

Jaarverslag mentorschap Haag en Rijn 2015

Voorwoord

Met trots presenteren wij u het jaarbericht van Mentorschap Haag en Rijn. Het aantal mentoren en cliënten is in 2015 flink gestegen. De behoefte aan mentoren blijft groeien nu de veranderingen in de zorg er onder andere toe leiden dat een groot aantal kwetsbare mensen langer zelfstandig blijft wonen.

Afgelopen jaar hebben zich weer veel goede en gemotiveerde vrijwilligers bij ons aangesloten om zich voor deze cliënten in te zetten. Zij doen het werk waar het om gaat.

De samenwerking met (zorg)organisaties in de regio, collega stichtingen en Mentorschap Nederland, gemeenten in onze regio's en rechtbanken is onmisbaar. Zij dragen bij aan de verdere ontwikkeling en bekendheid van mentorschap Haag en Rijn.

Het bestuur is iedereen: medewerker, vrijwilliger en andere betrokkenen, zeer erkentelijk voor de bijdrage en plezierige samenwerking van het afgelopen jaar.

Kernactiviteiten

Mentorschap Haag en Rijn ondersteunt kwetsbare mensen die door lichamelijke of psychische oorzaken niet meer in staat zijn zelf de regie over hun leven te voeren, en daardoor geen weloverwogen besluit kunnen nemen over behandeling, verpleging, verzorging en begeleiding. Zij hebben bescherming nodig tegen zichzelf of tegen anderen. Daarnaast heeft de betrokkene geen eigen familie of sociaal netwerk waaruit iemand zijn belangen wil of kan behartigen.

De ondersteuning vindt plaats door vrijwillige mentoren in te zetten. Hiervoor werft Mentorschap vrijwilligers, schoolt hen en maakt zorgvuldig een koppeling tussen de cliënt en de mentor. Als deze match geslaagd is, wordt het mentorschap aangevraagd bij de rechtbank en wordt de mentor benoemd door de kantonrechter. De mentoren treden op als wettelijke vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon en belangenbehartiger voor hun cliënt. De mentoren gaan gemiddeld tweewekelijks op bezoek bij hun cliënt. De relatie die zij op deze manier opbouwen zorgt ervoor dat de mentor zoveel als mogelijk de beslissingen kan nemen in de geest van de cliënt.

Mentorschap Haag en Rijn heeft de regio Zuid-Holland Noord als werkgebied. Ze werkt vanuit vier locaties: Delft, Den Haag, Gouda en Leiden. Op iedere locatie is een coördinator werkzaam.

Terugblik op 2015: activiteiten en resultaten

- De mensen bij mentorschap Haag en Rijn

Personeel

Op 31 december 2015 waren er vier coördinatoren werkzaam, totaal 78 uur per week. Een administratief medewerker*, en tijdelijk is een communicatie- en PR functionaris ingezet.

Vrijwilligers

Op 31 december 2015 waren er 198 mentoren, 14 regio ondersteuners en 4 PR ambassadeurs actief, en worden er 242 cliënten met beschikking ondersteund.

Mentorschap Haag en Rijn wil haar netwerkorganisatie verder doorontwikkelen en de groei bewerkstelligen vanuit de vier locaties. Dit door in iedere regio de coördinator mentorschap als centraal aanspreekpunt en 'ondernemer' in het werkgebied goed te ondersteunen en faciliteren.

Door de inzet van regio ondersteuners, die het eerste aanspreekpunt zijn voor de mentoren, blijft een goed contact tussen de verschillende mensen die samen mentorschap inhoud geven goed geborgd. Juist door de eigen verantwoordelijk zo laag mogelijk in de organisatie te leggen, hebben we het afgelopen jaar aandacht gegeven aan verbinding, kwaliteit en professionaliteit.

*Tussen MEE ZHN en MHR bestaat een samenwerkingsovereenkomst bestaande uit structurele detachering vanuit MEE ZHN naar MHR en het leveren van (administratieve) diensten door MEE ZHN aan MHR. De detachering vindt plaats voor onbepaalde tijd.

- Scholing en begeleiding mentoren

De mentoren van Mentorschap Haag en Rijn werken zelfstandig en ontvangen indien nodig ondersteuning en begeleiding van onze regio ondersteuners en coördinatoren.

Mentorschap Haag en Rijn organiseert introductiecursussen voor alle kandidaat-mentoren.

In 2015 zijn er 5 cursussen gegeven, totaal hebben 67 kandidaat mentoren de cursus afgerond en een certificaat ontvangen.

Tijdens deze cursus wordt:

- Inzicht gegeven in lichamelijke en psychische beperkingen die cliënten kunnen hebben.
- Rechten en plichten van de mentor en de gang van zaken in zorginstellingen.
- Naast theorie komen ook praktijksituaties aan de orde.

- De stichting op naam als mentor benoemen

Na de gewijzigde wetgeving eind 2014 is in 2015 Mentorschap Haag en Rijn gestart met het laten benoemen van de stichting als mentor. Wanneer de stichting Mentorschap Haag en Rijn benoemd wordt, worden de vrijwilligers gemandateerd om het mentorschap op naam van de stichting uit te voeren. Het mandaat kan eenvoudig overgedragen worden

aan een andere vrijwilliger zonder tussenkomst van de rechtbank. Continuïteit en beschikbaarheid van een mentor voor een cliënt zijn zo beter geborgd.

- Audits en kwaliteitseisen
Mentorschap Haag en Rijn wordt getoetst volgens de kwaliteitseisen 'Goed mentorschap' van Mentorschap Nederland.
- Model vragenlijst voor zorginstellingen om zicht te krijgen op bekendheid mentorschap
Op initiatief van Mentorschap Nederland werd in de regio Haag en Rijn een vragenlijst ontwikkeld voor een onderzoek onder de medewerkers van Zorgpartners Midden-Holland. Dit gebeurde samen met een PR ambassadeur van Mentorschap Haag en Rijn. Het doel van het onderzoek was om de bekendheid met Mentorschap te achterhalen. Eind 2015 werd de vragenlijst uitgezet bij 224 medewerkers van Zorgpartnes Midden Holland. De uiteindelijke respons van het onderzoek bedraagt 74%. Zorgpartners Midden-Holland kon de resultaten en inzichten goed gebruiken voor het verbeteren van het beleid ten aanzien van goede cliëntvertegenwoordiging.
- Deelname aan project 'beter mentorschap met regio-ondersteuners'
Dit project startte in 2014 vanuit Mentorschap Nederland. Er hebben zeven regionale stichtingen deelgenomen met als doel: de invoering van het werken met regio-ondersteuners. Dit om goede begeleiding te bieden aan mentoren bij de uitoefening van hun werk, nadat de koppeling met een cliënt is gemaakt. Deze begeleiding werd voorheen door de (betaalde) coördinatoren geboden, maar is door groei van de caseload steeds meer onder druk komen te staan (terwijl groei voor een kosteneffectieve exploitatie wel nodig is). Het project heeft een grote impulsfunctie gehad. De uitwisseling van ervaringen tussen de deelnemende stichtingen was zeer waardevol.
- Deelname aan het landelijke project voorlichting en PR
In 2013 werd met subsidie van het ministerie van VWS gestart met het project 'landelijk project voorlichting en steun Mentorschap en vertegenwoordiging'. Met het project wordt beoogd dat de landelijke bekendheid in 2016 tot (minmaal) 80% zal zijn gestegen ten opzichte van de start. Het landelijk project voorlichting en PR voorziet er ook in dat mentorschap Haag en Rijn in haar eigen werkgebied voorlichtingsactiviteiten kan ondernemen.

Voorlichting en PR-activiteiten

- Ter ondersteuning is tijdelijk een PR-functionaris in dienst genomen,
- Publiciteit door: advertenties in kranten,
- Voorlichting bij stakeholders zoals; gemeenten, (zorg) instellingen en het organiseren van bijeenkomsten.
- Werven scholen en inzetten van vrijwillige PR ambassadeurs
- Website; de website wordt gebruikt om cliënten/aanmelders en (potentiële) vrijwilligers te informeren
- Digitale nieuwsbrief
- Folders; Mentorschap Haag en Rijn heeft twee eigen folders: één met informatie voor potentiële vrijwilligers/mentoren en één met informatie voor cliënten/aanmelders.

- Inrichting 'Het Dossier'

In 2015 is Mentorschap Haag en Rijn gebruik gaan maken van het online registratieprogramma 'Het Dossier'.

De stichting Mentorschap Dossier is opgericht vanuit verschillende stichtingen om als licentienemer te dienen voor gebruik door de regionale stichtingen. Mentorschap Haag en Rijn is met hen een overeenkomst aangegaan.

Klachten

Mentorschap Haag en Rijn 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.

In 2015 zijn er twee klachten bij de klachtcontactpersoon binnen gekomen en doorgeleid naar de landelijke klachtencommissie. Beide klachten zijn door de landelijke klachtencommissie beoordeeld en beide klachten zijn 'ontvankelijk' en 'ongegrond' verklaard.

Samenwerking mentorschap Nederland

Mentorschap Haag en Rijn is lid van de vereniging Mentorschap Nederland. Mentorschap Nederland onderhoudt namens de regionale stichtingen landelijke contacten met bijvoorbeeld ministeries en politici. Ook draagt Mentorschap Nederland bij aan de landelijke bekendheid van mentorschap. Mentorschap Nederland zet zich bovendien in voor kwaliteit van mentorschap door kennisdeling te organiseren en samen met regionale stichtingen kwaliteitsnormen vast te leggen en te toetsen.

Bestuursmodel

Mentorschap Haag en Rijn hanteert een beleid dat in lijn is met de Nederlandse Governancecode Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, gebruikt hierbij het model instruerend Bestuur.

De organisatie kenmerkt zich als vrijwilligersorganisatie, die staat voor uitvoering van het mentorschap van professionele kwaliteit. Mentorschap Haag en Rijn zet vrijwilligers in als mentor. Om haar doel te realiseren is er een onbezoldigd bestuur dat het beleid ontwikkelt en bepaalt. Mentorschap Haag en Rijn is een stichting met een bestuur. Het bestuur is belast met het besturen van de organisatie en is eindverantwoordelijke voor de realisatie van de ondernemingsdoelstellingen, de strategie, het organiseren van noodzakelijke middelen en de prestaties, evenals voor het naleven van wet- en regelgeving. Het bestuur bestaat uit dhr. H. (Hans) de Vos, (voorzitter), Mw. A.A.M. (Lydia) Hogeling (secretaris), dhr. R. (Ram) Ramlal, (penningmeester).