

Jaarverslag 2020

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 2020 van Stichting Mentorschap Noordwest en Midden (MNW&M).

MNW&M is een professionele organisatie die mentorschap biedt dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Wij doen dit in de regio's Noord-Holland, West-Friesland, Gooi en Flevoland, Utrecht en Zuid-Holland Zuid. De stichting wordt door de rechter benoemd als mentor, en onze mentoren voeren het mentorschap uit met een mandaat. Hierbij zorgen wij voor een zorgvuldige match tussen cliënt en mentor. Wij werven, scholen en ondersteunen onze mentoren zorgvuldig, en zorgen ervoor dat zij het mentorschap uitvoeren met persoonlijke aandacht en professionele kwaliteit.

MNW&M is aangesloten bij de landelijke vereniging Mentorschap Nederland (MN). Samen met tien andere regionale stichtingen zetten wij ons in voor goed mentorschap: met tijd en aandacht op basis van vrijwillige inzet. Zo zorgen we voor een landelijk dekkend netwerk van mentoren.

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

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

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

Met dit jaarverslag geven we u inzicht in de activiteiten die we in 2020 hebben uitgevoerd en de wijze waarop we dat gedaan hebben.

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

Lydia Hogeling
Directeur

INHOUD

1. Inleiding

- 1.1. Een bijzonder jaar in de coronapandemie
- 1.2. De Stichting Mentorschap Noordwest en Midden
- 1.3. Wat is een mentor
- 1.4. De organisatie

2. Activiteiten en Resultaten in 2020

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

3. Kwaliteit

- 3.1. Landelijke kwaliteitseisen
- 3.2. Registratieprogramma het Dossier
- 3.3. Jaarlijkse audit
- 3.4. Klachten

4. Organisatie

- 4.1. Medewerkers
- 4.2. Bestuur



1. INLEIDING

1.1. Een bijzonder jaar in de coronapandemie

Terugblik op 2020

Het afgelopen jaar was een ingewikkeld jaar door alle coronaperikelen, met veel aanpassingen op allerlei vlakken. Voor het werk betekende het minder en moeizamer contact met onze cliënten, andere mentoren en coördinatoren. Ook hebben we cliënten verloren door corona. Gelukkig waren er ook positieve ontwikkelingen. Zo hebben we met elkaar de schouders eronder gezet en gezocht naar creatieve oplossingen om onze cliënten toch zo goed mogelijk te ondersteunen, wat goed is gelukt. Ook wakkerde met name de eerste golf van het virus bij veel mensen het gevoel aan iets te willen betekenen voor anderen. Dit hebben wij teruggezien in een flinke toename van het aantal aanmeldingen van nieuwe mentoren.

Tijdens de eerste corona-uitbraak sloten alle verpleeg- en zorginstellingen de deuren voor bezoekers. In deze onzekere tijd hebben mentoren de meerwaarde van het mentorschap laten zien. Bij cliënten die niet over de vaardigheden beschikken om te beeldbellen, is het de mentoren toch gelukt het persoonlijk contact in stand te houden.

Het maken van nieuwe koppelingen heeft vertraging opgelopen. Ook hier zijn de maatregelen die getroffen zijn in verband met het tegengaan van de coronapandemie debet aan.

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

1.2. De stichting Mentorschap Noordwest en Midden

MNW&M is ontstaan uit drie zelfstandige werkgebieden: **Mentorschap Midden** fuseerde in 2015 met **Mentorschap Zuid-Holland Zuid** en in 2017 met **Mentorschap Noordwest-Holland**. Sinds 1 januari 2017 zijn Stichting Mentorschap Noordwest-Holland en Mentorschap Midden Nederland gefuseerd tot Stichting Mentorschap Noordwest en Midden.

De organisatie heeft na deze fusie zware jaren met een reorganisatie achter de rug. Er heeft een inkrimping van het personeel plaatsgevonden. De afgelopen jaren heeft de stichting te maken gehad met een daling van het aantal mentorschappen. Een relatief hoog aantal overlijdens en veel uitvallende mentoren speelden hierbij een rol. Daarnaast zijn er in de regio Noordwest-Holland en de regio Zuid-Holland Zuid vaste medewerkers vertrokken. De regio Midden is redelijk stabiel gebleven.

In 2020 hebben we de organisatie verdeeld in onderstaande zes werkgebieden:

- Gooi en Flevoland
- Utrecht (stad) en provincie

- Zuid-Holland Zuid: Drechtsteden (Dordrecht/Sliedrecht/Zwijndrecht), Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, BAR (Barendrecht, Alblasserdam, Ridderkerk), Leerdam
- Kop van Noord-Holland, West Friesland
- Zaanstreek-Waterland, Midden en Noord Kennemerland, Alkmaar, Bergen e.o.
- Amstelland-Meerlanden, Zuid-Kennemerland

Eind 2020 is voor ieder werkgebied een verantwoordelijk coördinator aangesteld. In ieder werkgebied zijn regio ondersteuners werkzaam die als eerste aanspreekpunt voor de mentoren functioneren.

In 2020 hebben we vier speerpunten geformuleerd:

- Het werven van nieuwe mentoren
- Werken en voldoen aan de kwaliteit van mentorschap conform de kwaliteitseisen van de rechtbank, het Landelijk Kwaliteitsbureau CBM
- Het aantal eigen mentorschappen van de coördinatoren terugbrengen
- Zichtbaarheid van mentorschap lokaal vergroten

Met op de voorgrond het binden en behouden van de kwaliteit van onze mentoren. De focus leggen we op kwaliteit, samenwerking en versterking van de regio's.

MNW&M zorgt voor kwalitatief goede en betrouwbare mentoren door scholing van de vrijwilligers, het bieden van nascholing via themabijeenkomsten en persoonlijke ondersteuning bij de uitvoering van hun verantwoordelijke taak.

Door mee te doen aan het landelijke project: ' Samen zorgen voor goed mentorschap' konden we een communicatieadviseur inzetten. Hierdoor is het ons goed gelukt nieuwe mentoren te werven en op te leiden. In 2020 zijn de interne procedures op elkaar afgestemd en geharmoniseerd. Alle werkprocessen zijn beschreven.

Een officemanager en nieuwe coördinatoren zijn aangenomen, nieuwe bestuursleden zijn aangesteld. In 2020 hebben we de doelen gerealiseerd van het innovatieplan wat we 2019 gezamenlijk hebben opgesteld.

Het is gelukt de organisatie verder te verstevigen en beter lokaal te verankeren in de regio's: door gebruik te maken van elkaars kwaliteiten en te werken aan verbinding, en door onderlinge lokale netwerken te creëren. Mentorschap doen we samen, de relatie tussen de mentor en cliënt is essentieel, zo ook onze relatie met al onze mentoren en regio-ondersteuners.

1.3. Wat is een mentor

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

1.4. De organisatie

Het primaire proces binnen de stichting kent twee richtingen:

- **Cliënten**

Het proces rond de cliënten bestaat uit: het aannemen van verzoeken om mentorschap, een intake, het koppelen van een geschikte kandidaat-mentor aan de cliënt en de coördinatie van de aanvraag voor het mentorschap bij de rechtbank, waarna al dan niet een benoeming door de rechter volgt.

- **Vrijwilligers**

Het proces rond de vrijwilligers bestaat uit: werven, selecteren, opleiden, introduceren bij de cliënt, nascholen en ondersteunen.

De Stichting wordt door de rechter benoemd als mentor

Onze mentoren voeren het mentorschap uit met een mandaat.

Het primaire proces van de stichting wordt uitgevoerd door zes coördinatoren en ondersteund door een officemanager, een communicatieadviseur en een directeur.



2. ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

2.1. Aantallen cliënten en mentoren

In 2020 zijn de aantallen cliënten en mentoren gedaald.

Cliënten

OP 31-12-2020 waren er in totaal **539** cliënten ingeschreven. Hiervan waren **492** cliënten gekoppeld aan een vrijwillige mentor van MNW&M. Dit is een netto daling ten opzichte van 31-12-2019 van **35** cliënten.

Daarnaast werd voor **13** cliënten het mentorschap voorbereid. Deze cliënten zijn al gekoppeld aan een aspirant-mentor, zitten in de kennismakingsfase en wachten de rechtbankprocedure af. Voor **30** cliënten werd nog gezocht naar een mentor.

In 2020 waren er **52** nieuwe aanmeldingen van cliënten. **41** cliënten hiervan zijn na bemiddeling gekoppeld aan een vrijwillige mentor.

Beëindigde mentorschappen

In 2020 zijn er **55** mentorschappen beëindigd door stoppen van de cliënt. Waarvan 90 procent door overlijden, en de overige 10 procent door verhuizing of andere redenen. Het mentorschap voor cliënten van MNW&M wordt vrijwel altijd ingesteld voor onbepaalde tijd. Sinds 2014 is in de wet opgenomen dat de rechter minimaal iedere vijf jaar moet beoordelen of het mentorschap dient te worden voortgezet. Mentoren leveren een bijdrage aan die beoordeling door in hun jaarlijkse rapportage aan te geven of zij van mening zijn dat het mentorschap voortgezet dient te worden.

Mentoren

Nieuwe mentoren opgeleid

Alle vrijwilligers die starten bij MNW&M volgen de basiscursus. Deze cursus is onderdeel van het selectieproces. In 2020 is de basiscursus acht keer gegeven. In totaal volgden **110** aspirant mentoren de basiscursus en ontvingen een certificaat. Zij zijn of worden ingezet als mentor.

Actieve mentoren

Op 31-12-2020 waren er in totaal **369** mentoren actief met één of meer cliënten.

Dit is een daling van **28** mentoren ten opzichte van eind 2019. Er waren eind 2020 **430** mentoren ingeschreven. Dit is een daling van **10** ten opzichte van eind 2019.

In 2020 gaven **77** mentoren hun taak terug. Redenen hiervoor waren het overlijden van de cliënt of door eigen persoonlijke omstandigheden.

2.2. Project Samen zorgen voor goed mentorschap

Ministerie van VWS

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

Pilotprojecten

De drie pilotstichtingen, Limburg, Midden en Noordoost Brabant, en Haag en Rijn in samenwerking met Noordwest en Midden, hebben in 2019 een plan van aanpak opgesteld met daarin activiteiten om de drie resultaten die in het projectplan zijn opgenomen te realiseren:

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

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

Resultaten Mentorschap Noordwest en Midden

- Binnen MNW&M is in 2020 vooral ingezet op het werven van vrijwilligers. Er is hiervoor een communicatieadviseur aangenomen die zich onder andere gericht heeft op het maken van een communicatieplan waarin de mogelijkheden voor het werven zijn uitgezet met daaraan verbonden acties en tijdsplan.
- Onderzoek 'vinden en binden van mentoren'. In april heeft de nieuwe communicatieadviseur een enquête uitgezet onder de mentoren van MNW&M. Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te krijgen in de vragen 'hoe vind je nieuwe mentoren' en 'hoe bind je de huidige mentoren'. Dit hebben we onder andere gedaan door te inventariseren: hoe komen mentoren in aanraking met mentorschap, welke ideeën hebben mentoren over goede wervingskanalen en hoe betrokken bij en gewaardeerd door de stichting voelen mentoren zich. Dit heeft waardevolle informatie opgeleverd, waar we mee aan de slag zijn gegaan.

- Professionaliseren nieuwsbrief.
De nieuwsbrief verschijnt nu 4x per jaar en heeft een professionele uitstraling gekregen, het verbindt de mentoren met elkaar en de organisatie. We zijn gestart met het opnieuw vormgeven van de nieuwsbrief, het ophalen van ervaringsverhalen bij de mentoren en het plaatsen hiervan in de nieuwsbrief. De nieuwsbrief draagt ook bij aan de deskundigheidsbevordering van de mentoren, omdat we regelmatig hierin communiceren over relevante informatie in het Dossier, webinars en uitzendingen op tv e.d.
- Ophalen van ervaringsverhalen van mentoren.
De ervaringsverhalen plaatsen we op de website en op Social Media en in de lokale huis- aan huisbladen samen met een advertentie voor het werven van vrijwilligers.
- Het adverteren in huis-aan-huisbladen in verschillende gemeenten blijkt succesvol en dat blijven we ook op grote schaal doen.
- De inzet van de communicatieadviseur draagt bij aan het realiseren van de doelstelling. Wij hebben onze ervaring opgetekend om ons inzicht te kunnen delen met de niet pilot-stichtingen.
- Zichtbaarheid van MNW&M vergroot.
Het werven van mentoren heeft een grote boost gekregen er hebben zich in 2020 veel nieuwe vrijwilligers aangemeld.
- Verbeteren website MNW&M
De website is verbeterd. Hierbij is vooral gefocust op meer gebruiksgemak, een duidelijke structuur en het vertellen van een duidelijk en wervend verhaal. Grote pluspunten zijn dat er veel minder doorgeklikt hoeft te worden op de website, dat linken nu duidelijk zichtbaar zijn en foto's niet meer beeldvullend zijn, waardoor ook het verhaal de ruimte krijgt.

2.3. Scholing en ondersteuning mentoren

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

Regio-ondersteuners en terugkombijeenkomsten

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

Het streven is om voor iedere 10 mentoren een regio-ondersteuner te hebben. Op dit moment zijn er **14** regio-ondersteuners actief bij MNW&M.

Kennisbijeenkomsten

Ondanks de beperkende maatregelen in verband met het coronavirus, is het in 2020 toch gelukt om een aantal kleine, maar geslaagde, kennisbijeenkomsten te organiseren.

Bijeenkomsten:

- Moreel beraad
- Over het Levenstestament
- De nieuwe wet zorg en dwang

Deze vormden een verdieping op de Basis cursus Mentorschap, waarbij dieper werd ingegaan op het onderwerp ethiek voor de mentoren.

2.4. AVG

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

Mentorschap Nederland heeft een Privacy Officer aangetrokken om advies en steun te geven aan de regionale stichtingen, om zo samen uitvoering te geven aan de implementatie en uitvoering van de AVG. Er is aandacht geweest door voorlichting en uitleg gegeven over de noodzaak van het mailen in de beveiligde mailomgeving van MNW&M, die aan het online registratieprogramma het Dossier gekoppeld is. Zodat de mentoren niet hun privé mailadres, maar de beveiligde mailomgeving van MNW&M gaan gebruiken.



3. KWALITEIT

3.1 Landelijke kwaliteitseisen

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

3.2 Registratieprogramma het Dossier

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

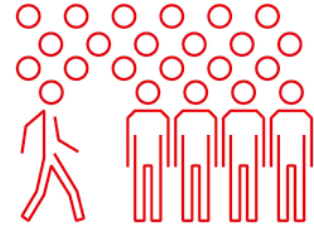
- **Continuïteit:** Bij (tijdelijk) stoppen van de mentor is het dossier inzichtelijk voor de waarnemer/opvolger.
- **Privacy:** Gegevens van cliënten en mentoren zijn opgeslagen in een veilige omgeving waartoe alleen geautoriseerde personen toegang hebben.
- **Toezicht:** Zoals wettelijk vereist wordt, heeft de stichting (coördinatoren en regio-ondersteuners) aantoonbaar inzicht in de dossiers van mentoren.
- **Kwaliteit**

3.3 Jaarlijkse audit

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

3.4 Klachten

Er kwamen in 2020 geen klachten binnen.



4. DE ORGANISATIE

4.1 Medewerkers

De personeelsformatie bestaat uit 9 parttime beroepskrachten. MNW&M heeft zes parttime coördinatoren in dienst, een officemanager, een communicatieadviseur en een directeur.

In 2020 waren de volgende medewerkers in dienst bij MNW&M:

- | | | |
|-----------------------|----------------------|-----------------|
| • Wilma van Velzen | officemanager | 20 uur per week |
| • Roza Welsing | coördinator | 36 uur per week |
| • Anne Weijsenfeld | coördinator | 36 uur per week |
| • Janneke Cellarius | coördinator | 18 uur per week |
| • Jennifer Schneijder | coördinator | 28 uur per week |
| • Wendy Stam | coördinator | 24 uur per week |
| • Elisa Schoorl | coördinator | 24 uur per week |
| • Wendy Rinzema | communicatieadviseur | 12 uur per week |
| • Lydia Hogeling | directeur | 18 uur per week |

4.2 Bestuur

Het bestuur van MNW&M bestaat vijf vrijwillige, onbezoldigde bestuursleden.

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

Bestuur en directeur hebben in 2020 zes keer vergaderd.

De voorzitter heeft twee keer deelgenomen aan de Algemene Ledenvergadering Vergadering (ALV) van de landelijke vereniging Mentorschap Nederland.

Samenstelling bestuur 31-12-2020

- | | |
|----------------------|----------------|
| • John van Grootel | Voorzitter |
| • Jan Mol | Penningmeester |
| • Jacques Loomans | |
| • Maarten Jagtenberg | |
| • Janny Bakker | |