



ACTIVITEITENVERSLAG 2021

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Kengetallen

2.01.a Mantelzorgondersteuning (Steunpunt Mantelzorg)

- Individuele advisering/ondersteuning: algemeen, doelgroepgericht en problematiek gericht. Waaronder o.a. Mantelzorgmakelaar en (vertaal)maatjes voor mantelzorgers.
- Collectieve mantelzorgondersteuning: Mantelzorgsalon, Kracht van Herinneringen en lotgenotencontact.
- Training en scholing: voor mantelzorgers.
- Expertisecentrum: kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking inzake mantelzorg, afstemming formele en informele zorg.

2.01.b Mantelzorgwaardering (Steunpunt Mantelzorg)

- Individuele mantelzorgwaardering: jaarlijkse waardering en maatwerkwaardering.
- Collectieve mantelzorgwaardering: Maand van de Mantelzorg, acties en aanbiedingen met samenwerkingspartners.
- Expertisecentrum: kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking inzake mantelzorgwaardering.

2.02 Inzet (gespecialiseerde) vrijwilligers in de thuissituatie (Startpunt Informele Zorg)

- Respijtzorg (ontlasten mantelzorgers) en ondersteunen zelfstandig wonende hulpvragers: vrijwillige thuiszorg, terminale zorg, PlusMaatjes, geheugensteuntjes, ervaringsmaatjes.
- Collectieve ondersteuning zelfstandig wonende hulpvragers/dagbesteding: lotgenotengroepen.
- Training, scholing en waardering voor gespecialiseerde vrijwilligers in de thuissituatie.

2.03 Steunouders

2.04 Ondersteuning vrijwilligerswerk (Startpunt Vrijwilligerswerk)

- Promotie; diversiteit vrijwilligerswerk en werving
- Bemiddeling: vacaturebank, (intensieve) bemiddeling, groepsbemiddeling, NLdoet.

- Advisering: ondersteuning organisaties die met vrijwilligers werken.
- Training en scholing: vrijwilligers, organisaties, professionals.
- Waardering: acties/aanbiedingen, waarderingsevenementen.
- Maatschappelijk betrokken ondernemen: Beursvloer Zwolle.
- Expertisecentrum: kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking inzake vrijwilligerswerk, actief burgerschap en participatie.

2.05 Ondersteuning participatie (DOCK24)

- Sociale activeringstrajecten

2.06 Bruggenbouwers

2.07 SamenZwolle

- Digitaal platform en sociale kaart
- Beheer
- Netwerkontwikkeling
- Promotie

2.08 Intake en begeleiding dagbesteding / toeleiding naar ‘goede dagen en perspectief’ (zie 2.07)

2.09 Organisator (matching brede regeling goede dagen) (zie 2.07)

2.10 Expertisecentrum

- Kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking inzake: mantelzorg, informele zorg, vrijwilligerswerk, actief burgerschap, samenwerking beroepskrachten en mantelzorgers en vrijwilligers.

3. Bijlages

1. Inleiding

1.1 Algemeen

ZwolleDoet! is makelaar, steunpunt en expertisecentrum op het gebied van vrijwillige inzet, informele zorg en mantelzorg. We ondersteunen vrijwillige en informele kracht. Door te bemiddelen in vraag en aanbod. Door individuele vrijwilligers en mantelzorgers te adviseren. Door het stimuleren van onderlinge hulp en het organiseren van collectieve aanpakken in groepen. Door expertise te delen in de stad en partijen te motiveren, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van trainingen en campagnes.

Waarom we dat doen? Zodat inwoners en organisaties zelfredzamer en krachtiger worden, elkaar nog beter kunnen vinden, van elkaar kunnen leren en onbenutte kracht benut wordt. Zodat formele en informele hulp beter op elkaar afgestemd worden en er erkenning is voor de unieke waarde van vrijwilligers en mantelzorgers. Om samen te werken aan een vrijwilligersvriendelijke en mantelzorgvriendelijke samenleving.

Sociale basis en Hervormingsagenda

ZwolleDoet! levert essentiële bijdragen aan de ambities van de gemeente Zwolle:

- Inwoners hebben betekenisvolle sociale contacten en daginvulling.
- Inwoners zijn vitaal en gezond.
- Inwoners hebben gelijke kansen op een zelfredzaam leven.

Volgens diverse onderzoeken draagt 'delen' direct bij aan het welzijn van mensen. Vrijwilligers zijn gezonder, voelen zich gelukkiger en leven zelfs langer dan mensen die geen vrijwilligerswerk doen. Het voelt goed, biedt sociaal contact en geeft zin aan het leven. Voor veel mantelzorgers is het vanzelfsprekend om voor een naaste te zorgen; 5 op de 6 geeft aan te genieten van de mooie momenten. ZwolleDoet! werkt op basis van positieve gezondheid, gaat uit van preventie, collectief en samenhangend aanbod waar mogelijk en heeft de eigen kracht en regie van inwoners als uitgangspunt.

Vrijwillige inzet speelt zich niet alleen af binnen zorg en welzijn. Vrijwillige inzet vindt plaats binnen vele domeinen en rondom diverse maatschappelijke opgaven. Denk naast zorg en welzijn aan: natuur& milieu, kunst en cultuur, wonen, sport, politiek, levensbeschouwing en onderwijs. En aan maatschappelijke opgaven als armoedebestrijding, leefbaarheid, eenzaamheidsvermindering, gezondheid, inclusie, duurzaamheid en meer. Inwoners zetten zich vrijwillig in voor maatschappelijke thema's die hen raken, op basis van intrinsieke motivatie. Vrijwilligersbeleid overstijgt daarmee het sociale domein.

ZwolleDoet! is onderdeel van Stichting Travers, waaronder ook activiteiten op het gebied van kinderopvang, welzijnswerk en popcultuur ressorteren.

Dit activiteitenverslag, wat met directe input vanuit de teams tot stand is gekomen, is de verantwoording van de stichting aan haar subsidiegevers voor de resultaten van haar activiteiten en volgt inhoudelijk de opzet van de aanvraag 2021.

1.2 Algemene Ontwikkelingen in 2021

Corona

2021 is, ondanks eerdere positieve verwachtingen m.b.t. de ontwikkelingen van het coronavirus, stevig beïnvloed door de pandemie. Mantelzorgers kregen opnieuw te maken met weinig tot geen hulp/zorg voor hun dierbare en konden zichzelf niet of in mindere mate aan de zorgsituatie onttrekken. Veel vrijwilligers konden hun vrijwilligerswerk niet uitoefenen, vrijwilligersorganisaties werden getroffen door een terugloop aan vrijwilligers en deelnemers/leden. ZwolleDoet! heeft zoveel mogelijk haar dienstverlening doorgezet fysiek (al dan niet buiten) of digitaal. Vanwege de grillige verwachtingen en bijstellingen van de maatregelen zijn een aantal groepsbijeenkomsten en evenementen op het allerlaatste moment niet of aangepast doorgegaan. Zo flexibel mogelijk is er geanticipeerd door middel van online alternatieven en ander aanbod. Het digitale aanbod is hierdoor verbeterd, maar er waren ook teleurstellingen over mooie activiteiten en ontmoetingen die geen doorgang hebben gekregen zoals bedoeld. Het heeft veel van onze medewerkers en klanten gevraagd. En het heeft wederom aangetoond hoe belangrijk ontmoeting voor onze doelgroepen is. ZwolleDoet! heeft veel positieve reacties ontvangen op onze aanpak in coronatijd. Er is steeds gekeken naar 'wat kan er wel'? In 2022 en 2023 maken we ruimte om afgelast of beperkt aanbod alsnog, vaker of grootser te organiseren. Digitale doorontwikkelingen en nieuwe creatieve aanpakken die zijn ontstaan door het anticiperen op maatregelen nemen we op in ons reguliere aanbod.

Toenemende belangstelling

ZwolleDoet! merkt dat er een toenemende belangstelling is voor vrijwillige inzet en informele zorg en dat er meer van inwoners wordt verwacht. Doordat mensen met een zorg/hulpvraag langer thuis blijven wonen, er personeelstekorten zijn in de zorg en huishoudelijke hulp, wordt er meer en meer een beroep gedaan op mantelzorgers, naasten en vrijwilligers. Met de hervormingsagenda, aandacht voor de sociale basis en het toenemende besef dat veel Zwollenaren bereid zijn om vrijwilligerswerk te doen (hulp te bieden) is er bij beleidsmakers en professionals meer belangstelling voor 'het benutten van vrijwillige inzet'. Er wordt ook in toenemende mate gebruik gemaakt van deskundigheidsbevordering om beter te leren samenwerken met vrijwilligers en mantelzorgers. Dat het benutten van deze 'informele kracht' een eigen aanpak kent (faciliteren, waarderen en niet instrumentaliseren) is helaas nog niet overal vanzelfsprekend.

Sociale activering en herstel

ZwolleDoet! heeft ingeschreven op de verordening Sociale Activering en Herstel. Deze aanvraag is afgewezen. Deels omdat aangevraagde onderdelen passen bij bestaande vrijwilligers- en mantelzorggesubsidieerde activiteiten. Verwachting van ZwolleDoet! is dat vragen, zoals maatjesvragen en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, zullen toenemen m.b.t. de doelgroepen van SAH. Afstemming in relatie tot de verordening SAH is wenselijk om deze toename op te kunnen vangen en gebruik te maken van aanbod wat er al is. Daarnaast is het ons inziens belangrijk om oog te hebben voor de ondersteuning van 'echte vrijwilligersorganisaties' die een plek kunnen bieden aan de SAH doelgroepen. (Tijdelijke) Begeleiding op locatie is hierin een knelpunt.

Landelijke en Provinciale projecten

ZwolleDoet! Is in 2021 wederom aangehaakt bij een aantal provinciale en landelijke projecten. Denk aan Impacter (maatschappelijke diensttijd voor jongeren) en BestuurdersCentraal voor het versterken van besturen van vrijwilligersorganisaties. Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen voor een project rondom het (weer) benutten

van oudere vrijwilligers na coronatijd: 'Goed bezig' in samenwerking met KBO Overijssel. Met Stadkamer en WijZ is Briljant opgestart, een pilot om ouderen (incl. mantelzorgers en vrijwilligers) op een participatieve manier te laten participeren d.m.v. kunst en cultuur.

Naast financiering levert deelname aan landelijke en provinciale projecten ook kennisuitwisseling en innovatie op. Deze ruimte voor methodiekontwikkeling komt ten goede aan de lokale Zwolse situatie. Andersom is ZwolleDoet! proactief in het delen van kennis in de regio en het land en worden wij hiervoor ook benaderd. Zo zijn er inmiddels 9 gemeenten aangehaakt bij Impacter, is de vrijwilligerscampagne #watijdoet in 7 gemeenten uitgerold, zijn we gevraagd voor landelijke webinars in relatie tot de vertaalmaatjes en 'In voor Mantelzorg' (samenwerking Isala) en is er belangstelling voor de korte documentaire 'Ik zie jou' (migrante mantelzorgers) en het magazine 'Onvergetelijk' over de Vrijwillige Palliatieve Terminale Thuiszorg. ZwolleDoet! gelooft dat samenwerking en het delen van kennis essentieel is om te komen tot een fundamentele verandering in het samenspel tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten.

Identiteitstraject

Welke opgaven zien we voor de komende jaren m.b.t. vrijwillige inzet en mantelzorg? Waar ligt de kracht van ZwolleDoet!? Wat is onze ambitie en wat is er de komende jaren nodig om onze belofte aan de stad waar te maken? In het voorjaar van 2021 is ZwolleDoet! gestart met een identiteitstraject onder leiding van de Betekenisfabriek. Gesprekken met onze doelgroepen; van lokale vrijwilligers en mantelzorgers tot aan landelijke partners maakten heel duidelijk dat ZwolleDoet! van onmisbare meerwaarde is. De betekenis van ons werk is groot. Een betekenis die veel verder gaat dan de soms ogenschijnlijk kleine 'interventie'. Klanten voelen zich vanuit gelijkwaardigheid gesterkt, geïnspireerd en betrokken. Stabiliteit, persoonlijk contact, professionaliteit, innovatie, humor en zingeving zijn enkele kernwaarden die daarbij naar voren zijn gekomen. Daarnaast zijn uit de gesprekken ook behoeften naar voren gekomen t.a.v. de rol die klanten en samenwerkingspartners zien voor ZwolleDoet!, of nog meer zien. Die liggen o.a. op het terrein van kennisdeling, pleitbezorging, toegang en makelaarschap. In het najaar van 2021 is een identiteitsbewijs gemaakt waarin onze ambities zijn opgenomen. In de bijlage treft u dit document en de samenvatting. Strategie en ambities komen tot uiting in de komende jaren, worden vertaald in relatie tot het activiteitenplan in onze aanvraag 2023 en kunnen als input dienen voor het nieuw te formuleren beleidskader voor vrijwilligersbeleid en mantelzorgondersteuning van de gemeente Zwolle.



Continuïteit

Inwoners en klanten benoemen regelmatig moeite te hebben met vele wisselingen van hulpverleners, sociale professionals en organisaties. ZwolleDoet! ervaart dat klanten baat hebben bij stabiliteit in ondersteuning, persoonlijk contact en opvolging. Door o.a. corona en de arbeidsmarktkrapte heeft ZwolleDoet! in 2021 diverse uitdagingen gehad m.b.t. personele bezetting. Door extra inspanningen van het huidige team en inzet van een kundig, al jaren betrokken, flexibele schil van experts hebben we leegtes zo goed mogelijk opgelost. Merkbaar is wel dat het vinden van goed personeel, passend bij onze werkwijze en ambities, in een krappe arbeidsmarkt en met een groot deel aan incidentele financieringen, veel van ons vraagt.

Communicatie

In dit activiteitenverslag staat per product bijbehorende expertisedeling en marketing vermeld. Over het algemeen werden in 2021, net als in 2020, digitale communicatiemiddelen nog belangrijker om doelgroepen te bereiken. ZwolleDoet! vindt haar succes in een mix van on- en offlinemiddelen waarbij 'beeld' (video) een prominenter rol is gaan spelen. Deze mix is belangrijk om onze diversiteit aan doelgroepen op een bij hen passende manier te bereiken. In 2021 is daarnaast gewerkt aan het ontwikkelen van een identiteitsbewijs voor ZwolleDoet! in samenwerking met onze doelgroepen, van mantelzorgers en vrijwilligers tot landelijke en regionale partners en professionals. In 2022 wordt gekeken naar het implementeren van dit identiteitsbewijs, zowel intern als extern.



ONZE UNIEKE KRACHT

- MENSENKENNIS**
De vraag achter de vraag | talenten benutten | kansen zien | ervaring | intuïtie | matching | fingerspitzengefühl
- OPLOSSINGSGERICHTHEID**
Bevlogen | voor iedereen een oplossing | voeten in de klei | strategische aanpak | voorbeeldfunctie
- BREDE EXPERTISE**
Kennis van doelgroepen | motieven | ziektebeelden | evenementen | crossovers met andere domeinen | coaching en training | wet- en regelgeving | organisatievraagstukken
- INFORMELE AANPAK**
Persoonlijk contact | warme overdracht | voegen daad bij woord
- NETWERKEN**
Maatjesplatform | Zwols Inspiratie Netwerk | lokaal, regionaal en landelijk | bestand met 1200 organisaties
- DIGITALE PLATFORMS**
Vrijwilligersvacaturebank | SamenZwolle | Zinnvolle daginvulling | onderlinge hulp | sociale kaart | data voor beleid

Website

We vinden het belangrijk te blijven toetsen of onze website bijdraagt aan onze doelstellingen en bezoekers de informatie biedt die ze zoeken. In dat kader hebben we via webbouwer Doop (voormalig Triggerfish) 3 maanden lang een aantal zaken geanalyseerd van eind 2020 tot begin 2021. De uitkomsten hiervan zijn positief te noemen. Zo heeft de website van ZwolleDoet! maandelijks ruim 23.000 unieke bezoekers 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 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. Verbeterpunten zitten op het gebied van online marketing, het benutten van adverteermogelijkheden in Google en het bereiken van 'moeilijk bereikbare doelgroepen' zoals migranten en jonge mantelzorgers. Daarom is eind 2021 besloten het onderzoek voort te zetten en samen met Doop verbeteringen in de website aan te brengen op het gebied van toegankelijkheid, inclusie en vindbaarheid.

Ten opzichte van 2020 is er in 2021 in 8 maanden een stijging in het aantal websitebezoekers per maand te zien. Opvallend is dat er in de maanden maart, april en mei significant meer bezoekers waren, net als in oktober, november en december. Dit heeft te maken met specifieke communicatieacties in deze maanden, waaronder de Maand van de Mantelzorg, acties rondom vrijwilligerswaardering en inschrijvingen voor (online) activiteiten waar veel interesse voor was, zoals het webinar omgaan met NAH en dementie.

Social media

ZwolleDoet! groeit door op haar social mediakanalen. Eind 2020 waren er 2035 Facebook volgers, dat waren er eind 2021 2130. Het aantal instagram volgers groeide van eind 2020 met 1434 volgers, naar 1584 volgers eind 2021. Opvallend is dat Facebook ook voor steeds meer websitebezoekers zorgt, in december 2021 is een piek te zien waarbij maar liefst 1303 bezoekers via Facebook onze website bezochten. Voor jonge mantelzorgers is er een eigen instagram pagina met 439 volgers.

Nieuwsbrieven

Het nieuwsbrievenbestand blijft zich uitbreiden. Het afgelopen jaar lag de focus met name op het uitbreiden van de 'Professionals' lijst, wat zijn vruchten begint af te werpen. Nieuwsbrieven blijven ook in de loop van 2022 een belangrijk communicatiemiddel voor ZwolleDoet! De hoge openingspercentages laten ons zien dat de doelgroepen waarde hechten aan de inhoud. Het gemiddelde openingspercentage volgens de email benchmark van Frankwatching uit 2019 was 24% in Nederland. De nieuwsbrieflezers van ZwolleDoet! stijgen hiermee ver boven het gemiddelde uit.

Doelgroep	Aantal abonnees dec 2020	Aantal abonnees dec 2021	Openingspercentage
Jonge mantelzorgers	147	161	57.3%
Mantelzorgers	1006	1122	61.5%
Vrijwilligers / Geïnteresseerd in vrijwilligerswerk	309	411	59.0%
Vrijwilligersorganisaties	320	316	34.9%
Vrijwilligers Startpunt Informele Zorg	252	263	71.7%
Professionals	75	153	37.2%

De (maatschappelijke) effecten van ons werk zijn naast klanttevredenheidsmetingen in beeld gebracht in ervaringsverhalen. [Deze zijn hier op onze website te lezen.](#)

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), behoeftepeilingen en effectmetingen

Op verschillende manieren wordt er onderzoek gedaan naar klanttevredenheid, behoeften en effecten afgestemd op de doelgroep. Zo wordt er na trainingen/bijeenkomsten met de deelnemers geëvalueerd. Op het aanvraagformulier van de mantelzorgwaardering worden vragen gesteld rondom behoeften aan ondersteuning. Eind 2021 is een enquête gestuurd vanuit Steunpunt Mantelzorg om behoeften te peilen. Binnen specifieke programma's zoals de Bruggenbouwers training wordt geïnformeerd naar effecten/stappen (volgens de participatieladder) die mensen zetten. Middels interviews geven we uiting aan het effect van ons werk voor de individuele deelnemer, mantelzorger, vrijwilliger of hulpvrager. [Bekijk hier](#) de verhalen op de website van ZwolleDoet!

Risico's en kansen

- Om hulpbehoevende mensen bij personeelsschaarste te kunnen blijven helpen is een fundamentele verandering in het samenspel tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten nodig.
- Vrijwillige inzet gaat over meer dan zorg en welzijn. Juist in het meer zichtbaar verbinden met andere domeinen en maatschappelijke opgaven ligt een kans voor een toename van vrijwillige en informele inzet.
- Mensen zetten zich in op wat hen raakt; waar ze een bijdrage aan willen leveren, aan mee willen doen of waar men zich in wil ontwikkelen. Dat kan in de eigen wijk zijn maar vaak ook niet, of juist niet wanneer het te kwetsbaar is om een buurtgenoot te betrekken. Optimale benutting van vrijwillige inzet komt tot stand door een mix van wijkgerichte en stedelijke faciliteiten.
- De samenwerking met de gemeente Zwolle en de beschikbare budgetten zijn van essentieel belang voor de continuïteit van de organisatie. Voor het goed functioneren van de organisatie, is langdurige presentie en intensieve samenwerking met partners in de stad noodzakelijk binnen verschillende domeinen. Dit vraagt om meerjarige financiële zekerheid.
- Om de transformatie in het sociaal domein goed vorm te geven zijn goedwerkende 'voorveldse' faciliteiten nodig om de kosten van maatwerkvoorzieningen terug te dringen. Het voorveld kan een mooie bijdrage leveren indien er oog is voor de unieke rol en benodigde ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Daarnaast is het belangrijk dat verwijzingen van samenwerkingspartners zoals het Sociaal Wijkteam goed geborgd zijn.
- Diverse facetten van het werk zijn specialistisch van aard en vragen vaak relevante werkervaring. Het aantrekken van nieuw personeel is niet altijd eenvoudig, zeker niet in een gespannen arbeidsmarkt. Door middel van opleidingsinspanningen, nieuwe wervingsactiviteiten en groeiperspectief, hopen we de uitvoering van het werk op hoog niveau te houden.
- ZwolleDoet! is alert op en adviseert m.b.t. 'de grens aan het voorveld'. Overbelasting van mantelzorgers en vrijwilligers werkt averechts. Het beter benutten van ervaringsdeskundigheid en het bieden van lichte begeleiding rondom doelgroepen met een beperking of kwetsbaarheid biedt kansen.

2. Kengetallen

	2018	2019	2020	2021
Organisaties in bestand	2.127	1.922	1.218	1.291
Nieuw toegevoegde organisaties	89	121	92	81
Gebruikers website	28.677	38.056	42.855	45.406

Totaal aantal vacatures	370	456	670	834
Pagina weergaves vacaturebank	35.526	37.681	17.320	17.227
Vacatures weergaven SamenZwolle	5.147	6.197	10.441	9.732
Aantal vrijwilligers actief met NLdoet	618	714	0	108
Advisering (vrijwilligers) organisaties	100	125	132	165

Aantal mantelzorgers in het bestand	5.521	6.226	6.974	7.398
Individuele hulpvragen mantelzorgers	515	537	634	545
Individuele mantelzorgwaardering - toegekend	3.655	4.290	4.274	4.350
Bezoekers Week van de Mantelzorg	1.350	1.656	1.712	1.496

Aantal hulpvragen informele zorg (inclusief KarWij)	862	907	579 *	775*
Aantal vrijwilligers informele zorg in bestand	307	447	392*	367*

Aantal hulpvragen SamenZwolle	423	355	407	439
Aantal opgeloste hulpvragen SamenZwolle	237	230	350	324
Aantal reacties SamenZwolle	401	544	1074	828
Bezoekers website SamenZwolle	32.032	40.596	80.363	75.496

* Excl. hulpvragen en vrijwilligers VPTZ

2.01.a Mantelzorgondersteuning - Steunpunt Mantelzorg

Zorgen voor je naaste is voor veel mensen vanzelfsprekend. Een kind, ouder, vriend of buur wordt ziek of heeft langdurig hulp nodig. Iemand rolt in de rol van mantelzorger. Mantelzorgers willen de ander helpen; het is voor hen niet meer dan normaal. Veel mantelzorgers vinden het fijn om er te kunnen zijn en genieten van de mooie en dierbare momenten. Maar de situatie kan op een gegeven moment ook te veel van je vragen en ten koste gaan van jezelf. Steunpunt Mantelzorg is er om mantelzorgers te helpen hun rol op zo'n manier te vervullen dat het past in hun leven en er ook tijd en ruimte is voor henzelf. We bieden emotionele steun, trainingen, hulp bij regeltaken en lotgenotencontact en zetten daarbij actief in op preventie van overbelasting. Ook brengen we mantelzorgers in contact met vrijwilligers die kunnen helpen in de thuissituatie en helpen we bij het regelen van respijtzorg.

ZwolleDoet! Streeft naar een stad waar mantelzorg, hulp voor en erkenning van mantelzorgers vanzelfsprekend is. We dragen uit dat professionele begeleiding en waardering nodig is. We kijken wat nodig is om overbelasting te voorkomen. 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

De activiteiten van Steunpunt Mantelzorg zijn in 2021, ondanks eerdere positieve verwachtingen m.b.t. de ontwikkelingen van het coronavirus, stevig beïnvloed door de pandemie. Mantelzorgers kregen opnieuw te maken met tegenslagen door minder thuiszorg, minder huishoudelijke hulp, zeer beperkte bezoeksregelingen bij verzorgingscentra en natuurlijk extra zorgen rondom de gezondheid van de zorgvrager en (vooral ook) zichzelf. In coronatijd zijn ook de dagbestedingen (deels) gesloten geweest of is er een andere vorm ingezet die niet altijd passend was. (Landelijke) Aandacht voor de rol en positie van mantelzorgers was er steeds meer. Denk bijvoorbeeld aan de avondklok die januari 2021 werd ingevoerd. Mantelzorgers konden door middel van een verklaring alsnog de straat op om voor de zorgvrager te kunnen blijven zorgen. Dit leverde vooraf veel onrust op, maar door snel schakelen met o.a. MantelzorgNL is het steunpunt vroegtijdig betrokken waardoor we mantelzorgers goed konden informeren en gerustgesteld hebben. Er zijn veel coronagerelateerde vragen gesteld dit jaar. Daarnaast heeft corona invloed gehad op de fysieke ontmoetingen. ZwolleDoet! heeft ingezet op maximale doorgang van fysieke individuele gesprekken en groepsbijeenkomsten. Dit heeft meerdere malen geresulteerd in het moeten annuleren van bijeenkomsten op het allerlaatste moment, wegens bijvoorbeeld ziekte of angst om naar buiten te gaan. Zo flexibel mogelijk is er geanticipeerd door middel van online alternatieven en nieuw aanbod.

Individuele ondersteuning

In 2021 zijn er 545 registraties geweest met als belangrijkste onderwerpen:

Algemene informatie ondersteuningsaanbod	151
Emotionele ondersteuning	113
Regelingen en voorzieningen	107
Groepsbijeenkomsten/lotgenotencontact	81

Mantelzorgers gaven aan het prettig te vinden om:

- hun verhaal kwijt te kunnen, zodat ze niet alleen met de zorgen lopen;
- iemand die buiten de situatie staat mee te laten kijken naar hoe ze dingen nu geregeld hebben en hoe ze hierin keuzes kunnen maken om beter voor zichzelf te zorgen;
- in contact te komen met andere mantelzorgers, zodat ze het gevoel hebben er niet alleen voor te staan;
- te weten of ze het goed aanpakken voor hun hulpvrager.

De ondersteuning bestaat uit het versterken van de draagkracht en waar mogelijk het verminderen van de draaglast. Draagkracht wordt onder andere versterkt door het delen van de zorgen, sparren over mogelijkheden, tijd voor jezelf te nemen en doen waar je energie van krijgt. Het gaat erom dat je niet overvraagd wordt. Door met andere mensen hierover in gesprek te gaan, ben je vaak bewuster bezig met de keuzes die je maakt. In 2022 en 2023 is het voornemen om meer in te spelen op familiegesprekken: hoe kan zorg écht meer gedeeld worden? De houding van de hulpvrager speelt hierin een belangrijke rol. Er zijn in 2021 relatief veel vragen gesteld over het collectieve aanbod. Er lijkt 'na corona' veel behoefte aan ontmoeting te zijn.



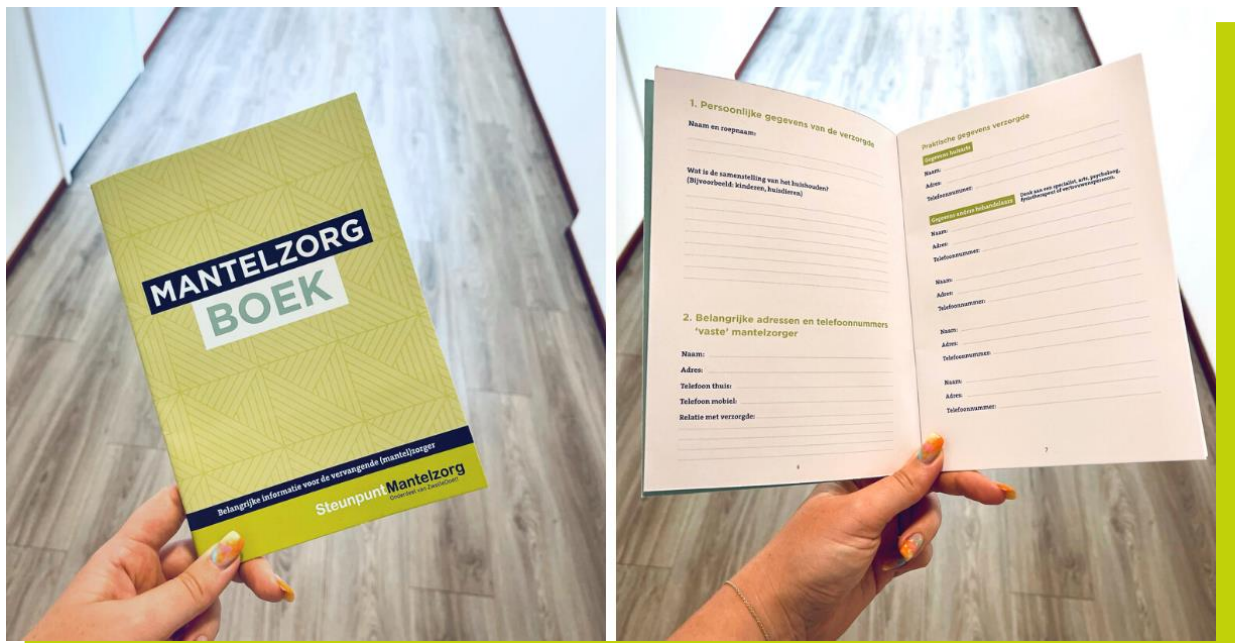
Er zijn 1566 contactmomenten/acties verricht om de vragen op te lossen. Waar passend wordt gebruik gemaakt van de methode Positieve Gezondheid. Dit model helpt richting te geven aan wat de ondersteuningsvraag is en waarbij coaching van de consulent nodig is. Thema's waaraan gewerkt is tijdens de coachingsgesprekken waren voornamelijk:

- Kwaliteit van leven (welke leuke dingen kan je als mantelzorger nog doen, zeker in tijden waarin activiteiten niet meer door gaan).
- Zingeving (waarom overkomt ons dit, hoe ga ik om met de dementie en hoe ziet de toekomst eruit?).
- Rouw en verlies (omgaan met de ziekte die ineens intrede doet in het leven van zowel de zorgvrager als mantelzorger).
- Familiesysteem (hoe werk je als familie samen).
- Minder eenzaam voelen (onbegrepen voelen door de mensen om je heen, niet elke keer willen vertellen dat het niet goed gaat).
- In kaart brengen van steun van het eigen netwerk (op wie kan ik rekenen wanneer er hulp nodig is of de zorg te veel wordt).

Daarnaast blijft er vooral behoefte aan een luisterend oor. Waar mogelijk zijn hiervoor mantelzorgmaatjes ingezet; een vrijwilliger die tijdelijk aan de mantelzorger gekoppeld wordt. In 2021 zijn er 4 mantelzorgmaatjes actief ingezet. Het voornemen is deze dienstverlening uit te breiden zodat de consulenten gericht kunnen coachen m.b.t. het versterken van draagkracht.

Anneke is mantelzorger voor haar man met dementie. “Als je partner dementie heeft, zie je dat hij de regie over zijn leven verliest. Op een gegeven moment was het zo erg, dat ik ook de regie over mijn leven verloor. Dat was het moment voor mij om hulp te vragen. Hoe lastig dat soms ook is. En toen ik eenmaal om hulp vroeg, kreeg ik heel veel reacties van mensen die mij wilden helpen.” Bekijk hier de korte video met haar verhaal.

Eind 2020 is er een Mantelzorgboek ontwikkeld om alle belangrijke zaken vast te leggen voor noodsituaties of vervangende zorg. Wat is er nodig als de zorg (tijdelijk) overgenomen moet worden? Naast praktische informatie is er ruimte voor informatie over de zorgvrager; zoals wat zijn zijn/haar voorkeuren? Dit boek is door onszelf ontwikkeld met het Steunpunt uit Amsterdam als voorbeeld. Mantelzorgers geven aan dat het hen helpt om zaken op orde te brengen, maar ook om te laten zien aan hun omgeving wat ze eigenlijk allemaal doen voor hun naaste. Dit helpt om de last wat te verdelen. Mantelzorgers krijgen er ook een pasje bij die ze mee kunnen dragen in hun portemonnee waarop staat dat ze mantelzorgers zijn voor iemand. Dit is handig in noodgevallen, zodat de hulpverlening kan zien dat er iemand afhankelijk is van deze mantelzorger. Mantelzorgers konden in 2021 dit boek bij Steunpunt Mantelzorg aanvragen en het is uitgegeven tijdens individuele gesprekken en bijeenkomsten. Daarnaast is het boek gedigitaliseerd zodat mantelzorgers het gemakkelijker met hun netwerk kunnen delen en kunnen bewerken wanneer zaken veranderen. Via casemanagers heeft Espria (Icare Ledenvereniging) er een artikel aan besteed in hun magazine wat meer aanvragen opleverde.



Collectieve ondersteuning

In 2021 zijn er 12 lotgenotenbijeenkomsten voor mantelzorgers voor naasten van mensen met NAH (23 mantelzorgers betrokken) en voor naasten van mensen met dementie (10 mantelzorgers betrokken) georganiseerd. Bij het steunpunt merken we dat de behoefte aan lotgenotencontact toeneemt. Dat blijkt ook uit de enquête die eind 2021 uitgezet is onder alle mantelzorgers die de nieuwsbrief ontvangen van Steunpunt

Mantelzorg. Bij de vraag: 'Heeft u nog tips voor het ondersteuningsaanbod?' geeft 31,58% aan dat ze graag meer lotgenotengroepen willen. De consulenten van Steunpunt Mantelzorg en Startpunt Informele zorg zijn in het najaar gestart met de werving van vrijwillige gespreksleiders voor het opzetten van meer lotgenotengroepen. Begin 2022 starten de vrijwillige gespreksleiders ieder met een eigen lotgenotengroep. Om deze groepen te kunnen leiden krijgen de vrijwilligers ondersteuning en training van de consulenten. Indien succesvol worden er meer gespreksleiders geworven. Bij ZwolleDoet! geloven we in het benutten van de kracht van 'burgers', in ervaringsdeskundigheid. Deze vrijwillige gespreksleiders hebben allen hun eigen levenservaring die ze meenemen bij het begeleiden van de groep.

De Mantelzorgsalon is ook in 2021 aangeboden met de volgende thema's: hulpmiddelen thuis, beweeg je fit, (de gevolgen van) hersenletsel, casemanager dementie, slaap en de hersenen. Er zijn 2 online lotgenotengroepen voor mantelzorgers met een migratieachtergrond georganiseerd. Een vervolg is uitgesteld door zomervakantie, ramadan en corona.

“Eerst zag ik er tegenop, maar nu ga ik de groep zelfs missen.”

“Fijn dat er naar mij geluisterd werd, dit is anders dan familie.”

“Het rouwproces is duidelijker geworden.”

“Verhalen van anderen horen helpt, net als het delen van mijn eigen verhaal.”

Daarnaast er is voor het eerst een lotgenotengroep georganiseerd voor mantelzorgers waarvan hun naaste overleden is, dit in samenwerking met Geestelijke verzorging thuis. Consulenten merkten dat er behoefte was bij mantelzorgers die lang voor hun naaste gezorgd hadden. Hoe ga je om met 'hoe het al die jaren gegaan is' en hoe ga je om met het "gat" dat ontstaat na overlijden? In 8 bijeenkomsten zijn deelnemers meegenomen in verschillende manieren van rouwen na het verlies van hun dierbare. In 2022 worden deze bijeenkomsten opnieuw aangeboden.

Het Autismecafé is in 2021 niet georganiseerd omdat de betrokken initiatiefnemers hebben aangegeven onvoldoende ruimte te hebben voor de organisatie, mede door mantelzorgtaken. Er wordt bekeken of in 2022 het lotgenotencontact in een andere vorm kan worden georganiseerd.

Kracht van Herinneringen

De geur van versgemalen koffie, het houten dressoir met bloemetjes servies en natuurlijk die prachtige huwelijksdag. Mensen met dementie praten graag over persoonlijke herinneringen uit hun jongere jaren. Hele kleine dingen kunnen veel positieve herinneringen ophalen en dit is heel belangrijk. De Kracht van Herinneringen is voor thuiswonende mensen met dementie en hun mantelzorger, zoals hun partner, kind, ouder of andere naaste. De focus ligt op het ophalen van positieve herinneringen. Dit door een beroep te doen op wat mensen met dementie nog wél weten en kunnen, aan de hand van aansprekende thema's. Dat is goed voor hun zelfvertrouwen en zorgt voor mooie contactmomenten.

De deelnemende mantelzorgers in 2021 vonden het prettig dat er een groep was waarbij ze aan konden sluiten naar behoefte. Dit betekent dat ze niet elke bijeenkomst kwamen, maar de wetenschap dat ze aan kunnen sluiten

gaf al ruimte. Tijdens de bijeenkomsten werden er ervaringen uitgewisseld, was er ruimte voor persoonlijke verhalen en vonden mensen herkenning bij elkaar. Ook werden er tips uitgewisseld over bijvoorbeeld GPS trackers, dagbestedingsplekken en hoe je het gesprek aan gaat met je kinderen. Vaak vinden naasten het lastig dat de omgeving niet altijd begrijpt waar zij 24/7 mee te maken hebben. In deze bijeenkomsten merkten mantelzorgers dat het bij anderen ook lastig is, waardoor ze niet het gevoel hadden dat ze zelf falen, maar dat thema's als boosheid, frustratie en onzekerheid erbij horen en dat iedereen die ervaart.

Naast beschreven bijeenkomsten merken we dat mantelzorgers elkaar steeds meer (tijdens en na afloop) steunen en inspireren middels WhatsAppgroepen.

Training en scholing

In 2021 zijn er diverse themabijeenkomsten en trainingen aangeboden om kennis en vaardigheden te vergroten (zoals omgaan met ziektebeelden) en de draagkracht van mantelzorgers te versterken. In totaal hebben 124 mensen deelgenomen. Door de coronamaatregelen moest er veelvuldig geschakeld worden tussen mogelijkheden om fysiek bij elkaar te komen of (toch) online. Dit had ook gevolgen voor de deelname. Soms is het voor mantelzorgers niet prettig om online een bijeenkomst bij te wonen, doordat de zorgvrager in huis aanwezig is. Bij anderen is online juist plezierig, omdat er geen opvang geregeld hoeft te worden. Bij fysieke bijeenkomsten voelen mantelzorgers zich over het algemeen meer gesteund door 'het echte gesprek' met lotgenoten.

In 2021 is voor het eerst de 'Mantelzorgreeks' georganiseerd gebaseerd op het model van Positieve Gezondheid. Mantelzorgers konden kennismaken met de 6 dimensies van dit model vertaald in bijeenkomsten als: Mijn positieve gezondheid, toekomst denken, gezond leven en grenzen stellen.

Er zijn in 2021 ook diverse webinars georganiseerd. Mantelzorg in balans, In Evenwicht met jezelf en bij het webinar Omgaan met Dementie en NAH met gastspreker Annemarie Bolder (ergotherapeut en specialist op het gebied van dementie) waren maar liefst 65 geïnteresseerden aanwezig.



Dit jaar is voor het eerst de methodiek '[BordjeVol](#)' in een groepsbijeenkomst georganiseerd. Mantelzorgers krijgen hierbij inzicht in hoeveel er eigenlijk op hun bordje ligt en ontdekken concreet wat ook door het netwerk opgevangen zou kunnen worden. In totaal hebben 16 mensen deelgenomen. Steunpunt Mantelzorg heeft de methodiek aangevuld met een concreet voorbeeld van een Zwolse mantelzorger die haar eigen ervaring heeft gedeeld m.b.t. hulpvragen in het eigen netwerk. Vanwege de positieve reacties wordt de methodiek in 2022 opnieuw worden aangeboden aangevuld met ondersteuning bij concrete acties. Wethouder Dorrit de Jong was in 2021 bij een van de BordjeVol bijeenkomsten aanwezig en sprak haar waardering uit. [Lees hier de terugblik.](#)

“Ik vond het confronterend om te zien. Het is voor mij een eyeopener hoeveel er op mijn bordje ligt en welke veranderingen ik aan wil brengen.”

“Er ligt veel op ons bordje, maar fijn om te weten waar je terecht kunt”.

“Het was voor mijzelf erg prettig om er te zijn en het gaf me moed & energie.”

Expertisecentrum

Steunpunt Mantelzorg vertegenwoordigd (Zwolse) mantelzorgers bij netwerkgesprekken en gesprekstafels rondom de sociale basis. Regelmatig worden we benaderd door de pers, onderzoeksbureaus of samenwerkingspartners die individuele mantelzorgers willen interviewen of willen betrekken bij dialoogsessies. Daarnaast hebben de consultants regelmatig contact onderhouden met professionals in de zorg om expertise te delen over mantelzorg(ondersteuning). Professionals benaderen consultants om mee te denken bij situaties van mantelzorgers die zij zelf ondersteunen (34 keer) of hebben behoefte aan expertise om mantelzorgers binnen de eigen organisatie beter te kunnen bereiken en ondersteunen. Steunpunt Mantelzorg wordt ook benaderd om expertise tussen organisaties en professionals vanuit verschillende disciplines te kunnen uitwisselen en van elkaar te kunnen leren. Zo verschilt de mate waarin 'oog hebben voor mantelzorgers' is opgenomen in beleid en werkwijzen van zorgorganisaties sterk, zowel qua benodigde ondersteuning als m.b.t. het betrekken als volwaardige samenwerkingspartner.

Er is vervolg gegeven aan het landelijke project '[In voor Mantelzorg Thuis](#)' in samenwerking met Isala Ouderengeneeskunde. Het doel: een zachte landing voor mantelzorgers in de thuissituatie, waardoor ze beter voorbereid zijn op het ontslag van de patiënt. Door eerder hun netwerk in te schakelen, vaardigheden aan te leren om het herstel van de patiënt te begeleiden en eerder hulp en ondersteuning te kunnen vinden in het sociaal domein. Middels een klantreis is zichtbaar geworden waar nog winst te behalen valt voor een betere samenwerking ten behoeve van mantelzorgers. Corona was een belangrijke spelbreker in de voortgang van dit project. Medewerkers van Isala moesten (begrijpelijk(er)wijs) regelmatig verstek laten gaan vanwege noodsituaties in het ziekenhuis. Desondanks is in 2021 het scholingsprogramma voor verpleegkundigen aangepast, zijn (potentiële) contactmomenten binnen de klantreis aangemerkt waar een aanpassing nodig is in werkwijzen en protocollen en zijn communicatieverbeteringen vastgesteld. In 2021 is middels een online sessie gesproken met partners als het Sociaal Wijkteam, thuiszorg, WijZ, POH (huisarts-ondersteuners), Movisie, Casemanagers dementie, mantelzorgers en verpleegkundigen over hoe samenwerking beter kan. Op basis van deze input wordt informatievoorziening bij Steunpunt Mantelzorg en Isala aangepast (website en campagne). Er is veel landelijke belangstelling voor dit project. Samen met Movisie is kennis gedeeld met zorgorganisaties en steunpunten in het land.

Om jonge aankomende professionals voor te bereiden op samenwerking met vrijwilligers, mantelzorgers, het netwerk en het 'voorveld' heeft Steunpunt Mantelzorg 9 gastlessen gegeven bij o.a. Landstede, Menso Alting en Windesheim. Daarnaast is er voorlichting gegeven aan 6 vrijwilligers van Vitaal en Veilig Thuis over signalering van mantelzorg en verwijzing naar mantelzorgondersteuning. Landelijk zijn we deelnemer van het correspondentenoverleg van MantelzorgNL waar iedere provincie is vertegenwoordigd met een steunpunt. Hier wordt gesproken over landelijk beleid en politieke ontwikkelingen in relatie tot de lokale situatie. Er wordt kennis uitgewisseld m.b.t. trends, effectieve interventies en effecten. MantelzorgNL vertaalt lokale signalen richting landelijke politiek.

Toelichting op specifieke doelgroepen en aandachtsgebieden

Jong & Mantelzorg

Van de Nederlandse kinderen en jongeren tot 24 jaar groeit 1 op de 5 op met een familielid dat extra aandacht nodig heeft. Een ouder, broer, zus, opa of oma heeft bijvoorbeeld een handicap, kanker, een spierziekte, autisme, een depressie of een verslaving. De kinderen en jongeren helpen vaak met zorgen voor dit familielid. Door thuis schoon te maken of eten te koken. Of door broertjes of zusjes aan te kleden en naar school te brengen. En samen maken ze zich zorgen om hun familielid.

Dit biedt ZwolleDoet!

Kinderen of jongeren met zorgtaken vinden het vaak fijn om degene van wie ze houden te helpen. Al maakt dat het soms lastig om ook tijd en energie over te houden voor hun eigen leven. ZwolleDoet! helpt deze kinderen en jongeren om ook goed voor zichzelf te zorgen. Zodat zij kunnen omgaan met iemands ziekte, aandoening, handicap of stoornis. En ze school en thuis zo goed mogelijk kunnen combineren. Bijvoorbeeld door leeftijdsgenoten te ontmoeten die ook voor iemand zorgen tijdens ontspannende activiteiten. Of met een maatje op te trekken dat weet hoe het is om mantelzorgtaken te hebben. Daarnaast bieden we ook individuele ondersteuning, bijeenkomsten zoals de Brusjesgroepen en trainingen voor studerende jonge mantelzorgers. Ten slotte geven we voorlichting en gastlessen over het thema 'Jong & Mantelzorg' aan bedrijven en scholen, bijvoorbeeld door middel van onze e-learning voor leerkrachten in het basisonderwijs. Alle informatie over Jong & Mantelzorg [is hier te vinden](#).

In 2021 zijn er 719 jonge mantelzorgers bereikt/ondersteunt (2020: 662), waaronder 95 nieuwe jonge mantelzorgers. Jonge mantelzorgers onder de 8 jaar zijn beter in beeld gebracht. Er is voor wat betreft deze jonge doelgroep ingezet op het verbeteren van de collectieve ondersteuning. Zo verzorgt Steunpunt Mantelzorg sinds dit jaar zelf de Brusjesgroepen omdat externe aanbieders onvoldoende aansloten op de behoefte van de jongeren en met name hun ouders. In maart startte een groep voor kinderen vanaf 6 jaar en in juni een groep voor kinderen tussen de 8 en 12 jaar. 5 weken lang kwamen de kinderen bijeen op Wijkboerderij de Eemhoeve. Ze leerden elkaar kennen, praatten over hoe het is om op te groeien met een bijzondere broer of zus en leerden welke emoties erbij komen kijken. In totaal deden aan beide groepen 11 kinderen mee. Ook heeft er weer een training JMZ 17+ plaatsgevonden, waar 7 studerende jonge mantelzorgers aan meededen.

“



“Jullie hebben veel voor mij en mijn dochter betekent, het is zo prettig om gezien te worden. En dat mijn dochter de extra aandacht krijgt die ze verdient.”

“Ik vond het fijn dat ik mensen leerde kennen die in 'hetzelfde schuitje' zitten/zaten, waardoor er sprake was van herkenning en begrip. Daarnaast werden verschillende thema's behandeld waardoor mantelzorg elke keer vanuit een ander perspectief werd bekeken, dat vond ik erg goed.” - Deelnemer training JMZ 17+

De activiteiten konden, vanwege corona, in 2021 nog niet op volle kracht georganiseerd worden. De focus lag op buitenactiviteiten of ontmoetingen in kleine groepen, maar een enkele activiteit moest afgelast worden op basis van de wisselende coronamaatregelen. De kinderen kunnen moeilijk afstand van elkaar houden en staan vaak thuis in direct contact met een kwetsbare groep. Daarom moest er extra goed nagedacht worden over de noodzakelijkheid van een activiteit. Om toch in contact te blijven en jonge mantelzorgers te waarderen is met de kerst een persoonlijk kerstcadeautje verstuurd naar jonge mantelzorgers. Om het aanbod goed aan te laten sluiten bij de behoeftes van de jonge mantelzorgers is er een pizza panel georganiseerd. Er zijn 80 jonge mantelzorgers bereikt (trainingen en activiteiten). Door de versoepelingen kunnen er in 2022 meer huisbezoeken en familiegesprekken plaatsvinden, evenals grote groepsgroottes bij activiteiten.

Ervaringsmaatje

Een ervaringsmaatje spreekt gedurende één jaar wekelijks af met een hulpvrager die mantelzorger is van iemand binnen het gezin. Deze ervaringsmaatjes (jonge vrijwilligers of stagiaires tussen de 18 en 24 jaar) zijn zelf opgegroeid met zorg in het gezin. Vaak gaat veel aandacht en zorg uit naar het zieke of beperkte gezinslid en dat kan wel eens lastig zijn. Een ervaringsmaatje weet als geen ander hoe dat is en is er speciaal voor het kind zonder beperking of ziekte. Een ervaringsmaatje biedt een luisterend oor, ondersteunt bij praktische zaken en is er voor de gezelligheid. Ook helpt hij of zij inzicht te krijgen in de eigen wensen en behoeftes van de jonge mantelzorgers. In 2021 zijn er 7 inzetten geweest van 6 ervaringsmaatjes. De ervaringsmaatjes worden begeleid en hebben intervisie. Af en toe komen er aanvragen voorbij waar het kind een ouder heeft verloren en graag een maatje wil om mee te praten en leuke dingen mee te doen. Eigenlijk is het kind dan geen jonge mantelzorger meer. In 2021 waren er 4 aanvragen voor kinderen die een ouder hebben verloren.

E-learning

Er is in 2021 veel contact geweest met scholen. Er is een e-learning ontwikkeld voor leerkrachten in het basisonderwijs. Deze is uitgezet op SBO De Sluis. Hieruit is een samenwerking ontstaan met OOO (Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio). Vanuit hun netwerk gaat de e-learning verspreid worden onder alle IB'ers aangesloten bij het OOO (rond de 40 IB'ers). Ook is Landstede gestart de opleiding Sport & Bewegen mantelzorgvriendelijker te maken. Dit willen zij bereiken door een lespakket te ontwikkelen en voorlichtingen door het steunpunt tijdens de studiedag te laten verzorgen. Hierdoor zullen 100 leerkrachten worden bereikt. Ook is er met Windesheim contact over hoe we de studietoelagen kunnen bijpraten over studerende jonge mantelzorgers en passende ondersteuningsmogelijkheden. Voor scholen is het bijvoorbeeld lastig om te bepalen wanneer een student uitstel mag krijgen voor schoolopdrachten en tentamens. Door meer landelijke bekendheid rondom mantelzorg en de proactieve aandacht vanuit het steunpunt richting scholen, zien we dat scholen meer openstaan voor samenwerkingen en informatie. Dit is helpend om eerder in contact komen met jonge mantelzorgers.

WELKOM!

Welkom bij de e-learning 'Jonge mantelzorgers op de basisschool'

"Het is fijn als de leraar weet wat er thuis aan de hand is. Waarom ik een jonge mantelzorger ben". Deze uitspraak komt van een jonge mantelzorger in het basisonderwijs. Ook op jouw basisschool zijn er jonge mantelzorgers. In deze e-learning leer je hoe je een leerling met mantelzorgtaken ondersteunt.

De e-learning bestaat uit de volgende 5 blokken:

1. Wie zijn jonge mantelzorgers?
2. Hoe herken je een leerling met mantelzorgtaken?
3. Hoe ondersteun je een leerling met mantelzorgtaken?
4. Wat is van invloed op de mantelzorgtaken?
5. Wat doet Steunpunt Mantelzorg van ZwolleDoet! voor jonge mantelzorgers?

Met deze e-learning ben je één uur bezig. Per blok krijg je een tijdsindicatie, zodat je een geschikt moment kunt kiezen om het blok te maken.

Deze e-learning is tot stand gekomen in samenwerking met MantelzorgNL en door gesprekken met jonge mantelzorgers uit Zwolle. Deze gesprekken konden gevoerd worden omdat de ouders het ook belangrijk vonden dat er meer bekendheid komt over jonge mantelzorgers.

Vanuit Steunpunt Mantelzorg vinden we het belangrijk dat er meer oog komt voor kinderen met mantelzorgtaken. Deze e-learning is met zorg en aandacht gemaakt.

Steunpunt Mantelzorg is onderdeel van ZwolleDoet! Steunpunt Mantelzorg helpt, onder andere, jonge mantelzorgers om ook goed voor zichzelf te zorgen. Zodat zij kunnen omgaan met iemands ziekte, aandoening, handicap of stoornis. En zodat ze school en thuis zo goed mogelijk kunnen combineren.

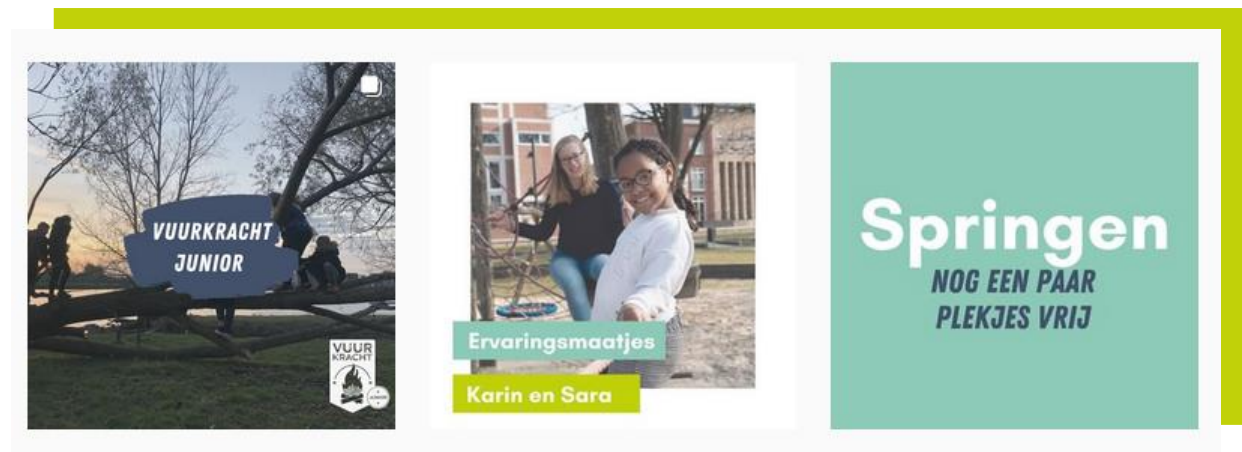
Waar de jonge mantelzorger als zij staat beschreven kan ook hij worden gelezen.

"Het is een hele goede e-learning. Leuk om te maken en erg informatief. Een goede combinatie van tekst en filmpjes." - Johan Vlaskamp, directeur dienstencentrum de Stroming

"Mijn ervaring met de e-learning is erg positief. Mooi opgezet, afwisselend en voldoende informatie." - Lenneke Kamermans, schoolmaatschappelijk werker de Sluis

Dit jaar zijn de samenwerkingen tussen Steunpunt Mantelzorg en Travers Welzijn m.b.t. jonge mantelzorgers versterkt. Zo zijn er activiteiten georganiseerd in samenwerking met Vuurkracht Junior. De consultant Muziek van Doornijk heeft tijdens de Brusjesgroep activiteiten verzorgd met muziek en dans. De inhoud van de Brusjesgroep is afgestemd met een Ambulant begeleidster van Kinderopvang Plus. Door deze samenwerkingen wordt de bekendheid van Steunpunt Mantelzorg vergroot en, middels deze specifieke expertise binnen Travers, het ondersteuningsaanbod verbeterd.

Jeugd en gezinswerkers van het Sociaal Wijkteam verwijzen regelmatig jonge mantelzorgers naar het steunpunt. In de volle breedte kan de bekendheid van deze ondersteuning bij het SWT en andere verwijzers nog verbeteren. Om deze groep meer 'gezicht te geven' is er dit jaar een nieuwe vormgeving ontwikkeld voor de [Instagram speciaal voor jonge mantelzorgers](#). Er zijn 6 gerichte nieuwsbrieven verzonden naar de 161 abonnees.



Landelijk schuift Steunpunt Mantelzorg aan bij netwerkbijeenkomsten als het [Expertise lab Jonge mantelzorgers](#), [Leergemeenschap Flash!](#) en het provinciaal overleg met steunpunten. Bij [JMZ Pro](#), het landelijke netwerk voor en door professionals, zijn we betrokken bij het organiseren van masterclasses voor professionals. Onderwerpen: ervaringsdeskundigheid, verlies en rouw en werken in verbinding met ouders.

GGZ & Mantelzorg

Eén op de vijf Nederlanders heeft een psychische kwetsbaarheid en velen van hen worden door naasten geholpen. Vooral nu het aantal thuiswonende GGZ-cliënten stijgt en de zorg en begeleiding steeds meer ambulant wordt aangeboden, neemt ook de belasting op deze mantelzorgers toe. Deze stijgende belasting kan al snel omslaan in overbelasting. De problematiek is vaak complex en levenslang, en toont een grillig karakter (Bron: Movisie). Door de coronapandemie is de belasting verder opgelopen (bron: SCP). Ook is deze groep mantelzorgers vaak niet in beeld bij hulpverlening terwijl zij een belangrijke rol spelen bij de (preventieve) signalering van psychische aandoeningen, het (volhouden van) de behandeling en het dagelijks leven van de cliënt met de psychische problematiek. Steunpunt Mantelzorg biedt ondersteuning, informatie en werkt aan versteviging van de rol en behoeften van de naaste van iemand met GGZ-problematiek.

In 2021 hebben we individuele ondersteuning aangeboden door (meerdere) gesprekken te voeren aan de hand van Positieve Gezondheid. Gesprekken (face to face op kantoor, telefonisch, wandeling) gericht op de hulpvraag

van de naaste. Naast het bieden van een luisterend oor is er behoefte aan informatie over omgaan met gedrag van de naaste met psychische problematiek, grenzen stellen, acceptatie & loslaten van de situatie, zorgen voor jezelf, werk & mantelzorg en samenwerking rondom de zorg. Naastbetrokkenen trekken niet snel aan de bel; een proactieve houding om contact te zoeken en te onderhouden is gewenst. Door de Covid-19 pandemie is de belasting van naastbetrokkenen verhoogd, omdat behandeling of dagbesteding van de naaste stopte, minder werd of online/telefonisch werd voortgezet. De pandemie had invloed op degene met psychische problemen: verminderde dagstructuur, daginvulling en verminderde sociale contacten kunnen de psychische problematiek vergroten. 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).

Er zijn meerdere PlusMaatjes als vrijwilliger gekoppeld aan mensen met een psychische kwetsbaarheid, waardoor de naastbetrokkene wat verlichting ervaart. Via SamenZwolle en via de Informele Zorg worden er ook vrijwilligers ingezet om naasten te verlichten in bijvoorbeeld het doen van boodschappen of emotionele ondersteuning. Naast de individuele ondersteuning kunnen naasten van iemand met GGZ-problematiek deelnemen aan het collectieve aanbod zoals de training 'In evenwicht met jezelf' (van de 7 deelnemers waren er 4 deelnemers GGZ-naasten) en de mantelzorgreeks en webinars.

Meer aandacht voor GGZ-naasten

Expertisedeling met professionals krijgt vorm wanneer een professional een cliënt aanmeldt voor een PlusMaatje, via de nieuwsbrief voor professionals en via het GGZ naasten netwerkoverleg. Dit overleg vindt ongeveer tweemaandelijks plaats met de volgende partijen: Limor, Tactus, Dimence, Sociaal Wijkteam, Familievertrouwenspersoon, Focus, RIBW en de Participatieraad. Samen werken we aan de ondersteuning voor naasten GGZ en stimuleren triadisch werken (samenwerking cliënt-hulpverlener-netwerk/naaste).

Er is een trend merkbaar dat er meer aandacht is voor de naasten binnen de GGZ. Door landelijke belangenorganisaties (Mind, Labyrinth, MantelzorgNL) zijn er gerichte webinars en congressen georganiseerd, zijn tools ontwikkeld als een QuickScan voor organisaties en er is een vernieuwde [standaard GGZ](#) uitgekomen. Het Lectoraat GGZ en Samenleving (Windesheim) is het project 'Drie kunnen meer dan Een' gestart gericht op de samenwerking tussen cliënten, naasten en professionals. Het steunpunt heeft geholpen met het werven van deelnemers voor het onderzoek.

Een andere trend die in 2021 nog sterker zichtbaar werd is dat GGZ-instellingen onvoldoende toegerust zijn om de toestroom aan mensen met (ernstige) psychische problematiek op te vangen. GGZ-instellingen kampen al jaren met wachtlijsten en een tekort aan personeel. Corona heeft dit beeld versterkt. In 2021 is er een nieuwe samenwerking ontstaan met Prisma Psychologiepraktijk; zij willen i.v.m. de lange wachtlijsten voor GGZ-zorg mensen op de wachtlijst verbinden met initiatieven en mogelijkheden in het voor/welzijnsveld (vrijwilligerswerk, maatjes, gesprekken aan de hand van Positieve Gezondheid, netwerkversterking). Hierin vervult Steunpunt Mantelzorg een expertiserol en dit loopt naar tevredenheid van beide partijen. Steunpunt Mantelzorg heeft vier keer een gastles gegeven aan studenten die de minor GGZ kiezen op Windesheim.

“Door het invullen van de vragenlijst van Mijn Positieve Gezondheid ben ik mij bewuster van hoe het met mij gaat en vooral wat er goed gaat! En ik heb meer overzicht wat belangrijk voor mij is en waar ik verder mee wil.”

Cultuurverschil & Mantelzorg

Met het ouder worden van de eerste generatie migranten, neemt het aantal migrantenmantelzorgers sterk toe. Migrantenmantelzorgers hebben een grotere kans op overbelasting dan autochtone mantelzorgers. Zij zorgen vaak intensiever en langduriger dan autochtone mantelzorgers. Dit komt o.a. doordat oudere migranten de taal minder goed beheersen, waardoor de mantelzorgtaak al op jonge leeftijd begint. Daarnaast neemt het aantal mensen met dementie drie keer zo hard toe onder deze groep en maken ze minder gebruik van professionele hulp, omdat ze hoge verwachtingen van hun kinderen en naasten hebben wat betreft zorg (bron: MantelzorgNL).

In 2021 zijn bij het Steunpunt Mantelzorg 54 vragen binnengekomen van mantelzorgers die vastliepen door cultuurverschillen. Over het algemeen zijn dit migrante mantelzorgers die problemen ondervinden bij het zorgen voor een naaste door cultuurverschillen. Denk aan een taalbarrière of onbegrip in hun omgeving of zorgorganisaties. Steunpunt Mantelzorg helpt in het bieden van een luisterend oor, onderzoeken waar de knelpunten zitten, evt. bemiddelen met gesprekken tussen de zorgprofessional en mantelzorger en het inzetten van vertaalmaatjes. Voor het bereiken van deze doelgroep is persoonlijk contact en een 'vast gezicht' belangrijk. Door langdurige ziekte binnen het steunpunt is dit in 2021 wat minder stabiel geweest. Dit zal in 2022 weer worden hersteld. Daarnaast zet het steunpunt bewust in op het uitbreiden van de kring met ervaringsdeskundigen en vrijwillige gespreksleiders waardoor we meer verbinding kunnen maken met andere migrante groepen. Naast individuele ondersteuning heeft de lotgenotengroep voor migrante mantelzorgers twee keer online afgesproken (16 deelnemers).

“ Je hoeft niet alles alleen te doen, om hulp vragen mag! Ik zet me in voor mantelzorgers met een migratieachtergrond. Juist voor mensen die de taal niet spreken, een andere culturele achtergrond hebben en soms maar een klein netwerk, doordat hun familie in het buitenland woont - juist voor hen wil ik het verschil maken. ”

Güler Cumert, coördinator mantelzorg



Cultuur sensitieve zorg

Er is actief samengewerkt in de pilot 'Cultuur sensitief werken in Holtenbroek' met als doelgroep migrantenouderen. Het aantal thuiswonende ouderen groeit en daarmee ook het aantal migrantenouderen dat langer thuis blijft wonen. Dit is niet altijd makkelijk voor henzelf, hun mantelzorgers en/of beroepskrachten. Met diverse zorg- en welzijnspartijen wordt gestreefd naar beter bereik van migrantenouderen, meer vindplaatsen creëren als startpunt naar passende ondersteuning en migrantenouderen kennis laten maken met Nederlandse zorg- en welzijnsvoorzieningen. Bestaande zorgpartijen en voorzieningen in de wijk kunnen hierin een belangrijke rol vervullen. Er is een werkgroep opgericht met WijZ, Icare, Alzheimer Nederland en het Steunpunt Mantelzorg om te kijken naar een verbreding in de mantelzorgondersteuning. Op 26 oktober is er een startbijeenkomst georganiseerd waarin o.a. aanbod kwam: oud worden in Nederland gezien vanuit de Surinaamse en Arabische cultuur en ervaringen van mantelzorger Emine Karadag. De deelnemers van deze startbijeenkomst zullen 3 keer per jaar bij elkaar blijven komen, georganiseerd door Travers Welzijn, SWT en het steunpunt. Steunpunt Mantelzorg brengt specifieke expertise in m.b.t. mantelzorgers met een migratieachtergrond evenals deelnemers: mantelzorgers en ervaringsdeskundigen die bij ons bekend en betrokken zijn.

De pilot Cultuursensitief Holtenbroek is een uitvloeisel van het bestuurdersnetwerk cultuur sensitieve ouderenzorg dat geïnitieerd is door wethouder William Dogger n.a.v. het convenant dat veel zorg en welzijnspartijen in Zwolle hebben ondertekend om meer cultuursensitief te gaan werken. Aanleiding voor het convenant waren knelpunten van mantelzorgers met een migratieachtergrond als: moeilijke toegang tot zorginstellingen, geen passende zorg en onbegrip m.b.t. cultuursensitiviteit. Deze zogenaamde 'Samen aan de slag groep' werd begeleid door Windesheim en Steunpunt Mantelzorg. In 2021 is het bestuurdersnetwerk meerdere malen bijeengekomen. Initiatieven van het netwerk om te komen tot dialoogsessies zijn vanwege corona uitgesteld naar 2022. Dit voorjaar, op 30 maart, is op verzoek van MantelzorgNL een inspiratiesessie georganiseerd over de Vertaalmaatjes. Er waren 47 mensen aanwezig. Een vertaalmaatje heeft haar ervaringen ingebracht naast de consulent van Steunpunt Mantelzorg.

In 2021 is ook de korte documentaire 'Ik zie jou' over mantelzorgers met een migratieachtergrond ontwikkeld. Het doel: taboes die spelen rondom mantelzorg in andere culturen bespreekbaar maken. Aan de hand van 4 portretten worden kijkers meegenomen in de mantelzorgwereld. Hoe ervaren mensen het om mantelzorgtaken te verrichten? Waar lopen ze zoal tegenaan? En is zorgen voor een naaste in een niet-Nederlandse cultuur anders? In elke cultuur wordt verschillend tegen mantelzorg aangekeken en juist daar waar het wringt en schuurt wordt er vaak niet over gesproken. De bedoeling was om de première in Hedon te laten plaatsvinden, maar dat lukte vanwege corona helaas niet. De online première van de film was op 15 november, daarbij waren 45 mensen aanwezig. Op 9 december is de film nog een keer getoond aan mantelzorgers, professionals (en andere geïnteresseerden) met 130 mensen aanwezigen. Tijdens deze bijeenkomst vond er een nagesprek plaats met 2 mantelzorgers en een consulent onder leiding van een gespreksleider (Shirley Kambel). Dit is ook de basis van de methodiek; de film geeft een aanzet (inclusief sferische beelden) om vervolgens met elkaar in dialoog te gaan. In 2022 wordt er op verzoek van veel professionals en organisaties die de documentaire hebben bekeken een handleiding ontwikkeld met tips voor deze dialoog. De film en dialoogaanpak zullen worden gebruikt bij voorlichtingen en gastlessen, op scholen, bij zorgorganisaties en zelforganisaties. [De documentaire is hier te bekijken.](#)



“Ik wil graag mijn oprechte waardering geven aan de makers! Prachtige documentaire, sfeervol, mooi in beeld gebracht, een pareltje.”

“Indringend. Prachtig gemaakt. Ik wil niet voorbij gaan aan de verschillen als gevolg van migratie maar wat voel ik mij verbonden met deze vrouwen. Dank voor deze documentaire”.

“Wat een wonderschoon eerbetoon aan mantelzorgers. Complimenten aan wie dit bedacht heeft en aan de maker.”

Werk & Mantelzorg

1 op de 4 werknemers combineert werk met mantelzorgtaken. Het aantal werkende mantelzorgers neemt toe van 1,8 miljoen in 2020 naar 2,1 miljoen in 2040. Deze toename komt door de verhoging van de pensioenleeftijd en het feit dat nog meer vrouwen, op wie de mantelzorg in de praktijk het meest neerkomt, naar verwachting werken in 2040. Tegelijkertijd stijgt, door de vergrijzing, de vraag naar mantelzorg naar verwachting met 70 procent. Om dit op te vangen, moeten meer mensen mantelzorg gaan leveren. Daarnaast kan dit betekenen dat mantelzorgers intensievere zorg gaan geven of voor meerdere personen tegelijk gaan zorgen. Het RIVM Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu gaf in november 2021 aan dat zij verwachten dat deze extra mantelzorg voor een groot deel bij werkenden terecht komt. Werkende mantelzorgers vinden aandacht voor hun situatie en goede ondersteuning belangrijk om ook in de toekomst gezond en inzetbaar te blijven (bron: Werk& Mantelzorg)

Het steunpunt adviseert mantelzorgers en werkgevers over het combineren van werk met mantelzorg. Samen met de landelijke organisaties Werk & Mantelzorg en Mantelzorg NL zetten we in op het creëren van bewustwording en het bespreekbaar maken van mantelzorg op de werkvloer. Veelal is het thema een onderwerp tijdens individuele ondersteuningsgesprekken en trainingen. Ook in 2021 werkten veel werknemers die mantelzorg verlenen thuis en waren daardoor continu in de zorgsituatie. Een extra uitdaging; velen van hen ervaren werken (buitenshuis) als een moment voor zichzelf.

In het eerste half jaar van 2021 is er een behoefte onderzoek over werk en mantelzorg afgerond. Mantelzorgers en werkgevers willen graag gerichte informatie over welke regelingen en mogelijkheden er zijn bij het combineren van werk en mantelzorg. Mantelzorgers en werkgevers kunnen op deze manier zelf eerst informatie inwinnen. Ingang vinden binnen bedrijven om mantelzorgvriendelijk beleid en mantelzorgondersteuning bespreekbaar te maken blijft lastig. Wanneer er eenmaal een ingang is, schakelen werkgevers makkelijk met het steunpunt en verwijzen overbelaste mantelzorgers door.

In het kader van het identiteitstraject van ZwolleDoet! en Travers hebben we nadrukkelijk het knelpunt van langer thuis wonen, personeelstekorten in de zorg en het teruglopend aantal mantelzorgers benoemd in relatie tot verzuim en arbeidsmarktbeleid. Merkbaar is dat het onderwerp intern en extern stapsgewijs meer aandacht krijgt bij HR-functionarissen en managers. In 2022 wordt het advies voor het verbeteren van de website opgepakt evenals een themabijeenkomst over het combineren van werk en mantelzorg. Ook blijven we dit thema onder de aandacht brengen op onze sociale media en in onze nieuwsbrieven.

Regelingen & voorzieningen

Wanneer een naaste ziek wordt moet er veel geregeld worden. Soms weten mantelzorgers niet waar of bij wie ze moeten zijn om de juiste informatie of formulieren te krijgen of hebben ze behoefte aan onafhankelijke bemiddeling. Een Mantelzorgmakelaar biedt deze ondersteuning. Uit onderzoek dat gedaan is onder het Mantelzorg panel van MantelzorgNL blijkt dat mantelzorgers gemiddeld 3 uur per week kwijt zijn aan regelen van alles rondom de zorg en dus niet aan het daadwerkelijk zorgen zelf. Dit levert veel frustratie op. Het tijdelijk overnemen van regeltaken of de juiste weg wijzen helpt. Binnen Steunpunt Mantelzorg is een collega opgeleid tot Mantelzorgmakelaar, die gratis advies en informatie kan bieden rondom regelingen en voorzieningen.

In 2021 zijn 107 vragen op het gebied van regelingen en voorzieningen gesteld. De coronamaatregelen in 2021 resulteerde in andersoortige ondersteuningsvragen rondom regelingen en voorzieningen. Er waren andere zorgen bij mantelzorgers. Waar de vragen eerder vaker gingen over financiële tegemoetkomingen (i.v.m. bijvoorbeeld veel reizen voor zorgtaken) en uitkeringen, ging het dit jaar vaker over kijken naar de toekomst. Mantelzorgers willen weten wat er gebeurt als het slechter gaat, waar moeten ze op voorbereid zijn? Wat als de mantelzorger zelf ziek wordt? Mantelzorgers waren nog meer dan voorheen op zichzelf aangewezen doordat bezoek beperkt moest worden en thuiszorg en dagbesteding minder werd of stopgezet. Er waren daardoor meer vragen op het gebied van beschermingsmaatregelen en mantelzorgverklaringen. Mantelzorgverklaringen werden aangevraagd in relatie tot (vergunningen voor) een mantelzorgwoning of medehuurschap, zorgverlof mogelijkheden op het werk of examenuitstel op school. Sinds 2015 bestaat er geen (landelijke) mantelzorgverklaring meer. De verklaring van Steunpunt Mantelzorg bestaat uit een mail waarin wordt uitgelegd door de Mantelzorgmakelaar in hoeverre de mantelzorger bekend is bij Steunpunt Mantelzorg, de waardering ontvangt en hoe we aankijken tegen de reden van aanvraag. Dit is geen juridisch document en kan dan ook niet als officieel document worden beschouwd. MantelzorgNL bepleit landelijk om weer te komen tot een officieel document.

Overige vragen die gesteld zijn betroffen vragen rondom Wet langdurige Zorg (zie respijtzorg), de WMO en pgb. Gesignaleerde informatiebehoeften zijn vertaald in collectief aanbod zoals de mantelzorgreeks en nieuwsbrieven. M.b.t. casuïstiek wordt veel samengewerkt met het Sociaal Wijkteam, wijkverpleging en gemeente Zwolle (bijv. vergunningen en vervoer). De Mantelzorgmakelaar geeft onafhankelijk advies en bemiddelt waar wenselijk.

***Dankjewel voor je zorgvuldige reacties. Erg fijn! Wat een goede ontwikkeling!
Dankjewel. Ik ben hier zeker mee geholpen.”***

***“Dank u hartelijk voor uw inzet, inmiddels is er al contact met ons opgenomen
en hebben we goede afspraken kunnen maken.”***

Vervangende zorg/respijtzorg

Respijtzorg is een tijdelijke en volledige overname van zorg met als doel de mantelzorger een adempauze te geven. Er zijn verschillende vormen van respijtzorg zoals aanwezigheidszorg, dagopvang of logeerszorg. Thuis of buitenshuis, door professionals of vrijwilligers, eenmalig of herhaaldelijk ([factsheet Movisie](#)).

Juist in 2021 was respijtzorg een groot thema. Door corona was veel dagbesteding een tijd gesloten, was er geen dagbesteding in verzorgingscentra, waren er geen mogelijkheden voor logeren of dagjes weg. Ook was bezoek van een vrijwilliger bijvoorbeeld lastiger door het maximum aantal bezoekers op een dag thuis en heerste er veel angst voor ontmoetingen, omdat dit vaak gaat om mensen met een kwetsbare gezondheid. Niet alleen “geregelde” respijtzorg kon niet, maar ook sportclubs, kaartclubjes en andere ontmoetingen van mensen tijdens hobbyactiviteiten lagen stil. Dit heeft veel gedaan met zorgvragers en mantelzorgers. Ontspanning voor mantelzorgers was nauwelijks haalbaar door constante zorg thuis. En dit veroorzaakt op lange, maar soms ook al op korte termijn, overbelasting. Ook de zorg voor zorgvragers is hier in sommige gevallen tekortgeschoten omdat de dagelijkse structuur helemaal stil is komen te liggen. Mantelzorgers die jarenlang moeite hebben gedaan om zorgvragers naar een vorm van dagbesteding te krijgen, moeten nu opnieuw die strijd aangaan.

Er zijn in 2021 42 vragen gesteld rondom respijtzorg, waarvoor veelal meerdere gesprekken nodig zijn. In een aantal gevallen kon de WMO niets meer betekenen en waren er WLZ-indicaties nodig. Er moest onderzocht worden of de zorgvrager niet beter naar een instelling kon gaan. Dit betekent dat de zorgvrager in korte tijd sterk achteruit is gegaan en er sneller veel meer zorg nodig is.

Bij Steunpunt Mantelzorg zagen we meer vragen binnenkomen over logeeropvang en vakantiemogelijkheden. Deze faciliteiten waren lastig te regelen in coronatijd, maar hier was wel veel behoefte aan. In 2020 leken mantelzorgers zich nog wel te kunnen neerleggen bij het feit dat alles dicht was en ze het thuis moesten redden. Daar kwam in 2021 langzaam verandering in. Mantelzorgers kregen door dat dit niet iets van tijdelijk aard was; de rek was eruit. De vraag rondom respijtzorg werd complexer, maar er kwam niet meer aanbod of zelfs minder aanbod. Verzorgingshuizen, die ook dienen als logeermogelijkheid, sloten regelmatig de deuren voor mensen van buitenaf om corona zoveel mogelijk buiten de deur te houden. Ook bleken mantelzorgers en zorgvragers het op die plekken niet prettig te vinden in verband met de kans op besmetting en het beperkte bezoek dat mogelijk was op die plekken. In 2022 verwachten we dat de samenleving langzaam weer “open” kan, en de vraag naar respijtzorg toe zal nemen.

2.01.b Mantelzorgwaardering - Steunpunt Mantelzorg

Mantelzorgers zorgen (vaak) langdurig en onbetaald voor een hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend, kennis of buur. Waardering is belangrijk, om te erkennen dat wat zij doen bijzonder én ontzettend waardevol is. Bij Steunpunt Mantelzorg waarderen we mantelzorgers op verschillende manieren. Door het hele jaar gratis activiteiten en workshops aan te bieden, door de Maand van de Mantelzorg te organiseren in november, door de individuele mantelzorgwaardering in samenwerking met de gemeente Zwolle en ten slotte door maatwerkwaarderingen.

Oprechte waardering en erkenning van mantelzorgers draagt bij aan het volhouden van de mantelzorgtaken. De mantelzorgwaardering is bovendien een goed instrument om mantelzorgers in beeld te krijgen. Vanaf dat moment kun je mantelzorgers actief informeren over de ondersteuningsmogelijkheden. Zo kun je mantelzorgwaardering als preventief instrument gebruiken om meer inzicht te krijgen in de behoefte aan ondersteuning en overbelasting te voorkomen. (Bron: [MantelzorgNL](#))

Individuele mantelzorgwaardering

Jaarlijks organiseert Steunpunt Mantelzorg aan het begin van het nieuwe jaar uitreikingsdagen om de waardering van het voorafgaande jaar op te komen halen. Naast het ophalen van de waardering is gebleken dat het een laagdrempelige manier is om met andere mantelzorgers en ondersteuners in gesprek te gaan. Het steunpunt nodigt ook andere belanghebbenden uit voor wie het goed is om signalen vanuit mantelzorgers te horen. Denk aan leden van de participatieraad en gemeente(raad) met mantelzorg in het pakket. Helaas hebben de uitreikingsdagen door de coronamaatregelen in 2021 niet kunnen plaatsvinden en zijn de VVV-cadeaukaarten per post opgestuurd. Wel is er in de bijbehorende brief genoemd dat het steunpunt klaar staat voor ondersteuning en dat laagdrempelig contact altijd kan. Wanneer er weer mogelijkheden zijn zullen we uiteraard vervangende ontmoetingsmomenten organiseren.

De waardering kon opnieuw tot 31 december worden aangevraagd. Middels diverse middelen (o.a. nieuwsbrieven, opname in informatie bij de maand van de Mantelzorg, sociale media, netwerken) is kenbaar gemaakt dat vanaf halverwege het jaar de individuele mantelzorgwaardering weer aangevraagd kon worden. Uiteindelijk zijn 4802 waarderingen aangevraagd, waarvan 4343 toegekend.

Individuele mantelzorgwaardering	2018	2019	2020	2021
Aangevraagd	4044	5001	5063	4802
Toegekend	3655	4301	4274	4343
Toegekend t/m 12 jaar	101	128	136	118
Toegekend 13 t/m 17 jaar	98	150	158	158
Toegekend vanaf 18 jaar	3456	4023	3980	4067

Afwijzen van een aanvraag komt voor als een mantelzorger bijvoorbeeld de aanvraag dubbel heeft gedaan, de zorgvrager niet in Zwolle woont of als we na controle (steekproeven) tot de conclusie komen dat er geen sprake is

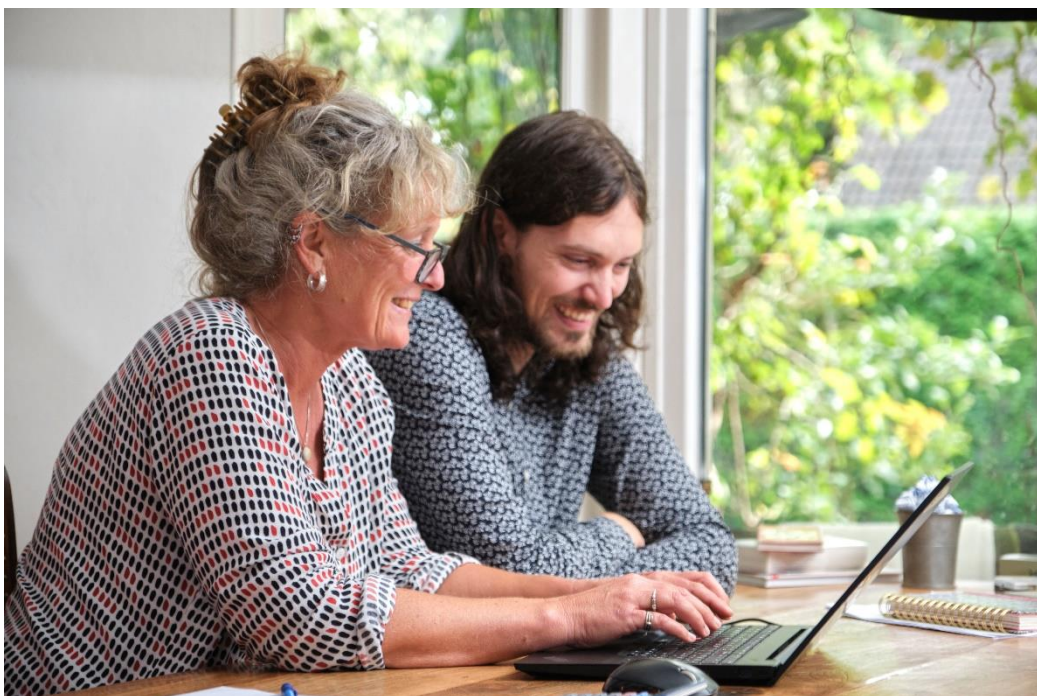
van mantelzorg. De gemeente Zwolle heeft in 2021 besloten een eenmalige verhoging te geven vanwege de belasting die op de schouders van mantelzorgers lag door de coronatijd. Dit betekent dat volwassen mantelzorgers een VVV cadeaukaart kregen ter waarde van 100 euro, jongeren van 13 t/m 17 jaar ter waarde van 60 euro en kinderen t/m 12 jaar een Pathé bioscoopbon van 30 euro.

“We vinden er, nu corona op z’n retour is, zonder twijfel een goede bestemming voor!”

“Hartelijk dank voor de fijne VVV bon. Hij komt goed van pas en ik zal er iets goeds mee doen, voor mezelf of voor mijn gezin.”

“Ik ben er erg blij mee. Het doet je als mantelzorger goed, dat er op deze manier waardering is.”

In 2021 zijn er 691 nieuwe mantelzorgers bij het steunpunt gekomen en stonden er in totaal 7.398 mantelzorgers in het bestand bij Steunpunt Mantelzorg. Uit de (vrijwillig) ingevulde vragen bij de mantelzorgwaarderingaanvraag blijkt dat de meeste mantelzorgers zorgen voor hun vader/moeder, kind of partner in relatie tot een lichamelijke beperking, chronische ziekte, of psychische problemen. De meeste respondenten zorgen meer dan 8 uur per week. Veel mantelzorgers geven aan, op dit moment, geen vragen of ondersteuningsbehoefte te hebben. 172 mantelzorgers wel: met name m.b.t. regelingen en voorzieningen, emotionele ondersteuning en huishoudelijke taken. 3857 respondenten hebben het formulier ingevuld. 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. Veel nieuwe mantelzorgers komen voor het eerst in aanraking met Steunpunt Mantelzorg via de aanvraag van de mantelzorgwaardering. Om de individuele mantelzorgwaardering goed uit te kunnen voeren, zowel kwantitatief als kwalitatief, zou het budget voor mantelzorgwaardering structureel aangepast moeten worden naar de actuele aantallen van de afgelopen jaren. [Lees hier](#) wat de waardering voor mantelzorger Lex betekent.



Maatwerkwaardering

Wanneer het steunpunt in contact komt met een mantelzorger die in een extra schrijnende situatie zit of die zwaar belast is, bieden we soms een waardering op maat aan. Een hart onder de riem in de vorm van een bos bloemen of een saunabon bijvoorbeeld. Betrokken mantelzorger geven aan zich gezien en gesteund te voelen.

Tijdens de Maand van de Mantelzorg heeft een groep mantelzorgers mogen lunchen bij Bokkers te Buiten als extra vorm van waardering. Consulanten hebben specifieke mantelzorgers hiervoor benaderd die dit extraatje wel konden gebruiken. 6 mantelzorgers hebben heerlijk genoten samen met een introducée.

“Wat een geweldige verrassing, heel hartelijk dank, dit doet ons goed.”

“Wat een heel lief en mooi gebaar! De bloemen stralen in de ochtend licht van de herfstzon die ook al zo heerlijk binnen schijnt. Dank dank dank!”

Collectieve mantelzorgwaardering

In 2021 is de Maand van de Mantelzorg vergelijkbaar georganiseerd als in 2020. Door de beperkende coronamaatregelen konden er vrijwel alleen online ontmoetingen plaatsvinden. Dit jaar is er gewerkt met een werkgroep Maand van de Mantelzorg om een standaardpakket van aanbod neer te kunnen zetten. Onze ervaring van eerdere jaren was dat mantelzorgers teleurgesteld waren wanneer het aanbod snel “op” was. Dit ging vaak om populair aanbod van lokale ondernemers. We hebben dit jaar ingezet op grotere hoeveelheden ‘verwennerijen en cadeaus’ van lokale ondernemers.

Door de samenwerking met heel veel betrokken partijen, bedrijven en (landelijke) organisaties hebben we een heel mooi en coronaproof programma kunnen aanbieden. Mantelzorgers konden kiezen uit verrassingen zoals een prachtig boeket, een weekendtas lekkers van De Zuivelhoeve, een Pathé giftkaart voor thuisbioscoop, een bezoek aan Museum de Fundatie, truffels van de Bonbonnerie Borrel, een Zwols tasje van Simon Lévelt, een attentie van Schuttelaar, een weekendtas van de Zuivelhoeve of een HEMA cadeaukaart, maar ook ontspanning van YogaYou een yogales, Stoelyoga, een schrijfworkshop, een stadswandeling, een Audiotour door Zwolle van Zwolle Unlimited of een spontaan avondje uit in Hedon. Daarnaast waren er vele informatieve sessies zoals de lotgenotengroep NAH, Mantelzorgsalon met Slapen als thema, een webinar over grenzen en rouw en verlies, twee koffieavonden over de methodiek Bordje Vol, en de documentaire ‘Ik zie jou’ over mantelzorg binnen andere culturen. 1496 mantelzorgers hebben zich opgegeven voor de Maand van de Mantelzorg, waarvan 1314 attenties verstuurd/opgehaald zijn. Daarnaast hebben 133 mantelzorgers deelgenomen aan informatieve sessies.

	2019	2020	2021
Bezoekers Maand van de Mantelzorg	1656	1712	1496

Van betrokken aanbieders krijgt ZwolleDoet! terug dat de samenwerking prettig is, het hen goed doet om zulke blij mantelzorgers te zien en soms ook mooie en verdrietige verhalen horen. Dit maakt dat zij jaarlijks opnieuw bereid zijn om mee te doen. Het betrekken van een breed aantal aanbieders bij de Maand van de Mantelzorg maakt dat zij oog hebben voor mantelzorgers onder hun klanten (en vaker informeren hoe het gaat) en breder betrokken raken op het thema.

2.02 Inzet (gespecialiseerde) vrijwilligers in de thuissituatie - Startpunt Informele Zorg

Startpunt Informele Zorg coördineert de inzet van vrijwilligers in de thuissituatie. Het gaat om hulp en ondersteuning naast professionele zorg en mantelzorg. De meeste mensen wonen op een zelfgekozen fijne plek, die veiligheid geeft en waar hun netwerk in de buurt is. Daarom willen mensen graag thuis blijven wonen, ook als ziekte of ouderdom dat soms moeilijk maakt. Startpunt Informele Zorg ondersteunt deze mensen in hun wens om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Door goed samen te werken met de formele zorg kan zorg langer uitgesteld worden en houden we de zorgkosten lager.

We zetten de volgende vrijwilligers in:

- PlusMaatjes (voor mensen met een psychische kwetsbaarheid).
- Vertaalmaatjes (helpen anderstaligen bij gesprekken met zorginstanties).
- Ervaringsmaatjes (vrijwilligers die jonge mantelzorgers begeleiden vanuit hun eigen ervaring).
- Gezelschapsmaatjes (bij eenzaamheid door ziekte, ouderdom of een beperking).
- Geheugensteuntjes (voor mensen met dementie).
- Vrijwilligers in de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (waken bij terminaal zieke mensen en ondersteunen mantelzorgers bij de zorg in de laatste levensfase).
- Vrijwilligers die vervoer en begeleiding bieden naar het ziekenhuis of specialisten.
- Vrijwilligers die praktische hulp bieden; zoals boodschappen doen voor en klussen in en om het huis bij kwetsbare inwoners.

Deze vrijwilligers worden door de coördinatoren van Startpunt Informele Zorg opgeleid met specifieke workshops en trainingen om hen van de juiste kennis en vaardigheden te voorzien. Training, scholing en waardering zijn van enorme toegevoegde waarde in het matchingsproces en behouden van de vrijwilligers.

Vrijwillige Thuiszorg

Het hebben van een sociaal vangnet wordt steeds belangrijker. Er zijn veel mensen die kunnen terugvallen op vrienden, familie en burens, maar is ook een grote groep mensen die dit netwerk niet heeft of waarbij de hulpvraag die ze hebben zo zwaar is dat niet iedereen dit zomaar kan. Het inzetten van een (gespecialiseerde) vrijwilliger kan in dit soort situaties een brug vormen tussen de betaalde zorg en informele zorg. Vrijwilligers van de informele zorg worden bemiddeld naar inwoners die (ernstig) eenzaam zijn of een ziekte of beperking hebben. Denk aan mensen met dementie, een psychische kwetsbaarheid, een lichamelijke beperking, chronische of terminale ziekte. Velen van hen hebben geen netwerk of een beschadigde relatie met naasten en burens. Daarnaast wordt een vrijwilliger ingezet om wanneer aanwezig de naaste of mantelzorger juist te ontlasten, zodat deze even tijd voor zichzelf heeft. Omdat het veelal om kwetsbare inwoners gaat met complexe problematiek, wordt er een zorgvuldig werkproces gehanteerd. Middels een huisbezoek wordt de hulpvraag geïnventariseerd. Vrijwilligers worden gescreend, ontvangen scholing, begeleiding en waardering. Onze coördinatoren matchen zorgvuldig (doel: een duurzame match) en onderhouden contact met vrijwilliger en hulpvrager, waar nodig en wenselijk. Grenzen aan vrijwilligerswerk en verwachtingen managen richting de professional (en hulpvrager) blijft altijd onderdeel van het werk.

Voor deze complexere hulpvragen zoekt Startpunt Informele Zorg de 'juiste' vrijwilliger. Dit loopt via de vacaturebank van ZwolleDoet!, een oproep via SamenZwolle, mond-tot-mondreclame, via het Maatjesplatform of via een training die wordt georganiseerd waar potentiële nieuwe vrijwilligers op af komen. Als de vrijwilliger is ingeschreven bij het startpunt is er veel ruimte voor persoonlijk contact en waarderen we de inzet van de vrijwilliger door middel van het jaarlijkse vrijwilligersfeest, een kerstattentie en een verjaardagsattentie. Ook mogen alle vrijwilligers gebruik maken van het trainingsaanbod van ZwolleDoet! Op die manier wordt ook nieuw talent aangeboord.

In 2021 zagen we groei in de hulpvragen, met name op gebied van dementie en GGZ. Er zijn 743 hulpvragen gesteld bij het Startpunt Informele Zorg, exclusief de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg en Buurthulp. Sinds september 2021 is het onderdeel Buurthulp geïntegreerd binnen het Startpunt Informele Zorg. In de periode tot september zijn er 33 vragen door de Buurthulp opgelost (totaal: 775). Hulp van een vrijwilliger kan bestaan uit gezelschap/begeleiding (gesprekken, 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.



ZwolleDoet! werkt aan het verminderen van eenzaamheid door vrijwilligers in te zetten als maatje. Ondanks corona hebben we dit jaar (de maatregelen in acht nemend) wel weer veel huisbezoeken kunnen afnemen en evenals fysieke intakegesprekken met vrijwilligers. Zo hebben we kwalitatief goede matches kunnen maken die betekenisvol contact tot stand brengen. Mensen voelen zich gezien en vinden het fijn dat we de tijd nemen. We hebben goed contact met andere vrijwilligersorganisaties, thuiszorgorganisaties, woonzorg, organisaties die ambulante begeleiding bieden en het Sociaal Wijkteam. Deze instanties verwijzen hulpvragers wanneer er behoefte is aan meer sociaal contact en groei van het netwerk.

“Mevrouw van D. heeft een beperking en komt niet zoveel meer buiten. Haar dochter is haar mantelzorger maar woont niet in de buurt. Toen ik op huisbezoek kwam, kletste ze me de oren van het hoofd. Ze woont in een mooi oud huis vol met kunst, alles met een eigen verhaal erachter. Haar dochter zat er iets serieuzer bij en maakte zich toch wel zorgen over een aantal dingen, onder andere het niet naar buiten kunnen. Ik heb hier een koppeling gemaakt met een vrolijke student en zo meerdere vliegen in één klap kunnen slaan. Mevrouw van D. is blij omdat ze iemand heeft om gezellig mee te kletsen en ze kan weer naar buiten. Haar dochter kan weer even ademen omdat ze ziet dat ze ook op andere mensen kan leunen. Tot slot heb ik ook even een luisterend oor voor de dochter kunnen bieden en haar doorverwezen naar ons Steunpunt Mantelzorg. Ze weet ons daarbij nu óók te vinden. Een vrijwilliger komt maar één keer per week langs, maar door onze werkwijze kunnen we in beeld brengen waar het echt knelt en op meerdere vlakken verlichting bieden.”

Aantal Hulpvragen op expertise

PlusMaatjes (GGZ)	73	72	113
Vertaalmaatjes	51	146	110
Geheugensteuntjes	24	38	55
Ervaringsmaatjes	12	16	18
Vervoer	60	64	189
VPTZ	74	62	92

Aantal vrijwilligers op expertise

PlusMaatjes (GGZ)	48	68	77
Vertaalmaatjes	50	38	41
Geheugensteuntjes	31	51	53
Ervaringsmaatjes	23	34	26
VPTZ	46	39	61
Studenten			55

Stagebureau informele zorg

Het Stagebureau Informele Zorg biedt, door de inzet en begeleiding van stagiaires, betere zorg en ondersteuning voor de hulpvragers en mantelzorgers van ZwolleDoet! Daarnaast is er betere afstemming tussen 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 2021 hebben in totaal 55 studenten van de Hbo-opleiding Social Work, een aanverwante opleiding of een mbo-opleiding bij het Startpunt Informele Zorg van ZwolleDoet! stage gelopen. Deze 55 studenten hebben in totaal 110 hulpvragen ingevuld.

Quotes van studenten:

“Het is super belangrijk dat er vrijwilligers zijn.”

“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. De openheid was heel mooi.”

Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg

Vrijwillige 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 de zorg voor de partner of familie dragelijker worden. 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.



WIJ STAAN VOOR JE KLAAR

Is er iemand in je directe omgeving die ervoor kiest om de laatste fase van zijn of haar leven thuis, omringd door familie en vrienden, door te brengen? Hulp is dan van onschatbare waarde. Het verzorgen van een geliefde in deze emotionele periode kan zwaar zijn. Om verlichting te brengen kunnen vrijwilligers worden ingezet.

Hulp in de laatste fase

Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) is de zorg voor mensen voor wie geen genezende behandeling meer mogelijk is en die zich in de laatste 3 tot 6 maanden van hun leven bevinden. Deze zorg wordt door vrijwilligers geboden en is een aanvulling op de zorg door de naasten. De vrijwilliger helpt je bij de persoonlijke verzorging en waakt aan bed bij de persoon die terminaal ziek is. Thuis, in het ziekenhuis of in een instelling. 's Nachts of overdag. Zo kun jij met een gerust hart slapen of even een boodschap doen. VPTZ vrijwilligers zijn actief bij en worden opgeleid door ZwolleDoet! Onze vrijwilligers zijn actief in Zwolle, Hattem, Zwartewaterland en Kampen.

Wie kan hulp aanvragen?

In feite kan iedereen die betrokken is bij een naderend sterfgeval om hulp vragen. De huisarts, de thuiszorg, het ziekenhuis, maatschappelijk werkers of andere hulpverleners. Voorwaarde is wel dat de persoon die terminaal ziek is en/of de mantelzorger(s) op de hoogte zijn van de aanmelding. Ook de hulpvrager zelf en de familie kunnen bij ons terecht voor hulp.

Informatie en advies

Een coördinator van Steunpunt Informele Zorg kan op bezoek komen om de wensen en mogelijkheden te bespreken. In overleg met de hulpvrager, familie en hulpverleners wordt dan duidelijk welke hulp we kunnen bieden. Indien gewenst zetten we de vraag uit in onze poute van VPTZ vrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn speciaal opgeleid om dit vrijwilligerswerk te kunnen doen en vaak op korte termijn al inzetbaar.

Ben je er nog niet zeker van of Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg nodig is? Of wil je je alvast oriënteren op de hulp die onze vrijwilligers bieden? We informeren je graag over de mogelijkheden en onze werkwijze. Ook de afweging van iemand wel of niet thuis verzorgen in de laatste levensfase of bijvoorbeeld gebruik maken van een hospice, kun je met een van onze coördinatoren bespreken.

Het was een bewogen jaar met de officiële samenvoeging van de Stichting Terminale Thuiszorg Kampen (STTK) bij ZwolleDoet! Het bereik van de VPTZ van ZwolleDoet! omvat daarmee naast Zwolle en Hattem ook Kampen en Zwartewaterland. De 12 vrijwilligers van de STTK zijn meegegaan naar ZwolleDoet! Veel inzetten worden nu door de vrijwilligers 'gemengd' ingevuld. Het blijkt geen probleem voor de vrijwilligers om buiten hun eigen werkgebied mensen te ondersteunen in hun laatste levensfase. Het biedt juist meer mogelijkheden, doordat we een beroep kunnen doen op meerdere vrijwilligers en daardoor beter kunnen inspelen op de voorkeuren en behoeftes van zowel de vrijwilligers als de hulpvragers. In totaal hebben we **92** mensen kunnen ondersteunen, zodat zij thuis konden sterven. Daarnaast hebben we ook 4 keer gewaakt in het Isala, 1 keer in het verpleegtehuis en zelfs 1 keer bij het Leger Des Heils. De verpleegkundigen waren ontzettend blij met de aandacht die de patiënten kregen, die zij niet konden bieden. Het is voor de verpleegkundigen soms heel schrijnend om te weten en te zien dat iemand alleen sterft.

Een trend die wij zien is dat er meer vraag is naar vrijwilligers die waken bij mensen die niet terminaal ziek zijn. Bijvoorbeeld bij chronisch zieke mensen, mensen met dementie of mensen die wachten op een donor. Hulp van vrijwilligers wordt gevraagd omdat mantelzorgers overbelast zijn of omdat de hulpvragers alleenstaand zijn, maar een grotere zorgbehoefte hebben dan dat de thuiszorg kan bieden. Een aantal keer hebben wij deze hulpvraag wel ingevuld, wanneer er ruimte was en onze vrijwilligers hier bereid toe waren.

In september is er meegewerkt aan een bijeenkomst in de Stadkamer; 'Zorg in de laatste levensfase', een initiatief van het Netwerk Palliatieve zorg. Met het Hospice is een nauwe samenwerking o.a. op het gebied van trainingen voor de vrijwilligers.

PlusMaatjes

Een PlusMaatje spreekt gedurende een jaar (twee)wekelijks af met een hulpvrager met een psychische kwetsbaarheid of niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Iedereen kan in zijn/haar leven te maken krijgen met psychische klachten of niet-aangeboren hersenletsel. Dit heeft vaak veel impact op iemands leven en/of sociale contacten.

Het aangaan, hebben en onderhouden van sociale contacten is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Mensen met een psychische kwetsbaarheid ondervinden hier vaak problemen in. Het contact met een maatje is gelijkwaardig en een aanvulling op de professionele zorg. Koppelingen worden gemaakt op basis van voorkeuren en interesses. 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 en loopt gemiddeld één tot twee jaar mee op iemands levenspad. Tussendoor coachen, begeleiden en evalueren we de koppeling en ronden deze na gemiddeld 1 tot 2 jaar af. Mensen kunnen weer op eigen kracht verder of houden onderling contact op vriendschappelijke basis. Er is (bijna) altijd contact met een betrokken professional, zodat er goed afgestemd wordt tussen de formele en informele zorg. Grenzen, verwachtingen en communicatie zijn daarin belangrijk.

In 2021 zijn 118 PlusMaatjes vragen aangemeld en hebben we 77 PlusMaatjes ingezet (2020: 73 aanvragen) Er zijn 7 vrijwilligers gestopt en 11 nieuwe vrijwilligers aangenomen en ingezet. Ook studenten Social Work worden soms PlusMaatje tijdens hun stageperiode. Ondanks de uitdaging om een geschikte match te maken i.v.m.

psychische problematiek of niet-aangeboren hersenletsel, zijn veel maatjeskoppelingen goed verlopen. Veel hulpvragen worden geboren uit eenzaamheidsgevoelens en het gemis aan contacten en sociaal netwerk; versterkt door Covid-19. Positieve daginvulling en dagstructuur viel soms weg doordat activiteiten niet door konden gaan door de coronamaatregelen. Ook waren er gerichte vragen waarin er behoefte is aan een maatje, bijvoorbeeld bij verlies van een dierbare (ook relatiebreuk) of eigen gezondheid of werk.

Hulpvragers die een maatje hebben, hebben problematiek op het gebied van autisme (grote groep), **een** depressie, persoonlijkheidsstoornis, psychotische stoornis, bipolaire stoornis, PTSS, chronische vermoeidheid, angstproblematiek, (ex-)verslavingsproblematiek, een licht verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenletsel na een ongeluk, bij de ziekte van Parkinson of na een hersenbloeding.

Inzet van een PlusMaatje heeft in variërende mate invloed op:

- Bevorderen van zelfredzaamheid.
- Bevorderen van een betekenisvolle dag.
- Tegengaan van sociaal isolement.
- Bevorderen van een positieve gezondheid.
- Bevorderen van een positieve persoonlijke ontwikkeling.

Voor mensen met autisme zijn er veel aanvragen voor een PlusMaatje, omdat zij het meest baat hebben bij 1-op-1 contact en niet zo snel naar een dagactiviteit gaan in een buurthuis of vrijwilligerswerk gaan doen in een groep. Ons uitgangspunt is wel dat iemand na uiterlijk 2 jaar de stap zet naar een groter sociaal netwerk en zelf verder kan in een collectief aanbod of vrijwilligerswerk. Het komt soms voor dat mensen vaker een maatje krijgen als dit niet mogelijk is. Het zou mooi zijn als er meer passend en duurzaam aanbod komt voor mensen met autisme die niet goed in een groep kunnen functioneren.



Geheugensteuntjes

De vraag voor ondersteuning bij iemand met dementie is gestegen. Er werd 55 keer een beroep gedaan op een geheugensteuntje, de vrijwilliger die ingezet wordt bij iemand met dementie. Dementie is niet alleen kenmerkend voor ouderen, maar ook al bij mensen vanaf 40 jaar. Problematiek bij 'jonge mensen met dementie' is veelal ingewikkeld en het vinden van een maatje is moeilijk. Gedrag en taal worden namelijk als eerste aangetast bij

dementie op jonge leeftijd. Contact maken en vertrouwen krijgen is lastig. Er is bij deze groep vaak onbegrepen gedrag waarbij maatwerk echt nodig is. We hebben met succes vragen opgelost en mantelzorgers kunnen ontlasten met de inzet van geheugensteuntjes. De zorg uit handen geven blijft voor veel mantelzorgers nog steeds moeilijk.

“De inzet bij mijn vader gaat heel; goed we zijn super blij met vrijwilliger Erik die elke week met mijn vader wandelt!”

Vervoer

De Voedselbank bezorgpoule is enkele jaren geleden opgericht, omdat bleek dat veel mensen niet zelf in staat zijn hun voedselpakket op te halen. Dit is niet minder geworden en inmiddels hebben we een goed gestroomlijnde samenwerking tussen ZwolleDoet!, de Voedselbank en de vrijwilligers. Met de voedselbankpakketten bezorging helpen we structureel 16 cliënten per week, in totaal zijn er 26 unieke hulpvragers geholpen in 2021. Dit is een groei ten opzichte van voorgaande jaren. Verdere groei is lastig omdat het voor de Voedselbank niet haalbaar is om meer pakketten voor te bereiden en apart te zetten. De aanvragen stijgen echter wel.

Hoewel er een paar rustige momenten zijn geweest hebben we dit jaar met regelmaat een wachtlijst moeten hanteren. Ook bij de Voedselbank valt het op dat er structureel vrijwilligers en zelfs professionele hulpverleners in de rij staan om pakketten op te halen en te bezorgen bij cliënten. Eén van de redenen hiervoor is de ligging in de Marslanden, terwijl veel hulpvragers in Holtenbroek of Aa-landen wonen (en in mindere mate in Stadshagen en Kamperpoort). Voor veel mensen is dit een moeilijk overbrugbare afstand. Daarnaast zijn er mensen die überhaupt niet in staat zijn (fysiek en/of psychisch) om naar de Voedselbank te gaan.

Omdat de vraag groter is dan wij kunnen invullen hebben we een strenge aanmeldprocedure die tussenkomst van een professionele hulpverlener vereist. Voor hulpvragers is dit vervelend, omdat het de procedure langer en intensiever maakt, wat leidt tot vermoeidheid en soms verlies van vertrouwen in hulpverleners. Het is een extra punt op de eindeloze lijst dingen die geregeld moeten worden wanneer men door armoede of schulden in aanraking komt met hulpverlening. Voor de hulpverleners kost het tijd die niet bijdraagt aan het oplossen van de armoede en onderliggende problemen.

Ziekenhuisbegeleiding

Voor mensen die vervoer en/of begeleiding naar het ziekenhuis nodig hebben is er een poule van vrijwilligers die met hen meegaan. Soms kunnen mensen wel de taxi betalen, maar hebben ze begeleiding nodig omdat ze (zeer) slecht ter been zijn of niet meer alles onthouden wat de dokter zegt. Anderen kunnen de taxi niet betalen en komen niet in aanmerking voor WMO omdat ze naar een ziekenhuis verder weg moeten. Voor die mensen die tussen wal en schip vallen gaan onze vrijwilligers mee. Er was dit jaar een groei in het aantal hulpvragers met vervoer en begeleiding vragen. In 2020 ging het om 64 vragen, in 2021 om 129. Er zijn 9 actieve vrijwilligers betrokken. We hebben naast vervoer naar het ziekenhuis dit jaar ook veel mensen geholpen met vervoer bij het halen van de coronavaccinatie. Mensen vonden het erg fijn dat deze hulp beschikbaar was. Mantelzorgers vinden het prettig te worden ontlast. Het vraagt vaak veel van hen, zeker wanneer ze op afstand wonen. Daarbij is nu ook ruimte voor complexere vragen, omdat de vrijwilligers ook steeds meer ervaring hebben. Wanneer mensen vaak terug bij ons komen en de vraag voornamelijk om vervoer gaat (en niet de begeleiding) proberen we te

kijken of WMO-vervoer mogelijk is. Dit is geen populaire oplossing, het kost mensen met lichamelijke problemen vaak veel energie (het duurt langer, de route is niet rechtstreeks, er moeten meerdere mensen mee, het vervoer werkt in tijdsloten i.p.v. duidelijke tijdstippen).

“Meneer was afgelopen week heel erg tevreden over de begeleiding van jullie vrijwilliger. Meneer is erg gevoelig in hoe hij benaderd moet worden en dit is als positief ervaren.”

“Wat fijn dat wij bij jullie terecht kunnen, zo’n dienst als dit is echt nodig voor onze cliënten die geen netwerk hebben en erg angstig zijn.”

“Mevrouw is dementerend en vindt een vrijwilliger te spannend, maar sinds ze een vrijwilliger via jullie heeft gehad voor naar het ziekenhuis staat ze ook open voor een vrijwilliger die met haar koffie kan drinken.”

Praktische hulpvragen bij inwoners met complexe problematiek

Dit jaar is er besloten om Buurthulp in de huidige vorm op te heffen. ZwolleDoet! coördineert nu zelf weer de praktische hulpvragen (kleine klusjes, tuin vragen, boodschappen). We merkten dat het organisatorisch toch beter op zijn plek is bij ZwolleDoet! (i.p.v. DOCK24). Ten eerste omdat het gaat om (langdurige) begeleiding van vrijwilligers gaat die, in tegenstelling tot participatiedeelnemers, geen ‘stappen op de participatieladder hoeven te zetten’, maar vooral goed begeleid en gewaardeerd moeten worden. Ten tweede omdat veel hulpvragen simpel lijken, maar vaak gesteld worden door een hulpvrager met problematiek waar een (telefonische) intake en enige begeleiding van de vrijwilliger wenselijk is. En ten derde verdient deze dienstverlening meer coördinatie en afstemming in de stad. Zo geven veel mantelzorgers aan dat ze erg ontlast zouden zijn met praktische hulp, zoals tuinklussen. In de praktijk is die hulp vaak niet voorhanden, is het duur om een hovenier in te huren en/of er zijn geen vrijwilligers voor beschikbaar. ZwolleDoet! is ervan overtuigd dat met een beter wervingsstrategie en samenwerking met nieuwe partijen (scholen e.a.) er meer vragen opgelost kunnen worden.

Sinds oktober ligt de verantwoordelijkheid voor het koppelen van vrijwilligers aan praktische hulpvragen weer bij ZwolleDoet! Zo kan er beter geschakeld worden tussen de Frontoffice van ZwolleDoet!, die de vragen aanneemt, en de coördinator die de vragen matcht. We hebben sinds oktober 35 praktische hulpvragen binnengekregen. Dertien vragen zijn ingevuld met vrijwilligers. De rest is opgelost, door middel van bemiddeling van de consultants, in het eigen netwerk of verwezen naar een andere partij in Zwolle. Samen met andere vrijwilligersorganisaties in Zwolle constateerden we dat er dit jaar veel zorg/schoonmaak/WMO-gerelateerde vragen binnen kwamen door tekorten in de thuiszorg (schoonmaken, wassen, steunkousen vervangen, wc-beugels installeren). Ook zien we af en toe bijzondere vragen voorbijkomen van mensen waar simpelweg geen andere projecten of regelingen voor bestaan (kind met gebroken been dagelijks naar school brengen, kinderen naar zwembad brengen, hond uitlaten, kind met beperking naar paardrijles brengen en halen omdat WMO steeds te laat aankomt om nog mee te kunnen doen). We zagen ook dat sommige boodschappenvragen gerelateerd zijn aan Long COVID.

Collectieve ondersteuning zelfstandig wonende hulpvragers/dagbesteding: lotgenotengroepen.

Voor mensen die psychisch kwetsbaar zijn tussen de 20 en 50 jaar zijn er de collectieve initiatieven: JijMag! en het PinterestLab. De deelnemers zijn veelal gediagnostiseerd in DSM 5 en hebben te maken met eenzaamheid en angst om letterlijk en figuurlijk drempels te nemen. Ze hebben weinig of geen netwerk en meestal staan ze op een wachtlijst voor behandeling. Individuele maatjes zijn voor deze groep moeilijk te vinden. In de groep mogen deelnemers hun talent ontdekken, creatief bezig zijn. Veel mag en niets moet.

De kracht van de groep staat of valt met een vaste begeleiding en goede sfeer. Deze wordt gecreëerd door een PlusMaatje (vrijwilliger), een ervaringsdeskundige en twee stagiaires. Begeleid door een professional van ZwolleDoet! zijn in 2021 17 mensen in beeld geweest voor beide projecten. Ondanks de coronamaatregelen zijn deze groepen zoveel mogelijk doorgedaan. Binnen deze doelgroep is er vaak sprake van angstproblematiek, depressie en terugval. De locatie blijkt nog vaak een drempel en de toeleiding naar het project vergt energie. Als mensen er eenmaal zijn dan is men enthousiast en maakt ook stappen om verder te komen.

Omdat het PinterestLab niet goed meer aan sloot bij de doelstelling van ZwolleDoet! en omdat er minder deelnemers kwamen hebben we besloten om deze activiteit onder te brengen bij DOCK24. Vanaf 1 september 2021 is het PinterestLab met name bedoeld voor mensen met een indicatie of een traject via de trajectcoaches van DOCK24. JijMag! blijft bestaan onder de verantwoordelijkheid van ZwolleDoet!

Voor 70% van de deelnemers die komen geldt dat deze activiteit een vaste baken in de week is. Ze vallen tussen wal en schip als het gaat om hulpverlening of dagbesteding. Voor de overige 30% is het een opstap om verder te komen richting vrijwilligerswerk of een ander traject. Eén van de deelnemers vertrok wegens een verhuizing en is een eigen bedrijfje gestart. Van haar kregen we een kaart met de volgende tekst:

“Ik kan niet onder woorden brengen hoeveel Jij Mag! voor mij heeft betekend. Ontzettend bedankt dat ik elke week mocht komen.”

Voor 2022 is het voornemen om dezelfde baken te blijven voor mensen die psychisch kwetsbaar zijn en in te zetten op meer in- en uitstroom van deelnemers.

Het Alzheimer Café is de ontmoetingsplaats voor mensen met dementie of voor hen die met dementie te maken hebben. In 2021 hebben we door corona verschillende cafés niet door kunnen laten gaan. In september 2021 was er een mooie avond, waarin we de ontmoeting centraal stonden na corona. Dick Hogekamp gaf een mooie fotopresentatie over ‘Zwolle vroeger en nu’, dat gaf veel herkenning en gesprek.

In december 2020 t/m januari 2021 heeft ZwolleDoet! in samenwerking met Optimaal Oud de training Grip&Glans online gegeven. Grip&Glans is een effectieve methode om eenzaamheid te verminderen, door het doorbreken van negatieve denkpatronen en verbeteren van sociale vaardigheden. Gebleken is dat tijdens en na de training deelnemers elkaar opzoeken om te wandelen, elkaar wekelijks bellen en een aantal deelnemers liet weten meer zelfvertrouwen te hebben gekregen. Er hebben 8 mensen meegedaan aan deze training.

Training en scholing voor gespecialiseerde vrijwilligers in de thuissituatie.

In 2021 is er zowel fysiek als digitaal een training verzorgd voor startende vrijwilligers. De basistraining 'Gericht Communiceren'. In samenwerking met Visiom is de fysieke training herschreven naar een digitale versie. In juni is deze gegeven aan 20 deelnemers. Daarnaast is later in het jaar een fysieke training gegeven aan eveneens 20 deelnemers.



Er is een webinar aangeboden aan PlusMaatjes en vrijwilligers konden deelnemen aan de webinars van Steunpunt Mantelzorg (omgaan met Dementie en NAH). In 2021 hebben we 15 webinars voor studenten georganiseerd met in totaal 375 deelnemers. Daarmee was het gemiddelde aantal deelnemers 25 studenten per webinar. Onderwerpen waren: huiselijk geweld, Autisme, ervaringsverhalen vanuit de GGZ, laaggeletterdheid, Jong & Mantelzorg, Positieve Gezondheid, netwerkversterking en armoede. De webinars zijn tot stand gekomen door samenwerking met Travers Welzijn, de Dimence groep, de Stadkamer en Theater net even wat anders.

Expertisecentrum: Kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking inzake informele zorg.

Met samenwerkingspartners als Present en Hart voor Zwolle wordt, op regelmatige basis, expertise gedeeld m.b.t. de aanpak van hulpvragen en trends binnen de informele zorg en vrijwilligerswerk. Coördinatoren nemen deel aan samenwerkingsverbanden en netwerken zoals SamenOuderen, het Maatjesplatform en de klankborggroep dementie. Met WijZ en Stadkamer wordt samengewerkt m.b.t. het Geheugenpunt; een inloopmoment voor mensen met dementie en hun naasten. T.b.v. het plan 'Zwolle dementievriendelijke stad' is in het voorstadium in 2021 een overzicht gemaakt van alle initiatieven in de stad op het gebied van dementie door onze coördinator informele zorg i.s.m. SamenZwolle. Inmiddels is bij ZwolleDoet! door de jaren heen veel expertise opgebouwd op het gebied van initiatieven in het voorveld (en professionele zorg) in relatie tot ziektebeelden en doelgroepen.

2.03 Steunouders

Het project Steunouders kan ouders met kinderen een steuntje in de rug geven om zelf weer op adem te komen. Steunouders bieden hulp door het kind een dagdeel per week op te vangen. De ouder of ouders worden tijdelijk ontlast, kunnen 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. Het kind krijg de mogelijkheid om mee te draaien en te ervaren hoe het er in een ander gezin aan toe gaat. De Steungezinnen kunnen alleenstaanden zijn, maar ook gezinnen met of zonder kinderen.

De voornaamste reden waarom mensen gebruik willen maken van een steunouder is omdat ze behoefte hebben aan tijdelijke verlichting van hun ouderlijke taken. 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 en het kind laten meegenieten van andere gezinssituaties.

Er stonden in 2021 47 vraagouders op de lijst, hiervan waren er 13 gezinnen die nog wachtten op een match. Van deze 13 zijn er 3 gezinnen die al een keer een Steunouder hebben gehad. Bij 3 andere gezinnen is het proces van matching gestart. En bij 4 gezinnen was er een kennismaking, maar die leidde niet tot een match. In 2021 hebben we 5 trajecten afgesloten en hebben er 12 intakes plaatsgevonden die uiteindelijk zijn stopgezet. De Steunouder was niet meer nodig of passend.

Voor het werven van nieuwe Steunouders hebben we oproepjes op sociale media geplaatst, een filmpje met oproep opgenomen en hebben we via het ouderportal van Doornij een oproep geplaatst. Hierdoor zijn er 17 nieuwe Steunouders bijgekomen. In 2022 worden deze nieuwe Steunouders gematcht met vraagouders.



Vraagouders (maar ook Steunouders) ervaren 'een match' als een verrijking voor hun kind(eren) en het gezin. Vraagouders geven aan dat ze meer ruimte en tijd ervaren voor zichzelf en het kind dat thuis blijft. Steunouders zien kinderen groeien en bloeien. Vraagouders ervaren ruimte en energie. In geval van afgeronde matches blijven Steun- en vraagouder contact houden, er heeft een duurzame verbinding plaatsgevonden. De frequentie wordt dan vaak wel aangepast. In het 2^e halfjaar van 2021 nam het aantal vragen naar een steunouder toe. Ouders ervoeren meer overbelasting of hadden een overbelast netwerk.

In tijden van corona hebben er noodgedwongen telefonische (online) intakes plaatsgevonden. Dat was een goede tijdelijke oplossing, maar een huisbezoek zegt veel meer over het gezin. Hulpverleners zijn aanwezig bij (online) intakes, dit geeft aanvulling en verdieping aan een intake. Daarnaast zijn hulpverleners 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 zijn/haar rol is.

Signalen

Vanuit vraagouders horen wij steeds meer de vraag en de behoefte of het kindje ook een nachtje kan blijven slapen. Tot nu toe is dit nog geen onderdeel van het aanbod. We krijgen ook vragen binnen waar er sprake is van verlies (een ouder is overleden); dit zorgt voor overbelasting. Samen met het aanbod vanuit jonge mantelzorgers kijken we hier goed naar, maar de kinderen vallen nog te vaak tussen wal en schip. Door de verwijzende hulpverlener, of de hulpverlener betrokken in het gezin, actief te laten zijn bij de intake of de (tussen) evaluaties, ervaren de Steunouders dat ze er niet alleen voor staan en dat zorg gedeeld wordt.

STEUNOUDER

Steunouders zijn mensen die hun huis en hart openstellen voor een kind (of kinderen) van vraagouders. De steunouder biedt praktische steun en ontlast daarbij de vraagouder door het kindje een dagdeel in de week in huis te nemen.

Even opladen

Vraagouders kunnen (tijdelijk) een steuntje in de rug gebruiken, bijvoorbeeld omdat ze weinig rust en tijd voor zichzelf of hun andere kinderen hebben. De steunouder biedt het kind een veilige, aanvullende gezinsomgeving. Een plek waar het zichzelf kan zijn, energie kan opdoen en lekker kan spelen. De vraagouder heeft zo de mogelijkheid om even op te laden, iets voor zichzelf te doen of andere zaken te regelen.

*“Door het kind een plek te geven,
help je de ouders.”*

**Marian
(steunouder)**

2.04 Ondersteuning Vrijwilligerswerk - Startpunt Vrijwilligerswerk

Startpunt Vrijwilligerswerk helpt vrijwilligers én organisaties die werken met vrijwilligers verder. Door vraag en aanbod bij elkaar te brengen, door het delen van kennis, het opzetten van netwerken en door scholing en training. Ook natuurlijk door het waarderen van vrijwilligers, want zij zijn goud waard!

Vacaturebank

Het afgelopen jaar stonden er 834 vacatures in de vacaturebank, voor korte of langere periode. Daarvan waren er 420 nieuw en 416 verlengd. 126 vacatures werden vervuld. Veel vacatures blijven open staan omdat er meerdere vrijwilligers gezocht worden. Het aantal nieuwe vacatures is in 2021 weer toegenomen; vorig jaar bleef dit achter met 291 het hele jaar. De stijging lijkt te komen doordat er weer meer mogelijkheden waren voor vrijwilligerswerk door versoepeling van maatregelen. Steeds meer organisaties stellen hun vacatures weer open en het aanbod groeit.

Komend jaar willen we bekijken hoe we meer mensen naar de vacaturebank kunnen trekken. Het aantal paginaweergaven van de vacaturebank op ZwolleDoet! en op SamenZwolle zijn bijna gelijk gebleven. Op ZwolleDoet! ging het om 17.227 weergaven t.o.v. 17.320 in 2020 en op SamenZwolle 9.732 t.o.v. 10.441 in 2020. Zowel in 2020 als in 2021 lag het aantal bezoekers wat lager dan de jaren daarvoor; dit is te verklaren door corona. 1291 organisaties stonden het afgelopen jaar in ons bestand (1218 in 2020), waarvan 81 nieuw toegevoegd en 265 registratieaccounts. 861 organisaties worden getoond op de sociale kaart van SamenZwolle.

Dit jaar stonden er 166 verschillende vacatures 'geschikt voor leerlingen VO en studenten' op SamenOnderwijs (t.o.v. 127 in 2020). Het is niet vanzelfsprekend dat organisaties deze mogelijkheid aangeven bij hun vacatures; medewerkers moeten dit regelmatig onder de aandacht brengen bij organisaties. Hetzelfde geldt ook voor bijvoorbeeld de mogelijkheden: 'nieuwe Nederlanders' en 'mensen die extra begeleiding nodig hebben'. We merken dat dit nog niet actief wordt gebruikt. Zelf gaan we de vacatures langs en hebben we contact met de organisaties om ze hiervan op de hoogte te brengen.

"Wij plaatsen onze vrijwilligersvacatures in de database van ZwolleDoet! Als mensen op zo'n vacature reageren, krijgen wij daar een melding van. Wij nemen dan contact op met hem of haar. Een enkele keer, als we een vacature lastig ingevuld krijgen, vragen we ZwolleDoet! hun social mediakanalen in te zetten om extra aandacht te krijgen. En het werkt goed, we hebben hier veel vrijwilligers via ZwolleDoet!"

"De vacature is nooit vervuld; wij zijn altijd op zoek naar vrijwilligers. Maar jullie doen het goed hoor. Veel mensen zijn al via jullie bij ons gekomen."

Bemiddeling op maat

Dit jaar is duidelijk naar voren gekomen dat mensen ons weten te vinden voor vrijwilligerswerk. Afhankelijk van landelijke maatregelen zien we een daling en stijging in de bemiddelingsgesprekken. Over het hele jaar is een aanzienlijke stijging in het aantal bemiddelingsgesprekken. Er werden 82 bemiddelingsgesprekken gevoerd met 65 klanten (t.o.v. 54 gesprekken met 48 mensen in 2020). Daarnaast hebben 292 jongeren een traject bij Impacter gevolgd, waarvan 170 jongeren zich vrijwillig hebben ingezet. Het totaal aantal bemiddelingen komt daarmee op 374 (t.o.v. 163 in 2020). Deze stijging wordt verklaard doordat mensen in 2021 wat meer mogelijkheden hadden dan in 2020 qua coronamaatregelen. Ook waren veel mensen het thuiszitten zat en hadden ze weer zin om (vrijwillig) aan de slag te gaan.

Binnen de bemiddelingsgesprekken kwamen een aantal zaken/thema's regelmatig naar voren: eenzaamheid, de stap naar betaald werk is te groot (vrijwilligerswerk is goede tussenstap), maatjesvragen en nieuwe Nederlanders die de taal beter willen leren spreken of integreren. We merken dat het nog steeds erg lastig is om een vrijwilligersplek te vinden voor nieuwe Nederlanders en mensen die wat extra begeleiding nodig hebben. Het komend jaar gaan we hier zelf verder actie op ondernemen door vrijwillige buddy's te werven om nieuwe vrijwilligers te begeleiden binnen organisaties.

Er is ook een groep die meer begeleiding nodig heeft (participanten). Deze kunnen intensieve begeleiding ontvangen bij DOCK24. Jongeren (14-27 jaar) worden naar sociaal maatschappelijke activiteiten (w.o. vrijwilligerswerk) bemiddeld en begeleid door Impacter. Dit kan zowel individueel als in groepen.

Vrijwilliger Ruth de Looze: ***'Ik spreek mensen met wie ik anders niet in contact zou komen.'*** Ruth de Looze is derdejaars student verpleegkunde. Voor haar minor transculturele verpleegkunde moet ze twee dagen in de week vrijwilligerswerk doen. Toen ze zelf niks geschikts kon vinden, schakelde ze ZwolleDoet! in. [Lees hier](#) haar verhaal.



Vrijwilliger John Boer: 'Waarom vrijwilligerswerk? Structuur, regelmaat, ritme. En voldoening natuurlijk.' John Boer blijft ook na zijn pensionering graag bezig. ZwolleDoet! hielp hem aan een passende vrijwilligersfunctie. En dat beviel John: 'Waarom zou je zelf het wiel gaan uitvinden als daar zo'n professionele organisatie voor is?'

BOZ-plekken (Beroepsoriëntatie Zorg)

Voor Landstede studenten Verzorgende en Verpleegkunde werden op 7 locaties plekken geworven voor BeroepsOriëntatie Zorg-plekken. Ruim 20 studenten hebben hier gebruik van gemaakt en konden zo gericht bemiddeld worden naar een geschikte vrijwilligersplek.

Impacter

[Impacter Zwolle](#) is een project uit het actieprogramma Maatschappelijke Diensttijd voor Zwolse jongeren tussen de 14 en 27 jaar. Zoals hierboven genoemd zijn er in 2021 158 jongeren betrokken bij Impacter, hiervan zijn er 90 een individueel traject gestart. 61 jongeren hebben zich vrijwillig ingezet en 33 jongeren zijn nog op zoek naar een match. Daarnaast zijn er 47 jongeren die hebben meegedacht of meegedaan aan bijvoorbeeld de Raadsafari.

In maart 2021 is er een enorme uitbreiding geweest van het team, er zijn drie nieuwe jongerencoaches aangenomen en een ZZP'er ingehuurd voor het ImpacterLAB (hier meer over te lezen verder in het verslag). Daarnaast hebben we dit jaar ook voor het eerst met stagiaires gewerkt. Dit blijkt in de praktijk goed te werken en het is fijn om extra ondersteuning te hebben om de jongeren optimaal te kunnen coachen.

In 2021 hadden we nog steeds te maken met gevolgen van corona. Echter hebben we de schouders eronder gezet en zoveel mogelijk gedaan wat we wél konden. [Dit resulteerde in mooie activiteiten](#) waarbij jongeren konden aansluiten. Denk hierbij aan de Dennie Boxem plantenactie, de vrijheidssoep, de haakavond en de verschillende meet-ups met de community. Vooral dit laatste deed veel jongeren goed zodat zij even de deur uit konden en samen konden zijn. Er is ons opgevallen dat veel jongeren kampten met bijvoorbeeld suïcidale gedachten en/of automutilatie. Omdat dit ons wederom is opgevallen hebben wij ook besloten als team om alles wat kan/mag van de overheid aan te pakken.



In de lockdowns is veel gebruik gemaakt van zogenoemde 'inspiratiegesprekken'. Als een jongere een vraag had over een bepaald vakgebied nodigden wij een expert uit op locatie (of online via Teams) om de vragen van de jongeren te beantwoorden. Dit was erg succesvol en viel in de smaak bij de jongeren. Vanuit dit gesprek werd dan weer een matchplek gezocht in het interessegebied van de jongeren.

Afgelopen jaar is Impacter met veel scholen een samenwerking aangegaan. Denk hierbij aan de VIAA, Hogeschool Windesheim, Greijdanus en Landstede. Met Hogeschool Windesheim is er vanuit de samenwerking een subsidie aangevraagd en gehonoreerd.

Eind 2021 is er een start gemaakt met het ontwikkelen van een programma voor vrijwillige coaches. De Impacter coaches signaleerden dat er veel vraag was naar het oefenen van coachings- en gespreksvaardigheden. Het 'vrijwillige coaches programma' is ontstaan vanuit deze vraag.

In maart 2021 is de pilot gedraaid van het ImpacterLAB. Bij het ImpacterLAB creëren jongeren zélf een project/activiteit voor iets of iemand in de stad. Het LAB hanteert dezelfde filosofie van Impacter, maar dan in groepsvorm. Dit was een groot succes. Er zijn 134 deelnemers gestart aan het ImpacterLAB en er zijn 109 MDT trajecten afgerond. Tijdens deze pilot zijn er drie LAB's gevormd, DockLAB, CaloLAB en het ImpacterLAB. Daarnaast zijn er ook projecten ontstaan zoals een snel traject in samenwerking met The Great Escape. Tijdens de LABs zijn er enorm veel activiteiten en projecten ontstaan. Enkele voorbeelden hiervan zijn: Batte of the Buurt, Pay it Forward, Jongerenkledingruiltas en het vogelkastjes project.

De pilot was een groot succes, zo groot dat we de LAB methode voortgezet hebben. De CALO heeft het LAB geïntroduceerd in het schoolprogramma. Studenten kunnen voor studiepunten kiezen om het CaloLAB te volgen. Daarnaast wordt de methode ook ingezet bij Windesheim en Greijdanus. Impacter is een project dat wordt gefinancierd vanuit ZonMw. Voor voortgang voor de komende jaren wordt cofinanciering als voorwaarde gesteld.

NLdoet

Elk jaar organiseert het Oranje Fonds in maart de grootste vrijwilligersactie van Nederland: NLdoet. NLdoet zet de vrijwillige inzet in de schijnwerpers en activeert door een publiekscampagne zoveel mogelijk Nederlanders om een dag of enkele dagen de handen uit de mouwen te steken daar waar het nodig is. ZwolleDoet! haakt jaarlijks aan bij deze campagne. De NLdoet activiteiten konden ook dit jaar niet doorgaan in maart, maar werden uitgesteld naar eind mei. Via de landelijke NLdoet-website werden 95 klussen aangeboden in Zwolle waarop 108 deelnemers hebben gereageerd op 22 verschillende klussen. Het aantal klussen ligt hoger dan voorgaande jaren (vaak rond de 80), maar het aantal reacties van deelnemers en het aantal ingevulde klussen ligt veel lager (andere jaren 600 à 700). Het is lastig te achterhalen via de landelijke site hoeveel klussen daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

We hebben de wethouder Jeugd bemiddeld naar klussen op twee verschillende basisscholen (vergroening en onderhoud van de schoolpleinen) en met het ZwolleDoet! team hebben we een wandeling gemaakt met bewoners van de Havezate, langs Stadslanderij De Dijklandhoeve.

Groepsbemiddelingen

Door de wisselende coronamaatregelen waren er beperkte mogelijkheden voor groepen het afgelopen jaar.

Het eerste half jaar zijn er enkele vragen binnengekomen van groepen om mogelijkheden te inventariseren (o.a. voor personeelsdag Deltion). Door de coronamaatregelen bleken er toch te weinig mogelijkheden. In het najaar was er weer meer mogelijk. We hebben meegedacht met Greijdanus voor MaS plekken en een klus voor Thorbecke Entree geregeld, voor een groep van 10 leerlingen en een docent. Een groep van 13 medewerkers van CMC-Worldwide ging in het najaar aan de slag in de tuin van een Philadelphia-locatie. Een 2e klus voor dezelfde groep in december bij de Nieuwe Haven kon niet doorgaan i.v.m. aangescherpte maatregelen. Een groepje van 3 tot 8 personen van GroenLinks zet zich elke 3e zaterdag van de maand in (oktober t/m mei). Wij hebben een deel van de klussen helpen werven (klussen bij Present, IJsselheem en mogelijk Driezorg). Drie groepen (CMC, GroenLinks en Thorbecke) zijn dus bemiddeld naar 6 verschillende organisaties/plekken met zo'n 30 verschillende personen, maar uiteindelijk zijn niet al deze matches uitgevoerd i.v.m. aangescherpte maatregelen.

“Het voelt fijn om anderen te kunnen helpen. Daar groei je zelf ook van. Daarnaast zie ik het ook als teambuilding. Tijdens zo’n vrijwilligersklus zie je elkaar in een informele setting en werk je op een andere manier met elkaar samen.”

“Dat ZwolleDoet! zo’n groot netwerk heeft scheelt mij tijd. Bovendien bereiken we nu sneller die organisaties die echt behoefte aan vrijwilligers hebben.”

Advisering

Het aantal informatie- en adviesvragen is het afgelopen jaar toegenomen: 165 (t.o.v. 132 in 2020 en 125 in 2019). Hierbij gaat het om onderwerpen als, organisatieadvies, relatiebeheer/accountgesprek, scholing, vrijwilligersbeleid, waardering, onderwijs, werving en wet- en regelgeving. Er werden 30 accountgesprekken gevoerd. Daarnaast werden er 155 registraties gemaakt over de vacaturebank. In totaal werden er 501 registraties gemaakt (438 in 2020).

Het eerste deel van het jaar hebben we veel organisaties proactief benaderd, specifiek over de thema's VOG en Vertrouwenscontactpersonen en over BestuurdersCentraal. Daarnaast speelde de invoering van de WBTR een rol in het aantal vragen. Ook in de tweede helft van het jaar kwamen er nog veel vragen m.b.t. de invoering van de WBTR en over verzekeringen binnen. Er is dit jaar 1 traject opgestart in het kader van het keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld.

“Maar vooral het meedenken over uiteenlopende zaken, van dingen die spelen op de werkvloer tot beleidsmatige taken, was voor ons heel waardevol.”

“Ook voor praktische zaken is ZwolleDoet! een heel waardevolle sparringpartner gebleken. Ze hebben ons bijvoorbeeld geadviseerd over goede begeleiding van vrijwilligers, wat daar allemaal onder valt en hoe je mensen goed inwerkt.”

“Je kunt er allerlei informatie halen over vrijwilligerswerk – hoe je ze aan je organisatie kunt binden, hoe je een toekomstbestendig team opstelt – ze stellen middelen beschikbaar om vrijwilligers te werven en houden bijeenkomsten waar je inspiratie uit kunt halen.”

Netwerken

Zorg

Het netwerk vrijwilligerscoördinatoren zorg is dit jaar twee keer online bijeengekomen, georganiseerd i.s.m. Steunpunt Mantelzorg. T.o.v. 2020 was er het afgelopen jaar weer veel meer mogelijk m.b.t. vrijwilligerswerk binnen de zorgorganisaties. Een deel heeft het werk anders ingevuld; meer ingestoken op 1-op-1 (maatjes)contact i.p.v. de groepsactiviteiten.

Zwols Inspiratie Netwerk (ZIN)

Samen met SportService Zwolle en Stadkamer Amateurkunst zijn we dit jaar gestart met het Zwols Inspiratie Netwerk, als spin-off van het Kennisfestival Inspireren is. Er werden 3 netwerkbijeenkomsten gepland, naast het Kennisfestival. In maart zijn we gestart met de 1e sessie, waaraan 12 mensen hebben deelgenomen. De thema's: digitaal vergaderen, inventarisatie beschikbare ruimtes amateurkunst i.c.m. sport. Animo voor de 2e ZIN bijeenkomst in juni was laag; daarom is de keuze gemaakt deze om te zetten naar een sessie/vragenuurtje over de WBTR, op dat moment een actueel thema. De 3e sessie is niet doorgegaan, maar het Kennisfestival 'Inspireren is' wel, dat dit jaar weer fysiek kon plaatsvinden in de Stadkamer. (Zie scholing & training)

In het najaar hebben we plannen gemaakt hoe we de verschillende bestaande netwerken wat meer kunnen bundelen (zorgcoördinatoren, BestuurdersCentraal, ZIN, Maatjesplatform, etc.). We hadden gehoopt dit jaar nog een fysieke netwerkbijeenkomst te kunnen organiseren volgens nieuwe format (aangezien het bouwen van een netwerk online zoveel lastiger is), maar dit kon helaas niet i.v.m. geldende maatregelen.

BestuurdersCentraal Zwolle

Binnen het project BestuurdersCentraal Zwolle is jaar een expertpoule opgezet, waarvoor 7 experts zijn geworven; zij zetten hun expertise in bij vragen van besturen/maatschappelijke organisaties. Dit aanbod wordt onder de aandacht gebracht, o.a. in de gesprekken met bestuursleden en vrijwilligersorganisaties. Daarnaast zijn er meerdere sessies met geïnteresseerden gehouden en is er een kleine werkgroep geformeerd die met het netwerk aan de slag gaat. Met de andere deelnemende gemeenten in Overijssel en NOV hebben we een aantal bijeenkomsten georganiseerd rondom "Verjonging en Diversiteit in bestuur" en fondsenwerving. Zie ook scholing en training. Sinds het najaar kunnen bestuurders en experts ook aanhaken op het landelijke NOV platform; hiervoor zijn meerdere informatiesessies georganiseerd. Inmiddels zijn er 118 bestuurders aangehaakt. Vraag en aanbod kunnen gedeeld worden, vragen kunnen gesteld worden en er zijn meerdere online sessies georganiseerd. In Zwolle heeft de expertpoule zich aangeboden tijdens de Beursvloer en o.a. naar aanleiding daarvan meedacht met diverse vragen vanuit het veld (variërend van opstellen jaarbegroting, marketingvragen, boekhoudprogramma's en ANBI status).

Maatjesplatform

Het Zwols Maatjesplatform is een overleg tussen de verschillende maatjesinitiatieven in Zwolle. Deelnemers aan het overleg zijn: ZwolleDoet!, Rode Kruis, Travers Welzijn (School's Cool, Vrouwen Coachen Meiden), Homestart, Kadera, BuddiesNL, Stichting Present, Stichting Focus, Hart voor Zwolle, Deltion Coach4More, Leger Des Heils, Voor Elkaar Zwolle en WijZ. Vier keer per jaar komt het platform bijeen om kennis en ervaring uit te wisselen, casuïstiek te bespreken, samenwerking te zoeken (bijv. op het gebied van trainingen voor vrijwilligers) en ontwikkelingen op het gebied van maatjeswerk te signaleren. ZwolleDoet! is initiatiefnemer en voorzitter van het

maatjesoverleg. Om de verschillende initiatieven podium te geven is op SamenZwolle de pagina [SamenMaatjes](#) te vinden met daarop informatie over de verschillende projecten, relevante oproepen en maatjesoproepen en vrijwilligersvacatures.

In 2021 zijn veel verschillende onderwerpen en casussen besproken binnen het Maatjesplatform. Veel vragen stonden in het teken van de coronamaatregelen in relatie tot maatjeswerk. Hoe gaan organisaties bijv. om met huisbezoeken in coronatijd, zelftesten van vrijwilligers en (kwetsbare) inwoners, online i.p.v. fysiek trainen van vrijwilligers etc.

VOSVI

ZwolleDoet! is onderdeel van branchevereniging VOSVI. Het symposium dat deze provinciale brancheorganisatie over vrijwillige inzet zou organiseren in oktober is uitgesteld naar februari 2022, de voorbereidingen zijn wel doorgegaan in 2021.

Scholing en Training

Samen met SportService Zwolle zijn de volgende bijeenkomsten georganiseerd: Online sessie Creatief met Zoom (6 deelnemers), twee keer een Informatie en vragenuurtje WBTR (met 22 en 14 deelnemers), tweedelige workshop Wegwijs op Social Media (ook samen met Stadkamer Amateurkunst) met 16 deelnemers en een gemiddelde waardering van een 7,4.



Vanuit SportService Zwolle werd specifiek voor sportverenigingen twee keer een fysieke sessie van PEPTALK aangeboden, maar deze moesten door de coronamaatregelen telkens uitgesteld worden. Het talentprogramma voor jonge bestuurders is niet doorgegaan i.v.m. te weinig aanmeldingen en de sessie over AVG hebben we omgezet naar een WBTR-bijeenkomst, waar vanuit de doelgroep meer behoefte aan was. I.s.m. het Startpunt Informele Zorg en Steunpunt Mantelzorg organiseerden we twee keer een webinar Omgaan met dementie en NAH (65 en 47 deelnemers, met een gemiddelde waardering van 7,9 en 8,0). Op 3 november werd samen met SportService Zwolle en Stadkamer Amateurkunst het Kennisfestival Inspireren is georganiseerd. Deze keer weer een fysieke editie met als thema 'tijd voor duurzaamheid'. Er werd een goed inhoudelijk programma

gepresenteerd met de sessies: 'Verenigkracht', 'Relatiebeheer: de noodzaak van een netwerk', 'Het bouwen van een sterk merk mét betekenis', 'Samen slim deelnemers werven', 'Zonnepanelen? Dak daar niet eerder aan dacht!' en 'Doorgroeien: hoe je samen slim deelnemers kunt werven'. Hier waren 39 deelnemers aanwezig.

Via onze website hebben we mogelijkheden voor onlinetrainingen en workshops in beeld gebracht en onder de aandacht gebracht. Vanuit BestuurdersCentraal Overijssel zijn een aantal gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd: Over 'Verjonging en diversiteit in bestuur' (met 80 deelnemers) en over Fondsenwerving (met 62 deelnemers).

Beursvloer

In 2021 kon net als in het jaar ervoor, de Beursvloer in fysieke vorm helaas niet doorgaan vanwege de geldende coronamaatregelen. Om niet weer een jaar helemaal zonder Beursvloer Zwolle voorbij te laten gaan, is gekozen om een digitale Beursvloerweek te organiseren. De website is hiervoor ingericht met een formulier waarin bedrijven en maatschappelijke organisaties hun vraag en aanbod konden plaatsen. Via de mailingen, (social) media, website en bel-acties hebben we de digitale Beursvloerweek onder de aandacht gebracht. Zo'n 21 vragen van maatschappelijke organisaties zijn in voortraject aangemeld, enkele bedrijven lieten op voorhand al weten mee te willen doen en tijdens de week zelf, van 27 september tot en met 3 oktober, zijn we actief matches gaan maken en hebben we zelf bedrijven benaderd om de vragen van de organisaties zoveel mogelijk op te kunnen lossen.



Promotie & Marketingcampagne #WATJIJDOET

De vrijwilligerscampagne #WATJIJDOET draait sinds eind 2019, maar heeft bijna vanaf de start te maken gehad met de coronamaatregelen. Daarom kozen we in 2021 voor een andere aanpak. Geen campagnemomenten, met een piek een paar keer per jaar, maar de vertaalslag naar een toolkit die op ieder gewenst moment in kan worden gezet. Alle middelen zijn sinds 2021 op ieder moment te downloaden of op te vragen via [de campagnepagina](#) op SamenZwolle.



Nieuwe middelen: kaarten, social media en raamstickers

De campagne #WATJIJDOET is te herkennen aan de felgekleurde pijlen. Eind 2020 hebben we daarnaast nieuwe middelen laten ontwikkelen om de campagne in 2021 nog breder inzetbaar én coronaproof te maken. Zo hebben we een ansichtkaartenset ontwikkeld in de #WATJIJDOET stijl. Deze zijn zowel op de voor- als achterkant te personaliseren, waardoor organisaties een boodschap met een persoonlijk tintje kunnen versturen, ook wanneer ze hun vrijwilligers een tijd niet hebben gezien.

Instructievideo

Een andere wens voor 2021 was een instructievideo voor organisaties die gelijk duidelijk maakt hoe de campagne werkt en welke middelen er allemaal te gebruiken zijn. In samenwerking met de Havezate, Domusica, Kinderboerderij Park de Wezenlanden, Voetbalvereniging WVF en Stadkamer brachten we met veel verschillende soorten vrijwilligers de campagne in beeld. Ook dit was een waarderingsactie; vrijwilligers en organisaties vonden het heel bijzonder zo in beeld te komen in een [video](#) die stadsbreed werd verspreid aan vrijwilligersorganisaties. In 2021 werd de video 4800 keer bekeken op Facebook en 200 keer op YouTube. Daarnaast was de video ook op Twitter, LinkedIn, via nieuwsbrieven en onze partners te bekijken. De video bereikte zijn doel door veel verkeer naar de campagnepagina op SamenZwolle en nieuwe interesse in de campagne.

Waardering wethouder Dorrit de Jong

Ook dit jaar kon er helaas geen vrijwilligersfestijn plaatsvinden. Daarom maakten we in samenwerking met wethouder Dorrit de Jong een [waarderingsvideo](#) voor alle vrijwilligers in Zwolle, om hen te bedanken voor hun inzet het hele jaar door. Ook in deze video is gebruik gemaakt van de #WATJIJDOET pijlen en worden organisaties opgeroepen hun vrijwilligers ook te waarderen met de campagne. De video is 1750 keer bekeken op het Facebook-kanaal van ZwolleDoet! en was daarnaast ook op de andere social mediakanalen van ZwolleDoet! én van de gemeente Zwolle te bekijken. Door het gemis van een vrijwilligersfestijn besloten we in december 2020 2 nieuwe acties voor vrijwilligers te lanceren in combinatie met #WATJIJDOET. Namelijk een 'Dopper actie' en een #WATJIJDOET fotoshoot winactie.



Dopper actie

Een dopper voor een Zwolse vrijwillige topper, luidde de slogan. Iedere Zwolse organisaties waar vrijwilligers actief waren in 2021, kon via de campagnepagina een #WATJIJDOET dopper aanvragen. Een drinkfles om de vrijwilligers tijdens hun harde werk te hydrateren. Er waren 500 flessen beschikbaar en deze waren binnen een week vergeven aan diverse organisaties, waaronder Driezorg, Youth for Christ, Stichting RTV Focus, Travers Welzijn Wijkboerderijen, Scouting Huysmangroep III, Filmtheater Fraterhuis en de Windesheimer Molen.

#WATJIJDOET fotoshoot

Naast de dopper actie konden organisaties zich in december 2021 aanmelden voor een #WATJIJDOET fotoshoot. Het doel hiermee was om het voor organisaties nog eenvoudiger maken, door een fotograaf aan te bieden die een foto maakt met de felgekleurde bordjes. Ook hier werd veelvuldig gebruik van gemaakt, onder andere door Humanitas, Ervaringsmaatjes, Bluefingers Ultimate Frisbee Zwolle, Zwetsen en Kletsen van Stichting Wildebras, Driezorg en Sinterklaasactie Zwolle. Tot nu toe hebben 7 organisaties zich gemeld met totaal 37 vrijwilligers die gefotografeerd gaan worden. Ook zijn er al meer dan 125 #WATJIJDOET ansichtkaarten opgehaald door organisaties om aan hun vrijwilligers te sturen.

Resultaten

In 2021 werden er 65+ foto's gedeeld met de #WATJIJDOET op social media door diverse vrijwilligersorganisaties. Social media als Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn zijn de populairste kanalen om de campagnefoto's op terug te laten komen. Maar dit jaar zagen we ook steeds meer organisaties foto's plaatsen op hun website, vaak in combinatie met een nieuwsbericht, en in hun nieuwsbrieven. Een voorbeeld daarvan was het Startpunt Informele Zorg, ook onderdeel van ZwolleDoet! Zij sturen maandelijks een nieuwsbrief aan hun vrijwilligers en zetten daarin iedere keer een nieuwe vrijwilliger in het zonnetje met een foto en een korte anekdote.



Zoals eerder genoemd werden er dit jaar 2 video's gemaakt. De instructievideo voor organisaties werd 5000+ keer bekeken en de waarderingsvideo van de wethouder 2000+ keer. De campagnepagina op www.samenzwolle.nl/watjijdoet trok 557 unieke bezoekers in 2021.

Ook buiten Zwolle

De vrijwilligerscampagne #WATJIJDOET is ontwikkeld voor Zwolse vrijwilligersorganisaties, maar heeft ook landelijk interesse gewekt. In 2021 zijn meerdere (online) presentaties gegeven voor onder andere het landelijke platform NOV om deze nieuwe waarderingstool te laten zien. Wat de campagne uniek maakt is dat hij enorm toegankelijk is, iedere organisatie hoe groot of klein kan meedoen. Naast Zwolle zijn nu de volgende gemeentes ook begonnen met de campagne: Deventer, Dalfsen, Baarn, Leeuwarden, Lochem, Almere, Borger – Odoorn, Nordenveld – Roden.



Nieuwsbrieven

De nieuwsbrief voor (potentiële) vrijwilligers, waarmee we vorig jaar zijn gestart, is dit jaar 6 keer verzonden. Het aantal abonnees is toegenomen van 307 naar 411 abonnees. Er werden 17 nieuwsbrieven voor vrijwilligersorganisaties verzonden. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal abonnees nagenoeg gelijk gebleven. (Van 304 naar 316). Vacatures brengen we onder de aandacht via onze nieuwsbrief, maar ook via onze social mediakanalen. Voorheen was er een wekelijkse rubriek in de Peperbus, door het stoppen van die krant wordt gekeken naar een samenwerking met de Swollenaer. We hebben het afgelopen gelopen half jaar gewerkt aan storytelling en verhalen van vrijwilligers in beeld gebracht. Deze worden in het nieuwe jaar uitgezet en onder de aandacht gebracht via verschillende kanalen.

Waardering

Overijsselse Vrijwilligersprijs (OVP)

In het najaar werkten we mee aan de uitreiking van de Overijsselse Vrijwilligersprijs, een samenwerking tussen Provincie Overijssel, Stimuland en VOSVI. In Zwolle werden 3 vrijwilligers geselecteerd die eind dit jaar een waardering van de Provincie en ZwolleDoet! ontvingen. Naast een waardering voor de 3 winnaars, werden alle andere aanmeldingen in het zonnetje gezet met een #WATJIJDOET fotoshoot.



Maatwerk

Er kwam een vrijwilliger in het nieuws die zich inzet op verschillende plekken en een flinke teleurstelling te verwerken had door vandalisme. We hebben contact opgenomen met deze meneer en hem in het zonnetje gezet door een ontbijt van de Stadsbakker bij hem te laten bezorgen. Zijn reactie: "Nu word ik eindelijk een keer gewaardeerd en gezien in het werk dat ik al 17 jaar doe".

Waarderingsacties

Het afgelopen jaar hebben we i.v.m. corona geen speciale waarderingsacties voor vrijwilligers uit kunnen zetten (voor theater, concerten en sport). Wel is ZwolleDoet! één van de goede doelen van PEC Zwolle United! PEC Zwolle wil zich graag inzetten voor de stad, net zoals wij dat doen. Daarom stellen ze de komende periode wedstrijdkaartjes, ontmoetingsruimtes én pr-aandacht beschikbaar zodat wij mantelzorgers, vrijwilligers en mensen die wat extra's verdienen kunnen verrassen. Een mooie nieuwe samenwerking.



Event

In verband met de verscherpte coronamaatregelen in het najaar, kon er helaas ook dit jaar geen fysiek vrijwilligersfeest plaatsvinden. In plaats hiervan is samen met de wethouder een videoboodschap opgenomen en verspreid via sociale media om Zwolse vrijwilligers te bedanken voor hun inzet dit jaar. Deze boodschap is gecombineerd met een actie voor organisaties waarbij zijn via de website van #WATJIJDOET een duurzaam cadeautje konden aanvragen voor hun vrijwilligers: een Dopper drinkfles voorzien van het #WATJIJDOET logo. Met deze actie hebben we via 10 organisaties ruim 500 vrijwilligers blij kunnen maken met een Dopper. De actie leverde veel enthousiaste reacties op bij zowel organisaties als vrijwilligers.

Expertisecentrum

Onze rol als expertisecentrum loopt door vele werkzaamheden, zoals bovenstaand beschreven. Daarnaast is onze ambitie: netwerkvorming van Zwolse organisaties, stichtingen, verenigingen, netwerken, partijen uit onderwijs, zorg, bedrijfsleven en overheid, die te maken hebben met vrijwillige inzet. Dit willen we vormgeven binnen ZIN (Zwols Inspiratie Netwerk) en collectieve faciliteiten.

Gemene deler van ZIN is vrijwillige inzet in de breedste zin van het woord, ook in relatie tot het sociale domein en burgerparticipatie. Met ZIN willen we netwerken versterken (nieuwe verbindingen) met als doel 'het zelfoplossend vermogen' van organisaties en netwerken te vergroten, sector/domein overstijgend ervaringen en kennis delen. Dialoog stimuleren en voeren over relevante onderwerpen (thematisch). Zwolse netwerken faciliteren ondersteunen. Kruisbestuiving tussen verschillende sectoren en partijen stimuleren. Lokale maatschappelijke ontwikkelingen signaleren, onderzoeken en indien mogelijk acties uitzetten of terugkoppelen/doorverwijzen. Zwols Inspiratie Netwerk bestaat uit jaarlijks maximaal 4 netwerkbijeenkomsten, daarnaast willen we dialoog genereren in thematafels/stamtafels. Een stamtafel geeft ruimte om je inbreng en mening te geven en in dialoog te gaan met partijen uit de stad, experts en ervaringsdeskundigen. Afhankelijk van financiële ruimte willen we collectieve ZIN-faciliteiten aanbieden. Naast het hosten van bijeenkomsten kunnen we hulp bieden bij het organiseren van events. Op de langere termijn willen we collectieve kantoorfaciliteiten bieden en mogelijk zelfs stadsbrede professionals ('centrale diensten voor de stad') geredeneerd vanuit empowerment. Denk hierbij aan een stadsmarketeer (meedenken over marketing), HR/bedrijfsvoering en ICT-ondersteuning. In 2022 willen we minimaal twee fysieke ZIN bijeenkomsten organiseren.

Expertise op het gebied van vrijwilligerswerk/vrijwillige inzet wordt via verschillende kanalen uitgezet en verspreid door de medewerkers van ZwolleDoet! en het netwerk vrijwilligerscoördinatoren zorg, het Maatjesplatform, Zwolle Gezonde Stad, VOSVI (steunpunten vrijwilligerswerk in Overijssel) en BestuurdersCentraal.

Vanuit Impacter hebben we in samenwerking met NOV een landelijk netwerk van vrijwilligerscentrales actief binnen Maatschappelijke Diensttijd (MDT) opgezet. MDT was ooit een rijksregeling waarvan met name de randstad en de grote steden gebruikmaakten. Door schaalgroter en ingewikkelde regelingen bleef het (hoge) noorden bijvoorbeeld sterk achter. Gelden bleven steken waar ze al zo vaak landen. Wij hebben ons hard gemaakt om deze tendens te kantelen, dit is gelukt. Met mooie toekenningen in Zwolle en het Noorden tot resultaat, een plek in het centrale communicatieteam, vele andere gremia en oprichting van Consortium MDT Noord. Waarbinnen we het noorden een sterke positie willen verschaffen binnen MDT. Kortom, we begonnen als Zwols project ooit als underdog, nu zitten we er middenin.



Vanuit Impacter zijn er 35 voorlichtingen/presentaties gegeven het afgelopen jaar. Vanuit het Startpunt Vrijwilligerswerk werd er een voorlichting verzorgd voor deelnemers van DOCK24 en een onderdeel verzorgd van sessie over Good Busy (Maatschappelijk Betrokken Ondernemen in relatie tot advisering vrijwilligersorganisaties) tijdens de Kennisboostweek van het Platform Vrijwillige Inzet NOV.

2.05 Ondersteuning participatie – Dock24

Een deel van de inwoners van Zwolle doet sociaal en maatschappelijk niet of onvoldoende mee. Door het niet sociaal of maatschappelijk participeren, komen ze steeds meer alleen te staan. Dat heeft een negatief effect op hun gevoel van eigenwaarde en welbevinden. Men blijft steeds meer thuis en isoleert zichzelf. (Zorg) vragen kunnen dan niet met anderen (sociaal netwerk, werk, vrienden) gedeeld worden. Hierdoor komen de hulpvragen, al dan niet terecht, bij de professionele hulpverlening. De trajectcoaches begeleiden en ondersteunen deze inwoners om stappen te zetten op de participatieladder en/of verzorgen een zorgvuldige intake en bieden lichte begeleiding bij het vinden van daginvulling, waarbij vrijwilligerswerk doen veelal behoort tot een van de eerste stappen. Door mensen aandacht te geven en samen een plan van aanpak te ontwikkelen hen weer sociaal en maatschappelijk te activeren, collega's te bieden en een omgeving te geven waarin ze gewaardeerd worden, neemt de eigenwaarde en het welbevinden toe.

In opdracht van de gemeente Zwolle geven de trajectcoaches van DOCK24 uitvoering aan de activering van bewoners die langdurig inkomensondersteuning ontvangen en die (zeer) laag op de participatieladder staan. De trajectcoaches ondersteunen en stimuleren deze bewoners, zodat zij in beweging komen en sociaal en maatschappelijk kunnen gaan participeren.

Het is een unieke, persoonlijke en flexibele aanpak, waarbij gebruik wordt gemaakt van/samengewerkt met het aanbod in de stad om een traject passend te maken en maatwerk te bieden voor de persoon. Het gaat daarbij om verschillende vrijwilligers- en werkervaringsplekken, cursussen, scholingsmogelijkheden, activiteiten, stages enzovoorts. Deze plekken worden gerealiseerd in samenwerking met partijen in de stad. De intake en begeleiding wordt gedaan door trajectcoaches van DOCK24. De vraag, kansen en mogelijkheden van de deelnemer zijn leidend in het proces. Het doel is 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, RMC leerplicht en Tiem en werken met een lijst van gescreende inwoners. Het SWT, RMC en Tiem doen het eerste gesprek en verkennen welke eventuele andere ondersteuning nodig is (zorg/hulp). De vraag m.b.t. participatie wordt uitgezet bij DOCK24. In 2021 was de opgave om 200 inwoners middels een ontwikkeltraject in beweging te zetten.



Resultaten

- In 2021 zijn 143 nieuwe aanmeldingen gedaan voor een ontwikkeltraject. Door de nauwe samenwerking met Team IPA/vakgroep statushouders is 40% van de nieuwe aanmeldingen statushouder.
- De ondersteuning en begeleiding van inwoners die via DOCK24 een traject hebben werd met in achtneming van de coronamatregelen voortgezet. Er was een goede mix in fysieke afspraken en contact op andere manieren, waardoor inwoners de nodige begeleiding kregen en werkten aan hun ontwikkeling.
- Met een pilot in Zwolle Oost (2020) werd ingezet om 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 bewust op te pakken. Hierbij is samengewerkt met DOCK24 en Tiem. Begin 2022 krijgt dit verder vorm en wordt er gekeken op welke doelgroep concreet wordt ingezet (mogelijk alleenstaande moeders, inwoners onder 27 jaar).
- DOCK24 heeft een raamovereenkomst met het UWV. In 2021 volgden 3 inwoners een traject (UWV financiert deze trajecten). Deze trajecten liepen door vanuit 2020. Het zijn alle drie inwoners die een Werkfit traject volgen. Eind december 2021 zijn 2 nieuwe aanmeldingen gedaan welke in januari 2022 starten.
- Nieuwe Zwollenaren en statushouders vragen een andere, specifieke aanpak:
 - De groepsaanpak, eerste stap naar participatie, voor statushouders op DOCK24 kreeg in het voorjaar van 2021 vervolg.
 - In samenwerking met Sportpark de Marslanden is in de coronatijd een pilot gestart waarbij statushouders een dagdeel per week aan de slag gaan op het sportpark met vrijwilligerswerk, sport met als doel te participeren en de taal verder te ontwikkelen. Eind 2021 is het project on hold gezet omdat de instroom van nieuwe deelnemers stagneerde en zittende deelnemers doorstroonden naar onderwijs, betaald werk of ander vrijwilligerswerk. Bij voldoende instroom kan het project in 2022 worden voortgezet.
- Er was actieve verbinding vanuit DOCK24 met de wijken. Trajectcoaches hielden nauw contact met wijk/buurtwerkers. Op deze manier konden meer inwoners gebruik maken van de mogelijkheden via DOCK24 en andersom konden deelnemers verbonden blijven aan activiteiten en ondersteuning in de wijk.
- De samenwerking met de RIBW is geïntensiveerd waarbij de verbinding is gezocht m.b.t. participatie van cliënten van de RIBW en deelnemers van DOCK24 bij elkaars activiteiten o.a. bij de Academie voor Zelfstandigheid. Doel is om de participatiegraad van de cliënten van de RIBW te vergroten en een breder palet aan activiteiten te bieden aan zowel deelnemers van DOCK24 als cliënten van de RIBW.
- Er werd samengewerkt met zo'n 60 tot 80 organisaties, initiatieven in het voorveld om deelnemers een passende plek te geven. Door de coronamaatregelen zien we echter wel dat het nog lastig blijft om passende plekken te vinden.
- Het werkoverleg tussen SWT, Tiem, RMC en DOCK24 is begin 2021 opgepakt. Doel is door regelmatig af te stemmen over de voortgang van de participatietrajecten en signalen te delen en slimme verbindingen te maken, om zoveel mogelijk inwoners die gebaat zijn bij een participatietraject deze kans te bieden. Waar in de periode mei t/m september het aantal aanmeldingen terugliep, is door het intensiveren van de samenwerking en extra voorlichting het aantal aanmeldingen in de laatste helft van 2021 weer toegenomen.

Het ondersteunen van het voorveld in relatie tot maatschappelijke participatie blijft een aandachtspunt. Denk aan lichte begeleiding op de 'plekken' en expertisedeling m.b.t. specifieke doelgroepen (statushouders, mensen met psychische kwetsbaarheid e.d.).

2.06 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.

Met de training Bruggenbouwers leiden we 10-15 mensen op om vanuit de eigen ervaringsdeskundigheid hun achterban/lotgenoten te bereiken. Effect van de training is dat deze veelal moeilijker te bereiken doelgroepen worden bereikt en dat het zelfvertrouwen van deelnemers toeneemt. Ervaringsdeskundigen krijgen in een training tools aangereikt om, als Bruggenbouwers, hun eigen ervaringen en oplossingen over te dragen aan 10-30 anderen. Door de COVID-19 maatregelen heeft de training een tijdje niet kunnen plaatsvinden, dat hebben in 2021 weer opgepakt. Dit gaf ons een kans om met een frisse blik naar de training te kijken en verbeteringen door te voeren. We merkten dat er voorheen ook deelnemers op de training afkwamen die de benodigde ervaring en inzichten hadden, maar nog niet ver genoeg in hun eigen verwerkingsproces waren om al die brug naar anderen te kunnen slaan en een zelfstandig project op te zetten. Daarom hebben we de wervingsprocedure verbeterd en gaan we met kandidaten in gesprek over hun emotionele stabiliteit, de capaciteit om nieuwe vaardigheden eigen te maken, praktische regelingen op te kunnen pakken en de connectie te kunnen maken met de doelgroep. Ook ligt er een verbeterd lessenplan. We gaan al eerder in het proces aan deelnemers vragen hun idee uit te werken en gedurende de training werken ze al aan hun projectmanagement vaardigheden. Door te starten met 2 workshopdagen, gevolgd door intervisie momenten, worden de deelnemers dan begeleid naar een concreet plan en het zetten van de eerste stappen om dit plan uit te voeren. Het beoogde effect is dat de nieuwe generatie Bruggenbouwers nog beter toegerust hun projecten/activiteiten tot een succes weten te maken. De training zal plaatsvinden in het najaar van 2022. [Klik hier](#) voor meer informatie over Bruggenbouwers.



“ Wat er is veranderd door het Bruggenbouwers traject? Ik voel mij sterk! Ik bereikte mijn doel, het opzetten van een alleenstaande moeder café, en ik voel dat ik iets kan veranderen. ”

— Fatiha

2.07 SamenZwolle

SamenZwolle is een online sociaal platform waarop burgers én professionals actief zijn die willen bijdragen aan de leefbaarheid van de stad. Inwoners kunnen op SamenZwolle ontdekken wat ze kunnen doen in Zwolle (activiteiten om mee te doen), via de sociale kaart informatie vinden over diverse onderwerpen en betrokken organisaties (taal, daginvulling, maatjes, etc.), scrollen door de vrijwilligersvacatures in Zwolle en onderling hulp vragen en/of aanbieden (oproepen). Voor organisaties en professionals is SamenZwolle een manier om extra zichtbaar te zijn onder de Zwollenaren. Door activiteiten, hulpvragen/oproepen 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 makkelijker en laagdrempeliger omdat het op 1 plek te vinden is. Daarnaast wordt alle informatie van betrokken organisaties gebundeld op één pagina, samen met de contactinformatie. Is er een (maatschappelijk)thema wat extra uitleg of informatie nodig heeft omdat er veel vragen over zijn of het een tijdelijk extra relevant onderwerp is? Dan wordt altijd gekeken naar 'gezamenlijkheid' om versnippering tegen te gaan. Denk aan aparte landingspagina's rondom thema's als 'daginvulling', 'Coronahulp' en 'samen tegen eenzaamheid', waarop alle informatie en initiatieven overzichtelijk samenkomen. 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 oproepen, 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.

SamenZwolle is ontstaan vanuit de in WWZ038 (wonen, welzijn & zorg) geconstateerde behoefte aan een overkoepelend sociaal platform. Men zag de potentie om het voorveld beter te 'benutten' voor de verschuiving van zwaardere naar lichtere vormen van zorg, ondersteuning en dagbesteding. Er was een veelheid aan digitale initiatieven die niet aan de behoefte voldeden (te smal qua inhoud en omvang, veiligheid onvoldoende geborgd), er was geen echte tool voor Zwollenaren die wel onderling willen helpen maar liever kortdurend en laagdrempelig, er was onvoldoende bekendheid van formele organisaties met 'het voorveld' en onvoldoende overzicht van de diverse initiatieven in het voorveld.

Op basis van ervaringen bij ZwolleDoet! in relatie tot meerdere digitale initiatieven is bewust gekozen voor een digitaal platform met een brede scoop, met 'back-up' en opvolging. Activiteiten op het platform worden (tot op zekere hoogte) gevolgd om oneigenlijk gebruik te voorkomen en kwetsbare inwoners te kunnen ondersteunen. Zoveel mogelijk wordt 'onderling regelen' gestimuleerd maar waar nodig wordt een hulpvraag opgepakt door een beheerteam. Inwoners en professionals kunnen veel online zelf regelen maar kunnen ook bellen als ze er niet uitkomen of minder digitaal vaardig zijn. Er worden bijeenkomsten georganiseerd om optimaal van het platform, of beter van elkaar als aangesloten organisaties, gebruik te maken. Daarnaast blijft het actief promoten belangrijk middels diverse media (een mix van middelen) vanwege de diversiteit in doelgroepen en mate van digitale vaardigheid. In de loop der tijd is er vanuit de partners steeds meer het nut gezien van samenwerking rondom

maatschappelijke thema's waarbij SamenZwolle een belangrijke toegang kan zijn. SamenZwolle helpt bij onderlinge afstemming tussen partijen om deze toegankelijkheid te vergroten.

Bereik in 2021:

- In 2021 hebben we alle contactmomenten en bijeenkomsten zo veel mogelijk digitaal door laten gaan. Hiermee is het jaardoel van 20 events ruimschoots gerealiseerd;
- Website: 6.291 bezoekers gemiddeld per maand. Gemiddeld 19.301 unieke paginaweergaven per maand. Over het hele jaar 75.496 websitebezoekers en 231.610 unieke paginaweergaves. Hiermee is het doel van minimaal 35.000 bezoekers op de website ruimschoots behaald.
- Social media: Facebook: 3.485 volgers eind december 2021 en Instagram 2.342 volgers eind december 2021;
- Waar we in 2020 een flinke terugval in het aantal geplaatste activiteiten zagen, nam dit in 2021 weer toe, van 288 naar 528 geplaatste activiteiten. De mogelijkheid om ook online activiteiten te plaatsen, en de API met WijZ hebben hieraan bijgedragen.
- 33 betalende partners in 2021;
- 74% van de oproepen is opgelost over heel 2021. Er zijn in totaal 439 oproepen geplaatst in 2021, daarmee is de doelstelling van minimaal 425 geplaatste oproepen behaald;
- De sociale kaart wordt doorlopend bijgehouden. Er zijn nu in totaal 861 organisaties te vinden. Iedere organisatie is lokaal actief en heeft een sociaal karakter. Met dit aantal is het doel van 1.500 organisaties op de sociale kaart niet behaald. Er zijn binnen ZwolleDoet! wel een groter aantal organisaties in beeld (zie verslag Startpunt Vrijwilligerswerk), er is bewust gekozen om de sociale kaart 'op te schonen' en alleen lokale maatschappelijke organisaties en initiatieven te tonen. Daarnaast zijn locaties van dezelfde organisatie samengevoegd.
- Na een toename van het aantal oproepen (vraag én aanbod) in het begin van de coronacrisis, zien we dat deze aantallen nu stabiliseren en blijvend hoger zijn dan in 2019.

Netwerkontwikkeling

Ook in 2021 blijft SamenZwolle het lokale netwerk versterken en nieuwe samenwerkingen aangaan. Zo zijn stichting Voor Elkaar Zwolle en opbouwwerkers van Travers Welzijn aangesloten bij het zes-wekelijks beheeroverleg van SamenZwolle, naast stichting Hart voor Zwolle, stichting Present, het Sociaal Wijkteam, Startpunt Informele Zorg en WijZ. Hierdoor kunnen we nog beter gezamenlijk signaleren welke thema's spelen in de stad en expertise rondom casuïstiek uitwisselen.

Een nieuwe samenwerking is opgestart met hogeschool Viaa waarbij een onderzoeksproject is gekoppeld aan onze themapagina platform SamenKids. Samen met de onderzoekers, betrokken ouders en jeugdwerkers van Travers Welzijn krijgt deze pagina een nieuwe impuls met relevante informatie voor Zwolse ouders, kinderactiviteiten en een wegwijzer naar ondersteuning voor ouders en kinderen.

Vanuit Dierenteam Zwolle is de wens uitgesproken een netwerk op te bouwen tussen de organisaties in dierenwelzijn en het sociaal domein. Hiervoor heeft SamenZwolle haar netwerk ingezet en hebben we een bijeenkomst georganiseerd met de dierenwelzijnsorganisaties en onze partners in zorg en welzijn.

Verder is SamenZwolle officieel benoemd tot goed doel bij PEC Zwolle United. Deze benoeming zorgt ervoor dat we nog makkelijker kunnen schakelen met PEC en inwoners d.m.v. voetbalkaartjes en beschikbare ruimtes iets extra's kunnen aanbieden.

Promotie

- Nieuwsbrieven professionals – 1 keer in de maand
- Nieuwsbrieven ouderen – 1 keer in de maand
- Nieuwsbrieven Zwollenaren – 1 keer in de maand
- Vullen platform (continue proces)
- SamenZwolle biedt platform aan verschillende partners voor in gebruik name van themapagina's (SamenOuderen, SamenKids, SamenOnderwijs, SamenTegenArmoede, SamenTaal, SamenMaatjes, SamenDieren en Zinnvolle Daginvulling). Voor deze thema's fungeert SamenZwolle als marketingvehicle.
- Social Media - dagelijks
- Peperbus – wekelijks (is geëindigd i.v.m. overname door Swollenaer per 1 oktober)
- Swollenaer – elk kwartaal advertentie/campagne
- Wijkkranten – adverteren verschillende keren per jaar
- Promotie onder professionals (huisartsen, fysiotherapeuten, etc.) – continue proces
- Aanwezig bij derden (netwerkbijeenkomsten etc.) – continue proces
- Wensboom – jaarlijks – heeft dit jaar plaatsgevonden op vrijdag 17 en zaterdag 18 december
- Offlinemiddelen: seizoen flyers SamenOuderen, drukwerk SamenDieren, etc.

Sociale kaart

Op SamenZwolle is de [Sociale Kaart](#) van Zwolle 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 maatschappelijk actief zijn. Met alle bijbehorende informatie die je direct kunt inzien en de contactgegevens. Jaarlijks benadert SamenZwolle iedere geregistreerde organisatie om na te gaan of de informatie nog up to date is. Zo blijft de sociale kaart 'schoon' en relevant. Verder heeft in 2021 een technische doorontwikkeling van de sociale kaart plaatsgevonden, zo is o.a. de zoekfunctie verbeterd. De volgende doorontwikkeling die wordt uitgevoerd, is het instellen van een nieuwe filterfunctie (vergelijkbaar met Funda) en een verbeterd design. Deze ontwikkelingen zijn gepland voor 2022 n.a.v. onderzoek met een testpanel en dragen bij aan de gebruiksvriendelijkheid van de sociale kaart.

Activiteitenpagina

Om het activiteitenoverzicht ondanks de coronamaatregelen zo volledig mogelijk te houden, is de categorie 'online' toegevoegd. Waar we in 2020 een flinke terugloop in activiteiten zagen, zijn ondanks de beperkende maatregelen in 2021 alsnog zo'n 528 activiteiten geplaatst. Een verbinding tussen de website van WijZ en SamenZwolle (API) heeft hier grotendeels aan bijgedragen. Op dit moment zijn een API (Application Programming Interface) tussen de websites van SportService Zwolle en Stadkamer in voorbereiding, hierdoor zal het aantal activiteiten op SamenZwolle nog verder toenemen. Ook met Travers Welzijn zijn de eerste verkennende gesprekken gevoerd om in de toekomst tot een API te komen. Om de gebruiksvriendelijkheid van het activiteitenplatform verder te vergroten, is hier ook een technische doorontwikkeling in uitvoering. Deze zorgt voor een beter toegankelijke filterfunctie (zelfde principe als Sociale Kaart) en een aantrekkelijker design door o.a. afbeeldingen van de activiteiten te laten zien.

Oproepen

In 2021 zagen we de cijfers van het aantal geplaatste en opgeloste oproepen op SamenZwolle meebewegen met het versoepelen en aanscherpen van de coronamaatregelen. Bij een versoepeling nam het aantal geplaatste oproepen en met name het aantal reacties hierop af. Zodra de maatregelen strenger werden, leken mensen eerder geneigd te reageren op een hulpvraag.

- In 2021 werden 439 oproepen geplaatst, waarop 828 keer is gereageerd. In februari zagen we een piek met maar liefst 124 reacties;
- Hiermee hebben we 74% van het aantal geplaatste oproepen in 2021 kunnen oplossen;
- Er werden wederom veel praktische hulpvragen geplaatst. Inwoners die hulp nodig hadden bij bijvoorbeeld een muur verven, het in elkaar zetten van een kast of hulp bij een verhuizing. Maar ook werden er weer veel maatjesvragen en boodschappenvragen geplaatst.

Projecten/themapagina's

Zinvolle Daginvulling

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. Sinds januari 2019 heeft SamenZwolle ook officieel de loketfunctie voor [Zinvolle Daginvulling](#) (voorheen Goede Dagen en Perspectief). SamenZwolle verzorgt een zorgvuldige intake en daar waar nodig lichte begeleiding richting goede daginvulling. Uitgangspunten zijn integratie, inclusie en normalisatie. Iedere inwoner moet de kans krijgen om op alle mogelijke gebieden te kunnen deelnemen aan maatschappelijk leven, denk aan onderwijs, wonen, werken en vrije tijd.

Voor de doelgroep 65+ geldt dat zij rechtstreeks worden doorgestuurd naar WijZ/Welzijn op Recept. WijZ zorgt hierbij voor haar eigen registratie van doorverwijzingen richting het voorveld of een van de gecontracteerde aanbieders. Deze cijfers worden gedeeld met SamenZwolle, zodat er zicht blijft op de registratie van alle gegevens. In 2021 zijn door SamenZwolle met behulp van intermediairs 122 inwoners ondersteund bij het vinden van daginvulling (In totaal zijn 332 aanmeldingen ontvangen waarvan er 122 leeftijd < 65). Van inwoners die een vraag hebben naar dagbesteding, vond 32% een plek in het voorveld (tot 1 oktober). We zien dat zo'n 54% van de inwoners niet op een maatwerkvoorziening terechtkomen. Er is een toename te zien bij de instroom bij zorgaanbieders, zowel bij ouderen als bij de arbeidsmatige leeftijd. Dit werd ook eind 2020 al geconstateerd en heeft mogelijk te maken met corona. Mensen waren afwachtender en trokken later aan de bel.

Intermediairs maken situatietanalyses en vertalen deze samen met de inwoner naar een passende invulling van de dag, beoordelen of de inwoner een daginvulling kan krijgen binnen het voorliggende veld of bij contractbieders in Zwolle (situatie tot 1 oktober 2021). Er is contact en wordt meegedacht met zorgaanbieders over mogelijkheden in het voorveld of combinaties van daginvulling vanuit het voorveld en vanuit de zorg. Vanaf oktober 2021 is de gecontracteerde dagbesteding omgezet naar een voorziening waarvoor een indicatie vanuit het SWT nodig is. In de cijfers is duidelijk te zien dat er per oktober, na de gewijzigde route, onder de arbeidsmatige leeftijd veel minder aanvragen zijn binnengekomen. Momenteel wordt onderzocht waar en hoe deze vragen nu worden opgepakt, of daarbij de gewenste beweging richting het voorveld voldoende vorm krijgt en hoe dit verbeterd kan worden.

Door SamenZwolle is een stroomschema/folder ontworpen voor inwoners en voor professionals. Het concept ligt ter goedkeuring bij de Gemeente Zwolle en wordt begin 2022 goedgekeurd en verspreid. Daarnaast zijn wij aangesloten bij een aantal team overleggen van het Sociaal Wijkteam en zorgorganisaties om de route en werkwijze onder de aandacht te brengen. Ook is SamenZwolle aanwezig geweest bij de digitale inloopspreekuren van het SWT, welke in het leven zijn geroepen om de nieuwe werkwijze toe te lichten, onze ervaring te delen, vragen te beantwoorden en mee te denken bij nieuwe aanvragen. Het bestendigen van de route/ de beweging naar het voorveld heeft nog wel aandacht nodig bij zowel het SWT als zorgorganisaties.

De mensen waar contact mee is geweest zien wij vervolgens wel weer terugkomen op de lijn. Er komen regelmatig vragen binnen van behandelaars en betrokken zorginstanties om mee te denken met een inwoner/cliënt die zoekt naar daginvulling. Tijdens een gesprek kan naar voren komen dat het UWV betrokken is, er sprake is van WLZ of PGB. Vanuit het gesprek kunnen wij de inwoner vervolgens wel doorverwijzen naar de juiste instanties/plekken.

Er is een presentatie gegeven aan medewerkers van het SWT die vanaf 1 oktober de herindicatie/indicatie doen voor inwoners die daginvulling nodig hebben op een maatwerkvoorziening. Er is uitleg gegeven over het loket SamenZwolle, lichte begeleiding en de ervaringen van de afgelopen 2,5 jaar m.b.t. gewenste beweging en inclusief meedoen. Er zijn afspraken gemaakt over de samenwerking en hoe de lijnen kort blijven tussen SWT en SamenZwolle/de intermediair. Vanaf de zomerperiode is er een driewekelijks casusoverleg tussen SWT, Tiem, RMC en SamenZwolle. Daarnaast zijn de intermediairs aangesloten geweest bij de digitale spreekuren voor de medewerkers van het SWT.

SamenDieren

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 en verbinding te bieden. In 2021 hebben we de samenwerking met het Dierenteam verder geïntensiveerd door o.a. voorlichtingsborden te plaatsen op de wijkboerderijen en dierenweides. Deze verwijzen met een QR-code door naar de pagina [SamenDieren](#). De themapagina is ontzettend uitgebreid met veel informatie over verschillende dieren en de verzorging hiervan. Het doel hiervan is om meer bewustwording te creëren onder inwoners bij de aanschaf van een huisdier. Ook hebben we informatieve ansichtkaarten/kleurplaten ontwikkeld die bij de Stadkamer en Dierenteam partners zijn verspreid. Eind 2021 is vanuit het Dierenteam en de gemeente de wens aangegeven om meer in verbinding te komen met het sociaal domein. In relatie tot armoede, eenzaamheid en uithuisplaatsingen bijvoorbeeld. Hiertoe heeft SamenZwolle een projectplan geschreven waarna in 2022 een eerste bijeenkomst wordt georganiseerd waarin dierenwelzijnsprofessionals in contact worden gebracht met professionals uit het sociaal domein (maatschappelijk werkers, welzijnswerkers, SWT, ambulante begeleiders etc.).

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. Organisaties die een vrijwilligersvacature plaatsen op de website van ZwolleDoet! of SamenZwolle, kunnen hierbij aanvinken of de vacature geschikt is voor studenten en/of leerlingen. Als dit het geval is, wordt de vacature automatisch geplaatst op de themapagina

SamenOnderwijs. Hierdoor krijgen docenten en leerlingen/studenten een snel overzicht van geschikte vrijwilligersklussen.

SamenOuderen

SamenZwolle biedt platform aan het samenwerkingsverband van alle Zwolse ouderenorganisaties/initiatieven.

Hier komen 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.

In 2021 is een pilot uitgevoerd rondom digitale koffieuurtjes. Ook is het seniorendansfeest in Hedon, DansLokaal omgevormd naar tv-programma bij RTV Focus tweewekelijks uitgezonden. In de Week Tegen

Eenzaamheid is samen met WijZ, Vitaal en Veilig Thuis en stichting Hart voor Zwolle een themabijlage met de

Peperbus ontwikkeld, waarin alle initiatieven, activiteiten en mogelijkheden rondom sociaal contact zijn toegelicht. Ook is

in samenwerking met de Stadkamer en ledenvereniging Espria een voorlichtingsmarkt rondom digitale hulpmiddelen georganiseerd in de Stadkamer.

Naast de bovengenoemde door de organisator van SamenZwolle georganiseerde activiteiten, is SamenOuderen uitgegroeid tot een bredere netwerkbeweging voor en door ouderen in de stad. De activiteitenorganisator van SamenZwolle heeft in 2021 een bijdrage geleverd in de verschillende werkgroepen (Samen & Ontmoeten, Sport & Bewegen, Cultuur & Amusement, Digitalisering), netwerkcontbijt en de programmaraad van SamenOuderen. De inzet van de organisator was hierbij vooral het motiveren van partners om activiteiten te delen op het platform, mee te werken aan nieuwe initiatieven en bij te dragen aan innovatie. Hierbij is in 2021 vooral ingezet op ouderen opnieuw te laten wennen aan het deelnemen aan activiteiten. We hebben gezien dat voor veel ouderen de coronamaatregelen en angst voor het virus een drempel zijn geweest om weer mee te doen aan activiteiten. Een mooi voorbeeld hiervan is 'DansLokaal On Tour' waarbij we in de maand juni met een dj en dansdocent in de brandweerbus een tour hebben gemaakt langs verschillende woonzorgcentra (De Nieuwe Haven, Kievitsbloem, Havezate, Berkumstede, het Zonnehuis en Westenhage) om ouderen letterlijk weer naar buiten te laten komen om op veilige afstand met elkaar te dansen.

SAMEN OUDEREN

ACTIVITEITEN- OVERZICHT

OKTOBER

SAMEN OUDEREN

Samen Ouderen is de plek waar u alles vindt wat er voor ouderen is te doen in onze mooie stad. Wat u ook wilt, of u iedere dag een leuke tijd wilt doorbrengen met anderen? Wij u helpen met informatie over? Deze gids helpt u met ons op www.samenzwolle.nl of 0360 83 83 87, we denken graag met u mee.

Samen Ouderen is een samenwerking tussen diverse (onder)verenigingen en organisaties om samen leuke activiteiten voor Zwolse ouderen te organiseren.

DUIK IN HET ZWOLLE VAN TOEN!

De collectie van de Zwolse Dijk is in 2016 bij Historisch Centrum Overijssel ondergebracht. Een bijzondere collectie foto's van Zwolle uit 1945-1970. In de collectie van bijna 45.000 foto's zien we een stad die zichzelf nu de tijd voorop staat, maar gewerkt wordt aan de toekomst, cultureel wordt behouden en nieuw leven wordt geblazen. De content van veel foto's is niet bekend, wie staan er op de foto, waar en wanneer is de foto genomen en wat is het verhaal achter de foto? Deze verhalen wilt ANNO bij u als Zwolse gaan ophalen. ANNO is een initiatief van stichting Knuffelkonijntjes, Historisch Centrum Overijssel en de Erfgoed Erfgoed van de gemeente Zwolle. In samenwerking met Wijk Wijk start ANNO vanaf oktober met het project Zwolse Ziektebeelden. Dit project levert unieke informatie op over de foto's voor het archief, en resulteert anderszins in leuke gesprekken die een schat aan informatie en nog veel ontdekkingen opleveren. Zwolse verhalen met zich meebrengen.

Wat weet u nog over Zwolle van toen?

Op dondag 1 oktober komt ANNO van de bus naar Buurthuis de Eenheden in de Aankomen 250 tussen 10.00 en 10.15. Op woensdag 6 oktober is Buurthuis de Eenheden in Zwolle Zuid (Pruittweg 73) aan de bus tussen 10.00-10.15. Het is een leuke activiteit die u kunt doen of gewoon voor een gezellig praatje.

Kijk voor meer informatie op www.samenzwolle.nl

NATIONALE OUDERENDAG

Vrijdag 1 oktober is het nationale ouderendag. Ook in Zwolle wordt hier door Samen Ouderen aandacht aan besteed. U bent op deze dag van harte welkom tussen 10.00 en 12.00 in de van de Zwolse Dijk. De foto's van de Zwolse Dijk zijn nu te zien in de Zwolse Dijk. De foto's van de Zwolse Dijk zijn nu te zien in de Zwolse Dijk. De foto's van de Zwolse Dijk zijn nu te zien in de Zwolse Dijk.

WE MOGEN WEER!

Bijna alle activiteiten zijn weer gestart. Dit is een groep uit het totale aanbod. Kijk voor een compleet overzicht op www.samenzwolle.nl

TERUGKERENDE ACTIVITEITEN OP:

MAANDAG	DINSDAG	WOENSDAG	DONDERDAG	VRIJDAG
Koffieochtend Wijkcentrum Oude Egen Huis Kampervoorst 09.00 - 11.00	Oude Egen Huis Wijkcentrum Wijkcentrum 09.30 - 11.30	Oude Egen Huis Wijkcentrum Wijkcentrum 10.00 - 11.00	Wijkcentrum Oude Egen Huis Kampervoorst 09.30 - 11.00	Koffieochtend Wijkcentrum Oude Egen Huis Kampervoorst 09.00 - 10.30
Milde Pijpen Ruitershof Aankomen 09.45 - 10.45	Milde Pijpen Ruitershof Aankomen 09.45 - 10.45	Milde Pijpen Ruitershof Aankomen 09.45 - 10.45	Milde Pijpen Ruitershof Aankomen 09.45 - 10.45	Milde Pijpen Ruitershof Aankomen 09.45 - 10.45
Line Dance Cultuurhuis Stadhagen 11.15 - 12.15	Line Dance Cultuurhuis Stadhagen 11.15 - 12.15	Line Dance Cultuurhuis Stadhagen 11.15 - 12.15	Line Dance Cultuurhuis Stadhagen 11.15 - 12.15	Line Dance Cultuurhuis Stadhagen 11.15 - 12.15
Tafels De Terp Dierpark 13.00 - 14.00	Tafels De Terp Dierpark 13.00 - 14.00	Tafels De Terp Dierpark 13.00 - 14.00	Tafels De Terp Dierpark 13.00 - 14.00	Tafels De Terp Dierpark 13.00 - 14.00
Schieding Focus Stadsvaart 20.00 - 23.00	Schieding Focus Stadsvaart 20.00 - 23.00	Schieding Focus Stadsvaart 20.00 - 23.00	Schieding Focus Stadsvaart 20.00 - 23.00	Schieding Focus Stadsvaart 20.00 - 23.00

UITGEWISTE EVENEMENTEN

De Zwolse Dijk
De Zwolse Dijk is een project van de Zwolse Dijk. De Zwolse Dijk is een project van de Zwolse Dijk. De Zwolse Dijk is een project van de Zwolse Dijk.

HULP BIJ VAGEN OVERHEID

Spreken met iemand over vragen over de overheid? Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt.

WEBINAR: OMGAAN MET DEMENTIE EN NAH

Dementie en NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel) zorgen voor veel vragen in het dagelijks leven. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt.

LOTENGENOTEN-CONTACT NA PARTNERVERLIES

Gesamenlijke leefwijzen voor loten van partners die overleden zijn. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt.

BUURTKAMERS

Schaf een gezellige plek in de van de vele buurthuis. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt.

IETS DRINKEN

Iets drinken is de laatste manier om een beetje plezier te hebben. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt. Het kan soms lastig zijn om te weten hoe u kunt krijgen wat u wilt.

Meldpunt SamenTegenEenzaamheid

In de Week tegen Eenzaamheid (30 september t/m 7 oktober) is in een bijlage bij de Peperbus veel aandacht geweest voor alle Zwolse initiatieven rondom eenzaamheid. Ook hebben we later in het jaar onze speciaal rondom dit thema ontwikkelde antwoordkaarten verstuurd naar alle huisartsen, fysiotherapiepraktijken, buurthuizen en cetera. N.a.v. deze acties, zijn er meer nieuwe meldingen binnengekomen via het formulier op de pagina SamenTegenEenzaamheid.nl. Per melding wordt samen met de inwoner of hulpverlener een oplossing op maat gezocht, dit kan voor een jongere bijvoorbeeld een traject via Impacter zijn of voor een oudere deelname aan een activiteit of hulp bij het zoeken naar een maatje.

SamenKids

[SamenKids](http://SamenKids.nl) is een themapagina waar al het aanbod voor Zwolse kinderen en ouders samenkomt. In 2021 zijn we een samenwerking aangegaan met een onderzoeksteam van Hogeschool Viaa. In samenwerking met deze projectgroep is een plan geschreven om de pagina verder te ontwikkelen aan de hand van de volgende speerpunten:

- Duidelijk overzicht van laagdrempelige, wijkgerichte en stedelijke activiteiten.
- Ouders helpen ouders (uitwisseling en ontmoeting).
- Nuttige informatie, bijv. wegwijzer richting jeugdwerk Travers, overzicht ontmoetingsplekken, gratis activiteiten.

In het nieuwe jaar zullen deze speerpunten verder worden uitgewerkt en worden meegenomen in de ontwikkeling van het thema SamenKids.

Wensboom

In december 2021 heeft de Wensboom weer plaats kunnen vinden in de Lutkestraat in Zwolle. Oorspronkelijk zou deze van vrijdag 17 t/m zondag 19 december staan, maar i.v.m. de nieuwe lockdown die op zaterdag werd aangekondigd, is de laatste dag komen te vervallen. Desalniettemin heeft de Wensboom veel aanloop gehad en zijn er ruim 120 wensen gedaan. Hiervan hebben we samen met de ondersteunende partners en ondernemers

zeker de helft kunnen laten uitkomen. Nieuw dit jaar was de samenwerking met Impacter Zwolle. De coaches en jongeren van Impacter zijn verkleed in een kerstboom-pak als promotieteam door de stad gegaan. Ook hebben we door middel van een [videocampagne](#) in de aanloop via social media, veel aandacht weten te trekken met de actie.



Trotse Muren

Zwolle een stukje mooier maken, kunst toegankelijk maken voor iedereen en kale muren opvrolijken. Daar zetten wij ons samen met het initiatief [Trotse Muren](#) voor in! In 2021 hebben we weer een aantal mooie muren mogen realiseren. Vanuit SamenZwolle is met name ingezet op de muurschildering bij poppodium Hedon, die we met een bijdrage vanuit het Travers Fonds hebben kunnen realiseren.



SamenTegenArmoede

In samenwerking met de armoederegisseur van de gemeente Zwolle, is [een overzicht](#) ontwikkeld met alle initiatieven en regelingen rondom armoede in Zwolle. Aanvankelijk stond dit overzicht op de nieuwspagina van SamenZwolle, maar na veel vragen van professionals die er veel gebruik van maken, is de pagina terug te vinden via de menubalk op de homepage onder het kopje 'Tips bij financiële krapte'. We ontvangen veel positieve feedback over het overzicht, en gemiddeld wordt deze zo'n 150 keer per maand bekeken.

Verwachtingen/ plannen 2022

- Projecten zoals bovenstaand beschreven verder door ontwikkelen.
- Doorontwikkelingen website: verbeteringen Sociale Kaart en activiteitenplatform uitvoeren.
- Eigen fotografie (fotobank opbouwen, ter ondersteuning website, social media en overige; materialen).
- Professionals bijeenkomst: worden voortgezet op thema.
- Waar mogelijk blijven we gebruik maken van de inzet van studenten of stagiaires.
- Beheeroverleg en stuurgroepbijeenkomsten continueren.
- Met sociale woningbouw (sociaal beheerders) om tafel: thema leefbaarheid & inzet SamenZwolle.
- Vrijwilligerscampagne #WATJIJDOET promoten.
- Deelname aan event Zwols Inspiratie Netwerk.
- Partnerbezoeken & werven nieuwe (betalende) partners.
- Grote evenementen als Beursvloer Zwolle en Vrijwilligersfestival mede-organiseren.
- Aandacht voor verschillende wijken: doel wijkpagina's en SamenZwolle onder de aandacht brengen, o.a. via wijkverenigingen.
- Klanttevredenheidsonderzoek gebruikers SamenZwolle.

Doorgevoerde ontwikkelingen in 2021:

- Visuele update van de website. Offline huisstijl van SamenZwolle doorgevoerd in de website. Voor meer eenheid en herkenning.
- Sociale Kaart. Onderzoek met klantpanel, op basis hiervan verbeterplan geschreven. Deze wordt in 2022 uitgewerkt.
- Stagiaires hebben een concept voor een mogelijke app ontwikkeld m.b.t. toegankelijkheid SamenZwolle voor laaggeletterden.
- Social media: ingespeeld op trends en meer actief aanwezig op Instagram, met als gevolg meer volgers en meer interactie.
- Meer inzet op 'traditionele marketing': o.a. advertenties in wijkkranten. Hierdoor meer bereik bij de groep die niet online actief is.

2.10 Expertisecentrum

Om te komen tot een vrijwilligers- en mantelzorgvriendelijke stad is het, in het in de visie van ZwolleDoet! belangrijk om kennis te delen, samen te werken; een beweging op gang te brengen. Op de bres te springen wanneer de belangen van mantelzorgers en vrijwilligers onvoldoende gehoord worden.

In voorgaande hoofdstukken is bij de diverse onderdelen benoemd hoe ZwolleDoet! hier uiting aan geeft. Middels on- en offline media. Door regelmatig informatie te verspreiden via nieuwsbrieven, de website, social media, folders, brochures, 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.

Overstijgende netwerken

ZwolleDoet! neemt deel aan klankbordgroepen rondom inhoudelijke thema's als dementie, eenzaamheid en armoede. Daarnaast heeft ZwolleDoet! deelgenomen aan netwerken als o.a. WWZ038, Vosvi (steunpunten Vrijwillige inzet in Overijssel), Netwerk Gezonde Stad, Regionaal Zorgnetwerk, het bestuurdersoverleg cultuur sensitieve ouderenzorg, het respondentennetwerk van MantelzorgNL. Door deelname aan bijeenkomsten van o.a. NOV (Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk), MantelzorgNL, Movisie, VPTZ (Vrijwillige Palliatieve 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.

Met de ontwikkeling van het identiteitsbewijs is het de ambitie om de komende jaren sterker in te zetten op kennisdeling en als 'pleitbezorger' de belangen van mantelzorgers en vrijwilligers stevig over het voetlicht te brengen. Dat alles onder de slogan: Voor jezelf, Voor elkaar.

Bijlages

Alle bijlagen zijn te bekijken op zwolledoet.nl/activiteitenverslag2021.

Te vinden bijlagen:

- Identiteitsbewijs ZwolleDoet!
- Samenvatting identiteitsbewijs ZwolleDoet!
- Recente flyers/brochures rondom mantelzorg, informele zorg en vrijwilligerswerk.