

Veenendaal, januari 2020

## Jaarverslag 2019 Diaconaal Loket

Door middel van dit jaaroverzicht willen wij u graag opnieuw informeren over de ontwikkelingen van het Diaconaal Loket aan de Markt 10.

De werkgroep Diaconaal Loket (DL) bestaat per ultimo verslagjaar uit de volgende leden:

Aart van Kruistum, voorzitter werkgroep DL <b>Vacant per 1-1-2020</b>
Henk van Blitterswijk, secretaris werkgroep DL
José Engel, secretaris Diaconaal Platform Veenendaal (DPV)
Nelleke Huissoon, medewerker loket
Heidi van Kooten, medewerker loket
Bart Lont, ICT zaken

### *Algemeen:*

Op 22 mei 2018 is het Loket onder grote belangstelling geopend, waarna we met 17 enthousiaste vrijwilligers vanuit de Veense kerken van start zijn gegaan. Deze vrijwilligers hebben daaraan voorafgaand twee trainingen bijgewoond.

In het verslagjaar zijn enkele vrijwilligers afgehaakt, maar er hebben zich ook weer nieuwe vrijwilligers aangemeld.

In 2019 zijn er op de dinsdag- en donderdagochtenden tijdens 99 openstellingen 57 hulpvragen geweest. Tijdens de ene openstelling van het loket is er een hulpvraag, een andere keer niet. Hulpvragen komen binnen bij het loket zelf, maar ook via de telefoon en e-mail.

Gebleken is dat er tijdens de zomer- en kerstvakantie nauwelijks hulpvragen zijn. Om die reden is tijdens de oktobervergadering van de werkgroep besloten dat er tijdens de bouwvak- en kerstvakantie geen openstelling meer zal zijn.

Daarmee komt het aantal openstellingen op 89 per jaar en ontstaat er meer evenwicht tussen openstellingen en hulpvragen.

Vrijwilligers zijn zich bewust van een opstartperiode en gaan meer voor kwaliteit dan voor kwantiteit. Soorten hulpvragen die er waren: Hulp bij administratie, om huisbezoek, witgoed, bij dementie, huisvesting, boodschappen, verzoek om maatje, eigen risico bij ziekte, financiële hulp, regelgeving sociaal domein, Pgb, klusjes etc.

De primaire taak van de vrijwilligers is het doorverwijzen. Men is dan ook meer "barmhartige Samaritaan .....dan herbergier". Doorverwezen is o.a. naar Hulpdienst in-Zicht, St Netwerk voor jou, Kerk en Minima, HIP, gemeente Veenendaal, Veens etc.

### *P.R.*

Ondanks artikelen in de Rijnpost, een stand op de Ossenmarkt, publicaties in kerkbladen en een

brede verspreiding van folders vergt het kennelijk nog meer tijd om het loket bij de Veenendaalse bevolking onder de aandacht te brengen.

*De werkgroep is nog op zoek naar iemand vanuit de kerken die de PR voor het loket voor zijn/haar rekening zou kunnen nemen maar is er nog niet in geslaagd om er iemand voor te vinden.*

Er zijn opnieuw folders bezorgd bij wijkcentra, buurthuizen, huisartsenposten, kringloopwinkels, kerken etc. Daarnaast zijn er ook folders verspreid via de voedselpakketten van de voedselbank en via de kerstpakketten voor de minima door de stichting NN.

Er is een promotiefilmpje gemaakt voor bijeenkomsten van kerken in het algemeen en voor de diaconieën. Verder is de kerken/diaconieën aangeboden om het loket te presenteren tijdens een gemeenteavond. Hier heeft zich nog geen enkele kerk/diaconie voor aangemeld. Een aantal medewerkers van het loket heeft voorlichting gegeven over het functioneren van het loket tijdens de DPV themabijeenkomsten met diakenen. (voor- en najaar).

Wat ook nog niet zo bekend blijkt te zijn binnen de kerken, is dat het Diaconaal Loket ook bedoeld is als kenniscentrum/vraagbaak voor ouderlingen, diakenen, predikanten/voorgangers en andere (huis)bezoekers die tegen hulpvragen aanlopen en zelf de weg naar de juiste hulporganisatie niet weten te vinden. Dit item is ook in het verslagjaar een aantal keren met de diaconieën gedeeld. Eén diaken en een ouderling hebben, samen met hulpvragers, de weg naar het Diaconaal Loket weten te vinden.

#### *Interne organisatie*

De werkgroep, die ressorteert onder de stuurgroep van het Diaconaal Platform Veenendaal, heeft in het verslagjaar 3 keer vergaderd. (27/2, 13/5 en 25/9).

De medewerkers van het loket hebben samen met de leden van de werkgroep eveneens 3 keer vergaderd. (27/3, 15/5 en 9/10).

Tijdens de teambijeenkomsten met de medewerkers zijn er naast organisatorische zaken ook cases, van situaties die zich bij het loket voordoen, met elkaar gedeeld om op die manier van elkaar te leren.

De medewerkers vormen min of meer een zelfsturend team en doen altijd in tweetallen dienst.

Het rooster wordt, na het inventariseren van de roosterwensen, samengesteld door 2 medewerkers.

Loketdiensten worden ingevuld door een enthousiaste groep medewerkers die gaan voor kwaliteit en niet voor kwantiteit. Als statement geldt dat iedere hulpvrager waardevol is.

Evenals de map van het diaconaal loket met hulpinstanties zijn ook de doordeweekse activiteiten van de kerken in het verslagjaar geactualiseerd en in de map opgenomen.

De "loket-laptop" is in het verslagjaar vanwege regelmatige storingen vervangen. De oude laptop kon voor een klein bedrag worden verkocht.

Voor het gemak van de medewerkers staat de link van de sociale kaart Veenendaal inmiddels ook op het bureaublad van de "loket-laptop". Deze sociale kaart is binnenkort te raadplegen.

De werkgroep is nog (steeds) op zoek naar een diaken of een gemeentelid vanuit de Hervormde Gemeente. Omdat de voorzitter van de werkgroep heeft aangegeven zijn taak te willen beëindigen is er ook aanvulling nodig vanuit het "Evangelisch cluster".

#### *Externe contacten*

Er zijn gesprekken met mensen van de voordeuren van Veens geweest om met elkaar kennis te maken om elkaar van dienst te kunnen zijn.

Er is 3 oktober overleg geweest met de coördinatoren van Schuldhulpmaatje. Er zijn wekelijks nieuwe aanvragen om schuldhulp. Aanvragen komen binnen via Veens, BAC, Voedselbank en hulpvragers zelf. Hulpvragers zijn ook 20-30ers, die vaak niet hebben geleerd met geld om te gaan. 20% van de gezinnen in Veenendaal heeft schuldproblemen, 10% van de gezinnen heeft grote schuldproblemen. Schuldhulpmaatje is er voor hulpvragen die binnen 3 jaar opgelost kunnen worden. Er zijn in Veenendaal zo'n 40 maatjes actief. Over en weer zijn er zaken gedeeld en hebben we van elkaar kunnen leren.

Het mag dan geweldig gaan in Nederland, de mooie cijfers in de statistieken geven niet de hele werkelijkheid weer en zeggen nauwelijks iets over de minderheid met wie het niet goed gaat. Op 10 december jl is het Diaconaal Maatschappelijk Centrum Markt 10 door het Veenendaalse college van B&W bezocht met het doel om informatie te krijgen over de vrijwillige activiteiten vanuit de kerken in het sociaal domein. Na een toelichting over de aanleiding om vanuit de kerken tot een diaconaal loket te komen is aan de hand van het promotiefilmpje praktische uitleg aan hen gegeven over het functioneren van het diaconaal loket. In de pers zal er binnenkort nog aandacht aan worden gegeven.

#### *Financieel overzicht*

Vanuit een nog beschikbare bestemmingsreserve voor de informele zorg wordt jaarlijks door de stuurgroep van het Diaconaal Platform een bedrag beschikbaar gesteld voor de exploitatiekosten van het loket.

Financiële verantwoording 2019:

Beschikbaar Budget	€ 3.500
Kosten:	
Huur Markt 10	€ 1.617
PR folders etc	€ 408
Overige kosten	€ 565
<b>Overschot 2019</b>	<b>€ 910</b>

Met vriendelijke groet,  
Namens de werkgroep Diaconaal Loket,  
Henk van Blitterswijk, secretaris  
[www.diaconaaloketveenendaal.nl](http://www.diaconaaloketveenendaal.nl)



**Diaconaal**  
Loket

Openingstijden:

- dinsdagochtend van 11:15 tot 13.00 uur
- donderdagochtend van 10:00 tot 12:00 uur

U kunt zonder afspraak binnenlopen op Markt 10