordaad Welzijn over kaders voor de dienstverlening. Er zijn nu niet altijd duidelijke kaders. (Hulp)vragen zijn complex en horen niet altijd bij Cordaad. Er wordt intern gekeken hoe we dit verder kunnen uitwerken met een bijbehoren de visie.
- Eventuele samenwerking met Wijkcommissies. Hoe zorgen we voor een juiste verbinding en samenwerking tussen een bij voorbeeld praktische ondersteuning en het wijkgericht werken van bijvoorbeeld Valkenhof

Repaircafé

- Eventuele uitbreiding van Pop Up locaties Repair Café. In 2024 vond het Pop-up Repair Café op een aantal locaties plaats. In 2025 kunnen eventuele andere locaties onderzocht worden, bijvoorbeeld Kempenhof (Valkenhof). De open inloop en visie die zij hebben.
- Professionaliseren in klanttevredenheid en hier invulling aan geven.



Als Cordaad Welzijn staan we midden in de samenleving.
Met elkaar bouwen we aan buurten
waar iedereen zich thuis voelt en ertoe doet.

SAMEN met onze medewerkers, maar ook met jou als dorpsgenoot,
samenwerkingspartner, vereniging of belangstellende.

