



Jaarverslag 2021

A Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht

W www.stichtingmentorschap.nl

E info@stichtingmentorschap.nl

B IBAN: NL12RABO0159447178

K KVK: 37127480

VOORWOORD



Voor u ligt het jaarverslag 2021 van Stichting Mentorschap Noordwest en Midden (MNWM). Wij bieden mentorschap met persoonlijke aandacht en kwaliteit. Wij doen dit in de regio's Noord-Holland, West-Friesland, Gooi en Flevoland, Utrecht en Zuid-Holland Zuid.

Als mensen niet in staat om voor hun eigen belangen op te komen, kan de rechtbank ter bescherming een wettelijke beschermende maatregel toewijzen. Afhankelijk van de situatie en de aard van de belangen die in het geding zijn, kan er sprake zijn van een *ondercuratelestelling*, *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.

De rechter benoemt de Stichting als mentor en het mentorschap wordt uitgevoerd door een vrijwillig mentor met een mandaat. De mentor heeft als taak om zijn cliënt met raad bij te staan en heeft de bevoegdheid om in overleg over verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding de persoon te vertegenwoordigen.

In 2021 voerden we het mentorschap uit voor 486 cliënten. De uitvoering werd gedaan door 341 vrijwillige mentoren. Zij voeren het mentorschap uit met tijd en aandacht en handelen zoveel mogelijk vanuit de wensen, behoeften en de geest van hun cliënt(en).

MNWM is aangesloten bij de landelijke vereniging Mentorschap Nederland (MN), samen met tien andere regionale stichtingen. Samen zorgen we voor een landelijk dekkend netwerk van mentoren.

Met dit jaarverslag geven we u inzicht in de activiteiten die we in 2021 hebben uitgevoerd en de wijze waarop we dit hebben gedaan.

We zijn trots op onze mentoren, die echt het verschil maken in de levens van zoveel cliënten. Wij willen onze vrijwilligers daar dan ook hartelijk voor bedanken! We wensen u veel leesplezier en hopen dat u betrokken blijft bij ons werk!

Lydia Hogeling

Directeur-bestuurder

INHOUD

1. Inleiding

- 1.1. Wat is een mentor
- 1.2. Passende match

2. Activiteiten en Resultaten in 2021

- 2.1. Aantallen mentoren en cliënten
- 2.2. Project Samen zorgen voor goed mentorschap
- 2.3. Scholing en ondersteuning mentoren

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

Er is een groeiende groep mensen die moeite heeft met het houden van de eigen regie in zorg en welzijn. Voor deze mensen is een mentor dé oplossing. Stichting Mentorschap Noordwest en Midden biedt mentorschap, uitgevoerd door goed opgeleide vrijwilligers, met een combinatie van deskundigheid en persoonlijke betrokkenheid. Een grote meerwaarde is de persoonlijke verbinding die onze mentoren aangaan met de cliënten. Ze staan minder onder druk van tijd, en dat maakt dat onze mentoren onbevangen, vanuit hun hart, de relatie kunnen aangaan en onderhouden.

1.1 Wat is een mentor?

Een mentor is een door de rechter benoemde wettelijk vertegenwoordiger, die iemand ondersteunt bij het houden van de eigen regie in zorg en welzijn. Het gaat hierbij om volwassenen met een verstandelijke of psychiatrische beperking, dementie of niet-aangeboren hersenletsel. Daarnaast is een mentor adviseur en vertrouwenspersoon voor alle andere persoonlijke zaken.

1.2 Passende match

Omdat wij het belangrijk vinden dat er een vertrouwensband ontstaat tussen de cliënt en de mentor, zorgen wij voor een passende match. We houden daarbij rekening met ieders voorkeuren. Wanneer wij denken een geschikte kandidaat te hebben, dan organiseren we een kennismakingsgesprek. Als er een klik is, zorgen wij voor de benoeming van het mentorschap door de rechtbank. Stichting Mentorschap Noordwest en Midden wordt hiervoor benoemd en de mentor voert het mentorschap uit met een mandaat.

Mentorschap is een vorm van vrijwilligerswerk met veel verantwoording. Het kost tijd en aandacht en levert vaak voldoening op. De ondersteuning van een mentor kan iemand helpen om het zelfvertrouwen te vergroten en om de weg in de zorg en het welzijnsdomein te vinden. Zo is een effectieve match cruciaal en helpt een open mind van de mentor hierbij. Om de taken goed uit te oefenen is gewenst dat de mentor zo veel mogelijk een vertrouwenspersoon wordt en daarom de cliënt regelmatig bezoekt. Goed luisteren en kennisnemen van iemands gewoonten, wensen en behoeften, is heel belangrijk.



2. ACTIVITEITEN EN RESULTATEN IN 2021

2.1 Aantallen cliënten en mentoren

Het aantal cliënten voor wie het mentorschap wordt uitgeoefend, groeide van 480 naar 486 eind 2021. Het aantal actieve mentoren in 2021 was 341, actief met één of meer cliënten.

Cliënten aantallen op 31-12-2021

- **522** ingeschreven cliënten.
- **486** cliënten zijn gekoppeld aan een mentor
- **6** cliënten netto groei ten opzichte van 31-12-2020.
- **25** cliënten wordt het mentorschap voor voorbereid. Ze zijn al gekoppeld aan een aspirant mentor, zitten in de kennismakingsfase en wachten de rechtbankprocedure af.
- **11** cliënten zoeken nog bij ons naar een passende mentor.
- **76** nieuwe aanmeldingen van cliënten in 2021.
- **51** nieuwe matches gemaakt door de coördinatoren: cliënten zijn gekoppeld aan een vrijwillige mentor.

Beëindigde mentorschappen

In 2021 zijn er **54** mentorschappen beëindigd. Redenen hiervoor waren overlijden (90 procent) en verhuizing of andere redenen.

Het mentorschap voor cliënten van MNWM 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.

Nieuwe Mentoren opgeleid

Alle vrijwilligers die starten bij MNWM volgen de basis cursus. Deze cursus is onderdeel van het selectieproces. In totaal volgden in 2021 **80** aspirant mentoren de basis cursus en ontvingen daarvoor een certificaat. De basis cursus werd twaalf keer in kleine groepen gegeven. De cursisten voor de regio's Utrecht en Flevoland volgden de cursus gezamenlijk in Utrecht en online. De cursisten uit de regio Noord-Holland volgden de cursus gezamenlijk in Alkmaar en gedeeltelijk online.

Regio	Aantal deelnemers	Aantal cursussen
Utrecht en Flevoland	28	6
Noord-Holland	32	4
Zuid-Holland Zuid	10	2
Totaal	80	12

Actieve mentoren op 31-12-2021

- **341** mentoren actief met één of meer cliënten
- **80** mentoren volgden de basiscursus in 2021
- **12** mentoren netto erbij groei in 2021
- **415** mentoren eind 2021 ingeschreven.

Mentoren gestopt

68 Mentoren gaven in 2021 hun taak terug. Redenen hiervoor waren het overlijden van de cliënt of door eigen persoonlijke omstandigheden.

2.2 Project Samen zorgen voor goed mentorschap

De directie van langdurige zorg van het ministerie van VWS heeft in 2019 een 3-jarige projectsubsidie toegekend aan Mentorschap Nederland voor het project 'Samen zorgen voor goed mentorschap'. Het project geeft drie regionale stichtingen mentorschap, waaronder Mentorschap Noordwest en Midden, 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. Wij zijn afgelopen jaar hard aan het werk met de inzet van een communicatie adviseur om, ondanks de beperkingen van corona, mooie resultaten te boeken.

We hebben afgelopen jaar structureel ingezet op zichtbaarheid, en via verschillende kanalen en middelen merken we dat de bekendheid met het mentorschap groeit en daardoor ook het aantal aanmeldingen gestaag doorloopt.

Werven

- Tijdens de Maand van de mentor hebben we geadverteerd in verschillende lokale media in ons werkgebied. Onder andere voor het eerst in een lokale editie van het AD. Dit leverde 6 aanmeldingen op, wat meer is dan we meestal aan reacties krijgen op advertenties in lokale media.
- We hebben meer ingezet op de vrijwilligerswebsites in ons werkgebied, door naast onze vacature ook een ervaringsverhaal hierop te plaatsen. Ook benaderen we mensen die vrijwilligerswerk zoeken via deze websites en die matchen met mentorschap. Dit heeft al verschillende aanmeldingen opgeleverd.
- De communicatieadviseur heeft samen met MN de training 'Het nieuwe werven' gevolgd. Dit heeft geleid tot een nieuwe vacaturetekst. Deze tekst laat veel concreter zien wat een vrijwilliger nu precies gaat doen als mentor en wat de vrijwilliger en de cliënt eruit halen. We hebben deze advertentietekst nu nog vooral ingezet op de vrijwilligerswebsites en merken dat deze tekst meer bekeken wordt en meer reacties oplevert.
- We hebben de gratis radiospotjes opnieuw onder de aandacht gebracht bij lokale radiozenders. In de Kop van Noord-Holland hebben we hier actief achteraan gebeld en dit resulteerde in een toezegging om de spotjes een aantal weken te draaien. Ook gaat onze coördinator in deze regio een interview doen op die radiozender.

- Er is een interview met een mentor geplaatst in SIEN (landelijke belangenorganisatie mensen met een verstandelijke beperking) en in het blad van pensioenfonds PME.
- We zetten structureel in op het plaatsen van berichten op LinkedIn en Facebook. Het aantal volgers/views groeit langzaam.
- We vragen onze huidige mentoren om ambassadeur te zijn van het mentorschap. We vragen ze onder andere tijdens terugkomdagen of ze bereid zijn om wervingsflyers neer te leggen op verschillende plekken in hun woonplaats, zoals bibliotheken en buurtcentra. Veel mentoren hebben toegezegd dit te willen doen.
- We hebben een start gemaakt met een werkgroepje van jonge mentoren. Doel is kijken via welke kanalen/middelen we meer jongere mentoren kunnen gaan werven.
- Een van onze coördinatoren heeft in Zuid-Holland Zuid een expeditie gevolgd, georganiseerd door de vrijwilligerscentrale in Dordrecht. Hierin wordt door een aantal vrijwilligersorganisaties in deze regio nagedacht over het werven van vrijwilligers en wordt kennis en ervaring gedeeld.

Door structureel in te zetten op verschillende kanalen en middelen merken we dat de bekendheid met het mentorschap groeit en daardoor ook het aantal aanmeldingen gestaag doorloopt.

De coronapandemie blijft een belemmerende factor. We hebben gemerkt dat het enthousiasme van iets doen voor een ander dat tijdens de eerste coronagolf ontstond veel minder is geworden. Mensen blijven voorzichtig, komen op minder plekken, bijeenkomsten gaan niet door. Ook de verspreiding van de wervingsflyer voor mentoren heeft hierdoor vertraging opgelopen.

Binden

- We hebben 4x keer onze nieuwsbrief voor mentoren verstuurd. We plaatsen hierin: nieuws vanuit de Stichting, inhoudelijke informatie over het mentorschap, praktische informatie, zoals een instructiefilmpje over het werken in het Dossier dat door ons gemaakt is, verdiepende informatie, zoals ethische dilemma's en ervaringsverhalen van mentoren.
- Tijdens de maand van de mentor hebben we in de drie regio's in ons werkgebied een gezellige borrel georganiseerd om de mentoren te bedanken. Dit werd zeer gewaardeerd door de deelnemers. Men vond het fijn om elkaar weer eens persoonlijk te spreken.
- Alle mentoren hebben een kerstkaart met een bon ontvangen om ze te bedanken voor hun inzet.

Door structureel in te zetten op een aantal vaste communicatiemomenten en -middelen merken we dat de binding van de mentoren met de organisatie groeit. De nieuwsbrief wordt steeds beter gelezen. De borrel, terugkomdagen, kennisbijeenkomsten en andere contactmomenten worden goed gewaardeerd, evenals de kerstkaart met attentie.

Door de coronapandemie konden fysieke bijeenkomsten maar heel weinig plaatsvinden en dat is toch wat de meeste mentoren het liefst willen. Online bijeenkomsten zijn een alternatief, maar niet iedereen wil dit en mensen halen hier toch minder energie uit.

Bekendheid en samenwerking cliëntondersteuners

We hebben het afgelopen jaar in een deel van ons werkgebied (Kop van Noord-Holland, West-Friesland, Noord-Kennemerland, Amstelland-Meerlanden, Zuid-Kennemerland en Gooi en Flevoland) de volgende partijen op het gebied van cliëntondersteuning benaderd: Wijkteams, Onafhankelijke cliëntondersteuners en welzijnsorganisaties. We hebben dit met een mailing gedaan, met als bijlage een informatieflyer over het mentorschap en wat onze Stichting hierin doet. We hebben hierbij gevraagd of er behoefte was aan een nadere kennismaking/meer informatie. De coördinatoren bellen deze partijen na.

Bekendheid bij gemeenten

We hebben in deze eerste ronde ervoor gekozen om de koplopergemeenten op het gebied van cliëntondersteuning te benaderen, omdat zij al actief zijn op dit onderwerp. Het ging in ons werkgebied om 10 gemeenten. We hebben deze mailing gericht aan de trekkende ambtenaren binnen de gemeenten voor dit onderwerp, via de website van Movisie. We hebben hierin aangestuurd op een nadere kennismaking. Bij deze mail hebben we onze informatieflyer en een factsheet meegestuurd, waarin we de voordelen van het mentorschap zoals wij dat uitvoeren uiteen zetten. 4 van de 10 gemeenten willen nader kennis maken en de voorlichtingsbijeenkomsten worden door de coördinatoren voorbereid.

Producten die we het afgelopen jaar ontwikkeld hebben:

- Flyer 'Mentorschap met persoonlijke aandacht en professionele kwaliteit'
- Flyer voor cliënten
- Flyer voor begeleiders
- Factsheet mentorschap
- Nieuwsbrief mentoren

Ervaringen

Het vergroten van de bekendheid met mentorschap onder de verschillende partijen is een kwestie van een lange adem. Structureel inzetten op verschillende kanalen en middelen is nodig, want mentorschap is nog erg onbekend.

De opbouw van samenwerking met gemeenten kost veel tijd. Bij MNWM zijn resultaten bereikt door te investeren in de samenwerking met netwerken informele zorg bij de gemeente Alkmaar, in gemeente Haarlemmermeer en gemeente Haarlem. Coördinatoren en mentoren zijn actief in deze vrijwillige zorgnetwerken. Op deze manier laten we zien via de praktijk in de informele zorg, dat wij vrijwillige mentoren hebben én beschikbaar zijn.

2.3 Scholing en ondersteuning coördinatoren en mentoren

Vergroten digitale kennis online vergaderen en bijeenkomsten

In 2021 hebben we de digitale kennis van de medewerkers vergroot. Veel grote en kleine overleggen en bijeenkomsten met mentoren vonden in verband met de Coronapandemie online plaats, via Teams en Zoom. De medewerkers volgden hiervoor een online training en iedereen voelt zich comfortabel met deze manier van overleggen.

We bieden al onze mentoren voor aanvang van de werkzaamheden een verplichte basiscursus. Er is echter ook behoefte aan deskundigheidsbevordering vanuit de mentoren zelf. Uit praktijkervaring blijkt dat mentoren specialistische vragen hebben die de aangeboden kennis in de basiscursus overstijgen. Tevens is er ook een toename van de complexiteit aan casuïstiek die mentoren in de praktijk tegenkomen. Wij faciliteren hen hierin.

Kenniscarrousel

In 2021 werden er **8** Kennisbijeenkomsten georganiseerd door ons. Deze konden ook online gevolgd worden.

- Workshop het Dossier: vond 2x plaats, 45 mentoren namen hieraan deel.
- Workshop Ethiek in relatie tot mentorschap: vond 4x plaats, 80 mentoren namen deel.
- Workshop De Dynamische Driehoek: vond 2x plaats, 35 mentoren namen deel.

De basiscursus

De scholing voor nieuwe mentoren is dit jaar afwisselend online via Teams en in kleinere groepen in grotere ruimten fysiek gegeven. Dit verslagjaar was de basiscursus nog niet digitaal beschikbaar.

Op landelijk niveau wordt er door Mentorschap Nederland een digitale basiscursus ontwikkeld. De landelijke scholingsreader voor nieuwe mentoren die wij gebruiken om de basiscursus te geven, is het startdocument voor de digitale basiscursus. Deze wordt aangevuld met een toolbox met online materiaal.



3. KWALITEIT

3.1 Landelijke Kwaliteitseisen

Volgens de wet Curatele, Bewind en Mentorschap, besluit kwaliteitseisen, artikel 7 t/m 10, dient MNWM jaarlijks een deskundigenverklaring te overleggen. (MNWM 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 MNWM voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

3.2 Registratieprogramma Het Dossier

Sinds 2015 werkt MNWM met online registratie van de (uitvoering van) mentorschappen. In het programma MentorschapDossier worden gegevens van cliënten en mentoren opgeslagen en actueel gehouden. 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 waartoe alleen geautoriseerde personen toegang 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 voor 2021 heeft MNWM 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 de jaarlijkse audit afgenomen. Tijdens de audit staat het Dossieronderzoek 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.

3.4 Klachten

Er kwamen in 2021 geen klachten binnen.



4. DE ORGANISATIE

4.1 Medewerkers

De personeelsformatie bestaat uit 8 parttime beroepskrachten. MNWM heeft vijf parttime en één fulltime coördinatoren in dienst, een officemanager een communicatieadviseur en een directeur.

In 2021 waren de volgende medewerkers in dienst bij MNw&M:

- | | | |
|-----------------------|----------------|-------------------------------------|
| • Wilma van Velzen | office manager | 20 uur per week |
| • Roza Welsing | coördinator | 36 uur per week – tot 1 juni 2021 |
| • Joost Davidse | coördinator | 36 uur per week – vanaf 1 juni 2021 |
| • Janneke Cellarius | coördinator | 18 uur per week |
| • Monique Kuijpers | coördinator | 24 uur per week |
| • Elisa Schoorl | coördinator | 18 uur per week |
| • Wendy Stam | coördinator | 24 uur per week |
| • Jennifer Schneijder | coördinator | 28 uur per week |
| • Wendy Rinzema | communicatie | 12 uur per week |
| • Lydia Hogeling | directeur | 18 uur per week |

4.2 Bestuur

Het bestuur van MNWM bestaat op 31-12-2021 uit vier onbezoldigde bestuursleden en één vacature. Een bestuurslid wordt benoemd voor een periode van vier jaar. Bestuursleden kunnen maximaal voor twee aansluitende perioden worden benoemd. De bestuursleden en de directeur hebben in 2021 zes keer vergaderd. Vanaf 1 juli 2021 is er een nieuwe wet: Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen. De wet is van toepassing op de Stichting MNWM. Het bestuur heeft samen met de directeur het traject doorlopen en gebruik gemaakt van het WBTR- stappenplan dat hiervoor ontwikkeld is.

Ontwikkeling strategisch plan

Op 28 januari vond er een bijeenkomst tussen het bestuur en de medewerkers plaats, met als thema: Uitgangspunten, dilemma's en strategie. Er is toen een start gemaakt met het strategisch plan voor de komende drie jaar. De strategiediscussie begon met 'voor de mensen voor wie we het doen'. (Kwetsbare) Mensen een stem geven geeft energie. Samen met elkaar de koers uitzetten is sterk. In de zichtbaarheid van de organisatie willen we vooral benadrukken dat de cliënt beter gezien wordt in de samenleving. In de zichtbaarheid de wettelijke verplichting benoemen: Stichting Mentorschap streeft ernaar dat iedereen die dat nodig heeft passend vertegenwoordigd wordt.

Van bestuur naar Raad van Toezicht

In de bestuursvergadering van 10 december is besloten het bestuursmodel om te zetten naar een Raad van Toezicht per 1 januari 2022. De RvT zal bestaan uit minimaal 3 en maximaal 5 personen (oneven aantal). De huidige bestuurders worden toezichthouder per 1-1-2022. De nieuwe titel van de directeur wordt directeur-bestuurder.

Een bestuurslid nam twee keer deel aan de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de Landelijke Vereniging Mentorschap.

Samenstelling bestuur op 31-12-2021

- Janny Bakker-Klein Voorzitter
 - Jan Mol Penningmeester
 - Jacques Loomans bestuurslid
 - Maarten Jagtenberg bestuurslid
-