

## **VOORWOORD**

Voor u ligt het jaarverslag 2018 van Mentorschap Haag en Rijn (MHR). MHR is aangesloten bij de landelijke vereniging Mentorschap Nederland (MN). Samen met tien andere regionale stichtingen, zetten wij ons in voor goed mentorschap: met tijd en aandacht op basis van vrijwillige inzet. En zorgen we voor een landelijk dekkend netwerk van mentoren.

Met dit jaarverslag willen we u inzicht geven in de activiteiten die we in 2018 hebben uitgevoerd en de wijze waarop we dat gedaan hebben.

We zijn trots op onze mentoren, die het verschil maken in de levens van zoveel cliënten. Onze vrijwilligers, die zich als mentor of op een andere manier inzetten om ervoor te zorgen dat onze cliënten vertegenwoordigd worden, zijn we daarvoor enorm dankbaar. We wensen u veel leesplezier en hopen dat u betrokken blijft bij ons werk!

Lydia Hogeling

Directeur

**P** Postbus 43197 2504AD Den Haag

**T** 070-2052100

**W** [www.mentorschaphaagenrijn.nl](http://www.mentorschaphaagenrijn.nl)

**E** [secretariaat@mentorschaphaagenrijn.nl](mailto:secretariaat@mentorschaphaagenrijn.nl)

**B** IBAN: NL88RABO0156560933

**K** KVK: 27312673

## **INHOUD**

### **1. Inleiding**

### **2. Activiteiten en resultaten in 2018**

2.1 Aantallen mentoren en cliënten

2.2 Voorlichting en PR

2.3 Ondersteuning mentoren

2.4 10 jarig jubileum

2.5 Diversiteit

2.6 AVG

### **3. Kwaliteit**

3.1 Wettelijke eisen

3.2 Registratieprogramma Het Dossier

3.3 Klachten

### **4. Organisatie**

4.1 Zelfstandige stichting

4.2 Bestuur

4.3 Personeel

## 1. Inleiding

Het mentorschap is een beschermingsmaatregel. De rechter stelt het mentorschap in wanneer een persoon (de betrokkene of cliënt) niet (volledig) in staat is zijn/haar eigen belangen te behartigen op het persoonlijke vlak. Een mentor is wettelijk vertegenwoordiger op het vlak van verpleging, verzorging, behandeling en begeleiding. Stichting Mentorschap wordt benoemd door de rechtbank wanneer er in de familie of sociale omgeving geen (geschikte) persoon is die de rol van wettelijk vertegenwoordiger op zich kan nemen.

MHR zet mentoren in voor mensen die door hun ziekte of beperking niet volledig in staat zijn voor zichzelf op te komen en beslissingen te nemen. De cliënten zijn kwetsbare mensen en mentoren krijgen een behoorlijke verantwoordelijkheid. Zowel bij de selectie, voorbereiding als het begeleiden van mentoren en bij aanmelding en koppeling van cliënten, staat zorgvuldigheid dan ook voorop.

De werving, selectie, scholing en begeleiding van mentoren en de aanmelding en koppeling van cliënten zijn de belangrijkste activiteiten van MHR. Daarnaast verzorgt MHR activiteiten die als doel hebben de bekendheid van mentorschap te vergroten.

## 2. Activiteiten en Resultaten in 2018

### 2.1 Aantallen mentoren en cliënten

In 2018 zijn de aantallen cliënten en mentoren opnieuw gestegen. In 2018 waren er 94 nieuwe aanmeldingen van cliënten

Op 31 december 2018 zijn er 401 cliënten waarvoor een vrijwilliger van MHR benoemd is als mentor.

#### **Aantal cliënten met beschikking**

31-12-2017	Aantal groei	31-12-2018
350	51	401

Daarnaast wordt er voor 24 cliënten het mentorschap voorbereid, deze cliënten zijn al gekoppeld aan een aspirant mentor, zitten in de kennismakingsfase en wachten de rechtbankprocedure af. Voor 43 cliënten wordt nog gezocht naar een mentor.

#### **Aantal cliënten totaal ingeschreven**

31-12-2017	Aantal groei	31-12-2018
435	25	460

#### **Aantal mentoren actief met één of meer beschikking(en)**

31-12-2017	Aantal groei	31-12-2018
300	18	318

### Aantal mentoren (totaal ingeschreven)

31-12-2017	Aantal groei	<b>31-12-2018</b>
384	14	<b>398</b>

### Uitgeschreven mentoren

In 2018 hebben 47 mentoren hun taak teruggegeven, vaak omdat de cliënt overleden was, of anders door eigen persoonlijke omstandigheden.

### Nieuwe Mentoren opgeleid in 2018

Alle vrijwilligers die starten bij MHR volgen de basis cursus. Deze cursus is onderdeel van het selectieproces. In 2018 is deze cursus negen keer gegeven. In totaal hebben 79 aspirant mentoren de basis cursus gevolgd en een certificaat ontvangen.

Den Haag en Delft 26 (3 cursussen)

Gouda 21 (2 cursussen)

Leiden: 32 (4 cursussen)

**Totaal: 79 nieuwe mentoren opgeleid**

### Beëindigde mentorschappen

In 2018 zijn er 44 mentorschappen beëindigd door overlijden van de cliënt.

Het mentorschap voor cliënten van MHR wordt vrijwel altijd ingesteld voor onbepaalde tijd. Sinds 2014 is in de wet opgenomen dat de rechter minimaal iedere vijf jaar moet beoordelen of het mentorschap dient te worden voortgezet. Mentoren leveren een bijdrage aan die beoordeling door in hun jaarlijkse rapportage aan te geven of zij van mening zijn dat het mentorschap voortgezet dient te worden.

## 2.2 Voorlichting en PR

Wij hebben in 2018 meerdere activiteiten uitgevoerd om de bekendheid over mentorschap te vergroten. In de eerste vier maanden van 2018 hebben wij een project/communicatie-medewerker aangetrokken voor de regio Den Haag. Zij heeft veel acties uitgezet onder andere in de regionale en lokale bladen. Free publicity in wijk aan wijkbladen voor het werven van vrijwilligers gerealiseerd. Zij heeft ook voorlichting bij zorginstellingen geïnitieerd en samen met de coördinator gegeven. Hierdoor is in de regio Den Haag voor het eerst sinds twee jaar weer groei in het aantal mentoren en cliënten gerealiseerd.

De twee vrijwillige PR ambassadeurs zijn het hele jaar actief geweest op vrijwilligersmarkten en beursvloeren in de regio's voor het werven van vrijwilligers. Ook plaatsten zij regelmatig berichten op social media: Facebook en LinkedIn.

In oktober 2018 heeft MN een landelijke campagne georganiseerd: 'Mentoren maken het verschil'. Op de campagnepagina stond onder andere een animatiefilmpje: 'Mentorschap, maakt u het verschil?' Verder werd een landelijke radiospot in de maand oktober uitgezonden. De campagne activiteiten hebben geleid tot meer bekendheid en mentoren, en een goede uitstraling naar MHR gehad. In Gouda heeft dit geresulteerd in een interview bij de lokale TV. In Alphen aan de Rijn verscheen een artikel in de lokale krant. Bij radio Katwijk een radio-interview en ook bij de Haagse radiozender Den Haag FM werd een interview uitgezonden.

### **2.3 Ondersteuning mentoren**

#### **Kenniscarrousel**

Van groot belang voor goed mentorschap (en om aan de wettelijke kwaliteitseisen te voldoen) is een verplichte bijscholingscursus voor mentoren essentieel. In 2018 zijn we verder gegaan met het trainingsprogramma waardoor we het hele jaar door scholing aan de mentoren kunnen geven. In 2018 zijn die zes bijeenkomsten gegeven en zijn er drie thema's aan bod gekomen:

- Communicatie met doelgroep Ouderen/dementerenden. Deze heeft twee keer plaatsgevonden en er hebben 106 mentoren aan deelgenomen
- Communicatie met de doelgroep mensen met een psychiatrische stoornis/ GGZ. Ook deze heeft twee keer plaatsgevonden en er hebben 74 mentoren aan deelgenomen
- Omgaan met de laatste levensfase . Ook weer twee keer plaatsgevonden en er hebben 128 mentoren aan deelgenomen

Het totaal aantal mentoren dat een scholing heeft gevolgd van de kenniscarrousel is 308.

#### **Regiobijeenkomsten**

Naast de themabijeenkomsten organiseren de regio ondersteuners 2 tot 4 keer per jaar een regiobijeenkomst. Ontmoeting en uitwisseling staan daarbij centraal.

In 2018 waren er 20 regio ondersteuners actief.

### **2.4 10 jarig jubileum**

Mentorschap Haag en Rijn heeft in 2018 haar 10-jarig jubileum gevierd. In het Wapen van Zoetermeer hebben 120 vrijwillige mentoren samen met bestuur en de medewerkers genoten van een feestelijke middag. We kijken terug op een mooie dag; de mentoren werden uitgenodigd een bijzonder verhaal dat ze hebben meegemaakt met hun cliënt te delen. De acteurs en muzikanten van Theater Draad zette het verhaal van de mentor ter plekke om in theater, de ene keer meer beeldend, de andere keer meer verbaal of muzikaal. Zo werd heel duidelijk zichtbaar hoe de mentoren het verschil maken in het leven van kwetsbare mensen.

### **2.5 Diversiteit**

In 2018 is er een interne werkgroep bestaande uit een coördinator, mentoren en directeur bij elkaar geweest en hebben een scan ingevuld, waaruit bleek dat de samenstelling van ons cliënten- en

mentorenbestand geen afspiegeling is van de samenleving. Wij hebben ons voorgenomen, samen met MN, om hier verandering in te brengen.

De werkgroepleden hebben alleen en of gezamenlijk deelgenomen aan verschillende landelijke bijeenkomsten en regionale bijeenkomsten. Aandacht is uitgegaan naar netwerkontwikkeling; bewustwording en samenwerking met migrantenorganisaties. De coördinator uit Delft en twee mentoren uit Den Haag hebben deel genomen aan de leergang diversiteit en sensitiviteit in Den Haag.

## **2.6 AVG**

In 2018 is gewerkt aan het voldoen aan de normen van de AVG, vooral is er aandacht besteed aan bewustwording, scholing en ondersteuning. De directeur heeft deelgenomen aan de landelijke workshops AVG die MN heeft georganiseerd voor alle aangesloten stichtingen. De directeur is door het bestuur benoemd als aandachtfunctionaris AVG voor MHR. MN heeft een privacyofficer aangetrokken om advies en steun te geven aan de regionale stichtingen, om zo samen uitvoering te geven aan de implementatie en uitvoering van de AVG.

Er is een aantal documenten door MN en de privacyofficer ontwikkeld:

- een landelijke richtlijn voor melding van datalekken.
- landelijke richtlijn procedure verzoeken om informatie en inzage
- model privacy verklaring.
- een hoofdstuk voor in de reader van de basiscursus voor mentoren.

De privacyofficer heeft in oktober aan het team van MHR een voorlichtingsbijeenkomst verzorgd, zodat wij zijn toegerust om in de basiscursus de nodige aandacht aan het onderwerp privacy en gegevensbescherming te geven.

## **3. Kwaliteit**

### **3.1 Wettelijke eisen**

Op 30 mei 2018 is Stichting Mentorschap getoetst door het Keurmerkinstituut in opdracht van de Commissie van Toezicht op Kwaliteit. Op 3 juni 2018 heeft de Commissie van Toezicht op Kwaliteit verklaard dat MHR voldoet aan de kwaliteitseisen en verplichtingen, zoals gesteld in het Besluit Kwaliteitseisen Curatoren, Beschermingsbewindvoerders en Mentoren (Stb. 2014, 46) en de kwaliteitseisen en verplichtingen zoals vervat in het toetsingskader 'Goed Mentorschap'. De commissie heeft geen aanbevelingen in zijn rapportage opgenomen.

### **3.2 Registratieprogramma Het Dossier**

Sinds 2015 werkt MHR met online registratie van de (uitvoering van) mentorschappen. In het programma MentorschapDossier worden gegevens van cliënten en mentoren opgeslagen en bijgehouden. Mentoren, regio-ondersteuners en coördinatoren kunnen via een beveiligde website op ieder moment de gegevens inzien en notities en documenten opslaan die relevant zijn voor de uitvoering van het mentorschap. Doelen van het werken met dit programma zijn:

- Continuïteit: Bij (tijdelijk) stoppen van de mentor is het dossier inzichtelijk voor de waarnemer/ opvolger.

- Privacy: Gegevens van cliënten en mentoren zijn opgeslagen in een veilige omgeving waar alleen geautoriseerde personen toegang toe hebben.
- Toezicht: Zoals wettelijk vereist wordt, heeft de stichting (coördinatoren en regiocoördinatoren) aantoonbaar inzicht in de dossiers van mentoren.

### **3.3 Klachten**

Stichting Mentorschap is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie van Mentorschap Nederland. Binnen MHR kunnen cliënten of anderen met klachten eerst terecht bij de Klachtencontactpersoon die bemiddelt of de klacht doorgeleidt naar de landelijke commissie. Dat laatste is in 2018 niet van toepassing geweest.

In dit verslagjaar is één vraag omtrent de procedure bij een klacht ontvangen en één formele klacht. De informatieve vraag kon met enkele mails worden beantwoord tot tevredenheid van de vragerstelster. De klacht is door het verstrekken van feitelijke informatie en een gesprek met de mentor ingetrokken.

## **4. Organisatie**

### **4.1 Zelfstandige stichting**

2018 is het eerste jaar dat MHR (los van MEEZHN) als geheel zelfstandige Stichting: de medewerkers zijn per 1-1-2018 in dienst gekomen van MHR (hiervoor waren de medewerkers gedetacheerd vanuit MEEZHN). MHR heeft zes coördinatoren in dienst In 2018 een administratief medewerker en een directeur. Vanaf 1 januari 2018 voert MHR een zelfstandige financiële administratie.

### **4.2 Bestuur**

Het bestuur van MHR bestaat uit vrijwilligers.

Een bestuurslid wordt benoemd voor een periode van vier jaar. Bestuursleden kunnen voor maximaal voor twee aansluitende perioden worden herbenoemd.

Vanwege het vertrek van Hans de Vos eind 2018 was er een vacature voor een bestuurslid in 2018. In oktober 2018 is Alexander Briejer toegetreden. In december heeft de voorzitter van het bestuur Hans de Vos afscheid genomen en de voorzittershamer overgedragen aan Hanneke van Beek.

### **Samenstelling bestuur 31-12-2018**

Hanneke van Beek	Voorzitter
Edgar van der Kuij	Penningmeester
Alexander Briejer	Secretaris

### **4.3 Personeel**

In 2018 waren de volgende medewerkers in dienst bij MHR:”

Ellen Bogerd	secretariaat
Ellen Vos	coördinator
Gera Fokkens	coördinator
Danielle van Steenis	coördinator
Kees Korsman	coördinator
Wendy van Veen	coördinator
Herma Kappert	coördinator
Lydia Hogeling	directeur

