



Mentorschap

Haag en Rijn

Jaarverslag 2020

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van Stichting Mentorschap Haag en Rijn (MHR). Wij bieden mentorschap met persoonlijke aandacht en kwaliteit. Wij doen dit in de regio's Den Haag, Delft, Gouda en Leiden. 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. Zo zorgen we voor een landelijk dekkend netwerk van mentoren.

Mentorschap Nederland is de vereniging van de regionale stichtingen mentorschap. De missie van Mentorschap Nederland is:

“Wij maken mentorschap mogelijk voor iedere persoon die door zijn ziekte of beperking niet goed voor zichzelf kan opkomen. Een mentor is de wettelijk vertegenwoordiger en belangenbehartiger van zijn cliënt. Wanneer de cliënt dat zelf niet kan, is de mentor bevoegd te beslissen over zijn verzorging en begeleiding. Daarnaast is een mentor adviseur en vertrouwenspersoon voor alle andere persoonlijke zaken. De mentor neemt hierbij de wensen en behoeften, normen en waarden van de cliënt als leidraad. Op die manier helpt hij de cliënt de regie over zijn leven te houden.”

Veel mensen zijn niet, of niet meer, in staat om voor hun eigen belang op te komen. In dat geval kan ter bescherming van de persoon in kwestie een beschermende maatregel worden genomen. Afhankelijk van de situatie en de aard van de belangen die in het geding zijn, kan er sprake zijn van een onder *curatele stelling, bewindvoering of mentorschap*. Doorgaans worden mensen die het betreft hierin bijgestaan of vertegenwoordigd door naaste familie. Aan hen die hiervoor niet op familieleden of vrienden kunnen terugvallen, biedt onze stichting een alternatief.

Met dit jaarverslag geven we u inzicht in de activiteiten die we in 2020 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

E administratie@mentorschaphr.nl

B IBAN: NL88RABO0156560933

K KVK: 27312673

INHOUD

1. Inleiding.

- 1.1 Een bijzonder jaar de coronapandemie
- 1.2 Wat is een mentor
- 1.3 De Stichting Mentorschap Haag en Rijn (MHR)
- 1.4 De organisatie

2. Activiteiten en Resultaten in 2019

- 2.1 Aantallen mentoren en cliënten
- 2.2 Project Samen zorgen voor goed mentorschap
- 2.3 Scholing en ondersteuning mentoren
- 2.4 Culturele diversiteit
- 2.5 AVG

3. Kwaliteit

- 3.1 Landelijke Kwaliteitseisen
- 3.2 Registratieprogramma Het Dossier
- 3.3 Jaarlijkse Audit
- 3.4 Klachten

4. Organisatie

- 4.1 Medewerkers
- 4.2 Bestuur



1. INLEIDING

1.1. Een bijzonder jaar in de coronapandemie

Terugblik op 2020

Het afgelopen jaar was een ingewikkeld jaar door alle Coronaperikelen, met veel aanpassingen op allerlei vlakken. Voor het werk betekende het minder en moeizamer contact met onze cliënten, andere mentoren en coördinatoren. Tijdens de eerste Corona uitbraak sloten alle verpleeg- en zorginstellingen de deuren voor bezoekers. In deze onzekere tijd hebben mentoren ook de meerwaarde van het mentorschap laten zien. Bij cliënten die niet over de vaardigheden beschikken om te beeldbellen, is het de mentoren gelukt het persoonlijk contact in stand te houden, in sommige situaties was dit niet mogelijk en is er door mentoren extra contact met begeleiding geweest. Ook hebben we cliënten verloren door Corona. Gelukkig waren er ook positieve ontwikkelingen. Zo hebben we met elkaar de schouders eronder gezet en gezocht naar creatieve oplossingen om onze cliënten toch zo goed mogelijk te ondersteunen, wat goed is gelukt. Ook wakkerde met name de eerste golf van het virus bij veel mensen het gevoel aan iets te willen betekenen voor anderen. Dit hebben wij teruggezien in een flinke toename van het aantal aanmeldingen van nieuwe mentoren.

2020 jubileumjaar

Medio 2020 bestond Stichting Mentorschap Haag en Rijn 12,5 jaar. Begin 2000 kwam in Nederland van verschillende kanten het signaal dat ondersteuning ontbrak voor mensen die onvoldoende in staat zijn voor zichzelf belangrijke beslissingen te nemen en die daarvoor niet kunnen terugvallen op familieleden of kennissen. Daaruit ontstonden verschillende mentorschapsinitiatieven. Dit leidde in 2006 tot een subsidie van het ministerie van VWS om ook in de rest van Nederland stichtingen mentorschap op te richten. Zo werd begin 2007 onze Stichting opgericht. Verschillende zorgorganisaties in onze regio ondertekenden hiervoor een intentieverklaring. We hebben een feestelijke viering van dit jubileum helaas moeten afblazen. We hebben in de decembermaand aan alle mentoren en regio ondersteuners een feestelijk postbuspakketje met verrassing gestuurd.

Basiscursus

Ondanks de maatregelen is het ons gelukt om nieuwe mentoren op te leiden. Vanwege de noodzaak aan nieuwe mentoren hebben we in kleine groepjes en Coronaproof de basiscursus kunnen geven. Tegelijkertijd is er hard gewerkt om gedeeltes van de basiscursus online via Teams te verzorgen. Dit krijgt in 2021 een professioneler vervolg.

1.2. Wat is een mentor

Een mentor behartigt vooral de belangen van zijn cliënt in en buiten recht, met name in aangelegenheden betreffende verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. De mentor mag beslissingen nemen op het gebied van de zorg, en kan ook adviseren ten aanzien van andere aangelegenheden. Hij regelt de wenselijke zorg, onderhandelt met de zorgaanbieder en ziet toe op het naleven van gemaakte afspraken. Hij zorgt ervoor de wensen van de betrokkene te kennen, hiervoor bezoekt hij de cliënt regelmatig en is er een vertrouwensband. Belangrijk is dat de mentor de persoon voor wie hij mentor is zo veel mogelijk betreft bij de vervulling van zijn taak en waar mogelijk handelingen overlaat aan betrokkene zelf. Een mentor wordt door de kantonrechter benoemd.

1.3. De Stichting Mentorschap Haag en Rijn

Een groeiend aantal personen dat behoefte heeft aan een mentor kan hiervoor niet terugvallen op familie of vrienden. Voor deze groep komt Mentorschap Haag en Rijn op, door het werven van vrijwilligers die bereid zijn om op te treden als mentor. MHR zorgt voor kwalitatief goede en betrouwbare mentoren door scholing van de vrijwilligers, het bieden van nascholing via themabijeenkomsten en persoonlijke ondersteuning bij de uitvoering van hun verantwoordelijke taak. De stichting wordt door de rechter benoemd als mentor en onze mentoren voeren het mentorschap uit met een mandaat.

1.4 De organisatie

Het primair proces binnen de stichting kent twee richtingen:

- **Cliënten**
Het proces rond de cliënten bestaat uit: het aannemen van verzoeken om mentorschap, een intake, het koppelen van een geschikte kandidaat-mentor aan de cliënt en de coördinatie van de aanvraag voor het mentorschap bij de rechtbank, waarna al dan niet een benoeming door de rechter volgt.
- **Vrijwilligers**
Het proces rond de vrijwilligers bestaat uit: werven, selecteren, opleiden, introduceren bij cliënt, nascholen en ondersteunen.

Het primair proces van de stichting wordt uitgevoerd door zes coördinatoren en ondersteund door een administratief medewerker en communicatieadviseur en directeur.

2. ACTIVITEITEN EN RESULTATEN



2.1. Aantallen cliënten en mentoren

In 2020 zijn de aantallen cliënten en mentoren opnieuw gestegen.

Cliënten

OP 31-12-2020 waren er in totaal **485** cliënten ingeschreven. Hiervan waren **436** cliënten gekoppeld aan een mentor van MHR. Dit is een netto groei ten opzichte van 31-12-2019 van **11** cliënten.

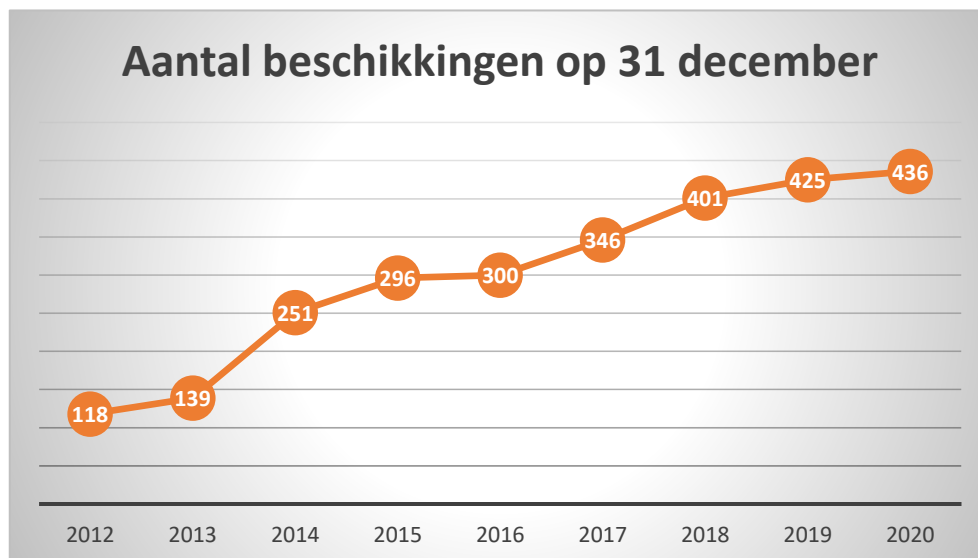
Daarnaast werd voor **19** cliënten het mentorschap voorbereid. Deze cliënten zijn al gekoppeld aan een aspirant mentor, zitten in de kennismakingsfase en wachten de rechtbankprocedure af. Voor **30** cliënten werd nog gezocht naar een mentor.

In 2020 waren er **80** nieuwe aanmeldingen van cliënten. **71** cliënten hiervan zijn na bemiddeling gekoppeld aan een vrijwillige mentor.

Beëindigde mentorschappen

In 2020 zijn er **60** mentorschappen beëindigd door stoppen van de cliënt. Waarvan 90 procent door overlijden, en de overige 10 procent door verhuizing of andere redenen.

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.



Mentoren

Nieuwe Mentoren opgeleid

Alle vrijwilligers die starten bij MHR volgen de basiscursus. Deze cursus is onderdeel van het selectieproces. In 2020 is de basiscursus acht keer gegeven. De basiscursus van de regio Den Haag en Delft zijn samen gegeven.

In totaal volgden **80** aspirant mentoren de basiscursus en ontvingen een certificaat. Zij zijn of worden ingezet als mentor.

Regio	aantal mentoren	aantal basiscursussen
<i>Den Haag</i>	<i>19</i>	<i>3 * samen</i>
<i>Delft</i>	<i>13</i>	<i>3 * samen</i>
<i>Gouda</i>	<i>15</i>	<i>2</i>
<i>Leiden:</i>	<i>33</i>	<i>4</i>
Totaal:	80	9

Actieve mentoren

Op 31-12-2020 waren er in totaal **447** mentoren actief met één of meer cliënten.

Dit is een groei van **71** mentoren ten opzichte van eind 2019.

Er waren eind 2020 **447** mentoren ingeschreven. Dit is een groei van **24** ten opzichte van eind 2019.

In 2020 gaven **51** mentoren hun taak terug. Redenen hiervoor waren het overlijden van de cliënt of door eigen persoonlijke omstandigheden.

2.2. Project Samen zorgen voor goed mentorschap

Ministerie van VWS

De directie langdurige zorg van het ministerie van VWS heeft in 2019 een 3-jarige projectsubsidie toegekend voor het project 'samen zorgen voor goed mentorschap', aan Mentorschap Nederland. Mentorschap Haag en Rijn is samen met Mentorschap Noordwest en Midden een van de pilotstichtingen.

Het project geeft drie regionale stichtingen mentorschap de kans om ervaring op te doen met een ontwikkelslag om slagvaardig, professioneel en goed verankerd in het zorglandschap en gemeentelijk sociaal domein, het volgende decennium in te gaan. Vanuit Mentorschap Nederland worden de pilotstichtingen ondersteund en versterkt. Kennis en ervaring uit de pilots wordt gedeeld met de stichtingen die niet deelnemen aan de pilots, zodat ook zij de ontwikkelingen kunnen volgen en de opbrengsten kunnen benutten.

Pilotprojecten

De drie pilotstichtingen, Limburg, Midden en Noordoost Brabant, en Haag en Rijn in samenwerking met Noordwest en Midden, hebben in 2019 een plan van aanpak opgesteld

met daarin activiteiten om de drie resultaten die in het projectplan zijn opgenomen te realiseren:

- voortzetting van de groei van het aantal mentoren met minimaal 8%;
- ontwikkeling betere bekendheid/samenwerking/inbedding bij lokale werkers sociaal domein, i.c. betrokkenen bij de cliëntondersteuning;
- ontwikkeling rol van regionale stichtingen in de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid m.b.t. vertegenwoordiging en mentorschap, en hiervoor nodige gemeentelijke bekostiging.

Begin 2020 is er hard gewerkt aan de opstart van het project zowel landelijk als binnen de drie pilots. Helaas heeft Corona ook binnen dit project invloed gehad op de activiteiten en resultaten tot nu toe. Zowel landelijk als binnen de pilots maakte het de opstart van het project niet makkelijker en was het leggen van nieuwe contacten en het organiseren van activiteiten vaak lastig. Gelukkig is het gelukt ons zo goed mogelijk aan te passen aan de nieuwe situatie en zijn we alsnog voortvarend van start gegaan en zijn er al een paar mooie resultaten te benoemen:

Resultaten Mentorschap Haag en Rijn

- Binnen MHR is in 2020 vooral ingezet op het werven van vrijwilligers. Er is hiervoor een communicatieadviseur aangenomen die zich onder andere gericht heeft op het maken van een communicatieplan waarin de mogelijkheden voor het werven zijn uitgezet met daaraan verbonden acties en tijdspad.
- Onderzoek 'vinden en binden van mentoren'
In april heeft de nieuwe communicatieadviseur een enquête uitgezet onder de mentoren van MHR. Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te krijgen in de vragen 'hoe vind je nieuwe mentoren' en hoe bind je de huidige mentoren'. Dit hebben we onder andere gedaan door te inventariseren: hoe komen mentoren in aanraking met mentorschap, welke ideeën hebben mentoren over goede wervingskanalen en hoe betrokken bij en gewaardeerd door de stichting voelen mentoren zich. Dit heeft waardevolle informatie opgeleverd, waar we mee aan de slag zijn gegaan.
- Professionaliseren Nieuwsbrief
De nieuwsbrief verschijnt nu 4x per jaar en heeft een professionele uitstraling gekregen, het verbindt de mentoren met elkaar en de organisatie. We zijn gestart met het opnieuw vormgeven van de nieuwsbrief, het ophalen van ervaringsverhalen bij de mentoren en het plaatsen hiervan in de nieuwsbrief. De nieuwsbrief draagt ook bij aan de deskundigheidsbevordering van de mentoren, omdat we regelmatig hierin communiceren over relevante informatie in Het Dossier, webinars en uitzendingen op tv e.d.
- Ophalen van ervaringsverhalen van mentoren
De ervaringsverhalen plaatsen we op de website en op Social Media en in de lokale huis- aan huisbladen samen met een advertentie voor het werven van vrijwilligers.
- Het adverteren in huis-aan-huisbladen in verschillende gemeenten blijkt succesvol en dat blijven we ook op grote schaal doen.
- De inzet van de communicatieadviseur draagt bij aan het realiseren van de doelstelling. Wij hebben onze ervaring opgetekend om ons inzicht te kunnen delen met de niet pilot-stichtingen.
- Zichtbaarheid van MHR vergroot
Het werven van mentoren heeft een grote boost gekregen er hebben zich in 2020 veel nieuwe vrijwilligers aangemeld.
- Nieuwe website Mentorschap Haag en Rijn

Een eigentijdse website, met een warme uitstraling, die een aantrekkelijk, divers en authentiek beeld geeft van het mentorschap. Ook heeft de website een duidelijke structuur en is heel gebruiksvriendelijk. De website is opnieuw vorm gegeven, heeft een mooie nieuwe lay-out, helderder teksten en nieuwe foto's.

2.3. Scholing en ondersteuning mentoren

Onze mentoren hebben een mooie maar soms ook zware taak. Daarom is het belangrijk dat ze goed opgeleid en ondersteund worden door onze coördinatoren en regio-ondersteuners, maar ook door elkaar. Dit door deel te nemen aan terugkombijeenkomsten. Daarnaast bieden wij de mentoren scholingsbijeenkomsten aan in de Kenniscarrousel, waarbij externe deskundigen verdieping geven aan relevante en actuele onderwerpen.

Kenniscarrousel

In 2020 hebben we in februari maar één Kenniscarrousel kunnen organiseren, vanwege de Coronapandemie.

Regio-ondersteuners en terugkombijeenkomsten

Regio-ondersteuners zijn mentoren die extra taken uitvoeren, zoals de eerste ondersteuning bij vragen van mentoren uit hun regio. Ze organiseren twee keer per jaar een terugkombijeenkomst in hun regio en zorgen voor verbinding tussen de beroepskrachten en de mentoren. Het streven is om voor iedere 10 mentoren een regio-ondersteuner te hebben.

Op dit moment zijn er **19** regio-ondersteuners actief bij MHR.

2.4 Culturele diversiteit en inclusiviteit binnen het mentorschap

Vier studenten van de faculteit Culturele Antropologie van de Universiteit Leiden deden op verzoek van Stichting Mentorschap Haag en Rijn (MHR) onderzoek naar de culturele diversiteit en inclusiviteit binnen het mentorschap. Ook keken ze hoe MHR kan werken aan een meer cultureel diverse en sensitieve groep van mentoren, om beter zorg op maat te bieden en een goede afspiegeling van de maatschappij te zijn.

Uit dit onderzoek kwam onder andere naar voren dat er weinig mentoren en cliënten met een migratieachtergrond zijn binnen MHR. De geïnterviewde mentoren gaven bijvoorbeeld aan dat vrijwilligerswerk iets typisch Nederlands is en er daarom vaak minder diversiteit is binnen vrijwilligersorganisaties. Een ander punt wat de diversiteit kan belemmeren is de taalbarrière en het opleidingsniveau, aangezien een mentor de Nederlandse taal goed moet beheersen en een minimaal niveau van MBO-4 moet hebben. Diversiteit is echter wel van belang, omdat mentoren meer begrip kunnen tonen wanneer zij een vergelijkbare achtergrond hebben als de cliënt. Hierbij gaat het om gevoelsmatig handelen met de cliënt en begrip hebben van bepaalde normen en waarden. Ook kwam naar voren dat diversiteit onder zorgverleners zorgt voor verschillende invalshoeken, wat de kwaliteit van de zorg ten goede komt.

Wat gaat MHR hierin doen?

De Stichting kan haar medewerkers trainen op cultuursensitiviteit en hierdoor meer zorg op maat bieden. De bewustwording van diversiteit en het effect hiervan in het uitvoeren van het mentorschap zijn hierin belangrijke aandachtspunten. We onderzoeken hoe we dit in de basisscholing kunnen

opnemen. Daarnaast gaan we contact zoeken met zogenaamde gatekeepers binnen verschillende gemeenschappen. Zij kunnen ons voorlichting geven en in contact brengen met kandidaat-mentoren met een migratieachtergrond.

2.5 AVG

Ook In 2020 is gewerkt aan het voldoen aan de normen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er is vooral aandacht besteed aan bewustwording, scholing en ondersteuning van de coördinatoren en mentoren.

Mentorschap Nederland 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 aandacht geweest door voorlichting en uitleg gegeven over de noodzaak van het mailen in de beveiligde mail omgeving van mentorschap Haag en Rijn, die aan het online registratieprogramma Het Dossier gekoppeld is. Zodat de mentoren niet hun privé mailadres, maar de beveiligde mailomgeving van MHR gaan gebruiken.

3 KWALITEIT



3.1 Landelijke Kwaliteitseisen

Volgens de wet Curatele, Bewind en Mentorschap, besluit kwaliteitseisen, artikel 7 t/m 10, dient MHR jaarlijks een deskundigenverklaring te overleggen. (MHR dient ieder jaar een handhavingsverzoek in). Deze wordt verstrekt door het Landelijk Kwaliteitsbureau Curatoren, Beschermingsbewindvoerders en Mentoren (LKB-CBM). Hierin verklaart het LKB-CBM dat de Stichting MHR voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

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 regio-ondersteuners) aantoonbaar inzicht in de dossiers van mentoren.
- **Kwaliteitsborging**

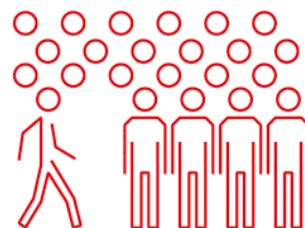
3.3 Jaarlijkse audit

Ook dit jaar heeft MHR een verzoek ingediend bij het Landelijk Kwaliteitsbureau CBM (curatele, bewindvoering, mentorschap) van de rechtspraak, voor handhaving van haar benoembaarheid als mentor. De Commissie van Toezicht op Kwaliteit (CTK) is door het LKB benoemd als deskundige, om de hiervoor vereiste rapportage op te stellen. Marja Veltman, van bureau Meulmeester & Veltman, is door het CTK aangesteld als onafhankelijk auditor. Zij heeft op 30 april de audit afgenomen in bijzijn van bestuurslid Alexander de Briejer en coördinator Ellen Vos. Tijdens de audit staat het Dossier onderzoek centraal. Hierbij wordt gekeken of alle documenten volgens de procedures aanwezig zijn, waaronder de jaarverslagen van mentoren en de maandelijkse notities. Haar bevindingen waren net als voorgaande jaren heel positief. De aandachtspunten uit de audit zijn meegenomen in het jaarplan van 2021 en ingebed in onze overlegstructuur.

3.4 Klachten

Er kwamen in 2020 geen klachten binnen.

4 DE ORGANISATIE



4.1 Medewerkers

De personeelsformatie bestaat uit 9 parttime beroepskrachten. MHR heeft zes parttime coördinatoren in dienst, een administratief medewerker een communicatie adviseur en een directeur.

In 2020 waren de volgende medewerkers in dienst bij MHR:

- | | | |
|------------------------|----------------------|-----------------|
| • Ellen Bogerd | secretariaat | 22 uur per week |
| • Ellen Vos | coördinator | 32 uur per week |
| • Gera Fokkens | coördinator | 20 uur per week |
| • Danielle van Steenis | coördinator | 20 uur per week |
| • Kees Korsman | coördinator | 8 uur per week |
| • Wendy van Veen | coördinator | 16 uur per week |
| • Herma Kappert | coördinator | 24 uur per week |
| • Wendy Rinzema | communicatieadviseur | 12 uur per week |
| • Lydia Hogeling | directeur | 18 uur per week |

4.2 Bestuur

Het bestuur van MHR bestaat uit drie vrijwillige, onbezoldigde bestuursleden.

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

Bestuur en directeur hebben in 2020 zes keer online vergaderd. Op 13 oktober heeft een bijeenkomst tussen het bestuur en medewerkers plaatsgevonden. In deze vergadering stond de visie en de plannen voor de komende jaren centraal.

De voorzitter heeft twee keer deelgenomen aan de Algemene Ledenvergadering Vergadering (ALV) van de Landelijke Vereniging Mentorschap.

Samenstelling bestuur 31-12-2020

- | | |
|----------------------|----------------|
| • Hanneke van Beek | Voorzitter |
| • Edgar van der Kuij | Penningmeester |
| • Alexander Briejer | Secretaris |

