



## 2. ONZE HULP IN NEDERLAND



Het Nederlandse Rode Kruis verleent in Nederland noodhulp en sociale hulp. Bij noodhulp gaat het om het geven van opvang en hulp bij rampen en calamiteiten. Bij grootschalige evenementen staan plaatselijke Rode Kruis-afdelingen met vele vrijwilligers paraat. Bij sociale hulp in Nederland gaat het om het voorkomen of verminderen van eenzaamheid en sociaal isolement. Daarmee versterken we de zelfredzaamheid van mensen. Daarnaast brengen we familieleden, die elkaar door persoonlijke of andere omstandigheden uit het oog zijn verloren, weer met elkaar in contact.

## 2.1. NOODHULP

Onze Noodhulpverlening is 24 uur per dag paraat. Onder alle omstandigheden verlenen wij direct hulp. Altijd.

### Financiering

€ 2,76 miljoen

Door: Gemeenten, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

### Highlights

- FTEs: 16,75
- Inzetten bij Schiphol, Apeldoorn en Hoek van Holland
- 15.000 Eerste Hulp verleners paraat

Mocht zich in Nederland een ramp voordoen, dan kunnen we duizenden vrijwilligers in korte tijd mobiliseren. Met een sterke verankering in alle delen van de samenleving maken de vrijwilligers de Rode Kruis belofte waar: Het Rode Kruis helpt direct. Ver weg en dichtbij. In nauwe samenwerking met professionele hulpdiensten verlenen zij direct hulp in noodsituaties. Ook bij grote ongevallen, bijna-rampen en evenementen bewijzen Rode Kruis-vrijwilligers keer op keer hun waarde.

### NOODHULP IN VOGELVLUCHT

Noodhulp is niet alleen slachtoffers helpen op het moment zelf. Om direct in actie te kunnen komen, moet je ook goed voorbereid zijn. Het Rode Kruis hanteert een veiligheidsketen, met daarbinnen verschillende activiteiten.

Preventie: De verspreiding van Eerste Hulp-kennis is een zeer belangrijke manier om de gevolgen van ongelukken en rampen te beperken. Zelfredzaamheid is daarbij evenzo belangrijk. Burgers moeten zelf aan de slag en voorbereid zijn.

Preparatie: Belangrijke instrumenten bij de voorbereiding op rampen zijn opleidingen, trainingen en oefeningen. Zo ontstaat een groep vrijwilligers die paraat staat om ingezet te worden bij een ramp of calamiteit. Denk hierbij ook aan de voorbereiding op maatschappelijke crises, zoals hittegolven en een griep пандemie.

Repressie: Tijdens een noodsituatie wordt de hulp ingeroepen van Opvang en Verzorging (O&V), SIGMA-teams en Verwanteninformatie voor directe hulp aan slachtoffers. Ook moeten hulpgoederen snel op de goede plek terechtkomen, en de communicatie tussen vrijwilligers worden gecoördineerd.

Nazorg: Al tijdens de noodsituatie moeten wij zorgen dat de nazorg voor de betrokken vrijwilligers is geregeld. Omdat de vereiste competenties voor het verlenen van deze vorm van hulp aansluiten bij Sociale Hulp is deze activiteit daar belegd.

### ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

De activiteiten in de verschillende fasen van de veiligheidsketen zijn georganiseerd in verschillende diensten. Zij werden in 2009 vele malen ingezet.

#### Eerste Hulp bij evenementen

Nederland is een evenementenland. Sinds jaar en dag verlenen vrijwilligers van het Nederlandse Rode Kruis Eerste Hulp op een groot deel van deze evenementen. We zijn trots op de motivatie, deskundigheid en geoefendheid van onze vrijwilligers.

Het Nederlandse Rode Kruis is een natuurlijke partner voor organisatoren van evenementen.

We werken met 15.000 geregistreerde Eerste Hulp verleners verspreid over 300 afdelingen in het land. Hiermee kunnen we praktisch elk denkbaar evenement in Nederland voorzien van Eerste Hulp verleners. Van twee hulpverleners voor een jaarmarkt tot de bijna 400 vrijwilligers die gedurende vijf dagen worden ingezet tijdens de Nijmeegse Vierdaagse.

Om aan de steeds hogere eisen van de hulpverlening rond evenementen te kunnen blijven voldoen, investeren we in opleidingen voor onze vrijwilligers. In 2009 ontwikkelden we de nieuwe opleiding 'Hulpverleners bij Evenementen'. Deze opleiding is speciaal bedoeld voor hulpverleners die bij grootschalige evenementen worden ingezet. In vier Rode Kruis-afdelingen heeft deze opleiding als pilot gedraaid. Er zijn 36 mensen gecertificeerd.

*Ambulance Poldercrash:*

*"Omstanders hebben we bewust niet weggestuurd, maar verteld wat ze moesten doen om slachtoffers te helpen."*

#### Trainingen en bijscholing

Door vrijwilligers te blijven trainen en voorbereiden op noodhulpsituaties, bouw je een parate groep mensen op die direct hulp kunnen verlenen. En je waarborgt de kwaliteit van je hulpverlening. In 2009 zijn in 20 van de 25 regio's meerdere bijscholingen geweest. Deze bijeenkomsten voor vrijwilligers werden druk bezocht. Ook zijn er groot- en kleinschalige oefeningen geweest.

Een greep uit de activiteiten in 2009:

- acht telefoonbijscholingen op de meldkamer van regiopolitie Leiden. Ongeveer tachtig vrijwilligers hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt;

- twee teamleidersopleidingen in november 2009. Twintig vrijwilligers namen deel;
- basisopleidingen 'Registratie en telefoon' op diverse plaatsen in Nederland. Ongeveer zeventig mensen werden gecertificeerd;
- update van het I-RIS systeem;
- grootschalige I-RIS test met vijftig vrijwilligers. Er werd met en door diverse gemeenten geoefend;
- cursusaanbod over Verwanteninformatie voor gemeentelijke medewerkers;
- informatiedag voor veiligheidsregio's om de draaiboeken en de ondersteuning van de dienst Verwanteninformatie beter af te stemmen op het gemeentelijke proces.

### **Geneeskundige assistentie**

Het Nederlandse Rode Kruis stelt bij rampen en calamiteiten speciaal opgeleide vrijwilligers ter beschikking aan de GHOR-bureaus (Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen) in 25 veiligheidsregio's die heel Nederland dekken. Deze vrijwilligers bieden in teams van acht personen geneeskundige assistentie aan het ambulancepersoneel. Verspreid over heel Nederland staan maar liefst ruim 1.200 SIGMA-vrijwilligers (Snel Inzetbare Groep Ter Medische Assistentie) dag en nacht paraat voor een eventuele inzet. Ze kunnen binnen een uur aan de slag.

De geneeskundige eenheden zijn dit jaar ingezet bij drie grote incidenten: de Poldercrash van Turkish Airlines bij Schiphol, de aanslag op Koninginnedag in Apeldoorn en de ongeregelde heden tijdens het strandfeest bij Hoek van Holland. Voor de Poldercrash, waarbij een vliegtuig in een weiland neerstortte, zijn vier Geneeskundige Combinaties ingezet. Deze hulpverleners hebben op het rampterrein in relatief korte tijd tientallen slachtoffers geholpen. Bij Hoek van Holland waren SIGMA-vrijwilligers snel ter plaatse om gewonden te helpen.

Tijdens de viering van Koninginnedag in Apeldoorn waren we al aanwezig voor Eerste Hulp bij dit evenement. Onder het oog van vele mensen en de media reed een auto op het publiek in. Veel Rode Kruis-vrijwilligers waren binnen luttele seconden in staat de slachtoffers van de aanslag te verzorgen. Zij zijn zelfs op deze extreme omstandigheden getraind.

*Een vrijwilliger van de Rode Kruis-afdeling Apeldoorn:*

*"Met z'n allen hielpen we waar we konden. Mijn Eerste Hulp tas werd geplunderd door al die helpende handen."*

### **Opvang en verzorging**

Het Nederlandse Rode Kruis ondersteunt gemeenten bij hun wettelijke taak om bij calamiteiten niet-gewonden op te vangen op een opvanglocatie. 3.000 Speciaal opgeleide O&V-vrijwilligers (Opvang & Verzorging) ondersteunen de tijdelijke bewoners met een kopje koffie, een deken, een arm om de schouders en een luisterend oor. In 2009 gebeurde dit bijvoorbeeld tijdens de brand in Schoorl, waar 200 mensen werden opgevangen in een sporthal.

### **Verwanteninformatie**

Het is belangrijk dat mensen die worden geëvacueerd en/of opgevangen snel kunnen worden getraceerd door hun verwanten. Bij een ramp heeft de gemeente de wettelijke taak om informatie over de verblijfplaats van getroffen burgers vast te leggen en de naar hen zoekende verwanten in te lichten. Het Nederlands Rode Kruis ondersteunt hierbij met de dienst Verwanteninformatie.

Met behulp van een speciaal ontwikkeld internetregistratie-systeem, I-RIS (Internet Registratie Informatie Systeem) en ruim 600 opgeleide vrijwilligers koppelen we gegevens aan elkaar. De vrijwilligers kunnen de registratie op de opvanglocatie ter hand nemen en de invoer in I-RIS verzorgen. Zij bemensen een speciaal voor de calamiteit ingericht telefoonteam om zoekvragen te registreren en na akkoord van de gemeente verwanten terug te bellen.

In 2009 groeide het aantal gemeenten waarmee een contract is afgesloten voor ondersteuning van 294 naar 296. Twee gemeentes fuseerden zodat de eindstand van gemeenten met wie we een contract hebben op 295 is geëindigd.

Een van de gemeenten die nog geen contract met ons heeft afgesloten is Haarlemmermeer. Om deze reden konden we hen helaas met de dienst Verwanteninformatie niet bijstaan tijdens de Poldercrash.

In 2009 kwam de dienst Verwanteninformatie met alle facetten in actie:

- bij de branden in Schoorl registreerden vrijwilligers op papier de opvanglocatie;
- Apeldoorn werd tijdens Koninginnedag ondersteund door de inzet van vrijwilligers op het call center;
- in Steijn werd I-RIS benut bij een grote brand.

### **Logistiek en verbindingen**

Als een noodsituatie zich voordoet, moeten hulpgoederen snel op de goede plek terechtkomen. Een goede logistieke ondersteuning is daarom niet weg te denken in noodsituaties.

Naast de noodhulpinzetten waren er de diverse evenementen waar de logistieke dienst ondersteuning heeft geboden. We ondersteunen bij terugkerende grote evenementen zoals de Nijmeegse Vierdaagse en de Landelijke Eerste Hulp Wedstrijden, maar dit jaar ook DelfSail en nog vele kleine evenementen. In 2009 is in totaal 37 keer gebruik gemaakt van de diensten van Logistiek ter ondersteuning van evenementen, oefeningen opvang & verzorging en de eigen Rode Kruis afdelingen.

### **Eigen verbindingdienst**

Communicatie. Daar staat of valt het succes van hulpverlening mee. Er zijn 178 vrijwilligers actief in de eigen verbindingdienst van het Nederlandse Rode Kruis. Zij zijn in staat om in rampomstandigheden de communicatie met alle ingezette vrijwilligers te verzorgen. Ook als de reguliere middelen voor telecommunicatie uitvallen. Dit is een situatie waarmee Nederland vrijwel nooit te maken heeft, maar door zeer regelmatige inzetten blijft de kwaliteit van deze ploeg en de middelen gewaarborgd. Zo blijven we goed voorbereid.

In 2009 zijn vrijwilligers van de verbindingdienst 229 keer in touw geweest. Voor het merendeel, 174 maal, was dat bij evenementen zoals

diverse fiets- en wandeltochten waaronder de Nijmeegse Vierdaagse. Verder waren vrijwilligers in het kader van oefeningen en opleidingen respectievelijk 37 en 30 keer actief.

## DIT HEBBEN WE BEREIKT

### Overzicht inzetten Noodhulp Nationaal 2009:

Datum	Incident	Locatie	GRIP
11-1-2009	Grote aanloop van schaatsers bij EHBO posten	Rotteboerentocht, Rotterdam	0
25-1-2009	Grote brand in garage	Hoogeveen	3
25-2-2009	Schipholcrash	Schiphol	3
4-3-2009	Zeer grote brand in winkelcentrum	Zaandam	3
30-4-2009	Aanslag tijdens Koninginnedag	Apeldoorn	4
29-5-2009	Zeer grote brand in voormalige fietsfabriek	Nieuweleusen	3
5-5-2009	Opvang verslaafdenzorg na brand	Venlo	0
7-5-2009	Grote brand in garage	Venlo	2
26-5-2009	Zeer grote brand	Waalwijk	2
30-6-2009	Zeer grote brand meubelzaak	Zevenaar	2
3-7-2009	Ontruiming bewoners Woon- en Zorgcentrum De Goede Reede	Apeldoorn	2
5-7-2009	Meerdere mensen onwel gedurende Kennedymars	Someren	0
6-7-2009	Ontruiming Almere	Almere	0
20-8-2009	Lowlands	Biddinghuizen	0
23-8-2009	Ongeregelde heden Hoek van Holland	Hoek van Holland	1
23-8-2009	Zeer grote brand	Spijkenisse	1
28-8-2009	Zeer grote duin- en bosbrand	Schoorl	3
30-8-2009	Aanvaring Hoek van Holland	Hoek van Holland	0
9-9-2009	Melding vliegtuigcrash	Groningen	3
9-9-2009	Gaslek	Groningen	0
29-10-2009	Compagniebrand winkelcentrum	Stein	3
22-12-2009	Bommelding	Eindhoven Airport	1
17-12-2009	Noodopvang voor huishoudens bij stroomstoring	Groningen	0
28-12-2009	Kettingbotsing A28	ter hoogte van Staphorst	1
Aantal keren noodhulp NRK ingezet			
		GRIP 0	8 Keer
		GRIP 1	4 Keer
		GRIP 2	4 Keer
		GRIP 3	7 Keer
		GRIP 4	1 Keer

Coördinatie alarm	Reikwijdte incident
GRIP 0	Normale dagelijkse werkwijzen van de operationele diensten
GRIP 1	Bronbestrijding
GRIP 2	Bron- en effectbestrijding
GRIP 3	Bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking
GRIP 4	Gemeenteoverschrijdend

## SAMENWERKINGSVERBANDEN

Het Nederlandse Rode Kruis heeft een aanvullende rol op de reguliere hulpdiensten. Voor deze auxillaire functie worden wij gefinancierd door het ministerie van Binnenlandse Zaken met een bedrag van € 889.605. Om deze rol goed te kunnen uitvoeren werken we nauw samen met de GHOR-bureaus (Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen) in 25 veiligheidsregio's. Na een calamiteit neemt de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid de gehele rampenhulpverlening onder de loep, inclusief de inzet van het Nederlandse Rode Kruis.

In 2009 zijn onze inzetten positief beoordeeld. In 2009 is een onderzoek gestart of de SIGMA-teams op de juiste opstapplaatsen gestationeerd zijn om binnen een uur bij een ramp aanwezig te kunnen zijn. In 2010 zal het aantal opstapplaatsen worden gewijzigd.

## AMBITIES VOOR 2010:

- onderzoeken van de mogelijkheden van het inzetten van zogenaamde Sigma flex teams. Dit zijn assisterende medische teams bestaande uit vier personen die sneller ter plaatse kunnen zijn dan een volledige Sigma;
- in 2010 willen we bijscholingen brengen in alle regio's over Verwanteninformatie;
- uitbreiden aantal SIGMA-opstapplaatsen;
- afronden ISO-certificeringstraject voor Verwanteninformatie;
- oriënteren op nieuwe producten zoals psychosociale nazorg;
- verdere professionalisering van de organisatie van Hulp bij Evenementen staat hoog op de agenda. We maken samenwerkingsafspraken tussen de diverse afdelingen en districten van het Rode Kruis, waardoor we onze inzet kunnen vergroten en onze processen regionaal op elkaar kunnen afstemmen.

#### **GOED VOORBEREID:**

Wie is het eerste op de plaats van de ramp, nog voordat de hulpdiensten aanwezig zijn? Antwoord: de burger ter plekke. Hij of zij kan op dat moment door adequaat te handelen mogelijk vele levens redden. Zelfredzaamheid is een essentieel onderdeel van de rampenhulpverlening.

## 2.2. EERSTE HULP

Verbranding door hete thee, een verkeersongeval of een hartstilstand. Eerste Hulp-handelingen zijn cruciaal in zulke gevallen. Verspreiding van kennis over Eerste Hulp staat dan ook hoog op de Rode Kruis-agenda.

### Financiering

€ 342.801

### Highlights

- FTEs: 2,8

Hoe is het gesteld met Eerste Hulp in Nederland? De uitkomsten van een TNS NIPO onderzoek zijn zorgwekkend. Vier van de tien Nederlanders verleent geen hulp. Reden: als je niet weet wat je moet doen, is de drempel te hoog om te helpen. Blijkbaar moet je voorbereid zijn om iets te kunnen doen. Daarom zetten wij hoog in om deze drempel te verlagen. Want van de ondervraagden zegt 39 procent dat het wel Eerste Hulp zou verlenen als ze een diploma hebben. Over het belang van Eerste Hulp verlening zijn de meesten het eens: negentig procent beschouwt het verlenen van Eerste Hulp als burgerplicht. Een groot potentieel dus. Het verspreiden van Eerste Hulp kennis en vaardigheden draagt bij aan een veiligere en weerbare samenleving.

### EERSTE HULP IN VOGELVLUCHT

Jaarlijks vinden er in Nederland 1,8 miljoen medische behandelingen plaats als gevolg van een privéongeval. Wekelijks worden ruim driehonderd mensen getroffen door een hartstilstand. In veel gevallen kan leed worden voorkomen of zelfs levens worden gered als omstanders iets doen. Die eenvoudige handelingen die iedereen kan leren, noemen we Eerste Hulp.

De Rode Kruis- en Rode Halve Maan-beweging verleent wereldwijd Eerste Hulp aan mensen in nood. Daarnaast verspreiden we ook actief kennis en kunde op het gebied van Eerste Hulp. In Nederland beschikt 3,2 procent van de bevolking over aantoonbare Eerste Hulp vaardigheden. Dat is veel minder dan wat in de ons omringende landen gebruikelijk is. En het aantal neemt langzaam af! Het Nederlandse Rode Kruis wil dat hier verandering in komt. Wij zetten ons om die reden de komende jaren actief in om op een toegankelijke en laagdrempelige manier Eerste Hulp kennis aan te bieden. Want: iedereen moet kunnen rekenen op Eerste Hulp. Wij zijn een organisatie die klaar staat om mensen in nood te helpen. Met deze Eerste Hulp-missie stellen we bovendien mensen in staat alvast jezelf en anderen te helpen.

### WAT NU?!

Met ons concept WAT NU?! schetsen we een algemeen schrikbeeld van als er thuis of op straat iets gebeurt. We maken het publiek bewust, dat Eerste Hulp niet moeilijk is. Iedereen kan het leren. We willen dit bereiken door lesmateriaal toegankelijk aan te bieden. Bijvoorbeeld in korte modules.

Met onze Eerste Hulp activiteiten willen we in 2013 hebben bereikt dat 75 procent van de Nederlanders basiskennis heeft van Eerste Hulp. Hoe? Door campagne te voeren, zodat mensen het belang onderschrijven dat iedereen Eerste Hulp zou moeten kunnen verlenen. We activeren onze eigen organisatie en werken nauw samen met alle partners op dit gebied. Daarnaast ontwikkelen we hoogwaardige producten die voldoen aan Europese normering. Denk aan handleidingen, cursussen en boeken.

### ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

Het Nederlandse Rode Kruis is een wijdvertakte organisatie met haar wortels in alle hoeken van de samenleving. Veel Rode Kruis-afdelingen dragen al bij aan de inzet van noodhulp of evenementenhulp. Door onze afdelingen te ondersteunen bij het verspreiden van kennis en kunde in de vorm van het geven van Eerste Hulp-cursussen, hebben we een immens bereik. Het informeren, overtuigen en faciliteren van de afdelingen is begonnen als pilot in 2008. Dit was succesvol en daarom hadden we in 2009 als doel om Eerste Hulp als reguliere activiteit van de afdelingen door te voeren.

We werken met een aantrekkelijk modulair systeem. Zo is het mogelijk om korte cursussen te volgen, maar ook uitgebreide cursussen, zoals een reanimatiecursus van vier uur. Voor elke module wordt een certificaat uitgereikt.

Dit jaar hebben 75 afdelingen met ons cursussysteem gewerkt en zijn er 500 certificaten uitgereikt.

*Een vrijwilliger van de Rode Kruis-afdeling Apeldoorn:*

*“Met z'n allen hielpen we waar we konden. Mijn Eerste Hulp tas werd geplunderd door al die helpende handen.”*

### Twee boeken

We verspreiden onze kennis over Eerste Hulp ook door middel van twee boeken. Uiteraard volgen ze de laatste Europese Eerste Hulp- en reanimatierichtlijnen. De boeken hebben we in samenwerking met medisch uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum uitgegeven. Het oefenboek is een praktisch boek, dat wordt gebruikt bij cursussen. Het Eerste Hulp boek is een volledige handleiding (naslagwerk), waarin de meest voorkomende situaties overzichtelijk staan beschreven. De boeken zijn via [www.1ehulp.nu](http://www.1ehulp.nu), de uitgeverij en boekhandels te verkrijgen.

### [www.1ehulp.nu](http://www.1ehulp.nu)

Een belangrijk doel van het Eerste Hulp-project is om alle informatie te ontsluiten. Hiervoor is [www.1ehulp.nu](http://www.1ehulp.nu) in het leven geroepen. Daarmee hebben we een groot bereik. Dit medium fungeert voor het algemeen publiek als entree naar alles wat met Eerste Hulp te maken heeft. Je kunt hier een cursus boeken, actueel nieuws bekijken, een tip downloaden of het boek bestellen. Ook EHBO-bonden, eigen afdelingen en andere partners vormen in de toekomst een belangrijke schakel in de informatievoorziening naar diverse doelgroepen. In 2009 hebben we de website gepromoot onder het grote publiek, door middel van zoekmachinecampagnes op Google en het uitdelen van stickers en flyers aan 100.000 mensen tijdens de Nijmeegse vierdaagse.

## Dit hebben we bereikt

	Aantal afdelingen die Eerste Hulp cursussen aanbieden	Aantal certificaten uitgereikt	Aantal boeken verkocht	Aantal unieke bezoekers www.1ehulp.nu
2008	7	46	2.163	6.614
2009	16	500	2007	126448

## EVALUATIE

Alhoewel er een groei in alle cijfers ten opzichte van 2008 te zien is, mogen we nog niet optimistisch zijn. Er zijn nog niet voldoende afdelingen die cursussen aanbieden. Veel afdelingen zijn nog niet klaar voor onze nieuwe denkwijze: Eerste Hulp voor iedereen. Ze zijn nog niet ingericht om deze activiteiten te bieden. In 2009 hebben we daarom het doel - 150 afdelingen die de Eerste Hulp cursussen aanbieden – niet bereikt. Het risico is dat we nu niet iedereen die dat wil een opleiding kunnen aanbieden, waarmee we onze belofte – het toegankelijk maken van Eerste Hulp - niet volledig kunnen nakomen. Het informeren, overtuigen en faciliteren van de afdelingen blijft daarom hoog op de agenda staan.

Er zijn evaluatiebijeenkomsten gehouden over de onderwijsprogramma's. Op basis daarvan zijn er modules bijgesteld. Zo houden we de kwaliteit van ons lesmateriaal hoog.

## SAMENWERKINGSVERBANDEN

Onze gesprekspartners op het gebied van Eerste Hulp zijn de EHBO-bonden, opleidingsinstituten en commerciële aanbieders. Maar ook het Oranje Kruis, de Reanimatieraad en de Nederlandse Hartstichting. Ons gezamenlijk doel is: het verspreiden van Eerste Hulp kennis. Veel partners zijn te spreken over onze enthousiaste aanpak. Zij omarmen onze vernieuwende denkwijze, dat je ook zonder diploma – en met deelvaardigheden – al in staat bent hulp te verlenen. Het belang zit in het helpen en niet in het diploma.

Samen met het Oranje Kruis bekijken we, hoe we de kwaliteit tussen de vele Eerste Hulp certificatieverleners kunnen borgen. Door versnippering in het aanbod is de kwaliteit op dit moment niet te toetsen. We zoeken naar een gezamenlijke oplossing voor de beste Eerste Hulp.

### AMBITIES VOOR 2010:

- verdubbeling van het aantal afdelingen dat Eerste Hulp-cursussen aanbiedt;
- meer aan promotie binnen de organisatie doen;
- een landelijke publiekscampagne;
- afdelingen ondersteunen bij implementatie van Eerste Hulp via de nieuwe Regionale Service Centra;
- nieuw onderzoek van TNS Nipo naar de bereidheid Eerste Hulp te verlenen onder de Nederlandse bevolking.

### GOED VOORBEREID:

Als je niet weet wat je moet doen, is de drempel te hoog om te helpen. Je moet goed voorbereid zijn om iets te kunnen doen. Daarom zetten wij hoog in om deze drempel te verlagen.

## 2.3. SOCIALE HULP

Tien procent van de Nederlanders geeft aan zich sterk tot zeer sterk eenzaam te voelen. Dat zijn meer dan 1,1 miljoen mensen. Schrikbarend. Daarom proberen we met sociale hulp activiteiten het isolement van mensen te doorbreken en zelfredzaamheid te bevorderen.

### Financiering

€ 400.000

Door: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; donaties en giften

### Highlights

- Personeel: 6,5 FTE begin 2009, 2,5 fte eind 2009
- Conferentie Zelfredzaamheid
- Duizenden mensen ondersteund met sociale hulp activiteiten

Eenzaamheid treft niet alleen ouderen. Ongeveer twaalf procent van de 18 tot 24-jarigen geeft aan vaak eenzaam te zijn. En wat te denken van gehandicapten en chronisch zieken. Maar ook die 'succesvolle' tweeverdiener met drukke baan kan in een sociaal isolement zitten. Het Nederlandse Rode Kruis helpt iedereen.

### SOCIALE HULP IN VOGELVLUCHT

Het doel van onze sociale hulp activiteiten is het verminderen van de eenzaamheid en het vergroten van de zelfredzaamheid. We helpen mensen die al in een isolement zitten of daar dreigen in te komen. We geven de handvatten om daarna zelf verder te kunnen. Daarvoor coördineren we landelijke projecten, zoals de [Taalcoach](#) en de [Cursus Vrienden](#) maken, en ondersteunen we lokale activiteiten door de hulpverlenende vrijwilligers te faciliteren, bijvoorbeeld met een handleiding voor hoe je het beste een telefooncirkel kan opzetten. Sommige activiteiten zijn één op één, andere worden aangeboden in groepsverband. Ze hebben allemaal tot doel het netwerk te verstevigen, waar mensen op kunnen terugvallen.

Sociale hulp bieden we overal in Nederland, van stad tot dorp, altijd dichtbij de hulpvrager. Door ons uitgebreide vrijwilligersnetwerk zitten we altijd om de hoek. We vragen mensen betrokken te zijn bij hun in de buurt.

### Wet maatschappelijke ondersteuning

2009 stond in het teken van de Wmo. Wat betekent de Wmo voor ons lokale vrijwilligerswerk? Deze wet wil mensen zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen en ze ook zo lang mogelijk mee laten doen in de samenleving. Al dan niet met hulp van vrienden, familie, bekenden en zeker ook door de inzet van vrijwilligers. Hier ligt dus een belangrijke rol voor het Rode Kruis, die we tot uiting brengen in onze sociale hulp activiteiten.

### ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

Onze sociale hulp is georganiseerd in activiteiten:

Activiteiten in groepsverband:

- [cursus 'Vrienden maken kun je leren'](#);
- internetles voor senioren;
- [1001 kracht](#) – activiteiten voor allochtone vrouwen;
- uitstapjes voor gehandicapte jongeren;
- scootmobieltochten;
- cursus voor chronisch zieken;
- recreatieve bijeenkomsten.

Activiteiten één op één:

- Kluscontact door studenten voor senioren;
- huisbezoek bij ouderen;
- [Taalcoach](#);
- [Jong ontmoet oud](#);
- respijtzorg voor mantelzorgers;
- nieuwe media – [www.maakcontact.nl](http://www.maakcontact.nl).

### Cursus 'Vrienden maken kun je leren'

Met deze cursus leren we deelnemers vaardigheden om vriendschappen aan te gaan en te onderhouden. We stellen ze in staat zichzelf te redden. Ook op de lange termijn. In 2006 is gestart met deze cursus, in samenwerking met de afdeling Preventie van de ParnassiaBravogroep.

Steeds minder mensen hebben vertrouwelijke contacten. Terwijl contacten en sociale steun juist erg belangrijk zijn. Als steun en bescherming tegen eenzaamheid en depressiviteit bijvoorbeeld. Maar ook in goede tijden is het belangrijk om ervaringen te kunnen delen. Tijdens zes bijeenkomsten presenteren we de deelnemers een keur aan handvatten om vriendschappen te verstevigen en sociale contacten aan te gaan.

Uit onderzoek in 2008 blijkt dat cursisten van de cursus 'Vrienden maken kun je leren' na het volgen van de cursus minder eenzaam zijn. Zij ervaren meer positieve en minder negatieve gevoelens dan het geval was voordat de cursus begon. Er is ook een lichte, maar duidelijke vooruitgang in zelfredzaamheid en sociaal optimisme.

## 1001 kracht

Dit project is erop gericht om allochtone vrouwen die in een sociaal isolement verkeren maatschappelijk te activeren middels vrijwilligerswerk. Dit landelijke project - een uitvloeisel van de Commissie PAVEM (Participatie Vrouwen Etnische Minderheden) - werd gestart in 2007 en liep in 2009 af. Binnen het project zijn verschillende landelijke vrijwilligersorganisaties actief geweest om de doelgroep allochtone vrouwen te betrekken bij hun organisatie. Zo ook het Nederlands Rode Kruis. Door dit project hebben we veel ervaring en kennis opgedaan over het bereiken en betrekken van de Turkse en Marokkaanse vrouwen.

In de uiteindelijke opzet werden groepen allochtone vrouwen gekoppeld aan groepen hulpvragers. Zij ontmoetten elkaar tweemaal, in dezelfde samenstelling. Tijdens deze ontmoeting ondernamen zij samen een activiteit. Voor de groepen allochtone vrouwen was dit een eerste laagdrempelige en toch actieve kennismaking met vrijwilligerswerk bij het Nederlandse Rode Kruis. Voor de groepen hulpvragers was dit een manier om met andere mensen iets leuks te ondernemen.

*“Na het verlies van mijn man zag ik het niet meer zitten. Een vrijwilliger van het Rode Kruis kwam op bezoek en heeft de werking van de magnetron uitgelegd. Dat was mijn eerste warme maaltijd in weken”.*

## Informatiebijeenkomsten

Naast het 'matchen' van vrijwilligers en hulpvragers, maakten informatiebijeenkomsten deel uit van het project. Tijdens deze informatiebijeenkomsten werden groepen allochtone vrouwen voorgelicht over het Nederlandse Rode Kruis en de mogelijkheden van vrijwilligerswerk bij onze organisatie. Daarnaast zijn de informatiebijeenkomsten een middel om de bekendheid van het Nederlandse Rode Kruis in het algemeen onder allochtone doelgroepen te vergroten. Streven hierbij is in het bijzonder Sociale Hulp meer bekendheid te geven, zodat in de toekomst ook allochtone hulpvragers weten dat zij op onze organisatie kunnen rekenen.

## Taalcoach

De Nederlandse taal verbindt ons allemaal! Met dit uitgangspunt is het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) gestart met het project Taalcoach, in samenwerking met onder andere het Nederlandse Rode Kruis.

Een taalcoach is een vrijwilliger die een inburgeraar op een praktische, laagdrempelige manier ondersteunt bij het leren van de Nederlandse taal. De vrijwillige Taalcoach en de inburgeraar vormen samen een taalkoppel. Het taalkoppel komt minstens een keer in de twee weken voor twee uur samen gedurende een periode van minstens zes maanden. Het taalkoppel onderneemt dagelijkse dingen en spreekt hierbij de Nederlandse taal. Een taalkoppel gaat bijvoorbeeld samen naar de markt of naar een museum en spreekt hierbij Nederlands.

Het project is voor anderstaligen bedoeld die zich in de inburgeringsfase bevinden. De inburgeringsfase bestaat onder andere uit taallessen. De taalcoaches zijn bedoeld als ondersteuning van deze taallessen door middel van het leren van de Nederlandse taal in praktijk op een laagdrempelige manier. Het is niet de bedoeling dat de taalcoach psychosociale of administratieve ondersteuning geeft. De taalcoach kan de inburgeraar uiteraard wel helpen zoeken naar de juiste instanties.

Het project is vanuit het ministerie gestart met de focus op taal. De doelstelling voor het Nederlandse Rode Kruis is het bevorderen en versterken van de zelfredzaamheid van de inburgeraar door middel van de Nederlandse taal.

Er zijn vijf afdelingen actief bezig met deze activiteit. Daarnaast zijn nog vijf afdelingen in overweging of ze deze activiteit gaan opzetten. Vanuit het Rode Kruis zijn er vijftig Taalcoaches actief.

## Jong ontmoet oud

Met een koppeling tussen een jonge vrijwilliger en eenzame oudere wordt getracht de negatieve spiraal van vereenzaming te doorbreken. De jongere biedt de oudere een luisterend oor en aandacht. Op hun beurt krijgen jongeren de mogelijkheid om in contact te komen met iemand van een andere generatie. De inzichten van ouderen kunnen hen helpen bij het beantwoorden van levensvragen waar elke generatie mee worstelt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan thema's als liefde, carrière of geloof. Samen iets ondernemen dat aansluit bij de interesses van allebei, zoals spelletjes doen, is een vereiste.

Het Nederlandse Rode Kruis heeft ook een belang in deze koppeling. Jongeren komen namelijk op een actieve wijze met ons in aanraking. Hierdoor ontstaat een nieuwe groep jonge vrijwilligers om het werk van het Nederlandse Rode Kruis voort te zetten. Er kan hiervoor gebruik gemaakt worden van vraag en aanbod van maatschappelijk stages. Anderzijds worden door middel van de koppeling de meest kwetsbare (ouderen) in onze samenleving bereikt.

Door deze koppeling worden de volgende doelstellingen bereikt:

- het vergroten van wederzijdse solidariteit en respect tussen jongeren en ouderen;
- het bestrijden van eenzaamheid onder ouderen die in een maatschappelijk isolement verkeren;
- bevorderen van de zelfredzaamheid van ouderen;
- het betrekken van (meer) jonge vrijwilligers bij het Nederlandse Rode Kruis.

## Conferentie Zelfredzaamheid

Op 12 november 2009 organiseerde het Nederlandse Rode Kruis in samenwerking met het BlomBerg Instituut de conferentie Zelfredzaamheid 2020. Het gat tussen vraag en aanbod in de zorg wordt niet alleen gedicht door het bieden van méér zorg. Het Nederlandse Rode Kruis wil de blik richten op zelfredzaamheid. Door de ontwikkeling van kennis, vaardigheden, coaching en inzet van nieuwe technologieën kunnen mensen met een beperking hun netwerk vergroten en daarmee (een deel van) hun zelfstandigheid herwinnen.

Tijdens de conferentie gingen publieke en private partijen, belangen- en maatschappelijke organisaties met elkaar in debat. Om te komen tot de noodzakelijke stappen op weg naar een vitale zorg- en welzijnssector in 2020 waar mensen met een fysieke, sociale of geestelijke beperking een grotere mate van zelfredzaamheid hebben.

Stappen die volgens de deelnemende partijen genomen moeten worden:

- obstakels die mensen beperkt houden tegengaan. Dat is ook een kwestie van durf, we moeten niet bang zijn om bekende systemen radicaal om te gooien, ook al vallen er spaanders;
- bevorderen zelfstandigheid om mensen actief in het arbeidsproces te houden;
- niet praten over mensen, maar met mensen;
- voorkomen dat mensen geïnstitutionaliseerd worden. Kleinschaliger hoeft niet perse duurder te zijn;
- alle veranderingen die we doorvoeren, doen we stapsgewijs. We laten de hulpvrager niet ineens los.

De conferentie vond plaats op een bijzonder passende locatie. Gasterij de Buurvrouw in Utrecht is een leuke inspirerende omgeving waar mensen met een geestelijke beperking leren en werken. Van de gastvrije bediening tot de heerlijk zelf gebakken brownies, het runnen van de Gasterij ligt grotendeels in handen van een groep mensen die elders niet zo makkelijk aan de slag kan. Een mooi voorbeeld van zelfredzaamheid.

## DIT HEBBEN WE BEREIKT

Het doel voor de cursus 'Vrienden maken kun je leren' was cursussen in zestig plaatsen. We hebben wel bijna zestig cursussen gegeven, maar niet in zo veel nieuwe plaatsen. Dit heeft te maken met interne organisatorische veranderingen, waardoor er minder tijd in deze cursus geïnvesteerd kon worden. We hebben zo'n zeshonderd hulpvragers bereikt.

1001 kracht was in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Nijmegen en Breda actief. In 2009 zijn er meer dan 1500 mensen bereikt.

Vijf afdelingen van het Rode Kruis zijn actief met het Taalcoach project. Er zijn vijftig Taalcoaches opgeleid.

In 2009 zijn vierhonderd succesvolle koppels gemaakt bij Jong ontmoet oud. In de realiteit is dit getal waarschijnlijk groter, omdat veel afdelingen vergelijkbare activiteiten doen, alleen zonder speciale noemer.

Er waren ruim duizend aanvragen voor Kluscontact, de activiteit die in 2009 de Sociale Hulp-prijs won.

## EVALUATIE

### Sociale Hulprij

Op 12 december werd de activiteit 'Klus Contact' als winnaar van de Sociale Hulprij 2009 uitgeroepen. Deze prijs is bedoeld ter inspiratie van onze vrijwilligers en ter innovatie van onze activiteiten.

Criteria Sociale Hulprij:

- activiteit is gebaseerd op de missie van het Nederlandse Rode Kruis: 'hulp aan de meest kwetsbaren';
- activiteit bereikt zoveel mogelijk hulpvragers;
- activiteit is innovatief, origineel en deelnemers zijn divers;
- activiteit biedt mogelijkheid tot herhaling.

Klus Contact in Eindhoven kreeg de prijs, omdat het via klussen heel laagdrempelig diverse geïsoleerde doelgroepen bereikt. Het klusje is het middel, sociaal contact is het doel. Sociaal gezien doorbreekt het langskomen van de jonge klusser de eenzaamheid voor een moment. Een mobiel hulpteam biedt, vrijwillig en dus gratis, ondersteuning aan geïsoleerde ouderen en chronisch zieken. Het mobiele team bestaat voornamelijk uit studenten en leerlingen. Zij zetten zich in voor 'Klus Contact' in het kader van Maatschappelijke Stage of Beroepsoriënterende stage. Ze kunnen ingeroepen worden voor verschillende zaken:

Even wat gezelligheid (herhaaldelijk): spelletje doen, voorlezen, wandelen, praten, winkelen.

Technische en praktische klussen (eenmalig): lampen verwisselen, tv en audio apparatuur instellen, grasmaaien, uitzoeken bus & treintijden en uitleg kaartjesautomaat, mee naar de kapper.

### Een waardevol project voor vele partijen

- een grote groep ouderen kan bereikt worden door dit project; niet alleen in praktische maar met name in sociale zin;
- jongeren zetten zich in voor de maatschappij, leren oudere generaties kennen en leren allerlei aspecten van de maatschappij kennen;
- de zorginstellingen en het Rode Kruis krijgen een constante toestroom van jongeren en kunnen op die wijze zichzelf extra profileren onder die doelgroep;
- bij het project wordt onder andere één eco-scooter gebruikt; deze is elektrisch en daardoor uiterst vriendelijk voor het milieu en energiezuinig;
- partner van dit project in Eindhoven is Campina.

## Resultaten

	Eindhoven	Rotterdam	Vliethorst (vanaf sept. 2009)
Bereikte hulpvragers	200	100	75
Vrijwilligers (jongeren)	55	25	5
Klusaanvragen	545	428	75

Verdeling hulpvragen: sociale hulp 75%, praktische klus 25%

## SAMENWERKINGSVERBANDEN

Met onze sociale hulp activiteiten proberen we de meest kwetsbare mensen te bereiken. Het Rode Kruis is voor hen laagdrempelig en niet bedreigend. Met ons uitgebreide vrijwilligersnetwerk hebben we een groot bereik. Samen met specialisten, overheden en het bedrijfsleven maken we een mooie match:

- ministerie van Volkshuisvesting, Ruimte Ordening en Milieubeheer voor Taalcoach;
- Commissie PAVEM (Participatie Vrouwen Etnische Minderheden) voor 1001 kracht;
- Campina voor 'Kluscontact';
- ParnassiaBravogroep en Trimbos voor de cursus 'Vrienden maken kun je leren';
- Rabobank voor de cursus voor chronisch zieken;
- LOVZ (Landelijke Overleg Vrijwilligers in de Zorg) voor vrijwilligerscoördinatie en advies over Wmo.

#### **AMBITIES VOOR 2010:**

- kluscontact: 1500 aanvragen met 125 vrijwilligers en vijfhonderd bereikte hulpvragers;
- verder onderzoeken hoe we de cursus 'Vrienden maken kun je leren' op jongeren af kunnen stemmen;
- onderzoeken waar en hoe we de cursus 'Haal het beste uit je leven' voor chronisch zieken het beste kunnen aanbieden;
- doorverbinding van verschillende Rode Kruis activiteiten (bijzondere vakanties, Opvang&Verzorging, psychosociale nazorg), in het kader van ketenzorg en doorverwijsfunctie;
- competenties verbeteren met nieuwe basiscursus sociale hulp;
- onderzoek naar mogelijkheden sociale hulp lokaal te positioneren door gebruik te maken van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

#### **GOED VOORBEREID:**

We proberen met sociale hulp activiteiten het isolement van mensen te doorbreken en zelfredzaamheid te bevorderen.

## 2.4. MAPPA MONDO

Het ziekenhuis is geen plek voor een kind. Toch verblijven ernstig zieke kinderen daar vaak onnodig lang. Bijvoorbeeld omdat de ouders (tijdelijk) zorg en werk niet kunnen combineren. Of omdat ze niet in staat zijn de benodigde medische handelingen uit te voeren.

### Financiering

€ 2.561.000

Door: Leden, donateurs, particuliere initiatieven, A.W.B.Z., gelden in de vorm van PGB (PersoonsGebondenBudget) en verplaatste thuiszorg

### Highlights

- Medewerkers: 29,4 fte
- Vrijwilligers: 660

Onze Mappa Mondo-huizen bieden een alternatief. Veilig, professioneel en huiselijk. We hebben goede medische zorg in Nederland. Maar deze biedt niet voor ieder kind een passende opvang. Als kinderen met een levensbedreigende of ernstige chronische ziekte geen ziekenhuiszorg nodig hebben, moeten ze thuis de noodzakelijke opvang krijgen. Soms kan dit niet, of niet elke dag. Voor deze kinderen hebben we drie Mappa Mondo-huizen opgericht. Er staat een Mappa Mondo-huis in Wezep, Rijswijk en Waalre.

### MAPPA MONDO IN VOGELVLUCHT

Wat zijn Mappa Mondo-huizen? In deze huizen bieden we gespecialiseerde, hoogwaardige zorg aan kinderen tot 18 jaar met een levensbedreigende of ernstige chronische ziekte. We bieden 24-uurs zorg. Het hele jaar door. Ieder ernstig ziek kind dat verpleegkundige of medische zorg nodig heeft is welkom. Er zijn kinderen die voor langere tijd bij ons wonen, omdat de verpleegkundige zorg te zwaar is voor hun ouders, omdat de ouders nog moeten leren hoe ze die zorg moeten verlenen of omdat de situatie thuis het niet mogelijk maakt om daar verzorgd te worden. Er zijn ook kinderen die af en toe bij ons komen logeren. Zo worden de ouders even ontlast van hun zorg.

Wat we belangrijk vinden in de zorg voor de kinderen is dat we ze een veilige woonomgeving kunnen bieden. Een ziek kind heeft natuurlijk medische verzorging nodig. Maar ook warmte. En daar voorzien onze Mappa Mondo-huizen in. Samen met onze vrijwilligers creëren we een normale, huiselijke situatie waarin de kinderen zich thuis voelen en niet elke dag aan hun ziekte worden herinnerd. Ze kunnen spelen, samen eten en andere dingen doen die ze leuk vinden. En ouders of verzorgers, broertjes en zusjes kunnen blijven logeren.

Dat doen we in de huizen in Wezep (sinds 1997), in Rijswijk (sinds 2002) en in Waalre (sinds 2006). Met deze drie huizen is sprake van een landelijke dekking van deze zorg.

*“Bart is geboren met diverse afwijkingen aan zijn luchtwegen en spijsverteringskanaal. Hierdoor heeft hij 24 uur per dag zorg nodig. Sinds twee jaar gaat Bart één keer per maand een weekend naar Mappa Mondo in Waalre. Dan kunnen we zelf even bijtanken.”*

### ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

#### Kwaliteitsslag

Afgelopen jaar hebben we veel energie gestoken in de onderlinge afstemming van de drie huizen. Met het oog op de HKZ-eisen (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) hebben we alle processen en procedures beschreven en vastgesteld in een digitaal handboek. Ons werk wordt hierdoor planmatiger en transparanter en ons optreden richting ouders en kinderen eenduidiger. In februari 2010 verwachten we de HKZ-certificering te ontvangen.

#### Meldingsysteem incidenten

Als onderdeel van deze kwaliteitsslag besteedden we in 2009 ook veel aandacht aan M.I.K.'s (Melding Incidenten Kinderzorg). Via een meldingssysteem registreren we (bijna-)incidenten. Door deze incidenten vervolgens te bespreken en te analyseren, kunnen we verbetervoorstellen doen. Van fouten moet je immers leren. Doel is natuurlijk om onze zorg te optimaliseren. In 2009 hebben we gezien dat dit werkt. We hebben trends geanalyseerd, die we hebben vertaald naar activiteiten en doelen voor 2010, zoals verbetering van het medicatiebeleid door bijvoorbeeld een uitzetprocedure en dubbele check in te bouwen en verbetering van veiligheid door bijvoorbeeld betere instructies van vrijwilligers over het belang van beddekken.

#### Bezetting Mappa Mondo 2009

	Mappa Mondo Wezep	Mappa Mondo Rijswijk	Mappa Mondo Waalre
Capaciteit woonkinderen	1.612 dagen	1.612 dagen	1.612 dagen
Bezetting	1.732 dagen	1.668 dagen	1.558 dagen
Bezettingpercentage	108	104	97
Capaciteit respitkinderen	1.664 dagen	1.664 dagen	1.664 dagen
Bezetting	370 dagen	771 dagen	676 dagen
Bezettingpercentage	22	46	41
Totale bezettingpercentage	64	75	68

	Mappa Mondo Wezep	Mappa Mondo Rijswijk	Mappa Mondo Waalre
Beschikbare zorgdagen	3.276	3.276	3.276
Aantal kinderen woonzorg	5	9	8
Aantal kinderen logeertzorg	14	37	17
Bezettingspercentage	65	85	52

Het gemiddelde bezettingspercentage ligt tussen de vijftig en 85 procent. Geen honderd. Dit komt onder meer omdat kinderen soms korte tijd in het ziekenhuis worden opgenomen. Of omdat er regelmatig enkele weken tijd zit tussen aanmelding en indicering. Daarnaast wordt personeel eerst geschoold voor specifieke zorg in specifieke gevallen en daarna pas ingezet.

### Bekendheid Mappa Mondo

Elk Mappa Mondo-huis kan tussen de acht en tien kinderen tegelijkertijd opnemen. Er zijn vaak 'logeerkinderen', die elkaar afwisselen. De bezetting is in de weekeinden en vakanties altijd hoog. Op doordeweekse dagen juist weer lager. Bekendheid van Mappa Mondo speelt ook een belangrijke rol in de bezetting. Het afgelopen jaar hebben we opnieuw veel energie gestoken in voorlichting over Mappa Mondo. Er zijn nog steeds ouders en verwijzende instanties die nog nooit van onze huizen gehoord hebben, die er wel baat bij zouden hebben. Daarom geven we regelmatig presentaties in ziekenhuizen en op symposia en delen we folders uit voor meer informatie. In 2009 is er ook een wervende en informerende DVD gemaakt. Elke medewerker heeft één of meerdere ziekenhuizen en/of andere zorginstelling onder haar hoede en informeert deze regelmatig.

### DIT HEBBEN WE BEREIKT

Dit is de status van de ambities geformuleerd voor 2009:

- vergroten van de bekendheid Mappa Mondo onder ouders, ziekenhuizen, jeugdzorg, MEE en andere verwijzende instanties: we willen meer kinderen en ouders bereiken die Mappa Mondo nodig hebben; Door regelmatig voorlichting te geven worden of blijven we bekend bij verwijzende instanties, na een presentatie komt het regelmatig voor dat er binnen een of twee maand(en) contact wordt opgenomen voor een aanmelding;
- we willen meer vrijwilligers voor de huizen werven: studenten gaan hiervoor een plan ontwikkelen. Dit plan is nog volop in ontwikkeling. Bij de Universiteit in Maastricht heeft een gerichte wervingscampagne vele aanmeldingen voor Mappa Mondo Waalre opgeleverd;
- toelating voor de AWBZ, van waaruit de zorg voor de kinderen kan worden gefinancierd. Voorbereidingen worden getroffen.;
- alle voorwaarden voor certificering voor het kwaliteitssysteem HKZ zijn gereed: certificering gebeurt in februari 2010;
- we breiden ons samenwerkingsnetwerk uit: ons samenwerkingsnetwerk is groot. De focus ligt erop om de samenwerking te verbeteren en te verdiepen.

### SAMENWERKINGSVERBANDEN

De zorg voor kinderen met een ernstige ziekte vraagt om een goede samenwerking van alle partijen. In de Mappa Mondo-huizen werken we daarom met teams van gespecialiseerde verpleegkundigen en orthopedagogisch medewerkers. Deze teams worden bijgestaan door vrijwilligers. De benodigde zorg wordt afgestemd met ouders of verzorgers. Daarnaast werken we nauw samen met behandelend specialisten, fysiotherapeuten en andere zorgverleners. Maar ook met degenen die doorverwijzen naar Mappa Mondo, zoals bureaus voor nazorg, maatschappelijk werkers, jeugdzorg, medische dagverblijven en andere kinderhospices. Alleen door intensief samen te werken kan je heldere zorg bieden.

#### AMBITIES VOOR 2010:

- certificering HKZ;
- heldere financieringsprocedures voor ouders;
- AWBZ- toelating en financiering verder uitwerken;
- werven en binden van vrijwilligers;
- huisstijl van Mappa Mondo verbeteren en eenduidiger maken.

#### GOED VOORBEREID:

De Mappa Mondo-huizen zijn een goede tussenstap. We ondersteunen ouders in de zorg van hun kind, zodat ze het straks zelf, waar mogelijk, weer kunnen overnemen.

## 2.5. BIJZONDERE VAKANTIES

Al zestig jaar organiseert het Nederlandse Rode Kruis volledig verzorgde vakanties voor mensen met lichamelijke of sociale beperkingen. Want wat ons betreft verdient iedereen een onbezorgde vakantie.

### Highlights

- FTEs: 47,5
- gezonde bezetting van onze accommodaties
- renovatie van de J. Henry Dunant
- 1.042 nieuwe vrijwilligers, waarvan 162 verpleegkundigen

Het Nederlandse Rode Kruis is de specialist in bijzondere vakanties voor mensen die daarbij extra hulp nodig hebben. Mensen die er niet zelfstandig op uit kunnen, genieten op onze prachtige vakantieplaatsen van gezelligheid, excursies en activiteiten. We halen ze hiermee uit een isolement of geven verzorgers een rustmoment in de vaak zware zorgtaak. Professionele zorg op maat en de mogelijkheid om een familielid of vriend mee te nemen op vakantie, onderscheiden ons van andere aanbieders.

### BIJZONDERE VAKANTIES IN VOGELVLUCHT

Onze gasten bepalen zelf hoe ze hun vakantie willen besteden. Een dagtripje met de medegasten, een duik in het zwembad of juist heerlijk ontspannen met een boek op het terras, bij de open haard of aan dek. De vakanties spelen zich af op vier bijzondere locaties:

- het vakantieschip de J. Henry Dunant;
- hotel IJsselviert, een tweehonderd jaar oud herenhuis in Wezep;
- hotel De Valkenberg, een landhuis in Rheden;
- hotel De Paardestal, een verbouwde paardenstal gelegen op landgoed De Valkenberg in Rheden.

Daarnaast stelt vliegmaatschappij Martinair al veertig jaar ieder jaar gedurende één dag een vliegtuig met bemanning beschikbaar. Samen met de professionele begeleiding van Rode Kruis-vrijwilligers krijgen mensen voor wie een vliegreis een te hoge drempel is, zo de kans om een omgeving over de landsgrenzen te verkennen.

### Zorg

Kwaliteit van de zorg staat hoog in het vaandel. De zorg is in handen van geschoolde beroepskrachten en toegewijde, deskundige vrijwilligers. Verder zijn de accommodaties voorzien van de nodige aanpassingen. Zoals hoog/laagbedden, tilliften en aangepast sanitair. Ook gasten die zware of specialistische zorg nodig hebben, zijn van harte welkom op onze accommodaties. In overleg kunnen we nagenoeg iedere zorg bieden die nodig is.

*Gast in Hotel IJsselviert:*

*“De vrijwilligers voelen echt goed aan waar mijn vrouw behoefte aan heeft. Of het nu gaat om het aanreiken van een buigrietje, of haar een keer extra aan de beademingsapparatuur leggen. En dat allemaal met veel aandacht en enthousiasme.”*

### BEZETTING ACCOMMODATIES

	J. Henry Dunant	De Valkenberg	IJsselviert	De Paardestal*
Bezettingspercentage (over 365 dagen)	68	58	62	54
Vervulde vrijwilligersfuncties	2.136	1.214	1.278	-
Verpleegkundigen-/ziekenverzorgenden-/artsfuncties	434	97	115	-

Voor een vakantie die vijf dagen duurt is dit een zeer gezonde bezetting. In de afgelopen jaren is een stijgende trend hierin te zien. Als we de bezetting over de beschikbare capaciteit bekijken (vijf dagen per week binnen 44-48 weken per jaar), komen we zelfs op een bezetting van circa 98 procent uit.

*\*De Paardestal*

De Paardestal verhuurden we als groepsaccommodatie. We beschikken daarom over minder gedetailleerde informatie. In totaal is De Paardestal 45 weken verhuurd en stond het 3 weken leeg; een grote verbetering ten opzichte van de 14 weken leegstand in 2008.

### Fondsenwerving

In 2008 ontvingen we een grote bijdrage van het Fonds NutsOhra. Met dit geld dienden we in twee jaar vakantieperiodes voor allochtone kinderen te organiseren. Onze ervaring is echter, dat vakanties alleen voor kinderen uit deze doelgroep weinig aanspreken. We zijn er in 2009 niet in geslaagd om een multiculturele kinderweek te organiseren. Daarom heeft NutsOhra besloten nog wel een bijdrage te leveren aan de multiculturele week in 2009, maar om daarna met de subsidiëring te stoppen.

### DIT HEBBEN WE BEREIKT

In 2009 hadden de volgende punten onze aandacht:

- [Kwaliteit van de zorg](#)
- [Kwaliteit van de faciliteiten](#)
- [Kwaliteit van het aanbod](#)

- [Aantrekken verpleegkundige vrijwilligers](#)
- [Aantrekken stagiaires](#)
- [Optimale exploitatie en gezonde geldstromen](#)
- [Samenwerking Sociale Hulp](#)

### Kwaliteit van de zorg

Om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren, is het belangrijk de procedures goed in kaart te brengen. In 2009 hebben we dan ook veel aandacht besteed aan het uitwerken en implementeren van procedures. Met als uiteindelijk doel het behalen van het [HKZ-keurmerk](#). We vinden het belangrijk dat de kwaliteit van ons werk voldoet aan dit keurmerk. Deze kwaliteit maken we zo ook meetbaar. In de tweede plaats faciliteert dit keurmerk wellicht bij het in aanmerking komen van potentiële geldstromen, zoals AWBZ-gelden.

We hebben veel vooruitgang geboekt, maar we zijn er nog niet helemaal. Begin juni 2009 vond een documentenaudit plaats, waaruit bleek dat er nog de nodige tekortkomingen waren. Daar heeft het hele team de daaropvolgende maanden erg hard aan gewerkt. Tijdens de initiële audit in november waren de auditoren dan ook erg onder de indruk van de grote sprong voorwaarts die wij gemaakt hadden. Helaas constateerden zij wel dat er nog enige zaken verder uitgewerkt moesten worden. In februari 2010 worden we opnieuw geaudit op de verbeterpunten.

### Kwaliteit van de faciliteiten

Het onderhouden en verbeteren van onze hotels is een voortdurend aandachtspunt. Zo hebben we in 2009 veel positieve reacties ontvangen op de herinrichting van de salon, het restaurant en de receptie op de J. Henry Dunant. In december 2009 zijn we begonnen met een project om de gastenhutten en de gangen van het vakantieschip te verfraaien. De kosten van deze renovatie bedroegen € 1.300.000.

Verder hebben er in 2009 meerdere externe kwaliteitscontroles plaatsgevonden, waaronder een risicoinventarisatie, en op het gebied van veiligheid en HKZ. Bij alle controles en audits bleek het schip te voldoen aan de norm.

### Kwaliteit van het aanbod

We willen maatwerk leveren. Elke doelgroep verdient zijn eigen vakantie. Er zijn onder andere vakanties speciaal voor jongeren, gezinnen of gasten met eenzelfde culturele achtergrond. Zo hebben we in 2009 een multiculturele week georganiseerd in Hotel IJsselviert. De vraag hiernaar is nog gering, maar voorziet wel in een behoefte. Mocht de vraag naar specifieke vakanties toenemen, dan passen wij ons aanbod hierop aan.

Uit enquêtes gehouden onder gasten over onze programmering blijkt, dat zij graag voorafgaand aan de vakantie week al informatie willen hebben over uitstapjes, activiteiten en dergelijke. In 2010 zullen we ook onderzoeken of we gasten van tevoren wensen kunnen laten aangeven die niet op het programma staan.

### Aantrekken (verpleegkundige) vrijwilligers

De kwaliteit van onze vakantie weken valt of staat met de inzet van vrijwilligers. In 2009 hebben 4.735 vrijwilligers zich ingezet; 1.042 hiervan waren nieuw. Dit is in bijna alle opzichten een stijging ten opzichte van 2008.

Vrijwilligers	2009
<b>Totale aantal</b>	<b>4.735</b>
<b>Jongeren</b>	<b>522</b>
J. Henry Dunant	220
IJsselviert	192
Valkenberg en Paardestal	110
<b>Nieuwe vrijwilligers (incl. nieuwe verpleegkundigen)</b>	<b>1.042</b>
J. Henry Dunant	561
IJsselviert	227
Valkenberg en Paardestal	254
<b>Nieuwe verpleegkundigen</b>	<b>162</b>
J. Henry Dunant	114
IJsselviert	26
Valkenberg en Paardestal	22

### Werving

We erkennen het belang van onze vrijwilligers en werken dan ook hard om het bestand continu aan te vullen om de bezetting volledig te houden. In 2009 richtten we ons vooral op verpleegkundigen. Er is een nieuwe campagne ontwikkeld met posters, banners, flyers en fietszadelhoesjes. We adverteerden in hun vakbladen en ontwikkelden een digitale advertentie campagne in aanloop naar een nieuwe beurs: Zorg Carrière Beurs. Deze beurs was in Amsterdam en helaas te regionaal gericht. In 2010 zullen we weer op het landelijke Nursing Event staan met een stand.

Alle hogescholen zijn digitaal aangeschreven met aanlevering van een vacatureoproep en banners. Daarnaast hebben ze ook posters en brochures ontvangen. In 2010 kunnen we evalueren of hier veel respons op is gekomen en of we deze actie moeten voortzetten en eventueel uitbreiden.

Ons doel in 2009 was om de wervingsactiviteiten verder te intensiveren en daarbij minstens 150 nieuwe verpleegkundigen en 20 nieuwe artsen te

werven. Dit streven hebben we ruimschoots gehaald. We hebben 162 nieuwe verpleegkundige vrijwilligers geworven.

#### *Binding vrijwilligers*

We ondernemen allerlei activiteiten om onze vrijwilligers aan ons te binden. Dat doen we aan de hand van het 'Handboek vrijwilligers'. Hierin gaan wij dieper in op ons vrijwilligersbeleid en beschrijven we hoe we om willen gaan met de vrijwilligers. Dit geeft houvast. In 2010 zal het vrijwilligersbeleid worden geëvalueerd en geactualiseerd.

We organiseren contactdagen voor vakantiecoördinatoren en vrijwilligers. De opkomst was lager dan verwacht. Een van de mogelijke oorzaken is de gebrekkige communicatie aan de genodigden, kort vóór de contactdag. De studiedag voor verpleegkundige vrijwilligers was wel een groot succes.

We stellen dezelfde doelstellingen van 2009 voor 2010 vast: ervaringen van vrijwilligers evalueren en de tevredenheid van met name nieuwe vrijwilligers meten.

#### *Kwaliteit verbeteren*

In 2009 hebben we ons ten doel gesteld de introductiebijeenkomsten voor nieuwe vrijwilligers te verplichten. Met deze bijeenkomsten bereiden we mensen beter voor op ons vrijwilligerswerk. Helaas is dit niet gelukt. Uit de evaluatie bleek dat organisatorisch het nodige te verbeteren viel. Voor 2010 wordt hier hard aan gewerkt.

In 2009 zijn twee nieuwe cursussen ontwikkeld: 'Gastvrijheid voor vrijwilligers' met als doel de vrijwilligers nog meer bewust te maken van het effect van gastvrijheid op het vakantiegevoel van de gasten. En er is een cursus speciaal voor de vakantiecoördinatoren en intakevrijwilligers om hen zo goed mogelijk op te leiden om een goede intake bij de gasten te kunnen doen. Een goede intake is een goede start van een vakantie!

Het voornemen is om begin 2010 een 'Opleidingsplan Bijzondere Vakanties' te schrijven voor alle vrijwilligers die helpen op onze vakantieplaatsen. Hierin evalueren en actualiseren we het hele cursusaanbod. Speciale aandacht gaat uit naar de 'Introductiebijeenkomsten nieuwe vrijwilligers'.

Voor een betere informatie- en kennisuitwisseling hebben we twee nieuwe Klankbordgroepen ingesteld, een voor verpleegkundigen en een voor niet-verpleegkundige vrijwilligers.

#### **Aantrekken stagiaires**

Door het voorzichtig uitbreiden van het aantal stagiaires (HBO-V/MBO-V) komen er steeds meer jongeren binnen de vakantieprojecten. Heel vaak zien wij deze stagiaires terug als vrijwilligers. Zij nemen dan een vriend of collega mee.

#### **Optimale exploitatie en gezonde geldstromen**

We streven continu naar een optimale exploitatie en gezonde geldstromen. Om dit te bewerkstelligen, zijn we in 2009 gestart met zoeken naar de mogelijkheden van het aanwenden van AWBZ-gelden. Hiervoor is een speciale AWBZ-medewerker aangesteld.

#### **Samenwerking Sociale Hulp**

Door meer samenwerking en afstemming tussen Bijzondere Vakanties en de verschillende sociale hulp-activiteiten die in het land worden georganiseerd, kunnen we de hulpvrager beter ondersteunen. We zijn begonnen met een enquête onder onze vakantiecoördinatoren om in kaart te brengen welke follow-up er na een vakantie is en of en hoe de samenwerking verloopt met de coördinatoren Sociale Hulp.

#### **AMBITIES VOOR 2010:**

- onderzoek naar financiering van de vakantieprojecten;
- op de J. Henry Dunant een hut geschikt maken voor gasten die tijdens hun vakantie nierdialyse nodig hebben;
- verder onderzoek op het gebied van afvalverwerking en onderhoudscontracten om reductie van kosten te bewerkstelligen;
- scholing van beroepskrachten, vakantiecoördinatoren, intakevrijwilligers en overige vrijwilligers;
- opzetten leerafdeling stagiaires;
- uitbreiding samenwerking met HBO-V en MBO-V scholen;
- aantrekken stagiaires uit hotelopleidingen op Hotel De Valkenberg;
- wervingsacties verpleegkundigen en jongeren blijven ontwikkelen;
- aansluiting zoeken met sociale hulp-projecten zodat bijzondere vakanties een schakel vormen in de keten van sociale hulp;
- opbouwen relatie met Regionale Service Centra;
- onderzoek samenwerkingsmogelijkheden met plaatselijke afdelingen die zelf op andere locaties vakanties organiseren.

#### **GOED VOORBEREID:**

De vakantie is geen doel op zich. Door deel te nemen aan onze vakanties krijgen mensen weer het gevoel krijgen dat ze erbij horen, een volwaardig onderdeel van onze maatschappij zijn. Bovendien maken mensen via de vakanties kennis met het Rode Kruis en leren zij zo ons landelijke netwerk kennen. Hier kunnen zij op terugvallen bij gevoelens van eenzaamheid, maar ook in noodsituaties. Dat maakt niet alleen onze gasten meer zelfredzaam, dat maakt ook dat het Rode Kruis nog beter weet waar onze hulpvragers zitten.

## 2.6. HULPLIJN VERMISTE PERSONEN

Je vader, dochter, broer, partner of andere geliefde lijkt ineens van de aardbodem verdwenen.

Meteen komen er vragen naar boven; moet ik al een melding doen bij de politie of niet, kan ik de media inschakelen, hoe moet ik dat doen? De Hulplijn Vermiste Personen biedt ondersteuning.

### Financiering

€ 101.400

### Highlights

- FTEs: 1,6
- 313 nieuwe verzoeken
- Succesvolle dag voor achterblijvers

Jaarlijks worden er in Nederland 16.000 tot 20.000 personen als vermist opgegeven. Ongeveer 85 procent daarvan is binnen 48 uur weer terecht. Van de overige 15 procent is het grootste deel binnen drie weken terecht.

Er zijn jaarlijks zo'n twintig mensen in Nederland die langer dan een jaar vermist zijn. Achterblijvers van vermissing geven vaak aan dat ze het gevoel hebben dat ze in een compleet andere wereld terecht komen. Niemand lijkt ze te begrijpen. In veel gevallen neemt de politie de melding op, maar heeft vaak geen tijd om uitgebreid in gesprek te gaan met de achterblijver. Daarnaast heeft de reguliere hulpverlening over het algemeen geen directe ervaring met vermissing en het onzekere proces wat nabestaanden hierdoor meemaken. Om dit gat in de hulpverlening te vullen, is in samenwerking met het Korps Landelijke Politiediensten en Slachtofferhulp, de landelijke Hulplijn Vermiste Personen opgericht.

### HULPLIJN VERMISTE PERSONEN IN VOGELVLUCHT

De Hulplijn Vermiste Personen vormt een aanvulling op de (internationale) opsporingstaken van het Nederlandse Rode Kruis bij vermissing van personen door (natuur)rampen en gewapende conflicten en een uitbreiding van opsporingsmogelijkheden. Via het gratis telefoonnummer 0800-8376478 en de website [www.vermistepersonen.nl](http://www.vermistepersonen.nl) komen mensen die te maken hebben met een vermissing bij de Hulplijn terecht. Wij wijzen geen hulpvragers af.

De Hulplijn Vermiste Personen biedt gratis telefonisch praktische en emotionele ondersteuning aan achterblijvers van vermisten en draagt bij aan het krijgen van een levensteken van hun dierbaren. Het fungeert tevens als brug tussen achterblijvers en het netwerk aan organisaties die in de uitvoering van hun taak met vermissing worden geconfronteerd. Dit kan in de vorm van een eenmalige vraag of langdurige ondersteuning, al naar gelang van de behoefte van de hulpvrager. Naast emotionele ondersteuning bij het omgaan met onzekerheid en verlies, kan het gaan om het geven van praktische adviezen of het inzetten van oproepen in de media. De Hulplijn geeft gerichte bemiddeling naar relevante partners als politie, ambassades, ervaringsdeskundigen, hulpverleners en juristen.

*“Ik vond het prettig dat ik was gerustgesteld en dat ik goed begrepen werd”  
“Veel dank voor het luisterend oor dat u mij gaf”*

### ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

#### Behandelde verzoeken

In 2009 behandelde de hulplijn 313 nieuwe verzoeken.

Type verzoek	aantal
Ondersteuningsverzoek	127
Informatieverzoek	180
Levensteken van vermiste	4
Signalering van een vermiste door derden	2
<b>Totaal</b>	<b>313</b>

De meeste ondersteuningsverzoeken betreft een vermissing van een volwassene. Een vermissing van een kind onder de twaalf jaar komt gelukkig maar zelden voor.

Leeftijd bij vermissing	aantal
Tussen de 12 en 18 jaar	15
18 tot 25 jaar	15
25 jaar en ouder	21
<b>Totaal</b>	<b>127</b>

De meeste vermissingen die bij de Hulplijn binnenkomen, zijn Nederlanders die vermist zijn in Nederland. Wij helpen ook als het gaat om

Nederlanders die in het buitenland vermist zijn. In 2009 waren zo'n dertig verschillende landen betrokken bij vermissingen, verspreid over alle continenten.

Ook helpen wij mensen uit het buitenland die iemand vermisten in Nederland. Zo zijn er bijvoorbeeld veel Poolse mensen die in Nederland vermist raken. Vaak gaat het om vakantiegangers of tijdelijke werknemers en een enkele keer om vluchtelingen. Wij hebben contact met verschillende instanties in het buitenland die met vermissingen te maken hebben.

## **Themadagen**

De hulplijn vermiste personen biedt één op één contact. Daarnaast organiseren wij een aantal dagen die 'vermissing' als thema hebben.

- **De Internationale Dag van het Vermiste Kind:**  
Op 25 mei 2009 werd er ter gelegenheid van de Internationale Dag van het Vermiste Kind les gegeven op middelbare scholen over vermissing. Er wordt lesmateriaal gebruikt dat ontwikkeld is door de Hulplijn Vermiste Personen. Er hebben 13 scholen meegewerkt aan het project en vijf studentendesks van het Rode Kruis. Na de les zijn de scholieren de straat op gegaan en hebben vergeet-mij-nietjes uitgedeeld. Dit bloemetje staat symbool voor het vermiste kind. In totaal zijn er door 1.200 studenten 30.000 vergeet-mij-nietjes uitgedeeld.
- **Nationale dag van de Vermisten:**  
Achterblijvers van vermissing kunnen jaarlijks de Nationale Dag van de Vermisten bijwonen. In Utrecht staat het pauze-monument ter nagedachtenis aan alle vermisten. Bij dit monument organiseren we jaarlijks op de eerste vrijdag van juni een ceremonie. Daarnaast is er ruimte voor lotgenotencontact. Professor Manu Keirse, hoogleraar aan de universiteit van Leuven, heeft een indrukwekkende lezing gehouden over vermissing en de impact hiervan op de achterblijvers.
- **Informatieve dag voor achterblijvers van vermisten:**  
Op 4 december 2009 hebben we voor het eerst een informatieve dag voor achterblijvers van vermisten georganiseerd. De insteek van deze dag was om ook de achterblijvers met een relatief nieuwe vermissing de kans te geven om contact met elkaar te krijgen. Van hulpvragers kregen wij regelmatig te horen dat zij niet de behoefte hadden om op de Nationale dag van de Vermisten te komen. Die dag staat in het teken van herdenken. De achterblijvers van een recentere vermissing zijn hier nog niet aan toe. Zij willen vooral informatie over hoe te zoeken naar de vermiste.  
Op deze dag vonden er lezingen plaats van bijvoorbeeld het ministerie van Buitenlandse Zaken en van de politie. Naast de nuttige informatie was er ook voldoende ruimte voor lotgenotencontact.  
De dag werd positief ontvangen door de achterblijvers. In het begin van 2010 sturen wij onze hulpvragers een evaluatieformulier om er op die manier achter te komen welke verbeterpunten we komend jaar kunnen meenemen.

## **DIT HEBBEN WE BEREIKT**

In het vorige jaar hadden we de ambitie om meer tijd te steken in het netwerk. Dit is ook gelukt. We hebben overleggen gehad met bijvoorbeeld de politie (Landelijk Bureau Vermiste Personen), het ministerie van Buitenlandse Zaken, alarmcentrales van verzekeringsmaatschappijen en reisorganisaties. We hebben er het afgelopen jaar voor gezorgd dat de Hulplijn weer beter in beeld is bij verschillende organisaties.

Een andere grote ambitie was om een nieuwe dag te organiseren voor achterblijvers van vermisten.

Het doel van deze bijeenkomst zou zijn informatie voor de achterblijvers. Op 4 december 2009 hebben we deze dag met succes georganiseerd, zoals genoemd bij de themadagen.

## **Kwaliteit**

Bij elk afgesloten ondersteuningsverzoek sturen we een evaluatieformulier naar de achterblijver.

Uit de ingevulde evaluaties komt naar voren dat onze hulpvragers zeer tevreden zijn over de hulpverlening en ondersteuning.

## **Media aandacht**

Het artikel dat in 2008 door de Hulplijn Vermiste Personen is geschreven is opnieuw geplaatst in verschillende regionale bladen. We hebben meegewerkt aan twee grote interviews voor landelijke kranten. Daarnaast hebben we via de televisie aandacht gekregen door het programma 'De Wandeling'. Een achterblijver die door ons ondersteund wordt, heeft meegewerkt aan dit programma.

## **SAMENWERKINGSVERBANDEN**

Het overgrote deel van de achterblijvers weet ons te vinden via internet. Gelukkig merken we dat er ook steeds meer doorverwijzingen komen via de politie. In 2009 hebben we overleggen gevoerd met het Landelijk Bureau Vermiste Personen van het Korps Landelijke Politie Diensten over doorverwijsmogelijkheden. We streven ernaar dat de politie bij elke vermissing standaard doorverwijst naar de Hulplijn Vermiste Personen.

Het Landelijk Bureau Vermiste Personen is op dit moment bezig met het herschrijven van het handboek Vermiste Personen voor de politie. De Hulplijn wordt hierin explicieter benoemd. Op deze manier hopen wij dat er onder de politieagenten meer bekendheid komt. Daarnaast is er een toezegging gedaan dat de Hulplijn Vermiste Personen onderaan het formulier komt dat achterblijvers meekrijgen van de politie. De achterblijver krijgt een formulier mee om in te vullen en moet dan de volgende dag terug komen om melding van vermissing te doen.

Naast contact met de politie hebben we ook contact gezocht met de alarmcentrales en het ministerie van Buitenlandse Zaken. Het afgelopen jaar is er ook een aantal verzoeken via die weg binnengekomen.

In 2010 willen we nog meer gaan werken aan de bekendheid van de Hulplijn bij instanties die eventueel een doorverwijzende rol kunnen hebben. Hierbij kan gedacht worden aan Algemeen Maatschappelijk Werk en Jeugdzorginstellingen. Ook kunnen deze instanties zelf bij de Hulplijn terecht voor advies.

## **AMBITIES VOOR 2010:**

- meer bekendheid genereren voor de hulplijn bij instanties die met vermissing te maken hebben, om op die manier meer

doorverwijzingen te krijgen. Zo kunnen we nog meer achterblijvers ondersteunen;

- het onderhouden en het uitbreiden van het nationale en internationale samenwerkingsnetwerk staat in 2010 ook hoog op de agenda;
- wij willen voor de themadagen meer bekendheid genereren. Voor de Internationale Dag van het Vermiste Kind wordt in 2010 de samenwerking gezocht met het projectenbureau van het Rode Kruis. De bedoeling is om deze dag groter op te zetten en meer scholen bij het project te betrekken;
- voor de Nationale Dag van de Vermisten en de informatieve dag voor achterblijvers van vermisten willen we graag meer bezoekers trekken. We gaan artikelen schrijven aangaande vermissing die ook aan betreffende dagen refereren. Deze artikelen worden geplaatst in regionale bladen.

#### **GOED VOORBEREID:**

Doordat vermissingen vaak internationale reikwijdte hebben, zijn onze internationale samenwerkingen van cruciaal belang.

## 2.7. OORLOGSNAZORG

Vijfenzestig jaar na de Tweede Wereldoorlog is er nog steeds behoefte aan informatie over de gebeurtenissen die oorlogsgetroffenen hebben meegemaakt. Het Rode Kruis heeft daarvoor een van de meest belangrijke archieven.

### Financiering

€ 676.676

Door: Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport; Pensioen- en Uitkeringsraad; Nationaal Fonds voor Vrijheid en Veteranenzorg

### Highlights

- 400 meter archief geïnventariseerd
- 1001 aanvragen Oorlogsgelateerde uitkering
- Eerste identificatie met DNA-monster
- 600 aanvragen onderzoek lotgevallen

Het Rode Kruis beheert een uniek archief met documentatie uit de Tweede Wereldoorlog. Onze belangrijkste taak is om oorlogsslachtoffers en hun familieleden informatie te geven over wat er in de oorlog met hen is gebeurd. Daarnaast leveren we belangrijke bijdragen aan onderzoeken naar het oorlogsverleden.

### OORLOGSNAZORG IN VOGELVLUCHT

Vijfenzestig jaar na de bevrijding is er nog steeds behoefte aan informatie over wat er in de Tweede Oorlog is gebeurd. Het Rode Kruis beheert een van de belangrijkste archieven waar aanvragen voor oorlogsgelateerde uitkeringen worden geverifieerd. Dat doen wij vooral voor de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR). Daarnaast helpen we herinneringscentra inzicht te krijgen in de gebeurtenissen die oorlogsgetroffenen hebben meegemaakt. Tenslotte zijn er veel particulieren die willen weten wat er met familieleden is gebeurd. Kennis van de lotgevallen van vaders en moeders, grootouders, ooms en tantes is belangrijk om het oorlogsverleden dat in een familie doorwerkt, te begrijpen.

Om deze hulp te geven is het belangrijk dat het archief toegankelijk is en in goede staat behouden blijft. Ook dat is een van de belangrijkste taken van Oorlogsnazorg.

*“Het was voor mij persoonlijk schokkend twee brieven te vinden in het handschrift van mijn moeder. Het doet mij weer beseffen hoe moeilijk zij het in de najaren van de oorlog gehad moet hebben”.*

### ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

#### Toegankelijk maken archief

In maart werd het plan van aanpak voor het toegankelijk maken van archief voltooid. Hierin werd een prioritering van ‘materiële staat’, ‘uniciteit’ en ‘toegankelijkheid’ opgenomen. Aan de hand van dit rapport hebben we nieuwe subsidies ontvangen van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en van Metamorfoze, een programma van de Koninklijke Bibliotheek. Met een bedrag van ongeveer € 600.000 zijn we begonnen met de uitvoering van het plan, dat tot in 2011 zal lopen. Hiervoor trokken we zes extra tijdelijke krachten aan. Tot 31 december 2009 werd al 400 van de 1000 meter archief geïnventariseerd en 250 meter archief in zuurvrij materiaal omgepakt en ontdaan van nietjes, paperclips en plastic hoesjes. Daarnaast werd in december de digitalisering van vier belangrijke archiefdelen voltooid. De database met gedigitaliseerde documenten is daarmee verder uitgebreid.

#### Oorlogsgelateerde uitkering

Voor de Pensioen- en Uitkeringsraad behandelden we in 2009 1001 aanvragen. En ook dit jaar zijn alle aanvragen binnen de termijn van vijf weken behandeld. Door ‘natuurlijk verloop’ krijgt de Pensioen- en Uitkeringsraad steeds minder aanvragen. De eerste generatie oorlogsgetroffenen is aan het uitsterven. Deze verwachte daling van de aanvragen is inmiddels in oktober ingezet.

#### Werkgroep Vermiste Personen WOII

Nabestaanden van oorlogsvermisten en slachtoffers van wie de graflocatie nog steeds niet bekend is, namen contact op met Oorlogsnazorg. In de loop van 2009 deden de vrijwilligers onderzoek naar 141 vermisten. Bijzonder was de actie in mei om van 28 onbekenden op de Erebegraafplaats in Loenen DNA-monsters af te nemen. Die werden voor onderzoek naar het Nederlands Forensisch Instituut gezonden. Daarnaast namen vrijwilligers DNA-monsters af bij nabestaanden, van wie vermoed werd dat hun familieleden tot de 28 onbekenden behoorden. In december werd de eerste identificatie vastgesteld van een verzetsman die op de Waalsdorpervlakte was gefusilleerd.

#### Ander onderzoek

We hebben daarnaast op verzoek van particuliere aanvragen onderzoek gedaan naar de lotgevallen van ruim 600 personen, en 24 nabestaanden van slachtoffers inzage gegeven in de dossiers van hun overleden familieleden. Dit zijn persoonsdossiers die zijn ontstaan door het werk van het Informatiebureau van het Nederlandse Rode Kruis naar het lot van vermisten en omgekomen oorlogsslachtoffers. Ook hebben we onder meer assistentie verleend aan onderzoek over Westerbork, gevangenen van het kamp Neuengamme, en de achtergronden van de deportaties naar Sobibor in verband met de Demjanjuk-proces.

#### Aantal verzoeken

2006	2007	2008	2009
------	------	------	------

PUR	718	843	868	1001
Particulieren	622	538	575	619
Vermisten				141
Onderzoekers en journalisten	69	64	60	75
Overige instellingen	56	60	50	42

## EVALUATIE

Het werk voor de Werkgroep Vermiste Personen WOII en het plan voor de bewerking en de inventarisatie van het gehele archief bleek een grotere belasting dan was voorzien.

De identificatie van de lichamen van onbekenden zal meer inspanning kosten dan we verwachtten. Daarom zal een verdere subsidiering nodig zijn.

De ontvangen subsidie voor het archief zal wellicht niet toereikend zijn om het grote archiefproject te voltooien, omdat de uitvoering bewerkelijker blijkt te zijn dan was ingeschat. Periodieke evaluaties, een strakke planning en het vaststellen van prioriteiten zijn in 2010 van belang.

*“Ik heb van te voren niet bedacht, dat het ook voor mij persoonlijk zo veel zou betekenen om de documenten, waarin het lot van mijn familie beschreven is en de getuigenissen zijn opgetekend, in handen te hebben”.*

## SAMENWERKINGSVERBANDEN

We werken samen met andere archieven en herinneringscentra. Ook werken we samen met verschillende instellingen om nabestaanden van vermisten uitsluitel te geven over de begraafplaats of het lot van hun dierbaren:

- ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie
- Herinneringscentra en belangenorganisaties van oorlogsgetroffenen
- Oorlogsgravenstichting
- Regionale politiediensten en Korps Landelijke Politiediensten
- Berging en Identificatiedienst
- Vrijwilligers

### AMBITIES VOOR 2010:

Doordat de Pensioen- en Uitkeringsraad in 2010 minder aanvragen voor verificatie zal indienen, kunnen we meer tijd besteden aan het archiefproject. De externe adviescommissie heeft inmiddels de directie geadviseerd het archief op termijn over te dragen aan een professionele archiefinstelling. In 2010 zullen verdere gesprekken worden gevoerd om tot een plan van overdracht te komen. Ook bereiden we een eindverslag voor over ons werk tijdens en na de Tweede Wereldoorlog. De komende jaren staan in het teken van de afronding van de taak van het informeren van nabestaanden en slachtoffers van een oorlog die vijftig jaar geleden afliep, maar die voor velen nog steeds doorwerkt. Continuïteit van de informatievoorziening ten behoeve van nabestaanden en slachtoffers is een belangrijke voorwaarde bij de overdracht. Het archief zal daarnaast een algemenere bestemming krijgen ten behoeve van (wetenschappelijk) onderzoek en educatie over de oorlog.

### GOED VOORBEREID:

Als je antwoord op vragen in het verleden hebt, kun je verder met de toekomst.