



JAAARVERSLAG 2017

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!



zwolleDOET!

Jaarverslag Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

Inhoudsopgave

Verslag van bestuur en directie

Bestuursverslag	pagina 02
Inhoudelijk verslag	pagina 09
Bijlagen	pagina 27

Jaarrekening 2017	pagina 41
-------------------	-----------

Overige gegevens	pagina 59
------------------	-----------

Controleverklaring onafhankelijke accountant 2017	pagina 61
---	-----------



Verslag van Bestuur en directie

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



1. Bestuursverslag

1.1 Algemeen

Voor jezelf, voor elkaar! ZwolleDoet! is dé startplek voor vrijwilligerswerk en informele zorg in Zwolle. Door potentiële vrijwilligers, mantelzorgers en samenwerkingspartners te ondersteunen, te enthousiasmeren en te verbinden werken we aan een mantelzorg- en vrijwilligersvriendelijke stad.

Dit verslag is de verantwoording van de stichting aan haar subsidiegevers voor de resultaten van haar activiteiten. De inhoudelijke resultaten zijn opgenomen in deel 2 van dit verslag.

1.2 Ontwikkelingen 2017

Voor ZwolleDoet! was 2017 een mooi en dynamisch jaar. De organisatie wordt steeds meer gevonden. Enkele belangrijke ontwikkelingen:

Meer hulpvragen

In 2017 zijn wederom de hulpvragen die aan ZwolleDoet! zijn gesteld gegroeid. Er zijn meer (gespecialiseerde) vrijwilligers en actieve burgers ingezet om hulpvragen op te lossen. Ook zijn er meer partners betrokken. Denk aan vrijwilligersorganisaties, burgerinitiatieven, zorgpartijen, woningbouwcorporaties, culturele partijen maar ook steeds meer bedrijven en zzpers. Zij helpen mee vrijwilligers en mantelzorgers in de stad te waarderen én schakelen ZwolleDoet! in om vrijwilligers en mantelzorgers in de eigen organisatie te ondersteunen.

Mantelzorgers

In 2017 is de dienstverlening ten behoeve van mantelzorgers explosief gegroeid. Gemeente Zwolle heeft in overleg met de mantelzorgadviesraad en ZwolleDoet! (Steunpunt Mantelzorg) mooie ondersteunings- en waarderingsprogramma's beschikbaar gesteld. Op deze diensten zien we een zeer sterke groei ontstaan. Wij zijn blij dat er ook voor de grote groep mantelzorgers meer aandacht beschikbaar is. Dit is ook hoognodig. Immers de druk op de mantelzorgers is mede door de transities in het sociaal domein toegenomen. Van de mantelzorgers die wij in beeld hebben geeft 17% aan extra ondersteuning nodig te hebben. 83% van de mantelzorgers geeft aan nu geen ondersteuning nodig te hebben. Zie ook bijlage 1 voor meer details.

Complexere vraagstukken

We zien de complexiteit van de hulpvragen toenemen. Mede door landelijk beleid wonen mensen langer thuis, dit heeft effect, ook op mantelzorgers. Om aan de groeiende (en complexer wordende) vraag te voldoen ontwikkelt ZwolleDoet! vernieuwende vormen van respijtzorg. Ook kijken we naar doorlopende leerlijnen tussen vrijwilligerswerk, opleiding en werk, maken we zichtbaar wat er allemaal al is in de stad en delen we onze expertise in netwerken die de transitie in het sociale domein stimuleren. Denk aan wwz038, het netwerk Zwolle gezonde stad en de Zwolse proeftuinen voor dagbesteding.

Intensiveren samenwerking Travers Welzijn en ZwolleDoet!

In 2017 is de samenwerking tussen Travers Welzijn en ZwolleDoet! verstevigd. Bij meerdere projecten wordt de meerwaarde gezien van een samenwerking. Mooie coproducties zijn zichtbaar bij de projecten rondom SamenZwolle, de Stadscamping, het vrijwilligersfeest, Steunouders, Bruggenbouwers, maatjes etc. Nieuw in 2017 is de samenwerking rondom Dock24. Een activiteit gericht op maatschappelijke participatie en de 'school van de straat'.

Dock24

Dock24 is een ontwikkellocatie en een samenwerking van maatschappelijke partners in Zwolle rondom sociaal en maatschappelijke participatie. Het doel is door middel van training, ontwikkeling, oriëntatie op participatie en zinvol werk bewoners van Zwolle verder te helpen. Daarbij verbindt Dock24 diverse voorzieningen, trainingen en participatiemogelijkheden in de stad. Het gaat om bewoners die weinig ontwikkelingskansen hebben gehad en die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt of onderwijs. Ook gaat het om nieuwkomers (statushouders). De bedoeling is dat bewoners uitstromen met voldoende werk- en leervaardigheden om een vervolgstap te zetten richting bijvoorbeeld een opleiding, vrijwilligerswerk of regulier werk. Een belangrijk onderdeel daarbij is dat ze hebben ontdekt waar hun (kern)kwaliteiten liggen. Dock24 faciliteert dit proces door educatie, ontwikkelingsmogelijkheden, lerend werk en participatiemogelijkheden te bieden. Als rode draad door alle activiteiten heen is er aandacht voor weerbaarheid, leefstijl en vitaliteit, zodat deelnemers leren om regie te krijgen op hun eigen leven. In 2018 zullen in Dock24 steeds meer activiteiten plaatsvinden en zal de samenwerking met de teams in de wijken, het onderwijs en de gemeente Zwolle worden uitgebreid. Wij menen hiermee met de partners een unieke multidisciplinaire aanpak in handen te hebben. De eerste resultaten geven vertrouwen.

SamenZwolle

2017 was een heel mooi jaar voor SamenZwolle. Het samenwerkingsverband van meer dan 30 organisaties die samenwerken rondom hulpvragen, noaberschap, vrijwilligerswerk en sociale activiteiten. Het platform heeft een sterke groei doorgemaakt. Ook zien we dat het doel om Zwolle als samenwerkings- en sociale stad zichtbaar te maken steeds dichterbij komt. Bij diverse nieuwe initiatieven wordt SamenZwolle een belangrijke rol toegedicht. Een mooi resultaat voor de samenwerkende organisaties en het bevolgen team.

Goede dagen en Perspectief (dagbesteding)

Mede op het verzoek van de gemeente Zwolle is Travers/ZwolleDoet! medio 2016 toegetreden in de Overlegtafel Dagbesteding. Insteek is om de komende jaren een grote verandering door te voeren in de dagbesteding en participatie van (kwetsbare) burgers. Er wordt een groei van de groep eenzame ouderen verwacht. Ook zien we dat zorgvragers langer in eigen huis blijven wonen en/of minder een beroep doen op ondersteuning (GGZ/mensen met dementie/niet-aangeboren hersenletsel/ LVB). Dit heeft gevolgen voor de wijk. Met een goede samenwerking in en met het voorveld kan de dagbesteding naar onze mening beter worden ingericht en kan een hoger bereik en een boeiender aanbod gebaseerd op de vraag van de burger ontstaan. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij deze verschuiving in het sociaal domein.

Vormgeving ZwolleDoet!

In 2017 is er veel gebeurd op het gebied van vormgeving voor de verschillende projecten van ZwolleDoet!. Elk project heeft zijn eigen gezicht gekregen, maar wel duidelijk binnen de overkoepelende stijl van ZwolleDoet!. Deze huisstijl is frisser, strakker en meer van nu geworden. Er is nadrukkelijk aandacht besteed aan het profileren van het 'Steunpunt Mantelzorg' als merknaam naast 'ZwolleDoet!'. Middels online (social media, nieuwsbrieven,



website) en offline communicatie (advertenties, ervaringsverhalen in kranten, etc.) is onze dienstverlening onder de aandacht gebracht zodat mantelzorgers én hun netwerk weten waar ze terecht kunnen wanneer ze informatie of ondersteuning wensen.

40 jaar

In 2017 bestond de vrijwilligerscentrale van Zwolle (ZwolleDoet!) 40 jaar. Met een zeer bevrogen team wordt al die jaren gewerkt aan een mooie sterke sociale stad. Bij alle festiviteiten stonden onze vrijwilligers centraal. Met een groot vrijwilligersfestival sloten we het jaar af. Trots op het team, de vrijwilligers en de stad!

1.2 Omzet en subsidie

In onderstaande tabel is het verloop van de omzet en de subsidie weergegeven:

Omzetontwikkeling		
<i>in duizend euro</i>	Werkelijk 2016	Werkelijk 2017
Subsidies en fondsen	1.212	1.516
Opbrengsten activiteiten	36	110
Totaal	1.248	1.627

De hogere subsidie-opbrengsten hangen voornamelijk samen met de uitbreiding van het steunpunt vrijwilligers (EUR 204.000), de toename van het aantal uitgereikte waarderingen aan mantelzorgers en de activiteiten voor maatschappelijke participatie.

De financiering van de uitbreiding van het Steunpunt Vrijwilligerswerk heeft deels plaatsgevonden vanuit gereserveerde gelden en deels vanuit additionele (structurele) subsidies.

De opbrengsten uit activiteiten bestaan grotendeels uit ontvangen bijdragen van samenwerkingspartners voor SamenZwolle, deze zijn door toegenomen activiteiten met ruim EUR 27.000 gestegen ten opzichte van 2016.

1.3 Resultaat en financiële positie

In onderstaande tabel zijn de financiële gegevens opgenomen:

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!		
<i>in duizend euro</i>	Werkelijk 2016	Werkelijk 2017
Baten	1.248	1.627
Lasten	1.246	1.620
Saldo baten en lasten	2	7
Financiële baten en lasten	3	2
Exploitatiesaldo	6	9
Ratio's		
Personele last versus baten	61%	56%
Exploitatierendement	0%	1%
Overhead percentage t.o.v. baten	8%	8%
Fte's (inclusief meeruren)	14,5	16,2
Baten per ingezette fte	86	100
Kosten per fte	52	47
Eigen vermogen	238	247
Algemene reserve	138	172
Kasstroom	140	30
Liquiditeitsratio	1,4	1,4
Solvabiliteitsratio EV/TV	28%	27%
Solvabiliteitsratio EV/Baten	19%	15%

Het eigen vermogen is in 2017 beperkt in omvang toegenomen door een relatief laag exploitatiesaldo, in combinatie met een groei van de activiteiten zorgt dit voor een lagere solvabiliteit ten opzichte van het voorafgaande jaar. De baten per FTE zijn toegenomen doordat tegenover de toegenomen aantallen uitgereikte mantelzorgwaarderingen en de opbrengsten SamenZwolle, maar beperkte additionele personele kosten staan en vooral extra activiteiten- en organisatiekosten.

We blijven sturen om het overheadpercentage op het lage niveau te handhaven.

Er wordt binnen de stichting geen gebruik gemaakt van financiële instrumenten (derivaten).

1.4 Personeel

Tabel kengetallen personeel (peildatum 31 december 2017)

	ZwolleDoet!	
	2016	2017
aantal personen	21	22
aantal fte's uit vaste dvb	14,4	16,2
aantal fte's totaal	14,5	16,2
aantal fte's met vast contract	9,3	10,9
aantal fte's met tijdelijk contract	5,2	5,3
% vaste dvb	65%	67%
gemiddelde duur dvb	8,0	8,4
% man	5%	14%
% vrouw	95%	86%
gemiddelde leeftijd	43	43
% instromers	29%	14%
% uitstromers	10%	14%
parttime% incl. flex-fte	69%	74%
verzuimpercentage	3,8%	9,8%

De personeelsformatie is licht toegenomen in 2017. Voor 2018 worden geen significante wijzigingen verwacht.

Binnen de stichting zijn diverse gedragscodes van toepassing, deze stellen we enerzijds zelf op om vorm te geven aan het gewenste gedrag van medewerkers en worden anderzijds voorgeschreven vanuit wet- en regelgeving. Wij dragen deze gedragscodes integraal uit in ons beleid en procedures en worden hierop zowel intern als extern getoetst.

1.5 Vooruitzichten 2018

De mooie resultaten in 2017 ondersteunen de ambities voor 2018. We zien dat mede dankzij de instroom van nieuwe medewerkers en activiteiten een sneeuwbaaleffect ontstaat. Enkele speerpunten voor 2018 zijn:

- In 2018 wordt de nieuwe website van ZwolleDoet! gelanceerd. Deze website biedt veel meer gebruikersmogelijkheden voor de inwoners en de organisaties. Ook wordt het beheren van vacatures, hulpvragen en activiteiten vereenvoudigd.
- Met het lanceren van de nieuwe website van ZwolleDoet! wordt ook een brede wervingscampagne opgestart. In combinatie met een efficiënter systeem en een licht hogere capaciteit, verwachten we dat het aantal ingevulde vacatures zal stijgen.
- In 2018 zal ook SamenZwolle doorontwikkeld worden. Op veler verzoek wordt de sociale kaart van Zwolle op een moderne wijze vormgegeven. Ook worden de ondersteuningsmogelijkheden van Dock24 zichtbaar gemaakt.
- Binnen de gemeente Zwolle blijft een grote druk bestaan op de beschikbare zorgbudgetten. Dit geeft een grote uitdaging om de transformatie in het sociaal domein goed vorm te geven. Goedwerkende 'voorveldse' faciliteiten helpen om de kosten van maatwerkvoorzieningen terug te dringen, maar daar zijn nog wel grote stappen in te zetten. Binnen ZwolleDoet! dragen wij in 2018 graag bij aan de transformatie ook door te werken aan de volgende thema's:
 - doorontwikkeling 'Goede dagen en perspectief' (dagbesteding);
 - inbedding Dock24 in een breed spectrum op het snijvlak van domein arbeid en zorg;

- nieuwe vormen van respijtzorg;
- uitbreiden gespecialiseerde vrijwilligers voor specifieke ziektebeelden;
- uitbreiding samenwerking met het onderwijs rondom maatschappelijke stages en het benutten van een nieuw vrijwilligerspotentieel;
- doorontwikkeling, signalering en ondersteuning van mantelzorgers; ook specifiek gericht op de diversiteit van culturen in Zwolle ('cultuursensitiviteit');
- promotie diensten informele zorg en mantelzorg zodat deze meer preventief worden ingezet.

De genoemde investeringen in websites en databases/registratieprogramma's worden evenals de reguliere vervangingsinvesteringen met eigen middelen gefinancierd.

Travers-breed wordt er ingezet op duurzaamheid in de breedste zin van het woord, hiervoor wordt een (gefaseerde) duurzaamheidsagenda ontwikkeld.

Ook in 2018 zetten we in op een groot aantal Initiatieven die in samenwerking met onze partners in de stad worden vormgegeven. Mooi om te zien hoe vrijwilligerswerk en informele hulp steeds meer herkend en erkend worden als thema's waar we allemaal, ieder op zijn/haar eigen manier, een bijdrage aan kunnen leveren.

Zwolle, 16 mei 2018

A.W. Bosch, Raad van Bestuur

A. Riemersma, directeur Welzijn & Cultuur

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



Beursvloer Zwolle



Mantelzorgmarkt



Certificering Steunouders



Training Geheugensteuntjes



ZwolleDate



Toekomstbestendige
Vrijwilligersorganisaties



Certificering Bruggenbouwers



Vrijwilligersfestival

2. Inhoudelijk verslag

2.1 Algemeen

Kengetallen

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

	2015	2016	2017
Organisaties in bestand	2.150	2.194	2.277
Organisaties werkzaam met vrijwilligers	1.463	1.481	1.523
Nieuw toegevoegde organisaties	91	104	96

Aantal mantelzorgers in het bestand	1.951	3.337	4.638
Individuele advisering/ondersteuning: contactmomenten unieke mantelzorgers	546	610	753
Individuele mantelzorgwaardering – toegekend	-	2.487	3.520
Bezoekers Week van de Mantelzorg	600	850	1043

Aantal hulpvragen informele zorg	879	804	823
Aantal vrijwilligers informele zorg in bestand	260	319	371
Opgeloste hulpvragen Hart voor Zwolle			180

Aantal Hulpvragen SamenZwolle (1)	N.v.t.	87	401
Aantal opgeloste hulpvragen SamenZwolle (1)	N.v.t.	49	238
Aantal reacties SamenZwolle (1)	N.v.t.	59	588
Bezoekers website SamenZwolle (1)	N.v.t.	10.441	40.646

Nieuwe vacatures	297	387	347
Opgevraagde vacatures door vrijwilligers (excl. raadplegingen SamenZwolle) 2)	3.439	2.740	2.621
Vacatures weergaven SamenZwolle			Ca. 1.000
Vrijwilligers met aanbod vrijwilligersbank	100	86	87
Bemiddelingsgesprekken met vrijwilligers op maat	194	162	204
Scholingen op ZwolleDoet!-college	82	134	119
Aantal vrijwilligers actief met NLdoet	450	717	550
Advisering (vrijwilligers) organisaties	135	132	105

- 1) 2016 begon voor Samen Zwolle pas in september, dus de cijfers zijn van 1 september t/m 31 december i.p.v. een volledig jaar.
- 2) Het aantal hulpvragen, vrijwilligers en samenwerkingspartners is toegenomen. Het aantal nieuwe vacatures en bekeken vacatures op ZwolleDoet.nl is iets afgenomen. Dit is verklaarbaar door de komst van SamenZwolle. Door dit extra wervingskanaal is het 'bekijken van oproepen' over twee websites verspreid.

Social media

De Facebook-pagina van ZwolleDoet! heeft in 2017 een grote groei gemaakt. Van 791 likes op 1 januari 2017 is het gegroeid naar 1.189 likes op 31 december 2017. De Instagram-pagina van ZwolleDoet! is in 2017 gegroeid naar 386 volgers. Eind 2017 is een Instagram-pagina aangemaakt voor de Jonge Mantelzorgers. Deze pagina telt nu al 119 volgers. In 2018 komt er een Instagram account voor Steunpunt Mantelzorg. Met de lancering van de nieuwe website in mei 2018, zal social media nog nadrukkelijker worden ingezet in de promotie van de dienstverlening van ZwolleDoet!

Ook SamenZwolle zag haar media bereik sterk groeien. Zie verder paragraaf 2.7.

2.2 Mantelzorgondersteuning (Steunpunt Mantelzorg)

"N.a.v. mijn bezoek werd het mij opeens duidelijk dat ik moest gaan brainstormen over de prioriteiten m.b.t de mantelzorg taken."

Algemeen

Veel mantelzorgers herkennen zichzelf niet als mantelzorger, vragen niet snel om hulp of waardering, of kennen onvoldoende ondersteuningsmogelijkheden. Naast algemene promotie en informatieverbreiding wordt door het Steunpunt Mantelzorg individuele ondersteuning geboden én worden er groepsgewijs mantelzorgers bereikt door middel van voorlichtingen en trainingen. Individuele ondersteuning wordt op maat geboden aan alle mantelzorgers met een hulpvraag. Voor 'bijzondere' doelgroepen, waarvan bekend is dat deze extra knelpunten ervaren, worden specifieke interventies ingezet.



Eind 2017 stonden er 4638 mantelzorgers in het bestand, waarvan 336 'jongeren' t/m 23 jaar. In het kader van de individuele mantelzorgwaardering hebben mantelzorgers, op vrijwillige basis, vragen ingevuld ten aanzien van o.a. het ziektebeeld van de hulpvrager. Van de 3125 mantelzorgers, die dit hebben gedaan, hebben 1637 mantelzorgers aangegeven te 'zorgen'¹ voor iemand met een psychisch ziektebeeld (waaronder dementie). Als ziektebeeld werd 'lichamelijke beperking' (2671) het vaakst genoteerd, gevolgd door 'chronisch ziek' (1405); zie bijlage 1. Op de vraag 'aan welke ondersteuning heeft u behoefte?' werd aangegeven (top 5):

- Regelingen en voorzieningen
- Huishoudelijke taken
- Emotionele ondersteuning
- Sociaal- emotionele taken
- Praktische hulp / administratieve taken

Overigens gaven 2738 mantelzorgers aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning, 546 wel.

De grootste groep mantelzorgers (2497) 'zorgt' meer dan 8 uur per week. Deze 'zorg' bestaat uit veelal een combinatie van taken: sociaal emotionele taken, huishoudelijke taken, meegaan naar doktersbezoek, administratieve taken en lichamelijke verzorging (zie bijlage 1).

Individuele ondersteuning

Naar aanleiding van 753 contacten met unieke mantelzorgers heeft het Steunpunt Mantelzorg individuele ondersteuning geboden rondom 494 hulpvragen. Hier waren 1720 contactmomenten voor nodig. Regelmatig vinden er meerdere gesprekken plaats met één mantelzorger over meerdere gespreksonderwerpen. Met het nieuwe registratiesysteem worden deze nu als 'gespreksverslagen' geregistreerd. De meeste ondersteuning wordt geboden op het gebied van regelingen en voorzieningen, gevolgd door emotionele ondersteuning. Huishoudelijke hulp, financiële tegemoetkomingen, de Wmo en Pgb zijn veel behandelde onderwerpen, evenals respijtzorg.

¹ Mantelzorg kan ook bestaan uit mentale zorgen hebben over de hulpvrager/ emotioneel betrokken zijn.

Onderwerp	Aantal registraties	Aantal gespreksverslagen
Regelingen en voorzieningen	135	364
Emotionele ondersteuning	121	314
Bijeenkomsten/trainingen/cursussen	93	81
Algemene informatie	75	50
Respijtzorg	58	136
Werk en Mantelzorg	6	19
Ziektebeelden	6	3
Regelingen		1
Overige gesprekken niet gekoppeld aan registratie		752
Totaal	494	1720

Naast individuele ondersteuning zijn er voorlichtingen verzorgd voor 'mantelzorgers in het algemeen', zoals o.a. voor het mantelzorgontmoetingscafé (Zandhove), de vrouwengroep 'vrouwen van nu' en de Icare ledendag. N.a.v. een match tijdens de beursvloer is een workshop 'Trouw aan Jezelf' georganiseerd. Zie voor het totaaloverzicht bijlage 2.

Er zijn 17 nieuwsbrieven verstuurd over mantelzorg gerelateerde onderwerpen voor mantelzorgers en professionals. Door onze expertise te delen stimuleren we professionals van o.a. zorgpartijen en het SWT om mantelzorgers te signaleren, erkennen, waarderen en ondersteunen. Zo hebben er gesprekken plaatsgevonden met Zandhove, Driezorg en de Zonnehuisgroep: hoe kun je mantelzorgers in de instelling het beste ondersteunen? Het Steunpunt Mantelzorg heeft geparticipeerd in netwerkgroepen als: ouderenmishandeling, Transmurale Stroke service en NAH (niet aangeboren hersenletsel)- lotgenoten contact. Er is ondersteuning geboden aan lotgenotengroepen als het Parkinson café, het Alzheimer café en het Autismecafé.

Er is een start gemaakt met een nieuwe opzet van klanttevredenheidsmetingen. In de steekproef bij het Steunpunt Mantelzorg (16 respondenten, zie bijlage 3) geven mantelzorgers aan, zich ondersteund te voelen. In 2018 worden metingen verricht onder vrijwilligers van het Steunpunt Informele Zorg.

Allochtone Mantelzorgers

"Het was mijn eerste stap naar buiten en spannend om mijn verhaal te delen. Ik heb echter hele goede reacties gehad en zit nu in twee denktanks, op het gebied van dementie en allochtone ouderen".
(Turkse mantelzorger n.a.v. interview in de krant)

Er zijn in 2017 171 ondersteuningsgesprekken gevoerd, waarbij specifiek cultuurgebonden problematiek meespeelde en/of de hulpvrager de Nederlandse taal niet goed beheerste. Het bereik van niet-westerse mantelzorgers is echter veel groter door middel van onder andere de mantelzorgwaardering, bruggenbouwers en themabijeenkomsten. Daarnaast is een hulpvraag van een 'allochtone mantelzorger' niet altijd cultuurgebonden. Signaal n.a.v. onze contacten met allochtone mantelzorgers is dat zij, uit respect voor hun ouders, de zorg niet kunnen overdragen aan derden. Ouders zijn hier ook eisend in; zij zien hun kinderen als verzekering voor zware tijden.



Om allochtone mantelzorgers te bereiken én het netwerk alert op hen te maken zijn diverse voorlichtingen georganiseerd zoals (in het kader van) de wijkdialoog in Holtenbroek, het regioplan 'inclusief beleid' en waren er gerichte contacten met samenwerkingspartners als: WijZ, Windesheim, Mindfit, Stichting Meedoen, Icare, Vluchtelingenwerk, Mindfit, Buurtbemiddeling, Humanitas en Buurtzorg. Er is ondersteuning geboden via

vertaalmaatjes, de bruggenbouwers, de mantelzorgsalon, 'Samen aan de slag' en trainingen. Zo werd de ondersteuningsgroep dementie met name aangeboden voor allochtone mantelzorgers.

Omdat gebleken is dat de 2^e generatie allochtone mantelzorgers niet snel een aanvraag doet voor mantelzorgwaardering, is hier extra op geïnvesteerd.

Vertaalmaatjes worden ingezet om allochtone mantelzorgers te ondersteunen tijdens het contact met hulpverleners. De vertaalmaatjes zijn in 2017 43 keer ingezet. Het Sociaal Wijkteam maakt veel gebruik van de vertaalmaatjes. Daarnaast: Stichting Meedoen, WijZ welzijn, Vluchtelingwerk, Thuiszorg Icare en Revalidatiecentrum de Vogellanden. Deze partijen geven aan dat ze door 'meer begrip' beter hulp kunnen bieden. Naast het 'vertalen en steun bieden', ontlast een vertaalmaatje (jonge) mantelzorgers zodat zij niet van school of werk hoeven te verzuimen om mee te gaan naar bijvoorbeeld een doktersbezoek. Er zijn 21 vrijwilligers die ingezet kunnen worden als vertaalmaatje. De vertaalmaatjes spreken bijvoorbeeld Turks, Arabisch, Koerdisch, Perzisch, Dari (Afghanistan), Papiament, Spaans, Marokkaans, Mandarijn (Chinees), Indonesisch, Frans en Engels.

Met Hogeschool Windesheim is aandacht besteed aan de Wereld Alzheimer dag, bijeenkomsten cultuur sensitieve zorg en het project 'Samen aan de Slag'. 'Samen aan de slag' is een bijzondere cocreatie (werkvorm) samen met mantelzorgers. Vijf mantelzorg gevende Turks-Nederlandse dochters willen de eigen situatie en die van hun ouder met dementie verbeteren. Ze hebben onder begeleiding van Hogeschool Windesheim en ZwolleDoet! ervaringen uitgewisseld en werken nu met zorgpartijen aan cultuur sensitieve zorg. Het project heeft nationale bekendheid gegenereerd (zie bijlage 4).

Het steunpunt wordt regelmatig benaderd om expertise te delen t.a.v. onze aanpak om allochtone mantelzorgers/hulpvragers te betrekken (Zowell vertel cafés, Stimenz Apeldoorn, Regioplan). We merken dat de persoonlijke contacten in de stad hierin belangrijk zijn.

Jonge mantelzorgers

"Wat een fantastisch initiatief! J. doet heel graag mee als dat kan!"

Voor zowel de groep 8-12 jaar als 12-18 jaar zijn ontspannende activiteiten georganiseerd (zeskamp, striptekenen, etc.). Omdat jonge mantelzorgers in het algemeen niet zo snel gebruik maken van een ondersteuningsaanbod, is er geïnvesteerd in een andere aanpak. N.a.v. gesprekken met jongeren en landelijke expertise wordt meer ingezet op een proactieve kennismaking vanuit het Steunpunt Mantelzorg, andere communicatie rondom activiteiten (wervingsfilmpjes, social media) en het creëren van bewustwording bij de professionals (scholen, jongerenwerkers) die de jongere al regelmatig ziet.



De consulenten Jonge Mantelzorg draaien mee met het zogenaamde 'THINK-programma' op scholen (gastlessen). Het onderwerp maakt indruk, zo komt uit de evaluaties. Het thema wordt nu verweven in alle lessen van de gastdocenten.

Er is voorlichting gegeven aan 15 klassen van o.a. het Deltion College, ROC Menso Alting, Landstede en Talentstad. Naar aanleiding van de samenwerking in de Week van de Mantelzorg is er voorlichting gegeven aan betrokken studenten van het Deltion College. Met Mindfit is er een brusjesgroep georganiseerd en 2 reünie

bijeenkomsten. Met het burgerinitiatief 'voor 1 dag' is meegedacht en zijn onze wervingskanalen ter beschikking gesteld. Er zijn workshops georganiseerd voor professionals in de zorg, professionals in opleiding en werkers van het Sociaal Wijkteam (samen met de Mantelzorgadviesraad) waarin Jonge Mantelzorgers nadrukkelijk zijn opgenomen. Er is onderzoek gedaan naar ervaringen van het project 'ervaringsmaatjes' om te beoordelen of deze aanpak in Zwolle wenselijk is. Door Focus is, met behulp van ervaringsdeskundigen, een training ontwikkeld voor jonge mantelzorgers rond de leeftijd van 17 jaar.

GGZ mantelzorgers

'Ik vond het prettig dat je gelijk aansloot. Voor de familie is het prettig dat zij maar één moment het verhaal hoeven te doen, dat is ook minder belastend voor mantelzorgers die al zulke drukke schema's hebben en ook voor degene waarvoor gezorgd wordt. Bijkomend voordeel is dat we elkaar allemaal hebben gezien. Dat maakt het vaak veel makkelijker een lijntje houden met elkaar om elkaar goed te kunnen benutten'.

GGZ mantelzorgers geven aan geconfronteerd te worden met (lange) wachttijsten bij de hulpverlening (voor de hulpvrager), wat veel van hen vraagt als naaste. Consulents van het Steunpunt Mantelzorg merken dat er bij deze doelgroep behoefte is aan meerdere ondersteuningsgesprekken en dat ze graag lotgenoten ontmoeten (onderlinge herkenbaarheid). Er zijn verschillende groepsbijeenkomsten en trainingen aangeboden rondom onderwerpen als 'betrokken omgeving', 'angst, fobie en dwang', 'naasten van mensen met een verslaving' en een informatieavond voor ouders van brusjes (broertjes en zusjes; ofwel jonge mantelzorgers). In totaal zijn er 78 mantelzorgers van naasten met GGZ problematiek bereikt met deze groepen.

Via het zogenaamde 'GGZ mantelzorg overleg' is met partijen als Limor, RIBW, Focus, Dimence, gemeente Zwolle, de mantelzorgadviesraad en het GGZ beraad gesproken over:

- het (h)erkennen en ondersteunen van mantelzorgers
- de samenwerking tussen professionals en mantelzorgers
- OZO Verbindzorg
- 24-uurs bereikbaarheid
- mogelijkheden voor tijdelijke logeerszorg

N.a.v. de behoefte aan bereikbaarheid buiten kantoortijden, is het Steunpunt Mantelzorg een samenwerking aangegaan met Sensor die landelijke opvolging heeft gekregen bij Mezzo. Na signalen vanuit het overleg is gestart met een pilot 'vervangende nachtzorg ter ontlasting van mantelzorgers van mensen met dementie'.

Werkende mantelzorgers

Er zijn 19 specifieke vragen gesteld over werk en mantelzorg bij het Steunpunt Mantelzorg. Omdat het onderwerp veel vaker speelt in de situatie van mantelzorgers wordt regelmatig getoetst in gesprekken of de werkgever op de hoogte is van de mantelzorgsituatie en of deze hierin meedenkt. Het merendeel van de mantelzorgers geeft aan dat er ruimte is voor overleg. Sommige mantelzorgers vinden het onderwerp lastig om bespreekbaar te maken met de werkgever en te informeren naar de wettelijke mogelijkheden qua verlof. Naast individuele ondersteuning is ingezet op het stimuleren van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid door middel van een inspiratiesessie. Ondanks veelvuldige communicatie en persoonlijke werving blijkt het moeilijk om werkgevers hiervoor



te enthousiasmeren (7 deelnemers). In 2018 wordt bekeken of duurzame inzetbaarheid, waarbij mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid een onderdeel is, een betere ingang biedt. Naast de doelgroep 'werkgevers' zijn er 2 workshops voor werkende mantelzorgers georganiseerd (14 deelnemers). Evaluatiecijfers waren hoog voor beide type bijeenkomsten (8 en 8,9).

Juridische hulpverlening

*"Ik wil je bij deze laten weten dat we alsnog een tegemoetkoming krijgen van de WMO voor de auto aanpassing".
"Hartelijk dank dat je deze casus hebt ingebracht; fijn dat er nu een respijtzorg beschikking kan komen".*

In 2017 zijn er 138 hulpvragen over regelingen en voorzieningen behandeld (365 gespreksverslagen) door de mantelzorgmakelaar. Er is 43 keer een inlooppreekuur aangeboden. Qua type hulpvragen staat de top 3 op:

- problematiek rondom huishoudelijke hulp (29)
- financiële tegemoetkomingen (27)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (18)

Dit type ondersteuningsvragen vraagt om uitzoekwerk en veelvuldig (soms stevig) contact met hulpverleners en het Sociaal Wijkteam. Er wordt veel gebruik gemaakt van de hulp van de mantelzorgmakelaar, echter veelal in een laat stadium. In 2018 zal er extra aandacht worden besteed aan promotie van deze dienst zodat deze meer preventief kan worden ingezet.



Respijtzorg voor mantelzorgers

*"Ik wist niet dat je op een stoel zoveel kan bewegen".
"Je komt zo snel in contact met anderen en tegelijkertijd beweeg je gezond".
Deelnemers mantelzorgsalon*

Om mantelzorgers te ontlasten worden vrijwilligers (1-op-1) ingezet in de thuissituatie (zie Steunpunt Informele Zorg 2.4). Daarnaast zijn door ZwolleDoet! een aantal andere vormen van respijtzorg aangeboden zoals 'Kracht van herinneringen' en de mantelzorgsalon. 'Kracht van herinneringen' is een cursus voor mensen met dementie en hun mantelzorger. Tijdens de 7 bijeenkomsten worden, door middel van verschillende thema's, positieve herinneringen opgehaald. Vervolgens hebben de mantelzorgers een eigen uur waarin ze, onder begeleiding, ervaringen kunnen uitwisselen. In 2017 hebben in twee series tien koppels meegedaan. De laatste serie werd beoordeeld met een 9,5. Mantelzorgers ervaren de aandacht voor hen beiden als zeer positief; ze voelen zich gehoord.

Binnen de 'mantelzorgsalon' kunnen mantelzorgers samen met hun zorgvragers, deelnemen aan een gevarieerd programma met afwisselende thema's zoals "Brein in beweging", "gezonde voeding", Zwolle vroeger en nu, OZO Verbindzorg. Deelnemende mantelzorgers en zorgvragers zijn



enthousiast over de mantelzorgsalon vanwege de interessante onderwerpen en het feit dat ze samen kunnen deelnemen.

Om het aanbod aan respijtzorg beter in beeld te brengen zijn er in 2017 twee respijtzorgmarkten voor mantelzorgers georganiseerd. Op 19 april bij het Steunpunt Mantelzorg (20 aanbieders, 45 – 50 bezoekers) en tijdens de verwenlunch op de Dag van de Mantelzorg bij het Deltion College (21 organisaties aanbieders, 250 bezoekers aan de lunch). Pluspunt van deze activiteiten zijn de onderlinge verbindingen tussen de aanbieders.

In 2017 is een werkgroep Respijtzorg van start gegaan onder leiding van de gemeente Zwolle met diverse betrokken organisaties zoals Driezorg, De Zonnehuisgroep, IJsselheem, Zorgspectrum het Zand, de Mantelzorg Advies Raad en het Steunpunt Mantelzorg, om de behoefte aan en de (huidige) mogelijkheden van respijtzorg/vervangende zorg ter ontlasting van mantelzorgers te bekijken en (zo nodig) uit te breiden. De mogelijkheid voor het realiseren van een respijthuis wordt de komende tijd onderzocht.

Training en scholing voor mantelzorgers

*"Ik dacht dat mijn man last had met zijn gehoor maar nu weet ik dat hij niet kan begrijpen door zijn ziekte."
"Ik heb nu meer geduld met mijn vader omdat het met zijn ziekte te maken heeft"*
Deelnemers dementie ondersteuningsgroep

Gaande het jaar organiseert ZwolleDoet! een gevarieerd aanbod aan workshops en trainingen voor zowel mantelzorgers, vrijwilligers als professionals. Het totaal aanbod is te vinden in bijlage 2. We merken steeds vaker dat mensen het plezierig vinden om, na afloop, elkaar te blijven ontmoeten en kennis en ervaringen te delen. Soms organiseren we dit middels 'terugkombijeenkomsten'. Het gebeurt ook op eigen initiatief, zoals na afloop van training 'Betrokken omgeving' voor GGZ-mantelzorgers.

Met aanbieders bespreken we regelmatig de veranderende behoefte en kwaliteit. Met name ten aanzien van communicatie (toonsetting) vraagt dit wel eens wat afstemming. Er bieden zich regelmatig nieuwe aanbieders aan. Medewerkers van ZwolleDoet! gaan met hen in gesprek en wegen samenwerking af in licht van kwaliteit, prijs en innovatie.

2.3 Mantelzorgwaardering (Steunpunt Mantelzorg)

Individuele mantelzorgwaardering

"Hierbij zeg ik u hartelijk dank voor het mantelzorgcompliment welke ik van u mocht ontvangen. Ik weet dat het niet nodig is, maar zie het als een opsteker om door te gaan met mijn mantelzorg."

In 2017 hebben 3520 mantelzorgers de individuele mantelzorgwaardering aangevraagd. Hiervan voldeden 3501 mantelzorgers aan de criteria. De verdeling was als volgt:

- 74 mantelzorgers t/m 12 jaar in de vorm van een bioscoopbon
- 88 mantelzorgers van 13 t/m 17 jaar in de vorm van een VVV cadeaukaart
- 3358 mantelzorgers van 18 jaar en ouder in de vorm van een VVV cadeaukaart



Op 31 januari, 1 en 2 februari 2018 waren de uitgifte dagen bij het Steunpunt Mantelzorg. Mantelzorgers konden hun waardering ophalen, in gesprek gaan met lotgenoten, met consultants van het Steunpunt Mantelzorg en het Steunpunt Informele Zorg. In 2016 en 2017 is gebleken dat mantelzorgers dit zeer waarderen.

De individuele mantelzorgwaardering is een laagdrempelig middel om mantelzorgers te vinden en in contact te komen met mantelzorgers die overbelast zijn of dreigen uit te vallen. Dit jaar hebben 809 mantelzorgers hun bon opgehaald. Daarnaast hebben mantelzorgers de keuze om de mantelzorgwaardering opgestuurd te krijgen.

Dag en Week van de Mantelzorg

In 2017 is er een hele week (4 t/m 15 november) georganiseerd met 17 interessante, spannende en waarderende activiteiten (o.a. verwenlunch, concerten, museumbezoek, workshops, zie bijlage 2) waaraan mantelzorgers konden deelnemen. Het programma is enthousiast ontvangen waardoor binnen 3 weken veel activiteiten al vol waren. Aan de door het Steunpunt Mantelzorg georganiseerde activiteiten hebben in 2017 1043 mantelzorgers deelgenomen. Het gevarieerde aanbod is mede mogelijk gemaakt door en in samenwerking met veel Zwolse organisaties en bedrijven waaronder het Deltion College, de Zwolse Theaters, Hedon, Museum de Fundatie, bioscoop Pathé, Zorgspectrum het Zand, Interakt Contour, het Parkinsoncafé, Frion en Univé. 41 Zwolse bedrijven hebben hun medewerking verleend aan de Week van de Mantelzorg door een "cadeautje" beschikbaar te stellen voor de loterij bij de verwenlunch voor Zwolse mantelzorgers.



Maatwerkwaardering

"Mevrouw was zichtbaar ontroerd, wist niet wat ze moest zeggen"
"Hartelijk dank voor de bioscoopkaart. Ik vind het een hele leuke blijk van waardering."
"We gaan er binnenkort eens goed voor zitten in de bioscoop. Nogmaals dank!"

Waardering op maat is bestemd voor mensen die iets extra's verdienen of niet in aanmerking komen voor de reguliere waardering. Op advies van de mantelzorgconsultanten, professionals of het netwerk kan de mantelzorger hiervoor aangedragen worden. In 2017 zijn er 17 maatwerkwaarderingen geweest in de vorm van bloemen, een bioscoop-, sauna- of uiteten cadeaubon met een speciaal kaartje ("Als iemand het verdient ben JIJ het!" of "Jij ziet de ander ik zie jou!") en een persoonlijke tekst voor de betreffende mantelzorger. Alle 17 mantelzorgers waren zeer verrast, vaak ook ontroerd dat zij deze waardering kregen en waardeerden dit cadeautje en de persoonlijke aandacht zeer.



2.4 Inzet (gespecialiseerde) vrijwilligers in de thuissituatie (Steunpunt Informele Zorg)

Vrijwilligers van Buurthulp Zwolle verrichten hand-en-spandiensten (klusjes, vervoer, boodschappen) voor mensen met een klein netwerk en weinig financiële middelen. Vrijwilligers van de Vrijwillige Thuiszorg komen bij mensen in de thuissituatie om de mantelzorger wat tijd voor zichzelf te geven en om hulpvragers de mogelijkheid

te bieden thuis te blijven wonen. Contact en gezelschap staan centraal in de hulpvraag. De vrijwilligers passen bijvoorbeeld op een kind met een handicap of houden mensen met dementie gezelschap. In situaties waar een praktische hulpvraag gesteld wordt (vervoer, boodschappen, klussen) die vanwege de problematiek van de hulpvrager te zwaar is voor de Buurthulp, wordt deze door de vrijwillige thuiszorg opgepakt. Als makelaar en steunpunt lost ZwolleDoet! vragen zoveel mogelijk samen met partijen in de stad op. Denk aan Stichting Present en de diverse maatjes- en buurthulpinitiatieven. De eerste probleemverduidelijking ligt dan veelal bij ZwolleDoet!; hulpvragen worden doorgezet nadat de uitvraag/intake door ZwolleDoet! medewerkers is verricht.

In 2017 zijn er 823 hulpvragen behandeld door het Steunpunt Informele Zorg (exclusief VPTZ en steunouders). Met name binnen de vrijwillige thuiszorg is een toename duidelijk zichtbaar (zie bijlage 5). Er stonden in 2017 371 vrijwilligers in het bestand. Daarboven heeft Hart voor Zwolle 180 vragen opgelost met behulp van 503 vrijwilligers (zie separaat jaarverslag Hart voor Zwolle 2017).

Buurthulp

Meneer kon al tijden zijn voedselpakket niet ophalen omdat hij er lichamelijk niet toe staat is. Zijn pakket werd steeds afgemeld, omdat hij het niet kwam ophalen. Toen ik met de vrijwilliger hem opzocht om het nieuws te vertellen dat hij elke week zijn pakket wilde ophalen, raakte hij geëmotioneerd. Zijn reactie hart verwarmend: "Wil jij dat echt voor mij doen?"

In 2017 zijn er bij de buurthulp 264 hulpvragen binnengekomen. Dit is een afname van 45 hulpvragen ten opzichte van 2016. Mede dankzij SamenZwolle is er meer overzicht en samenwerking tussen praktische hulpdiensten ontstaan onder de noemer 'algemene hulpdiensten'. Hierdoor worden hulpvragen meer gespreid hetgeen de afname van hulpvragen bij de buurthulp verklaard. Elke hulpdienst heeft zijn specialisme; de buurthulp richt zich op kleine praktische klussen die door een individu opgelost kunnen worden met een gesloten portemonnee.

Eind 2017 is Stichting KarWij onderdeel geworden van Travers. In 2018 wordt de buurthulp met haar vrijwilligers samengevoegd met KarWij. Door deze fusie heeft KarWij ook vrijwilligers die individueel ingezet kunnen worden bij kleinere klussen.

Op het gebied van vervoersvragen kwam de bezorging van voedselbankpakketten veel naar voren. Om deze reden is gekeken naar een meer structurele oplossing; een chauffeurspoule. Veel chauffeurs komen uit het buurthulp bestand, of deden via SamenZwolle de bezorging. Door een poule te creëren hoeft de chauffeur slechts eens per twee maanden te bezorgen bij meerdere adressen, in plaats van eens per twee weken bij één adres.

Vrijwillige thuiszorg

"het is fijn om een luisterend oor van een buitenstaander te hebben"

*"Ik had nooit gedacht dat vrijwilligerswerk me zoveel voldoening zou geven.
We hebben samen ontzettend veel lol".
(vrijwilliger bij een zeer slechtiende mevrouw van 94 jaar)*

Bij de vrijwillige thuiszorg blijven vragen met ggz-problematiek complex. Er is meer sprake van zorgmijders en mensen die door de professionele hulpverlening niet meer geholpen worden. Deze mensen vallen tussen wal en schip. In 2017 is er, zowel bij het opzetten van trainingen en het invullen van de vragen, nauw



Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

samengewerkt met het Maatjesplatform Zwolle. Er is extra geïnvesteerd in het werven van zogenaamde 'PlusMaatjes' via een Facebook campagne. Omdat deze hulpvragen soms moeilijk in te vullen zijn, en we kansen zien in een groepsaanpak, is een plan ontwikkeld voor het organiseren van kleinschalige creatieve workshops voor en door de doelgroep. Deze pilot 'Jij Mag!' gaat begin 2018 van start op Dock24.

Dat dementie een steeds groter vraagstuk is, is merkbaar in het aantal hulpvragen; 27 aanvragen voor een vrijwilliger voor iemand met dementie. De ernst van de problematiek loopt sterk uiteen. Door middel van zogenaamde 'geheugensteuntjes' proberen we de mantelzorgers te ontlasten. Soms blijkt in een huisbezoek dat de hulpvraag niet geschikt is voor een (opgeleide) vrijwilliger. Er wordt dan met het Steunpunt Mantelzorg en een casemanager gezocht naar een oplossing. Als er eenmaal een vrijwilliger is gekoppeld aan een hulpvrager dan is de inzet van een geheugensteuntje heel waardevol. Coördinatoren informele zorg hebben hun medewerking verleend aan de pilot 'Nachtzorg voor mensen met dementie' en zijn betrokken bij netwerken als Netwerk Dementie IJssel Vecht, Netwerk Palliatieve Zorg, het Maatjesplatform en het beheerdersoverleg van SamenZwolle.



Vrijwilligers vrijwillige thuiszorg

"Samen ontdekken en van elkaar leren. Je helpt iemand maar doet zelf ook veel ervaring op. Het is mooi te zien hoe belangrijk je voor iemand kunt zijn, alleen al door goed te luisteren en er voor hem of haar te zijn"

In 2017 telde de vrijwillige thuiszorg 265 vrijwilligers. Zoals genoemd zien we dat steeds meer specifieke vrijwilligers nodig zijn om de hulpvragen te beantwoorden. ZwolleDoet! anticipeert hierop door het werven, trainen en begeleiden van deze specifieke groepen vrijwilligers (PlusMaatjes, geheugensteuntjes, vertaalmaatjes). Door de vrijwilliger op te leiden naar een bepaalde deskundigheid zetten we de vrijwilliger in zijn/haar kracht. Vervolgens is een goede matching belangrijk; als 'de klik' er is (tussen hulpvrager en vrijwilliger) dan heeft de inzet de meeste kans van slagen en de vrijwilliger commiteert zich veelal voor langere tijd aan ZwolleDoet! Het werven van deze vrijwilligers blijft in de praktijk een uitdaging. De problematiek van de hulpvragers is best zwaar. Dat maakt het vrijwilligerswerk intensief en dat is niet altijd waar de vrijwilliger naar op zoek is.



Aangeboden trainingen:

- Basistraining 'Gericht Communiceren' in samenwerking met het maatjesplatform (49 deelnemers)
- Training PlusMaatjes (17 deelnemers).
- Training geheugensteuntjes (20 deelnemers)
- Intervisiebijeenkomsten in samenwerking met Focus

Vrijwilligers krijgen op hun verjaardag een VVV bon toegestuurd, er is een vrijwilligersuitje georganiseerd in april en aan het eind van het jaar zijn alle vrijwilligers uitgenodigd voor het Vrijwilligersfestival.

VPTZ

Op het gebied van de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (financiering VWS) zijn 78 hulpvragen gesteld. Inzet is geboden met behulp van 46 vrijwilligers (zie bijlage 5). We merken dat het voor mensen al een geruststelling kan zijn als ze weten dat er een vrijwilliger beschikbaar is voor het moment dat men het ECHT niet meer kan volhouden. Wat zelfs kan betekenen dat daadwerkelijke inzet soms niet nodig is. De vrijwilligers van de terminale zorg moeten een grote flexibiliteit hebben omdat zij bij veel verschillende hulpvragers ingezet worden, in steeds weer wisselende situaties. Soms maar één nacht, soms een aantal weken achter elkaar.

In 2017 is met OZO Verbindzorg bekeken hoe de informatieoverdracht tussen de vrijwilligers VPTZ en zorginstellingen zo zorgvuldig en veilig mogelijk kan verlopen.

Het ministerie van VWS heeft besloten dat voor de inzet van vrijwilligers in verpleeg-/verzorgingshuizen dezelfde vergoeding gegeven wordt als in de thuissituatie. Tot nu toe heeft dat niet veel meer vragen opgeleverd. Het Zonnehuis heeft een onderzoek gedaan onder diverse afdelingen. Conclusie: er bestaat weinig behoefte aan VPTZ ondersteuning. Zorgverleners en geestelijk verzorgers zijn nadrukkelijk op de hoogte gesteld van de mogelijkheid. Er is voorlichting gegeven over palliatieve zorg aan 1^o jaars V&V studenten op Hogeschool Windesheim (130 studenten).

Voor nieuwe vrijwilligers van VPTZ en Hospice Zwolle is twee keer een basistraining (vijf dagdelen) aangeboden en vijf intervisiebijeenkomsten. Daarnaast zijn er meerdere scholingsbijeenkomsten in samenwerking met het hospice georganiseerd zoals: 'Hoe ga je als vrijwilliger om met mantelzorgers van mensen in de palliatieve fase', 'ontspanning', 'de laatste eer' (in samenwerking met Monuta) en communicatie. Met het Filosofisch café is een thema-avond 'Hoe verhoud je je tot de dood' georganiseerd.

Steunouders

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

In 2017 waren er 27 contacten met vraaggezinnen, vijf intakegesprekken, zeven openstaande vragen en elf matches (zes afgerond, vijf lopend). Er stonden 13 hulpvragen open; niet altijd is er (direct) een (geschikt) steunoudergezin beschikbaar. Sommige vraagstukken zijn complex. Ouders zoeken dan een Steunouder voor meerdere kinderen, meerdere dagdelen en/of hebben hele specifieke vragen (dagdelen, leeftijden) waardoor matching moeilijk kan zijn. Voor een aantal kinderen (of het gezin) is meer nodig dan alleen een Steunouder. De verwijzing is dan ook vaak door Sociaal Wijkteam. Afgeronde trajecten worden positief beoordeeld; veel gezinnen blijven contact houden.

Er is in 2017 opnieuw geïnvesteerd in de werving en training van nieuwe Steunouders. Er zijn 15 vrijwilligers actief geweest, 24 vrijwilligers zijn nog niet actief. Een deel was nog niet gematched of er moest nog een intake of training plaatsvinden. Middels het Kansfonds loopt er een traject rondom netwerkcoaching. Bekeken wordt of Steunouders ook een rol kunnen spelen in het versterken van het netwerk van de vraaggezinnen.

2.5 Ondersteuning vrijwilligerswerk (Steunpunt Vrijwilligerswerk)

Algemeen

Het Steunpunt Vrijwilligerswerk bemiddelt in vrijwilligerswerk. Dit gebeurt o.a. digitaal via de Vrijwilligersvacaturebank, persoonlijk via bemiddeling op maat (inclusief verwijzing naar participatietrajecten), het bemiddelen van groepen richting organisaties en het organiseren matchingsevenementen als ZwolleDate. Vrijwilligerswerk/actief burgerschap wordt gepromoot door middel van campagnes, gerichte communicatie-uitingen (on- en offline) en het platform SamenZwolle.

Gezonde, goed functionerende vrijwilligersorganisaties zijn belangrijk om initiatieven te kunnen ontplooiën voor de stad en vrijwilligers te werven en te behouden. Consulanten van het steunpunt adviseren organisaties die met vrijwilligers werken t.a.v. vrijwilligersbeleid, ondersteunen in het vinden van samenwerkingspartners (denk aan de beursvloer), organiseren waarderingsacties en stimuleren en organiseren deskundigheidsbevordering.

Eind 2017 stonden er 2277 organisaties in ons bestand, waarvan 1523 met vrijwilligers werken. Nieuwe organisaties die zijn toegevoegd zijn: 44 bedrijven (in het kader van de beursvloer), 22 organisaties op het gebied van zorg & welzijn en 30 organisaties op het gebied van o.a. cultuur, sport, natuur & milieu.

Bemiddeling vrijwilligerswerk

"Het werk geeft mij veel plezier en voldoening. Ik heb leuk contact met mijn collega's. Ik word meestal bedankt voor het werk wat ik doe. Ik heb vroeger nog nooit een bedankje gehad voor het werk wat ik deed. Het is ontzettend leuk als je iets voor een ander kunt betekenen en iemand blij kunt maken".

*"Vanmiddag ben ik bij de Klooienberglaan langs geweest voor een eerste gesprek. Het was goed, wij zijn voor een proeftijd afgesproken want ik wil graag weten hoe voordelig dit vrijwilligerswerk voor mij is. Ik ben enthousiast dat alles gaat goed. Dankuwel en vriendelijke groet"
(dame uit Marokko die nog oefent met Nederlands en graag aan de slag wil in de kinderopvang)*

In 2017 is 2621 keer informatie opgevraagd over vacatures door vrijwilligers. Er zijn 347 nieuwe vacatures geplaatst en is er gewerkt aan 660 vacatures. 87 vrijwilligers hebben hun aanbod in de vrijwilligersbank geplaatst. Met de komst van SamenZwolle is er een ander wervingskanaal bij gekomen waardoor de reacties van vrijwilligers/actieve burgers en organisaties wat meer gespreid zijn. Voor wat betreft de persoonlijke bemiddeling zijn er 204 gesprekken gevoerd met 183 bezoekers (waarvan 51 gesprekken met 20 klanten in het kader van intensieve bemiddeling). Er zijn 6 groepen bemiddeld met in totaal ongeveer 240 deelnemers. Tijdens het matchingsevenement ZwolleDate hebben 25 organisaties en 17 vrijwilligers 40 vervolgspraken gemaakt.



Voor 2018 is de wens om meer zicht te krijgen op de wijze waarop vacatures worden vervuld en zal met de komst van een nieuwe site (nieuwe profilering), wervingscampagne en servicegerichte (persoonlijke) aanpak meer aandacht worden besteed aan het gericht vinden van nieuw vrijwilligerspotentieel, bijvoorbeeld onder studenten. Met de komst van Dock24 ontstaan er interessante doorlopende leerlijnen, waardoor kwetsbare vrijwilligers kunnen (door) groeien naar ander vrijwilligerswerk, opleiding of baan.

Ten aanzien van de vrijwilligersbank zal in 2018 voor een nieuwe opzet worden gekozen omdat organisaties aangeven dat het regelmatig voorkomt dat vrijwilligers met een aanbod niet reageren op hun uitnodiging. We denken na over hoe we beter gebruik kunnen maken van deze groep vrijwilligers samen met de vrijwilligers van SamenZwolle.

Ten aanzien van persoonlijke bemiddeling is er weer een lichte stijging te zien van het aantal bemiddelingsgesprekken t.o.v. 2016 en 2015. Er is o.a. contact gelegd met alle Sociale Wijkteams welke participatie in hun portefeuille hebben. Het goed neerzetten van deze dienstverlening, in combinatie met de nieuwe aanpak van sociale participatietrajecten (Dock24) zal in 2018 nog meer aandacht krijgen. De nu bemiddelde groep was zeer divers qua leeftijd, bemiddelingswens en/of 'problematiek'. Van statushouders die een vrijwilligersplek zochten om o.a. de Nederlandse taal te oefenen, jongeren met een handicap en psychische kwetsbaarheid tot iemand die met pensioen ging en een leuke vrijwilligersplek zocht.

Achtergronden van groepen die zich aanbieden zijn ook divers. Zowel groepen vanuit het onderwijs (Jena XL, Greijdanus, Deltion College), het bedrijfsleven, als vriendengroepen. Groepen zijn bemiddeld naar verzorgingshuizen maar ook naar tuinklussen van de buurthulp/SamenZwolle en organisaties als Voetbalvereniging SVI, Speeltuinvereniging Assendorp en de Weggeefwinkel. Daarnaast zijn er voorbereidingen getroffen voor 3 groepen (uitvoering in 2018) en tips gegeven aan 8 groepen (deel heeft zich teruggetrokken). B&W is bemiddeld voor NLdoet. In 2018 zal, met de komst van de nieuwe site en registratiesysteem, beter zichtbaar worden welke organisaties open staan voor groepen.

Het afgelopen jaar heeft het Steunpunt Vrijwilligerswerk flink geïnvesteerd in het promoten van vrijwilligerswerk. Denk aan het bezoeken van banenmarkten, de aanwezigheid bij de Trend Expo 2017 en wijkdialogen. Door het contact met de Sociale Wijkteams te intensiveren worden er meer mensen doorgestuurd. Er is aan verschillende groepen voorlichting gegeven over vrijwilligerswerk: o.a. studenten van het Deltion College (maatschappelijke dienstverlening), Landstede (Media en Vormgeving), werkzoekenden en statushouders.

Matchingsevenementen/ ZwolleDate

"Vanavond deelgenomen aan ZwolleDate. Mijn eerste kennismaking met het gebouw en de mensen achter ZwolleDoet. Een prachtig initiatief voor alle stichtingen. En de spontane medewerkers maken het nog leuker! Bedankt!"

Veel organisaties hebben moeite om vrijwilligers te vinden en er zijn meer gerichte wervingsacties nodig om vrijwilligers aan te trekken. Aanleiding voor de ontwikkeling en organisatie van ZwolleDate. Hoewel de aantallen niet enorm zijn (17 vrijwilligers) levert het wel meerdere vervolgspraken op (40). Organisaties (25) zijn erg te spreken over het concept (persoonlijk contact) en de onderlinge contacten (expertisedeling). Plannen voor 2018 zijn om dit in samenwerking met de Stadkamer te organiseren en dit mee te nemen in wervingscampagnes.



NLdoet

NLdoet was ook dit jaar weer een succes in Zwolle. In totaal hebben 50 organisaties klussen aangemeld en hebben 550 vrijwilligers meegewerkt om de klussen te realiseren. Vanuit ZwolleDoet! hebben wij ervoor gezorgd dat B&W een leuke bijdrage hebben kunnen leveren aan NLdoet!. Zij hebben ervoor gezorgd dat de 40 vrijwilligers van Wijk- en Speeltuinvereniging Wipstrickkwartier een heerlijke lunch kregen tijdens deze klusdag.

Met het eigen team is ZwolleDoet! aan de slag geweest bij Wijkboerderij de Klooienberg. Verslaggever Reinout Meijer van NPO Radio 1 heeft meegedraaid als vrijwilliger bij drie klussen en vrijwilligers geïnterviewd. Voorafgaand aan NLdoet is een workshop social media aangeboden waaraan 8 van de deelnemende organisaties hebben meegedaan. Zij hebben dit als zeer waardevol ervaren.

Advisering vrijwilligersorganisaties

*Dank voor je nuttige feedback.”
“Dank voor de info en het prettige gesprek vanmorgen.
Het heeft geholpen om de tekst te maken voor de advertentie en voor het vervolg.”*

In 2017 is 105 keer contact geweest met organisaties/instellingen rondom de onderwerpen als: vrijwilligersbeleid, organisatievraagstukken, wervingsacties, wet- en regelgeving, inzet van groepen en deskundigheidsbevordering (exclusief Maatschappelijke Stage en Vrijwilligersvacaturebank).

Daarnaast is er 765 keer contact geweest met organisaties of vrijwilligers rondom de vacaturebank en 150 keer contact rondom mutaties. Er blijven veel vragen over werving binnenkomen, vandaar dat begin 2017 wederom een workshop 'Werven van vrijwilligers' is georganiseerd. Uit vragen over de werking en mogelijkheden van de vacaturebank vloeien vaak andere vragen voort, zoals rondom wet- en regelgeving (VOG, verzekering, onkostenvergoedingen), maar ook vragen om mee te denken / lezen met vrijwilligersbeleid.

Training en scholing

“Enthousiaste spreker, bezielend en geeft enorm veel stof tot nadenken en bezinning.”

In 2017 zijn 119 scholingen geplaatst op het ZwolleDoet!-college van 28 aanbieders (Zorgspectrum Het Zand, Univé Verzekeringen, YMCA, etc.). Door het aanbod aan deskundigheidsbevordering in de stad in beeld te brengen, bundelen we krachten en voorkomen dubbelingen. Enkele voorbeelden van aangeboden trainingen zijn: Cursus reanimatie, Beweegpret 55+ en 'Word een held in organiseren van een feestje!'.

Vanuit het Steunpunt Vrijwilligerswerk zijn de volgende scholingen georganiseerd:

- Workshop Social Media voor deelnemers aan NLdoet.
- Informatiebijeenkomst voor vrijwilligers over huiselijk geweld en kindermishandeling i.s.m. met gemeente, Kadera en Sociaal Wijkteam.
- Workshop werven voor besturen voor 13 afdelingen Zonnebloem in de regio Zwolle.
- Masterclass 'Online zichtbaar zijn' (door Onwijs Marketing).



In samenwerking met SportService Zwolle (SSZ):

- Workshop werven van vrijwilligers
- Workshopavond Toekomstbestendige vrijwilligersorganisatie

Een aantal trainingen zijn wegens te weinig aanmeldingen verplaatst naar begin 2018 of zijn inhoudelijk voorbereid in 2017:

- Workshop De Verborgene kracht van ... (met Focus)
- Masterclass Penningmeesters (door Flynth)

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



- Beweegstimulering ouderen (voor mantelzorgers en vrijwilligers)
- Vertrouwenscontactpersoon

De Basismodule 'Gericht Communiceren' voor vrijwilligers twee keer aangeboden. Deze module is een samenwerking tussen ZwolleDoet!, Travers Welzijn en het maatjesplatform. Vanuit de samenwerking boden diverse maatjesorganisaties dit jaar weer plusmodules aan zoals: "Echtscheiding: wat kan ik doen?" en 'Onze verwarde medemens'.

Het aanbod wordt voortdurend afgestemd op input vanuit evaluatieformulieren en contacten met onze klanten. Er is een pilot gedaan rondom online scholing; dit bleek te arbeidsintensief om goed neer te kunnen zetten.

Er zijn diverse oriëntatiegesprekken gevoerd met mogelijke trainers om, samen met collega's van het Steunpunt Informele Zorg en Steunpunt Mantelzorg, de kwaliteit van eventueel nieuwe aanbieders te kunnen beoordelen. Ook dit jaar bleek weer dat bedrijven/zzpers bereid zijn iets te willen doen voor organisaties qua training en scholing (effect beursvloer).

Waardering

In 2017 zijn een aantal acties/aanbiedingen uitgezet om vrijwilligers te waarderen:

- Aanbod kortingsactie Hedon voor vrijwilligers en mantelzorgers.
- Landstede Basketbal: gratis kaarten voor vrijwilligers en mantelzorgers.
- PEC Zwolle vrouwen: gratis kaarten voor zorgvrijwilligers en mantelzorgers.
- Zorgtrainingscentrum in Zwolle: In het Zorg ethisch lab van het trainingscentrum kregen vrijwilligers en mantelzorgers de mogelijkheid tijdens een inleefsessie te ervaren hoe het voelt om zelf zorg te ontvangen en zorgafhankelijk te zijn.

Omdat vrijwilligers van groot belang zijn voor de organisatie, én ZwolleDoet! haar 40^e verjaardag vierde, is door Travers op 21 december het vrijwilligersfestival georganiseerd in Hedon. Opgave: 600 vrijwilligers van Doornijn, Travers Welzijn, ZwolleDoet! en Hedon. Tijdens het feest was er een divers programma waardoor het voor iedere vrijwilliger aantrekkelijk was. Er was een stadsdichter, een kapper, een Karaoke Show en een pub quiz. Daarnaast konden de vrijwilligers heerlijk genieten van eten op het buitenterrein, ingericht in festivalsfeer. De managers, directie van Travers en wethouder Eefke Meijerink hebben alle vrijwilligers persoonlijk ontvangen bij binnenkomst. Er was een entertainmentteam aanwezig welke zorgde voor een goede doorstroom en vermaak. Het was met recht een succes, wat nadien ook bleek door de positieve reacties welke via verschillende kanalen binnenkwamen. Het uitgereikte bonnenboekje – met aanbod van de takken van Travers – zal via mail en social media onder de aandacht gebracht worden, zodat de vrijwilligers herinnerd worden aan deze fijne middag/avond en ze niet vergeten de bonnen te verzilveren.



Expertisecentrum

Bij bovenstaande diensten zijn al diverse elementen van kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking benoemd. Aanvullend lichten we nog enkele activiteiten toe.

Er is een netwerkbijeenkomst in Holtenbroek georganiseerd in samenwerking met het Sociaal Wijkteam, met als thema vrijwilligerswerk. De bijeenkomst is vormgegeven door vrijwilligers van verschillende organisaties, die hun persoonlijke verhaal hebben verteld: Homestart, taalcoach, School's cool, WijZ-de draad weer oppakken. De opzet, in gezamenlijkheid was een succes en voor herhaling vatbaar.

ZwolleDoet! wordt regelmatig betrokken bij diverse netwerken in de stad om expertise te leveren t.a.v. vrijwilligerswerk en informele zorg. Denk aan: WWZ038, VOSVI, bijeenkomsten en sessies van de landelijke vereniging NOV, netwerk Zwolle Gezonde Stad en participatienetwerken. Nieuw is deelname in de stuurgroep participatie geïsoleerde burgers.

ZwolleDoet! coördineert ook enkele netwerken, namelijk: vrijwilligerscoördinatoren zorg, de algemene hulpdienst en het maatjesplatform. Voor het maatjesplatform zijn 4 bijeenkomsten georganiseerd. Momenteel zijn er 26 deelnemende initiatieven. De opkomst blijft hoog tijdens de bijeenkomsten; men vindt het belangrijk om elkaar goed te kunnen vinden zodat in gezamenlijkheid hulpvragers goed geholpen worden. Er is sterke behoefte aan vind- en zichtbaarheid van de initiatieven. Er is overeenstemming dat SamenZwolle hierin een rol krijgt. Omdat de vraag om 'maatjes' erg hoog is op het platform SamenZwolle, zal in 2018 bekeken worden of en hoe dit met het maatjesplatform opgepakt kan worden.

Naast persoonlijke vertegenwoordiging is via digitale nieuwsbrieven gewerkt aan expertisedeling. Sinds dit jaar hanteren we een wat meer thematische aanpak (als: uitkering en vrijwilligerswerk, werven van vrijwilligers, VOG). Aantallen: acht nieuwsbrieven naar organisaties, vijf naar vrijwilligers, acht vanuit het ZwolleDoet!-college, drie over de basistraining en vier specifiek over acties voor vrijwilligers en mantelzorgers.

Tot slot zijn er meerdere gesprekken gevoerd met MBO opleidingen om vragen vanuit onderwijs met betrekking tot vrijwilligerswerk beter te kunnen reguleren. Hieraan geven we vervolg in 2018.

Beursvloer Zwolle

De tiende editie van Beursvloer Zwolle, die dit jaar te gast was bij hogeschool Windesheim, heeft een fantastisch resultaat behaald. Zo'n 95 bedrijven en organisaties waren woensdag 12 april aanwezig en hebben onderling 121 matches afgesloten ter waarde van €72.861,-.

De beursvloer werd mogelijk gemaakt door de bijdrage van onze partners. De aanwezige organisaties en bedrijven hebben gezorgd voor een fantastische energie, waardoor al deze mooie matches tot stand zijn gekomen. Signalen en conclusies beursvloer 2017:

- Maatschappelijk betrokken ondernemen leeft erg onder de Zwollenaren, veel van de bezoekers hebben aangegeven de volgende editie weer aanwezig te zijn.
- Aanmelding van bedrijven (om zich opnieuw aan te melden) gaat moeizaam ook al deden ze eerder mee aan de beursvloer. Het verschil tussen geïnteresseerd zijn en daadwerkelijk opgeven lijkt groot.



- Er lijkt belangstelling te zijn voor beursvloer 365 dagen per jaar. Bijvoorbeeld: men gaat akkoord met bijvoorbeeld 5 x invullen van een klus/opdracht/oproep via bv. SamenZwolle.
- Achterhalen of matches wel of niet zijn ingevuld zijn gaat moeizaam. Het is logisch dat iedereen zich weer volop concentreert op eigen werkzaamheden. Daarom is besloten hier geen energie meer in te stoppen en te genieten van wat er ontstaat gedurende het event.

Kortom: zo doorgaan, met wat kleine wijzigingen. Het is een event waar tijdens veel energie zit, erg mooi om MVO in één dagdeel op deze manier onder de aandacht te brengen.

2.6 Ondersteuning participatie (incl. bruggenbouwers)

“Door de bruggenbouwers-training werd ik gesterkt na een burn-out periode in mijn leven. Ik was totaal het vertrouwen kwijt in andere mensen en ook in mezelf”.

“Door de training bruggenbouwers, de aandacht, het delen van lief en leed, het leren, het ontdekken, er mogen zijn en gewaardeerd te worden heeft mijn leven totaal veranderd”

Bruggenbouwers

Met de training bruggenbouwers leiden we mensen op vanuit de doelgroep om hun achterban/lotgenoten te bereiken, in dit geval allochtone ouderen en mensen in armoede. Effect van de training is dat deze, veelal moeilijker te bereiken doelgroepen, worden bereikt én dat het zelfvertrouwen van deelnemers zelf toeneemt. In 2017 hebben elf Bruggenbouwers hun certificaat behaald en is een nieuwe groep (12 deelnemers, 6 nationaliteiten) van start gegaan. Van de totale groep (opgeleid in de afgelopen 3 jaar) zijn 21 Bruggenbouwers zeer actief, 10 (tijdelijk) minder door ziekte, werk, of aanloop van hun plannen. De actieve Bruggenbouwers geven vorm aan hun plannen (zoals stadswandelingen, trainingen op het gebied van gezondheid, financiën, naaicursussen, etc.), nemen deel aan stadsdialogen, profileren zich in de stad en ondersteunen ZwolleDoet! onder andere met activiteiten zoals de mantelzorgwaardering en de mantelzorgsalon.



Bruggenbouwers is een samenwerkingsproject met WijZ Welzijn en Travers Welzijn. In totaal zijn minimaal 800 mensen bereikt via de activiteiten van de Bruggenbouwers (zie bijlage 6). Een van de Bruggenbouwers heeft met haar project voor Indisch Molukse ouderen de Overijsselse Vrijwilligersprijs gewonnen. In december is er een terugkomdag voor alle groepen georganiseerd. Ze hebben met elkaar ideeën en ervaringen uitgewisseld.

2.7 SamenZwolle

“Hulpaanbieder is hier geweest en hij heeft een goede klik met de cliënt. Ze gaan nu eerst één keer in de week samen sporten. En misschien uiteindelijk vaker samen sporten. Tot nu toe lijkt het allemaal heel positief”
“Er is inmiddels contact geweest en de hulpvraag is opgelost. Heel fijn dat er zo snel iemand gereageerd heeft!”

In 2017 zijn 401 hulpvragen geplaatst op SamenZwolle en hebben deze hulpvragen in totaal 588 reacties ontvangen van burgers en/of partners van SamenZwolle. Met deze reacties zijn 238 hulpvragen opgelost. Zowel het aantal oproepen (eind 2017 circa 40 per maand) als het vinden van een oplossing (60%) blijft stabiel. Het aantal bezoekers van SamenZwolle varieerde van 3000 tot ruim 6000 per maand, zie ook bijlage 7. Het aantal Facebook likes stond in december op 1698.

In 2017 was de top 5 aan geplaatste hulpvragen/oproepen:

- maatjes
- praktische klussen
- vrije tijd
- vervoer
- huisdieren

Omdat er veel maatjesvragen op het platform online staan, waarvan 'slechts' iets meer dan de helft via directe reacties door burgers op SamenZwolle zijn opgelost, wordt nu samen met het Steunpunt Informele Zorg en het Maatjesplatform gekeken naar een structurele(re) oplossing. Daarnaast zijn in het afgelopen half jaar veel aanvragen geplaatst voor het ophalen van voedselpakketten. Om deze reden is in overleg met de Voedselbank door het Steunpunt Informele Zorg een poule met chauffeurs opgezet, zodat structureel een antwoord kan worden gegeven op de hulpvragen. Vragen gericht op tuinklussen worden lastig ingevuld gezien het een terugkerende vraag is. Ook voor deze categorie wordt gekeken naar een structurele oplossing, door samen te gaan werken met commerciële bedrijven en de vernieuwde KarWij.

Oproepen m.b.t. 'vrije tijd' (denk aan samen knutselen, spelletjes doen, etc.) is een andere categorie die wat moeilijk wordt ingevuld. We verwachten dat dit te maken heeft met het feit dat het een te weinig hulpbehoevend karakter heeft, waardoor mensen de noodzaak er niet direct van inzien. Terwijl er vaak wel een eenzame Zwollenaar achter de vraag zit. We gaan hier met behulp van onze stagiaire onderzoek naar doen en actie op ondernemen, onder andere door de hulpvrager actief te wijzen op het grote activiteiten aanbod in Zwolle.



Er worden ook oproepen geplaatst door mensen die spullen zoeken. Deze oproepen worden geaccepteerd, mits het een sociale achtergrond heeft. Het plaatsen van hulpvragen gericht op producten – kortom, een Marktplaats - is geen doel van SamenZwolle. De plaatser wordt doorverwezen naar andere kanalen zoals de weggeefhoek op Facebook.

Wat betreft oproepen voor vrijwilligerswerk, constateren we dat eenmalige en last-minute acties makkelijker worden ingevuld ten opzichte van structureel vrijwilligerswerk.

Er komen veel vragen om te gaan samenwerken en krachten te bundelen (denk aan Stadkamer, Werkgroep Laaggeletterdheid en Proeftuinen). SamenZwolle krijgt steeds meer een vaste plek in de stad. Ook hulpverleners weten ons steeds beter te vinden en proberen het platform uit door een oproep voor een cliënt en/of bewoner te plaatsen. Organisaties stimuleren om hun activiteiten te plaatsen kost nog wat meer energie.

Het bereik op social media blijft groeien. Wanneer een oproep via social media gedeeld wordt, komen er ook veel reacties binnen. Kortom, online communicatie en social media werkt voor SamenZwolle.

Hier blijven we op inzetten in 2018, evenals op persoonlijke vertegenwoordiging en contact door lokale evenementen te bezoeken, organisaties te spreken/aan te schrijven en actief hulpvragers te werven.

Marketingtechnisch kunnen we grote slagen slaan, door (naast de Peperbus) samen te gaan werken met De Swollenaar en de Stentor. In 2018 zal de website worden verbeterd, waardoor er meer ruimte is voor andere activiteiten en samenwerkingen. Het idee is dat, door meer in te gaan zetten op storytelling, meer mensen gestimuleerd zullen worden een oproep te plaatsen of juist een oproep op te pakken.

3. Bijlagen

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



Bijlage 1 - Overzicht antwoorden formulier individuele mantelzorgwaardering

Voor wie bent u mantelzorger	Aantal
Ander familielid	488
Broer / zus	255
Buurman / - vrouw	147
Kind	1200
Partner	1483
Vader / moeder	1731
Vriend	176
Anders	606
Ziektebeeld	Aantal
Chronisch ziek	1405
Dementie	398
Lichamelijke beperking	2671
Psychiatrische problematiek	321
Psychische problemen	918
Terminaal ziek	81
Verslaafd	55
Verstandelijke beperking	868
Anders	462
Wat doet u voor de zorgvrager	Aantal
Administratieve taken	2359
Huishoudelijke taken (boodschappen doen/poetsen/koken/ wassen/strijken e.d.)	3222
Meegaan met bezoek dokter/ziekenhuis e.d.	3197
Persoonlijke verzorging (wassen/kleden/eten geven/helpen bij toiletbezoek e.d.)	1490
Sociaal-emotionele taken (gezelschap houden/luisteren naar problemen/steun bieden/begeleiding e.d.)	3577
Anders	249
Hoeveel uur per week	Aantal
0 - 2 uur per week	330
2 - 4 uur per week	932
4 - 8 uur per week	1145
Meer dan 8 uur per week	2497
Anders	0
Behoeftte aan ondersteuning	Aantal
Nee	2738
Ja	546
Zo ja, welke behoefte	Aantal
Administratieve taken	66
Begeleiding doktersbezoek	2
Emotionele ondersteuning	93
Huishoudelijke taken	161
Persoonlijke verzorging	39
Praktische hulp	66
Regelingen en voorzieningen	290
Respijtzorg / Vervangende zorg	40
Sociaal contact	43
Sociaal-emotionele taken	87
Vervangende zorg / logeeropvang	41
Werk en mantelzorg	51
Anders	103
Behoeftte aan ondersteuning	Aantal
Nee	2738
Ja	546

Bijlage 2 - Activiteitenoverzicht

Datum	Naam bijeenkomst	Datum	Naam bijeenkomst
10-1-2017	Training Bruggenbouwers	13-3-2017	Basistraining Gericht Communiceren
10-1-2017	Betrokken omgeving	13-3-2017	Samen aan de slag i.s.m. Windesheim
10-1-2017	Pitchen bij ChristenUnie over vrijwilligerswaardering	16-3-2017	Kracht van herinneringen
11-1-2017	Reünie brusjesgroepen	20-3-2017	Inzetbespreking VPTZ
16-1-2017	Netwerkversterking team	21-3-2017	Regioplan
17-1-2017	Training Bruggenbouwers	22-3-2017	Presentatie ZwolleDoet / Vluchtelingenwerk/ project arbeidsparticipatie statushouders
17-1-2017	Beursvloer bezoekt netwerkvloer	27-3-2017	Samen aan de slag i.s.m. Windesheim
18-1-2017	Training Geheugensteuntjes	29-3-2017	Presentatie Landstede studenten / Creativette
22-1-2017	Training Bruggenbouwers	30-3-2017	Kracht van herinneringen
22-1-2017	SamenZwolle is bij Inspiratiemarkt Zwolle ontdekt en Connect - Hogeschool VIAA	30-3-2017	Training vrijwilligers. VPTZ omgang met familie
26-1-2017	Ledendag Vosvi	31-3-2017	Mantelzorgsalon
27-1-2017	Training Steunouders	3-4-2017	Workshop Beursvloer
27-1-2017	Mantelzorgsalon	3-4-2017	Lezing over Brusjes bij de NVA (samen met Mindfit)
30-1-2017	Lotgenotencontact Zorgen voor een jong persoon met dementie	3-4-2017	Workshop Werven voor Zonnebloem regio Zwolle (in company)
31-1-2017	Training Bruggenbouwers	4-4-2017	Training vrijwilligers VPTZ 'omgang met mantelzorgers'
31-1-2017	Inzetbespreking VPTZ	10-4-2017	Samen aan de slag i.s.m. Windesheim
1-2-2017	Uitreiking mantelzorgwaardering	12-4-2017	Vrouwen groep in fermate
2-2-2017	Uitreiking mantelzorgwaardering	12-4-2017	Beursvloer Zwolle
3-2-2017	Uitreiking mantelzorgwaardering	13-4-2017	Kracht van herinneringen
4-2-2017	Training Steunouders	13-4-2017	Netwerklunch Noord
6-2-2017	Themabijeenkomst Omgaan met mensen met angst, fobie en dwang	19-4-2017	Presentatie geven ZwolleDoet / Vluchtelingenwerk project arbeidsparticipatie / Viaa
6-2-2017	Lotgenotencontact Zorgen voor een jong persoon met dementie	19-4-2017	Informatiemarkt vervangende zorg
7-2-2017	Training Bruggenbouwers	19-4-2017	Leerplein Resto van Harte
7-2-2017	Netwerklunch Noord	21-4-2017	Mantelzorgsalon
9-2-2017	Certificering Bruggenbouwers	3-5-2017	Betrokken omgeving
13-2-2017	Lotgenotencontact Zorgen voor een jong persoon met dementie	4-5-2017	Kracht van herinneringen
15-2-2017	Dementie Careketens bijeenkomst	9-5-2017	Bijeenkomst Dag van de Beroerte Zandhove
14-2-2017	Training Bruggenbouwers	10-5-2017	Betrokken omgeving
20-2-2017	Lotgenotencontact Zorgen voor een jong persoon met dementie	11-5-2017	Inzetbespreking VPTZ
27-2-2017	Workshop Social Media voor NLdoet	18-5-2017	Kracht van herinneringen
28-2-2017	Training Bruggenbouwers	18-5-2017	Inspiratiesessie Werk & Mantelzorg
28-2-2017	Think - gastles over vriendschap en jonge mantelzorgers i.s.m. Mindfit	22-5-2017	Terugkomlunch Bruggenbouwers
2-3-2017	Mantelzorgmarkt	22-5-2017	Samen aan de slag i.s.m. Windesheim
7-3-2017	Netwerklunch Noord	23-5-2017	ZwolleDate
7-3-2017	Wijkdialoog (medewerkers + bruggenbouwers aanwezig)	24-5-2017	Mantelzorgsalon
7-3-2017	Lezing vrouwenvereniging Windesheim	24-5-2017	Zeskamp Jonge Mantelzorgers
9-3-2017	Dementie Careketens bijeenkomst	30-5-2017	Mantelzorg café Zandhove
10-3-2017	NLdoet	31-5-2017	Betrokken omgeving
10-3-2017	Jonge mantelzorgers - Workshop fotografie Earth hour	1-6-2017	Kracht van herinneringen
11-3-2017	NLdoet		

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

Datum	Naam bijeenkomst	Datum	Naam bijeenkomst
1-6-2017	Informatiebijeenkomst thema huiselijk geweld en kindermishandeling	29-9-2017	Mantelzorgsalon
6-6-2017	Workshop verzorgd bij gemeente Zwolle over werk en mantelzorg	29-9-2017	Autismecafé
6-6-2017	netwerklunch Noord	2-10-2017	Training +Maatjes
7-6-2017	Brusjes 8-12 jaar i.s.m. Mindfit	3-10-2017	Betrokken omgeving
7-6-2017	Betrokken omgeving	3-10-2017	VPTZ training najaar 2017
12-6-2017	Basistraining Gericht Communiceren	5-10-2017	netwerklunch Noord
13-6-2017	Workshop Werven van Vrijwilligers	5-10-2017	Inzetbespreking VPTZ
14-6-2017	Brusjes 8-12 jaar i.s.m. Mindfit	9-10-2017	Training +Maatjes
15-6-2017	Kracht van herinneringen	9-10-2017	'Toekomstbestendige vrijwilligersorganisaties'
19-6-2017	Ouderavond Brusjes 8-12 jaar i.s.m. Mindfit	24-10-2017	Betrokken Omgeving
21-6-2017	Brusjes 8-12 jaar i.s.m. Mindfit	11-10-2017	Trouw aan jezelf
26-6-2017	Inzetbespreking VPTZ	12-10-2017	Kracht van herinneringen
27-6-2017	Wijkbijeenkomst Holtenbroek met bijdragen van bruggenbouwer Joella	12-10-2017	Symposium DIAH
28-6-2017	Brusjes 8-12 jaar i.s.m. Mindfit	16-10-2017	Inloopsprekkuur mantelzorgwaardering door vertaalmaatjes
29-6-2017	Kracht van herinneringen	16-10-2017	Training + maatjes
29-6-2017	Vogellanden zomerbeurs	16-10-2017	Samen aan de slag i.s.m. Windesheim
30-6-2017	Mantelzorgsalon	17-10-2017	Training Bruggenbouwers
3-7-2017	Brusjes 8-12 jaar i.s.m. Mindfit (ouderavond)	17-10-2017	Alzheimer Café Zwolle - diagnose dementie
5-7-2017	Brusjes 8-12 jaar i.s.m. Mindfit	18-10-2017	terugkomdag vertaalmaatjes en buurtbemiddelaars
12-7-2018	Deelname expertpanel Mezzo	19-10-2017	Kracht van herinneringen
15-8-2017	Inzetbespreking VPTZ	20-10-2017	Mantelzorgsalon
29-8-2017	VPTZ training najaar 2017	23-10-2017	Betrokken omgeving
4-9-2017	Samen aan de slag i.s.m. Windesheim	25-10-2017	Intervisie Buddy's
5-9-2017	Netwerklunch Noord	26-10-2017	Balanceren tussen werk en het zorgen voor een naaste
5-9-2017	VPTZ training najaar 2017	30-10-2017	Terugkomdag ondersteunende groep dementie
12-9-2017	VPTZ training najaar 2017	31-10-2017	Training Bruggenbouwers
13-9-2017	Intervisie Buddy's	31-10-2017	Inloopsprekkuur mantelzorgwaardering door vertaalmaatjes i.s.m. bezoekvrouwen
19-9-2017	Alzheimer Café Zwolle - informatiemarkt	31-10-2017	Betrokken omgeving
20-9-2017	voorlichting aan bruggenbouwers / vertaalmaatjes 'mantelzorgwaardering'	1-11-2017	VPTZ workshopdag
20-9-2017	Week van Alzheimer - professional bijeenkomst Samen aan de Slag	1-11-2017	Trouw aan jezelf
21-9-2017	Ondernemerslunch Gift City	2-11-2017	Kracht van herinneringen
25-9-2017	Bijeenkomst Mezzo - de mantelzorger van nu	2-11-2017	Inloopsprekkuur mantelzorgwaardering door vertaalmaatjes
25-9-2017	Masterclass Online Marketing voor vrijwilligersorganisaties	4-11-2017	Week van de Mantelzorg - concert HRFSTWND
26-9-2017	VPTZ training najaar 2017	6-11-2017	Netwerk vrijwilligerscoördinatoren in de zorg
26-9-2017	Betrokken omgeving	7-11-2017	Week van de Mantelzorg - mantelzorg ontmoetingscafé
27-9-2017	Voorlichting aan bezoekvrouwen 'mantelzorgwaardering'	6-11-2017	Symposium dementie bij migranten
28-9-2017	Geheugensteuntje	7-11-2017	Netwerklunch Noord

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



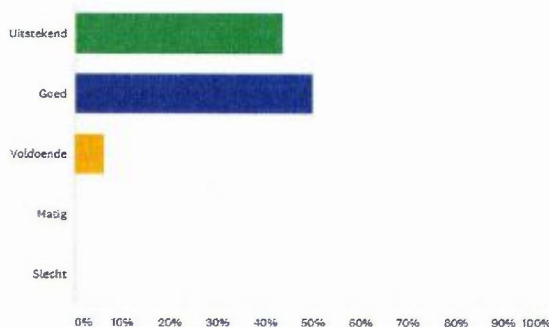
Datum	Naam bijeenkomst
9-11-2017	Kracht van herinneringen
8-11-2017	Week van de Mantelzorg - Striptekenen voor Jonge Mantelzorgers
9-11-2017	Week van de Mantelzorg - Bezoek aan de Fundatie
9-11-2017	Week van de Mantelzorg - Parkinsoncafé "medicijngebruik"
9-11-2017	Week van de Mantelzorg - Inloop sportactiviteit
10-11-2017	Week van de Mantelzorg - film (3 tijdstippen)
10-11-2017	Week van de Mantelzorg - Bezoek aan de Fundatie
10-11-2017	Week van de Mantelzorg - verwenlunch
12-11-2017	Week van de Mantelzorg - concert Leonard Cohen Tribute Band
12-11-2017	Training vertaalmaatjes
13-11-2017	Week van de Mantelzorg - slaap- workshop 'slapen als een os'
13-11-2017	Bruggenbouwers
13-11-2017	Werkatelier Movisie (programma "Vrijwillig Dichtbij")
14-11-2017	Frion zoekplein 5 jaar
14-11-2017	Steunpunt Mantelzorg spreker bij Resto van Harte
14-11-2017	Dag van de werkzoekende/jobgroup

Datum	Naam bijeenkomst
15-11-2017	Week van de Mantelzorg - voorlichtingsbijeenkomst NAH / inloop dagbesteding
16-11-2017	Netwerk coaching Light
16-11-2017	Trend Expo
17-11-2017	Trend Expo
20-11-2017	Training vertaalmaatjes
20-11-2017	Inzetbespreking VPTZ
21-11-2017	Bruggenbouwers
21-11-2017	Alzheimer café - notaris en wilsonbekwaamheid
21-11-2017	Thema-avond voor naasten van mensen met een verslaving
22-11-2017	Basistraining Gericht Communiceren
23-11-2017	Kracht van herinneringen
23-11-2017	NOV alv Themabijeenkomst overheidsbeleid
24-11-2017	Terugkomdag AMWAHT deelnemers
28-11-2017	Bruggenbouwers
4-12-2017	Samen aan de slag i.s.m. Windesheim
5-12-2017	Netwerklunch Noord
12-12-2017	Bruggenbouwers
13-12-2017	Buddy intervisiebijeenkomst
19-12-2017	Bruggenbouwers
19-12-2017	Alzheimer Café Zwolle - thema wonen
21-12-2017	Vrijwilligersfestival

Bijlage 3 - Pilot Klanttevredenheid Steunpunt Mantelzorg

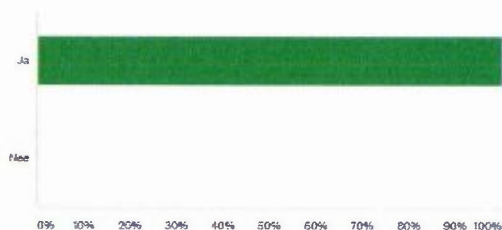
Hoe heb je het contact met ons, Steunpunt Mantelzorg, ervaren?

Beantwoord: 16 Overgeslagen: 0



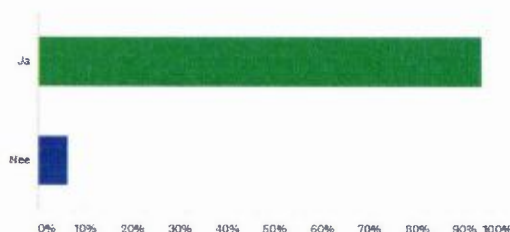
Heeft het contact met de coördinator voldaan aan de verwachtingen/wensen?

Beantwoord: 16 Overgeslagen: 0



Heeft onze ondersteuning je verder geholpen?

Beantwoord: 16 Overgeslagen: 0



Op welk vlak hebben we je verder geholpen? (Meerdere keuzes mogelijk)

Beantwoord: 14 Overgeslagen: 2

ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Emotionele ondersteuning/luisterend oor/gehoord worden	71,43%	10
Wegwijs in regelingen en voorzieningen/overname van regeltaken	7,14%	1
Regelen van vervangende zorg	0,00%	0
Inzet van vrijwilliger	28,57%	4
Meedenken met combineren van werk en mantelzorg	21,43%	3
Meedenken/inzicht geven in hulp uit eigen netwerk	35,71%	5
Verwezen naar andere organisatie waar hulp is geboden	35,71%	5
(Thema)bijeenkomst/training/workshop gevolgd	35,71%	5
Anders, namelijk	Reacties 21,43%	3
Totale aantal respondenten: 14		

Bijlage 4 - Lessen in cocreatie: naar cultuursensitieve zorg

(Gedeelte uit artikel in DENKBEELD-magazine voor psychogeriatric - 8 december 2017)

Misschien kent u geen migranten-ouderen met dementie. Misschien komt u er juist veel tegen in uw werk. Feit is dat we in de nabije toekomst zorg zullen verlenen aan veel meer ouderen met een migratieachtergrond. In 2020 zal 11% van de Nederlanders met dementie migrant zijn.

Het aantal migranten met dementie neemt drie maal zo snel toe als dat van autochtone ouderen. Zij maken nog weinig gebruik van verpleeghuizen, dagopvang en casemanagers. Dat heeft alles te maken met onbekendheid met de mogelijkheden van de Nederlandse zorgverlening. De zorg kent echter ook nog veel onmogelijkheden: zo bieden veel verpleeghuizen en thuiszorgorganisaties geen zorg die aansluit bij de wensen van oudere migranten en hun familie. Veel migranten met dementie hebben ook een voorkeur voor zorg door de familie. Die familiezorg kent echter haar grenzen. Dochters en schoondochters raken overbelast door de combinatie van zorg voor kinderen, (schoon)ouders en een baan buitenshuis. In dit artikel beschrijven we hoe we binnen het Zwolse project Samen aan de Slag met mantelzorgers werkten aan cultuursensitieve zorg.

SAMEN AAN DE SLAG: COCREATIE MET TURKSE MANTELZORGERS

In 2016 startten vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! en hogeschool Windesheim het project Samen aan de Slag. Doel was de situatie van mantelzorgers met Turkse ouders met dementie te verbeteren. Besloten werd uit te gaan van de wensen en expertise van de mantelzorgers zelf. Dat leidde tot de keuze voor een cocreatiebenadering. Bij cocreatie gaat het om het definiëren, ontwerpen en implementeren van een dienst of product in interactie met elkaar. Er zijn verschillende cocreatiemethoden. Voor onze methode ondersteunden we de cocreatiestappen vanuit een Practice Developmentbenadering en actiegericht onderzoek (zie kader). Omdat studenten toegepaste gerontologie als toekomstige professionals moeten leren in cocreatie met ouderen nieuwe producten en diensten te ontwikkelen, werden elk semester studenten aan het project verbonden. Zij faciliteerden de cocreatiebijeenkomsten en voerden hun afstudeeronderzoek uit rond het project.

De mantelzorgers waren bekend bij Zwolle Doet!. Zij voelden zich in de klem zitten en wilden graag meedoen om hun eigen situatie, maar ook die van andere mantelzorgers in Zwolle, te verbeteren. In het begin waren het 5 mantelzorgers. Ze hadden allemaal een baan buiten de deur, een gezin en de zorg voor 1 of 2 (schoon)ouders met dementie. Vanaf het begin kwam de groep maandelijks bijeen op een maandagavond. Daarbij wisselden ze hun ervaringen en ideeën uit rond hun leven als mantelzorger. Gaandeweg werd duidelijk waar ze naar toe wilden werken: ze wilden dat er cultuursensitieve zorg beschikbaar komt voor hun (schoon)ouders. Criteria voor cultuursensitieve zorg werden uitgewerkt. In een speciale bijeenkomst bespraken de mantelzorgers hun wensen met uitgenodigde zorgorganisaties. Dat leverde in eerste instantie niet veel op: de zorgorganisaties hadden nog weinig te bieden, behalve hun goede wil. Om de slagkracht van de groep te vergroten de groep uitgebreid moest worden. Er kwamen meer mantelzorgers bij. Sommigen zorgden voor een migrantenouder, met niet dementieproblematiek. Ook was er in een enkel geval geen sprake van een Turkse, maar van een andere migrantenachtergrond. In deze fase kwam de coördinator van het Windesheim Expertisecentrum Dementie bij de groep. Vanaf dat moment ontstond er reuring in het Zwolse, maar ook nationaal. Plaatselijke politieke partijen wilden het thema cultuursensitieve zorg op de politieke agenda zetten. De onderzoekers en mantelzorgers droegen bij aan symposia en congressen. Een mantelzorger en bovengenoemde coördinator werden geïnterviewd voor Nieuwsuur. De mantelzorgers zochten vervolgens opnieuw de samenwerking met regionale zorgorganisaties. Ondertussen ontwikkelde Windesheim trainingen voor professionals over cultuurspecifieke zorg. ZwolleDoet! bood informatiebijeenkomsten aan voor mantelzorgers met een migrantenachtergrond. Op het

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018: 

moment van schrijven draait het vliegwiel nog volop en is er goede hoop dat Zwolle binnen afzienbare tijd gaat beschikken over cultuursensitieve zorg.

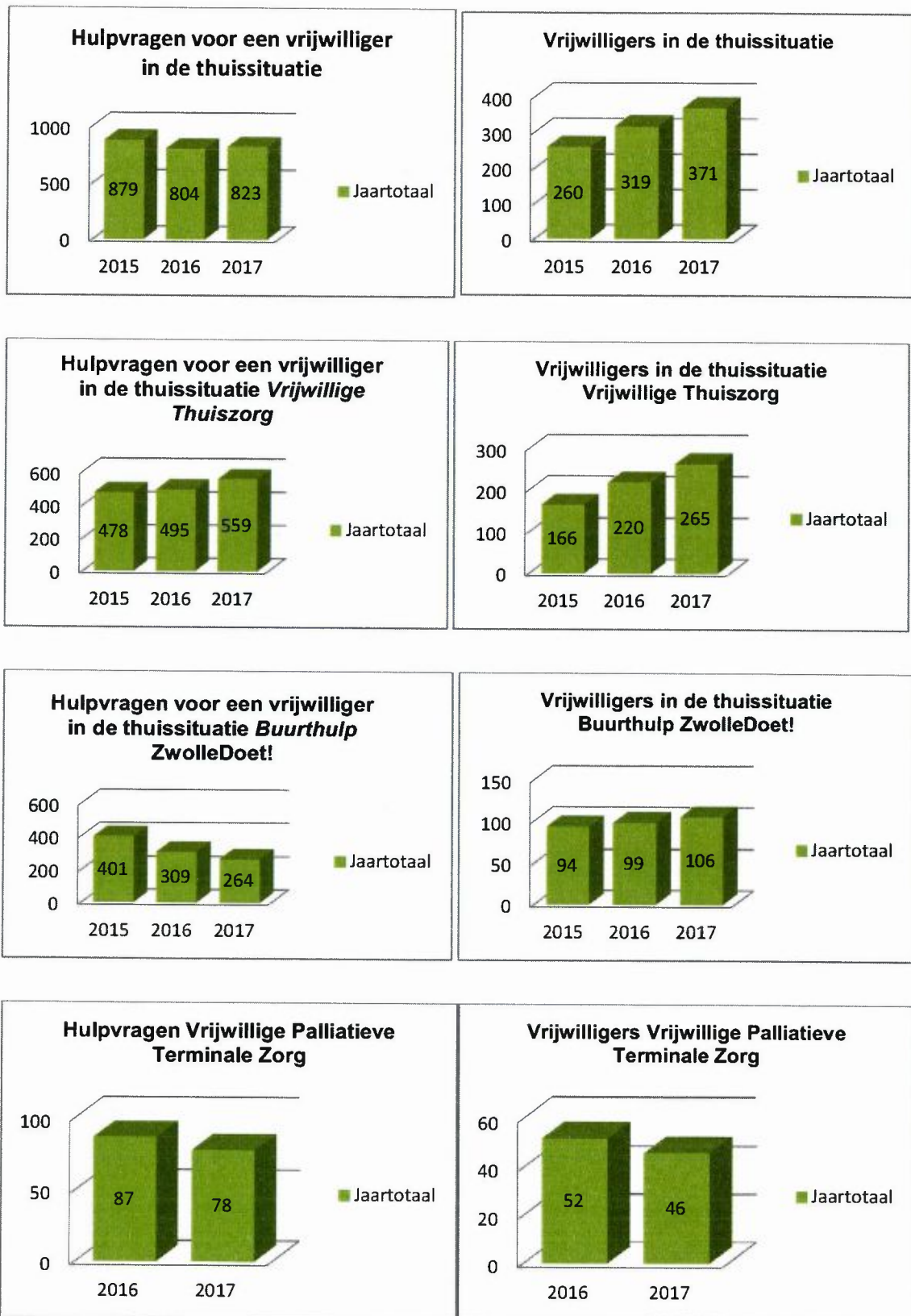
KADER:

SAMEN AAN DE SLAG: COCREATIESTAPPEN

- Maandelijks bijeenkomsten van mantelzorgers
- Ervaringen uitwisselingen
- Een Persona samenstellen: een casusbeschrijving waarin de ervaringen en emoties van de mantelzorgers zijn verwerkt (zie kader)
- Thema's prioriteren: Doel: Cultuur sensitieve zorg in Zwolle in 2018
- Criteria ontwikkelen voor Cultuur sensitieve zorg
- Uitwisseling met plaatselijke zorgorganisaties
- Uitbreiding groep mantelzorgers
- Marketing en communicatie
- Vuurtjes aansteken bij zorgorganisaties en gemeente



Bijlage 5 - Hulpvragen en vrijwilligers in de thuissituatie



Bijlage 6 - Bruggenbouwers

Deelnemer	Land van herkomst	Plannen en activiteiten	wijk
1	Turkije	Gaat rondleiding voor Zwolle organiseren voor Turkse ouderen. Assisteerde uitreiken mantelzorgwaardering. Fungeert als Vertaalmaatje. Organiseert bingo voor buurtbewoners.	Stedelijk/holtenbroek
2	Turkije	Turkse ouderen uit isolement halen. Bezoekt elke week Turkse ouderen die eenzaam zijn bij verschillende zorghuizen en zelfstandig wonenden. Bezoekt bijeenkomsten van COSBO.	Stedelijk
3	Nederland	Gaat zich met creatieve workshops richten op mensen die worstelen met armoede. Zij is nu vrijwilliger van Home-Start. Wil het zelfvertrouwen van en de sociale relaties van ouders versterken. Geeft workshop schilderen bij de buurtkamer WijZ Welzijn voor Turkse ouderen.	Stedelijk en landelijk
4	Colombia	Kookt bij Gift City, is taalcoach, is vertaalmaatje, helpt bij wijkdialoog in Diezerpoort. Zit als vrijwilliger bij cliëntenraad gerontologie van Windesheim	Stedelijk
5	Curaçao	Wil budgetteringsgroepen leiden en creatief met mensen bezig zijn. Vertaalmaatje. Geeft workshop bij de buurtkamer voor Turkse ouderen.	Holtenbroek
6	Afghanistan	Leert om naailes te geven. Kookt i.s.m Travers voor mensen met minder inkomen hebben.	Holtenbroek/holtenbroek /stadshagen/de Terp
7	Indonesië	Wil iets gaan doen voor Indonesische ouderen.	Stichting Gotong Royong
8	Nederland	Organiseert van alles mbt armoede inzichtelijk maken, festivals, sinterklaasacties, helpt mee aan wijkdialoog in Diezerpoort	Stedelijk/provinciaal
9	Irak	Wil een platform of anders oprichten voor nieuwkomers die de weg nog niet weten in de stad. Vertaalmaatje.	Stedelijk/holtenbroek
	Turkije	Wil een platform of anders oprichten voor nieuwkomers die de weg nog niet weten in de stad. Vertaalmaatje.	Stedelijk/holtenbroek
10	Syrië	Richt zich op sport en gezondheid. Actief bij uitreiking mantelzorgwaardering en veel andere activiteiten. Vertaalmaatje en geeft beweging cursus aan de ouderen in verzorgingshuis Esdoorn.	Zuid

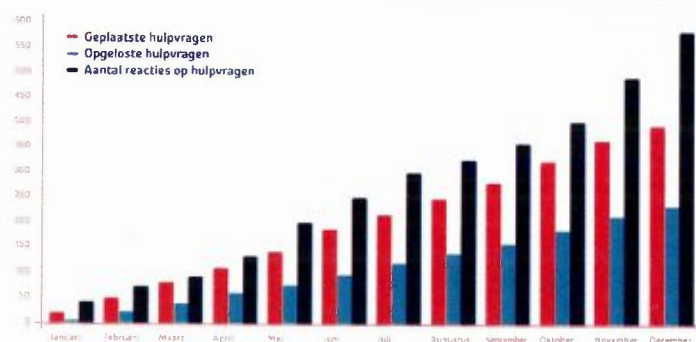
Cijfers bruggenbouwers voor en na de training

	Voor	Na
zelfvertrouwen	6,3	7,8
plezier, levenslust	7,4	8,3
mij zelf laten zien	6,1	7,5
mijn mening geven	6,4	7,7
nee zeggen	5,5	7,1
luisteren	7,6	8,5
anderen begrijpen	7,9	8,3
zorgen voor mijzelf	5,5	7,0
mijzelf corrigeren	6,5	8,0
nieuwe dingen doen	7,0	8,7
kracht	6,3	7,8
energie	6,1	7,3
reflecteren op eigen handelen	6,3	7,7
doelen stellen	6,2	7,8
plannen	5,9	7,9
presenteren	6,2	7,9
eigen regie	6,1	7,7
gezonde levensstijl	6,3	7,8
participeren	6,2	7,8
gespreksvaardigheden, communicatie	7,0	8,1
interculturele communicatie	7,2	8,2
	6,5	7,9

Extra toevoeging van deelnemer

	Voor:	Na:
concentratie	2,0	6,0
kalmheid	3,0	6,0

Bijlage 7 - Infografic SamenZwolle



Totaal: 401 Totaal: 238 Totaal: 588

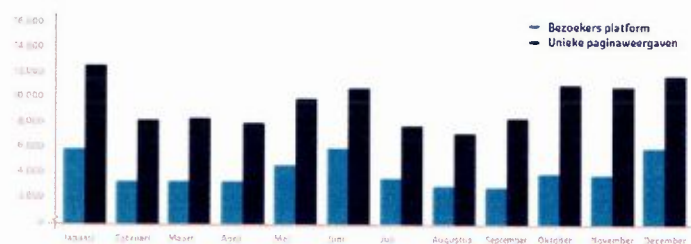
WE LOSSEN SAMEN 60% VAN DE HULPVRAGEN OP!

SAMENZWOLLE ZOEKT GROENE VINGERS

Wol jij dolgraag met je handen door de aarde? Ben jij een keer in het verwijderen van onkruid en is geen heg jou te hoog? Dan zoeken wij jou! Op SamenZwolle staan regelmatig oproepen van Zwollenaren die door omstandigheden hun eigen tuin niet meer bij kunnen houden. Ons heb jij tijd en zin om ons een ander aan te pakken? Bekijk de oproepen op SamenZwolle of neem contact met ons op!

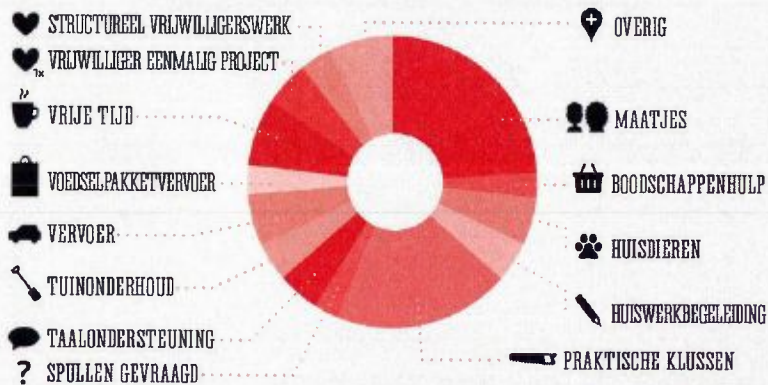
SAMENZWOLLE VERHAAL KERST VIER JE SAMEN

Een week voor kerst werd er een oproep op SamenZwolle geplaatst door Hanneke's Lieve. Een dochter van een kleine moeder met kerst op werkdagen die feestdagen samen met haar moeder te vieren. Alleen er was één probleem: er waren geen financiële middelen om de dochter naar Zwolle te krijgen. En nog een probleem: kerst vier je toch niet alleen? Dit post op Facebook later en het verhaal was geroemd. Hoe in terug!



Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

CATEGORIËN GEPLAATSTE HULPVRAGEN & OPROEPEN



In Zwolle regelen we het samen! Op SamenZwolle vind én plaats je alles wat je voor en met elkaar kunt doen in onze mooie stad of in jouw wijk. Van vrijwilligerswerk en participatiebanen bij verschillende Zwolse organisaties, tot gezellige en interessante activiteiten in de buurt en oproepen en hulpvragen van Zwollenaars, stichtingen en verenigingen.

SAMENZWOLLE VERHAAL SPULLEN VOOR BABYKAMER GEZOCHT

Een Syrisch gezin verwachtte een klein hummelkje, maar ze moesten noodgedwongen hun thuisland verlaten en eenmaal in Nederland aangekomen hadden ze geen geld om de babykamer in te richten. Vluchtelingenwerk kwam in actie en plaatste een oproep op SamenZwolle. Deze oproep werd gedeeld door ZwolleNu en nog geen 24 uur later boden 26 lieve Zwollenaars allerlei babyspullen aan. Van kleertjes tot ledikantjes. Wat mogen wij trots zijn op onze sociale stad!

DE MEEST BEKEKEN ACTIVITEITEN:



Gratis sporten in de buitenlucht



Productiehuis zoekt muzikaal talent



Cursus 'Meer Doen Met Minder Geld'



PEC fan gezocht



Adviesraadslid jeugd GGZ



Groene vingers

DE MEEST BEKEKEN VACATURES:



DE SAMENZWOLLE NL • 038 - 4225200

f SAMENZWOLLE t SAMENZWOLLE @ SAMENZWOLLE

WWW.SAMENZWOLLE.NL

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



Jaarrekening 2017

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



BALANS PER 31 DECEMBER
(na voorstel resultaatbestemming)

ACTIVA		31-12-2017	31-12-2016
		€	€
Vaste activa			
1.	Materiële vaste activa	<u>8.749</u>	<u>8.884</u>
Vorderingen			
2.	Debiteuren	8.211	19.490
3.	Vorderingen op gelieerde entiteiten	81.053	30.000
4.	Overige vorderingen en overlopende activa	<u>2.260</u>	<u>2.867</u>
		<u>91.524</u>	<u>52.356</u>
5.	Liquide middelen	<u>811.598</u>	<u>781.206</u>
Totaal activa		<u>911.871</u>	<u>842.447</u>

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

PASSIVA		31-12-2017	31-12-2016
		€	€
6. Eigen vermogen			
Algemene reserve		172.049	138.009
Bestemmingsreserves		75.000	100.000
		<u>247.049</u>	<u>238.009</u>
Kortlopende schulden en overlopende passiva			
7. Crediteuren		35.657	33.341
8. Belastingen		55.977	51.024
9. Schulden ter zake van pensioenen		1.002	8.847
10. Schulden aan gelieerde entiteiten		3.063	2.434
11. Vooruitontvangen subsidies		163.495	203.241
12. Overige schulden en overlopende passiva		405.629	305.550
		<u>664.823</u>	<u>604.437</u>
Totaal passiva		<u>911.871</u>	<u>842.447</u>

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

EXPLOITATIEOVERZICHT OVER 2017

	2017	2016
	€	€
Baten		
A. Subsidies	1.516.483	1.211.803
B. Opbrengsten activiteiten	110.342	36.169
Totaal baten	1.626.825	1.247.973
Lasten		
C. Personeelskosten	916.525	760.387
D. Afschrijvingen	2.265	2.206
E. Huisvestingskosten	31.050	29.567
F. Organisatiekosten	112.697	82.280
G. Kosten activiteiten	425.726	269.219
H. Interne doorbelastingen	131.585	101.858
Totaal lasten	1.619.849	1.245.517
Bedrijfsresultaat	6.976	2.456
I. Financiële baten en lasten	2.064	3.075
Nettoresultaat	9.040	5.531

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

KASSTROOMOVERZICHT OVER 2017

	2017	2016
	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	6.976	2.456
Aanpassingen voor afschrijvingen	2.265	2.206
Mutatie voorzieningen	-	-
Mutaties in werkkapitaal		
Mutatie vlottende activa	-	-
Mutatie vorderingen	-39.169	-49.143
Mutatie kortlopende schulden en overlopende passiva	60.386	181.804
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	30.458	137.325
Ontvangen rente	2.260	3.241
Betaalde rente	-196	-166
Kasstroom uit operationele activiteiten	32.522	140.399
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-2.130	-
Desinvesterings in materiële vaste activa	-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-2.130	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Investerings in financiële vaste activa	-	-
Desinvesterings in financiële vaste activa	-	-
Rente-inkomsten beleggingen	-	-
Koersresultaat verkochte beleggingen	-	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-	-
Mutatie geldmiddelen	30.392	140.399
Liquide middelen		
Stand begin boekjaar	781.206	640.807
Stand einde boekjaar	811.598	781.206
Mutatie geldmiddelen	30.392	140.399

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

GRONDSLAGEN VOOR DE FINANCIËLE VERSLAGGEVING

Algemeen

De stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! is statutair gevestigd in Zwolle en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 41022088.

Doelstelling

De stichting heeft, samen met de andere tot de Travers-groep behorende rechtspersonen, als gezamenlijk doel het (doen) bevorderen van de sociale en maatschappelijke ontwikkeling in het algemeen, het welbevinden van de bevolking en de leefbaarheid van de samenleving in buurten en wijken door burgers in de gemeente Zwolle en de omliggende regio, alsmede het (doen) bevorderen van de professionele opvang van kinderen en jeugdigen, alles in de ruimste zin van het woord.

Activiteiten

De activiteiten van de stichting bestaan uit het ontwikkelen en coördineren van vrijwilligerswerk, informele zorg, mantelzorg en vrijwillige hulpverlening; het laten uitvoeren van deze activiteiten door werknemers; het bevorderen dat personen die op vrijwillige basis een bijdrage willen leveren aan het realiseren van de doelstelling, daartoe op een verantwoorde wijze in staat worden gesteld; het bemiddelen tussen hulpvragers en vrijwilligers en alles wat met het voorgaande verband houdt in de ruimste zin van het woord.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Algemeen

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de desbetreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva gewaardeerd volgens het kostprijsmodel.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd.

Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

De jaarrekening is opgesteld overeenkomstig de Richtlijnen Jaarverslaggeving 640 (RJ 640).

Schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het bestuur oordelen vormt en schattingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van de activa en verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

Materiele vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschafprijs (verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs) verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen zijn berekend als een percentage over de aanschafprijs volgens de lineaire methode op basis van de economische levensduur. De gehanteerde afschrijvingstermijnen zijn als volgt:

<i>Actief</i>	<i>Jaar</i>
Verbouwing	20
Computers en software	5
Apparatuur en installaties	5
Inventaris/inrichting	10
Transportmiddelen en werkmaterieel	5
Elektrische apparatuur	5

De investeringsgrens is gesteld op EUR 450.

Vorderingen

Dit betreffen vorderingen met een looptijd < 1 jaar.

Vorderingen worden gewaardeerd op nominale waarde onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid. Voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de inbaarheid van de vorderingen.

Liquide middelen

Hieronder worden opgenomen de banktegoeden met een looptijd van maximaal 1 jaar.

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Personeelsbeloningen en pensioenen

De pensioenregeling is ondergebracht bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn en is naar zijn aard een toegezegde-pensioenregeling. Deze toegezegde-pensioenregeling is verwerkt alsof er sprake zou zijn van een toegezegde bijdrageregeling. De stichting heeft in geval van een tekort bij het bedrijfstakpensioenfonds geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies. De over het boekjaar verschuldigde pensioenpremie zijn als kosten in het exploitatieoverzicht verantwoord.

Grondslagen voor de resultaatbepaling

Resultaatbepaling

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als zijnde het verschil tussen de netto-omzet verminderd met alle hiermee verbonden aan het verslagjaar toe te rekenen kosten. De kosten en lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde waarderingsgrondslagen. Winsten worden verantwoord in het jaar waarin zij gerealiseerd zijn. Verliezen die hun oorsprong vinden in het boekjaar worden in aanmerking genomen zodra deze voorzienbaar zijn.

Subsidies

Exploitatie- en doelsubsidies worden als baten verantwoord in het jaar waarin de gesubsidieerde lasten zich hebben voorgedaan en als gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

Overige baten

Verantwoording van de opbrengsten uit activiteiten vindt plaats op basis van de geleverde prestaties tot aan de balansdatum.

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Algemeen

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode.
De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen.
Winstbelastingen en ontvangen interest worden opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde interest wordt opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten.
Transacties waarbij geen ruil van geldmiddelen plaatsvindt worden niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

TOELICHTING OP DE BALANS

ACTIVA

1. Materiële vaste activa	Gebouwen en verbouwingen	Andere vaste bedr. mid.	Totaal
	€	€	€
Aanschafwaarde per 1 januari 2017	-	39.998	39.998
Investerings boekjaar	-	2.130	2.130
Desinvesteringen boekjaar	-	-19.337	-19.337
Aanschafwaarde per 31 december 2017	-	22.791	22.791
Cumulatieve afschrijving per 1 januari 2017	-	31.114	31.114
Afschrijving boekjaar	-	2.265	2.265
Cumulatieve afschrijving desinvesteringen	-	-19.337	-19.337
Cumulatieve afschrijving per 31 december 2017	-	14.042	14.042
Boekwaarde per 1 januari 2017	-	8.884	8.884
Boekwaarde per 31 december 2017	-	8.749	8.749
		31-12-2017	31-12-2016
		€	€
Vorderingen			
2. Debiteuren			
Saldo per 31 december		8.211	19.490
Af: voorziening dubieuze debiteuren		-	-
Balanswaardering per 31 december		8.211	19.490
3. Vorderingen op gelieerde entiteiten			
Rekening-courant Stichting Stad en Cultuur		4.303	-
Rekening-courant Stichting Travers Welzijn		76.749	30.000
		81.053	30.000
4. Overige vorderingen en overlopende activa			
Rente		2.260	2.774
Overige overlopende activa		-	93
		2.260	2.867
5. Liquide middelen			
Kas		392	389
Bank		811.207	780.818
		811.598	781.206

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de stichting.

De liquide middelen worden in kortlopende spaarproducten vastgelegd voor maximaal 1 jaar bij de huisbankier.

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
PASSIVA		
6. Eigen vermogen		
Algemene reserve	172.049	138.009
Bestemmingsreserve innovaties	75.000	75.000
Bestemmingsreserve 40-jarig jubileum ZwolleDoet!	-	25.000
	<u>247.049</u>	<u>238.009</u>

Algemene reserve

Stand per 1 januari	138.009	132.478
Resultaat boekjaar	9.040	5.531
Onttrekking bestemmingsreserve 40-jarig jubileum	25.000	-
	<u>34.040</u>	<u>-</u>
Stand per 31 december	<u>172.049</u>	<u>138.009</u>

Bestemmingsreserve innovaties

Stand per 1 januari	75.000	100.000
Onttrekking	-	-25.000
Dotatie	-	-
Stand per 31 december	<u>75.000</u>	<u>75.000</u>

De bestemmingsreserve innovaties is door het bestuur bestemd voor innovatieplannen voor websites (waaronder Samen Zwolle), een nieuw portaal voor ZwolleDoet! en vernieuwing van de dienstverlening in samenwerking met partners in de stad. Bestemd voor 2018.

Bestemmingsreserve 40-jarig jubileum ZwolleDoet!

Stand per 1 januari	25.000	-
Onttrekking	-25.000	-
Dotatie uit vrijval bestemmingsreserve innovaties	-	25.000
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>25.000</u>

De bestemmingsreserve 40-jarig jubileum ZwolleDoet! is door het bestuur bestemd voor activiteiten rondom het 40-jarig bestaan van ZwolleDoet!.

Voorstel resultaatbestemming 2017:

Toevoeging aan de algemene reserve	34.040
Onttrekking bestemmingsreserve 40-jarig jubileum ZwolleDoet!	-25.000
	<u>9.040</u>

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Kortlopende schulden en overlopende passiva		
7. Crediteuren	<u>35.657</u>	<u>33.341</u>
8. Belastingen		
Loonheffing	<u>55.977</u>	<u>51.024</u>
9. Schulden ter zake van pensioenen		
Te betalen pensioenpremies	<u>1.002</u>	<u>8.847</u>
10. Schulden aan gelieerde entiteiten		
Rekening-courant Stichting Travers	<u>3.063</u>	<u>2.434</u>
11. Vooruitontvangen subsidies		
Gem. Zwolle regulier 2017 t.b.v. steunouders	10.000	-
Gem. Zwolle Steunouders 2016	30.000	30.000
Gem. Zwolle Maatschappelijke Participatie t.b.v. Dock 24	95.500	-
Gem. Zwolle ondersteuningsmaatregelen Mantelzorg	27.995	-
Gem. Zwolle Mantelzorgcompliment	-	173.241
	<u>163.495</u>	<u>203.241</u>
12. Overige schulden en overlopende passiva		
Reservering vakantiedagen	39.683	26.257
Nog te betalen personeel	-	1.733
Reservering loopbaanbudget	18.544	11.393
Vooruitontvangen bedragen	-	5.000
Vooruitontvangen bijdragen samenwerkingspartners SamenZwolle	63.350	63.000
Nog te ontvangen facturen	284.049	188.974
Bestemde gelden 40-jarig jubileum ZwolleDoet! -gift Stichting Vrienden-	-	9.194
	<u>405.629</u>	<u>305.550</u>

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN

* Er is een fiscale eenheid voor de omzetbelasting binnen de groep Stichting Travers.

Uit dien hoofde is Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! hoofdelijk aansprakelijk voor de omzetbelastingsschulden van alle stichtingen afzonderlijk en van de groep.

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



TOELICHTING OP HET EXPLOITATIEOVERZICHT

	2017	2016
	€	€
BATEN		
A. Subsidies		
Gemeente Zwolle		
Gem. Zwolle reguliere subsidie	1.137.499	607.110
Gem. Zwolle uitbreiding Steunpunt Vrijwilligers	101.906	-
Gem. Zwolle uitbreiding Steunpunt Vrijwilligers t.b.v. Hart van Zwolle	10.000	-
Gem. Zwolle Maatschappelijke Participatie t.b.v. traject SamenZwolle	14.500	-
Gem. Zwolle aanvullende ondersteuningsmaatregelen Mantelzorg	27.002	-
Gem. Zwolle Mantelzorgcompliment 2016	173.241	280.759
Gem. Zwolle Mantelzorgcompliment 2015	-	214.575
Gem. Zwolle Bruggenbouwers 2016	-	16.650
Gem. Zwolle Bruggenbouwers 2015	-	8.267
Gem. Zwolle Steunouders 2016	-	5.150
Gem. Zwolle Steunouders 2015	-	16.330
Vooruitontvangen deel Gem. Zwolle regulier 2017 inzake steunouders	-10.000	-
Totaal subsidies gemeente Zwolle	1.454.148	1.148.843
Fondsen		
Ministerie VWS Palliatieve en terminale zorg	62.335	62.960
Eindtotaal subsidies en fondsen	1.516.483	1.211.803
B. Opbrengsten activiteiten		
Deelnemersbijdragen activiteiten	92.198	348
Overige opbrengsten	18.144	35.821
	110.342	36.169
LASTEN		
C. Personeelskosten		
Salarissen	680.307	562.097
Reservering vakantiedagen en extra uren	13.426	5.620
Sociale lasten	109.562	91.240
Pensioenpremies	60.516	49.674
Overige personeelskosten	52.714	51.756
	916.525	760.387

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

	2017	2016
	€	€
Overige personeelskosten		
Studiekosten	16.484	21.551
Wervingskosten	4.867	2.943
Reiskosten woon/werk	2.591	2.197
Interne doorberekening directie	32.222	22.000
Diversen	-3.450	3.065
	<u>52.714</u>	<u>51.756</u>
Samenstelling personeelsbestand		
Werknemers in dienst per 31 december	<u>22</u>	<u>21</u>
FTE uit vaste dienstverbanden	16,2	14,4
FTE uit meeruren	0,1	0,1
FTE uit doorbelastingen	-0,1	-
Totaal fulltime equivalent (FTE) per 31 december	<u>16,2</u>	<u>14,5</u>
Gemiddelde parttime factor per 31 december	<u>74%</u>	<u>69%</u>

WNT-verantwoording 2017 Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

Op 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. De WNT is van toepassing op Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!. Het voor Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2017 € 181.000 (het algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen, gewezen topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13^e maand van de functievervulling

bedragen x € 1	A.W. Bosch	A. Riemersma
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Deeltijdfactor in fte	0,06	0,22
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	8.664	24.111
Beloningen betaalbaar op termijn	650	2.556
<i>Subtotaal</i>	<i>9.314</i>	<i>26.667</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	10.056	40.222
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	9.314	26.667
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2016		
Aanvang en einde functievervulling in 2016	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Deeltijdfactor 2016 in fte	0,04	0,17
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	6.598	18.781
Beloningen betaalbaar op termijn	487	1.881
Totale bezoldiging 2016	7.085	20.662

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12

Binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! zijn er geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking.

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

bedragen x € 1	J.J. Prooi	M.J. Louppen	E. Ter Burg
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 31/12	01/01 – 31/05	01/01 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	472	132	317
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	1.508	419	1.006
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	472	132	317
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2016			
Aanvang en einde functievervulling in 2016	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	360	240	240
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-
Totale bezoldiging 2016	360	240	240
bedragen x € 1			
	M. Drijver	W. Versteeg	M. Koster
Functiegegevens	Lid Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	16/05 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	317	317	198
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	1.006	1.006	628
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	317	317	198
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2016			
Aanvang en einde functievervulling in 2016	01/01 – 31/12	01/09 – 31/12	-
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	240	80	-
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-
Totale bezoldiging 2016	240	80	-

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:

bedragen x € 1	P.T.G. Lafranca
Functiegegevens	Lid Raad van Toezicht
Aanvang en einde functievervulling in 2017	-
Bezoldiging	
Bezoldiging	-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	-
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.
Totale bezoldiging	-
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Gegevens 2016	
Aanvang en einde functievervulling in 2016	01/01 – 31/08
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	160
Beloningen betaalbaar op termijn	-
Totale bezoldiging 2016	160

2. Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking

Binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! zijn er geen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking gedaan.

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2017 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!.

	2017	2016
	€	€
D. Afschrijvingen		
Afschrijving andere vaste bedrijfsmiddelen	2.265	2.206
E. Huisvestingskosten		
Huur gebouwen	29.750	27.905
Klein onderhoud gebouwen, inventaris en tuin	21	41
Gas/water/electra	-201	595
Teruggave energiebelasting	-	-636
Verzekeringen en belastingen	1.452	-
Kleine inventarisaanschaffingen	29	968
Overige beheerskosten	-	695
	31.050	29.567
F. Organisatiekosten		
Kantoorartikelen	164	773
Drukwerk en kopieerkosten	7.710	7.253
Vakliteratuur e.d.	1.238	2.370
Overkoepelende bijdragen en lidmaatschappen	3.347	2.270
Advieskosten	15.881	29.834
Consumpties interne organisatie en vrijwilligers	-	119
Automatiseringskosten	58.365	27.375
Kosten PR	18.000	7.571
Overige organisatiekosten	7.992	2.794
	112.697	82.280
G. Kosten activiteiten		
Ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers	425.726	269.219
H. Interne doorbelastingen		
Interne doorbelastingen	131.585	101.858
I. Financiële baten en lasten		
Rente-inkomsten	2.260	3.241
Rente- en bankkosten	-196	-166
	2.064	3.075

Zwolle, 16 mei 2018

w.g. A.W. Bosch, Raad van Bestuur

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



Overige gegevens

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



OVERIGE GEGEVENS

Statutaire regeling inzake de resultaatbestemming

In de statuten is geen bepaling opgenomen inzake de resultaatbestemming.

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



Controleverklaring onafhankelijke accountant 2017

Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden behorende
bij controleverklaring d.d. 16 mei 2018:



Accountants



Aan het bestuur van
Stichting Vrijwilligerscentrale Zwolle Doet!

Baker Tilly Berk N.V.
Burgemeester Roelenweg 14-18
Postbus 508
8000 AM Zwolle
T: +31 (0)38 425 86 00
F: +31 (0)38 425 86 99
E: zwolle@bakertillyberk.nl
KvK: 24425560
www.bakertillyberk.nl

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2017

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2017 van Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! te Zwolle gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! per 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De balans per 31 december 2017;
2. Het exploitatieoverzicht over 2017; en
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Verslag van bestuur en directie; en
- Overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag van bestuur en directie in overeenstemming met RJ 640.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindigen het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel. Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting;
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Accountants



Zwolle, 16 mei 2018

Baker Tilly Berk N.V.

Was getekend
drs. R. Hoeksel RA