



Jaarverslag 2021

*De Deken Hanneman Stichting is in 2017 opgericht omdat Deken Hanneman zaliger in het kader van de Heiligdomsvaart 2018 graag een blijvend project voor de stad Maastricht op wilde zetten. Dit is opgepakt door de 3 kerken in de binnenstad van Maastricht – de St. Servaas, St. Jan en Onze Lieve Vrouwe- en is de Deken Hanneman Stichting geworden.*

Het bestuur van de Deken Hanneman Stichting bestond op 31 december 2021 uit:

Voorzitter	Dhr. L. Brans Brabant
Secretaris	Mevr. H.H. de Haan – Verduyn
Penningmeester	Dhr. J. Timmermans
Algemeen lid	Dhr. R. Ruijters
	Dhr. S. Hoen

Het Comité van Aanbeveling bestaat uit:

Dhr. Theo Bovens, gouverneur Provincie Limburg 2011-2021

Mevr. Annemarie Penn-te Strake, burgemeester Maastricht

Medewerkers:

Projectcoördinator:	Mevr. Peggy Thekkaekurikattukunnal-Braeken
Helpdesk medewerkers:	Mevr. Anita Raemakers-Zwakenberg
	Dhr. Youri Burkard (gedetacheerd -als donatie- door Envida)

KVK nummer: 69179948

Fiscaal nummer: 857770354

Bankrekening: NL45 TRIO 0338 6847 19

[www.dekenhannemanstichting.nl](http://www.dekenhannemanstichting.nl)

provincie limburg  
gesubsidieerd door de Provincie Limburg



## Voorwoord

We zijn nu iets meer dan 2 jaar operationeel. Vanaf vrijwel het begin hebben we te maken gekregen met Corona. In 2020 heeft dat onze activiteiten beïnvloed en ook in 2021 is dat het geval geweest. Onze hulpverlening is steeds door blijven lopen, maar vanwege toenemende drukte en uitval bij onze partners, kwamen de hulpvragen in golfbewegingen binnen. Inmiddels zijn we daar aan gewend. De aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers liepen gelukkig wel gestaag en stabiel door. En inclusief de nieuwe 'bijzondere' vrijwilligers, hebben we nu een enthousiaste en bereidwillige groep vrijwilligers waar we trots op zijn.

Verder hebben we nogal wat tijd besteed aan het werven van fondsen. Prettig was dat de subsidie van de Provincie verlengd kon worden en dat we van verschillende fondsen uiteindelijk mooie bijdragen en toezeggingen hebben mogen ontvangen (zie financieel gedeelte). Op het einde van 2021 hebben we voor het eerst een subsidietoezegging van de Gemeente Maastricht ontvangen voor 2022.

Een verdere bijzondere subsidie was afkomstig van Envida. Een van hun medewerkers is voor een aantal uren en voor lange termijn -om niet- aan ons gedetacheerd. Dit betekent dat de noodzakelijke urenuitbreiding van de helpdesk kon worden gerealiseerd zonder dat we daar extra kosten voor hebben. Voor deze en alle andere steun zijn wij dankbaar.

Voor het eerst hebben we ook onze cliënten gevraagd wat ze van ons vonden. Het is goed om te mogen concluderen dat onze ondersteuning waardevol is en dat onze manier van werken gewaardeerd wordt.

Alles loopt dus zoals we gehoopt en voor ogen hadden, en we zien 2022 met vertrouwen tegemoet.

Lou Brans Brabant

Bestuursvoorzitter van de Deken Hanneman Stichting



## Hulpvragen

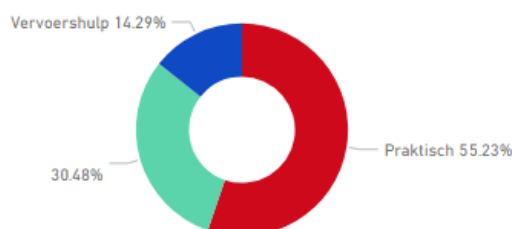
Hoewel wij steeds door zijn blijven gaan met onze ondersteuning, zien we wel duidelijke schommelingen in het aantal hulpvragen in de verschillende perioden. In tijden dat de besmettingen toenamen, nam het aantal hulpvragen steeds af. Het ging echt in golven. Desalniettemin is het aantal hulpvragen toegenomen in vergelijking met 2020, van 92 naar 163 hulpvragen. Ongeveer de helft hiervan zijn langdurige hulpvragen waar dus meerdere contactmomenten per maand plaatsvinden. We zitten daarmee nog steeds in een goede verhouding t.a.v. onze vrijwilligerscapaciteit. Er is op geen enkel moment sprake geweest van een wachtlijst. Het luistert nauw om die balans goed te vinden, want we willen niet met het aantal hulpvragen onder of boven de capaciteit zitten voor een te lange periode. In 2022 willen we deze verhouding verder optimaliseren.

De hulpvragen komen nog steeds primair (68%) binnen via doorverwijzende partnerorganisaties (wijkverpleging, herstellzorg, huisartsen, sociale teams, WMO etc.). We merken ook dat onze partners steeds beter weten wat wij kunnen doen en wat niet. Bij particuliere aanvragen van mensen/familieleden zelf, is dit soms minder het geval, en moeten we ook af en toe hulpvragen afwijzen (het gaat dan of om te specialistische/ingewikkelde/grote vragen of vragen van mensen die uit willen proberen of ze gratis hun klussen gedaan kunnen krijgen en waar dus geen sprake is van enige noodzaak. Dit komt echter maar zelden voor).

Want van belang is altijd dat de noodzaak duidelijk aanwezig is. Als dat het geval is, dan gaan we graag de uitdaging aan, ook bij minder gangbare vragen. Zo hebben wij vorig jaar succesvol een dringende verhuizing kunnen regelen, door sponsoring in natura van een lokaal verhuisbedrijf.

Verder zien we -zoals eerder genoemd- dat de percentages omtrent terugkerende (45%) en eenmalige hulpvragen (55%) hetzelfde zijn gebleven als vorig jaar. Daar zit dus geen verdere verschuiving in. Hetzelfde geldt voor de verdeling tussen praktische (55%), psychosociale (30%) en vervoershulpvragen (14%); daar zit alleen een hele kleine toename bij vervoer, de basisverhouding is nagenoeg gelijk gebleven. Er blijft duidelijk een nadrukkelijke behoefte aan de praktische ondersteuning. We zien bijvoorbeeld dat bij woningbouwverenigingen er onvoldoende voorzieningen zijn voor mensen, bijvoorbeeld bij reparaties en renovaties. Ook het doen van boodschappen blijft een belangrijk aandeel van de praktische hulpvragen.

Totalen per categorie



## Cliënttevredenheidsonderzoek

We hebben over 2021 ook voor het eerst een tevredenheidsenquête gehouden. Aan alle contactpersonen (dit zijn de mensen bij organisaties die voor hun cliënten bij ons hulpvragen hebben ingediend en die de client begeleiden) en cliënten hebben we een verzoek gestuurd om onze digitale vragenlijst in te vullen. De responsratio was 25% (volgens online bronnen is 20% responsratio 'erg goed').

Hieronder een overzicht van de antwoorden (maximale qualificatie was 5 sterren):

<b>Hoe ging het online indienen van de hulpvraag?</b>	43%: 5/5 43%: 4/5 8,7%: 2/5 4,3%: 1/5
<b>Was de communicatie die we met u hadden over de hulpvraag duidelijk?</b>	69,6%: 5/5 30,4%: 4/5
<b>Bent u tevreden over hoe we u geholpen hebben met de hulpvraag?</b>	82,6%: 5/5 17,4%: 4/5
<b>Bent u tevreden over de lopende/afgeronde hulpvraag?</b>	62,2%: 5/5 30,4%: 4/5 4,3%: 2/5
<b>Wat heeft onze inzet/ondersteuning voor u of uw client betekend?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Minder eenzaam</li><li>- Dankbaar</li><li>- Fijne samenwerking</li><li>- Snel</li><li>- Wereld van verschil voor cliënten</li><li>- Spanning weggenomen</li></ul>
<b>Heeft u opmerkingen/suggesties voor ons?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Betrouwbare partner in voorliggende veld</li><li>- Ga zo door</li><li>- Betere telefonische bereikbaarheid zou prettig zijn</li><li>- Jullie zijn geweldig</li></ul>

Concluderend mogen we zeggen dat onze cliënten en contactpersonen heel tevreden zijn over onze manier van werken en de hulp die onze vrijwilligers bieden.

We zien ook dat enkele respondenten het niet zo prettig vinden om online de ondersteuning aan te moeten vragen. We proberen voor mensen die geen computer/computervaardigheden hebben altijd telefonisch de hulpvraag helder te krijgen en voeren dan de hulpvraag voor hen in. Ook zien we dat een van onze partners het prettig zou vinden als we een betere telefonische bereikbaarheid zouden hebben zodat zij als zij bij de client zijn direct telefonisch met ons kunnen overleggen. We begrijpen die vraag, dat zou heel fijn zijn. We gaan kijken hoe we hierin meer tegemoet kunnen komen binnen de mogelijkheden.

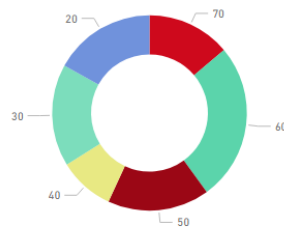
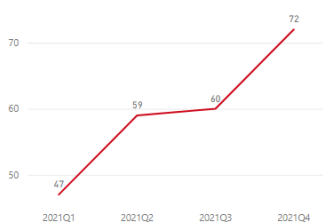


## Hulpbieders

Het aantal hulpbieders is in 2021 gestegen van 41 naar 72. Dat zijn 2-3 nieuwe vrijwilligers per maand. Deze druppelsgewijze maar stabiele groei past goed bij onze doelstellingen en past bij onze personele capaciteit.

Leeftijdscategorieën (10 = 10-19 etc.)

Aantal geregistreerde hulpbieders



In 2021 zijn we ook langzaam aan begonnen met het inzetten van 'bijzondere' vrijwilligers. Mensen die verblijven in het asielzoekerscentrum en statushouders (7), dak- en thuisloze jongeren (2) en mensen met een beperking (2). De vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond vertellen ons dat ze het fijn vinden om vrijwilliger te zijn omdat ze zo iets terug kunnen doen en omdat ze leren hoe deze maatschappij werkt en de taal te kunnen oefenen. De uitwisseling met onze cliënten en ook met de andere vrijwilligers is mooi. Op die manier krijgen zij een eigen netwerk hier. Andere bijzondere vrijwilligers kunnen dan weer leren en trainen om zelfstandig dingen te doen, om verantwoordelijkheid te nemen. Dit kan hen helpen naar een betaalde baan, of naar meer autonomie.

We gaan hier in 2022 zeker mee door en willen de samenwerkingen met de betrokken organisaties verder verstevigen.

Door Covid was het wederom moeilijk om bijeenkomsten voor onze vrijwilligers te organiseren. Begin 2021 hebben we dan ook onze introductietraining omgebouwd naar een online training. Die hebben we in maart in het Nederlands en ook in het Engels aangeboden. Ook hebben we de training over omgaan met dementie (in samenwerking met Hulp bij Dementie van Envida) ook online aangeboden. Het kennismaken met elkaar misten we hierdoor wel. Maar aan de andere kant deden de vrijwilligers actief mee en hanteerden we het 'beter dan niets' principe. Richting de zomer was er weer meer mogelijk en konden we onze jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst door laten gaan. En in november konden we weer face to face onze introductietraining geven.

## Netwerken en naamsbekendheid

We nemen nog steeds deel aan de overlegorganen Zorgsaam en Kennis delen. In 2021 is daar ook nog het overleg met vrijwilligersorganisaties vanuit het Sociaal Team Malberg bijgekomen. We nemen deel aan dit overleg als vertegenwoordiging voor Zorgsaam. Het is merkbaar dat partnerorganisaties ons mede daardoor goed weten te vinden en ook weten waar ze bij ons voor terecht kunnen. Ook onze samenwerkingen met bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk en Radar komen vanuit deze netwerken.

Voor wat betreft naamsbekendheid waren er in 2021 ook weer verschillende media momenten. Zo was er een social media promotie campagne vanuit de Gemeente in samenwerking met Zorgsaam (via Maastricht Doet), waarvoor bij iedere lid-organisatie een filmpje werd opgenomen en een interview werd gedaan. We waren genomineerd voor een prijs, waarbij ook promotie werd gemaakt via televisie, krant en social media. Verder werd een van onze vrijwilligers geïnterviewd en dit verscheen online en in een boekje. We kregen een bijdrage van de OR van een zorgverlener omdat een van hun medewerkers ons voorgedragen had. We hebben de stichting gepromoot op een markt voor studenten. En we hebben een interview gegeven bij een lokaal radio programma. Voldoende herhaling om onze naamsbekendheid lokaal te vergroten, zonder te zeer in het voetlicht te treden.

## Doelen

In ons vorige jaarverslag stond: 'Groei is voor ons daarom geen doel op zich. Organische ontwikkeling is een term die beter bij ons past. En die ook een steviger fundament en daarmee langere levensloop garandeert.'

Dit is een strategische aanpak die we dus ook dit jaar nog steeds onderschrijven, evenals onze ambities:

- Tevreden cliënten:  
Een goede eerste inschatting en een duidelijke formulering van de hulpvraag is van belang. Zo weet de cliënt wat er verwacht kan worden en weet de vrijwilliger wat te doen. Doorgaans is het mogelijk om op een korte termijn de hulpvraag in te vullen. De vrijwilligers zijn goed in wat ze doen en dit leidt tot een hoge tevredenheid bij cliënten en begeleidende organisaties.
- Betrokken en tevreden vrijwilligers:  
Zoals aangegeven vinden de vrijwilligers het prettig om voor een kleine, lokale organisatie te werken. Wij proberen die kleinschaligheid te behouden en focussen op kwaliteit.
- Voorkomen/beperken van een wachtlijst dus een goede balans tussen hulpvragen en beschikbare vrijwilligers
- Overhead laaghouden (beperkt aantal formatie-uren, geen huisvestingskosten)
- Samenwerken met andere organisaties
- Innovatieve werkwijzen en projecten opzetten

Als nieuw doel wordt nog toegevoegd:

- Werken aan een meer duurzame en gedragen financiering (minstens gedeeltelijk): om minder afhankelijk te zijn van eenmalige financieringen en subsidies willen we mogelijkheden bekijken voor meer stabiele oplossingen zodat beschikbare capaciteit volledig ten gunste van de activiteiten van de Stichting ingezet kunnen zetten, in plaats van aan fondsenwerving.

## Financiële verantwoording

Ook voor het boekjaar 2021 hebben wij weer een nagenoeg sluitende exploitatie kunnen realiseren. Mede dankzij de succesvolle samenwerking met zorggroep Envida, die -om niet- een re-integrerende zorgmedewerker voor een aantal uren per week beschikbaar stelde, zijn de personeelskosten binnen de begroting gebleven.

De algemene kosten tonen een lichte stijging ten opzichte van 2020, maar blijven mede door sponsoring in natura ruim onder de begroting. Nog steeds is Corona van invloed op de activiteiten van onze stichting. Een aantal geplande activiteiten en bijeenkomsten van vrijwilligers konden helaas geen doorgang vinden vanwege de wettelijke beperkingen. De verwachting is dat in de loop van 2022 weer van een normale bedrijfsvoering sprake zal zijn.

Met de Provincie Limburg is in het verslagjaar overeenstemming bereikt om de lopende subsidie-overeenkomst met een jaar te verlengen tot eind 2022. Dankzij deze verlenging en de reeds ontvangen en toegezegde subsidies zien wij het boekjaar 2022 met vertrouwen tegemoet.

## Jaarrekening Deken Hanneman Stichting 2021

BALANS per 31-12-2021 in €uro's					
	31-12-2021	31-12-2020		31-12-2021	31-12-2020
<b>ACTIVA</b>			<b>PASSIVA</b>		
<u>Vlottende activa</u>			<u>Eigen vermogen</u>		
Liquide middelen	72 723.20	80 543.68	Eigen vermogen	22 039.79	22 255.06
				22 039.79	22 255.06
			<u>Schulden op korte termijn.</u>		
			Crediteuren	2 486.70	3 236.91
			Vooruitontvangen bedragen	48 196.71	55 051.71
				50 683.41	58 288.62
	72 723.20	80 543.68		72 723.20	80 543.68

RESULTATENREKENING 2021 in €uro' s					
	2021	2020		2021	2020
<b>LASTEN</b>			<b>BATEN</b>		
Salarissen en sociale lasten	39 429.29	37 865.92	Subsidie Provincie Limburg	24 855.00	23 962.50
Overige personeelskosten	0.00	781.00	Overige subsidies en donaties	24 855.00	23 962.50
Algemene kosten	10 495.98	9 559.78			
Resultaat				215.27	281.70
	49 925.27	48 206.70		49 925.27	48 206.70

Vastgesteld door het bestuur van de Deken Hanneman Stichting op 23 februari 2022.