



JAARVERSLAG 2020

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Kengetallen

2.01 Mantelzorg

a. Mantelzorgondersteuning (steunpunt mantelzorg)

b. Mantelzorgwaardering (steunpunt mantelzorg)

2.02 Inzet (gespecialiseerde) vrijwilligers in de thuissituatie (startpunt informele zorg)

2.03 Ondersteuning vrijwilligerswerk (startpunt vrijwilligerswerk)

2.04 Ondersteuning participatie (DOCK24)

2.05 SamenZwolle

2.06 Expertisecentrum

1. Inleiding

1.1 Algemeen

ZwolleDoet! is dé startplek voor vrijwilligerswerk en informele zorg in Zwolle. Door (potentiële) vrijwilligers, mantelzorgers en samenwerkingspartners te ondersteunen, te enthousiasmeren en te verbinden werken we aan een mantelzorg- en vrijwilligersvriendelijke stad. Waar het makkelijk wordt gemaakt je vrijwillig in te zetten voor de stad, voor een ander én dit ook vol te houden.

We werken met inwoners, maatschappelijke organisaties en professionele partners aan een sociale omgeving die toekomst heeft. We verbinden actieve Zwollenaren aan inwoners die hulp nodig hebben en/of hun talent willen inzetten voor de stad. We gaan uit van het standpunt dat iedere inwoner iets kan betekenen voor een ander en van waarde kan zijn voor onze samenleving. Iedereen kan en mag meedoen en zijn talenten en kwaliteiten inzetten. De diensten van ZwolleDoet! zijn gericht op empowerment: we helpen mensen om zoveel mogelijk zélf stappen te zetten, te participeren of knelpunten op te lossen. Waarbij we uitgaan van zijn/haar mogelijkheden, wensen, behoeften en referentiekader. We werken zonder oordeel, professioneel, zorgvuldig, discreet en hechten veel waarde aan persoonlijk contact.

ZwolleDoet! heeft een belangrijke rol in het sociale domein van de gemeente Zwolle en is met name actief in het zogenoemde voorliggende veld. Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! is onderdeel van Stichting Travers, waaronder ook activiteiten op het gebied van kinderopvang, welzijnswerk en popcultuur ressorteren.

Dit activiteitenverslag is de verantwoording van de stichting aan haar subsidiegevers voor de resultaten van haar activiteiten en volgt inhoudelijk de opzet van de aanvraag 2020.

1.2 Ontwikkelingen en resultaten 2020

Corona

ZwolleDoet! heeft in 2020, ondanks de coronamaatregelen, een redelijk 'normale' bedrijfsvoering gekend. Althans in financiële zin. We werken op basis van (structurele) subsidies van de gemeente of andere subsidieverstrekkers. Vanzelfsprekend is de inhoud van het werk wel beïnvloed door corona. Sociaal werk is aangemerkt als cruciaal beroep. Zoveel mogelijk hebben wij onze werkzaamheden, hetzij aangepast, voortgezet. O.a. door de inzet van gespecialiseerde vrijwilligers in respijtzorg, aangepaste ondersteuning aan mantelzorgers en vrijwilligersorganisaties hebben we zoveel mogelijk contact met onze klanten in stand kunnen houden. Door proactief telefonisch contact, onlinetrainingen, wandelsessies en creatieve waarderingssacties. Maar ook door toch, in afstemming met vrijwilligers, goede informatie en voorzorgmaatregelen, wel op huisbezoek te gaan bij inwoners waar het echt nodig was.

Uit landelijk onderzoek is de afgelopen jaren gebleken dat Zwolle 'het goed doet' qua vrijwillige inzet. Ook in tijden van corona is dit weer gebleken. SamenZwolle heeft een recordaantal meldingen gekregen van Zwollenaren die iets voor een ander willen betekenen. Maatjesvragen die eerder moeilijk werden opgelost zijn meer ingevuld dan ooit. Er was en is een groot bewustzijn van de gevolgen van corona zoals eenzaamheid en praktische nood rondom, bijvoorbeeld, het niet kunnen halen van boodschappen. Uitdaging is nu om deze piek aan aanbod duurzaam te benutten voor de toekomst. Met het vervolg op de campagne 'wat jij doet', en afstemming met organisaties die werken met vrijwilligers (maatjesplatform, beheerteam SamenZwolle, etc.), geven we hier actief vorm aan.

Bij ZwolleDoet! werd ook zichtbaar welk effect corona en de lockdown had en heeft op onze klanten. Mantelzorgers raakten zwaarder belast door het ontbreken van dagbesteding, het ontbreken van hulp door professionals, vrijwilligers en hun netwerk. Kwetsbare inwoners vereenzaamden, problematiek werd erger of benodigde hulp was niet beschikbaar. Vrijwilligersorganisaties kampen met terugloop aan vrijwilligers en konden geen plek bieden aan vrijwilligers die dat wel nodig hadden. ZwolleDoet! probeert hen, zoals genoemd, proactief zo goed mogelijk te ondersteunen. Er waren ook positieve signalen. Mensen met dementie of een psychische kwetsbaarheid gaven aan dat, zeker in de beginfase, er meer rust en structuur was (minder prikkels en minder 'moeten'). Daarnaast hebben we ervaren dat er hele mooie initiatieven zijn ontstaan in de samenwerking tussen organisaties in het voorveld en in afstemming met de formele zorg. Denk aan SamenOuderen bijvoorbeeld.

Voor wat betreft evenementen en trainingen was het een jaar van 'schakelen'. De grotere evenementen als de Beursvloer, het vrijwilligersevent, de maand van de Mantelzorg en het kennisfestival gingen of op het laatste moment (terwijl de hele organisatie al stond) niet door of werden in allerijl aangepast naar een online variant. Dankzij ons bevlogen en flexibele team is dit grotendeels gelukt. Ons publiek reageerde begripvol en was dankbaar voor wat er nog wel lukte. Qua groepsbijeenkomsten (lotgenoten), themasessies en trainingen is geprobeerd zoveel mogelijk online te organiseren. Dit leverde ook nieuwe klanten op die nu gemakkelijker konden aanhaken. Het team heeft zich maximaal ingezet om digitaal minder vaardige doelgroepen goed te begeleiden voor en tijdens de onlinebijeenkomsten. We hebben echter niet kunnen voorkomen dat we minder evenementen en groepsbijeenkomsten hebben georganiseerd dan gepland. Desondanks is het aantal mantelzorgers in het bestand gestegen, deelname aan de maand van de mantelzorg toegenomen en het aantal adviesgesprekken met vrijwilligersorganisaties stabiel gebleven.

Communicatie

Door de coronacrisis werden de digitale communicatiemiddelen nog belangrijker om doelgroepen te bereiken. Het aantal Facebookvolgers steeg in 2020 van 1831 (eind 2019) naar 2035 (december 2020). Een grotere stijging was te zien bij het Instagram-kanaal. Hier steeg het aantal volgers van 1082 (eind 2019) naar 1434 (december 2020). Op de website was er ten opzichte van 2019 een stijging in het aantal websitebezoekers te zien. In 2019 waren er gemiddeld 3700 unieke bezoekers per maand, in 2020 waren dat er 3851. Deze stijging is een erg positief resultaat, gezien de grote daling in het aantal weergaven van de activiteiten op zwolledoet.nl. Door het coronavirus waren er veel minder activiteiten dan afgelopen jaren, wat dan ook logisch resulteerde in een daling van het aantal weergaven.



Nieuwsbrieven

Om tijdens de coronacrisis onze doelgroepen te blijven bereiken is het nieuwsbrievenbestand uitgebreid. Er waren al nieuwsbrieven voor mantelzorgers, jonge mantelzorgers, vrijwilligersorganisaties en de vrijwilligers informele zorg. Hierbij zijn nu ook nieuwsbrieven gekomen voor professionals en voor vrijwilligers in de stad: mensen die meer informatie over vrijwilligerswerk en vacatures willen ontvangen.

Nieuwsbrieflijst	December 2019	December 2020
Jonge mantelzorgers	95	147
Mantelzorgers	730	1.006
Vrijwilligers informele zorg	247	248
Vrijwilligersorganisaties	196	320
Vrijwilligers in de stad	-	309
Professionals	-	75

De nieuwsbrieven worden goed geopend. Het gemiddelde openingspercentage volgens de [email benchmark van Frankwatching](#) uit 2019 was 24% in Nederland. Onze nieuwsbrieven worden als volgt geopend: mantelzorgers 64%, jonge mantelzorgers 60%, vrijwilligers informele zorg 66%, vrijwilligersorganisaties 33%. Allemaal ver boven het gemiddelde.

Om te toetsen of onze website bijdraagt aan onze doelstellingen en bezoekers de informatie biedt die ze zoeken is het bezoek geanalyseerd. De uitkomsten hiervan zijn positief te noemen. Zo hebben we het afgelopen half jaar ruim 23.000 bezoekers gehad waarbij de sessieduur en het aantal bezochte pagina's relatief lang en hoog is. Hier kunnen we uit concluderen dat Zwollenaren ons weten te vinden op de onderwerpen waar we voor staan (vrijwilligerswerk, mantelzorg, informele zorg en participatie) en dat we relevante content aanbieden waarmee we de bezoeker weten te boeien. Met name de vacaturebank en informatie over mantelzorg(ondersteuning) zijn onderwerpen waarop veel gezocht wordt en waarom mensen onze website bezoeken. Overall komt uit de analyses dus naar voren dat we met de website op de goede weg zitten. Uiteraard zijn er ook verbeterpunten, bijvoorbeeld op het gebied van online marketing en hoe we overige doelgroepen ook goed bedienen. Denk hierbij aan migranten en jonge mantelzorgers.

Hervormingsagenda

Het werk van ZwolleDoet! sluit aan bij de Hervormingsagenda van de gemeente Zwolle. Enkele voorbeelden zijn: dagbesteding, maatschappelijke participatie, ernstige psychische aandoeningen (EPA), nieuwe Zwollenaren en collectivisering. In al deze programma's zien we dat het voorliggend veld - de kracht van de buurt en wijk en het welzijnswerk - een belangrijk instrument is voor meer participatie, minder zorgkosten en een meer tevreden inwoner. De participatietrajecten bij DOCK24, Impacter, Goede dagen en Perspectief, SamenZwolle, SamenOuderen, zijn mooie methoden die passen in 'de beweging'. De resultaten van de programma's zijn goed en geven een mooie basis om meer opgaven aan de methoden te koppelen.

We verwachten dat de vraag naar ondersteuning in het voorveld toe zal nemen. We vinden het Belangrijk dat er aandacht is en blijft voor de benodigde kennis en vaardigheden om mantelzorgers en vrijwilligers goed te betrekken en ondersteunen, zowel in het voorveld als bij (zorg) professionals. Door regelmatig informatie te verspreiden via on- en offline media én persoonlijke vertegenwoordiging tijdens bijeenkomsten informeert ZwolleDoet! actief over de begrippen mantelzorg, vrijwilligerswerk, informele zorg en participatie en de positie van mantelzorgers en vrijwilligers naast de zorgvrager en de professionals.

Met een gedeelde visie op het goed betrekken, ondersteunen en waarderen van mantelzorgers en vrijwilligers streven we naar maximale betrokkenheid en participatie zonder overbelasting.

Een mooi voorbeeld van een dergelijk aanpak is het programma 'In voor Mantelzorg' waarbij Isala Ziekenhuizen, met steunpunt Mantelzorg van ZwolleDoet!, Movisie en Vilans inzet op 'een zachte landing thuis' voor patiënt en mantelzorger. Door de klantreis in kaart te brengen en in te zetten op bewustwording en scholing van professionals én het eerder betrekken van het netwerk en het voorveld hopen we dit te bewerkstelligen.

Daarnaast zien we kansen in het beter benutten van ervaringsdeskundigheid in een collectieve aanpak. Het ontmoeten van gelijkgestemden, elkaar steunen en inspireren is een behoefte die steeds vaker geuit wordt bij ZwolleDoet! Veelal is daarvoor, afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid/zwaarte van de problematiek, een lichte vorm van ondersteuning nodig om een groep op te kunnen starten (locatie, werving, programmering, gespreksleiding).

Uitbreiding van lichte begeleiding zien we als brede kans voor de versterking van het voorveld.

(Vrijwilligers)Organisaties kunnen met een licht ondersteuningsaanbod, denken wij, meer doelgroepen gelegenheid bieden om zo 'normaal' mogelijk mee te doen. Daarbij is het onzes inziens belangrijk om besturen van vrijwilligersorganisaties te inspireren en ondersteunen. Middels provinciale subsidie zijn we in 2020 gestart met het programma BestuurdersCentraal waarbij onderlinge expertise van bestuurders wordt benut.

Positieve gezondheid

Hoewel de methode al langer binnen ZwolleDoet! wordt toegepast heeft ZwolleDoet! nader ingezet op deskundigheidsbevordering van het team m.b.t. positieve gezondheid. Ten behoeve individuele ondersteuningsgesprekken maar ook als tool en taal voor samenwerking tussen organisaties. We zijn mede daardoor gevraagd om deel te nemen aan de Regionale beweging positieve gezondheid IJssel land.

Impacter

Impacter is een project uit het Landelijke Actieprogramma Maatschappelijke Diensttijd (ZonMw). Het kabinet heeft het actieprogramma ontwikkeld vanuit de gedachte dat een sterke samenleving jongeren ruimte biedt om zich in te zetten voor een ander om zo hun eigen talenten te ontdekken en te ontwikkelen. Impacter is ook een voorbeeld waarbij we hebben omgedacht richting de 'nu niet' en 'nog nooit' vrijwilliger. We bieden jongeren namelijk de mogelijkheid tot persoonlijke groei en het opdoen van zelfvertrouwen, ze staan volledig centraal en daarmee niet de vrijwillige inzet. We zetten voor de persoonlijke groei wel vrijwillige inzet in, we matchen jongeren immers aan sociaal maatschappelijke initiatieven. Van de deelnemende jongeren gaf 50% aan ervaring te hebben met vrijwilligerswerk; ruim bleef 75% na hun persoonlijke MDT maatschappelijk actief. Via Impacter kan het startpunt vrijwilligerswerk extra aandacht geven aan het 'verjongen' van vrijwilligersorganisaties. Daarnaast 'levert' het startpunt de Impacters de 'toegang' tot vrijwilligersplekken.

Impacter heeft inmiddels een uitrol gekregen in 9 gemeenten in het Noorden en Oosten van het Land. Daarnaast is ZwolleDoet!, mede-initiatiefnemers van het landelijke netwerk MDT en vrijwilligerssteunpunten.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), behoeftepeilingen en effectmetingen

Op verschillende manieren wordt er onderzoek gedaan naar klanttevredenheid, behoeften en effecten afgestemd op de doelgroep. Zo stuurt bij het Startpunt Informele Zorg en het Steunpunt Mantelzorg de betrokken coördinator/consulent, na vier maanden (in verband met het effect van de interventie) per e-mail een uitnodiging aan de mantelzorger om een enquête in te vullen over onze dienstverlening. Dit kan eventueel anoniem worden ingevuld. De respons kan ook een uitnodiging zijn voor een nieuw contact, indien gewenst.

Na trainingen/bijeenkomsten wordt er met deelnemers geëvalueerd. Op het aanvraagformulier van de mantelzorgwaardering worden vragen gesteld rondom behoeften aan ondersteuning. Binnen specifieke programma's zoals de bruggenbouwers wordt geïnformeerd naar effecten/stappen (volgens de participatieladder) die mensen zetten. Steunouders wordt gemonitord i.s.m. steunouder landelijk. In 2020 is voor de 3^e keer de mantelzorgmonitor afgenomen door de gemeente Zwolle. Daarnaast hebben we nadrukkelijker ingezet op het delen van ervaringsverhalen. Immers daaruit blijkt het meest wat het effect is van ons werk voor de individuele deelnemer, mantelzorger, vrijwilliger of hulpvrager. Zie ook enkele voorbeelden in de bijlage.

Risico's en kansen

- De samenwerking met de gemeente Zwolle en de beschikbare sociaal domeinbudgetten zijn van essentieel belang voor de continuïteit van de organisatie. Voor het goed functioneren van de organisatie, is langdurige presentie nodig en intensieve samenwerking met partners in de stad binnen verschillende domeinen. Momenteel is een deel van de structurele activiteiten gefinancierd met incidentele middelen. Dit vergt optimale aandacht in de gesprekken met de gemeente.
- Binnen de gemeente Zwolle blijft een grote druk bestaan op de beschikbare zorgbudgetten. Dit geeft een grote uitdaging om de transformatie in het sociaal domein goed vorm te geven. Goedwerkende 'voorveldse' faciliteiten helpen om de kosten van maatwerkvoorzieningen terug te dringen, maar daar zijn nog wel stappen in te zetten. Het voorveld kan een mooie bijdrage leveren. Maar dat vraagt wel een gedegen aanpak.
- Diverse facetten van het werk zijn specialistisch van aard en vragen vaak relevante werkervaring. Het aantrekken van nieuw personeel is niet altijd eenvoudig. Samen met opleidingen en met behulp van eigen opleidingsinspanningen en nieuwe wervingsactiviteiten, hopen we de uitvoering van het werk op hoog niveau te houden.
- Als organisatie proberen we steeds goed in de gaten te houden waar de grens ligt wat aan het voorveld, mantelzorgers en vrijwilligers gevraagd kan worden. Overbelasting van dit voorveld zal averechts werken. Het beter benutten van ervaringsdeskundigheid en het bieden van lichte begeleiding biedt kansen.
- SamenZwolle zal in 2021 verder ontwikkeld worden. We zien kansen rondom thema's als eenzaamheid, cultuursensitiviteit, dementie maar ook in het beter betrekken van jongeren en burgerbetrokkenheid in de vorm van 'Sociale Democratie'.
- Doorontwikkelen en Inbedding van aanpakken die worden aangeboden binnen DOCK24 in een breed spectrum op het snijvlak van het domein arbeid en zorg. Wij menen hiermee met partners een unieke multidisciplinaire aanpak in handen te hebben.

Proactief innoveren is belangrijk voor Travers. In 2021 zal ZwolleDoet!, in relatie tot toekomstige opgaven en de Zwolse Hervormingsagenda, haar strategie en operationele inrichting onder de loep nemen. Op basis van deze uitkomsten en de prestatieafspraken van de gemeente Zwolle zal een plan van aanpak voor 2021 – 2024 gemaakt worden.

Afsluitend

Medio 2020 heeft de directeur Welzijn & Cultuur Travers verlaten. De ontstane vacature is niet ingevuld. De manager van ZwolleDoet! is vanaf 1 juli 2020 verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële resultaten van ZwolleDoet!



Kracht van herinneringen



Mantelzorgwaardering



#WATJUDOET



Lotgenotencontact



Impacter



Mantelzorg doeboek



Stagebureau



Certificering Bruggenbouwers



Fotografie workshop
jonge mantelzorgers



Participatietraject



Coronaproof aanbod

2. Kengetallen

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste kengetallen van de organisatie weergegeven:

	2017	2018	2019	2020
Organisaties in bestand	2.277	2.127	1.922	1.218
Nieuw toegevoegde organisaties	96	89	121	92
Gebruikers website	19.486	28.677	38.056	42.855

Totaalaantal vacatures		370	456	670
Pagina weergaves vacaturebank	20.149	35.526	37.681	17.320
Vacatures weergaven SamenZwolle	Ca. 1.000	5.147	6.197	10.441
Aantal vrijwilligers actief met NLdoet	550	618	714	0
Advisering (vrijwilligers) organisaties	105	100	125	132

Aantal mantelzorgers in het bestand	4.638	5.521	6.226	6.974
Individuele hulpvragen mantelzorgers	494	515	537	634
Individuele mantelzorgwaardering - toegekend	3.520	3.655	4.290	4.274
Bezoekers Week van de Mantelzorg	1.043	1.350	1.656	1.712

Aantal hulpvragen informele zorg (inclusief KarWij)	823	862	907	579 (ex)
Aantal vrijwilligers informele zorg in bestand	371	307	447	392 (ex)

Aantal hulpvragen SamenZwolle	401	423	355	407
Aantal opgeloste hulpvragen SamenZwolle	238	237	230	350
Aantal reacties SamenZwolle	588	401	544	1.074
Bezoekers website SamenZwolle	40.646	32.032	40.596	80.363

2.01.a Mantelzorgondersteuning (steunpunt mantelzorg)

Steunpunt Mantelzorg Zwolle zet in op vroegtijdige ondersteuning van mantelzorgers om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken en uit gaan vallen. Om dit doel te bereiken organiseren we trainingen, themabijeenkomsten en lotgenotencontacten, zodat we mantelzorgers, die risico op overbelasting hebben, zo snel mogelijk kunnen signaleren en ondersteunen of verbinden met de noodzakelijke zorg. Daarnaast voeren we individuele ondersteuningsgesprekken en helpen we bij het regelen van respijtzorg voor de juiste ondersteuning op maat. Om mantelzorgers vroegtijdig te bereiken werken we samen met zorgpartijen in Zwolle zodat ook zij mantelzorgers tijdig kunnen signaleren, ondersteunen, dan wel doorverwijzen en onze expertise kunnen inroepen als het gaat over mantelzorgondersteuning.

Corona

Corona heeft veel van de flexibiliteit van mantelzorgers gevraagd. Door de consultants van het steunpunt Mantelzorg is proactief telefonisch contact gezocht met mantelzorgers en zijn digitale bijeenkomsten georganiseerd. We merkten dat in het begin van de coronacrisis dat de mantelzorgers nog wat zoekende waren omdat er nog niet zo veel bekend over het virus was. Naarmate de crisis langer duurt merken we dat mantelzorgers meer overbelast raken door de zorgen die ze hebben voor/over hun naasten. De zorgen lopen uiteen over: de dagbesteding (zonder indicatie, bijvoorbeeld de activiteiten) die is weggefallen, behandelingen die uitgesteld worden en de onzekerheid over de toekomst hoelang dit gaat duren. Signaal: met name gezinnen met werkende ouders (en kinderen die thuis waren van school) én een ouder of kind in het gezin zorg nodig hadden het zwaar. Het combineren van thuiswerken met zorgtaken en vaak ontregeling van het ritme van een kind met bijvoorbeeld ASS (naast het begeleiden van een kind zonder extra zorg), vroeg veel geduld en meer zorgen dan normaal.

Onderzoeken:

[Rapportage impact coronacrisis op mantelzorgers.pdf](#)

Tweede coronagolf en zorg in de thuissituatie: [verslag \(mantelzorg.nl\)](#)

Individuele ondersteuning

Dit jaar hebben we in totaal 634 ondersteuningsgesprekken gehad met mantelzorgers. De top 3 vormen van ondersteuning zijn:

- Algemeen informatie over het ondersteuningsaanbod (187)
- Emotionele ondersteuning (157)
- Informatie en ondersteuning op het gebied van regelingen en voorzieningen (115)

Wat opvalt is dat vooral mantelzorgers van naasten met mentale problematiek: GGZ, cognitieproblemen door dementie/NAH zwaar belast zijn en behoefte hebben aan een luisterend oor. Daarnaast hebben mantelzorgers waarvan de zorgvrager nog thuis woont extra zwaar gehad dit jaar. Tijdens de gesprekken met de consultants kwam naar voren dat de mantelzorgers van de thuiswonende hulpvrager geen oplaadmoment/of paar uur per week een moment voor zichzelf meer had, doordat de hulpvrager de hele week in huis aanwezig was. Ook waren er signalen van mantelzorgers die lang hebben moeten werken om een zorgvrager zover te krijgen dat hij/zij dagbesteding accepteerde en nu de dagbesteding stil kwam te liggen dit werk voor niks is geweest. Er moest weer opnieuw geïnvesteerd worden om de hulpvrager welwillend te krijgen tegenover dagbesteding. Daarnaast hebben we in de zomerperiode telefonisch contact gehad met een aantal mantelzorgers die naar voren kwamen bij een onderzoek van de gemeente Zwolle.

Zij hebben een onderzoek uitgevoerd naar effecten van corona in het eerste half jaar. In dat onderzoek hadden een aantal mensen aangegeven contact te willen met Steunpunt Mantelzorg. Consulenten hebben die mensen gebeld en ondersteuning geboden waar nodig.

Door de coronacrisis is de pilot waarbij een vrijwilliger aan de mantelzorger gekoppeld wordt voor een luisterend oor niet verder uitgezet. Deze wens blijft wel staan voor 2021 zodra de maatregelen dit toelaten.

Eind 2020 zijn we een praktijkversneller gestart met Isala Ziekenhuizen rondom 'een zachte landing thuis' voor mantelzorgers. We zetten in op preventie: hoe kunnen cliënt en mantelzorgers beter voorbereid worden op de situatie na de opname? Hoe kunnen verpleegkundigen mantelzorgers eerder informeren en betrekken en hoe kunnen we mantelzorgers eerder bewust maken van ondersteuningsvormen die er zijn om de zorg vol te houden vóórdat de mantelzorger een overbelasting ervaart. Landelijk onderzoek bevestigt de moeilijkheid om mantelzorgers tijdig te bereiken zodat ze preventief ondersteund kunnen worden. Dit heeft te maken met dat mantelzorgers in eerste instantie mantelzorg gaan verlenen uit of een crisissituatie of geleidelijk. Bij geleidelijke mantelzorg sluipt de zorgzwaarte er langzaam in. Bij mantelzorg vanuit crisis zijn mantelzorgers vaak eerst bezig met de gezondheid van hun naaste, vervolgens met het regelen van de juiste zorg en daarna met het zorgen dat alles "draaiende" blijft. Pas wanneer ze zelf klachten ervaren: moeheid, stress, lichamelijke klachten gaan ze opzoek naar hulp voor henzelf. Door de praktijkversneller proberen we eerder in beeld te zijn bij mantelzorgers in samenwerking met de verpleegkundige uit het ziekenhuis en de zorg thuis.

GGZ-mantelzorgers

Landelijk zorgt zo'n 12% van de mantelzorgers voor iemand met een psychische kwetsbaarheid (bron: SCP, Informele hulp: wie doet er wat? 2015). Zij zijn vaak niet in beeld bij de hulpverlening en relatief veel overbelast. Zij spelen een belangrijke rol bij de (preventieve) signalering van psychische aandoeningen, het (volhouden van) de behandeling en het dagelijks leven van de cliënt met de psychische problematiek. Een sleutelfiguur die meer aandacht en ondersteuning kan gebruiken, zoals ook in de GGZ standaard 'samenwerking en ondersteuning naasten van mensen met psychische problematiek' staat beschreven: GGZ Standaarden: <https://bit.ly/3wFQLIV> Steunpunt Mantelzorg richt zich op de ondersteuning van de naastbetrokkene om overbelasting te voorkomen of te verminderen. Ook zorgen we via expertisedeling met GGZ-professionals dat zij meer aandacht krijgen voor de naasten, naar Steunpunt Mantelzorg verwijzen en stimuleren we dat professionals goed met naasten samenwerken en afstemmen (samenwerken in de Triade: cliënt-naaste-hulpverlener).

Individuele ondersteuning aan naasten was in 2020 met name gericht op het (telefonisch) bieden van emotionele ondersteuning. Soms kwam er een vraag voor respijtzorg in de vorm van een vrijwilliger (boodschappen, maatje voor cliënt). Naasten geven aan het prettig te vinden om te weten dat ze er niet alleen voor staan. Toch is de ervaring dat zij niet snel aan de bel trekken voor hulp; een proactieve houding om contact te zoeken en te onderhouden is gewenst. In 2020 kwamen relatief veel naastbetrokkenen van iemand met ASS in contact met Steunpunt Mantelzorg. Door de Covid-19 pandemie is de belasting van naastbetrokkenen verhoogd, omdat behandeling of dagbesteding van de cliënt veranderde. Daginvulling, dagstructuur en sociale contacten werd gemist waardoor de psychische problematiek werd vergroot. We zagen ook dat de pandemie soms juist een positief effect had: voor sommige mensen met ASS werd het leven overzichtelijker (minder prikkels, duidelijke sociale regels, meer rust).

Toch bleven ook in 2020 de wachtlijsten in de GGZ, samen met de steeds verdere ambulantisering van de GGZ zorg en de Covid-19 pandemie druk leggen op de naasten. We zien kansen in het vanzelfsprekend betrekken van de (sociale) omgeving en hen te ondersteunen in hun rol.

'Het is een fijn gevoel om te weten dat ik het niet alleen hoeft te doen, dat jullie er zijn als het nodig is'.

'Ik voel mij gehoord als naaste'

'Nu ik het er zo over heb, besef ik mij dat ik met mijn werkgever in gesprek moet gaan omdat de zorg voor mijn zoon met ASS in combinatie met werk te veel wordt voor mij komende tijd'

'Bedankt dat je mij uitnodigde voor het Autismecafé, het heeft mij bewuster gemaakt van het effect van corona op mijn zoon. En ik ben nu zelfs vrijwilliger geworden bij de NVA. Het voelt goed iets te betekenen voor de vereniging voor autisme vanuit mijn rol als (zorg)ouder'.

Jonge mantelzorgers

Met veel jonge mantelzorgers gaat het goed, een thuissituatie waarin iemand hulpbehoevend is brengt veel positieve aspecten met zich mee. Jonge mantelzorgers ontwikkelen bijvoorbeeld sterk pro-sociaal gedrag. Maar daarnaast moet er ook oog zijn voor de negatieve effecten. Ze hebben vaker last van stress, vermoeidheid, piekergedachten en slaapproblemen. Uit onderzoek blijkt dat de behoeften liggen bij: een luisterend oor, lotgenotencontact, ontspanning, meer zeggenschap, beter leren omgaan met de situatie en het combineren van de thuissituatie met school/studie (*Bron: Movisie, wat werkt bij de ondersteuning van jonge mantelzorgers*). Steunpunt Mantelzorg Zwolle heeft in 2020 662 jonge mantelzorgers in beeld (in 2019 waren dit er 545). Deze groei komt voort uit een actievere aanwezigheid op sociale media, een breder aanbod aan ondersteuning en professionals weten ons beter te vinden. Zodra een jonge mantelzorger bij het steunpunt ingeschreven wordt plannen de consultants een huisbezoek. De consultants merken dat dit drempelverlagend werkt voor zowel de ouders als het kind om gebruik te maken van het ondersteuningsaanbod. In 2020 hebben er 19 huisbezoeken plaatsgevonden en hier zijn 36 jonge mantelzorgers mee bereikt. Jonge mantelzorgers weten zelf ook steeds beter Steunpunt Mantelzorg te vinden. Het eerste contact verloopt normaliter via de ouders of via een professional, maar in 2020 zochten jonge mantelzorgers ook zelf contact met ons. De behoefte ligt dan bij een luisterend oor.

Corona en jonge mantelzorgers

Uit een landelijk peiling, georganiseerd door de 'Brussen Erbij Beweging', kwam naar voren dat sinds het begin van corona 40% van de jonge mantelzorgers meer moet zorgen, 56% helpt meer in huis en 71% maakt zich meer zorgen om de thuissituatie. De mantelzorgconsultanten herkennen dit beeld. Kinderen, die opgroeien in een huishouden waar iemand hulpbehoevend is, hebben in sommige gevallen erg last hebben gehad van corona. Dit komt doordat in deze gezinnen het krijgen van corona veel effect kan hebben op de gezondheid. De jonge mantelzorgers waren bang om zelf ziek te worden of om hun naasten te besmetten. Het effect van deze extra zorg was dat de jonge mantelzorgers die meededen aan het project Ervaringsmaatjes minder konden afspreken. Ze zaten de hele dag thuis in een zorgsituatie en hadden geen afleiding meer in de vorm van school en sport. Steunpunt Mantelzorg is het aanbod door het jaar heen blijven aanpassen aan de coronamaatregelen. Veel ondersteuning heeft online plaatsgevonden en als er fysieke activiteiten georganiseerd werden was dat met een kleine groep. Tijdens de 'Week van de Jonge Mantelzorger' in juni is er online veel aandacht geweest voor de jonge mantelzorgers. Steunpunt Mantelzorg heeft deelgenomen aan de onlinecampagne 'Deel je Zorg' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Met het doel meer bewustzijn te creëren.

Ook is er in deze week een online live-interview geweest op Instagram met ervaringsdeskundige Viroen, De meidengroep, waar meiden van 14+ met mantelzorgtaken bij elkaar komen, hebben deze week ook een online schrijfworkshop gedaan. Gericht op het stimuleren van hun creatief en ze leren te schrijven over hun emoties.

Migrante mantelzorgers

In 2020 zijn 65 vragen (44 in 2019) binnengekomen van mantelzorgers met een migrante achtergrond. Dit zijn mensen geweest die problemen ervoeren door de taal en het verschil in cultuur. Ook zijn er migrante mantelzorgers geholpen met emotionele ondersteuning, maar zij ondervonden geen problemen rondom taal en cultuur en zijn daarom ondergebracht onder het kopje 'emotionele ondersteuning'.

Door corona werd de druk op de migrante mantelzorger groter omdat de georganiseerde hulp niet of nauwelijks kon komen. Verwacht werd dat familie en vrienden vaker op bezoek gingen en hulp verleenden als (vaker) koken en het doen van de was.

Werkende mantelzorgers

In 2020 heeft Steunpunt Mantelzorg ondersteuning geboden aan werkende mantelzorgers door middel van het voeren van individuele gesprekken. Ook is er een online spreekuur over werk en mantelzorg georganiseerd maar daar bleek geen behoefte aan te zijn. Het afgelopen jaar hebben werknemers die daarnaast ook mantelzorg verlenen, een extra uitdaging gehad door de coronacrisis. Uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers het juist fijn vinden om naast het zorgen te blijven werken zodat ze ook iets voor zichzelf hebben. Door de coronamaatregelen, waardoor iedereen zo veel mogelijk thuis moest werken, betekende dit voor de mantelzorgers dat ze niet even naar het werk konden als moment voor zichzelf en continu in de zorgsituatie waren. Het steunpunt heeft dit jaar extra ingezet op het creëren van bewustwording op dit thema. Hierbij is zo veel mogelijk de samenwerking met de landelijke en provinciale initiatieven opgezocht. Zoals de landelijke campagne 'Deel je zorg' waarvoor ook meerdere marketinguitingen zijn gedaan in de lokale kranten, via socials en de nieuwsbrieven. Verder was Steunpunt Mantelzorg aanwezig bij creatiesessie 'Werk en mantelzorg doen er toe Overijssel' waar zowel werkgevers, werkende mantelzorgers als mantelzorgconsulenten aanwezig waren om creatieve ideeën uit te wisselen om werkgevers en werknemers te bereiken op dit thema. Wat hieruit naar voren kwam is dat werkgevers vaak wel willen, maar niet de weg kennen naar de juiste ondersteuning en werknemers vooral behoefte hebben aan hulp bij het uitzoeken welke mogelijkheden er zijn om werk en mantelzorg te combineren: *"alles wat ik zelf moet uitzoeken kost tijd en dat heb ik al zo weinig"*. De vraag vanuit de mantelzorger aan de werkgever is om het zichtbaar te maken wat er mogelijk is, zodat zij hier geen tijd aan kwijt zijn en tijdig in gesprek gaan om te voorkomen dat ze uitvallen van werk. Daarnaast is vooral de behoefte dat mantelzorgers herkenning vinden door middel van hun verhaal te delen. Het echt inzetten van verlof of speciale regelingen komt zelden voor. *"Maak mantelzorg zichtbaar, ook op het werk"*.

Steunpunt Mantelzorg is in 2020 ook gestart met een behoefte onderzoek bij zowel werkgevers als werknemers in Zwolle als het gaat om ondersteuning bij werk en mantelzorg. Dit onderzoek wordt in het voorjaar van 2021 afgerond. Het doel van dit onderzoek is om nog beter aan te kunnen sluiten bij wat een werkgever en werknemer van ons als Steunpunt verwacht op dit thema.

Over het thema werk en mantelzorg is Steunpunt Mantelzorg benaderd voor een interview in een blad dat Abbott uitbracht onder hun personeel (ca. 700 werknemers). Dit blad was een editie speciaal over Mantelzorg en daarin zijn mogelijkheden van mantelzorgondersteuning uitgelicht en is er ingegaan op het durven vragen van hulp.

Regelingen en voorzieningen – mantelzorgmakelaar

In het jaar 2020 zijn 115 vragen over regelingen en voorzieningen opgelost (107 in 2019). Om tot een oplossing te komen waren daar 162 gesprekken voor nodig. De vragen over respijtzorg (41) en werk en mantelzorg (8) zijn nagenoeg gelijk gebleven in vergelijking met vorige jaren. Mantelzorgers maakten zich door corona vaak zorgen over hun naasten en of alles wel goed geregeld zou zijn als de zorgvrager of de mantelzorger zelf ziek zou worden. Hierdoor waren er aanmerkelijk meer vragen over beschermingsmaatregelen en andere toekomstvragen. Hierover zullen we dan ook in 2021 opnieuw een informatiebijeenkomst over organiseren.

Verder kwamen er meer vragen over mantelzorgverklaringen. Mantelzorgers hadden voor verschillende redenen een bewijs nodig dat hij/zij mantelzorger is. Een aantal vragen kwam voort uit een aanvraag voor medehuurderschap, maar ook een vraag voor een bewijs voor een werkgever omdat deze gebruik wilde maken van een verlofregeling en de werkgever bewijs wilde dat hij mantelzorger is. Aan het einde van het jaar kwamen opvallend veel vragen voor een mantelzorgverklaring en voor informatie over een mogelijke lockdown.

Mantelzorgers waren bezorgd over hun positie en het kunnen blijven zorgen voor een naaste. Zij vroegen daar veelvuldig informatie over. Die zorgen zijn elke keer doorgesproken met MantelzorgNL om zo ook de zorgen over te brengen richting de landelijke politiek en het Ministerie van VWS. Dit heeft MantelzorgNL geholpen om bepaalde keuzes te kunnen maken in de lockdown periode. In het begin van jaar toen Nederland de eerste coronagolf onderging, bleek het sociaal wijkteam minder aanvragen te krijgen dan gebruikelijk. Vragen over huishoudelijke hulp, WMO-taxivervoer, etc. werden minder gesteld omdat mensen over de vloer en reizen geen optie waren. Toch heeft Steunpunt Mantelzorg in die tijd wel geadviseerd direct contact op te nemen met dit soort vragen met het sociaal wijkteam om over de toekomst na te blijven denken en zaken vooruit te regelen nu de druk op het sociaal wijkteam minder groot was.

Ook vanuit regelingen en voorzieningen is er proactief contact opgenomen met mantelzorgers waarvan er een vermoeden was dat er knelpunten zouden kunnen ontstaan. Dit werd erg gewaardeerd door mantelzorgers. Veelal was een luisterend oor voldoende en af en toe even contact houden om het verhaal kwijt te kunnen over de spannende tijd rondom corona.

Een aantal reacties:

“Fijn dat je met me mee wil denken”. “Dat was een fijn/goed gesprek. Soms helpt het al als je een keer van je af kan praten!”.

“Bedankt voor je reactie! Alleen al het idee dat “hulp op afroep” daadwerkelijk aanwezig is, geeft al een goed gevoel.”

Respijtzorg/vervangende zorg

Steunpunt Mantelzorg biedt informatie en advies over alle vormen van respijtzorg/vervangende zorg. De mantelzorgmakelaar adviseert mantelzorgers en hulpvragers maar is ook aanwezig bij denktanks die landelijk worden georganiseerd en waar nodig worden knelpunten gedeeld met de verantwoordelijken binnen de gemeente en MantelzorgNL die de landelijke politiek voedt. Er moet een verandering komen zodat mantelzorgers meer gebruik maken van respijtzorg zoals in 2019 Clémence Ross als aanjager respijtzorg heeft aanbevolen. Gemeenten Zwolle heeft extra vragen gesteld over dit onderwerp aan het burgerpanel gesteld met de Mantelzorgmonitor dat eind 2020 is uitgezet.

In 2020 zijn 41 vragen geweest over het onderwerp respijtzorg. De meeste vragen hadden betrekking op de inzet van een vrijwilliger (24). Respijtzorg is een thema wat veel ter sprake is geweest binnen de gemeente Zwolle.

Met name vervangende zorg in de vorm van kort verblijf en logeeropvang is iets wat binnen Zwolle soms lastig geregeld kan worden. De uitkomsten van de Mantelzorgmonitor moeten nog worden geïnventariseerd. Daarover zal begin 2021 meer duidelijkheid komen. In het jaar 2020 is actief deelgenomen aan informatiebijeenkomsten van landelijke partijen over logeertzorg om zo voorbeelden te horen en informatie te krijgen over mogelijke financieringsstromen. Begin 2020 heeft Steunpunt Mantelzorg actief meegedacht in hoe het Zorgtrainingscentrum van Landstede uitkomst zou kunnen bieden als logeeropvang. Samen met het Zorgtrainingscentrum zijn hiervoor inloophmomenten georganiseerd verspreid over een aantal maanden. Consulenten van Steunpunt Mantelzorg zijn ter plekke aanwezig geweest voor informatievoorziening van de mantelzorger.

Tijdens de periode van corona waren veel dagbestedingen gesloten. Dit maakte dat de druk thuis bij veel mensen groter werd. In het voorjaar kregen we nog weinig zorgwekkende signalen omdat iedereen in hetzelfde schuitje zat werd het geaccepteerd dat het zwaar was. Naarmate de situatie langer duurde en er mogelijk weer een sluiting zat aan te komen, werd die flexibiliteit minder onder mantelzorgers.

Vertaalmaatjes

Vertaalmaatjes worden ingezet om mantelzorgers minder te belasten als het gaat om afspraken in de wereld van zorg en welzijn waarbij alleen de taal een probleem vormt. In coronatijd werd geadviseerd zo min mogelijk te reizen, waardoor mantelzorgers uit andere steden minder snel kwamen helpen bij taalproblematiek. Hierop zijn vertaalmaatjes ingezet. Er zijn 146 vragen opgelost ten opzichte van 51 vorig jaar. Dat komt doordat er enerzijds meer vraag was, maar ook omdat met name één vertaalmaatje heel veel is ingezet (Arabisch). Hij is heel actief betrokken geweest in coronatijd bij mensen die hulp nodig hadden en heeft zichzelf daar actief aangeboden als vertaalmaatje. Hij heeft bijvoorbeeld hulpvragers langere tijd geholpen bij meerdere afspraken en daardoor dus veel vragen opgelost

Collectieve mantelzorgondersteuning: mantelzorgsalon, kracht van herinneringen, lotgenotencontact

Steunpunt mantelzorg organiseert het hele jaar door verschillende bijeenkomsten, trainingen en lotgenotencontact waarbij het delen van kennis, ervaringen en het verkrijgen van inzicht in hoe je goed voor jezelf zorgt als mantelzorger centraal staat, ter voorkoming van overbelasting. De bijeenkomsten die in 2020 gepland stonden zoals: betrokken omgeving, lotgenotengroep voor naasten met NAH, schrijfworkshop, workshop omgaan met dementie en NAH zijn zo veel mogelijk omgezet naar digitaal aanbod. In totaal hebben we **126 mantelzorgers** bereikt met deze bijeenkomsten.

In de periode dat de maatregelen het toelieten om in kleine groepen bij elkaar te komen zijn onder andere: in evenwicht met jezelf, hoe verder na verlies van een naaste en hoe ga je om met de zorg voor je naasten tijdens corona (in samenwerking met Geestelijke Verzorging Thuis) georganiseerd. Tijdens de bijeenkomsten met Geestelijke Verzorging Thuis hebben de deelnemers de behoefte uitgesproken om vaker bij elkaar te komen. Het delen van de ervaringen hoe om te gaan met het verliezen van een naaste waar je een tijd voor gezorgd hebt werd als steunend ervaren.

De kracht van herinneringen

'De kracht van de herinneringen' is een serie bijeenkomsten voor koppels waarvan de één dementie heeft en de ander de rol van mantelzorger heeft. Allerlei thema's komen voorbij. Het doel van de bijeenkomsten is dat de personen met dementie zelf vertrouwen ontwikkelen, de mantelzorgers meer inzicht krijgen in de ziekte en dat het contact tussen de persoon met dementie en de mantelzorger verbetert. In het gezamenlijke gedeelte wordt gezocht naar fijne herinneringen waarover in een ontspannen omgeving wordt gesproken aan de hand van meegebrachte voorwerpen.

ZwolleDoet! is in januari 2020 actief gestart, in samenwerking met dagbesteding de tuinkamer van Berkumstede. Met 8 echtparen hebben drie ochtenden gezamenlijk doorgebracht, toen kwam de lockdown.



Aanmelden
De bijeenkomsten zijn op 4, 11, 18 maart en 1, 8, 15 april. Meld je aan door te bellen naar 038 750 8378 of kijk op www.zwolledoet.nl/krachtvanherinneringen. Nadat je je hebt aangemeld, neemt één van onze coördinatoren contact met je op. Voorafgaand aan de bijeenkomsten zullen we kennismaken met elkaar. Fijn voor jou, maar ook voor ons. Elkaar al kennen kan net dat extra vertrouwde gevoel geven dat van pas kan komen tijdens de bijeenkomsten.

'Ik trouwde de man waarvan ik hou. Ik krijg zijn naam, ik word zijn vrouw. Ik zie er blij en stralend uit. Morgen ben ik de bruid', Carla van den Berg (71) zingt zachtjes met Willeke Alberti mee terwijl ze in haar bruidsjurk stapt.

zwolledoet!
voor jou, voor elkaar

ZwolleDoet!
Burgemeester Oudejanssingel 11, Zwolle
www.zwolledoet.nl

VOOR MENSEN MET DEMENTIE EN HUN MANTELZORGER
Kracht van Herinneringen

Lotgenotengroep; naasten van mensen met NAH

Tijdens de lotgenotengroepen zoals de groep voor naasten van mensen met NAH en de groep van naasten van mensen met dementie delen mantelzorgers ervaringen en tips met elkaar en ervaren ze steun door de herkenning en erkenning van de situatie waar ze inzitten. Hierdoor voelen mantelzorgers zich minder alleen staan wat bijdraagt aan het voorkomen van overbelasting. De naastengroep van NAH heeft nog steeds een appgroep waarin ook tussen de bijeenkomsten door tips en bijzondere momenten gedeeld worden met elkaar, zowel de leuke als minder leuke momenten worden hierin gedeeld. Op deze manier ervaart de groep steun aan elkaar. Wat de consulent die de groep begeleidt merkt is dat het digitaal bij elkaar komen voor de meesten niet past, omdat de mantelzorgers dan minder makkelijk vrijuit kunnen praten. De behoefte van de groep is om deze reden dan ook om zodra de maatregelen het toelaten weer live bij elkaar te komen.

GGZ

Door de pandemie hebben we getracht om te schakelen naar online bijeenkomsten. Er zijn twee cursussen online gegeven (Betrokken Omgeving en In Evenwicht met Jezelf 4 onlinebijeenkomsten (4 deelnemers)) en twee online workshops i.s.m. Windesheim studenten 'Stress & Balans' en 'Zorgen voor jezelf' i.s.m. studenten Windesheim Psychomotorische Therapie (2 x 3 deelnemers).

Autismecafé

Het Autismecafé heeft twee keer live plaatsgevonden (5 februari 'diagnose, of juist niet?' (12 deelnemers) en 16 september 'coronamaatregelen, effect op jouw kind en jezelf' (7 deelnemers)). In 2021 zal het Autismecafé online worden aangeboden.

Mantelcontact

Mantelcontact is een lotgenotengroep van naasten van mensen met dementie. De bedoeling is dat het een open inloop is op elke eerste woensdagmiddag van de maand. Veelal zijn er tussen de 4 en 6 mensen aanwezig. Mantelcontact heeft plaatsgevonden in februari, maart en augustus. Door corona is er persoonlijk contact geweest met de deelnemers en is de behoefte van de groep gepeild. Daaruit bleek dat zij op dat moment bijeenkomsten niet prettig vonden, ook niet online. In 2021 wordt dit weer opgepakt zodra mantelzorgers zich daar weer goed bij voelen.

Alzheimercafé

Het Alzheimercafé is in 2019 gestart met een mooi programma. Tijdens de corona pandemie hebben we besloten het café te sluiten in overleg met Alzheimer Nederland. De doelgroep is te kwetsbaar en het risico op besmetting met grote gevolgen te hoog. In september 2020 leek we weer open te gaan. We met strikte maatregelen één keer weer een avond georganiseerd in samenwerking met het muzikale trio "De vier motten" hebben een feestelijk avond gehad en goede gesprekken. De opkomst was heel laag, we hebben toen geconcludeerd dat de bezoekers van het Alzheimercafé onder de pandemie geen bezoek wensen. Er is voor individuele ondersteuning doorverwezen naar ZwolleDoet! en we hebben zelf proactief contact onderhouden met vaste bezoekers.

Parkinsoncafé

De mantelzorgmakelaar van Steunpunt Mantelzorg zou in de Maand van de Mantelzorg gastspreker zijn bij het Parkinsoncafé. Door corona ging dit helaas niet door. Daarvoor in plaats in een filmpje opgenomen en via de nieuwsbrief van hen verstuurd onder geabonneerden en deelnemers van het Parkinsoncafé afdeling Zwolle.

Mantelzorgsalon

De Mantelzorgsalon kon in 2020 vanwege de coronacrisis maar zeer beperkt doorgaan. In februari is het thema "Zorg uit handen geven" besproken waarbij meerdere organisaties kwamen vertellen over vervangende zorg. Daarbij zijn ongeveer 20 mantelzorgers aanwezig geweest. Er is in het voorjaar proactief contact gezocht met een aantal vaste bezoekers van de Mantelzorgsalon om te checken hoe het met ze gaat. Op dat moment konden ze de zorg goed volhouden en zouden contact opnemen wanneer dat anders wordt. Een luisterend oor en emotionele ondersteuning was voor hen op dat moment voldoende. Gedurende het jaar is ook gekeken of digitaal aanbieden van de mantelzorg een optie was, maar daar bleek in eerste instantie geen behoefte aan te zijn bij de doelgroep. In november is vanwege de voortdurende coronamaatregelen toch gestart met het online aanbieden van de Mantelzorgsalon en hebben mantelzorgers deel kunnen nemen aan de workshop "Aandacht voor jezelf" van Carlieke Stafleu waar 7 mensen aan hebben deelgenomen. Nu de maatregelen rondom corona blijven voortduren worden in 2021 de bijeenkomsten voorlopig online aangeboden.

Workshop en Webinar Omgaan met Dementie en NAH

In 2020 is er een fysieke en een onlinebijeenkomst geweest over Omgaan met Dementie en NAH (niet aangeboren hersenletsel). Bij de fysieke bijeenkomst in juli (coronaproof) zijn 10 deelnemers aanwezig geweest en de Webinar Dementie en NAH is bekeken door 61 mensen.

Bij de fysieke bijeenkomst zijn alleen mantelzorgers uitgenodigd en bij de Webinar waren naast mantelzorgers, ook vrijwilligers en professionals aanwezig. De Webinar werd beoordeeld met een 7.8. Annemarie Bolder is uitgenodigd als spreker bij deze sessies (Annemarie Bolder is oprichter van Ergoworld en werkzaam als trainer en ergotherapeut). Ze is gespecialiseerd in het werken met mensen met dementie en heeft daarnaast veel ervaring met het behandelen van cliënten met NAH.) Deze bijeenkomsten worden als zeer nuttig ervaren en worden daarom nu al een aantal jaren achtereenvolgend georganiseerd.

Tijdens deze bijeenkomsten worden mensen bewust gemaakt van wat er gebeurt in het brein bij dementie en NAH. Ook worden ze meegenomen in hoe je het beste kan omgaan met deze problematiek en hoe je echt contact kan maken.

Activiteiten voor jonge mantelzorgers

In 2020 is er één Brusjesgroep georganiseerd (6 deelnemers) en 12 activiteiten. Met de activiteiten zijn er 77 jonge mantelzorgers bereikt. Dit aantal ligt wat laag, omdat er door de maatregelen een beperkt aantal kinderen per activiteit konden meedoen. De mantelzorg consulenten merkten tijdens de activiteiten dat het voor de kinderen extra fijn was om samen te komen. Tijdens de activiteiten (bv. fotografieworkshop, reptielenmiddag, vuurkracht, schrijfworkshop) hoefden ze even niet te denken aan corona, de thuissituatie of school. Ook kregen de consulenten veel positieve reacties terug van de ouders:

"Hartelijk dank voor de geweldige middag gisteren! Ik kreeg een super enthousiaste, volledig ontspannen kind terug vol met verhalen". De ouders vinden het fijn dat er een organisatie is die ervoor zorgt dat hun kind even alle aandacht krijgt.

In 2020 hebben zijn er drie verrassingsacties opgezet waarbij een aantal jonge mantelzorgers een leuke verrassing hebben ontvangen. Ook hebben is er een Doeboek ontwikkeld speciaal voor jonge mantelzorgers. Met spelletjes, verhalen en tips. Hier hebben zijn tot nu toe 64 jonge mantelzorgers mee bereikt. Een ouder van een jonge mantelzorger gaf aan het Doeboek zorgde voor een rust moment in huis: *"Eindelijk een beetje ontspanning na deze zware weken".*



Training voor studerende mantelzorgers (jonge mantelzorgers)

Zorgen voor iemand naast je studie vraagt veel van een jongere. Steunpunt Mantelzorg heeft samen met Stichting Focus en Hogeschool Windesheim een training ontwikkeld voor studerende jonge mantelzorgers van 17 jaar en ouder. De training wordt gegeven door een ervaringsdeskundige en een trainer. In 2020 is er een pilot uitgevoerd met 5 studenten van de opleiding Social Work. Deze leverde positieve reacties op.

De studenten gaven aan dat ze ervaren niet alleen te zijn en nieuwe zelfinzichten kregen: *"Ik heb door de training geleerd dat je eigen kracht ook je valkuil kan zijn en dat hoe jij je uit, effect heeft op wat mensen van je verwachten".* In de toekomst zal deze training jaarlijks aangeboden worden.

Weij Senioren in Berkum

Er is een informatiebijeenkomst georganiseerd door Weij Senioren in Berkum waar Steunpunt Mantelzorg Zwolle gastspreker was. Er waren 25 senioren aanwezig die interesse hadden in het thema mantelzorg. Na de bijeenkomst zijn veel gesprekken gevoerd met de mensen uit de zaal. Een aantal daarvan hebben later meer cursussen gevolgd van Steunpunt Mantelzorg en individuele ondersteuning gevraagd.

2.01.b Mantelzorgwaardering (steunpunt mantelzorg)

Maand van de Mantelzorg

Bij de voorbereidingen en organisatie van de Maand van de Mantelzorg hebben wij rekening moeten houden met de ontwikkelingen en beperkende maatregelen rondom het coronavirus. Hierdoor hebben we in de voorbereiding meerdere scenario's voor het programma van de Maand van de Mantelzorg bekeken en overlegd met samenwerkende organisaties. Uiteindelijk hebben we gekozen voor een coronaproof programma. Het landelijke thema dit jaar was 'Verras de Mantelzorger'.

Door de samenwerking met heel veel betrokken partijen, bedrijven en (landelijke) organisaties zoals: de Stadsbakker, Bonbonnerie Borrel, Bakker Blom, de Zuivelhoeve, Schuttelaar, Simon Lévelt, museum de Fundatie, Univé, Icare ledenvereniging, ZorgMies Zwolle e.o. Bokkers te Buiten, Pathé, Autismecafé, Parkinsoncafé, Alzheimercafé, de Hersenstichting, Trimbos Instituut, Alzheimer Nederland, Omroep Max hebben we, ondanks de coronacrisis, een heel mooi en coronaproof programma kunnen aanbieden aan mantelzorgers. Mantelzorgers konden kiezen uit "kleine" verrassingen zoals een prachtig boeket, een appeltaart, een Pathé giftkaart voor thuisbioscoop, een bezoek aan Museum de Fundatie, een tas van Bakker Blom, een Zwols tasje van Simon Lévelt, een attentie van Schuttelaar, een weekendtas van de Zuivelhoeve, een Borrelplank van Bokkers te Buiten of truffels van Bonbonnerie Borrel en meer dan 55 onlinecursussen.

Veel mantelzorgers vonden het aanbod heel aantrekkelijk waardoor veel verrassingen en activiteiten na openstelling van de aanmelding binnen enkele uren al vol waren. Voor de maand van de mantelzorg hebben zich 1.712* mantelzorgers aangemeld voor een verrassing of activiteit van een van de deelnemende Zwolse bedrijven of organisaties. Daarnaast hebben mantelzorgers ook nog deelgenomen aan onlinetrainingen en cursussen van landelijke organisaties zoals de Hersenstichting, Trimbos instituut, Icare ledenvereniging, Alzheimer Nederland en Omroep Max. De Hersenstichting heeft doorgegeven dat 500 mensen in deze periode de training Hersencoach hebben gevolgd en de meeste waarschijnlijk bij ons vandaan zijn gekomen.

Vorig jaar hadden 1.656 deelnemers zich opgegeven in de Maand van de Mantelzorg, maar de meeste mantelzorgers hadden toen een introducé bij zich. Omgerekend zijn dit dus $1.656 / 2 = +/- 828$ mantelzorgers. In 2020 hebben 1.712 mantelzorgers zich aangemeld en daarbij moeten nog de mantelzorgers die een onlinecursus hebben gevolgd opgeteld worden. Het aantal deelnemers is dit jaar dus fors hoger dan vorig jaar ondanks de coronacrisis.

Tijdens de Maand van de Mantelzorg heeft Steunpunt Mantelzorg i.s.m. het Sociaal Wijkteam ook meegewerkt aan de landelijke campagne "Deel je Zorg" o.a. door hierover te communiceren in onze nieuwsbrieven, website, facebook, persberichten, grote advertentie in de Peperbus en door 500 "Deel je zorg" tassen met informatie uit te delen aan mantelzorgers.

De Maand van de Mantelzorg is zeer effectief m.b.t. bewustwording en om verschillende (nieuwe) groepen mantelzorgers te vinden, te bereiken, te informeren en te ondersteunen. Daarnaast ervaren mantelzorgers de verrassingen en (online) activiteiten als waardering, "een cadeautje" en erkenning waar ze het hele jaar naar uit kijken.

Juist in de coronacrisis betekende de Maand van de Mantelzorg heel veel voor mantelzorgers en sloot de campagne "Deel je zorg goed" aan bij de actuele situatie. Ook was het hartverwarmend dat veel Zwolse bedrijven graag mee wilden werken en zich enorm hebben ingezet tijdens de Maand van de Mantelzorg om alles "coronaproof" te laten verlopen en mantelzorgers een "Hart onder de Riem" te steken in deze moeilijke tijd. De organisatie heeft van veel mantelzorgers positieve reacties en waardering ontvangen op de verrassingen en het (online)programma.

APPELTAART STADSBAKKER

Voor mantelzorgers die van appeltaart houden, komt de Stadsbakker speciaal zijn heerlijke gruttenmixen appeltaart. Kom jij tussen 9 en 13 november deze lekkernij ophalen?

Houd je voor 23 oktober een via www.zwolledoet.nl/appeltaart

STADSWANDELING ZWOLLE

Wij jij een stadswandeling door Zwolle maken? Gaat jij van Dijk geeft prachtige rondleidingen aan kleine groepen van 2 tot 4 personen? De wandeling duurt ongeveer 2 uur.

Houd je voor 23 oktober een via www.toeristisch.nl

HEERLIJKE BORSELPANKE

Gedacht thuis van een heerlijk bourgondische borrelpanke met kaas, worst, appelen, kruiden en meer? Bestel nu bij Bakkers in Buiten koopt samen met Jansje's regio Zwolle en Steunpunt Mantelzorg deze heerlijke borrelpanke voor 2 personen aan. Wij jij bestellen groeien op 13 november.

Houd je voor 23 oktober een via www.zwolledoet.nl/borrelpanke

ZWOLLE TASSE SIMON LÉVELT

Simon Lévelt is een koffie- en theezaak in Zwolle met heerlijk en unieke producten. Hanteerders kunnen tussen 9 en 13 november een Zwols tafel met koffie en thee opsteken bij de winkel van Simon Lévelt in Zwolle. De tafel wordt gratis aan de vooravond bezocht.

Houd je voor 23 oktober een via www.zwolledoet.nl/zwolletasse

BIJOM 50 ONLINE CURSUSSEN!

Hier je altijd al een cursus metuurfotografie, volgers, schilderen, taatsen maken of andere activiteiten willen volgen? Dit de website van Bijom 50 waar je meer dan 50 professionele cursussen die je gratis kunt volgen. Je kunt de zelf online cursussen, op je eigen tempo en op het moment dat het jou het beste uitkomt.

Kijk voor alle cursussen op www.bijom50.nl/cursussen

KIES JE EIGEN VERRASSING

Kun je kiezen al deze verrassingen hoe niet vinden wat jij leuk vindt? Dan kun je ook kiezen voor een Heine cadeaukaart en een cadeau waar jij bij van vooruit zien de enige echte Heine cadeaukaart van kleding, games, make-up, accessoires, sportgoed en nog veel meer die samen is bij te bestellen bij alle Heine winkels en de website.

Houd je voor 23 oktober een via www.zwolledoet.nl/heinecadeaukaart

ALS IEMAND HET VERDIENT BEN JIJ HET!

Individuele mantelzorgwaardering 2020
De individuele mantelzorgwaardering is een klein van waardering van de gemeente Zwolle voor mantelzorgers. Dit jaar is de waardering naast alle gratis activiteiten die door het jaar heen gegeven worden, een VVV-cadeaukaart en voor jonge mantelzorgers een bioscoopkaart.

Waarom degene voor wie jij zorgt in Zwolle?
En heb je dit jaar nog een aanvraag gedaan?
Vraag dan voor 11 december 2020 de mantelzorgwaardering aan via www.mantelzorgwaarderingzwolle.nl. Bewaar de e-mailbevestiging die je ontvangt, want die is je bewijs van aanvraag. Hulp nodig? Bel 036-422 5300.

Wanneer hoor ik meer?
Als je aanvraag is toegelaten krijg je hier eind januari 2021 bericht van. Als we nog vragen hebben, bijvoorbeeld omdat er iets anders is, nemen we contact op.

Ben ik mantelzorger?
Vind je niet zeker of je mantelzorger bent? Kijk dan eens op onze website om hier meer over te lezen: www.zwolledoet.nl/mantelzorg

MAAND VAN DE MANTELZORG

www.zwolledoet.nl/maand-mantelzorg

november 2020

Steunpunt Mantelzorg
Burgemeester Dijkzwaag 11
8023 DK Zwolle
T: 036-422 53 00
M: 036-422 53 01
steunpunt.mantelzorg@zwolle.nl
www.zwolledoet.nl/maand-mantelzorg

DIT JAAR MET DIVERSE ONLINE CURSUSSEN & ACTIVITEITEN!

Steunpunt Mantelzorg
Vrijwilligers van Zwolledoet

Mantelzorgwaardering Individuele mantelzorgwaardering

Eind januari 2020, voor de coronacrisis, hebben 900 mantelzorgers de drie uitreikingsdagen van de mantelzorgwaardering bezocht. De uitreikingsdagen worden zeer gewaardeerd door mantelzorgers. Naast dat mantelzorgers hun verhaal kwijt kunnen bij lotgenoten en consulenten, kan er ook direct ondersteuning en advies gegeven worden ter preventie/bestrijding van overbelasting.

Vanaf 9 juni konden mantelzorgers de mantelzorgwaardering voor 2020 aanvragen. De aanvragen stroomden dit jaar heel snel binnen, na twee weken waren er al 1993 aanvragen. De mantelzorgwaardering is gecommuniceerd door middel van nieuwsbrieven, website, facebook, de flyer van de Maand van de Mantelzorg, kaarten, persberichten en advertenties en (zorg)organisaties.

In 2020 zijn er **4.280 individuele mantelzorgwaarderingen** toegekend. De verdeling was als volgt:

- 136 mantelzorgers t/m 12 jaar in de vorm van een bioscoop cadeaukaart
- 159 mantelzorgers van 13 t/m 17 jaar in de vorm van een VVV cadeaukaart
- 3.985 mantelzorgers van 18 jaar en ouder in de vorm van een VVV cadeaukaart

In 2020 zijn er **793** nieuwe mantelzorgers bij gekomen en stonden er in totaal **6.974 mantelzorgers** in het bestand bij het Steunpunt Mantelzorg. De doelstellingen voor 2020 van 3500 mantelzorgwaarderingen en 4500 geregistreerde mantelzorgwaarderingen zijn ruim behaald.

Uit de (vrijwillig) ingevulde vragen bij de mantelzorgwaarderingaanvraag blijkt dat de meeste mantelzorgers:

- Zorgen voor hun vader/moeder (1.456), kind (1.042) of partner (994)
- Zorgen voor een naaste met een lichamelijke beperking (1.926), een chronische ziekte (1.187), psychische problemen (724), dementie (484) of Niet Aangeboren Hersenletsel (331)
- Meer dan 8 uur per week (1.731), 4 - 8 uur per week (964), 2 - 4 uur (814) voor hun naaste zorgen. Omgerekend zijn dit minimaal **1.147.848 uren zorg** die mantelzorgers in 2020 hebben geboden. Het werkelijke aantal zorguren ligt echter veel hoger omdat 1731 mantelzorgers meer dan 8 uur per week zorg hebben geboden.

De individuele mantelzorgwaardering is veel meer dan alleen waardering en erkenning en speelt een essentiële rol bij het vinden, informeren, adviseren, signaleren en ondersteunen bij (dreigende) overbelasting van mantelzorgers. De meeste nieuwe mantelzorgers komen voor het eerst in aanraking met het Steunpunt Mantelzorg via de aanvraag van de mantelzorgwaardering.

Om de individuele mantelzorgwaardering goed uit te kunnen voeren, zowel kwantitatief als kwalitatief, is voldoende budget essentieel. Het aangevraagde subsidiebedrag voor 2020 en 2021 van 2.600 mantelzorgwaarderingen is lang niet toereikend voor het aantal aanvragen voor de mantelzorgwaardering. Het is dan ook een voorwaarde om de mantelzorgwaardering goed uit te kunnen voeren dat de gelden voor de mantelzorgwaardering aangepast worden naar de actuele aantallen en structureel (geoomerkt) zijn, zodat er de komende jaren voldoende subsidie beschikbaar is om alle mantelzorgers te kunnen waarderen.

Jonge mantelzorgers en individuele waardering

Van de jonge mantelzorgers die de waardering hebben aangevraagd zorgt de grootste groep in de eerste plaats voor een broer/zus en daarnaast voor een vader/moeder. Vanaf 17 jaar zien we dat de zorg in de eerste plaats aan vader/moeder geven wordt en daarna voor broer/zus. De 3 grootste redenen van de mantelzorgtaak zijn psychische problematiek waaronder ook ASS, chronische ziekte of een lichamelijke beperking. Vaak zijn er meerder mensen in het gezin die met een diagnose of beperking, bijvoorbeeld wanneer er bij een broer/zus een diagnose ASS vastgesteld is komt vaak ook naar voren dat één van de ouders later ook gediagnostiseerd wordt met ASS. Dit betekent voor de jonge mantelzorger dat deze niet met één, maar met twee personen rekening moet houden in het gezin.

Waardering op Maat

Waardering op Maat is bestemd voor mantelzorgers die door hun persoonlijke (overbelaste) mantelzorgsituatie iets extra's verdienen of niet in aanmerking komen voor de reguliere waardering. Op advies van de mantelzorgconsulenten, professionals of het netwerk kan de mantelzorger hiervoor aangedragen worden.

In 2020 zijn er 19 maatwerkwaarderingen uitgereikt in de vorm van bloemen, 'zwemmen als een zeemeermin' voor een jonge mantelzorgster, een luxe ontbijt voor een gezin met mantelzorgers, een borrelpakket e.d. met een speciaal ontworpen kaartje met de tekst: 'Als iemand het verdient ben jij het!'. Alle mantelzorgers reageerden zeer verrast, vaak ook ontroerd omdat zij deze waardering kregen. De maatwerkwaardering wordt dan ook enorm gewaardeerd, geeft mantelzorgers een hart onder de riem en energie om door te gaan!

Door de corona maatregelen waren dit jaar helaas geen etentjes mogelijk en konden we ondernemers die geraakt waren door de crisis ook niet vragen om een bijdrage. Wel zijn er vlak voor de kerst matches gemaakt voor mantelzorgers. Zo was er bijv. een 'gezond' gezin dat een gezin (waarvan beide ouders ziek waren) in de watten heeft gelegd met allemaal cadeaus e.d.

Enkele reacties:

"Wat een mega verrassing afgelopen zaterdagochtend! Tranen van dankbaarheid sprongen spontaan bij mij in de ogen. Ontzettend bedankt voor deze attentie en gebaar. Het is zo met een dankbaar hart ontvangen."

"Wat leuk zo'n cadeautje te krijgen. Het geeft toch een goed gevoel dat wat voor mij zo normaal is, toch gewaardeerd wordt."

Klanttevredenheid

Er is een klanttevredenheidsmeting in 2020 gestart, in de vorm van een steekproef onder mantelzorgers. Hier hebben 20 mantelzorgers gereageerd. Zij gaven allemaal aan dat de ondersteuning voldeed aan hun verwachtingen en wensen. Hen is gevraagd op welk vlak ze verder zijn geholpen (zie onderstaande tabel). Emotionele ondersteuning werd het meest genoemd, gevolgd door wegwijs in regelingen en voorzieningen en door meedenken bij combineren werk en mantelzorg, worden verwezen naar een andere organisatie en bijwonen van bijeenkomst, training of workshop en regelen van vervangende zorg. Daarnaast geeft 80% aan dat de ondersteuning van de consulent hen heeft geholpen. Het overige percentage geeft aan dat de situatie is gewijzigd, de situatie zwaarder is geworden, het een informatief gesprek en geen hulpvraag betrof, dat de zorgvrager hulp en de mantelzorger zelf de weg kent en daarbij geen hulp nodig heeft.

Emotionele ondersteuning/luisterend oor/gehoord worden	81.25%	13
Wegwijs in regelingen en voorzieningen/overname van regeltaken	56.25%	9
Regelen van vervangende zorg	18.75%	3
Inzet van vrijwilliger	6.25%	1
Meedenken met combineren van werk en mantelzorg	25.00%	4
Meedenken/inzicht geven in hulp uit eigen netwerk	6.25%	1
Verwezen naar andere organisatie waar hulp is geboden	18.75%	3
(Thema)bijeenkomst/training/workshop gevolgd	18.75%	3
Anders, namelijk	6.25%	1
Totaal aantal respondenten: 16		

Expertisedeling

[Aanwezigheid landelijke bijeenkomsten](#)

Steunpunt Mantelzorg is begin van 2020 aanwezig geweest bij de Nieuwjaarsbijeenkomst van MantelzorgNL waar gesproken is over toekomstbeelden en ideeën om bijvoorbeeld respijtzorg beter te organiseren. De speerpunten zijn daar genoemd waar ook wij als steunpunt mee verder zijn gegaan. Viermaal per jaar wordt deelgenomen aan een geselecteerde groep steunpunten uit het land bij het Correspondentenoverleg van MantelzorgNL. Steunpunt Mantelzorg Zwolle is afgevaardigde daarin voor provincie Overijssel. Tijdens dit overleg worden knelpunten uit het land besproken en bekijken we naar verschillende oplossingen en expertises in het land om zo van elkaar te leren. Ook wordt dit overleg gebruikt om signalen door spelen via MantelzorgNL naar het Ministerie van VWS. Ten tijde van de corona pandemie hebben de steunpunten onderling ook veel contact gezocht. Met name in het begin toen het zuiden eerder met de problematiek te maken had dan de rest van het land. Ook zijn consulenten aanwezig geweest bij bijeenkomsten over thema's zoals; ouderenzorg in de toekomst, signaleren van kindermishandeling en respijtzorg/logeerszorg.

[Dementievriendelijke samenleving – Klankbordgroep](#)

Aan het einde van het jaar heeft ZwolleDoet! deelgenomen aan de Klankbordgroep Dementievriendelijke samenleving georganiseerd door de gemeente Zwolle. Deze klankbordgroep zal voort blijven bestaan om Zwolle dementievriendelijk te maken en te houden.

Kennismakingen en samenwerkingen

Er is een gastbezoek geweest van Raadsleden uit Apeldoorn met de gemeente Zwolle. Steunpunt Mantelzorg is aanwezig geweest om meer te vertellen over de uitvoering van het mantelzorgbeleid in de praktijk. Er zijn gelijkenissen met Apeldoorn, maar ook verschillen waarin we mogelijk van elkaar kunnen leren. In de toekomst zullen we elkaar daar nog voor opzoeken.

Net als andere jaren hebben we ook veel gesprekken gehad met partners in de stad om samen te werken of bij te praten over wat we doen en waar we elkaar in kunnen versterken. Denk hierbij aan gesprekken met praktijkondersteuners van huisartsen, sociaal wijkteam leden, casemanagers en andere professionals in de stad. Ook gesprekken met andere professionals buiten Zwolle zijn waardevol geweest. Denk aan kennismakingen met andere mantelzorgmakelaars, bedrijfsartsen en andere mantelzorgconsulenten.

Nieuwsbrief

Elke maand is er een nieuwsbrief verstuurd naar mantelzorgers uit het bestand. Ook is er een nieuwsbrief naar jonge mantelzorgers gegaan. Daarnaast is ZwolleDoet! In 2020 gestart met het ontwikkelen van een nieuwsbrief voor professionals. Hierin delen we het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers en tips hoe je als professional samen kan werken met mantelzorgers.

Er zijn 13 nieuwsbrieven verstuurd naar mantelzorgers, 11 naar jonge mantelzorgers en 3 naar professionals (eind van het jaar opgestart) en daarnaast hebben we 2 aparte nieuwsbrieven gestuurd over de mantelzorgwaardering.

Het openingspercentage bij mantelzorgers gemiddeld 64%. Volgens de e-mail benchmark 2019 van Frankwatching was de gemiddelde openingsrate (percentage nieuwsbrieven die werden geopend) 24,63%. Email Benchmark 2019: waar sta jij? - Frankwatching. Hiermee ligt ons openingspercentage dus ver boven gemiddeld. Deze nieuwsbrieven worden door 50,5% geopend op een laptop of computer en door 49,5% op een mobiele telefoon. Onze nieuwsbrieven hebben een responsive design, wat betekent dat de vormgeving en inhoud wordt aangepast op het apparaat. Dit is belangrijk, omdat onze abonnees dus gebruik maken van verschillende apparaten om de nieuwsbrieven te openen.

Bij jonge mantelzorgers is het openingspercentage bij de jonge mantelzorgers is gemiddeld 60,7%. Deze nieuwsbrieven worden door 43,2% geopend op een laptop of computer en door 56,7% op een mobiele telefoon. Dit is dus een aanzienlijk verschil met de 'gewone' mantelzorgers nieuwsbrief.

Gastlessen en andere bijeenkomsten door Steunpunt Mantelzorg

De consulenten van het steunpunt zijn in 2020 een aantal keer uitgenodigd voor het geven van een gastles aan Landstede, Windesheim en Greijdanus. De scholen weten het steunpunt te vinden wanneer er behoefte is aan een gastles over het samenwerken met de informele zorg en wanneer er behoefte is aan uitleg over het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers. Een aantal van de geplande gastlessen zijn niet doorgegaan omdat scholen eerst een nieuwe modus moesten vinden in het geven van digitale lessen.

De consulenten hebben proactief contact gezocht met het onderwijs om aan te geven dat een digitale gastles ook tot de mogelijkheden behoort, hier werd positief op gereageerd.

Kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking t.a.v. mantelzorg/informele zorg

Er is contact onderhouden met de verschillende zorgorganisaties om te peilen of er behoefte was aan ondersteuning of samenwerking op het gebied van mantelzorgondersteuning. In de zomerperiode was er meer rust voor de organisaties waardoor de coördinatoren en maatschappelijk werkers van de zorgorganisaties weer meer ruimte voelden om ervaringen uit te delen en bij elkaar te komen.

Tijdens de netwerkbijeenkomst met zorg coördinatoren is opgehaald wat de ervaringen waren van mantelzorgers en vrijwilligers tijdens de lockdown en bezoekbeperking. Hieruit kwam naar voren dat het aan de ene kant voor rust op de afdeling zorgde wat ten goede kwam voor de een aantal bewoners, maar dat het voor sommige ook als eenzaam ervaren werd. Mantelzorgers hadden er de meeste moeite mee dat ze niet meer even op bezoek konden. Een opvallende ontwikkeling is dat waar eerder een beroep gedaan werd op mantelzorger om deze zo veel mogelijk te betrekken in de zorg, dat tijdens de crisis deze groep als eerste weggehouden werd uit de zorginstelling. Vanuit het steunpunt volgen we nauw deze ontwikkelingen en blijven we in gesprek met de zorginstellingen hoe we kunnen voorkomen dat hierin een stap teruggedaan wordt in de samenwerking met mantelzorgers.

[Expertise delen op casusniveau](#)

Een enkele keer hebben medewerkers van het Sociaal Wijkteam contact gezocht met het steunpunt wanneer een jonge mantelzorger betrokken was bij een casus er zorgen waren over het welbevinden van de jonge mantelzorger. Hierin hebben de consultants meegedacht, geadviseerd, geïnformeerd over steunouders en ervaringsmaatjes ingezet ter ondersteuning van de jongere.

Daarnaast is er veelvuldig contact met het sociaal wijkteam over overbelaste mantelzorgers. Opvallend is wel dat met name medewerkers van sociaal wijkteam zuid en oost het steunpunt het meest gebruikt als sparringpartner over casuïstiek.

Ook door andere professionals binnen en buiten Zwolle worden consultants regelmatig gevraagd om hun expertise op het gebied van mantelzorg. In 2020 is 28 keer onze expertise gedeeld met andere professionals.

Zelf ontwikkelde documenten

[Factsheet: 18 jaar en nu? Antwoord op veel gestelde vragen bij de zorg voor kinderen met een beperking](#)

Omdat er regelmatig vragen komen over wat je moet doen als je kind met een beperking 18 jaar wordt is er in de loop van het jaar een factsheet ontwikkeld. Deze kan worden toegestuurd naar mantelzorgers en hulpvragers als ze meer informatie willen over dit thema. [Zie hier de link](#)



[Mantelzorgboek](#)

Omdat regelmatig vragen binnenkomen van mantelzorgers die zich zorgen maken over hoe het verder gaat met de zorgvrager als de mantelzorger uitvalt of hoe de zorg overgenomen kan worden als de mantelzorger er even tussenuit wil, heeft Steunpunt Mantelzorg een Mantelzorgboek ontwikkeld. Dit is een boek waarin een mantelzorger alles over de zorgvrager kwijt kan. Denk hierbij aan: Wie zijn belangrijke contactpersonen? Welke medicijnen gebruikt de zorgvrager? Wat is belangrijk om te weten over het gedrag van een zorgvrager (karaktertrekken)?

Mantelzorgers gebruiken het boek ook om familie/netwerk te laten weten wat eigenlijk allemaal door de mantelzorger wordt opgepakt. Dit geeft helderheid en soms ook inzichten op vlakken waar zorg door een ander opgepakt kan worden. Er is een mantelzorgpasje bijgevoegd die mantelzorgers kunnen invullen en bij zich kunnen dragen. Op dat pasje staat dat je mantelzorger bent en dat er iemand afhankelijk is van jouw zorg. Mocht de mantelzorger iets overkomen, dan weet de hulpverlening dat er nog iemand is die zorg nodig heeft. Dit Mantelzorgboek is een idee geweest van Markant in Amsterdam. In overleg met hen hebben we dit in een Zwols jasje gestoken. In 2021 zal het boek nog meer worden gepromoot.

Interne expertise

Mijn Positieve Gezondheid

Het hele team van Steunpunt Mantelzorg en Startpunt Informele zorg is getraind op Positieve Gezondheid door Meijke van Herwijnen van Visiom als instrument om te gebruiken bij ondersteuningsgesprekken. Als team hebben we geleerd om met die methode te werken. In 2021 zullen we dit nog actiever oppakken als team en ook nog verder in getraind worden. In 2021 zullen we ook door het jaar heen themabijeenkomsten geven waar de dimensies van Positieve Gezondheid een rol zullen spelen.

Opleiding

De Mantelzorgmakelaar is in 2020 gestart met een opleiding Mediation. Dit, met als doel om wat meer de bemiddelende rol te kunnen pakken waar nodig tussen bijvoorbeeld werkgevers en werknemers en te bemiddelen bij conflicten binnen families wat betreft de zorgtaken.

Expertise Migrante mantelzorgers

Cultuursensitief werken (Samen aan de Slag)

Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd met de 'Samen aan de slag' werkgroep rondom het thema cultuursensitief werken (één keer fysiek en één keer online). In samenwerking met Windesheim is dit een werkgroep die samen bekijkt wat er nodig is in Zwolle om cultuursensitiever te werken. Na het ondertekenen van een manifest in 2018 is er afgesproken om samen te blijven werken aan een cultuursensitief Zwolle. Meerdere organisaties die het manifest hebben ondertekend of geïnteresseerd zijn komen een aantal keer per jaar samen om afspraken en samenwerkingen over dit onderwerp te bespreken. Dit gebeurt via een netwerk van de gemeente Zwolle. Ook de werkgroep 'Dementievriendelijke samenleving', dat opgezet is door de gemeente Zwolle, neemt dit thema mee in de overleggen. De 'Samen aan de slag' werkgroep heeft hiermee bereikt dat het onderwerp bespreekbaar wordt gemaakt en dat het thema op meerdere fronten aan bod komt.

De personen uit de werkgroep worden ook regelmatig uitgenodigd in de stad om te spreken als ervaringsdeskundige/expert op het gebied van cultuur sensitieve zorg.

De deelnemers van deze groep zijn zelf mantelzorger met een andere cultuur en zorgen voor iemand met dementie. Uit die twee bijeenkomsten is ook gebleken dat deze groep zelf behoefte heeft aan lotgenotencontact. Vanaf 2021 zal dit groepje vaker bij elkaar gaan komen onder leiding van Steunpunt Mantelzorg om zo onderling lotgenotencontact te hebben.

Dit groepje heeft samen besloten om met elkaar in gesprek te blijven over hun persoonlijke problematiek, maar daarnaast een ook lotgenotengroep op te zetten voor andere mensen met een andere cultuur en problemen ervaren bij dementie en chronische ziekten.

In 2020 heeft ZwolleDoet! meegewerkt aan een folder van Alzheimer Nederland waarin het thema cultuur sensitief werken werd besproken. Güler Cumert is hiervoor geïnterviewd.

Zie: [Cultuursensitieve zorg: samen aan de slag in Zwolle | Alzheimer Nederland \(alzheimer-nederland.nl\)](#) en [boekje-meer-maatwerk-van-oldambt-tot-rotterdam-alzheimer-nederland.pdf \(alzheimer-nederland.nl\)](#)

[Buurtkamer Cem](#)

De Buurtkamer Cem is helaas door corona stopgezet. Dit zou plaatsvinden in De Esdoorn maar door de coronamaatregelen was bezoek en andere activiteiten van buitenaf niet welkom. Samen met WijZ is besloten dit tijdelijk stil te leggen.

[Interculturele frontlinie](#)

De interculturele frontlinie is aan het begin van de coronapandemie (maart 2020) opgezet door Travers Welzijn. Het doel was om (cultuur gerelateerde) signalen, zorgen, desinformatie, vragen en knelpunten van Zwollenaren met een migratie-achtergrond rondom corona op te pakken. Tweemaandelijks komen enkele medewerkers van Travers, WijZ en ZwolleDoet! samen (totaal 8 personen). Inmiddels is de focus van de werkgroep verbreed naar cultuursensitief werken in het algemeen en nodigen we ook gasten uit bij het overleg om de expertise te delen en samen te werken. Zo is expertise gedeeld met: Vizier, Icare (Gezonde wijken), Op Orde en de GGD. Er is een flyer gemaakt en verspreid in Zwolle met drie poortwachters van WijZ, Travers Welzijn en ZwolleDoet! met naam een telefoonnummer zodat professionals en burgers hen kunnen benaderen met vragen. Er is een contactlijst opgesteld met mensen in Zwolle die contact hebben met migrantengroepen (moskee, buurthuizen etc.). Doel van de frontlinie is om de schakel te zijn tussen de leefwereld van Zwollenaren met een migratie-achtergrond en de systeemwereld van Welzijn en zorg.



[Film over cultuur verschillen \(Travers Fonds\)](#)

Twee medewerkers van ZwolleDoet! hebben een idee geopperd binnen Travers om een film te maken met en voor dubbeltalige medelanders. Het doel daarvan is om taboes die spelen rondom mantelzorg bespreekbaar maken en optreden op verschillende locaties. Er wordt in elke cultuur verschillend tegen mantelzorg aangekeken en juist daar waar het wringt en schuurt wordt er vaak niet over gesproken. Dit idee zal in 2021 (wanneer corona dat toelaat) worden uitgevoerd met financiering van het Travers Fonds.

[Expertise jonge mantelzorgers](#)

De consultants van het Steunpunt Mantelzorg hebben landelijk de samenwerking opgezocht door deel te nemen aan het Expertiselab Jonge Mantelzorgers. Dit is een netwerk dat professionals die werkzaam zijn in het onderwijs, zorg of overheid verbindt met elkaar. Het maatschappelijke doel is de positie van jonge studerende mantelzorgers te verbeteren.

Deelnemers hiervan zijn het Sociaal Cultureel Planbureau, verschillende Universiteiten, Studentenwelzijn organisaties en andere steunpunten. Op provinciaal niveau werken de consultants samen met de gemeenten Wierden, Enschede, Deventer, Raalte, Rijssen-Holten en Twenterand. Door middel van het JMZ-overleg Overijssel. Daarnaast heeft er een provinciaal project plaatsgevonden: Flash! fotografieworkshop voor jonge mantelzorgers, hierbij werd de kracht van fotografie ingezet. Ook neemt een consultant van het steunpunt deel aan de JMZ Pro werkgroep.

Dit is een landelijke netwerkgroep waarbij expertise rondom het ondersteunen van jonge mantelzorgers ingezet wordt om andere consultants die met en voor jonge mantelzorgers werken te voorzien van kennis over de doelgroep.

Uit een onderzoek van een derdejaars Social Work student van Windesheim kwam dat leerkrachten op OBS De Sluis jonge mantelzorgers niet goed weten te (h)erkennen en ondersteunen. De wens vanuit de leerkrachten was een e-learning waarmee ze hun kennis hierover kunnen bijspijkeren. Omdat vroeger signalering erg belangrijk is om latere klachten te voorkomen en leerkrachten regelmatig contact hebben met een jonge mantelzorger zonder dit te weten, is het Steunpunt Mantelzorg begonnen met het ontwikkelen van een e-learning. Dit wordt gedaan in samenwerking met jonge mantelzorgers uit de gemeente Zwolle: *“Het is fijn als de leraar weet wat er thuis aan de hand is. Waarom ik jonge mantelzorger ben”*. Het doel van de e-learning is dat deze doelgroep zichtbaar wordt voor de leerkracht en dat er oog is voor een leerling met mantelzorgtaken. De jonge mantelzorgers zullen zelf aan het woord komen om aan te geven wat zij nodig hebben van een leerkracht. Daarnaast wordt er doorverwezen naar Steunpunt Mantelzorg en zal de leerkracht, na het maken van de e-learning, weten wat de consultants kunnen betekenen voor een leerling met mantelzorgtaken.

Expertise GGZ-mantelzorgers

Vanuit GGZ is er een tweemaandelijks GGZ-naastbetrokkenen netwerkoeverleg waar Steunpunt Mantelzorg aan deelneemt (met Limor, Tactus, Dimence, Familievertrouwenspersoon, Focus, RIBW, Participatieraad). Het doel is om elkaar te informeren en inspireren. Steunpunt Mantelzorg heeft een faciliterende rol in het overleg en informeert en activeert de netwerkpartners om oog te hebben en te houden voor naasten.

Daarnaast is er contact met het GGZ Beraad en met de Participatieraad, klankbordgroep mantelzorg waar ook aandacht is voor naasten GGZ. Verder is er contact het netwerk van ambulant begeleiders GGZ over Steunpunt Mantelzorg, als zij contact zoeken voor een maatje voor hun cliënt.

Er is een gastles op het Windesheim gegeven aan derdejaars verpleegkunde studenten (30 deelnemers) over informele zorg met een sterk accent op het GGZ-werkveld.

Steunpunt Mantelzorg heeft daarnaast nog een interview gegeven over aandacht voor naastbetrokkenen GGZ, MIND platform online/live. *Moeder & zoon in gesprek over mentale kwetsbaarheden, naastenzorg, Fivoor | MIND Live* | <https://youtu.be/ywPecu45Qi8> (vanaf 1u15 25 minuten interview).

2.02 Inzet (gespecialiseerde) vrijwilligers in de thuissituatie (startpunt informele zorg)

Vrijwillige Thuiszorg

Mensen worden gestimuleerd om zo lang mogelijk thuis te wonen, ook als deze mensen hulpbehoevend zijn. Er wordt dus een steeds groter beroep gedaan op het sociale netwerk, terwijl niet iedereen zo'n netwerk heeft. Het inzetten van een vrijwilliger kan in dit soort situaties een brug vormen tussen professionele zorg en informele zorg. In totaal zijn er **579** hulpvragen gesteld bij ZwolleDoet!, exclusief de Vrijwillige Terminale zorg en Karwij. De hulp van een vrijwilliger kan bestaan uit gezelschap (koffiedrinken, spelletjes spelen, wandelen), maar de hulp kan ook meer praktisch van aard zijn zoals samen boodschappen doen of vervoer naar het ziekenhuis van een hulpvrager met psychische kwetsbaarheid of dementie.

Er is een kleine daling in de bezoeken van 163 in 2019 naar 111 in 2020. Dit valt te verklaren door de twee Lockdowns die er zijn geweest vanwege de COVID 19 pandemie; er werd immers in eerste instantie afgeraden om bij oudere op bezoek te gaan. Er werd in die tijd wel actief contact gelegd met hulpvragers om te luisteren naar hoe ze deze tijd beleven.

Studenten

Het startpunt Informele Zorg zet al langere tijd stagiairs in van de opleiding Social Work. Dit jaar heeft dat meer vorm gekregen onder de werk titel: stage bureau Informele Zorg. **Het Stagebureau Informele Zorg** biedt, door de inzet en begeleiding van stagiaires, betere zorg en ondersteuning voor de hulpvragers en mantelzorgers (naast de inzet van de reguliere vrijwilligers). Er is er betere afstemming tussen opleidingen (in 2020 waren dit voornamelijk hbo-opleidingen) en organisaties die actief zijn in de informele zorg. Studenten leren, als aankomend professional, wat informele zorg inhoudt, ontwikkelen besef van het belang van een sociaal netwerk en krijgen zicht op het belang van een goede afstemming tussen formele en informele zorg.

In 2020 hebben in totaal 60 studenten van een hbo-opleiding Social Work of een aanverwante opleiding bij het Startpunt Informele Zorg van ZwolleDoet! stagegelopen. Deze 60 studenten hebben in totaal 120 hulpvragen ingevuld. Omdat er door corona en de lockdown een ernstig tekort aan stageplekken ontstond hebben we ons best gedaan om toch zoveel mogelijk studenten aan te nemen en te begeleiden. Met alternatieve werkvormen en meer uren inzet van een coördinator informele zorg, goede samenwerking met collega's en opleiding is dit goed gelukt.

Quotes van studenten:

"Ik heb geleerd dat informele zorg kan helpen om verdere (professionele) zorg te voorkomen. Verder is het belangrijk dat mantelzorgers en vrijwilligers er zijn om anderen te helpen."

"Informele zorg is net zo belangrijk als formele zorg. En kan een grote bijdrage zijn in het leven van een ander."

VPTZ

Palliatieve terminale zorg is de zorg voor mensen voor wie geen genezende behandeling meer mogelijk is en die zich in de laatste drie tot zes maanden van hun leven bevinden. Door de aanwezigheid van een vrijwilliger kan het voor de partner of familie dragelijker worden. De vrijwilligers verrichten geen medische of huishoudelijke taken, maar uitsluitend hulp bij de persoonlijke verzorging van de patiënt.

Ook zijn zij beschikbaar om bij de zieke te waken, zowel overdag als 's nachts. ZwolleDoet! wordt gefinancierd voor deze vorm van zorg vanuit het Ministerie van VWS.

Er wordt echter nauw samengewerkt met de vrijwillige thuiszorg wat versterkend werkt. Zo worden vrijwilligers van de VPTZ ook ingezet bij complexe hulpvragen van de informele zorg.

Na goede afwegingen, is besloten om tijdens de coronapandemie wel door te gaan met de inzet van vrijwilligers bij mensen in de laatste levensfase. Ook omdat al snel duidelijk was dat de zorg behoorlijk onder druk zou komen te staan. Tijdens deze periode zijn er, ondanks de mogelijkheden, toch minder vragen binnen gekomen dan andere jaren. De verwachting is dat dit komt omdat veel mensen thuis moesten werken en ook omdat veel mensen nu liever niet te veel andere mensen in huis toe te laten vanwege besmettingsgevaar. In 2020 hebben 62 mensen een beroep gedaan op de VPTZ van ZwolleDoet! Er zijn 39 vrijwilligers betrokken geweest bij de VPTZ.

	2017	2018	2019	2020
Aantal hulpvragen	78	74	74	62
Aantal vrijwilligers	45	43	46	39

Bijzonder in dit jaar was dat vanuit Isala klinieken een beroep werd gedaan op onze vrijwilligers. Op de corona-afdeling lagen mensen die dusdanig eenzaam waren dat de vraag werd gesteld of er vrijwilligers beschikbaar waren. In goede afstemming met de vrijwilligers zijn er daadwerkelijk vrijwilligers naar deze afdeling gegaan. We hebben voor hen uiteraard dezelfde bescherming gevraagd en gekregen als voor het verplegend personeel.

[Quote van arts-consulent PACTeam \(Palliatief Advies & Consult Team\):](#)

“Wat fijn dat er vrijwilligers zijn! Patiënt heeft tegen de GVZ gezegd dat hij het prettig vond dat er iemand was blijven waken.”

Plusmaatjes

Een plusmaatje spreekt gedurende een jaar (twee)wekelijks af met een hulpvrager met een psychische kwetsbaarheid. Een psychische kwetsbaarheid kan iedereen krijgen of overkomen. Dit kan soms enorm veel impact hebben op iemand leven en/of sociale contacten. Een Plusmaatje kan dan voor diegene uitkomst bieden, door samen dingen te ondernemen of door er 'gewoon' te zijn. De hulpvrager voelt zich gesteund, heeft positief contact waardoor het zelfvertrouwen kan groeien en iemand actiever wordt. Het plusmaatje kijkt vooral naar iemand sterke kanten, interesses en mogelijkheden. In 2020 waren er 68 Plusmaatjes gekoppeld aan een hulpvrager (zowel nieuwe koppelingen als lopende koppelingen). We kregen in 2020 36 nieuwe hulpvragen binnen, daarvan hebben we 27 hulpvragen ingevuld met een Plusmaatje. De overige vragen hebben we verwezen naar andere organisaties die beter aansloten op de hulpvraag of werd de hulpvraag afgesloten na overleg met de professional of hulpvrager zelf (niet passend vraag voor vrijwilliger of via andere weg al opgelost).

Trends, kansen, knelpunten

De pandemie is extra lastig voor mensen met een psychische kwetsbaarheid: minder sociale contacten, minder (dag)structuur en activiteiten. Behoeftte aan het contact met een Plusmaatje bleef aanwezig. Wel was merkbaar dat een deel van de Plusmaatjes door de pandemie i.c.m. eigen gezondheid/kwetsbaarheid niet ingezet wilden worden bij nieuwe hulpvragers.

Opvallend was het grote aandeel vragen van mensen met autisme en NAH. Ook zijn er enkele Plusmaatjes ingezet als respijtzorg voor de partner van de hulpvrager (naastbetrokkene/mantelzorger).

Aandachtspunt blijft om met professionals, bij de aanmelding voor een Plusmaatje, te bespreken of de inzet van een vrijwilliger passend is. Om bespreekbaar te maken hoe het sociale netwerk van de hulpvrager eruit ziet en duidelijk de grenzen en verwachtingen ten aanzien van een vrijwilliger te bespreken. In 2020 kregen we geregeld vragen van professionals om mee te denken in de situatie, dat werd als positief ervaren.

Zo wordt onze expertise op het gebied van informele zorg benut. Opvallend is dat in 2020 de oproepen op SamenZwolle veel sneller ingevuld werden dan de jaren ervoor. Een voordeel van de covid-19 pandemie, meer mensen hebben tijd en melden zich aan om iets te doen.

Quotes:

“Voor mij is het heel bijzonder om te merken hoe belangrijk het Plusmaatje zijn is, juist nu hulpvrager het lastiger heeft door corona en overlijden van vader, en hoe fijn het is dat ik door jullie (ZwolleDoet!) gesteund wordt. Ik leer ook veel van hulpvrager, ze inspireert mij”

“Ik ben actiever geworden en dat komt echt doordat mijn Plusmaatje elke week een afspraak maakte en mij activeerde. Daarna ging het vanzelf.”

“Ik heb hulpvrager afgelopen tijd zien veranderen: ze werd steeds vrolijker, lachte meer, kreeg meer energie en werd actiever. We houden allebei van wandelen en dat doet ons allebei goed.”

Eenzame ouderen met complexe problematiek

Het faciliteren van betekenisvol contact doet ZwolleDoet! al jaren in de vorm van het inzetten van een vrijwilliger. ZwolleDoet! typeert zich door te investeren in een goede match. Het contact kan immers alleen betekenisvol zijn als mensen een ‘klik’ met elkaar hebben en zich in elkaar herkennen. Om goed te kunnen ‘matchen’ is het nodig dat er voldoende tijd is voor kennismakingsgesprekken. Tijdens de eerste coronagolf verliep dit proces iets moeizamer, maar dit is vanaf het begin van de zomer weer volop opgepakt. Doordat het ‘matchen zorgvuldig te doen moeten hulpvragers soms enkele weken of maanden wachten op een geschikte vrijwilliger. Echter, uit ervaren is gebleken dat dit duurzame verbintenissen oplevert.

Geheugensteuntjes

Geheugensteuntjes (vrijwilligers) worden ingezet bij mensen met dementie. Ze ontlasten de mantelzorger omdat mensen met dementie langer thuis blijven wonen. De meeste mantelzorgers ervaren dit op den duur als erg zwaar. En overbelasting is nauwelijks te voorkomen. Het is de kunst om de liefde voor je partner en je eigen “zorg-grens” in balans te houden en dat is voor iedereen anders.

In 2020 had ZwolleDoet! 38 hulpvragen, nieuwe en doorlopende vragen. Dat is een toename ten opzichte van 2019 (24). De hulpvragen werden veelal opgelost met het inzetten van een Geheugensteuntje (vrijwilliger of stagiair) of werden doorverwezen. Het inzetten van vrijwilligers kost veel tijd en moet nauwkeurig gedaan worden. We zien dat er eerst een vertrouwensband moet zijn met de mantelzorger, vooraleer de zorg wordt overgelaten aan iemand anders.

Door de COVID-19 pandemie werd er in de eerste golf veel stilgezet, zowel bij de vrijwilligers (die in een risicogroep zaten) als bij de hulpvragers. Maar na verloop van tijd en veel creatieve oplossingen werd het werk weer opgepakt en zijn we met de richtlijnen van het RIVM weer volop op huisbezoek gegaan of telefonisch een intake gedaan. Er werd veel gewandeld en oude hobby's weer opgepakt, zoals het schilderen, postzegelverzameling of knutselen.

Vrijwilliger is in coronatijd bij haar jarige hulpvrager geweest:

“Het was een hele happening vanochtend! Ik denk dat mevrouw B even genoeg reuring heeft gehad voor een paar weken ;-). Ik denk dat ze wel over de 100 kaarten heeft gekregen, talloze bloemen/planten, chocola en noem maar op. Ze bedankte met de woorden dat ze zich nog nooit zo jarig heeft gevoeld.”



Dementie
Bij ZwolleDoet! bieden we diverse mogelijkheden voor (naasten van) mensen met dementie.

- **Geheugensteuntjes:** inzet van ervaren vrijwilliger bij iemand met dementie (eventueel ter ontlasting van de mantelzorger)
- **Kracht van Herinneringen:** bijeenkomst voor mantelzorger en naaste met dementie om herinneringen uit het verleden terug te halen en daarover samen het gesprek aan te gaan. Bied mantelzorgers mogelijkheid voor lotgenotencontact.
- **Mantelcontact:** groep naasten van mensen met dementie die elke eerste woensdag van de maand samen koffie drinken in Restaurant de Werkerwaard.
- **Wisselend aanbod trainingen,** cursussen en themabijeenkomsten gericht op dementie; zoals Workshop omgaan met Dementie en NAH.
- **Ondersteuningsgroep** voor naasten van mensen met dementie.
- **Alzheimercafé Zwolle:** bespreken thema's en lotgenotencontact.

Individuele reguliere ondersteuningsaanbod
Een luisterend oor, coachingsgesprekken, hulp bij regeltaken, organiseren van respijtzorg en wegwijs maken in de wereld van zorg en welzijn.

zwolledoet!
Voor jezelf. Voor elkaar.

ZwolleDoet!
Burgemeester Drijbersingel 11, Zwolle
www.zwolledoet.nl
info@zwolledoet.nl

Ervaringsmaatjes

Ervaringsmaatjes is een maatjesproject waarin jonge vrijwilligers en stagiaires die zelf zijn opgegroeid met zorg in het gezin, ondersteuning bieden aan jonge mantelzorgers. Dit jaar zijn de 12 koppelingen van het schooljaar 2019/2020 afgerond en zijn er 6 nieuwe koppelingen gestart. Het aantal ligt dit jaar iets lager omdat de mantelzorg consulenten minder op huisbezoek geweest zijn (door corona) en dat is het moment om het project onder de aandacht te brengen bij de gezinnen. De Ervaringsmaatjes hebben, met de maatregelen in acht, geprobeerd zoveel mogelijk contact te blijven behouden met de jonge mantelzorgers. Dit hebben ze gedaan door te videobellen, buiten af te spreken en afstand te houden. Voor de jonge mantelzorgers is het belangrijk dat ze contact blijven houden met hun maatje, omdat dit echt een moment voor henzelf is.

Begeleiding naar ziekenhuis

Regelmatig wordt bij het Startpunt informele zorg gevraagd om een vrijwilliger die met iemand mee kan gaan naar het ziekenhuis. Het sociale netwerk van deze mensen is afwezig, is overbelast of niet in staat om mee te gaan. Een WMO-taxi, waar mensen vaak recht op hebben, is niet afdoende. Er is meer begeleiding nodig, bijvoorbeeld omdat ze slecht ter been zijn, angstig of vergeetachtig. Dit is meer dan wat de vrijwilligers in het Isala kunnen bieden. Begin 2020 is ZwolleDoet! een poule opgestart met vrijwilligers voor ziekenhuisbegeleiding. Er zijn in totaal 7 vrijwilligers geworven en gescreeend, die samen een WhatsApp groep vormen. In oktober is de communicatie uitgegaan naar verschillende zorginstanties, en sindsdien hebben wij 16 aanvragen gekregen. Deze hebben wij allemaal kunnen invullen, meestal binnen enkele minuten! Aanvragen varieerden tussen een doktersbezoek in het Isala, tot het begeleiden van iemand naar een specialist in Best. Ook hebben wij een vrouw van 89 kunnen helpen door haar 17 keer naar het bezoekuur te brengen naar haar man op de corona-afdeling.

Bezorging pakketten Voedselbank

Binnen Zwolle zijn er 250 mensen afhankelijk van de voedselbank. Sommigen zijn niet in staat zelf hun voedselbankpakket op te halen, bijvoorbeeld door ziekte of psychische klachten. Zij hebben een klein of overbelast netwerk. De pakketten van de grote uitgifte in de oneven weken worden door onze vrijwillige chauffeurs van ZwolleDoet! bezorgd bij deze cliënten.

In de loop van het jaar is de vraag naar bezorging enorm gestegen. Aan het einde van 2020 is de bezorging van de grote uitgifte gestegen van 8 naar 16 cliënten. Dit kan niet zonder de groep fanatieke vrijwilligers, die is uitgebreid van 6 naar 10 personen. De 'kleine uitgifte' vindt plaats in de even weken. Bij deze uitgifte worden verse producten uitgereikt, zoals groente, vlees en brood. Voor de Voedselbank is het organisatorisch onmogelijk om deze pakketten klaar te zetten voor onze vrijwillige chauffeurs, en daarom hebben wij deze pakketten nooit kunnen bezorgen. Voor de cliënten een enorm gemis. Door goede overleggen met de Voedselbank en enthousiasme van de vrijwilligers, is het toch gelukt om een werkwijze op te zetten. Onze eigen chauffeurs zullen de 16 pakketten gaan inpakken. Per 2021 zal gestart worden met iedere week bezorging. De blijdschap van de cliënten is nauwelijks in woorden te vatten.

[Quote alleenstaande moeder van 2 puberkinderen:](#)

"Dankjewel dat je ons steunt met de bezorging. Dat doet mijn moederhart wel even overslaan. Ontzettend lief. Dankjewel"

Steunouders

Steunouders kan ouders met kinderen een steuntje in de rug geven om zelf weer even op adem te komen. Steunouders bieden hulp door het kind een dagdeel per week op te vangen. De ouder wordt tijdelijk ontlast, kan energie opdoen en zaken regelen waar hij of zij vaak niet aan toekomt. Tegelijkertijd kan het kind bij de Steunouder zijn verhaal kwijt en mag het kind even gewoon kind zijn. De gezinnen waar de kinderen terecht komen zijn de steungezinnen (de steunouder). Kinderen komen terecht in een stimulerende en ondersteunende omgeving. Het steungezin biedt het kind een plezierige en ontspannen dag. Het kind krijgt de mogelijkheid om mee te draaien en te ervaren hoe het er in een ander gezin aan toe gaat. De steungezinnen kunnen alleenstaanden zijn, of gezinnen met of zonder kinderen.

De voornaamste reden waarom mensen gebruik willen maken van een steunouder is omdat ze ontlasting kunnen gebruiken. Daarnaast gunnen ze het een van hun kinderen dat er meer individuele aandacht is. Door persoonlijke problematieken, of problematieken met een van de andere kinderen, raakt een kind ondergesneeuwd.

Andere redenen die aangedragen worden zijn, verruiming van het netwerk van het kind, kind blootstellen aan andere gezinssituaties.

In maart 2020 konden er i.v.m. Corona tijdelijk geen intakes en matches plaatsvinden. Bezoeken aan de steunouders, intakes, kennismakingen en trainingen zijn later telefonisch, online en in de buitenlucht opgepakt. Vanuit steun- en vraagouders was begrip voor de situatie echter fysieke ontmoetingen geven veel kleur aan een kennismaking en intake, wat bijdraagt aan een goede matching.

Er is extra aandacht besteedt aan werving van en aandacht voor vrijwilligers. De werving via SamenZwolle, De Peperbus en Sociale Media is effectief geweest. 20 gezinnen hebben interesse getoond. Er hebben intakes plaatsgevonden en vinden nog plaats.

In 2020 stonden er 49 vrijwilligers (gezinnen) op de lijst. Het is een dynamische lijst; zo zijn er gedurende het jaar 17 vrijwilligers gestopt, waarvan 8 na het afronden van een match. Er waren 11 steunouder beschikbaar, bij 15 nieuwe mensen moest nog een intake en training plaatsvinden. Daarnaast waren er nog 5 mensen die hebben aangegeven interesse te hebben om steunouder te worden, maar wisten nog niet ze inzetbaar konden zijn op korte termijn. In 2020 hebben we 35 vraagouders gehad. Hiervan hebben we 10 gezinnen kunnen matches aan een steunouder. Er stonden 19 vragen open. Tot slot waren er 7 heraanvragen, zijn er 15 aanvragen geannuleerd en 1 gezin heeft zich terug getrokken (waarvoor wel een aanbod is gedaan). Reden voor annuleringen: er was een alternatief is geboden, het was niet meer nodig, of het was toch te spannend.

Alle afgeronde matches zijn een succes geweest. Vraagouders (maar ook steunouders) ervaren het als een verrijking voor hun kind(eren) en het gezin. Vraagouders geven aan dat ze meer ruimte er tijd ervaren voor zichzelf en het kind dat thuisblijft; Vraagouders ervaren ruimte en energie. Steunouders zien kinderen groeien en bloeien. Opvallend in 2020 was het aantal gezinnen met kinderen waar sprake is van ASS. Hier komt in 2021 een voorlichting voor vrijwilligers voor, welke opgepakt wordt samen met ZwolleDoet! Daarnaast valt op dat er veel gezinnen zijn met een kind onder de 1 jaar, waar een steunouder voor gevraagd wordt, soms zijn de kinderen nog geen 2 maand oud, wanneer de aanvraag gedaan wordt (9 gezinnen op de lijst).

Er zijn meer vragen, dan beschikbare steunouders. Vraag en aanbod matches blijft lastig. Er vinden intakes plaats, maar niet bij iedereen komt het tot een match. Soms stoppen vrijwilligers eerder dan er een match heeft plaatsgevonden, zien ze er toch vanaf, is het niet passend in hun leven op dat moment. Soms komt het wel tot een match, maar voldoet het toch niet aan de verwachting.

Na het afronden van de matches houden dit jaar 3 gezinnen nog contact. De frequentie en de vorm bepalen ze zelf. Momenteel lopen er nog 10 matches, een aantal hiervan zullen in 2021 worden afgerond (9 matches).

Wat betreft samenwerking zijn er goede, mooie korte lijnen met SWT; zowel qua aanmelding als afstemming. Wat betreft overige hulpverlening merken we dat de mogelijkheden in het voorliggende veld niet altijd goed worden aangegeven.

Hulpverleners zijn aanwezig bij (online) kennismakingen, dit is fijn voor zowel vraagouders als steunouder. De vraagouder kan napraten over de kennismaking, de hulpverlener geeft aanvulling over de hulpvraag en haar/zijn rol wordt verduidelijkt, de steunouder heeft duidelijker wat hun rol is.

In 2019 is Trias gestart met Steunouder voor pleegzorg. Een sterke aanvulling op Steunouder Zwolle.

Pleegouders kunnen ook een steuntje in de rug gebruiken. En dit steuntje vraagt een specifieke invulling die past bij de ervaring en deskundigheid van Trias. Wij ervaren deze aanpak dan ook als een waardevolle aanvulling.

Tussen Trias en Travers is er uitwisseling en samenwerking als het gaat om steunouders.

Vraagouders worden vaker gewezen op de mogelijkheden van SamenZwolle en steunpuntmantelzorg van ZwolleDoet!

Vanuit Steunouder Nederland wordt er een impact meting gedaan. Steun- en vraagouders krijgen de vragenlijst 3 keer per traject opgestuurd en vullen hem online in.

Collectieve ondersteuning zelfstandig wonende hulpvragers/dagbesteding

Grip&Glans

Het meest effectieve methode om eenzaamheid te verminderen, is het doorbreken van negatieve denkpatronen en verbeteren van sociale vaardigheden. Grip&Glans-cursussen zijn gericht op de versterking van zelfmanagementvaardigheid (grip) en welbevinden (glans). Uit vier effectonderzoeken komt naar voren dat de interventie tot significante verbeteringen leidt in zelfmanagementvaardigheid en welbevinden. De G&G-cursussen sluiten bijzonder goed aan op recente ontwikkelingen in zorg en welzijn, zoals “positieve gezondheid” en hervormingsagenda. ZwolleDoet! heeft de Grip&Glans training in samenwerking met Optimaal Oud en Impluz aangeboden. Vanwege corona is de cursus uitgesteld naar eind december. In plaats van een fysieke bijeenkomst is het een online variant geworden. Uiteindelijk doen 4 deelnemers meegedaan aan de training. Omdat de training nog niet is afgerond heeft de effectmeting nog niet plaats gevonden. Er zijn al wel mooie initiatieven ontstaan tussen de deelnemers. Deelnemers zoeken elkaar op om te wandelen, ze bellen elkaar wekelijks en een deelnemer laat weten dat ze meer zelfvertrouwen heeft gekregen.

Pinterest Lab & Jij Mag

Voor mensen die psychisch kwetsbaar zijn tussen de 20 en 50 jaar zijn er twee collectieve initiatieven gestart bij DOCK24: ‘Jij Mag’ en Pinterest Lab. De deelnemers zijn veelal gediagnostiseerd in DSM 5. De deelnemers hebben te maken met eenzaamheid, angst om letterlijk en figuurlijk drempels te nemen, hebben weinig of geen netwerk en meestal staan ze op een wachtlijst voor behandeling.

Omdat er veel maatjesvragen voor deze doelgroep binnen komen en deze maatjes moeilijk te vinden zijn, is in 2018 met dit collectieve project gestart. De begeleiding wordt samen met een Plusmaatjes (vrijwilliger) en een ervaringsdeskundige opgepakt. In 2020 zijn 18 mensen in beeld geweest voor beide projecten.

Ondanks corona en de lockdown zijn we vrij snel weer van start gegaan, maar met kleinere groepen.

Binnen deze doelgroep is er vaak sprake van angstproblematiek, depressie en terugval. Maar als mensen er eenmaal zijn dan is 75% enthousiast en maakt 50% ook daadwerkelijk stappen om verder te komen.

“Voor mij betekent de woensdagmiddag bij Jij Mag! heel veel. Even uit huis, mensen ontmoeten in een fijne sfeer waar niets moet. Ik mag doen waar ik op dat moment zin in heb. Dat er geen druk op zit om iets te moeten is voor mij heel belangrijk!”

Training, Scholing en waardering voor gespecialiseerde vrijwilligers in de thuissituatie

Waardering

In 2020 heeft ZwolleDoet! 392 vrijwilligers in het bestand staan inclusief VPTZ. Vergelijking met voorgaande jaren is dit gemiddeld. 2019 waren het er 447 en in 2018 waren het er 307. Door de COVID19 pandemie hebben we het afgelopen jaar een heel stuk minder fysiek contact gehad met onze vrijwilligers. We hebben ze zeker wel bijgestaan door middel van individuele gesprekken, met leuke kaartjes en met presentjes. Inclusief mondkapje en desinfectie gel om verantwoord op pas te kunnen gaan. Met kerst is bij alle vrijwilligers persoonlijk een kerstpakket langsgebracht met kerstkaart. Het contact was hartverwarmend!

“Wij zijn ook heel blij met jullie fijne ondersteuning in alle opzichten!”

Training

In de nieuwe basistraining voor vrijwilligers ligt het accent op de vrijwilliger zelf, om die in zijn/haar kracht te zetten. Omdat een fysieke samenkomst belangrijk is, is de basistraining in 2020 één keer gegeven, met 20 deelnemers. In oktober vond de eerste webinar 'Omgaan met dementie en NAH' plaats, en is ook door vrijwilligers goed bezocht met 61 deelnemers waaronder ook veel vrijwilligers. De deelnemers leren in deze Webinar meer over het brein en hoe ze kunnen reageren en omgaan met een hulpvrager, familie lid of cliënt die last heeft van disfunctioneren van het brein.

*“Het lijkt mij interessant om nog meer van zulke enthousiaste en open mensen hun verhaal te horen doen.
Ik vond de Webinar zeer geslaagd.”*

Voor plusmaatjes is een specifieke training georganiseerd samen met Focus. Begin 2020 heeft het stagebureau 2x fysieke intervisie bijeenkomsten gehouden met gemiddeld 25 studenten. Tijdens corona zijn we intervisies online gaan organiseren en Webinars met verschillende thema's.

In totaal hebben er ongeveer 25 intervisies plaats gevonden in 2020. Er zijn vier webinars zijn georganiseerd in verschillende thema's met een goede gemiddelde opkomst van 20 deelnemers. De Webinars zijn tot stand gekomen door samenwerking met Travers Welzijn, de Dimence groep, het bedrijfje “Theater net even wat anders” en de Stadkamer.

“Ik vind de begeleiding vanuit ZwolleDoet! goed. Ze organiseren veel en hebben oog voor ieder individu. Hierdoor is het prettig om hier stage te lopen. Met de individuele gesprekken luisteren ze ook echt naar je en als je een probleem hebt vragen ze zo door, dat je zelf je oplossing uiteindelijk verzint. Top!”

“Ik vond de webinar zeer interessant en inspirerend. Dit kwam door de energie en het enthousiasme van Bennie. De openheid was heel mooi.”

2.03 Ondersteuning vrijwilligerswerk (startpunt vrijwilligerswerk)

Zwolle 'doet het in principe goed' met betrekking tot vrijwillige inzet. De stad scoort hoog in landelijke onderzoeken. Tegelijkertijd zien we dat er wel vraag is naar (nog) meer vrijwillige inzet. Mede kijkend naar landelijke trends en mogelijkheden, speelt het team van het Startpunt vrijwilligerswerk in op mogelijkheden om (nog) meer mensen enthousiast te maken voor vrijwilligerswerk en organisaties te ondersteunen in het benutten van kansen.

Bemiddeling

Vacaturebank

In de vacaturebank hebben dit jaar in totaal 670 vacatures voor kortere of langere tijd in de vacaturebank gestaan (t.o.v. 735 in 2019). Het aantal nieuwe vacatures (291) is achtergebleven bij voorgaande jaren (456 in 2019). Dit heeft te maken hebben met de coronacrisis, waarbij veel vrijwilligerswerk stil kwam te liggen. Wij hebben al snel een nieuw filter in onze vacaturebank gemaakt, waarbij wij en organisaties zelf vacatures konden labelen als coronaproof. We hebben organisaties actief benaderd om dit aan te geven. Er hebben tot nu toe 96 vrijwilligersvacatures met het label 'coronaproof' in de vacaturebank gestaan (waarvan 41 nieuw en 55 verlengd). Toch hebben veel vacatures het afgelopen jaar 'on hold' gestaan en was er daardoor minder diversiteit in het aanbod. We zien nog wel een groot aanbod aan maatjesvacatures.

De vorig jaar ingebouwde automatisering rondom het verlengen van vacatures loopt zeer goed. Het aantal verlengde vacatures is van 279 naar 379 gestegen. Er werd 1364 keer gereageerd op verschillende vacatures, een forse toename t.o.v. 2019 (712 reacties).

Het totaal aantal gebruikers van de ZwolleDoet website is gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren (van 28.677 in 2018, naar 38.040 in 2019 en 42.855 in 2020). Het aantal nieuwe bezoekers van de site is wel gedaald van 44.410 in 2019 naar 40.232.

Vacatures worden ook getoond op SamenZwolle, waar het aantal paginaweergaves fors is gestegen.

Nieuwe vacatures worden 'getoetst' m.b.t. tot grenzen aan vrijwilligerswerk en organisaties geadviseerd m.b.t. het aantrekkelijk opstellen van vacatures. Afgelopen jaar is de informatie over 'wat is vrijwilligerswerk' weer geüpdatet en op site geplaatst.

"Goed dat jullie zoveel voor de vrijwilligers doen en fijn dat wij onze vacatures altijd weer op de website en online kunnen zetten, want er komen toch regelmatig mensen op onze vacatures af en doen met ons mee."

"Ik heb al een hele leuke reactie gehad op de vacature. Top hoor. Echt fijn om de lijntjes weer open te hebben."

Onderwijs

Met 2 ROC's, Windesheim en SamenZwolle is een platform opgezet rondom vrijwilligerswerk en onderwijs (zie ook SamenOnderwijs). Er is gestart met werving van vacatures die geschikt zijn voor 'jongeren'. Er zijn het afgelopen jaar 109 vacatures aangemerkt als geschikt voor studenten en 18 geschikt voor leerlingen in VO.

"We hebben een prima aanbod staan voor dit schooljaar, zie bijlage! Bedankt voor de prettige samenwerking!"



Bemiddeling

Er is wederom een daling zichtbaar in het aantal (eenvoudige) bemiddelingsgesprekken van het Startpunt Vrijwilligerswerk (van 204 in 2017, 156 in 2018, 102 in 2019, naar 54 in 2020), wat te verklaren valt door de ingrijpende corona maatregelen. Dit jaar zijn er 54 bemiddelingsgesprekken gevoerd met 48 mensen.

Daarnaast In 2020 zijn 109 jongeren betrokken geweest bij Impacter (programma maatschappelijke diensttijd). 88 van deze jongeren hebben zich vrijwillig ingezet, waarvan 31 in een persoonlijk traject met een vrijwilligers-matchplek en 57 op verschillende – vooral projectmatige – wijze. 21 jongeren zijn (nog) niet gematcht. Het totaal aantal bemiddeling komt daarmee op 163.

Dit jaar was opvallend dat we regelmatig informatie hebben verstrekt over vrijwilligerswerk, de vacaturebank en/of bemiddelingen. Het gaat hierbij in totaal om 21 gesprekken met 21 mensen. Over het geheel genomen is het minder eenvoudig om een geschikte vrijwilligersplek te vinden. Over het algemeen lukt het ondanks corona om burgers naar een vrijwilligersplek in Zwolle te bemiddelen, maar deze plek is niet altijd de eerste keus.

Buurt voor Buurt onderzoek 2020 laat zien dat de schaalesscore van sociale participatie gelijk is gebleven. Het deel van de Zwollenaren dat mantelzorg verleent respectievelijk vrijwilligerswerk doet is de afgelopen jaren ongeveer gelijk gebleven.

Het Buurt-voor-buurtonderzoek werd uitgevoerd vóór de coronacrisis, in januari en februari 2020 liep het Buurt-voor-Buurt Onderzoek 2020 van de gemeente Zwolle. Het ligt in de lijn der verwachting dat de cijfers in 2021 er daarom anders gaan uit zien.

De impact van de coronamaatregelen op het reguliere werk van Impacter is groot geweest. Juist dat waar we goed in zijn – matchen aan een vaste vrijwilligersplek – kon veelal niet. Veel jongeren die we in de maanden daarvoor hadden gematcht, kwamen weer zonder plek te zitten, waardoor we voor dezelfde jongeren meerdere malen vrijwilligersplekken hebben moeten zoeken. We moesten daarnaast creatiever zijn in alternatieve matchplekken. Langsgaan bij meerdere organisaties kon niet, maar videobellen met professionals wel. Aansluiten bij bestaande projecten kon steeds minder, maar zelf iets coronaproof organiseren lukte wel. Dat is ook terug te zien in de aantallen, gezien er in verhouding meer kortdurende inzet is geweest in vergelijking tot trajecten. We merkten aan bijna alle jongeren dat ze het zwaar hadden, zich eenzaam voelden of terugvielen in oude patronen. Er waren zelfs een aantal jongeren die hun coach toevertrouwden steeds vaker met suïcidale gedachten te kampen. Sinds de coronacrisis hebben we daarom extra aandacht gegeven aan het welzijn van de Impacter jongeren. Individueel, maar ook in groepsverband. Doordat het lukte de Impacter community (jongeren die tijdens en na hun traject betrokken blijven bij Impacter) te versterken, hadden de jongeren ook iets aan elkaar. In 2020 is de community een groep geworden waar naar elkaar om wordt gekeken en waar initiatieven uit ontstaan.

Via Impacter kan het startpunt vrijwilligerswerk extra aandacht geven aan het 'verjongen' van vrijwilligersorganisaties. Daarnaast 'levert' het startpunt de Impacters de 'toegang' tot vrijwilligersplekken.

Groepsbemiddeling

Begin dit jaar zijn we aan de slag geweest met zeven groepsbemiddelingen (drie voor NLdoet) die niet door konden gaan door corona. Alle groepen zijn genegen zich op een ander moment inzetten, wanneer daar weer mogelijkheden voor zijn.

In de zomer, toen de maatregelen wat versoepeld waren, hebben voor het Greijdanus nog een aantal nieuwe plekken geworven voor de maatschappelijke stages; 30 plekken bij 3 verschillende organisaties. Uiteindelijk moest de school toch besluiten het af te blazen.

Verder in het najaar nog 3 inventariserende vragen voor mogelijke groepsklussen, vanuit een scouting team, een bedrijf en vanuit Deltion (voor ong. 800 medewerkers). Hier gaan we mee verder zodra er weer zicht is op meer mogelijkheden.

NLdoet

De NLdoet-activiteiten zijn helemaal verschoven naar volgend jaar. Ondanks een mooie voorbereiding waren we genoodzaakt NLdoet een dag van tevoren afgeblazen. Via de site waren er meer dan 700 aanmeldingen van vrijwilligers en meerdere klussen van 36 organisaties.

Er waren afspraken voor fotoshoots op meerdere locaties voor (breed inzetbaar) promotiemateriaal. Als waardering voor betrokken vrijwilligers en organisaties zou in samenwerking met Pathé en gemeente Zwolle een filmmiddag aangeboden worden.

Voor NLdoet editie 2021 hebben zicht de eerste groepen zich gemeld en zijn de eerste klussen alweer aangemeld. De editie zal niet in maart, maar mei plaatsvinden.

We zijn ook in gesprek met Pathé voor een leuke 'coronaproof' waardering middels een Pathé giftcard, te gebruiken om thuis een film te streamen of naar de bioscoop te gaan als het weer kan.

#WATJIJDOET! (voorheen matchingevenementen)

In 2018/2019 heeft een doorontwikkeling plaats gevonden bij het matchingevenement 'ZwolleDate'. Deze evenementen waren tijdrovend en hadden een relatief lage opkomst van vrijwilligers. Er is in 2018 gekozen voor een doorontwikkeling naar een marketingcampagne met de stad, genaamd #WATJIJDOET! Deze vrijwilligerscampagne is in aanloop naar 2020 ontwikkeld door ZwolleDoet! in samenwerking met Stadkamer en Viesrood. Het doel: vrijwilligers in het zonnetje zetten en waardering voor vrijwilligersorganisaties in Zwolle eenvoudig te maken. Daarnaast hopen we door vrijwilligerswerk meer en op een nieuwe, moderne manier in beeld te brengen ook nieuwe vrijwilligers te werven. De campagne is inclusief, iedereen kan meedoen en focust op positiviteit en in beeld brengen #watijdoet. Eind januari 2020 werd de campagne voor het eerst gelanceerd en in december 2020 voor de tweede keer.

Voor de campagne zijn verschillende communicatiemiddelen ingezet, zoals social media, website, nieuwsbrieven, posters, lokale media en een centercomcampagne. In totaal deden er 26 organisaties mee aan de eerste campagneronde en werden er zo'n 150 foto's gedeeld. De campagne zorgde voor 60 nieuwe volgers op de Facebookpagina van ZwolleDoet! Ook het bereik van berichten steeg van een gemiddelde van 502 mensen naar 609 mensen gedurende de campagneperiode. Op Instagram zagen we een kleine toename in het aantal likes per bericht, maar vooral een toename in het aantal volgers. Door de campagne kregen we 40 nieuwe volgers die ons ook na de campagne zijn blijven volgen. Tijdens de campagneperiode bezochten 848 unieke bezoekers de website met toolkit: samenzwolle.nl/watijdoet. In het aantal bezoeken van de vacaturebank van ZwolleDoet! was een stijging te zien, maar die kan ook aan andere factoren dan de campagne worden gewijd.

Een belangrijk onderdeel van de campagne was de mogelijkheid voor vrijwilligersorganisaties om er zelf mee aan de slag te gaan. Op social media werden veel berichten gedeeld met de #WATJIJDOET, wat leidde tot hele positieve reacties bij het grotere publiek.

In 2021 loopt de tweede lancering van #WATJIJDOET door. We maken gebruik van nieuwe middelen, rekening houdend met de coronamaatregelen, waaronder een ansichtkaartenset en raamstickers. De voorlopige conclusie die al kan worden getrokken is dat vrijwilligers waarderen eind 2020 en begin 2021 erg lastig is, gezien mensen rondom de coronamaatregelen niet bij elkaar mogen komen en vrijwilligersinzet ook steeds lastiger wordt. We willen het deelnemen aan de campagne eenvoudiger maken, door een instructievideo te ontwikkelen. Daarnaast wordt er gestreefd naar minder lanceringsmomenten in de toekomst, maar een continue campagne waar organisaties op ieder moment aan mee kunnen doen omdat de materialen al voor hen klaar staan.

"Wat een fantastische foto van jou Carla."

"En geweldig dat jij je al zoveel jaren met zoveel toewijding inzet voor de kringloopwinkel. 🍷"

"Wat ontzettend leuk dat jullie de medewerkers in het zonnetje zetten ze verdienen het!"

"Geweldig Angele. Je verdient die waardering. Fijn dat je je zo inzet en er plezier in hebt."

"Naast alle bezigheden die hij doet voor het asiel, is hij ook nog eens een mooi mens met veel gevoel voor humor! Chapeau Remco!"



Advisering, Scholing & Training

Scholing & Training

Samen met SportService Zwolle, de volgende bijeenkomsten georganiseerd:

Masterclass voor Penningmeesters (19 deelnemers) en een Webinar over generatieverschillen (13 deelnemers). 'Zet je club op de kaart' (5 deelnemers) werd, aangeboden door een van de deelnemers aan de Beursvloer. I.s.m. het steunpunt Informele zorg: Omgaan met dementie & NAH (61 deelnemers met een gemiddelde waardering van 7,8), een Webinar voor zowel vrijwilligers als mantelzorgers, en een inspiratiesessie VOG (2 organisaties). Vanuit SportService Zwolle werd specifiek voor sportverenigingen 2x een peptalk-sessie georganiseerd (met 23 en 20 deelnemers), een Webinar rondom corona (27 deelnemers) en door twee personen werd de training tot Vertrouwens Contactpersoon bijgewoond.

Andere scholingen zijn niet doorgegaan i.v.m. corona: sessie over AVG, over NAH in samenwerking met InteraktContour en een talentprogramma voor jonge bestuurders.

Op 4 november werd samen met SportService Zwolle en Stadkamer Amateurkunst het Kennisfestival 'Inspireren is...' georganiseerd. Een digitale editie met als thema 'Omdenken in crisistijd'. Er werd een goed inhoudelijk programma gepresenteerd met de sessies: 'Omgaan met verandering', 'Mik op de maan', de BOSA-subsidie, 'Financieel gezond de crisis door' en Online communiceren. Ondanks de problemen met de techniek was er weinig verloop. Vooraf hadden 75 deelnemers zich aangemeld en er hebben in totaal 55 deelnemers mee gedaan.

We hebben op de website de mogelijkheden voor onlinetrainingen en workshops in beeld gebracht en onder de aandacht gebracht. Verder is er een extra geïnvesteerd in apparatuur & faciliteiten om digitale sessies vanuit ons kantoor beter mogelijk te maken.

Informatie & advies

Dit jaar werden 438 registraties gemaakt, waarvan 146 rondom onderwerpen als groepsklussen, organisatieadvies, scholing, vrijwilligersbeleid, waardering, onderwijs, werving en wet- en regelgeving (t.o.v. 125 in 2019). Waar het aantal vragen in het eerste half jaar nog achterbleef, is dit het 2^e half jaar toegenomen. Er is m.n. veel contact geweest over de onderwerpen waardering van vrijwilligers en vrijwilligerswerk & onderwijs. Er werden 32 accountgesprekken gevoerd. Daarnaast 119 (138 in 2019) registraties over de vacaturebank. Veel vrijwilligersorganisaties hebben in 2020 (al dan niet tijdelijk) stilgelegen of konden geen/weinig activiteiten organiseren tijdens de crisis. Vanuit ZwolleDoet! hebben wij hen middels nieuwsbrieven en telefonisch contact proactief benaderd. Dit werd zeer gewaardeerd. Uit de belronde kwam ook naar voren dat organisaties de coronatijd als tijd van bezinning hebben gebruikt; door bijvoorbeeld aan de slag gegaan met het anders invullen/herinrichten van het vrijwilligersbeleid, of 'achterstallige klussen' op te pakken. Dat verklaart wellicht een kleine toename in het aantal vragen over wet- & regelgeving en vrijwilligersbeleid (denk aan vragen over de gratis VOG-regeling, verzekering en updaten beleid).

Maar het belangrijkste; duidelijk was de organisaties wél de focus op vrijwilliger(waardering) hebben gehad in coronatijd. Vanuit ZwolleDoet! hebben we meerdere nieuwsbrieven met tips naar organisaties verzonden (hoe aan de slag te gaan in de 1,5 meter samenleving) en een persbericht uitgedaan om onze diensten onder de aandacht te brengen.

Signaal vanuit m.n. zorginstellingen is dat er veel vrijwilligers gestopt zijn door corona waardoor men problemen voorziet voor de periode van opstart, wanneer er weer meer inzet van vrijwilligers mogelijk en gewenst is.

Het team werkt aan een alternatief voor de netwerkscan, die zeer arbeidsintensief was.

De bedoeling was dit jaar te starten met het meer delen van expertise in netwerkbijeenkomsten. Doordat fysieke bijeenkomsten niet door konden gaan zijn nu voorbereidingen getroffen om in voorjaar 2021 digitaal te starten.

Dit Zwols Inspiratie Netwerk (ZIN) zetten we op met samenwerkingspartners Stadkamer Amateurkunst en SportService Zwolle.

"Het was fijn contact met je te hebben!! Altijd stond je klaar voor vragen en advies: leuk hoor. Altijd antwoorden op mijn vragen gekregen, en wat een goede club zijn jullie!!!"

Netwerken

Dit jaar is het zorgnetwerk driemaal bijeengewees: eenmaal fysiek en tweemaal digitaal. Daarnaast is samen met Steunpunt Mantelzorg is een belronde gehouden onder coördinatoren vrijwilligerswerk van de zorginstellingen.

De focus lag op het uitwisselen van ervaringen n.a.v. de crisis en de positieve dingen die men n.a.v. de crisis wil behouden. Zo werd er binnen de ouderenzorg veel gedaan met (grappige) YouTube filmpjes; maar ook een digitaal bezoek aan museum, een digitale boswandeling en natuurlijk beeldbellen. Ook werden er verbindingen gezocht met andere partijen. Voorbeeld: Bewoners van een locatie ouderenzorg en een locatie gehandicaptenzorg hebben elkaar kaartjes gestuurd en zullen elkaar op termijn ook ontmoeten. De verschillende manieren van contact met vrijwilligers (bellen, kaartjes, videobellen) wil men graag behouden.

Verder hebben we in het najaar twee minisessies georganiseerd; 1 met coördinatoren van verschillende locaties van IJsselheem en 1 met Interakt Contour.

BestuurdersCentraal

In de periode februari-april hebben we een behoefteonderzoek/draagvlakpeiling verzonden, samen met het opbouwwerk Travers Welzijn en Stadkamer Amateurkunst. Er waren 107 respondenten. De uitkomst is in juni verzonden naar belangstellenden. Als grootste uitdagingen werden genoemd: het werven van bestuursleden, verjonging, fondsenwerving en het werven van vrijwilligers. Samen met vijf andere gemeenten (en branchevereniging VOSVI en de landelijke koepel NOV) in de provincie gaan we in het najaar aan de slag met opzetten van een lokaal, regionaal en (in de toekomst wellicht) een provinciaal netwerk van bestuurders van vrijwilligersorganisaties, ondernemers, overheid en onderwijsinstellingen die samenwerken om de kwaliteit van het bestuurlijk niveau te verhogen en ondersteuning aan te bieden om bestuurlijke vraagstukken op te lossen. Een groot deel van de respondenten gaf aan graag kennis en ervaringen te delen met andere bestuurders. BestuurdersCentraal is een vraaggerichte aanpak; er wordt ingespeeld op vragen en behoeften uit het netwerk. Het project bestaat uit drie onderdelen: trainingsaanbod en kennisuitwisseling tussen besturen (en partijen als bedrijfsleven, onderwijs en overheid), inspiratiebijeenkomsten en het opzetten van een netwerk/community/bestuurderspool.

In het najaar zijn we verdergegaan met de planvorming voor Zwolle, in overleg met NOV en andere gemeenten in provincie. We hebben een belronde gehouden onder respondenten met o.a. een inventarisatie van aanbod. Het plan voor een fysieke bijeenkomst als aftrap is niet doorgegaan. We hebben besloten om met kleine digitale sessie te starten in januari, en vandaaruit het netwerk te laten groeien. De voorbereidingen hiervoor zijn gedaan en de informatie is via nieuwsbrieven en website gedeeld en de eerste experts hebben zich al gemeld.

“De ondersteuning en inspiratie vind ik zo prettig, daar haal ik echt energie uit! Dank daarvoor.”

Maatjesplatform

Dit jaar zijn er vier bijeenkomsten met het maatjesplatform geweest, waarvan één fysiek en drie digitaal. Momenteel zijn er rond de 20 deelnemende initiatieven. De opkomst tijdens de bijeenkomsten blijft goed; men vindt het belangrijk om elkaar te kunnen vinden, van elkaar te leren en uitwisseling te hebben over het werk in coronatijd.

De behoefte om ervaringen uit te wisselen m.b.t. werkwijzen en registratie is geuit en het idee om samen met vier initiatieven, SamenZwolle/ZwolleDoet! aan de slag gaan om een marketingcampagne op te starten met als doel om meer vrijwilligers te werven.

De themapagina en de sociale kaart op SamenZwolle worden als erg belangrijk ervaren; in september is de vernieuwde maatjespagina op SamenZwolle online gegaan. Met een frissere weergave kun je de oproepen van mensen die een maatje zoeken vinden en de maatjesvacatures van organisaties. Daarnaast is informatie per project beter vindbaar.

Het aantal maatjesvragen blijft hoog en de verwachting is dat dit niet minder gaat worden het komend jaar. Wat opvalt is dat er tijdens corona meer reacties op maatjesvragen gekomen zijn.

Waardering

Waarderingsevent

Elk jaar wordt er een groot event georganiseerd voor de Zwolse vrijwilligers om ze te waarderen voor hun inzet. Dit hebben we ook in 2020 gedaan, in samenwerking met SportService Zwolle, ZwolleDoet! en WijZ Welzijn. De planning was om het gedeeltelijk fysiek (in de Nieuwe Buitensociëteit) en grotendeels digitaal te organiseren. Met een programma van muziek, sprekers op maat, wethouder/burgemeester die de avond zullen openen, dans/sport, prijsuitreiking en een quiz.

De digitale begeleiding werd gesponsord door AVEX en de Buitensociëteit heeft ons ook een maatschappelijke prijs aangeboden. We hebben de plannen echter toch op het laatste moment moeten wijzigen en het digitaal organiseert met een video.

Onderdeel van het event is de vrijwilligersprijs. I.v.m. corona heeft de organisatie dit jaar besloten een Veerkrachtprijs uit te reiken. Een prijs voor vrijwilligersorganisaties die laten zien dat zij met creativiteit toch van waarde kunnen blijven voor hun doelgroep. We vroegen vrijwilligersorganisaties welke creatieve plannen zij hebben, wat ze wilden opzetten of juist verder uitbouwen. Uiteraard moest het idee coronaproof zijn, en uitgevoerd worden met behulp van vrijwilligers. De 1^e prijs ging naar Stichting Vrienden van WEW en de gedeelde 2^e prijs naar De Hanzerenners en Nazorgcentrum Intermezzo.

Waarderingsacties

Het afgelopen jaar hebben we i.v.m. corona geen speciale waarderingsacties voor vrijwilligers uit kunnen zetten (voor theater, concerten en sport). Wel hebben we voor het Paasweekend een aanbod van kostuumhuis Kalf (voor het lenen van paashaaspakken) mogen uitzetten onder zorginstellingen. Hier werd enthousiast gebruik van gemaakt en bijna 20 paashazen zijn bij verschillende instellingen op bezoek geweest.

Beursvloer

De organisatie van de 13e editie – gepland op 20 mei 2020 - van de Beursvloer was in volle gang. Voor deze editie hadden we als doel om 50 deelnemende bedrijven en 50 deelnemende maatschappelijke organisaties te werven. Er hadden zich al 29 bedrijven aangemeld en de teller voor maatschappelijke organisaties stond al op 24. De werving liep soepel, zonder al te veel marketinginspanningen. We hebben er echter voor gekozen om het event dit jaar volledig te cancelen omdat je het (in onze optiek) echt fysiek moet beleven.

We horen terug uit het netwerk dat de beursvloer gemist wordt; zowel door de maatschappelijke organisaties als het bedrijfsleven. Maatschappelijk betrokken ondernemen is gewoner geworden, waardoor maatschappelijke organisaties ook gemakkelijker durven te vragen (en aan te bieden). Wat was er al geregeld? De locatie: De IJsseltoren, catering: Vermaat, marketing & communicatie, Beeldprikkel, licht/geluid/techniek: AVEX, notaris en accountant: KPMG en het Notarieel, training vooraf: Onwijs Marketing, pers: de Peperbus en Regiolokaal, drukkerij: Zalsman.

De opgesomde bedrijven zijn allemaal sponsors en stonden klaar om er een groot feest ervan te maken. Ze hebben allemaal toegezegd om volgend jaar weer mee te doen!

Expertisedeling

Zoals genoemd, leveren medewerkers van het ZwolleDoet! via diverse middelen en kanalen hun expertise op het gebied van vrijwilligerswerk/vrijwillige inzet, zoals het netwerk vrijwilligerscoördinatoren zorg, het maatjesplatform, Zwolle Gezonde Stad, VOSVI (steunpunten vrijwilligerswerk in Overijssel), BestuurdersCentraal en gesprekken in het kader van de Transformatieagenda. Met partijen als Present & Hart voor Zwolle en WijZ is een nauwe samenwerking en vindt regelmatig overleg plaats.

Er is voorlichting gegeven aan een vrouwengroep op de Eemhoeve, Team West van Travers welzijn, bij het project 'LAB' van Impacter, presentaties bij NOV en het KEN overleg (Drents collectief van vrijwilligerscentrales) over #WATJIJDOET en diverse presentaties over Impacter in het land. In het kader van Maatschappelijke Diensttijd (in Zwolle Impacter) hebben we initiatief genomen om i.s.m. NOV een netwerk op te zetten met vrijwilligerscentrales die bezig zijn met MDT om zo onze positie als vrijwilligerssteunpunten in de MDT-beweging beter te borgen ('Netwerk Vrijwillige inzet').

Vanuit het startpunt vrijwilligerswerk werden 17 nieuwsbrieven verzonden over o.a. de Beursvloer, groepen, scholingsaanbod, vrijwilligerswerk tijdens corona en vrijwilligerswerk in de 1 ½ meter samenleving. Eind 2020 waren er 304 abonnees op nieuwsbrief voor organisaties; begin 2020 waren dat 196. We zijn gestart met een nieuwsbrief voor (potentiële) vrijwilligers (307 abonnees eind 2020). Dit jaar zijn er 5 nieuwsbrieven verzonden aan deze groep. In het najaar is gezamenlijk met steunpunt mantelzorg en startpunt informele zorg gestart met nieuwsbrief voor professionals (80 geabonneerden). De effectiviteit van nieuwsbrieven wordt gemonitord op grond van het aantal nieuwsbrieven dat daadwerkelijk 'geopend wordt'.

Opvallend: openingspercentages voor professionals (41,6%) en organisaties (33,5%) ligt lager dan bij mantelzorgers en vrijwilligers (63,8%). Dat is ook logisch, die relatie ligt anders. Nog steeds hoog, want volgens de email Benchmark 2019 van Frankwatching is de gemiddelde openingsrate (percentage nieuwsbrieven die werden geopend) 24,63%. [Email Benchmark 2019: waar sta jij? - Frankwatching](#).

2.04 Ondersteuning participatie (DOCK24)

DOCK24 is een startpunt voor sociale en maatschappelijke participatie in de stad en wordt uitgevoerd door Travers Welzijn/ZwolleDoet! Het is een samenwerking van de gemeente, onderwijs, maatschappelijke partners en maatschappelijk voorveld.

Uniek door maatwerk in de stad

Bij DOCK24 wordt een unieke persoonlijke en flexibele aanpak geboden, waarbij gebruik wordt gemaakt van/samengewerkt met het aanbod in de stad om een traject passend te maken en maatwerk te bieden voor ieder persoon. Het gaat bijvoorbeeld om verschillende (werk)ervaringsplekken, cursussen, scholingsmogelijkheden, activiteiten en stages. De intake en begeleiding worden gedaan door trajectcoaches. De vraag, kansen en mogelijkheden van de deelnemer zijn leidend in het proces. De aanpak wordt momenteel ingezet voor de thema's jeugd, participatie en dag invulling, maar is zo ingericht dat die in de toekomst opgeschaald kan worden naar andere thema's binnen het sociaal domein.

Missie en voor wie

Ieder persoon is anders, heeft andere wensen, andere kansen gekregen en leeft onder andere omstandigheden. Daarom luisteren we écht, stemmen we af op de persoon en geloven we dat iedereen ertoe doet en mogelijkheden heeft. We geloven erin dat iedereen op zijn of haar tempo dit kan en mag ontdekken. Hierbij zetten wij onze kennis en expertise in rondom sociale en maatschappelijke participatie.

We zijn er voor die inwoner die niet voldoende in staat is om op eigen kracht sociaal en maatschappelijk mee te doen. Er wordt begeleiding en ondersteuning geboden voor inwoners vanaf 16 jaar.

De aanpak levert een bijdrage aan:

- Hogere participatie van inwoners (jongeren en volwassenen), zo lang (en normaal) mogelijk meedoen binnen de samenleving
- Minder inwoners in een uitkering
- Lagere zorgkosten
- Een zinvolle en waardige dag invulling van inwoners
- Samenwerking, Inzet en overzicht 'voorliggend veld'
- Inclusieve samenleving, iedereen kan meedoen binnen eigen kansen en mogelijkheden

"Alle deelnemers die we hebben gesproken in het kader van deze impactmeting, geven aan dat de kwaliteit van hun leven over de breedte is toegenomen sinds ze verbonden zijn aan DOCK24." (Impact meting Lysias, juni 2020)

Ontwikkeltrajecten Maatschappelijke participatie

Trajectcoaches van DOCK24 ondersteunen inwoners d.m.v. participatie-/ontwikkeltrajecten die langdurig inkomensondersteuning ontvangen en die zeer laag op de participatieladder staan. Doel is dat deze mensen in beweging komen en stappen maken voor hun toekomst. Het gaat om bewoners binnen 12 maanden één of meerdere treden te laten stijgen op de participatieladder (trede 1,2 naar trede 3,4). De trajectcoaches werken nauw samen met de medewerkers van de Sociale wijkteams, Tiem en werken met een lijst van gescreende inwoners.

Het SWT/Tiem doet het eerste gesprek en verkent welke eventuele andere ondersteuning nodig is (zorg/hulp). De vraag m.b.t. participatie wordt uitgezet bij de coaches van DOCK24. In 2020 was de opgave om 200 inwoners middels een ontwikkeltraject in beweging te zetten.

Resultaten

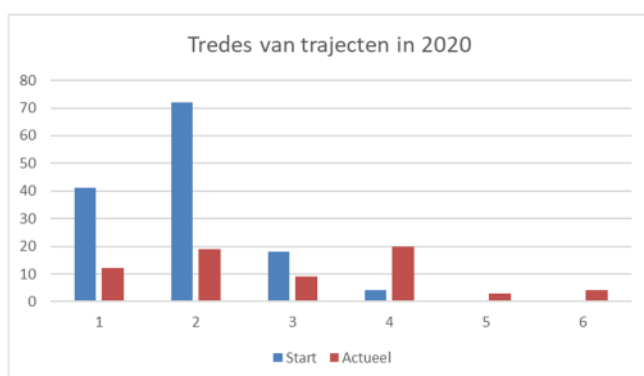
- In 2020 waren er 120 nieuwe aanmeldingen voor een ontwikkeltraject. Het aantal aanmeldingen in 2020 ligt hoger dan in 2019. Dit komt o.a. door de nauwe samenwerking met Team IPA/vakgroep statushouders. Er wordt in 2020 stevig ingezet op deze groep en voor maatschappelijke participatie worden zij aangemeld bij DOCK24.

Tabel nieuwe aanmeldingen afgelopen 3 jaar

	2018		2019		2020	
	Afgesproken	Werkelijk	Afgesproken	Werkelijk	Afgesproken	Werkelijk
DOCK24 Trajecten)	200	219	200	95	200	120

In totaal volgen in 2020 189 Zwollenaren een traject (start traject in 2019). Daar zitten ook inwoners bij die vanuit de wijk of vanuit de samenwerkende organisaties in beeld zijn gekomen, maar waarbij afstemming is geweest met SWT.

- In de tabel hieronder de ontwikkeling van de deelnemers als het gaat om de starttrede en de actuele trede (68 trajecten lopen nog, waardoor er nog geen actuele, eindtrede bekend is).



Het grootste deel van de mensen dat start met een traject bevindt zich bij aanvang op trede 1, 2 of 3 van de participatieladder. Ook in 2020 is een duidelijke afname te zien bij de tredes 1 en 2 en een toename bij trede 4, 5 en zelfs naar 6. Een aantal mensen blijft op dezelfde trede, maar ontwikkelt zich wel binnen de trede (communicatieve vaardigheden, fysieke en mentale weerbaarheid). De verwachting is dat als de eindtredes van de 68 lopende deelnemers bekend is, de toename bij trede 4 en hoger nog meer/duidelijker zal zijn.

- Tijdens de coronatijd wordt met de inwoners die via DOCK24 een traject hebben (jongeren en volwassenen) contact gehouden via de telefoon, video bellen, whatsapp (groepen) en mail. Samen wordt gekeken wat vast uitgezocht kan worden voor het ontwikkeltraject, vinden coaching gesprekken plaats en wordt een luisterend oor geboden. Met nieuwe deelnemers wordt vast meegedacht, mogelijkheden worden uitgezocht en er wordt ook hier, een luisterend oor geboden. Deelnemers met wie het niet lukt om op afstand, online contact te hebben, worden fysieke afspraken gemaakt (wandeling maken, op locatie met afstand) met in acht neming van de richtlijnen van het RIVM.

Er is in coronatijd een goede mix gevonden in fysieke afspraken en contact op andere manieren, waardoor inwoners de nodige begeleiding hebben gehad en ontwikkeling hebben kunnen doormaken.

- De pilot in Zwolle Oost krijgt begin 2020 vervolg. Inwoners die wonen in het werkgebied van SWT Oost met een uitkering vanuit de Participatiewet én een indicatie WMO waar (nog) geen aandacht is geweest voor participatie worden bewust opgepakt door het SWT in samenwerking met DOCK24 en Tiem. Door de corona is de pilot vanaf maart stil komen te liggen. In 2021 is het de bedoeling dit weer op te pakken met collega's Travers Welzijn uit Oost, SWT en TIEM.
- DOCK24 heeft sinds eind 2019 een raamovereenkomst met het UWV. Vanuit het UWV worden inwoners met een arbeidsongeschiktheid of ziektebewijst uitkering aangemeld voor een ontwikkeltraject (werkfit maken en Modulaire re-integratiediensten (maatschappelijke deelname, participatie interventie, begeleiding bij scholing). In 2020 volgen 7 inwoners een traject (UWV financiert deze trajecten). Bij 5 deelnemers gaat het om een modulair traject, 2 deelnemers doorlopen een Werkfit maken traject. 2 modulaire trajecten zijn positief afgesloten, 3 lopen nog verder. Eén van de deelnemers heeft betaald werk gevonden. Een andere deelnemer wordt begeleid in traject naar betaald werk.
- Nieuwe Zwollenaren, statushouders vragen een andere, specifieke aanpak. In de eerste helft van 2020 is een groepsgerichte training, aanpak ontwikkeld waarin wordt samengewerkt met SWT (vakgroep statushouders/team IPA), sleutelfiguren van Welkom in de wijk en partners binnen het Convenant samenwerken voor nieuwe Zwollenaren. In de tweede helft van 2020 wordt hier verder vorm aan gegeven.
In augustus is gestart met de groepsaanpak voor de aangemelde statushouders. Inmiddels hebben 6 deelnemers hieraan meegedaan, waarvan één is uitgestroomd naar een individueel traject.
Daarnaast is het contact met team IPA geïntensiveerd om betere afstemming te krijgen en te houden m.b.t. de participatie van statushouders. Er zijn kortere lijnen en de verwachtingen over en weer zijn duidelijker geworden.
Samenwerkingen hebben vorm gekregen, waaronder het structurele overleg met team IPA, buurtwerkers, sportactiviteit samen met Sportservice en de verbinding met Taalpunt.
- DOCK24 denkt in 2020 mee hoe er duurzaam gewerkt kan worden aan herstel en participatie in Zwolle voor mensen met EPA (mensen met een ernstige psychische aandoening). De aanpak van DOCK24 kan daarvoor worden ingezet. Dit heeft (nog) geen vervolg gekregen.
- Najaar 2020 is er actief ingezet op de verbinding vanuit DOCK24 met de wijken. Trajectcoaches houden nauw contact met wijk-/buurtwerkers m.b.t. deelnemers die in de desbetreffende wijk wonen. Ook andersom brengen wijkwerkers in beeld welke inwoners zij kennen en welke kansen en mogelijkheden er zijn voor deze mensen om maatschappelijk vooruit te komen.
Op deze manier kunnen meer inwoners gebruik maken van de mogelijkheden via DOCK24 en andersom kunnen deelnemers die hun ontwikkeltraject hebben afgerond verbonden blijven aan activiteiten en ondersteuning in de wijk.

Afstemming maatschappelijke partners coronatijd.

Contact met: St. Voor Elkaar Zwolle, De Gift City, Stichting Present, Dierenasiel Zwolle, Doornik kinderopvang, Leger des Heils locatie 50/50, Locatie "Bij Boschhart", Travers Wijkboerderijen (Eemhoeve, Schellerhoeve en Klooienberg), Weggeefwinkel bij Siem, De Stadkamer, Interact Contour, Humanitas, ISK Landstede, Sportpark de Siggels SVI, Stichting Focus, Vluchtelingenwerk Zwolle, RIBW De Ruimte, Bestevaer wijkcentrum, Stichting kringloop Zwolle, Driezorg locatie Berkumstede, Rivierenhof, Kievitsbloem, Havezathe, Fermate, de Esdoorn, IJsselheem locatie Isala, locatie Nieuwe Haven, locatie Anna Heerkens, Zandhove, Vluchtelingenwerk, In Balans, Vogellanden, Kari's Crackers, Zonnehuisgroep, Zonnehuis en de Riethorst, Dejavu Kringloop, Verrijzeniskerk, Hebbus, Travers Taalmaatjesproject, vrouwengroepen, huis van kansen, Level Z en Rezet, Wijkcentrum Holtenbroek, WijZ Naailles de Terp, WijZ maatje, buurtkamer Holtenbroek, WijZ thuisadministratie, Cultuurhuis, de Terp, de Pol, Dimence restaurant, WijZ vrouwengroep, Stadshoeve, Restaurant Saeed

- Er wordt in 2020 samengewerkt met veel verschillende organisaties in het voorveld om deelnemers een passende plek te geven. De samenwerking met deze partijen is goed en partijen zijn bereid om mee te denken om voor de deelnemers een passende plek te vinden.
Tijdens de coronaperiode hebben trajectcoaches contact gehouden met verschillende voorveld organisaties, partners in de stad. Er is bij zo'n 60 activiteiten en plekken in de stad (zie kader) geïnventariseerd welk contact deze plekken hebben met de deelnemers die actief zijn, welke begeleiding ze bieden en wat nodig is om activiteiten en vrijwilligerswerk weer, binnen de richtlijnen van het RIVM op te starten. DOCK24 kan daarin meedenken, ondersteunen en organisaties aan elkaar verbinden. In de tweede helft van het jaar zijn deze contacten weer meer genormaliseerd. Op basis van de wensen van deelnemers wordt net als voor de corona contact gezocht met passende organisaties en wordt getracht een plek te vinden. Door de corona zien we echter wel dat het lastiger is om passende plekken te vinden.
 - De kerngroep (SWT, Tiem, DOCK24) overlegt regelmatig in de periode januari tot en met juni 2020. Deze is samengesteld met een gezamenlijke opdracht voor SWT, Tiem én DOCK24. De partijen zijn samen verantwoordelijk voor het laten slagen hiervan. Doel is om te komen tot een constructieve samenwerking en communicatie. Thema's eerste half jaar:
 - Stroomlijnen van een lean proces t.b.v. de samenwerking tussen SWT, Tiem en DOCK24
 - Informeren en afstemmen rondom maatschappelijke participatie tijdens corona, signalen
 - Opdracht in breder perspectief (2020 e.v.) Tussenstappen richting hervorming. Eenzelfde mechanisme vanuit verschillende wetten voor beweging naar het voorveld. Ondersteunend aan SWT:
 - Participatie, inclusief deel dagbesteding (juni afgestemd en onderdeel van de visie Goede dagen & Perspectief).
- Vanaf najaar 2020 is er een nieuwe overlegstructuur, in de vorm van een meer uitvoeringsoverleg. Vanuit de gemeente wordt dan ook vanuit het beleidsterrein Goede dagen & Perspectief aangesloten. Dit overleg vindt vanaf dan één keer per kwartaal plaats.
- DOCK24 ondersteunt en denkt mee met 2 inwoners van Zwolle bij het ontwikkelen en opzetten van een sociale coöperatie. Een dergelijke coöperatie waar inwoners hun kwaliteiten kunnen inzetten, extra inkomen kunnen verdienen, is een aanvulling op bestaande mogelijkheden in het voorveld. DOCK24 zou het volgende kunnen bieden: Verbindende factor tussen activiteiten en participanten, Enthousiasmeren van bewoners om lid/ondernemer te worden van de coöperatie of sociale onderneming. Er is daarnaast ondersteuning en een fysieke plek voor de sociale coöperatie vanuit wijkwerkers in Zwolle Oost.

Rapportage Intake en begeleiding Goede dagen & Perspectief (SamenZwolle, DOCK24)

SamenZwolle heeft een rol als aanspreekpunt voor inwoners. Ze vormt een "loket" waar een inwoner, die op zoek is naar een zinvolle invulling van de dag, terecht kan. Ook voor het programma 'Goede Dagen en Perspectief', de opvolger van de 'dagbesteding' heeft dit loket vanaf januari 2019 een belangrijke rol. Het loket verzorgt (i.a.m. DOCK24) een zorgvuldige intake en daar waar nodig lichte begeleiding richting goede dag invulling. Uitgangspunten zijn integratie, inclusie en normalisatie. Iedere inwoner moet de kans krijgen om op alle mogelijke gebieden, zoals: onderwijs, wonen, werken, vrijetijd te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.

Intermediairs/trajectcoaches van DOCK24 maken situatieanalyses en vertalen deze samen met de inwoner naar een passende invulling van de dag, beoordelen of de inwoner een dag invulling kan krijgen binnen het voorliggende veld of bij contractbieders in Zwolle. Er is contact en wordt meegedacht met zorgaanbieders over mogelijkheden in het voorveld of combinaties van dag invulling vanuit het voorveld en vanuit de zorg.

Ook adviseren de intermediairs/trajectcoaches bij de doorontwikkeling van de dagbesteding en de mogelijkheden rondom collectivisering (op basis van fair use).

Resultaten

- In 2020 zijn 286 inwoners ondersteund bij het vinden van dag invulling. Van de 74% van de mensen die een vraag hebben voor dagbesteding, vindt 34% een plek in het voorveld. Net als in 2019 zien we dat ongeveer 60% van de aanmeldingen niet op een maatwerkplek Dagbesteding terecht komt. Er zijn minder mensen in de dagbesteding gestart t.o.v. van 2019. In 2020 zijn dat er 104, in 2019 waren dat er 133.
- In januari is er nauwere samenwerking met Welzijn op recept. Aanvragen van mensen boven de 65+ worden doorgezet naar Welzijn op recept. Er is vooraf geen contact meer met de aanvrager vanuit SamenZwolle. De aanvraag wordt in een beveiligde mail doorgezet naar Welzijn op recept. Zodra iemand vanuit WIJZ een doorverwijzing krijgt naar een gecontracteerde aanbieder ontvangt SamenZwolle dit voor de registratie en het versturen van een bevestiging. De werkwijze verloopt goed. In 2020 worden verdere afspraken met elkaar gemaakt m.b.t. eenduidige werkwijze en registratie van alle plekken waar inwoners binnen het voorveld een plek krijgen. SamenZwolle heeft regie op de registratie van alle gegevens. 67+ blijft de grootste doelgroep die een aanvraag doet. 70% van de aanmeldingen zijn via Welzijn op Recept gegaan. Van de 111 mensen die in eerste instantie zijn aangemeld bij Welzijn op Recept, zijn er 42 bij één van de contractpartners gestart.
- De aanvragen worden vanaf juni doorgezet vanuit de Beheerapplicatie naar CRVS. Dit betekent dat de registratie en monitoring vanaf dan plaatsvindt binnen een Cliënten, Registratie en Volg Systeem (CRVS). Cijfers en resultaten kunnen vanuit dat systeem makkelijk geëxporteerd worden.
- Constatering tijdens de uitvoering de intake en begeleiding in 2020:
 - Nog niet alle organisaties en verwijzers zijn voldoende op de hoogte van de gewenste beweging en rol van SamenZwolle en DOCK24. SamenZwolle en DOCK24 worden vaak gezien als organisatie die de indicatie afgeeft, terwijl het idee achter de opzet is dat er wordt meegedacht om voor iemand een passende plek te vinden welke zo inclusief mogelijk is: voorveld tenzij... Echter is er wel langzaam verandering. Weerstand t.o.v. de gewenste beweging zit met name bij directie, managers.
 - Bij een aantal gecontracteerde aanbieders overlapt het soort aanbod én begeleiding met het voorliggende veld. Hierdoor vervagen de verschillen van specialistische begeleiding en (lichte) begeleiding in het voorliggende veld.
 - Verschillende deelnemers hebben begeleiding van ambulante begeleiders (Integrale Thuisondersteuning). Overlapping van en dubbele financieringsstromen.
 - Het monitoren van het begeleidingsproces en de duur bij de gecontracteerde aanbieders verdient meer aandacht voor de gewenste beweging (evaluaties na zoveel maanden? Hoe gaat het met mensen?)
 - Met een aantal contractpartners is er samen gekeken of deelnemers (nog) op de juiste plek zitten (vlootschouw). Met één contractpartner zou begin dit jaar een vlootschouw zijn, op uitnodiging van de zorgpartner. Na verschillende voorstellen en contactverzoeken vanuit SamenZwolle is er geen vervolg optie gekomen vanuit de contractpartner.

Tijdens de coronaperiode:

- Met name in april waren er minder aanmeldingen. Naast de aanmeldingen zijn er enkele telefoontjes binnengekomen met vragen naar plekken die wel open zijn (c.a. 5 telefoontjes). Aanvragen die via het aanmeldformulier zijn binnengekomen zijn telefonisch met de verwijzer opgepakt of in een driegesprek d.m.v. beeldbellen. De reactie op het beeldbellen was over het algemeen positief, mensen geven aan dat het een goed alternatief is om toch contact met elkaar te hebben. Wel geeft de meerderheid aan dat ze liever een fysieke afspraak hebben, dit communiceert makkelijker en je kan de lichaamstaal zien.
 - Omdat veel voorveldplekken dicht waren was het niet mogelijk om mensen door te verwijzen. Aanvragen bleven hierdoor open staan. In overleg met de aanvragen en in de meeste gevallen betrokken zorgmedewerker is afgestemd in hoeverre het mogelijk was om de aanvraag op pauze te zetten en weer op te pakken zodra fysieke afspraken weer mogelijk zijn. Bij mensen waar geen begeleiding bij betrokken was, is telefonisch contact onderhouden en doorverwezen naar alternatieve activiteiten en mogelijkheden van SamenZwolle. Bij urgente aanvragen was er sprake van een plek bij een gecontracteerde aanbieder, deze konden worden doorgezet.
 - Vanuit de gecontracteerde aanbieders is van drie plekken een update ontvangen hoe ze omgingen met openingstijden in combinatie met de coronamaatregelen. Vanuit de gemeente Zwolle is een belronde gedaan naar alle aanbieders en tevens geattendeerd op de mogelijkheden van SamenZwolle en ZwolleDoet!
 - De korte lijnen met ZwolleDoet! in deze periode zijn waardevol. Er is contact over elkaars expertise en waar het ingezet kan worden.
- De intermediairs houden vinger aan de pols (wel beperkt) bij voorveld partijen of het goed gaat met de inwoner. Om breder te monitoren wat het voorveld aankan en nodig heeft, is daar in 2020 meer op ingezet. Vragen die meegenomen zijn: Is er sprake van een verzadiging van het voorveld, ja, nee? Welke behoefte is er aan lichte begeleiding, training en voorlichting?
- Het vinden en vasthouden van een passende plek voor deelnemers wordt lastiger (problematiek van deelnemers, corona) en vraagt meer lichte begeleiding in het voorveld (dit signaal wordt ook vanuit de impactmeting aangegeven door deelnemers aan het onderzoek). Belangrijk is het maatschappelijk voorveld goed te ondersteunen en te begeleiden (lichte begeleiding) bij de toenemende vraag vanuit Goede dagen & Perspectief (maar ook vanuit integrale thuisondersteuning en jeugd).
- Najaar 2020 is hiervoor een plan en voorstel geschreven hoe de sociale basis te versterken door lichte begeleiding. Dit plan is voorgelegd aan de gemeente. 2021 is daar vervolgoverleg over.
- In de zomer 2020 is de rolverdeling SamenZwolle en DOCK24 aangescherpt. Rol van SamenZwolle (eerste lijn voor wat er te doen is in de stad/ voorveld) en de intake en begeleiding loopt via coaches van DOCK24. Hiermee komt maatschappelijke participatie en zinvolle dag invulling bij de uitvoering dicht bij elkaar te liggen wat een logische stap is. Bij beide routes wordt ingezet om inwoners laagdrempelig en zo normaal mogelijk mee te laten doen, gebruikmakend van alle voorveld voorzieningen in de stad. De overlegstructuur van DOCK24 wordt hierop aangepast, waarmee naast beleidsterrein participatie ook vanuit Goede dagen & Perspectief wordt aangesloten.
 - Najaar 2020 is vanuit SamenZwolle ingezet om informatie rondom Goede dagen & Perspectief te verduidelijken op de website van SamenZwolle. Daarnaast zijn en worden er verschillende verhalen in beeld gebracht van inwoners die een plek hebben gevonden voor zinvolle dag invulling en organisaties die mogelijkheden bieden. De verhalen zijn bedoeld om te inspireren en om te laten zien wat er allemaal mogelijk is.

Impactmeting

Begin 2020 is besloten een impactmeting uit te voeren. De resultaten die DOCK24 tot op heden laat zien, zijn veelbelovend en dragen mogelijk een belangrijke bijdrage aan de transformatieopgave in de gemeente Zwolle. Om hiernaar een onafhankelijk onderzoek te doen is Lysias Advies benaderd. Tijdens de voorbereiding en opzet van dit onderzoek breekt het coronavirus uit. Samen met Lysias Advies is besloten de impactmeting wel door te laten gaan, maar volledig digitaal. Verschillende deelnemers, partners en verwijzers doen mee met sessies voor het onderzoek. Zie voor de resultaten de rapportage (eerder meegestuurd).

Overzicht van de gemeten impact DOCK24 (Lysias Advies juni 2020)

Impact op individueel niveau	Impact op collectief niveau
- Creëren dagritme en een zinvolle en waardige dag invulling - Verhogen zelfredzaamheid, zelfinzicht en zelfvertrouwen - Terugdringen eenzaamheid door sociaal contact - Minder zorg nodig: de hulpvraag wordt kleiner - Toename kwaliteit van leven - Relevante (werk)ervaring opdoen - Toename kans betaalde baan	- Bevorderen participatie in de stad - Inclusieve samenleving: iedereen kan meedoen - Terugdringen ziektekosten - Terugdringen aantal uitkeringen - Bevorderen arbeidsmarkt

Coronavirus: maatregelen en beleid

In verband met het coronavirus volgt DOCK24 de richtlijnen van het RIVM en de GGD. DOCK24 heeft de werkzaamheden vanaf medio maart 2020 anders ingericht. De werkzaamheden vallen onder sociaal werk en gelden als cruciale werkzaamheden, waardoor in 2020 ingezet is om deelnemers zo goed als mogelijk te blijven ondersteunen. Er is contact telefonisch, online en via app contact onderhouden met deelnemers. Indien ondersteuning op afstand niet mogelijk was en begeleiding wel essentieel, werden fysieke afspraken met deelnemers gemaakt met in achtname van de richtlijnen. Sinds eind april wordt weer minimale ondersteuning geboden door activiteiten op de locatie aan de Gasthuisdijk. Deze zijn bestemd voor deelnemers voor wie de situatie niet houdbaar is en die niet via telefoon, online ondersteund kunnen worden.

Signalen

- Ook in 2020 zien we dat de doelgroep ingewikkelder is als we kijken naar de problematiek. Dit komt o.a. doordat meer organisaties die ambulante begeleiding bieden DOCK24 beter weten te vinden. Zij begeleiden mensen met diverse soorten persoonlijkheidsstoornissen en ontwikkelings- en gedragsstoornissen. Het vinden en vasthouden van een passende plek voor deze deelnemers is lastiger en vraagt meer lichte begeleiding in het voorveld (dit signaal wordt ook vanuit de impactmeting aangegeven door deelnemers aan het onderzoek). Belangrijk is het maatschappelijk voorveld goed te ondersteunen en te begeleiden (lichte begeleiding) ook bij de vraag vanuit Goede dagen & Perspectief (maar ook vanuit integrale thuisondersteuning en jeugd).
- De begeleiding van statushouders is vaak ingewikkeld en vraagt tijd en energie door o.a. taalbarrière, cultuurverschillen en achterliggende problematiek zoals trauma's. In het voorveld blijkt het moeilijk om vooral de mensen die de Nederlandse taal niet spreken een plekje te geven. DOCK24 heeft dit najaar een collectieve aanpak ingezet i.s.m. SWT en partners die zich inzetten voor nieuwe Zwollenaren.

Om statushouders passend, duurzaam en voldoende perspectief te bieden, is een brede, integrale aanpak van belang. Voor het participatiestuk vraagt dit samenwerking en inzicht in de rollen van maatschappelijke partijen die een opdracht hebben. Wat zijn competenties, volumes. Vanuit DOCK24 is daarover het gesprek gevoerd met de gemeente. In 2021 initieert de gemeente een overleg met maatschappelijke partijen in Zwolle die zich inzetten voor statushouders (en een opdracht hebben) om daarover af te stemmen.

- Door corona liggen veel vrijwilligersorganisaties, voorveld plekken stil. Sommigen maken na de versoepelingen in het voorjaar een start, maar dit is nog mondjesmaat. Hierdoor zijn er minder vrijwilligers plekken. Organisaties zijn ook bezig om hun eigen vrijwilligers weer een plek te bieden en dit in goede banen te leiden. Wat betekent dat voor de toekomst en hoe kijken we met elkaar vanuit beleid en uitvoering naar participatie. De tweede Lock down eind 2020 maakt dat het van belang is hier begin 2021 aandacht voor te hebben.
- Instroom bij gecontracteerde partijen binnen Goede dagen & Perspectief neemt medio 2020 toe. Dit zal vermoedelijk te maken hebben met de zorg/ hulpvraag die is toegenomen door corona.
- Door de economische situatie zal het aantal mensen in de Participatie wet toenemen. Mede hierdoor kan er druk ontstaan op vrijwilligers plekken. Dit kan het ook lastiger maken een passende plek voor deelnemers te vinden. Het gaat hierbij ook om groepen jongeren. We merken dat jongeren moeizaam stageplekken en bijbanen kunnen vinden. Daarnaast is er weinig aanbod van activiteiten en programma, zijn veel locaties gesloten, is vrijwilligerswerk doen ingewikkeld, terwijl de behoefte aan programma en contact soms groot is. De Jongerenroute van DOCK24 kan hiervoor ingezet worden. Voorbeeld hiervan is de samenwerking met het onderwijs omtrent de ontwikkeling van een gezamenlijk programma voor jonge-zij-instromers vanuit het ISK-onderwijs eind 2020 (zie rapportage Travers Welzijn).
- De maatregelen rondom het coronavirus zorgen er in 2020 voor dat deelnemers niet meer naar hun afspraken, activiteit of vrijwilligersplek kunnen. Dit is voor verschillende deelnemers zeer ingrijpend, juist nu ze de stap hebben gezet om in beweging te komen. De inzet en ondersteuning door de trajectcoaches van DOCK24 zal mogelijk intensiever zijn om deze inwoners opnieuw te motiveren en te activeren.

We merken dat het in contact blijven met de deelnemers, waar nodig minimale ondersteuning bieden op DOCK24, enorm wordt gewaardeerd. Eén van de deelnemers, met een heel beperkt sociaal netwerk, geeft aan dat naast één ander contact, het contact met de trajectcoach ervoor zorgt dat de situatie draagbaar is. Het belang van contact voor veel deelnemers is van groot belang. Er werd onder meer aangegeven dat mensen weer terugvielen in oude patronen; dag- en nacht ritme weer omgedraaid, eenzaamheid neemt toe, depressieve klachten nemen toe.

Sommigen deelnemers ervaarde de coronaperiode (met name in het begin) niet als problematisch, maar gaven aan dat er voor hun niet erg veel veranderde. Het gaf hun zelf juist ruimte en minder prikkels. Ze ervoeren minder druk dan face-to-face afspraken. Effect: een aantal deelnemers is nu beter contact mee dan voor de coronatijd.

- De ingezette beweging rondom inclusie en laagdrempelig meedoen, levert resultaten op. De positieve aanpak, aansluiten bij kansen en mogelijkheden laat zien dat veel mensen met wat lichte begeleiding en ondersteuning stappen maken om sociaal en maatschappelijk vooruit te komen en mee kunnen doen. Bij verschillende zorgaanbieders is de route naar Goede Dagen & Perspectief nog onduidelijk. Vanuit de gecontracteerde aanbieders is tot op heden weinig tot geen gebruik gemaakt van onze expertise om mee te zoeken naar een plek in het voorveld en/ of combinatie met zorg. Er zijn ook gecontracteerde aanbieders waarbij incidenteel nog een doorverwijzing naar SZ/Gd&P achteraf komt.

Ontwikkelpunten 2021

- De zichtbaarheid van DOCK24 vergroten in de stad door een heldere communicatie over de visie en aanpak van DOCK24. *“Niet alleen heeft DOCK24 een eigen visie en aanpak ontwikkeld binnen het sociaal domein, ook werkt DOCK24 voor een brede doelgroep. Vanuit dit uitgangspunt is een breed netwerk noodzakelijk en werkt DOCK24 samen met veel verschillende partners.”* (Impactmeting Lysias 2020). Door vergroten van de zichtbaarheid, kunnen meer inwoners bereikt, ondersteund worden bij het zetten van stappen om mee te doen.
- Aandacht houden voor het stroomlijnen van een lean proces t.b.v. maatschappelijke participatie en daarmee de samenwerking tussen SWT, Tiem en DOCK24:
 - Dit is van belang om voldoende ontwikkeltrajecten te kunnen bieden aan inwoners die dat nodig hebben en de capaciteit van DOCK24 voldoende te benutten (minimaal 200 trajecten).
 - Verbinden van verschillende aanpakken in de stad, waaronder aanpak statushouders, mensen met EPA, jeugd en verbinding maatschappelijke participatie.
 - Een aandachtspunt is om bij de SWT's onder de aandacht te brengen/houden voor wie participatietrajecten en dag invulling plekken binnen het maatschappelijk voorveld passend kunnen zijn.
- Ondersteunen bij het versterken van het voorveld en verbinden van voorzieningen in de stad t.b.v. maatschappelijke participatie. Lichte begeleiding, expertise binnen het voorveld verbinden als het gaat om specifieke doelgroepen (statushouders, mensen met psychische kwetsbaarheid e.d.).
- Ondersteunen bij het creëren van nieuwe plekken waar bewoners kunnen participeren. Kansen liggen bij verruimen van het speelveld door b.v. het creëren van participatieplekken bij commerciële organisaties en opzetten van een sociale coöperatie.
- Door ontwikkelen van samenwerking rondom statushouders (o.a. met Sportpark de Marslanden/ Stichting Kringloop Zwolle).

Bruggenbouwers

Bruggenbouwers zijn Zwollenaren die uit ervaring weten hoe moeilijk het leven soms kan zijn. Wat ze hebben meegemaakt zetten ze om in een positieve kracht die het verschil maakt in het leven van anderen.

Dit kan op veel verschillende manieren. Het doel is om vanuit de eigen persoonlijke ervaringen andere mensen in dezelfde situatie te bereiken en hen te ondersteunen in actie te komen.

Kortom: **Bruggenbouwers...**

- verbinden vanuit kracht
- empoweren (zichzelf en anderen)
- investeren in netwerken
- verlagen hun eigen drempels en die van anderen
- dragen hun (ervarings)kennis over
- inspireren en motiveren mensen om in actie te komen
- betekenen iets voor een ander

In oktober 2019 is met de met de training gestart en deze is afgerond in februari 2020. Er zijn in totaal 20 aanmeldingen geweest. 6 bewoners gaven inmiddels aan niet meer deel te willen nemen.

14 bewoners hebben een uitgebreid intakegesprek gehad.

4 bewoners hebben aangegeven niet te starten, dit had te maken met overkwalificatie, geen tijd/persoonlijke ruimte of dit keer nog niet mee te willen doen maar een volgende keer. Naar aanleiding van deze gesprekken hebben 10 bewoners aangegeven mee te willen doen aan de training Bruggenbouwers. Hiermee zijn we van start gegaan in oktober. Aan het eind van 2019 bestond de groep nog uit 7 bewoners. 3 bewoners zijn gestopt met de volgende reden; werk gevonden, persoonlijke situatie en ook werk gevonden, en psychisch- en lichamelijke beperking. De training wordt gegeven door een trainer en een oud-bruggenbouwer.

De training is afgerond met een certificering van 7 Bruggenbouwers in het Stadhuis. De deelnemers hebben stappen gemaakt op de participatieladder en hebben maatschappelijke aansluiting gevonden bij diverse vrijwilligersorganisaties zoals Dimence, RIBW de Ruimte, Travers Welzijn of het Leger des Heils verdergegaan met het uitwerken van hun plan.

Vervolg

De Bruggenbouwerstraining sluit niet voor iedereen even goed aan. Dit heeft met name te maken met de draagkracht bij deelnemers. Voor het grootste gedeelte komen de deelnemers vanuit sociaal isolement of is het de eerste stap richting vrijwilligerswerk. In deze fase is de stap richting het opbouwen van een eigen initiatief vaak nog te groot. Om deze reden hebben wij al in de huidige training ruimte gegeven om vanuit het idee aan te sluiten bij een vrijwilligersorganisatie. Het is de taak aan de deelnemer om in samenwerking met de vrijwilligersorganisatie verder vorm te geven aan zijn of haar idee.

Doorontwikkeling

Door het coronavirus is er geen nieuwe bruggenbouwerstraining gegeven in het najaar van 2020. Hoe we in deze tijd wel vorm konden geven aan mensen die behoefte hebben om zich te ontwikkelen als bruggenbouwer hebben we ingezet op individuele gesprekken en een samenwerking met DOCK24. Ook is er doorgesproken hoe de Bruggenbouwerstraining vorm te geven in de toekomst.

LAB 1^e stap richting vrijwilligerswerk

In samenwerking met DOCK24 zijn we een groep begonnen waarbij deelnemers de eerste stap maken richting vrijwilligerswerk. Hier zijn de ingrediënten vanuit de Bruggenbouwerstraining meegenomen. Tegelijk wordt dit aangeboden voor de groep die nog niet in staat is om zelfstandig een initiatief op te zetten. We zien steeds meer kwetsbare mensen die zich aanmelden voor de training, dit is een mooie oplossing om eerst de stap naar vrijwilligerswerk te maken en vanuit daar mogelijk de Bruggenbouwerstraining.

Deze groep is gestart in oktober met 4 deelnemers, die in beweging zijn gekomen en op verschillende plekken aansluiting vinden op het vrijwilligerswerk. Onder ander bij Interakt Contour en RTV Focus. De groep blijft elkaar ontmoeten en steunen als de groep het einde van dit jaar stopt. Helaas is dit initiatief gestopt omdat er hier, vooralsnog, geen verdere financiering voor is.

Het bood wel prachtige kansen in samenwerking tussen ZwolleDoet! en DOCK24. Er waren ook al een aantal aanmeldingen waar we helaas niet verder mee aan het werk konden omdat de groep stopte. Dit laat zien dat er potentieel is voor groepscoaching op deze manier.

‘Bruggenbouwers geeft mij inzicht in mijn houding, gedragsstructuren en weerstanden’

‘Ik heb geleerd met mijn weerstanden om te gaan’

‘Ik heb lijntjes gekregen met organisaties’

‘Ik ga nu een andere jongere begeleiden door de contacten via WIJZ op de training’

2.05 SamenZwolle

SamenZwolle is een online platform waarop burgers én professionals actief zijn die willen bijdragen aan de leefbaarheid van de stad. Burgers kunnen op SamenZwolle ontdekken wat ze kunnen doen in Zwolle, via de sociale kaart informatie vinden over diverse onderwerpen en betrokken organisaties (taal, dagbesteding, maatjes, etc.), scrollen door de vrijwilligersvacatures van ZwolleDoet! en hulp vragen en/of bieden. Voor organisaties en professionals is SamenZwolle een manier om extra zichtbaar te zijn onder de Zwollenaren. Door activiteiten, hulpvragen en vrijwilligersvacatures te combineren met een zo compleet mogelijk profiel worden organisaties gevonden op voor hen relevante thema's. Daarnaast ondersteunt SamenZwolle professionals bij hun werkzaamheden, door een platform te bieden waarop ze hulp kunnen vragen voor en met hun cliënten. Met SamenZwolle wordt het vinden van activiteiten, het vragen en bieden van hulp, het vinden van antwoorden op relevante thema's en alle partijen in het maatschappelijk voorveld nóg eenvoudiger en laagdrempeliger. Alle informatie van een organisatie wordt gebundeld op één pagina, samen met de contactinformatie. Is er een thema wat extra uitleg of informatie nodig heeft omdat er veel vragen over zijn of het een tijdelijk extra relevant onderwerp is? Dan kan het beheer ervoor kiezen een aparte landingspagina voor dit thema te bouwen, waarop alle informatie overzichtelijk samenkomt. Deze themapagina's maken het voor professionals mogelijk hun cliënten sneller te helpen door hen naar deze pagina te verwijzen. De themapagina's tonen specifiek de oproepjes, activiteiten en vrijwilligersvacatures die over het desbetreffende thema gaan. De thema's blijven altijd onderdeel van het grotere geheel, waarbij de identiteit van SamenZwolle wordt bewaakt.

Bereik in 2020

- We behalen ruimschoots de contactmomenten/events/bijeenkomsten t.o.v. het jaardoel van 20 events. Dit geldt zelfs gedurende COVID19 (creatief omgaan met beeldbellen e.a. manieren van verbinding zoeken).
- Website: 6697 bezoekers gemiddeld per maand. Record van 29057 unieke pagina weergaven in maart 2020. Gemiddeld 20.151 unieke pagina weergaven per maand.
- Social media: facebook: 3246 volgers eind december 2020 en Instagram 1636 volgers eind december 2020.
- 33 betalende partners in 2020
- 86% van de oproepen is opgelost eind december 2020. Dit was eind juni nog 79%. Er zijn in totaal 407 oproepen geplaatst in 2020, daarmee is de doelstelling van minimaal 400 oproepen behaald.
- Nieuwe projecten: SamenDieren, SamenOnderwijs, SamenTegenEenzaamheid en Trotse Muren.
- In 2020 is de sociale kaart helemaal opgeschoond en zijn dubbelingen verwijderd. Er zijn nu in totaal 811 organisaties te vinden. Iedere organisatie is lokaal actief en heeft een sociaal karakter.
- Opvallend: meer hulpaanbod door de coronacrisis. Naar aanleiding hiervan is er een nieuw filter met 'vraag' en 'aanbod' toegevoegd, zodat plaatsers in de oproep ook aan kunnen geven of zij hulp willen bieden. Hierdoor is het beter zichtbaar of een oproep een vraag of aanbod is.

CIJFERS SAMENZWOLLE 2020

2020 gaat de boeken in als 'het coronajaar'. Zo ook bij SamenZwolle. De crisis bewees het nut en de noodzaak van 'samen'. Wij zijn trots op de hulp die Zwollenaren elkaar gaven en de verbindende rol die SamenZwolle daarin had.

CORONAPIEKEN

- In maart, start de intelligente lockdown: 29.057 unieke paginaweergaven (t.o.v. 20.151 gemiddeld per maand)
- In november, verzwarende tweede lockdown: 44 oproepen (t.o.v. 34 gemiddeld per maand)
- Sinds maart: structureel 4 á 5 reacties op maatjesoproepen, t.o.v. weinig/geen in eerdere maanden

86% OPGELOSTE OPROEPEN

TWEE KEER MEER WEBSITEBEZOEKERS DAN IN 2019

VEEL REACTIES OP MAATJESVRAGEN



CORONAHULP

In één oogopslag info over o.a.:

- welke activiteiten gaan door
- stappenplan voor hulp
- corona-info voor anderstaligen
- aandacht voor Kletslijn

148 reacties op oproepen in november! Hét record reacties

4 nieuwe projecten: SamenDieren, SamenTegenEenzaamheid, Trotse muren, SamenOnderwijs

PARTNERS

33 betalende partners, **800 ORGANISATIES** OP DE SOCIALE KAART

VOOR ÉN DOOR BURGERS EN PROFESSIONALS

NU NÓG HANDIGER OP SAMENZWOLLE

- EXTRA CATEGORIE BIJ ACTIVITEITEN: ONLINE
- NIEUWSPAGINA



SAMENZWOLLE, WAAR ACTIVITEITEN EN VRIJWILLIGERSVACATURES, HULPOPROEPJES EN AANBOD VAN HULP SAMENKOMEN.
WWW.SAMENZWOLLE.NL/CORONAHULP

DE CIJFERS

6.697 unieke website-bezoekers gemiddeld per maand

288 (digitale) activiteiten

1.074 reacties

3.246 likes Facebook

1.636 volgers Instagram



Coronahulppagina

Er is een nieuwe themapagina online geplaatst, namelijk de Coronahulppagina. Hierin kunnen bezoekers in 1 oogopslag activiteiten zien welke wel doorgaan, stappenplan voor hulp, interculturele uitleg richtlijnen, een duidelijk overzicht waar je hulp kan vinden (deze lijst is samengesteld n.a.v. signalen die binnenkwamen), aandacht voor de kletslijn (verwijzing naar SamenOuderen), etc.

Netwerkontwikkeling

Er is tijd geïnvesteerd in het betrekken van nieuwe partners vanuit eigen beweging. Zo zijn we in contact gekomen met het dierenteam Zwolle en NME op initiatief van Travers Welzijn en zijn we aangehaakt bij hun bijeenkomsten. Zij zijn erg enthousiast geworden over ons platform en zien meerwaarde in het gebruik hiervan d.m.v. het benutten van een themapagina (project). De vergadering van de stuurgroep wordt nog altijd druk bezocht, waarbij de partners kritische vragen blijven stellen. N.a.v. COVID19 hebben we de bijeenkomsten niet vormgegeven zoals we voor ogen hadden, in plaats hiervan is er een vlog opgenomen om toch in verbinding te blijven met ons netwerk en hebben we 1 op 1 partnergesprekken gepland met hetzelfde doeleinde.

Promotie

- Nieuwsbrieven professionals – 1 keer in de maand
- Nieuwsbrieven ouderen – 1 keer in de maand
- Nieuwsbrieven burgers – 1 keer in de maand
- Vullen platform (continu proces)
SamenZwolle biedt platform aan verschillende partners voor in gebruik name van themapagina's (SamenOuderen, SamenKids, SamenOnderwijs, de Coronahulp pagina, SamenTaal, SamenMaatjes, SamenDieren en Goede Dagen en Perspectief). Voor deze thema's fungeert SamenZwolle als marketingvehicle.
- Social Media - dagelijks
- Peperbus - wekelijks
- Swollenaer – 3x per jaar
- Wijkkranten – verschillende keren per jaar
- Promotie onder professionals (huisartsen, fysiotherapeuten, etc.) – continue proces
- Aanwezig bij derden (netwerkbijeenkomsten, beurzen, etc.) – continue proces
- Vrijwilligerswaarderingsevent – jaarlijks
- Wensboom – jaarlijks – uitgesteld i.v.m. COVID.

Toeleiding naar Goede dagen en perspectief

SamenZwolle heeft een rol als aanspreekpunt voor inwoners. Ze vormt een "loket" waar een inwoner, die op zoek is naar een zinvolle invulling van de dag, terecht kan. Ook voor het programma 'Goede Dagen en Perspectief', de opvolger van de 'dagbesteding' heeft dit loket vanaf januari 2019 een belangrijke rol. Het loket verzorgt (i.s.m. DOCK24) een zorgvuldige intake en daar waar nodig lichte begeleiding richting goede dag invulling.

Uitgangspunten zijn integratie, inclusie en normalisatie. Iedere inwoner moet de kans krijgen om op alle mogelijke gebieden, zoals: onderwijs, wonen, werken, vrije tijd te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.

Nadere rapportage van Resultaten is opgenomen in 2.04.

In januari is er nauwere samenwerking met Welzijn op recept. Aanvragen van mensen boven de 65+ worden doorgezet naar Welzijn op recept. Er is vooraf geen contact meer met de aanvrager vanuit SamenZwolle. De aanvraag wordt in een beveiligde mail doorgezet naar Welzijn op recept. Zodra iemand vanuit WIJZ een doorverwijzing krijgt naar een gecontracteerde aanbieder ontvangt SamenZwolle dit voor de registratie en het versturen van een bevestiging. De werkwijze verloopt goed. In 2020 worden verdere afspraken met elkaar gemaakt m.b.t. eenduidige werkwijze en registratie van alle plekken waar inwoners binnen het voorveld een plek krijgen. SamenZwolle heeft regie op de registratie van alle gegevens.

Sociale kaart

Op SamenZwolle is een sociale kaart te vinden. Elke organisatie die een account aanmaakt via ZwolleDoet! of SamenZwolle komt hier automatisch op te staan. Eén overzicht van alle organisaties die in Zwolle of omgeving actief zijn. Met alle bijbehorende informatie die je direct kunt inzien en contactgegevens. Het doel van dit project is tweeledig; De sociale kaart is opgeschoond en het doel is meer bezoekers die gebruik maken van de sociale kaart; d.m.v. marketing acties en betere vindbaarheid. Daarnaast is het plan ieder jaar het hele bestand/ ons netwerk te mailen om te vragen of ze willen nagaan of hun informatie nog up to date is en of zij dit zelf willen aanpassen indien nodig. We zijn het afgelopen half jaar bezig geweest met doorontwikkelingen en verbeterpunten voor de website, o.a. de sociale kaart. Een voorbeeld is dat de zoekfunctie verbeterd is. De eerste maanden van 2021 worden er nog meer verbeteringen doorgevoerd aan het design en de gebruiksvriendelijkheid van de sociale kaart.

Activiteitenpagina

Voor de coronacrisis stonden er veel activiteiten op SamenZwolle. Mede door de beweging SamenOuderen zijn er veel nieuwe activiteiten gericht op ouderen bijgekomen. Ook voor andere doelgroepen zijn we bezig om organisaties meer activiteiten te laten plaatsen. Vanwege de maatregelen i.v.m. het coronavirus hebben er gedurende het grootste gedeelte van 2020 geen fysieke activiteiten plaatsgevonden, dit communiceren wij op de website ook via een banner met link naar de website van het RIVM. Zodra de maatregelen weer versoepelen, is het tijd om de activiteitenpagina nieuw leven in te blazen. Hierbij is het belangrijk dat er alleen activiteiten geplaatst worden die voldoen aan de geldende maatregelen. Dit betekent dat we iedere activiteit bekijken of het nog up to date is (ook binnen de corona-maatregelen), dit betekent dat we weer opnieuw beginnen met de opbouw van de activiteiten en het goed willen wegzetten. In 2020 zijn er in totaal 288 activiteiten geplaatst, waarvan een groot deel digitaal.

Hoe blazen we activiteiten na versoepeling van de maatregelen nieuw leven in:

- Naast de 3 pijlers (activiteiten, oproepen en vrijwilligersvacatures) heeft SamenZwolle themapagina's in het leven geroepen. De reden: sommige thema's hebben een plek nodig waar we meer content over het thema kwijt moeten kunnen – in de vorm van storytelling, verzamelplek voor oproepen/activiteiten etc. Via deze pagina's stromen er meer activiteiten binnen. En door in een projectteam te werken, creëren we meer diepgang en relatie met als vervolg meer aanbod en gebruik van SamenZwolle (een beter gevuld platform).
- Door nieuwe doelgroepen aan te boren, bijvoorbeeld voor de doelgroep jongeren. Zo zijn we in gesprek met de Jongerenraad om jongeren tijdens de coronacrisis actief te houden en eigen regie te geven door nieuwe middelen voor te ontwikkelen.
- Activiteiten(organisatoren) benaderen of de inhoud kloppend is zoals deze op SamenZwolle staat & stimuleren hun aanbod te plaatsen.
- Promotie van inzet API (automatische koppeling voor de activiteiten).

- Doorontwikkeling: aangezien er steeds meer digitale activiteiten worden georganiseerd, is de categorie 'Online' in 2020 toegevoegd. Ook is het nu mogelijk activiteiten tijdelijk te onderbreken.

Oproepen

Door COVID19 werd al gauw duidelijk dat veel mensen hun hulp wilden aanbieden, waardoor het soms onoverzichtelijk werd of het ging om een vraag of een aanbod. Om deze reden hebben we een button laten toevoegen waardoor gelijk duidelijk te zien is of het gaat om een aanbod of een vraag.

Verdere signalen:

- Het allermooiste is het aantal reacties, bijna het dubbele van 2019! Van 544 reacties in 2019 naar maar liefst 1074 reacties in 2020. Dat heeft ook meteen effect op het percentage opgeloste oproepen, van 65% in 2019 naar 86% in 2020.
- Er is veel gereageerd op maatjesvragen, 4 of 5 reacties per oproep terwijl voorgaande jaren en zelfs maanden soms nooit reacties kwamen. Door de coronacrisis was er ook meer vraag naar maatjes/vriendschap.
- Er zijn veel oproepen geplaatst in de categorie klusjes in en rondom huis en het ophalen van voedselbankpakketten, deze hebben we allemaal snel kunnen oplossen.
- Veel oproepen geplaatst door professionals, dit is erg opvallend en hoger dan in 2019.
- Nieuw record geplaatste oproepen in 1 maand: 44 geplaatste oproepen in november.
- Aantal geplaatste oproepen is iets hoger weer als in 2019 maar het zit de afgelopen 4 jaar een beetje rond hetzelfde getal; 400.
- Blijvende stijgende lijn op socials, zitten nu op 3246 likes op FB en 1636 like op Insta.
- Ook het platformgebruik is omhooggeschoten. Van gemiddeld 3383 bezoekers per maand in 2019 naar gemiddeld wel 6697 per maand in 2020. Ook weer het dubbele. Dat laat zich ook zien in het aantal unieke paginaweergaven per maand.
- Het aantal geplaatste activiteiten in 2020 is op 1 meer net zoveel geweest als in 2019; 288. Ondanks het coronavirus werden er dus wel digitaal activiteiten aangeboden.
- We merken ook dat mensen zelf op SamenZwolle kijken naar oproepen en wat zij kunnen doen en niet altijd via onze communicatiemiddelen op de website terecht komen.

Projecten/themapagina's

Goede Dagen & Perspectief

SamenZwolle is ingezet als platform en loket m.b.t. aanvraag/zoektocht van burgers m.b.t. plusaanbod/ dagbesteding. Uitdaging: in de communicatie de juiste toon/strekking uiten en de samenwerking blijven zoeken met partners. Er is een projectplan geschreven om bovenstaande verder vorm te geven in 2021 met als doel dat mensen/bedrijven/organisaties begrijpen wat Goede dagen en Perspectief is en het op SamenZwolle weten te vinden. In 2020 zijn er 286 aanvragen binnengekomen, waar er in 2019 318 aanvragen zijn binnengekomen.

Dierenteam Zwolle

Het Dierenteam Zwolle is een samenwerkingsverband van diverse dierenorganisaties in Zwolle. SamenZwolle biedt sinds 1 september 2020 platform in de vorm van een themapagina voor het Dierenteam Zwolle om meer bereik, verbinding en platform te bieden. De eerste startbijeenkomst heeft plaatsgevonden en alle partijen hebben zich aangemeld als gebruiker van de website. Plan voor 2021 is nieuwe bijeenkomsten te organiseren en de samenwerking te blijven versterken.

Activering thuisondersteuning

SamenZwolle is betrokken bij de pilot 'Activering Thuisondersteuning' met Limor, Creating Balance, Driezorg, PGVZ en de Nieuwe Zorg Thuis. Het doel is gedragsverandering van de burgers en ook van de werkzame professionals in het sociale domein. Vanuit deze gedachten is er een idee ontstaan om verschillende e-learnings te ontwikkelen voor de professional en de burger om het middel SamenZwolle in te zetten zoals bedoelt. Onze wens is om dit in 2021 te kunnen realiseren.

SamenOnderwijs

Op SamenOnderwijs komen onderwijs en vrijwilligerswerk samen. Bij dit project worden enthousiaste jonge vrijwilligers (studenten en leerlingen) van het VO, MBO en HBO aan maatschappelijke organisaties met een vrijwilligersvacature voor kort of langdurig vrijwilligerswerk gekoppeld. In september is de themapagina gelanceerd en opgenomen in de processen van de opleidingen van Landstede, Deltion en Windesheim. Door de coronamaatregelen gaat het niet vanzelfsprekend, maar de partijen zijn actief en betrokken dus de samenwerking wordt in 2021 actief doorgezet.

SamenOuderen

SamenZwolle biedt platform aan het samenwerkingsverband van allerlei Zwolse ouderenorganisaties/initiatieven. Hier komen alle activiteiten gericht op ouderen samen, maar ook worden initiatieven uitgelicht. Per kwartaal komt er een activiteitenfolder uit waarin de ouderen fysiek kunnen zien wat er te doen is in de stad. Hierdoor bieden we ook offline (op maat voor de doelgroep) informatievoorziening. Het doel van SamenOuderen is ouderen in beweging krijgen, meer dagen te geven om naar uit te kijken. Vereenzaming tegengaan, maar ook zelfstandigheid stimuleren. We komen maandelijks bij elkaar met het team SamenOuderen (WijZ en SamenZwolle) om de marketingacties door te spreken en op actuele signalen in te gaan. Ook tijdens de coronacrisis zijn er nieuwe initiatieven opgestart, zoals de SamenOuderen Kletslijn en digitale koffie uurtjes. In 2021 gaan we het DansLokaal dat eerder in Hedon werd georganiseerd coronaproof uitzenden als dansprogramma op televisie via RTV Focus. Ook zal SamenOuderen in 2021 aansluiten bij SamenTegenEenzaamheid, o.a. door een groots (eventueel online) evenement te organiseren in samenwerking met WijZ Welzijn en Vitaal & Veilig Thuis. Het doel is kennis rondom eenzaamheid te vergroten en het netwerk rondom dit thema in Zwolle te versterken. Daarbij richten we ons zowel op ouderen zelf als op professionals die met ouderen werken.

Meldpunt SamenTegenEenzaamheid

Vanuit diverse hoeken ontstond er afgelopen jaar behoefte aan een meldpunt rondom eenzaamheid, omdat de signalen in Zwolle toenemen. De gemeente heeft SamenZwolle en SamenOuderen benaderd om hierin het initiatief te nemen. Naar verwachting wordt het meldpunt eind januari 2021 gelanceerd, compleet met tips, een digitaal formulier en contactmogelijkheden. We zetten in op een brede doelgroep, omdat eenzaamheid jong tot oud treft, zeker tijdens de coronacrisis. Doel voor 2021 is diverse partijen en al onze partners te betrekken om ook gebruik te maken van het meldpunt.

SamenKids/VVE Platform

SamenKids is een themapagina waar al het aanbod voor de Zwolse kinderen samenkomt, om de pagina een nieuw leven in te blazen is er in 2020 besloten dat er een vernieuwde strategie en plan van aanpak nodig zijn. We willen van SamenKids graag een themapagina maken waar meer aandacht is voor:

- laagdrempelige, wijkgerichte en stedelijke activiteiten
- ouders helpen ouders

- uitwisseling en ontmoeting
- digitale beïnvloeding pedagogisch buurtklimaat
- opvoedingsondersteuning

Er is een projectgroep opgericht die vanuit Travers Welzijn is geïnitieerd, met de vraag of zij hierover willen meedenken. De eerste brainstormsessie heeft eind 2020 plaatsgevonden en wordt in 2021 voortgezet. Doel voor 2021 is de initiatiefnemers weer actief te maken en ervoor zorgen dat de doelgroep het platform weet te vinden.

Wensboom

De wensboom is een activiteit die in 2020 voor de 4^e keer zou plaatsvinden. Dit is een fysieke plaats om een oproep (in de vorm van een wens) voor een ander te doen. Plan is om in 2021, mits de maatregelen zijn versoepeld, een extra editie rond de zomer te organiseren.

Vrijwilligersevent

Elk jaar wordt er een groot event georganiseerd voor de Zwolse vrijwilligers om onze waardering uit te spreken. Dit hebben we ook in 2020 gedaan, door het digitaal te organiseren met een video in samenwerking met SportService Zwolle, ZwolleDoet! en WijZ Welzijn.

Trotse Muren

Zwolle een stukje mooier maken en kale muren opvrolijken. Daar gaan wij ons samen met het initiatief Trotse Muren voor inzetten! De samenwerking is begonnen in 2020 en het doel is binnen 2 jaar de binnenstad te voorzien van 15 muurschilderingen. Inwoners en ondernemers denken mee over de ontwerpen, geïnspireerd op de historie van die buurt. Inmiddels is de eerste muur bij de Creatieve Coöperatie gerealiseerd en zijn er 5 muren in een vergevorderd stadium.

Verwachtingen/plannen 2021

- Projecten zoals bovenstaand beschreven verder uitwerken.
- Doorontwikkelingen website: intuïtief bruikbaar en gebruiksvriendelijker maken van de sociale kaart en de huisstijl doorvoeren.
- Positieve gezondheid in samenwerking met de GGD en Icare. De GGD heeft de intentie om te gaan onderzoeken in de regio om een regionetwerk goed op te zetten met de thematiek Positieve Gezondheid. SamenZwolle zou hierin als platform/middel ingezet kunnen worden.
- Professionals bijeenkomst: SamenZwolle houdt ieder jaar 2 keer een professionalsbijeenkomst met als doel netwerken en informeren. Vanwege COVID19 is er in 2020 gekozen voor een digitale bijeenkomst en 1 op 1 partnerbezoeken. In 2021 worden de mogelijkheden voor een live bijeenkomst bekeken.
- Stagiaires een plek bieden bij SamenZwolle om ons te helpen doorontwikkelen.
- Beheeroverleg en stuurgroep bijeenkomsten continueren.
- Samenwerking PEC Zwolle United als sponsor i.s.m. ZwolleDoet!
- Met sociale woningbouw (sociaal beheerders) om de tafel: thema leefbaarheid & inzet SZ.
- Vrijwilligerscampagne #WATJIIJDOET promoten, o.a. door middel van een nieuwe video.
- Groot event voor partners & voor anderen uit het sociale domein. Doel: promotie & netwerkversterking.
- Partnerbezoeken & werven nieuwe partners.
- Grote evenementen als Beursvloer en Vrijwilligersfestijn mede-organiseren.
- Event voor wijkverenigingen: doel wijkpagina's en SamenZwolle onder de aandacht brengen.

- Klanttevredenheidsonderzoek gebruikers SamenZwolle.

Doorgevoerde doorontwikkelingen in 2020

- Nieuwsfunctie: SamenZwolle heeft sinds eind 2020 een nieuwsfunctie om Zwolle breed nieuws te delen, tips te geven en partners platform te bieden om ontwikkelingen te delen.
- Blokkenfunctie: er was behoefte om op de websitepartners en betrokken partijen op een visueel aantrekkelijke manier weer te geven, bijvoorbeeld op SamenMaatjes en SamenDieren. Dit is in 2020 gerealiseerd.
- Themapagina's herschreven: de themapagina's zijn uitgebreid met nieuwe intro's, verhalen, interviews, tips en beeldmateriaal.
- Wijkpagina's: ook de wijkpagina's zijn uitgebreid met nieuwe intro's, verhalen, interviews en tips voor bewoners van die wijk.

2.06 Expertisecentrum

In bovenstaande hoofdstukken is bij de diverse producten benoemd hoe ZwolleDoet! werkt aan kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking in de stad. Door regelmatig informatie te verspreiden via nieuwsbrieven, de website, social media, folders, kranten en persoonlijke vertegenwoordiging tijdens bijeenkomsten, informeert ZwolleDoet! actief over de begrippen mantelzorg, vrijwilligerswerk, informele zorg en participatie en over de positie van mantelzorgers en vrijwilligers naast de zorgvrager en de professionals. Er worden actuele (politieke) ontwikkelingen gedeeld, evenals (nieuwe) ondersteuningsmogelijkheden.

Overstijgende netwerken

ZwolleDoet! heeft deelgenomen aan o.a. WWZ038, Vosvi (steunpunten Vrijwillige inzet in Overijssel), Netwerk Gezonde Stad, Regionaal Zorgnetwerk, klankbordgroep dementie, het bestuurdersoverleg cultuursensitieve ouderenzorg, het respondentennetwerk van Mantelzorg.nl. Door deelname aan bijeenkomsten van o.a. NOV (Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk), mantelzorg.nl, Movisie, VPTZ (Vrijwillig Palliatief Terminale Zorg) en Vilans vertalen we landelijke informatie voor de lokale situatie én delen we onze expertise. ZwolleDoet! wordt regelmatig benaderd om onze ervaringen en (innovatieve) aanpakken toe te lichten. ZwolleDoet! is mede initiatiefnemer van het landelijke netwerk Vrijwilligerssteunpunten en Maatschappelijke Diensttijd (i.s.m. NOV) om de ervaring en positie van vrijwilligerssteunpunten t.a.v. het landelijk actieprogramma goed te borgen.