



JAAERVERSLAG 2018

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

zwolleDOET!

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! is onderdeel van Stichting Travers

 **bakertilly**

Gewaarmerkt voor identificatie
doeleinden d.d. 23-05-2019



Jaarverslag Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

Inhoudsopgave

Verslag van bestuur en directie

Bestuursverslag

pagina 01

Inhoudelijk verslag

pagina 10

Jaarrekening 2018

pagina 39

Overige gegevens

pagina 56

Controleverklaring onafhankelijke accountant 2018

pagina 58

Verslag van Bestuur en directie

1. Bestuursverslag

1.1 Algemeen

Voor jezelf, voor elkaar! ZwolleDoet! is dé startplek voor vrijwilligerswerk en informele zorg in Zwolle. Door (potentiele) 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 en resultaten 2018

De belangrijkste resultaten en ontwikkelingen in 2018 zijn in dit hoofdstuk samengevat. De uitgebreide inhoudelijke rapportage is opgenomen onder deel twee van het jaarverslag.

1.2.1 Inhoudelijke ontwikkelingen

Het jaar 2018 was inhoudelijk een prachtig jaar. Vanuit passievolle en betrokken medewerkers ontstaan met regelmaat nieuwe activiteiten, die ook vaker met het welzijnswerk worden uitgevoerd. Uit de cijfers concluderen wij dat ook in 2018 het bereik en de impact van ons werk is vergroot. Meer mantelzorgers zijn ondersteund en gewaardeerd, vrijwilligerswerk heeft meer aandacht gekregen en ook met SamenZwolle zien we een versnelling ontstaan om nog meer mensen te kunnen helpen.

CBS onderzoek

Dat Zwolle een sociale stad is met een hoge vrijwillige inzet, is ook het Ministerie van VWS opgevallen. Het ministerie berichtte ZwolleDoet! in 2018 het volgende: *'Wat ons opviel, is dat de gemeente Zwolle zeer positief naar voren kwam in dit rapport. Van de grotere steden in Nederland heeft de gemeente Zwolle bijvoorbeeld - met afstand - het hoogste aandeel vrijwilligers'*. Zwolle scoort 62%, waarbij de nummer 2 uitkomt op 51%. Een fors verschil waar we als stad trots op kunnen zijn. Het is een resultaat waar de organisatie dagelijks een steentje aan bijdraagt.



Vrijwilligerswerk 3.0.

Zwolle doet het goed qua vrijwillige inzet. ZwolleDoet! ziet de vruchten van het professioneel ondersteunen van vrijwilligersorganisaties. Volgens Lucas Meijs (hoogleraar Strategic Philanthropy and Volunteering, Erasmus University) zijn er kansen in het behouden van vrijwillige inzet door het te benaderen als een gezamenlijke verantwoordelijkheid (vrijwilligerswerk 3.0.). Een goede ervaring met vrijwilligerswerk (op jonge leeftijd) en een warme verwijzing naar een andere organisatie als een vrijwilliger, levert meer gemotiveerde vrijwilligers op voor een stad als geheel. Andersom: met een slechte ervaring levert het doen van vrijwilligerswerk geen goed imago op. In Zwolle zien we momenteel volop mogelijkheden om die verduurzaming tot stand te brengen. Met SamenZwolle, het maatjesplatform, sectorgerichte bijeenkomsten en netwerken kan Zwolle als 'vrijwilligersstad' nog meer beklijven. Met het project Impacter proberen we ook dat jongeren zich maatschappelijk inzetten.

Bereik en innovaties

Het bereik van de activiteiten van ZwolleDoet! is gegroeid. Vooral de groei van het aantal bereikte mantelzorgers is opvallend. Inmiddels zijn 5.521 mantelzorgers opgenomen in het bestand. Dit was in 2017 nog 4.638. Een stijging van 19%.

Naast een groeiend bereik, zetten we ook structureel in op vernieuwing van ons werk. De volgende ontwikkelingen zijn vermeldingswaardig:

- **Maatschappelijke participatie en Dock24** - Dock24 is een startpunt voor sociale en maatschappelijke participatie in de stad. Dock24 biedt ontwikkeltrajecten waarin mensen kunnen groeien en hun mogelijkheden kunnen ontdekken. Het gaat om inwoners - die een grote afstand hebben tot de maatschappij en de arbeidsmarkt - te ondersteunen, zodat zij in beweging komen en sociaal en maatschappelijk kunnen meedoen. Dock24 wordt uitgevoerd in samenwerking met de gemeente, onderwijs, maatschappelijke partners en het maatschappelijk voorveld. Er wordt gebruik gemaakt van het aanbod in de stad om een traject passend te maken voor de persoon. In 2018 zijn meer dan 200 mensen begeleid en het grootste deel van de inwoners heeft stappen gezet. De deelnemers zijn actief geworden op 63 verschillende plekken in de stad. De resultaten in dit eerste jaar liggen boven verwachting en geven vertrouwen voor het vervolg. Aan Dock24 gekoppeld, is in 2018 het project 'Jij Mag' van start gegaan. Inwoners in een psychisch kwetsbare situatie helpen we het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid te vergroten.
- **Impacter** - is een project uit het Actieprogramma Maatschappelijke Diensttijd. Het kabinet heeft het actieprogramma ontwikkeld vanuit de gedachte dat een sterke samenleving jongeren ruimte biedt om zich in te zetten voor een ander om zo hun eigen talenten te ontdekken en te ontwikkelen. We geven 135 jongeren de kans om iets te doen dat bij hen past en waarmee ze tegelijkertijd hun identiteit ontwikkelen en toekomstperspectief vergroten. Een geweldig project om uit te voeren, getrokken door jonge talentvolle coaches en gefinancierd door ZonMw. Het project wordt landelijk gevolgd.
- **Goede dagen en Perspectief** - De laatste jaren is meegedacht over wijzigingen in de dagbesteding. Samen met een groot aantal organisaties is gewerkt aan een totaalaanpak voor ouderen in isolement. Iedereen in Zwolle heeft recht op mooie dagen om naar uit te kijken. De gemeente heeft SamenZwolle (geholpen door de expertise van ZwolleDoet! en Travers Welzijn), een belangrijke rol gegeven in de intake en lichte begeleiding van inwoners. Niet alleen voor ouderen, maar voor alle inwoners in een sociaal isolement en/of met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.
- **Digitalisering** - Digitalisering heeft in 2018 veel aandacht gekregen. Bij ZwolleDoet! is een nieuwe site gelanceerd die substantieel meer bezoekers trekt. Ook is stevig gewerkt aan het programma CRVS en een nieuwe website voor SamenZwolle. CRVS is een registratie- en volgsysteem om de resultaten van ons werk en met de inwoner goed te volgen. Uitrol en implementatie heeft begin 2019 succesvol plaatsgevonden.
- **Vrijwilligerswaardering en -festival** – In overleg met de gemeente Zwolle hebben we nog meer ingezet op de waardering van vrijwilligers namens de stad. In een groots evenement in De Spiegel kregen 900 vrijwilligers een leuke avond aangeboden. ZwolleDoet! blijft ook vrijwilligersorganisaties stimuleren om vrijwilligers te ondersteunen en te waarderen. Ook erg belangrijk in de transformatie van het sociaal domein.

Mantelzorgmonitor

In 2018 is de tweede mantelzorgmonitor uitgevoerd door de gemeente Zwolle. Deze monitoring van de gemeente helpt ons goed het effect van de werkzaamheden te onderbouwen. Het beeld dat de monitor laat zien is grotendeels positief. Het lukt steeds beter om de mantelzorgers in de stad te vinden en hen bekend te maken met het ondersteuningsaanbod. De bekendheid is gegroeid van 56% in 2016 naar 64% in 2018. Het percentage mantelzorgers dat zich (zwaar) overbelast voelt is gedaald van 7% in 2016 naar 4% in 2018. De uitslag van de monitor is voor de gemeente geen aanleiding om grote veranderingen in het beleid voor te stellen. Wij zijn content dat de positie van de mantelzorger structureel aandacht krijgt die ze verdient.



1.2.2 Omzet en subsidie

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

Omzetontwikkeling		
in duizend euro	Werkelijk	Werkelijk
	2018	2017
Subsidies en fondsen	1.826	1.516
Opbrengsten activiteiten	151	110
Totaal	1.977	1.627

De subsidies binnen de gemeente Zwolle zijn met 2,7% geïndexeerd ten opzichte van het voorgaande jaar. De hogere subsidie-opbrengsten hangen samen met de aanvullend beschikte gelden voor maatschappelijke participatie (EUR 220.000).

De opbrengsten uit activiteiten bestaan grotendeels uit ontvangen bijdragen van samenwerkingspartners en de gemeente Zwolle voor verdere ontwikkeling van de website en activiteiten van SamenZwolle.

1.2.3 Resultaat en financiële positie

In onderstaande tabel zijn de financiële gegevens opgenomen:

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!		
<i>in duizend euro</i>	Werkelijk 2018	Werkelijk 2017
Baten	1.977	1.627
Lasten	1.984	1.620
Saldo baten en lasten	-7	7
Financiële baten en lasten	1	2
Exploitatiesaldo	-6	9
Ratio's		
Personele last versus baten	55%	56%
Exploitatierendement	0%	1%
Eigen vermogen	241	247
Algemene reserve	166	172
Kasstroom	212	30
Liquiditeitsratio	1,3	1,4
Solvabiliteitsratio EV/TV	22%	27%
Solvabiliteitsratio EV/Baten	12%	15%

Het eigen vermogen is door het licht negatieve resultaat afgenomen, in combinatie met een groei van activiteiten zorgt dit voor een lagere solvabiliteit ten opzichte van het voorafgaande jaar. De kasstroom van de stichting is EUR 212.000 positief, deze is met name ontstaan door een forse toename van de schuldbelastingen, waaronder de kosten voor de uitreiking van het Mantelzorgcompliment in januari 2019.

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

1.3 Personeel

Tabel kengetallen personeel (peildatum 31 december 2018)

	ZwolleDoet!	
	2018	2017
aantal personen	23	22
aantal fte's uit vaste dienstverbanden	17,8	16,2
aantal fte's incl. flex-fte	18,9	16,2
% vaste dienstverbanden	75%	67%
gemiddelde duur dienstverband	8,9	8,4
gemiddelde leeftijd	42	43
% instromers	9%	14%
% uitstromers	4%	14%
parttime% incl. indicatie flex-fte	77%	74%
verzuimpercentage	9,0%	9,8%

De personeelsformatie is in 2018 toegenomen, het relatief hoge verzuimpercentage wordt veroorzaakt door niet-werkgerelateerde langdurige ziektegevallen.

Bij Travers werken we vanuit onze kernwaarden. De kernwaarden zijn: bron van groei, verbindend en onderscheidend. Op basis van deze kernwaarden, de kerncompetenties en wet- en regelgeving hebben we codes en reglementen opgesteld, die we intern monitoren en die extern worden getoetst.

Deskundigheidsbevordering

Omdat de hulpvragen complexer worden blijft deskundigheidsbevordering van vrijwilligers én de medewerkers belangrijk. Naast de mogelijkheden in de Travers Academie en loopbaanbudgetten worden medewerkers ook inhoudelijk getraind. In 2018 zijn alle coördinatoren geschoold op het gebied van ggz-problematiek (grip op verwardheid) en staat omgaan met agressie voor 2019 op het programma. Individuele coördinatoren hebben zich gespecialiseerd in o.a. verlies en rouw en dementie. Gezien de ontwikkelingen in het sociaal domein zal in 2019 geïnvesteerd worden op 'ervaringsdeskundigheid' zowel op individueel niveau (mantelzorgers, vrijwilligers) als binnen netwerken (kennisdeling).

1.4 Risico's

De volgende belangrijkste strategische en bedrijfsrisico's signaleren we voor ZwolleDoet!:

- De samenwerking met de gemeente Zwolle en de beschikbare sociaal domeinbudgetten zijn van essentieel belang voor de continuïteit van de organisatie. De organisatie kiest er voor om sterk verankerd te zijn in de stad, in de wijken, buurten en straten. Voor het goed functioneren van de organisatie, is langdurige presentie nodig en intensieve samenwerking met partners in de stad binnen verschillende domeinen. Door het nastreven van zoveel mogelijk effect voor de inwoners van de stad en met een proactieve en innovatieve insteek, maken we graag dagelijks het verschil.
- Diverse facetten van het werk zijn specialistisch van aard en vragen vaak relevante werkervaring. Het aantrekken van nieuw personeel is niet altijd eenvoudig. Samen met opleidingen en met behulp van eigen opleidingsinspanningen en nieuwe wervingsactiviteiten, hopen we de uitvoering van het werk op hoog niveau te houden.
- De druk op vrijwilligers en mantelzorgers is hoog. Als organisatie proberen we steeds goed in de gaten te houden waar de grens ligt wat aan het voorveld, mantelzorgers en vrijwilligers gevraagd kan worden. Overbelasting van dit voorveld zal averechts werken.

1.5 Vooruitzichten

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. De druk op vrijwilligers, vrijwilligersorganisatie en de mantelzorgers is hoog. Het voorveld kan een mooie bijdrage leveren. Maar dat vraagt wel een gedegen aanpak. Binnen de organisatie dragen wij in 2019 ook graag bij aan de transformatie door te werken aan de volgende thema's:

- **Transformatie** - Travers/ZwolleDoet! is op verzoek van de gemeente Zwolle betrokken bij enkele grote transformatieprogramma's. Dagbesteding, Maatschappelijke participatie, Nieuwe Zwollenaren en Collectiverings. Er zijn mogelijkheden om programma's beter op elkaar aan te laten sluiten. Hierdoor ontstaat een beter proces en zal er meer resultaat worden geboekt. Dock24 en SamenZwolle zijn mooie methoden die passen in de transformatieagenda.
- **Collectivering** van voorzieningen vraagt een brede samenwerking met partners in de zorg, gemeente, maatschappelijk voorveld en inwoners.
- **Draagkracht mantelzorgers** - De komende tijd willen we nog meer inzetten op het versterken van de mantelzorger in zijn contact met de zorgvrager. Wat heeft de mantelzorger nodig om de eigen grenzen beter te bewaken en ook (vrije) tijd te creëren. En hoe kan de zorgvrager meer bewust worden van de positie van de mantelzorger? Het onderzoek naar meer respijtmogelijkheden ondersteunen wij van harte.
- **SamenZwolle** zal in 2019 een verdere vlucht nemen. De groei in bezoekers na de lancering van de website "SamenZwolle 2.0" begin 2019 is sterk, er zijn zelfs 21% meer bezoekers op de site. Een prachtig resultaat. In 2019 gaan we de processen verder efficiënt vormgeven. Hierbij wordt ook de ontwikkeling van CRVS betrokken.
- **Maatschappelijke diensttijd** - Samen met het welzijnswerk proberen we met het programma 'Impacter' een landelijk relevante aanpak te ontwikkelen om jongeren vroegtijdig maatschappelijk actief te laten worden en ze te laten groeien op tal van terreinen.
- Doorontwikkeling '**Goede dagen en perspectief**' (dagbesteding); een leuker en gevarieerder programma dat veel meer inwoners bereikt.

- Doorontwikkelen en Inbedding van **Dock24** in een breed spectrum op het snijvlak van het domein arbeid en zorg. De samenwerking met de teams in de wijken, het UWV, het onderwijs en de gemeente Zwolle zal worden uitgebouwd. Wij menen hiermee met partners een unieke multidisciplinaire aanpak in handen te hebben. De eerste resultaten geven vertrouwen.
- **Inclusie.** In 2019 willen we ons nog meer inzetten inclusie. Met de ontwikkelingen rondom Dock24, Nieuwe Zwollenaren, SamenZwolle en Toegankelijk Zwolle is inclusie een belangrijk speerpunt.



Afsluitend

Ook in 2019 zetten we in op een groot aantal Initiatieven die in samenwerking met onze partners in de stad worden vormgegeven. Dat doen we vanuit passie en betrokkenheid bij de inwoners van een steeds mooier wordend Zwolle.

Zwolle, 23 mei 2019

A.W. Bosch, voorzitter Raad van Bestuur

A. Riemersma, directeur Welzijn & Cultuur

2. Inhoudelijk verslag

2.1 Algemeen

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

	2015	2016	2017	2018
Organisaties in bestand	2.150	2.194	2.277	2127
Organisaties werkzaam met vrijwilligers/verenigingen/stichtingen	1.463	1.481	1.523	1903
Nieuw toegevoegde organisaties	91	104	96	89
Gebruikers website			19.486	28.677

Aantal mantelzorgers in het bestand	1.951	3.337	4.638	5.521
Individuele hulpvragen mantelzorgers			494	515
Individuele mantelzorgwaardering - toegekend	-	2.487	3.520	3.655
Bezoekers Week van de Mantelzorg	600	850	1.043	1.350

Aantal hulpvragen informele zorg (incl. karwij)	879	804	823	862
Aantal vrijwilligers informele zorg in bestand	260	319	371	307

Aantal hulpvragen SamenZwolle ¹	N.v.t.	87	401	423
Aantal opgeloste hulpvragen SamenZwolle ¹	N.v.t.	49	238	237
Aantal reacties SamenZwolle ¹	N.v.t.	59	588	401
Bezoekers website SamenZwolle ¹	N.v.t.	10.441	40.646	32.032

Totaal aantal vacatures				370
Pagina weergaves vacaturebank			20.149	35.526
Vacatures weergaven SamenZwolle			Ca. 1.000	5147
Scholingen op ZwolleDoet!-college	82	134	119	74
Aantal vrijwilligers actief met NLdoet	450	717	550	618
Advisering (vrijwilligers) organisaties	135	132	105	100

¹ 2016 begon voor SamenZwolle in september. Dus de cijfers zijn van 1 september t/m 31 december i.p.v. een volledig jaar.

2.2 Mantelzorgondersteuning (Steunpunt Mantelzorg)

Algemeen

Mantelzorg is alle hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving. Landelijk wordt door het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) aangegeven dat 1 op de 3 Nederlanders mantelzorg verleend (2017). Echter, het gaat hierbij niet altijd om langdurige intensieve zorg én niet alle mantelzorgers voelen zich overbelast. Indicatie voor Zwolle is dat er 27.000 mantelzorgers zijn die langdurig zorgen (langer dan 3 maanden, meer dan 8 uur per week); circa 5.000 langdurig en intensief. Landelijk wordt aangegeven dat 8,6% van de mantelzorgers zich zwaar belast voelt. Ongeveer vijf op de zes mantelzorgers geniet van de leuke momenten van het zorgen. 1 op de 5 werknemers combineert betaald werk met mantelzorg. Als mantelzorgers langere tijd zorg verlenen, lopen zij het risico overbelast te raken. Dat kan er bijvoorbeeld toe leiden dat zij zelf ziek worden, moeten stoppen met werken of hun sociale contacten verliezen.

Het merendeel van de mantelzorgers, bijna vier van de vijf, voelt zich voldoende kundig om de hulp te geven en tweederde heeft voldoende kennis. Bijna een op de vijf mantelzorgers geeft aan kennis te missen, bijna een op de tien geeft aan zich niet kundig te voelen. Met name mensen die iemand helpen met dementie, psychische problemen of een terminale ziekte, ervaren een hoge belasting. Aandachtspunten zijn de onbekendheid met de mogelijkheden voor ondersteuning, de toegang tot respijtzorg en onvoldoende aandacht voor het welbevinden van informele helpers door professionals. Hiernaast miste een op de tien kennis over iets anders, zoals over wetten en regels en hoe (meer) hulp aan te vragen (*bron: Zorg voor Beter*).



Steunpunt Mantelzorg

Veel mantelzorgers herkennen zichzelf niet als mantelzorger, vragen niet snel om hulp of waardering, of kennen onvoldoende ondersteuningsmogelijkheden. Naast algemene promotie en informatieverspreiding 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.

De meeste mantelzorgers komen via een verwijzing van een professional, het aanvragen van de waardering of via de Maand van de Mantelzorg bij het steunpunt terecht. Om mantelzorgers nog eerder te bereiken zijn in 2018 consulenten wekelijks een dagdeel bij de diverse sociaal wijkteams aangeschoven. 'Even' meedenken en/of een warme doorverwijzing werd hierdoor gemakkelijker. De meeste mantelzorgers vragen vaak uit zichzelf pas hulp zodra ze vastlopen in de zorgsituatie of dreigen overbelast te raken. Hierdoor zijn vaak meerdere gesprekken nodig voordat er naar een oplossing gekeken kan worden en het langer duurt voordat de mantelzorger zich minder belast voelt.

Eind 2018 stonden er 5.521 mantelzorgers in het bestand (waarvan 124 jongeren t/m 23 jaar). Wederom een groei ten opzicht van de voorgaande jaren (2017: 4.638, 2016: 3.337). Mantelzorgers zijn niet gemakkelijk te vinden. Het totaalpakket van werving, waardering en ondersteuning dat sinds 2016 (met de nieuwe landelijke regeling) is ingezet, heeft effect gehad.

Desondanks merken we dat nog steeds veel mantelzorgers en hun netwerk (incl. professionals) niet weten dat er ondersteuning mogelijk is. Om goed preventief te kunnen werken en zo overbelasting en uitval te voorkomen, blijft voortdurende communicatie noodzakelijk.

Bij het invullen van de mantelzorgwaardering konden de mantelzorgers op vrijwillige basis aangeven hoe hun mantelzorgtaken er uit zien en voor wie ze zorgen. De top drie voor wie iemand zorgt bestaat uit (in volgorde): ouders, partner en kind. 1.638 mantelzorgers (van de 3653 ingevulde formulieren) verlenen meer dan 8 uur per week mantelzorg. Deze 'zorg' bestaat uit veelal een combinatie van taken: steun bieden, meegaan naar doktersbezoek, huishoudelijke en administratieve taken (zie tabel 1 van bladzijde **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.** van dit verslag). Als ziektebeeld werd 'lichamelijke beperking' het vaakst genoteerd, gevolgd door 'chronisch ziek'. Op de vraag 'aan welke ondersteuning heeft u behoefte?' werd aangegeven (top 3):

- Emotionele ondersteuning
- Regelingen en voorzieningen
- Praktische hulp

Overigens gaven 3.203 mantelzorgers aan (op dit moment) geen behoefte te hebben aan ondersteuning, 177 wel.

Individuele ondersteuning

Het Steunpunt Mantelzorg individuele ondersteuning geboden rondom 515 hulpvragen. Hier waren 1718 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. Een indruk van de voorkomende onderwerpen:

Onderwerp	Aantal registraties	Aantal gespreksverslagen
Regelingen en voorzieningen	166	356
Emotionele ondersteuning	119	219
Algemene informatie	97	123
Bijeenkomsten/trainingen/cursussen	63	70
Respijtzorg	50	138
Werk en Mantelzorg	14	20
Ziektebeelden	6	11

Jonge mantelzorgers

*"wij zijn zo lang op zoek geweest naar iets voor ons kind die niks heeft,
juist omdat we zien dat hij/zij ook lijdt onder de situatie".*

Indicaties voor het aantal jonge mantelzorgers verschillen sterk per onderzoek en gehanteerde definities (leeftijd, daadwerkelijke zorg). Mantelzorg.nl geeft aan dat 12% van de kinderen en jongeren tussen de 5 en 24 jaar opgroeit op met een chronische zieke huisgenoot. Movisie vermeldt dat na schatting zo'n 6 procent van de jongeren in Nederland mantelzorger is. Deze zorg kan een groot beroep doen op de veerkracht en mentaal welbevinden van jongeren.

Als jongeren langere tijd mantelzorg verlenen, kan dat verschillende negatieve gevolgen hebben:

- Opgroei- en opvoedproblemen door te veel verantwoordelijkheid en te weinig tijd voor de eigen ontwikkeling.
- Lichamelijke en emotionele klachten zoals stress en vermoeidheid.
- Meer behoefte aan zorg: jonge mantelzorgers doen op latere leeftijd vaker een beroep op de (geestelijke) gezondheidszorg dan andere jongeren (2x zoveel).
- Jonge mantelzorgers beoordelen hun psychisch welbevinden negatiever.

Daarnaast hebben kopp- en kvo-kinderen (kinderen van ouders met psychische problemen/kinderen van verslaafde ouders) 2 tot 3 keer zo veel kans op een psychische stoornis of verslaving.

Deze impact wordt vergroot doordat jonge mantelzorgers niet gauw over hun zorgen praten. Vaak weten ze niet waar ze hiervoor terecht kunnen. Daarom is het belangrijk om deze jongeren actief op te zoeken en te ondersteunen (*bronnen: mantelzorg.nl, movisie.nl en trimbos.nl*).

Jonge mantelzorgers maken niet snel gebruik van individuele ondersteuning. Zij gaan eerder in gesprek met hun eigen omgeving (vrienden, familie of docenten). We hebben dit jaar meer ingezet op bewustwording creëren in de omgeving van jonge mantelzorgers. Hiervoor zijn flyers ontwikkeld voor docenten en studenten. Ook heeft het thema landelijk (kinderombudsman, mantelzorg.nl) meer aandacht gekregen. Dit had effect op vragen die bij het steunpunt binnenkwamen en de bereidheid tot samenwerking. Dit jaar zijn we aangehaakt bij de Bruijsweken voor hbo- en mbo-studenten om het thema bij hen bespreekbaar te maken in combinatie met studentenwelzijn.

Daarnaast hebben we de samenwerking opgezocht met het Europees Me-We-project, waarin onderzocht wordt hoe de veerkracht van jonge mantelzorgers versterkt kan worden. Er is wederom samengewerkt met scholen middels het THINK-programma. Er is gericht samengewerkt met: SOOZ (studentenorgaan), het SCC (Studenten SuccesCentrum Deltion College), De Groene Welle, het sociaal wijkteam en basisscholen om informatie te delen over dit thema. Deze aanpak werkt: we zien dat er het laatste halfjaar meer jonge mantelzorgers bij ons zijn geregistreerd (124) en er meer bewustwording is bij professionals. Ook het aantal jongeren dat aangeeft op de hoogte te willen blijven is toegenomen. Via de betrokken jongeren proberen we andere jongeren te bereiken door hun ervaringsverhalen te delen.

Organisaties benaderen ook zelf het steunpunt; o.a. SportService Zwolle, MantelzorgNL (voorheen Mezzo) en jeugdzorg. Desondanks krijgen we signalen dat er veel onwetendheid is bij docenten en professionals. We zetten daarom de koers van bewustwording voort in 2019.

Naast individuele ondersteuning en netwerkgesprekken zijn er in 2018 (ontspannende) activiteiten georganiseerd voor jonge mantelzorgers. Tijdens deze activiteiten vinden ook korte ondersteuningsgesprekjes plaats en/of vinden de jongeren steun en herkenning bij elkaar. In 2018 zijn er 9 activiteiten voor jonge mantelzorgers georganiseerd, zowel voor 8-12 jaar als 13-18 jaar. Dit jaar hebben we regelmatig activiteiten georganiseerd waarbij de jongeren iemand mee mocht nemen.

Sinds de 2^e helft van 2018 gaan we bij nieuwe aanmeldingen standaard bij de jongeren op huisbezoek voor een korte kennismaking en informeren hen actief over de groepsactiviteiten. Dit zie je terug in het aantal deelnemers (167 waarvan 118 jonge mantelzorger). Bij de activiteiten zelf hebben we samengewerkt met de jongeren werkers van Travers, Hedon en Dock24. Een aantal activiteiten hebben we kunnen uitvoeren door de Beursvloer match (Rebound, Pathé) en het gratis beschikbaar stellen van materiaal van Deltion College.



De ouders van de kinderen waar wij geen passend aanbod voor hebben verwijzen we door naar partners in de stad, denk aan 'Piep, zei de muis' of KOPP-groep van Impluz.

Migrantenmantelzorgers

Er zijn in 2018 106 ondersteuningsgesprekken gevoerd, waarbij specifiek cultuurgebonden problematiek meespeelde en/of de hulpvrager de Nederlandse taal niet goed beheerste. Kenmerkend bij vragen van migrante mantelzorgers is veelvuldig een taalbarrière: de mantelzorgers zelf, of de mensen waar ze voor zorgen, hebben een achterstand in de Nederlandse taal waardoor ze o.a. vaker moeite te hebben om hulpvragen te formuleren op een manier die instanties en professionals verwachten. Daarnaast speelt 'familiezorg' een andere rol. In veel andere culturen is deze zorg vanzelfsprekender. Ook als er professionele zorg aanwezig is, wil men een actieve rol blijven spelen en dat kan betekenen dat de hulpverleners en mantelzorgers intensiever en vaker contact hebben en meer moeten afstemmen dan men gewend is. Het netwerk van migranten bestaat vaak uit mensen uit hun eigen gemeenschap, waarin ze minder informatie over mantelzorgondersteuning tegenkomen. En door negatieve ervaringen met het zorgstelsel en de overheid is het vertrouwen in instellingen kwetsbaar.

Dit jaar is voornamelijk ingezet op een meer collectieve aanpak. In groepsverband zijn bijeenkomsten georganiseerd om probleemoplossend te denken voor de toekomst. Een voorbeeld hiervan is cultuursensitieve zorg, geïnitieerd door Hogeschool Windesheim, Steunpunt Mantelzorg en ervaringsdeskundige mantelzorgers; waarbij met verschillende partijen is nagedacht over hoe de zorg beter ingericht zou moeten zijn voor mensen met een andere culturele achtergrond. Dit onderwerp heeft veel aandacht gehad dit jaar, waardoor er een sneeuwbaleffect ontstaat en preventief wordt nagedacht. In september is er een manifest ondertekend door 26 organisaties in de aanwezigheid van 75 mensen. IJsselheem is daadwerkelijk gestart met het aanbieden van cultuursensitieve zorg. Meerdere organisaties en (migranten)mantelzorgers in Zwolle zijn meegenomen bij deze ontwikkeling waardoor er meer mantelzorgers bereikt zijn dan de individuele cijfers in ons bestand aangeven. Er is voorlichting gegeven aan een vrouwengroep en informatie verstrekt middels beurzen (statushouders in Cultuurhuis, informatiemarkt 'Gezond ouder worden' e.d.) Door de bezoekvrouwen van Travers en bruggenbouwers actief te blijven informeren, worden diverse migrantenmantelzorgers indirect ondersteund. Verschillende migrantenorganisaties en zorgaanbieders zijn op de hoogte van mantelzorgondersteuning gebracht, zodat ze zelf hun achterban op de hoogte kunnen houden van mantelzorgondersteuning. Denk aan: Turkse moskee, Somalische moskee, Alevitische vereniging, thuiszorg S-Zorgt, MT Thuiszorg, thuiszorg Rumi Dervish, Chinese vereniging, stichting Gotong Royong, IJsselheem.

Er zijn vertaalmaatjes ingezet om allochtone mantelzorgers te ondersteunen tijdens het contact met hulpverleners. De vertaalmaatjes spreken bijvoorbeeld Turks, Arabisch, Koerdisch, Perzisch, Dari (Afghanistan), Papiament, Spaans, Marokkaans, Mandarijn (Chinees), Indonesisch, Frans en Engels en worden mede 'aangevraagd' door zorgprofessionals.

De vertaalmaatjes zijn in 2018 37 keer ingezet. Daarnaast hebben ze geholpen bij 33 aanvragen voor de mantelzorgwaardering. Incidenteel worden ze ook gevraagd te ondersteunen bij andere dan mantelzorgsituaties, zoals buurtbemiddeling.

Naastbetrokkenen met ggz-problematiek

12% van de mantelzorgers verleent zorg aan een naaste met ggz-problematiek. Naastbetrokkenen van mensen met ggz-problematiek geven aan vaak te maken te hebben met een (sterk) wisselend verloop van de zorgsituatie. Op het moment dat het even beter gaat met hun naasten, houden ze er altijd nog rekening mee dat het zo weer

om kan slaan. Dit heeft een belastend effect op de manier waarop de naasten hun dag in kunnen vullen. Kijkend naar de aard van de beperking, dan vinden mensen zichzelf vooral relatief onkundig als ze hulp geven aan iemand met een psychische beperking als een depressie of angststoornis. Daarbij zegt 16% van de mantelzorgers van mensen met ggz-problematiek dat er niemand zou helpen als zij uitvallen, bij alle andere mantelzorg is dat 9% van de mantelzorgers (bron: *Mantelzorgers: wie helpt er eigenlijk mee?* Door Alice de Boer en Mirjam Klerk).



Omdat de naam 'ggz-mantelzorg' niet zo goed aansluit bij de doelgroep hebben we besloten om het in onze communicatie te hebben over 'naast betrokkenen van mensen met ggz-problematiek'. Deze groep mantelzorgers heeft over het algemeen behoefte aan meerdere gesprekken. De meeste vragen komen van ouders met kinderen of partner met autismespectrumstoornis (ASS) of een depressie. Op het moment dat ze bij het steunpunt komen lopen ze vaak, óf vast in het vinden van de juiste hulp óf voelen ze zich niet serieus genomen/gehoord door een professional. Daarnaast speelt het probleem van de lange wachtlijsten nog steeds mee in de belasting van mantelzorgers. Landelijk is hier al aandacht voor en staan hier actiepunten voor uit. De problematiek van deze groep is niet op te lossen met 'alleen' een luisterend oor. Aan het eind van het jaar zijn we om deze reden gaan inzetten op meer coachende gesprekken over een langere periode. Daarbij wordt gewerkt aan een specifiek doel; bijvoorbeeld 'minder belast voelen'. Voor wat betreft het 'luisterend oor' onderzoeken we momenteel of er gewerkt kan worden met vrijwilligers, de zogenaamde 'mantelzorgmaatjes'.

De meeste naastbetrokkenen geven aan het fijn te vinden dat er even iemand naar ze luistert die niet emotioneel betrokken is bij de situatie. Ook geven ze aan dat ze het steunpunt zien als een minder beladen plek waar ze makkelijk naar toe gaan; de drempel is wat lager dan wanneer ze naar een zorgprofessional moeten voor zichzelf. Soms geven we het advies om toch nadere professionele hulp in te schakelen, omdat er meer hulp nodig is dan dat het steunpunt kan bieden.

Via het zogenaamde 'ggz-mantelzorgoverleg' is met diverse partijen als Limor, RIBW, Focus, Dimence, gemeente Zwolle, de mantelzorgadviesraad en het ggz-beraad gesproken over (het verbeteren van) de ondersteuning. De samenwerking met Sensor, in zake bereikbaarheid buiten kantoortijden van het steunpunt, met name voor deze groep, heeft vervolg gekregen.

Werkende mantelzorgers

"De medewerkers die aanwezig waren, voelden zich gehoord en hebben meer kennis over werk en mantelzorg. Ze spreken mij nadien, ik zat bij de bijeenkomsten, ook makkelijker aan over dit onderwerp".

Het aantal werkende mantelzorgers neemt toe. 1 op de 5 mensen combineert hun baan met mantelzorg en in de zorg is dit zelfs 1 op de 4 medewerkers. 75% van de mantelzorgers praat er pas over als zij hun werk en zorgtaken niet goed kunnen combineren. Ze zijn bang zijn voor een negatieve impact op hun loopbaan of willen collega's niet belasten. Mantelzorgers die zich gesteund voelen door de leidinggevende en collega's, ervaren in grotere getale (84%) de combinatie mantelzorg en werk als goed. Bij mantelzorgers die zich niet gesteund voelen is dat 56%. Daarnaast ervaren ze minder lichamelijke klachten (Werk & Mantelzorg 2017). Mantelzorgers hebben de meeste baat bij flexibele werktijden en begrip (Sociaal en Cultureel Planbureau 2015-II).

Tijdens gesprekken met mantelzorgers wordt gevraagd of een werkgever op de hoogte is van de mantelzorgsituatie. Meestal is dat wel het geval en is de werkgever bereid om mee te denken in oplossingen. Er zijn in 2018 15 vragen gesteld door mantelzorgers die moeite hebben met het combineren van werk en mantelzorgtaken. In netwerkgesprekken zijn we ingestoken op duurzame inzetbaarheid bij werkgevers waar werk en mantelzorg een onderdeel van is. Een term die bij werkgevers beter aanslaat dan mantelzorg. Er is voorlichting gegeven tijdens een arbeidsvoorwaardenmarkt voor medewerkers van Abbott Zwolle en workshops voor medewerkers van De Riethorst en Het Zonnehuis. Zij gaven aan het prettig te vinden dat hun werkgever ons had uitgenodigd omdat ze zo weten dat het onderwerp bespreekbaar is. Elkaar ontmoeten en elkaar voorzien van tips heeft hen ook geholpen. Er is geïnterviewd in de binnenstad van Zwolle; we zijn met mensen in gesprek gegaan over het thema werk en zorgen voor een naaste en de mogelijkheden van Steunpunt Mantelzorg om mee te denken met werkgevers in het opstellen van mantelzorgbeleid binnen het thema duurzame inzetbaarheid op de werkvloer. Wanneer organisaties ons benaderen met 'andere vragen' rondom mantelzorgondersteuning (bijvoorbeeld mantelzorgverklaring, waardering van mantelzorgers) stellen we tegenwoordig proactief de vraag wat er in de organisatie geregeld is rondom mantelzorg voor hun eigen werknemers. Hierop kwam vaak een reactie waaruit blijkt dat hier niet altijd bij stil gestaan wordt. Men denkt snel dat dit alleen te maken heeft met verlofregelingen/wettelijke mogelijkheden; maar juist het gesprek er over aangaan en een sfeer creëren waarbij het 'normaal' is dat dit ontwerp besproken kan worden is iets wat ook bijdraagt aan een mantelzorgvriendelijk klimaat.

Mantelzorgers met vraagstukken t.a.v. regelingen en voorzieningen

"Na ons telefonisch contact is het een en ander snel op gang gekomen. Eenmaal in de week hebben wij naar tevredenheid een prima hulp."

"Je hebt mij super geholpen hiermee, dit is gewoon allemaal lastig om in je eentje als leek uit te zoeken."



In 2018 zijn er 166 vragen over regelingen en voorzieningen behandeld door de mantelzorgmakelaar. Voor het 'oplossen' van deze gesprekken waren 343 gesprekken met mantelzorgers en professionals nodig. Een lichte stijging van vorig jaar, passend bij de stijging van het aantal mantelzorgers in ons bestand. Er is 43 keer een inloopspreekuur aangeboden. Er komen veel verschillende, complexe vragen binnen die niet in één algemeen onderwerp te vangen zijn (60 vragen).

Een top 3 van onderwerpen die helder naar voren komen zijn vragen over:

- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (24)
- Financiële tegemoetkomingen (21)
- Huishoudelijke hulp (17)

Opvallend is wel dat meer mensen vragen stellen over een persoonsgebonden budget; namelijk 15 (2017: 8). Mantelzorgers geven aan dat de huidige zorg in natura voor hen in veel gevallen niet de juiste zorg is en het maatwerk van een persoonsgebonden budget aantrekkelijker is. Vragen over respijtzorg/vervangende zorg zijn licht gedaald. In 2017: 58 vragen (142 gespreksverslagen). In 2018: 49 vragen (125 gespreksverslagen). Om vragen opgelost te krijgen is contact met andere professionals, waaronder het sociaal wijkteam, noodzakelijk. Er

is dan ook regelmatig overleg en uitwisseling van elkaars expertise. Verder is er regelmatig contact met landelijke partijen om casussen opgelost te krijgen en om knelpunten te vergelijken: MantelzorgNL (voorheen Mezzo), PGGM&CO, Zilveren Kruis, Movisie en andere steunpunten.

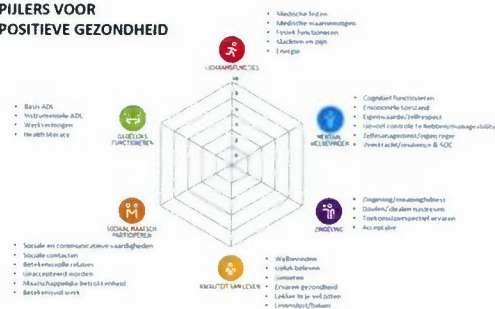
Mantelzorgers met een slechte gezondheid

Tijdens individuele gesprekken met mantelzorgers zijn we alert op de gezondheid van de mantelzorger. Hierbij werken we vanuit de pijlers van positieve gezondheid. Overbelasting en stress zijn onderwerpen die altijd aan bod komen. We denken mee meedenken in mogelijkheden om te leren ontspannen en nemen we dit onderwerp ook mee in ons aanbod (thema)bijeenkomsten. Bij onder andere de Mantelzorgsalon, welke maandelijks voor mantelzorgers wordt georganiseerd, is aandacht besteed aan gezonde voeding, leefstijl en vitaliteit.

Respijtzorg voor mantelzorgers

Om mantelzorgers te ontlasten worden vrijwilligers (1-op-1) ingezet in de thuissituatie (zie Steunpunt Informele Zorg). Daarnaast zijn door ZwolleDoet! een aantal andere vormen van respijtzorg aangeboden. Speciaal voor mantelzorgers en hun zorgvragers organiseert Steunpunt Mantelzorg samen met WijZ Welzijn de Mantelzorgsalon. Tijdens deze maandelijks bijeenkomsten staat elkaar ontmoeten, ontspannen, informatie advies en ervaringen uitwisselen en nieuwe energie opdoen centraal. In 2018 zijn 151 mantelzorgers en hulpvragers naar de Mantelzorgsalon gekomen. 'Kracht van herinneringen' is een cursus (van 7 bijeenkomsten) voor mensen met dementie en hun mantelzorger, waarbij door middel van verschillende thema's, positieve herinneringen worden opgehaald. Ondanks de goede ervaringen in 2017 zijn de twee geplande series van 'Kracht van herinneringen' niet doorgegaan in 2018. Er is wél animo voor, maar doordat het ver van te voren werd gepland, waren de deelnemers al niet meer in staat om deel nemen als het zover was. Bijvoorbeeld door de ziekte, opname of ingezette dagbesteding. In januari 2019 sluiten we daarom met het project aan bij woon-, zorg- en dienstencentrum 'Nieuwe Haven' waar mensen al naar dagbesteding gaan. Vandaaruit krijgt men tips voor in de thuissituatie.

PIJLERS VOOR POSITIEVE GEZONDHEID



In 2018 hebben wij er voor gekozen om geen aparte respijtzorgmarkt te organiseren maar mantelzorgers individueel te ondersteunen m.b.t. respijtzorg vragen en aan te sluiten bij bestaande informatiemarkten. Zo heeft het Steunpunt Mantelzorg deelgenomen aan de inspiratiemarkt 'Zwolle Woont!' en het festival 'Slim Oud'. Onze ervaring is dat dit effectiever is; er wordt een grotere groep (nieuwe) mantelzorgers bereikt en de vergroot de bekendheid van het Steunpunt Mantelzorg. Met de gemeente Zwolle en partijen die respijtzorgvoorzieningen hebben, is meegedacht over de behoefte aan respijtzorg/vervangende zorg van mantelzorgers in de stad.

Training en scholing voor mantelzorgers

Gaande het jaar organiseert ZwolleDoet! een gevarieerd aanbod aan workshops en trainingen voor zowel mantelzorgers, vrijwilligers als professionals. Met de trainingen proberen we de eigenkracht van mantelzorgers te versterken door kennis en vaardigheden rondom ziektebeelden aan te bieden en lotgenoten te ontmoeten.

Voor naastbetrokkenen met ggz-problematiek worden wat intensievere trainingen georganiseerd. In 2018 was dat 'betrokken omgeving' en de 'brusjesgroep' voor broertjes en zusjes. De trainingen worden goed gewaardeerd (8,1). Kinderen ervaren de brusjesgroep als erg prettig omdat ze zo merken dat ze niet de enige zijn en ze

'mogen' praten over hun ervaringen. Ouders vinden het fijn dat hun 'brusje' andere kinderen kan ontmoeten, omdat ouders vaak merken dat er veel aandacht naar het kind toe gaat die extra zorg nodig heeft en zoekende zijn in het organiseren van de juiste hulp/ondersteuning voor het andere kind.

Om mantelzorgers van mensen met dementie een steuntje in de rug te bieden, wordt een ondersteuningsgroep georganiseerd. De cursus is erop gericht mantelzorgers beter te leren omgaan met de situatie, waardoor ze minder belast raken. De deelnemers vinden begrip, herkenning en steun bij elkaar.

We merken dat er steeds meer behoefte is aan lotgenotencontact voor verschillende doelgroepen. Dit jaar hebben we vanuit Steunpunt Mantelzorg de lotgenotengroep voor naasten van mensen met NAH (niet aangeboren hersenletsel) begeleid. Hier kan ieder zijn persoonlijke verhaal delen, onderling tips uitwisselen en vinden de mensen steun bij elkaar doordat ze zien dat ze niet de enige zijn. Met het netwerk NAH, Transmurale StrokeService Zwolle, Vogellanden, Hersenletsel Overijssel, IJsselheem, Zandhove, MEE IJsseloever en InteraktContour werken we hierin samen.

Eigen initiatieven van mantelzorgers zoals het Parkinson café, het Alzheimer café en Autismecafé zijn ondersteund. Ze hebben bijdragen ontvangen om activiteiten te kunnen organiseren, sprekers in te huren en ZwolleDoet! heeft hen ondersteund in de organisatie en marketing van deze activiteiten.

Kennisgerichte themabijeenkomsten

Er zijn in 2018 kennisgerichte themabijeenkomsten georganiseerd over omgaan met een verslaving, borderline, depressie, burn-out en stress en dementie. Door middel van deze bijeenkomsten hebben we 99 mantelzorgers bereikt (2017: 78). Er lijkt een terugloop te zijn in behoefte van trainingen aan mantelzorgers. Dit zien we terug in het aantal aanmeldingen voor de bijeenkomst in het najaar. De indruk bestaat dat er wat meer belangstelling is voor de kortere themabijeenkomsten ten opzichte van de langdurige trainingen en de behoefte wat meer verschuift naar lotgenotencontact. Daarnaast is het voor mantelzorgers soms moeilijk om deel te nemen in verband met het ontbreken van opvang voor de zorgvrager. We onderzoeken mogelijkheden om thuis bijeenkomsten te kunnen volgen. Vanuit onze rol als kenniscentrum is er informatie gedeeld mantelzorgthema's middels nieuwsbrieven, presentaties, netwerkgesprekken, samenwerkingstrajecten.



2.3 Mantelzorgwaardering (Steunpunt Mantelzorg)

Individuele mantelzorgwaardering

In 2018 zijn er 3.655 individuele mantelzorgwaarderingen toegekend. De verdeling was als volgt:

- 101 mantelzorgers t/m 12 jaar in de vorm van een bioscoopcadeaukaart
- 98 mantelzorgers van 13 t/m 17 jaar in de vorm van een VVV Cadeaukaart
- 3.456 mantelzorgers van 18 jaar en ouder in de vorm van een VVV Cadeaukaart

In 2018 hebben we ingezet op het informeren van mantelzorgers via verschillende communicatiemiddelen zoals, flyers, kaarten, affiches, sociale media, website, nieuwsbrieven, persberichten en netwerk en informatiemarkten. Daarnaast zijn er speciale inloopsprekken georganiseerd door Steunpunt Mantelzorg Zwolle waarbij vertaalmaatjes, bruggenbouwers en bezoekvrouwen van Travers Welzijn in verschillende stadsdelen zijn ingezet

om met name migrantenmantelzorgers te helpen bij het invullen van het aanvraagformulier voor de mantelzorgwaardering. Op locatie zijn 33 formulieren met deze hulp ingevuld. Migrantenmantelzorgers die moeite hebben met de Nederlandse taal, vinden het nog steeds lastig om het proces voor aanvraag van de mantelzorgwaardering te begrijpen. Komend jaar zetten we daarom nog meer in op het informeren van migrantenmantelzorgers en hun hulpverleners. Door o.a. vertaalmaatjes in te zetten bij bijeenkomsten waar migrantenmantelzorgers aanwezig zijn om hen vroegtijdig en in hun eigen taal over het proces te informeren. De individuele mantelzorgwaardering is een zeer laagdrempelige en effectief middel om mantelzorgers te vinden, te waarderen, te informeren en ondersteunen bij (dreigende) overbelasting. In januari 2018 hebben 809 mantelzorgers deelgenomen aan de uitreikingsdagen en hun cadeaukaart opgehaald. Mantelzorgers waardeerden zowel het in gesprek kunnen gaan met consultants als lotgenoten zeer. Daarnaast hebben mantelzorgers de keuze om de mantelzorgwaardering opgestuurd te krijgen. Op 30 en 31 januari en 1 februari 2019 zijn weer de uitgiftedagen van de individuele mantelzorgwaardering 2018 bij het Steunpunt Mantelzorg. Mantelzorgers kunnen dan hun waardering ophalen en in gesprek gaan met lotgenoten en consultants van het Steunpunt Mantelzorg, het Startpunt Informele Zorg en leden van de Mantelzorgadviesraad.

Maand van de mantelzorg

In 2018 hebben we in plaats van een Week van de Mantelzorg nog groter uitgepakt met de Maand van de Mantelzorg. Tijdens deze maand is er voor Zwolse mantelzorgers een speciaal programma georganiseerd met culturele, ontspannende en informatieve activiteiten. Door de samenwerking met heel veel betrokken organisaties en bedrijven in de stad zoals het Deltion College, Zwolse Theaters, Museum de Fundatie, Pathé, Hedon, Zorgspectrum Het Zand, InteraktContour, Autismecafé, Parkinsoncafé, Alzheimercafé, Univé, BonBonnerie Borrel, Restaurant UNO, Resto Van Harte, Icare Ledenvereniging, Tactus, Dimence, Omega, Frion hebben we een prachtig programma met 28 activiteiten kunnen aanbieden aan mantelzorgers. Mede door de sponsering en maatschappelijk ondernemen van deze organisaties is dit programma tot stand gekomen.

Voor de Maand van de Mantelzorg hebben zich 1.350 mantelzorgers aangemeld (dit aantal ligt nog hoger omdat we niet alle cijfers van alle deelgenomen organisaties hebben).

Als organisatie hebben wij heel veel positieve reacties ontvangen op het diverse programma, de kwaliteit van de activiteiten en de kleinschalige opzet. Hierdoor konden mantelzorgers andere mantelzorgers ontmoeten en hun ervaringen delen zowel met mantelzorgers als consultants van het Steunpunt Mantelzorg. Op de Dag van de Mantelzorg kon dit ook met wethouder William Dogger.

Daarnaast hebben mantelzorgers die in de Maand van de Mantelzorg niet naar de activiteiten konden of zwaar (over)belast waren, het zeer gewaardeerd dat ze verrast werden met een prachtig boeket, beschikbaar gesteld door Robert Exoo of een schoonheidsbehandeling door Schoonheidsinstituut Cameleon.

We hebben ook gemerkt dat de Maand van de Mantelzorg een zeer effectief middel is om heel veel verschillende groepen mantelzorgers te bereiken, te informeren, ontspanning en lotgenotencontact te bieden. Daarnaast ervaren mantelzorgers de (gratis) aangeboden activiteiten ook als waardering, als een cadeautje en erkenning. Tevens heeft de Maand van de Mantelzorg een aanzuigend effect op organisaties en bedrijven die mee willen werken en iets willen doen voor mantelzorgers. Hieruit is o.a. het aanbod gekomen van de Doorbrekers om 370 kerstpakketten à EUR 40 en 65 hartvormige banketstaven aan Zwolse mantelzorgers te geven eind december. Ook zij kregen hierop veel positieve en soms ontroerende reacties.

Leuk is ook om te melden dat andere steden in Nederland naar aanleiding van het succes van de Maand voor Mantelzorg in Zwolle, in 2019 ook een maand lang activiteiten voor mantelzorgers gaan organiseren.

Maatwerkwaardering

"Ik ben er stil van. Dit had ik niet verwacht, Dat er ook nog mensen aan mij denken."

"Topdag gehad!! Roel en de boys hebben genoten.

De kinderen konden heerlijk onbezorgd kind zijn. Ik ben blij en dankbaar."

"Wat een verrassing! Het is heel lang geleden dat ik eens naar de film ben geweest."

Waardering op Maat is bestemd voor mantelzorgers die door hun persoonlijke (overbelaste) mantelzorgsituatie iets extra's verdienen. Op advies van de mantelzorgconsulenten, professionals of het netwerk kan de mantelzorger hiervoor aangedragen worden. In 2018 zijn er 39 maatwerkwaarderingen uitgereikt (in 2017 waren dit er 17) in de vorm van bloemen, een bioscoopkaart, saunabon, uiteten of schoonheidsbehandeling met een speciaal ontworpen kaartje met de tekst: "Als iemand het verdient, ben jij het!" Of "Jij ziet de ander, ik zie jou!". Alle 39 mantelzorgers reageerden zeer verrast en vaak ook ontroerd omdat zij waardering kregen. De maatwerkwaardering wordt dan ook enorm gewaardeerd!

Acties en aanbiedingen

In 2018 hebben we veel acties en aanbiedingen voor mantelzorgers van Zwolse bedrijven en organisaties gehad, een greep hieruit zijn o.a. kaarten voor wedstrijden van PEC Zwolle, kaarten voor de basketbal wedstrijden van Landstede, kaarten voor diverse voorstellingen van de Zwolse Theaters en de Stadskamer o.a. de Krijtkring, Momix, Expeditie Eiland, concerten van Hedon zoals Gare du Nord, bezoek aan Museum de Fundatie, 370 gratis kerstpakketten ter waarde van EUR 40 en 65 hartvormige banketstaven, schoonheidsbehandelingen en manicures, boeketten, diner van Resto van Harte gratis voor mantelzorgers boven de 60+ en dinerkaarten van Zilveren Kruis voor mantelzorgers.

Overzicht antwoorden formulier individuele mantelzorgwaardering

Voor het overzicht zie Bijlage I

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en behoeftepeilingen

In 2018 is gestart met een nieuwe werkwijze om klanttevredenheid te meten onder mantelzorgers om de belasting voor hen zo min mogelijk te laten zijn én het te benutten als een extra ondersteuningsmoment. De betrokken coördinator stuurt, na 4 maanden (i.v.m. het effect van de interventie) per mail een uitnodiging aan de mantelzorger om een enquête in te vullen over onze dienstverlening. Dit kan eventueel anoniem worden ingevuld. De respons kan tevens een uitnodiging zijn voor een nieuw contact, indien gewenst. Tijdens de uitreikingsdagen van de individuele mantelzorgwaardering in februari 2018 is er een enquête afgenomen onder de bezoekers met vragen over de behoefte aan informatie en ondersteuning.

2.4 Startpunt Informele Zorg (SIZ) - inzet (gespecialiseerde) vrijwilligers in de thuissituatie

Algemeen

Vrijwilligers van de vrijwillige thuiszorg ondersteunen mantelzorgers door een dagdeel in de week de partner gezelschap te houden, eventueel een activiteit te ondernemen, waardoor de mantelzorger op adem kan komen. Of de vrijwilliger houdt een eenzame oudere in gezelschap en bezorgt hem/haar een fijne tijd. Op deze manier kunnen hulpvragers langer en fijner thuis blijven wonen. Contact en gezelschap staat centraal, de match tussen de hulpvrager en de vrijwilliger is heel belangrijk om de match voor een langere periode en vruchtbaar in stand te houden.

Een hulpvraag van praktische aard (boodschappen, vervoer, tuin vragen en kleine klusjes) wordt doorverwezen naar KarWij (eerder Buurthulp). KarWij zoekt naar samenwerkingspartner in de stad om hulpvragen op te lossen (SamenZwolle, Stichting Present en buurtinitiatieven). In 2018 zijn er 862 hulpvragen in behandeling genomen of begeleid (doorlopende vragen) door Startpunt Informele Zorg (SIZ). Er waren 307 vrijwilligers actief in 2018. De meeste hulpvragen worden gesteld op het gebied van bezoekwerk, oppas/speelhulp en praktische hulp. Qua ziektebeeld/problematiek worden er veelvuldig vragen gesteld op het gebied van dementie, psychische kwetsbaarheid en terminale zorg. Onze coördinatoren van het Startpunt Informele Zorg worden vanwege hun expertise m.b.t. bijzondere doelgroepen regelmatig gevraagd om mee te denken en ondersteunen in netwerken en lotgenotengroepen zoals het Alzheimer Café.

KarWij (voorheen Buurthulp)

Eind 2017 is KarWij onderdeel geworden van de holding Travers. In 2018 werd de Buurthulp en haar vrijwilligers samengevoegd met KarWij. Door deze samenvoeging heeft KarWij ook vrijwilligers die individueel ingezet kunnen worden bij kleinere klussen. De meest praktische vragen worden opgepakt door KarWij, (praktische) hulpvragen waar toch meer problematiek speelt (hulpvrager heeft dementie bijvoorbeeld) door het Startpunt Informele Zorg. Er is dan een meer zorgvuldige aanpak nodig met huisbezoek en gespecialiseerde vrijwilliger.

Bezorgpoule

In 2017 kwam er een sterk signaal dat er kwetsbare Zwollenaren die afhankelijk zijn van de voedselbank, toch geen pakket ontvingen omdat er geen mogelijkheid was om het pakket op te halen. Die hulpvragen verschenen veelal op SamenZwolle en kwamen binnen bij KarWij. SIZ heeft hiervoor in 2018 een collectieve oplossing bedacht: de bezorgpoule.

De bezorgpoule bestaat uit vrijwilligers die om de beurt voedselbankpakketten ophalen bij de voedselbank en deze bezorgen bij meerdere adressen.

Dit doen ze voor cliënten die dit zelf niet kunnen omdat zij voldoen aan 4 voorwaarden:

1. Ingeschreven bij de voedselbank.
2. Geen of een overbelast netwerk die het voor hen zou kunnen halen.
3. Fietsend of lopend het pakket niet zelf kunnen halen.
4. Geen beschikking hebben over een auto.

In 2018 zijn 19 cliënten geholpen door de bezorgpoule. Deze zijn gedurende het jaar verdeeld geweest over 2 bezorgpoules. Per poule is er ruimte voor bezorging van 4 adressen. De kracht van het project zit in de tijdsinvestering. In plaats van 1 vrijwilliger die elke week 1 cliënt helpt, is een chauffeur nu eens per maand aan de beurt om 4 cliënten te helpen. Dit is voor veel potentiële vrijwilligers aantrekkelijker vanwege de tijdsinvestering en de mogelijkheid om te ruilen van rijbeurt met collega-chauffeur.

De wachtlijst voor bezorging is gegroeid naar 10 cliënten. In 2019 wordt gekeken naar de haalbaarheid voor het vormen van een derde bezorgpoule. Daarnaast wordt gekeken naar het stimuleren van zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de cliënt. Hierin zal de professional die betrokken is bij de cliënt ook verantwoordelijkheid dragen. De vraag naar deze dienst is groot.

Plusmaatjes

De vragen met ggz-problematiek blijven complex. In 2018 zijn er verhoudingsgewijs minder vragen binnengekomen maar veel maatjesvragen die moeilijk op te lossen waren zijn nu wel voorzien van een maatje. In 2018 is het aantal PlusMaatjes (de vrijwilligers) toegenomen. In totaal zijn er 6 nieuwe PlusMaatjes geworven en is er nu een groep van in totaal 21 PlusMaatjes. Met de huidige PlusMaatjes zijn er 15 nieuwe koppelingen gemaakt met hulpvragers in 2018. 12 koppelingen liepen nog door vanuit 2017. Daarnaast hebben we 11 studenten Social Work van Windesheim ingezet als PlusMaatje. Dus in totaal hebben we 38 hulpvragers met een (ernstige) psychische kwetsbaarheid kunnen helpen in 2018.



Omdat er veel complexe maatjesvragen voor deze doelgroep binnen komen en er niet voldoende vrijwilligers zijn om ze allemaal een-op-een te bedienen zijn we begin 2018 met een collectief project gestart: Jij Mag! Elke woensdagmiddag *mag jij* doen waar je op dat moment zin in hebt: je talent ontdekken, je hoofd leeg maken en creatief bezig zijn op Dock24. De vorm van dit collectieve project lijkt geschikt voor ongeveer 60% van de ggz-vragen. De locatie blijft nog vaak een drempel en de toeleiding naar het project vergt energie. Binnen deze doelgroep is er vaak sprake van angstproblematiek, depressie en terugval. Maar als mensen er eenmaal zijn dan is 75% enthousiast en 50% maakt ook daadwerkelijk stappen om verder te komen. Er wordt gewerkt met een strippenkaart. Als de strippenkaart vol is wordt er geëvalueerd. Wat is het doel? Hoe nu verder?

In 2018 zijn 18 mensen in beeld geweest voor dit creatieve project.

Voorbeeld: T. 35 jaar, zat thuis met een zware burn-out en angststoornis. Na huisbezoek is hij begin 2018 begonnen bij Jij Mag! Hij is in contact gebracht met een trajectcoach van Dock24. Na een jaar, werkt hij met veel plezier bij Gift City en hij heeft zijn netwerk met in ieder geval twee mensen uitgebreid.

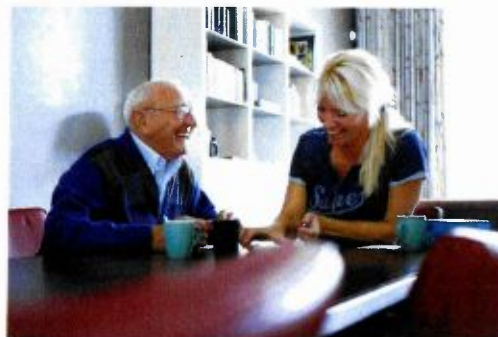
Geheugensteuntjes

*"Ik ging elke week wandelen met een hele jonge vrouw (50 jaar) met dementie.
De dag dat zij aan mij vroeg wie Lotte (19 jaar) was, kreeg ik tranen in mijn ogen.
'Dat is jouw dochter zei ik'. "
Ze wist het niet meer..."*

Geheugensteuntjes (vrijwilligers) worden ingezet bij mensen met dementie. Ze ontlasten de mantelzorger zodat degene met dementie langer thuis blijven kan wonen. Er wordt vaak een vrijwilliger aangevraagd maar tot een inzet komt het niet altijd. Met als reden opname in verzorgingshuis of geen geschikte vrijwilliger. Er komen ook situaties voor dat de inzet van een vrijwilliger niet werkt. Er wordt dan samen met de casemanager naar een andere oplossing gezocht. Het Startpunt Informele Zorg woont vergaderingen bij van het Netwerk Dementie IJssel-Vecht om met de casemanager een korte lijn te houden.

Als het tot een inzet komt dan zijn deze zeer vruchtbaar en is de mantelzorger erg tevreden. De vrijwilliger geeft de mantelzorger niet alleen lucht, maar kan ook meestal zijn/haarverhaal kwijt. In totaal zijn er 28 vragen geweest in 2018 en er liepen nog 2 hulpvragen door vanuit 2017.

In 2018 is er geïnvesteerd in de groep geheugensteuntjes door intervisie en toerusting. Het is nu een vaste groep van 8 vrijwilligers, de vraag is groter, maar het vinden van de vrijwilligers moeilijker. Het is niet het meest aantrekkelijke vrijwilligerswerk. Ook stagiairs van Windesheim Social Work hebben hulpvragers met dementie geholpen. In totaal heeft het startpunt 13 hulpvragers in 2018 kunnen helpen.



Ervaringsmaatjes

"Wat ik mooi vind om te zien is hoe mijn maatje ervaart wanneer ik binnen kom lopen."

Halverwege 2018 is besloten om een samenwerking aan te gaan met SiZ Twente (licentiehouder-licentienemer) om gebruik te maken van de door hen ontworpen interventie 'Ervaringsmaatjes'. Een ervaringsmaatje heeft ervaring met zorg in het gezin. Deze ervaring als jonge mantelzorger (jnz'er) wordt ingezet bij het wekelijks bezoek aan een jongere die in deze gezinssituatie zit.

Doordat jnz'ers gewend zijn zich aan te passen op de gezinssituatie, gebeurt het vaak dat ze zichzelf wegcijferen en minder aandacht krijgen. Op lange termijn kan dit problemen geven in de ontwikkeling. De tijd en onverdeelde aandacht van een ervaringsmaatje geeft steun en geeft ruimte om te praten over de thuissituatie.

Om de ervaringsmaatjes goed te ondersteunen in het optrekken met de jongere worden zij getraind en begeleid in onze stagebijeenkomsten en tussentijds individueel contact.

Er zijn sinds oktober 4 jnz'ers die wekelijks bezoek krijgen van een ervaringsmaatje. We willen het aantal van 4 koppelingen verhogen naar 10 in het eerste jaar van de interventie.

De grootste uitdaging hierin is het vinden van jonge mantelzorgers, zodat we vervolgens de interventie aan hen kunnen voorstellen. We merken dat het organiseren van activiteiten speciaal voor deze doelgroep een goed middel is voor het vinden en binden van de jongeren. We zien een duidelijk verband tussen het opbouwen van een relatie met de jongeren en deelname aan deze intervisie en andere activiteiten.

Vrijwillige Terminale Thuiszorg (VPTZ)

"Aan iedereen die mij mijn slaappatroon weer teruggaf. Het was heerlijk om jullie de verantwoordelijkheid te kunnen geven. Fijn dat jullie zo goed voor.....zorgden. Dat gaf mij veel rust. Dank ook voor de gesprekken.

Palliatieve terminale zorg is de zorg voor mensen voor wie geen genezende behandeling meer mogelijk is en die zich in de laatste drie tot zes maanden van hun leven bevinden. Door de aanwezigheid van een vrijwilliger kan het voor de partner of familie dragelijker worden. De vrijwilligers verrichten geen medische of huishoudelijke taken, maar uitsluitend hulp bij de persoonlijke verzorging van de patiënt. Ook zijn zij beschikbaar om bij de zieke te waken, zowel overdag als 's nachts.

In 2018 zijn er 61 aanvragen gedaan voor nachtzorg en bij 52 situaties is er een inzet geweest.

Met het hospice in Zwolle zijn er scholing en waarderingsbijeenkomsten georganiseerd, banden met de landelijke koepel VPTZ versterkt. Er is lokaal samenwerking gezocht met OZOverbindzorg. Dit om de privacy van hulpvragers te kunnen waarborgen bij de overdracht van vrijwilligers onderling. Sinds april 2019 werken wij met dit communicatiesysteem.

Vrijwilligers in de vrijwillige thuiszorg

In 2018 telde de vrijwillige thuiszorg 307 vrijwilligers. De vrijwilligers onderscheiden zich omdat ze gespecialiseerd zijn in bepaalde situaties (handicap, ggz-problematiek, eenzaamheid, dementie, terminale zorg). Op deze manier worden vrijwilligers ingezet in hun kracht. De problematiek van de hulpvrager is complex en dat maakt het vrijwilligerswerk intensief en niet voor elke vrijwilliger geschikt.

In 2018 is een grote toename geweest van stagiairs die vergelijkbaar werk doen als de vrijwilligers. Dit is een groep van 20 studenten die we collectief begeleiden. Deze stagiairs komen van de opleiding Social Work, Windesheim, leerjaar 1. Ze lopen 4 uur per week stage. Elke stagiair heeft één complexe en één minder complexe hulpvraag opgepakt waarmee we veel hulpvragen konden oplossen. Voor het volgende schooljaar zijn we van plan dit voort te zetten met een nieuwe groep stagiairs.

Vrijwilligers van het Startpunt Informele Zorg krijgen scholing en intervisie. In 2018:

- Basistraining gericht communiceren.
- Training PlusMaatje (ggz-problematiek).
- Intervisie PlusMaatjes: 6 keer. Thema's met gastsprekers (autisme, depressie en psychose).
- Intervisiebijeenkomsten Geheugensteuntjes (dementieproblematiek): 4 keer.

Waardering en persoonlijke aandacht is belangrijk in het binden van vrijwilligers. Afgelopen jaar hebben we een vrijwilligersuitje gehad in de Vreugdehoeve, een mooi feest met leuk cabaret. Tijdens de kerstinloop hebben onze vrijwilligers een presentje gekregen en was er ruimte voor gesprek en gezelligheid. We merken dat deze laagdrempelige gastvrije momenten erg gewaardeerd worden door onze vrijwilligers.

"Ik word gezien en gehoord en ik weet dat ik gewaardeerd wordt, precies zoals ik ben.

De inzetbesprekingen zijn waardevol, omdat je veel kunt leren van de collega's; hoe zij handelen in bepaalde situaties. Er is veel herkenning bij elkaar.

Het voelt als een team. Heel fijn!"

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.

De gezinnen waar de kinderen terecht komen zijn de steungezinnen (de steunouder). Kinderen krijgen de ruimte om weer kind te zijn, ze komen terecht in een stimulerende en ondersteunende omgeving. Het steungezin biedt het kind een plezierige en ontspannen dag. Het kind krijgt de mogelijkheid om mee te draaien en te ervaren hoe het er in een ander gezin aan toe gaat. De steungezinnen kunnen alleenstaanden zijn, of gezinnen met of zonder kinderen.

In 2018 zijn er 11 vraagouders gematcht aan steunouders, 2 aanvragen staan nog open, in 6 situaties is een steunouder/-gezin voorgesteld maar nog niet definitief gemaakt. Gezinnen worden veelal door het sociaal wijkteam op de mogelijkheden van steunouderschap gewezen; ook Icare en Karakter verwijzen door. Bij veel kinderen is er sprake van autismespectrumstoornis (ASS).

Bij 6 gezinnen is de match geëvalueerd en afgerond. Beide partijen zien dan dat de steunouder meerwaarde heeft en er wordt aangegeven dat men verder wil met elkaar als steunouder/vraagouder. De frequentie kan wijzigen, maar het contact blijft. Mensen worden een stabiel onderdeel van elkaars netwerk.

Een aantal vraagouders stond langere tijd (lees: meerdere maanden) op de lijst voordat ze gematcht werden. In het afgelopen halfjaar zijn veel van deze vraagouders gematcht. Voor het komende half jaar wordt getracht de nieuw binnenkomende vraagouders zo snel mogelijk te matchen. In 2018 zijn er 2 (verplichte) trainingen voor steunouder georganiseerd en een terugkomdag. Er waren 36 steunouders betrokken, waarvan 11 gematcht en 12 beschikbaar. Een goede match is essentieel voor het succes. Daarnaast zien we dat sommige steunouders na afloop van een traject even een pauzeperiode wensen.



Enquête SIZ-vrijwilligers 2018

In 2018 is er een klanttevredenheidsmeting gehouden onder de vrijwilligers van het SIZ. Er zijn 232 vrijwilligers benaderd. Er hebben 50 respondenten gereageerd (22% na 4 weken). Ongeveer 40% van de vrijwilligers is 0-2 jaar vrijwilliger bij ons en 20% meer dan 8 jaar. Vrijwilligers uit verschillende 'werkvelden' hebben gereageerd; met name VPTZ-vrijwilligers en maatjes hebben de enquête veelvuldig ingevuld.

Het contact met het SIZ werd uitstekend tot goed ervaren. 2 mensen zeggen, voldoende. Het contact met de coördinator werd voor 42% als uitstekend ervaren, 40% goed en 18% voldoende. Een mooie uitslag. Op de vraag 'Voldoet het contact met de coördinator aan de verwachtingen/wensen?' werd door allen 'ja!' geantwoord.

Motivatie om vrijwilligerswerk te doen: 88% 'iets doen voor een ander/iets voor een ander betekenen', zinvolle dagbesteding' (24%) en 'andere mensen ontzorgen' (20%). Allen (minus 1) gaven aan voldoende voorbereid te zijn op het vrijwilligerswerk.

Voor alle vrijwilligers is het duidelijk waar ze terecht kunnen met ideeën, vragen, problemen en klachten. Maar liefst 80% voelt zich altijd gewaardeerd, 12% meestal gewaardeerd, 6% soms gewaardeerd en 2% niet gewaardeerd. Op het gebied van tips en tops worden suggesties genoemd t.a.v. beloningen en contactmiddagen of juist geven mensen juist aan dat ze de huidige waardering prima vinden.

2.5 Startpunt Vrijwilligerswerk - ondersteuning vrijwilligerswerk

Bemiddeling

Organisaties zoeken vrijwilligers, inwoners van Zwolle die zich willen inzetten. Hetzij als vrijwilliger bij een vereniging, hetzij als betrokken inwoner door iets (een klus, een boodschap) te doen voor een stadsgenoot, of als bedrijf door, om niet, diensten aan te bieden aan goede doelen. ZwolleDoet! bemiddelt via een digitale vacaturebank, persoonlijk bemiddeling, het platform SamenZwolle, zet groepen in en organiseert matchingsevenementen als de Beursvloer voor maatschappelijk betrokken ondernemen.

Vacaturebank

Halverwege het jaar is de nieuwe website van ZwolleDoet! online gegaan, met daarachter een nieuwe database. De nieuwe website heeft een enorme boost gegeven aan het aantal bezoekers. Niet alleen aan de website in het algemeen (gebruikers 2017: 19.486, 2018: 28.677 en totaal aantal paginaweergaven 2017: 101.688, 2018: 207.687), maar ook het aantal bezoekers van de vacaturebank is enorm gestegen (paginaweergaves: van 20.149 in 2017 naar 35.526). In 2018 hebben er **370** vacatures in de vacaturebank van ZwolleDoet! gestaan. Het samenvoegen van twee systemen (SamenZwolle en ZwolleDoet!) maakt het geheel gebruiksvriendelijker voor de klant; de werkwijze voor de klant is door de nieuwe omgeving eenvoudiger geworden. Vacatures staan ook direct online.

*"Leuk even wat van je te horen. En ja het invullen ging eenvoudig!
Fijn dat jullie meekijken met de vacatures en aanpassingen doen waar nodig.
Verder ziet het er heel mooi uit en werkt het prettig!"*

Er zijn in totaal 88 vacatures vervuld. Dit aantal blijft achter bij voorgaande jaren. Een verklaring kan zijn dat het systeem rondom de verlopen vacatures nog niet is ingericht om gebruikers(organisaties) te kunnen attenderen op het up-to-date houden van de gegevens.

Het aantal organisaties in ons bestand stond in 2018 op 2127. Met de overgang naar een nieuw registratiesysteem zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd. Door het samenvoegen van locaties c.q. niet meer registreren op deellocaties, is het totale aantal organisaties afgenomen. Op dit moment wordt er gewerkt aan een nieuwe sociale kaart met een update van alle organisaties. De verwachting is dat dit in de loop van 2019 een goed beeld geeft van de organisaties.

Met het nieuwe systeem krijgen we in de toekomst meer zicht op de wijze waarop de vacatures ingevuld worden en kunnen we t.z.t. beter in beeld brengen voor welke vrijwilligersdoelgroepen organisaties open staan (bijvoorbeeld voor studenten/jongeren, mensen met taalachterstand, mensen die extra begeleiding nodig hebben, groepen, participanten). Daardoor kunnen we vrijwilligers en groepen gerichter matchen.

Er is voorlichting gegeven (groepsgewijs of via stand) aan 9 verschillende groepen. Er is o.a. een bijdrage geleverd aan Include in samenwerking met gemeente Zwolle en De Groene Welle op 19 april.

Voor studenten van Landstede Verzorging & Verpleging werd een inventarisatie gemaakt voor geschikte vrijwilligersplekken voor een half jaar, de zogenaamde BOZ-plekken. 40 studenten hebben hier via ZwolleDoet! gebruik van gemaakt.

Vrijwilligersbank

We hebben ingezet op een doorontwikkeling van de vrijwilligersbank. De vrijwilligersbank is vervangen door een team van 'SamenZwollenaren'. Het bestand van vrijwilligers met aanbod is benaderd en gevraagd op welke wijze ze betrokken wilden blijven. Ook de wens tot bemiddeling naar vrijwilligerswerk behoorde tot de mogelijkheden. Met betrokkenen is vervolgens een actief flexteam gevormd, genaamd 'SamenZwollenaren'; beschikbaar voor kortdurende (groeps)klussen met urgentie samen met SamenZwolle, Dock24, KarWij en hulpvragen van de kernpartners. Enkele voorbeelden van klussen: helpen bij festivals/eenmalig events (Samenloop voor hoop, Bevrijdingsfestival, Zwolle Unlimited, etc.), klus vragen, vervoersvragen, groen-/tuinvragen, digitale vragen, korte/bijzondere vragen, enzovoort.

Het team draait. SamenZwollenaren sluit goed aan op de behoefte van burgers om (ook) kortdurend betrokken te zijn bij inzet voor een ander. We communiceren vooral via WhatsApp. Werving van nieuwe leden vindt voornamelijk plaats middels bemiddelingsgesprekken. Het team 'bemiddelingen' van ZwolleDoet! vraagt actief of burgers aanhaken.

Bemiddeling

Sommige (potentiele) vrijwilligers vinden het prettig wat ondersteuning te krijgen bij de oriëntatie op vrijwilligerswerk. Sinds september 2018 worden deze bemiddelingen door de frontoffice opgepakt, onder verantwoordelijkheid van de Adviseur Vrijwilligerswerk, waardoor een bemiddeling altijd op korte termijn mogelijk is. Voor wat betreft de intensievere bemiddeling zijn de zogenaamde sociale activering gesprekken in 2018 gepositioneerd bij Dock24. Er vindt warme overdracht plaats tussen teambemiddeling van het



startpunt vrijwilligerswerk en de coaches van Dock24 wanneer er intensievere begeleiding nodig is.

Met de komst van de nieuwe website is de traffic richting- en op de vacaturebank sterk is gestegen. Zwollenaren weten ons digitaal goed te vinden. Het aantal bemiddelingen is niet meegestegen; dat was wel de verwachting. Oorzaak voor de lichte daling is mogelijk de klantvriendelijke werking van de vernieuwde website (hierdoor zijn bemiddelingsgesprekken wellicht minder noodzakelijk). Daarnaast is een groep bij Dock24 terecht gekomen; deze werd voorheen geholpen door Startpunt Vrijwilligerswerk.

In samenwerking met Travers Welzijn en Poppodium Hedon is ZwolleDoet! een project gestart die de doelgroep voor bemiddelingen verder differentieert. Het project 'Impacter' is onderdeel van het landelijke Actieprogramma Maatschappelijke Diensttijd. Impacter geeft jongeren de kans om zich te ontwikkelen, maatschappelijk mee te doen en te investeren in hun toekomst. Jongeren willen zich graag inzetten voor de maatschappij, maar wel het liefst op een manier die past bij hun talenten en drukke agenda. Kortom, tijd voor maatwerk. Ons plan? Vier coaches in de leeftijd van 20 t/m 27 jaar gaan actief op zoek naar jongeren en begeleiden hen naar een (maatschappelijke) organisatie op maat. Doel is minimaal 135 jongeren te begeleiden naar een Impacter traject. Er vindt warme overdracht plaats tussen het team bemiddeling van het startpunt vrijwilligerswerk en de coaches van Impacter; wanneer een Impacter traject passend is.

In 2019 zal er nadrukkelijk aandacht zijn voor bemiddeling en sociale activering in de marketinguitingen. Indien een stijging vervolgens alsnog uitblijft, kunnen we definitief stellen dat de website in veel gevallen voldoende op weg helpt.

Groepsbemiddeling

Er zijn dit jaar 10 groepen bemiddeld met in totaal ongeveer 400 deelnemers. Zij hebben werkzaamheden verricht bij 23 verschillende locaties/organisaties. Daarnaast zijn er voorbereidende werkzaamheden gedaan voor 2 groepen waarvan de uitvoering in 2019 zal plaatsvinden en informatie gegeven of werkzaamheden verricht voor 4 groepen die niet zijn doorgegaan.

Een groot aantal van de groepen gaan op herhaling aan de slag. Bijvoorbeeld de groepen medewerkers van Subvention en P-direct, maar ook het college van b&w en meerdere onderwijsinstellingen zoals JenaXL en Greijdanus, zetten zich al jaren in voor Zwolse organisaties. Een nieuwe groep vanuit Thorbecke gaat ook in 2019 opnieuw aan de slag.

Matchingsevenementen

Net als bij de vrijwilligersbank (tegenwoordig SamenZwollenaren) heeft er een doorontwikkeling plaats gevonden bij het matchingsevenement/ZwolleDate. Er is in 2018 gekozen voor een doorontwikkeling naar een marketingcampagne met de stad.

In 2018/2019 ontwikkelt ZwolleDoet! voor het eerst met haar netwerk een marketingcampagne gericht op het versterken van het imago van vrijwilligers en vrijwilligerswerk met als hoofddoel een grotere instroom bij vrijwilligersorganisaties. We zijn in 2018, in samenwerking met het netwerk, tot een concept marketingplan gekomen. Verwachting is dat de campagne live gaat in 2019. In eerste instantie als pilot; de campagne wordt opgezet en uitgerold door 3 koepelorganisaties; waarna het netwerk uitgenodigd wordt voor een bijeenkomst met uitleg over de pilot, de beoogde (langetermijn) werkwijze en hoe men kan aanhaken. Na 2019 wordt er geëvalueerd, herijkt en opnieuw uitgezet, al dan niet met aangepaste gezamenlijke boodschap.

NLdoet

Voor editie 2018 hebben we NLdoet 'algemeen' onder de aandacht gebracht bij onze achterban en hebben deelname gestimuleerd. Team ZwolleDoet! heeft de handen uit de mouwen gestoken op de vrijdagochtend. We hebben studenten van onderwijsinstelling Thorbecke Pro en het college van b&w bemiddeld naar leuke NLdoet klussen in de stad (zie ook groepsbemiddelingen). Er zijn 618 vrijwilligers actief geweest en 42 organisaties.

Advisering

Vrijwilligersorganisaties/maatschappelijke organisaties hebben vragen op het gebied van vrijwilligersbeleid (werven, binden, waarderen, grenzen) en vraagstukken als goed besturen, verzekeren, vog, etc. ZwolleDoet! informeert en adviseert hen om zo organisaties te versterken. Er is dit jaar extra geïnvesteerd in het contact met vrijwilligersorganisaties. Vanuit het startpunt vrijwilligerswerk worden proactief klantbezoeken afgelegd, een netwerkscan afgenomen en meegedacht bij eventuele knelpunten. Een aanpak die goed wordt gewaardeerd en input oplevert voor o.a. te organiseren scholingen, maar ook om een beter beeld te krijgen van bemiddelingswensen en -mogelijkheden van de verschillende organisaties (plekken voor bijvoorbeeld studenten, groepen, anderstaligen, vrijwilligers die extra begeleiding nodig hebben etc.).

In totaal hebben er 65 gesprekken plaatsgevonden in het kader van onze netwerkscan. Daarnaast is er 35 keer contact geweest met organisaties/instellingen rondom de onderwerpen als: vrijwilligersbeleid, organisatievraagstukken, wervingsacties, wet- en regelgeving, inzet van groepen en deskundigheidsbevordering. In de gesprekken tijdens netwerk komen veel verschillende onderwerpen en thema's aan bod; er is dan ook geen specifieke trend te signaleren, behalve dat het opvallend is dat organisaties veelal op zoek zijn naar vrijwilligers die zich langdurig in willen zetten.

Maatjesplatform

Zwolle telt heel wat maatjesprojecten. De organisaties achter deze projecten hebben de handen ineen geslagen en zich verenigd in het Maatjesplatform. Het platform wil de toegang tot vraag en aanbod verbeteren en de kwaliteit van dienstverlening waarborgen. Daardoor zijn de maatjesprojecten beter te vinden, wordt 'maatje zijn' gezamenlijk gepromoot, vallen mensen niet meer tussen wal en schip, komen passende matches tussen hulpvragers en vrijwilligers tot stand en worden wachtlijsten verminderd. Bovendien biedt het platform organisaties de mogelijkheid om informatie uit te wisselen, zodat ze van elkaars kennis en ervaring profiteren. Voor het maatjesplatform zijn 4 bijeenkomsten georganiseerd. Momenteel zijn er ruim 25 deelnemende initiatieven. Gezien de verschuiving in de wetgeving zien initiatieven nu nog meer in hoe belangrijk de vind- en zichtbaarheid van de initiatieven is. De landingspagina en de sociale kaart op samenzwolle.nl worden als erg belangrijk ervaren. De maatjesvragen blijven erg hoog en de verwachting is dat dit niet minder gaat worden het komende jaar. De opkomst blijft goed tijdens de bijeenkomsten; men vindt het belangrijk om elkaar te kunnen vinden zodat in gezamenlijkheid hulpvragers goed geholpen worden. Daarnaast vindt men het erg zinvol om inhoudelijk uit te wisselen en zo van elkaar te leren; bijvoorbeeld op het gebied van grenzen aan vrijwilligerswerk en het scholen van vrijwilligers.

Het totaal aantal netwerkbijeenkomsten in de stad is echter hoog; er is behoefte, ook vanuit de deelnemers van het maatjesplatform, om te kijken hoe dit effectiever ingevuld kan worden (bijvoorbeeld voorstel voor een beperkt aantal grote/gecombineerde netwerkbijeenkomsten per jaar).

Training en scholing

ZwolleDoet!-college

Er zijn er 74 trainingen aangeboden (met partners in de stad) welke goed zijn bezocht en gewaardeerd. Naast de nieuwe privacywetgeving (zie onderdeel VTA) is ook de afstemming tussen formele en informele zorg een actueel thema. Over dat thema werden twee bijeenkomsten georganiseerd (zie onderdeel Expertisecentrum).

Met de komst van de nieuwe website zijn er twee workshops georganiseerd over het creatief schrijven van vacatures.

Vanuit het bedrijfsleven zijn er weer diverse aanbiedingen geweest; een LinkedIn training en een Masterclass Online zichtbaar zijn. In samenwerking met Stadkamer Amateurkunst is er een mini-cursus social media georganiseerd, waar zeer veel belangstelling voor was (ruim



30 deelnemers). Ook hebben we twee keer een themabijeenkomst aangeboden voor vrijwilligers, coördinatoren en professionals over omgaan met dementie en NAH, verzorgd door Annemarie Bolder (30 deelnemers). Tot slot is vanuit ZwolleDoet meegewerkt aan een bijeenkomst over Werven voor buurtweides en de bijeenkomst Samen aan de slag in jouw eigen buurt; een uitwisseling van kennis en ideeën m.b.t. buurtinitiatieven.

Het afgelopen jaar hebben we veel informatie opgehaald bij organisaties over hun scholings- en training vragen middels de organisatiescans. Hiermee kunnen we in 2019 nog gericht een aanbod neerzetten voor onze achterban. Opvallend was dat een groot aantal organisaties aan de slag willen met het thema gastvrijheid / klantvriendelijkheid.

VTA (vorming, training en advies)

In samenwerking met SportService Zwolle zijn dit jaar zes verschillende scholingen georganiseerd, waarbij ingespeeld is op de actualiteit. Vooral de nieuwe privacywetgeving was een actueel thema dit jaar (twee bijeenkomsten in 2018, terugkombijeenkomst in 2019). Vanuit verschillende organisaties kwam de vraag om meer inzicht/handvatten voor omgaan met mensen met een psychische kwetsbaarheid. Hiervoor heeft Focus de training 'de verborgen kracht van...' verzorgd, gewaardeerd met een 8 door de deelnemers.

"Ook al blijft het mensenwerk en iedereen anders is, goede inzichten en hulpmiddelen, voorbeelden gekregen."

*"Ik probeer altijd blanco in een gesprek te gaan en vanuit gevoel en intuïtie een gesprek te voeren.
Met de tips kan ik het gesprek aan gaan."*

"Als coördinator voor vrijwilligers zal de training zeker aansluiten bij taken."

"Ik moet blijven oefenen om zeker te zijn deze handige, nuttige tips te gebruiken."

De masterclass voor penningmeesters werd wederom aangeboden door Flynth (in kader van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen). Daarnaast een interactieve sessie over 'creatief denken' rondom het thema vrijwilligers werven.

Specifiek voor de sport: informatiebijeenkomst subsidieregeling 'Bouw en onderhoud sportaccommodaties' (23 deelnemers), bijeenkomst '55+ aan zet' (4 deelnemers), voorstelling 'Positief Coachen' bij voetbalvereniging WVF (24 deelnemers) en bij SVI (52 deelnemers).

Dit jaar hebben we de samenwerking rondom de organisatie van een grotere workshopavond uitgebreid met Stadkamer Amateurkunst. Voor de eerste keer werd op maandag 1 oktober het Kennisfestival 'Inspireren is...' georganiseerd. Ruim 60 aanwezigen hebben een steentje bijgedragen aan nieuwe verbindingen binnen onze bruisende stad op het gebied van cultuur, sport en maatschappelijke zorg. Een goede start voor dit nieuwe festival voor bestuursleden, commissieleden en andere vrijwilligers van verenigingen en maatschappelijke organisaties. Centraal stonden kennisdeling, netwerken en inspiratie. De aanwezigen namen deel aan plenaire sessies waar sprekers als Ferenc van Damme en James Smith spraken over 'heel snel, heel anders' en 'jongeren en vrijwilligerswerk; hoe motiveer je ze'. Tussen deze sessies door konden de verenigingen en maatschappelijke organisaties kiezen tussen de inspirerende kennissessies.

Waardering

Acties en aanbiedingen

Een van de manieren waarop we de waardering voor vrijwilligers uiten, is door het verspreiden en onder de aandacht brengen van acties en aanbiedingen van externe partijen. Zo ontvingen wij dit jaar tweemaal een serie toegangskaarten voor een wedstrijd van de PEC Zwolle vrouwen (2 februari: 400 kaarten en 6 mei: 150 kaarten). De kaarten zijn uitgezet onder vrijwilligers (nieuwsbrief, Facebook) en aangeboden tijdens de uitreiking van de mantelzorgwaardering.

Daarnaast ontvingen we een aanbod van de Zwolse Theaters waarbij vrijwilligers voor EUR 5 naar een poppentheatervoorstelling in schouwburg Odeon konden in herfstvakantie.

*"Hoi, hij vond het geweldig! Jammer 4-0 verloren, maar dat maakte hem niet uit.
Was gezellig. Bedankt nog!"*

Waarderingsevenementen

Vrijwilligersfestijn - 26 november

Op maandagavond 26 november stond Theater De Spiegel in het teken van 'verbinding' tijdens het Vrijwilligersfestijn. Maar liefst 27 organisaties hebben een bijdrage ingezonden over hoe zij zich inzetten voor verbinding in Zwolle. De organisatie was in handen van SamenZwolle, ZwolleDoet! en WijZ. Belangrijke partners: de Zwolse Theaters, Marije Wielenga, Hedon, Zalsman, Trias, Foster, Filmsaus, Gemeente Zwolle en de Koperen Kees.

Met ruim 900 (!) vrijwilligers in Theater De Spiegel startte de avond. De vrijwilligers genoten van optredens van onder andere De Fakkeltit, stadspianist Hans Jansen, The Voice Senior finalisten Henk & Mick en cabaretduo Maartje & Kine. Een avond vol muzikale cadeautjes en een dosis humor.

Tijdens de avond zijn de initiatieven/projecten van 5 genomineerden middels beeldmateriaal gepresenteerd aan het publiek. Betrokkenen hebben dit zeer gewaardeerd omdat dit goede marketing was voor een groot publiek wat nieuwe verbindingen opleverde na afloop van de avond. Een jury heeft drie organisaties namens de gemeente blij gemaakt met een hele mooie geldprijs. De grootste prijs (EUR 1.500) ging naar Hof van Breecamp. De tweede prijs naar Wijkvereniging Wipstrickkwartier en de derde prijs naar Single Supermom Zwolle.

Vrijwilligers waren erg enthousiast, voelden zich verwend en vonden het programma erg gevarieerd. Na afloop kregen mensen een bonnenboekje mee waarmee ze bij diverse partners in de stad een gratis cadeautje of dienst met korting konden halen. Voor het festijn is behoorlijk geïnvesteerd in communicatie (middelen) en het betrekken van partners op diverse niveaus. Maar het resultaat mocht er zijn; het festijn is wat ons betreft zeer voor herhaling vatbaar!



Vrijwilligerswaardering - 7 december

In het kader van het thema 'verbinding' is het plan ontstaan om vrijwilligersorganisaties zelf aan elkaar te verbinden om vrijwilligers te waarderen. Er gebeuren namelijk zoveel mooie dingen in deze stad met en door vrijwilligers wat we soms nauwelijks van elkaar weten. Hoe leuk zou het zijn om eens in elkaars keuken te kijken en juist die passie in te zetten om elkaars vrijwilligers te waarderen?

Vrijdag 7 december werd een dag boordevol unieke activiteiten en een heerlijke lunch (verzorgd door Stern). Vrijwilligers konden zingen in de Stadkamer, een muzikale vertelling bijwonen bij vrouwenplatform Carree, werden rondgeleid in het klooster en in de Sassenpoort. Overige deelnemers waren: Hedon, IJsselheem, ZwolleDoet!, Travers Welzijn, SamenZwolle, Tourist Info, Zwolse Theaters, 50/50 Leger des Heils, Grote Kerk, Peperbus/Onze Lieve Vrouwetoren en Vidiveni. Bovengenoemde organisaties konden meeliften in de organisatie (SamenZwolle en ZwolleDoet!). We hebben er voor gekozen om het per stadsdeel te organiseren als pilot en om het behapbaar te houden. Volgend jaar kan er een ander stadsdeel geselecteerd worden. Betrokken partijen vonden het leuk om een kijkje in de keuken te bieden, trots te laten zien waar zij zich mee bezig houden en tegelijkertijd elkaars vrijwilligers te waarderen. Een prachtige dag waar ruim 80 vrijwilligers vanuit verschillende organisaties uit de stad zich aangesloten hebben. Een dag waar veel ruimte was voor echte ontmoeting en het leggen van nieuwe contacten.

Beursvloer

De Beursvloer is een feestelijk evenement, waarbij zowel maatschappelijke organisaties als bedrijven/ondernemingen samen komen om matches te maken. De maatschappelijke waarde van een bedrijf en initiatief wordt ontdekt op Beursvloer Zwolle; de plek waar ondernemers, burgerinitiatieven en maatschappelijke organisaties elkaar ontmoeten. Op dit evenement krijg je de kans om producten en diensten te ruilen. Dat gebeurt met gesloten beurzen en in de gedachte van wederkerigheid. Deze 11e editie heeft voor een record bezorgd: de fictieve omzet was met EUR 83.164 ruim EUR 10.000 meer dan in 2017. Deze editie was met 54 deelnemende bedrijven en 48 maatschappelijke organisaties de grootste tot nu toe. We blijven merken dat maatschappelijk betrokken ondernemen leeft onder de Zwollenaren en dat het makkelijker wordt om het bedrijfsleven en de maatschappelijke organisaties te laten levelen. Daarmee bedoelen we, dat eerder de maatschappelijke organisaties onderschikt leken, omdat de vraagverlegenheid van deze partijen voorheen groter was. Voor het bedrijfsleven is het maatschappelijk betrokken ondernemen gewoner geworden, waardoor iets vragen makkelijker is. Veel van de deelnemers hebben aangegeven de volgende editie weer aanwezig te zijn.

Voorafgaand aan de Beursvloer is er een training georganiseerd waarbij de gelegenheid gegeven werd aan de deelnemers van het event om zich goed voor te bereiden. De training werd pro deo verzorgd door Nico de Jong van Onwijs Marketing. Nico heeft de training dit jaar voor de tweede keer verzorgd. De training werd goed bezocht, met ruim 30 aanmeldingen.

Voorbeelden van gemaakte matches:

1. Mercure Zwolle en Frion maakten een match om over een vorm van samenwerking te sparren over personeel/mensen met afstand tot arbeidsmarkt en wat ze hierin voor elkaar kunnen betekenen.
2. Rebound World en Samenloop voor Hoop spraken af om een mobiele trampoline en begeleiders vanuit Rebound op zondag 27 mei in te zetten. Rebound mag reclame maken voor hun inzet tijdens dit event (140 kids kregen een gratis kaart).
3. Van Ree Accountants en Vrouwenplatform Carree gingen met elkaar in adviesgesprek inzake mogelijkheden een projectadministratie op te zetten/te optimaliseren.

Het is ieder jaar weer een kunst om dit met gesloten beurzen te organiseren en op zoek te gaan naar sponsors die hierin het belang ook zien. Dit jaar is dat weer gelukt, met Beeldprikkel (vormgeving), AVEX (licht en geluid), Martijn van Hese (moderator), de Peperbus (meerdere pagina's in de Peperbus), het Notarieel (fungerend als notaris), KMPG (inzet accountants), Mercure (locatie en deels catering), Gewoon Appeltaart (lekkers bij de koffie) en Pure Africa (koffie en thee bij ontvangst).

SamenZwolle

"De match is in orde. Aanstaande zaterdag wordt er voor het eerst boodschappen voor mevrouw H. gedaan. Top!"

"Ik heb zojuist contact gehad met stichting Karwij. Zij kunnen en willen me helpen met de boom, alleen kan het nu nog niet, maar pas in november. Ik kan dan weer contact met ze opnemen! Dus dat is in principe heel fijn en ben ik ermee goed geholpen. Jij dank voor je hulp en actieve zoekacties!"

SamenZwolle is een website waarop activiteiten, hulpvragen, vrijwilligerswerk en participatiebanen (het voorveld) gezamenlijk gepresenteerd wordt.

Daarnaast is SamenZwolle een samenwerkingsverband van waaruit initiatieven op het gebied van afstemming binnen het voorveld en tussen formele en informele vorm gegeven wordt. SamenZwolle is ontwikkeld door een brede groep samenwerkende Zwolse organisaties die actief zijn op het gebied van zorg, welzijn en wonen. ZwolleDoet! verzorgt namens de samenwerkende organisaties het dagelijks beheer van dit platform. Daarnaast werken ZwolleDoet!, Stichting Hart voor Zwolle en Stichting Present intensief samen om oproepen en hulpvragen en vacatures voor vrijwilligerswerk te promoten en te helpen in het vinden van goede vrijwilligers. Het effect van SamenZwolle op korte termijn is het concreet helpen van burgers en professionals door hen een platform te bieden en actief met hen mee te zoeken. Het langetermijneffect van SamenZwolle is een maatschappelijk sterke en inclusieve samenleving, waarbij burgers een groter netwerk zullen hebben en hulp durven te vragen. Professionals maken actief gebruik van SamenZwolle en kunnen zich meer focussen op eigen kerntaken. Hiermee ondersteunt SamenZwolle de verschuiving van een zorgmaatschappij tot een participatiesamenleving.

SamenZwolle heeft nu de identiteit gekregen hét loket en platform voor maatschappelijk Zwolle te zijn. De cijfers van SamenZwolle zijn dan ook twee jaar, achtereenvolgend, stabiel. Zo worden er jaarlijks ongeveer 425 oproepen geplaatst, waarvan ruim 60% opgelost wordt en weten 2.700 mensen het platform maandelijks te vinden.

We zijn veel op pad geweest, hebben veel ons gezicht laten zien; zowel onder burgers als bij professionals, offline (vertegenwoordigd op 65 bijeenkomsten) en online (2.140 volgers op Facebook, 787 fans op Instagram en 2.595 volgers op Twitter). Wat heeft geresulteerd in onder andere een actieve appgroep (de SamenZwollenaren), een goed gevuld activiteitenoverzicht, nieuwe communicatiemiddelen, een actief netwerk (32 betalende partners) en veel samenwerkingsprojecten: o.a. Proeftuin 1, de blauwdruk Samen voor Onderwijs, Brixx, de Wensboom en theaterspektakel De Wilde Deerne. Wel merken wij in samenwerkingen en gesprekken met professionals, dat zij nog erg op hun interne proces gericht zijn en moeten wennen aan de transitie in de zorg. Ons doel voor 2019 is professionals meer te begeleiden in het gebruik van SamenZwolle en hen ambassadeurs te maken van het platform.

Daarnaast liggen er ontzettend veel kansen en mogelijkheden die wij gaan benutten door middel van het ontwikkelen van SamenZwolle 2.0. Met SamenZwolle 2.0 wordt het vinden van activiteiten, het vragen en bieden van hulp, het vinden van antwoorden op relevante thema's en alle partijen in het maatschappelijk voorveld nóg eenvoudiger en laagdrempeliger. Alle informatie van een organisatie wordt gebundeld op één pagina, samen met de contactinformatie. Denk hierbij aan vrijwilligersvacatures, oproepen, activiteiten maar ook diensten als plusaanbod en schuldhulpverlening. Zo weet je als bezoeker direct waarvoor je bij de organisatie aan kunt kloppen, wat de expertise is en wat de organisatie allemaal te bieden heeft. Daarnaast zorgt de sociale kaart met eenvoudige filter- en navigatieopties en herkenbare iconen ervoor dat zowel burgers als professionals snel een antwoord krijgen op hun vraag en wordt versnippering van (nieuwe) initiatieven voorkomen.



2.6 Expertisecentrum

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

Expertisecentrum

Zorgvragers, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals zijn veelal weinig op de hoogte van (actuele) ontwikkelingen en ondersteuningsmogelijkheden op het gebied van mantelzorg, informele zorg en vrijwilligerswerk. Een substantieel aantal professionals binnen organisaties heeft onvoldoende kennis en vaardigheden om mantelzorgers en vrijwilligers goed te ondersteunen binnen en vanuit de eigen organisatie. Een mantelzorg- en vrijwilligersvriendelijke stad vraagt om een breedgedragen visie en aanpak op zowel micro-, meso- als macroniveau. Door regelmatig informatie te verspreiden via nieuwsbrieven, de website, social media, folders, kranten en persoonlijke vertegenwoordiging tijdens bijeenkomsten informeert ZwolleDoet! actief over de begrippen mantelzorg, vrijwilligerswerk, informele zorg en participatie en de positie van mantelzorgers en vrijwilligers naast de zorgvrager en de professionals. Er worden actuele (politieke) ontwikkelingen gedeeld, evenals (nieuwe) ondersteuningsmogelijkheden.

Communicatie

Waar we in 2017 al een start hadden gemaakt met een opgepoetste huisstijl en het professionaliseren van de uitgaande communicatie hebben we deze lijn verder doorgezet in 2018. Zo hebben we de focus gelegd op een invulling vanuit behoefte (klantperspectief), in plaats van aanbodpush vanuit de organisatie. Net zoals we in onze dienstverlening de persoon centraal zetten, wilden we dat ook in onze communicatie meer doen. Dit heeft geresulteerd in een veel gebruiksvriendelijkere website, die in juni is gelanceerd. Vanuit de gedachte en de slogan 'Voor jezelf, voor elkaar', kan onze klant nu antwoorden vinden op de voor hem/haar belangrijke vragen, in plaats van voor de kiezen krijgen wat ons aanbod is.

Dat dit zijn vruchten afwerpt is nu al duidelijk zichtbaar in de statistieken van zowel de website als onze social mediakanalen. Het websitebezoek is met meer dan 10.000 bezoekers gestegen, het totaal aantal bekeken pagina's is gestegen met 100.000 en mensen vinden beter de pagina die ze zoeken, het bouncepercentage op een pagina is namelijk met de helft afgenomen.

Naast de nieuwe website zijn we langzaam alle offline materialen aan het vernieuwen. In 2018 is hier een mooie slag in geslagen en in 2019 zullen we hierin verder gaan. We willen dat de online- en offlinebeleving in zowel onze communicatie-uitingen als in het persoonlijke contact hetzelfde gevoel oproept. Alles moet dus op elkaar aansluiten en kloppen bij: *"ZwolleDoet! Hét startpunt voor vrijwilligerswerk, mantelzorg en informele zorg. Voor helpen, hulp en houvast. Voor jezelf. Voor elkaar"*.

Adviesgesprekken/trajecten

In 2018 zijn er gesprekken geweest met twee woningbouwverenigingen over medehuurderschap. Zij wilden weten waar ze mantelzorgers mee tegemoet kunnen komen in hun beleid om te voorkomen dat mantelzorgers 'automatisch' uit huis moeten wanneer de zorgvrager de hoofdhuurder was en de woning verlaat of komt te overlijden. Met Zorgbelang Overijssel, de Mantelzorgadviesraad en het Steunpunt Mantelzorg heeft afstemming plaatsgevonden over onafhankelijke cliëntondersteuning. Er zijn gesprekken gevoerd met /input geleverd aan de gemeente Zwolle en (mogelijke) initiatiefnemers voor een respijthuis in Zwolle.

Er is meegedacht in een alliantie over financiële uitbuiting. Ook mantelzorgers hebben hiermee te maken of worden soms als 'dader' gezien. In de groep zijn de verschillende perspectieven bekeken. Er komt in 2019 een vervolg in de vorm van een bijeenkomst waar een aantal professionals voorlichting geven over hoe je voor je toekomst zaken het beste kan regelen (financieel maar ook notariële zaken).

Er heeft nadere uitwisseling plaatsgevonden met Sociale Raadslieden, consultants hebben meegelopen bij de spreekuren van Op Orde. In het overleg ggz-mantelzorg is met Limor, Focus, RIBW, Tactus, Impluz, de gemeente en de Mantelzorgadviesraad gesproken over het werken met en voor mantelzorgers. De onderwerpen die hier aan bod zijn geweest zijn: de lange wachtlijsten in de zorg en het mantelzorgbeleid in de eigen organisatie.

Om het contact met het de sociale wijkteams te versterken, werken een aantal collega's één dagdeel per week op locatie van de sociale wijkteams in Noord, Zuid en West. Bewustwording en aandacht voor mantelzorgers (en verwijzing van) blijkt het hardst nodig. In het afgelopen jaar is het aantal hulpvragen van het sociaal wijkteam behoorlijk gestegen bij de teams waar wij fysiek aanwezig waren. In het komende jaar schuiven we aan bij de overige sociale wijkteams.

Samenwerking (in)formele zorg

Afgelopen jaren hebben wij in de regio Zwolle hard gewerkt aan cultuursensitieve dementiezorg in het co-creatieproject 'Samen aan de Slag'. Dit project was een samenwerking tussen mantelzorgers, Hogeschool Windesheim en Steunpunt Mantelzorg. In februari is met de gemeente Zwolle en Windesheim voor zelforganisaties en welzijnorganisaties een interactieve bijeenkomst georganiseerd rondom cultuursensitieve zorg. Er waren 35 mensen van 11 verschillende organisaties aanwezig vanuit diverse culturen. Een waardevolle bijeenkomst met veel nuttige input en onderlinge verbinding. Op 19 september zijn alle Zwolse zorg- en welzijnorganisaties uitgenodigd om de krachten bundelen om tot een cultuursensitieve zorg te komen. Er waren 75 mensen aanwezig en 26 organisaties hebben een manifest getekend. Cultuursensitieve dementiezorg is gerealiseerd met IJsselheem.



In 2018 hebben we kennisgemaakt met vrijwilligerscoördinatoren van zorginstellingen. Zij zijn vaak verantwoordelijk voor de afstemming formele en informele zorg in de organisatie. Daarnaast zijn er adviesgesprekken geweest met Driezorg, Zonnehuis, Zandhoven, Icare, sociale wijkteams inzake dit thema. De behoefte is per organisatie verschillend. Bij het Zonnehuis hebben we een start gemaakt met het meelopen in de zorg, zodat er echt vanuit de behoefte van de zorgprofessionals gekeken kan worden welk advies/volgende stap in het samenwerken met de informele zorg het beste aansluit.

Alle zorginstellingen zijn op hun manier bezig met het maken van een plan voor het samenwerken met de informele zorg, maar zijn hier vaak ook nog zoekende in. Vaak is het idee dat het samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers veel tijd kost voor de professionals. Het steunpunt denkt mee hoe de samenwerking juist 'winst' kan opleveren. We merken dat zorginstellingen vaak wel willen, maar dat dit in de praktijk een lastige slag is die gemaakt moet worden. Om deze reden hebben we twee cursusmiddagen aangeboden voor vrijwilligerscoördinatoren en professionals in de zorg over dit thema met medewerking van Atlant uit Apeldoorn. In totaal hebben hier 40 mensen aan deelgenomen.

Vrijwilligerswerk en participatie

Vanuit de reguliere dienstverlening van het startpunt vrijwilligerswerk zijn er 100 adviesgesprekken geweest rondom werken met vrijwilligers en participatie en is kennis gedeeld middels trainingen (ZwolleDoet!-college).

Overstijgende netwerken

ZwolleDoet! heeft deelgenomen aan o.a. WWZ038, Vosvi (steunpunten vrijwillige inzet in Overijssel), Netwerk Gezonde Stad, Regionaal Zorgnetwerk, het respondentennetwerk van Mantelzorg.nl (voorheen Mezzo).

Medewerkers ZwolleDoet!

De verwarde medemens zal de komende tijd steeds meer te zien zijn in het straatbeeld. Ook ZwolleDoet! komt de verwarde mensen steeds meer tegen in de huiskamers. Alle coördinatoren van het Startpunt Informele Zorg hebben de training 'Grip op verwardheid' gevolgd en een certificaat MHFA (Mental Health First Aid) gehaald. De coördinatoren zijn toegerust in het herkennen van psychoses, waanbeelden, verward gedrag door verslaving en weten hoe ze in zo'n situatie te handelen.

In januari heeft de organisatie LelystadDoet een werkbezoek afgelegd bij ZwolleDoet! Het bezoek was goed om van elkaar te zien hoe de werkwijze is, waar de grenzen van het vrijwilligerswerk liggen en daarvan van elkaar te leren.

Mantelzorgmonitor

In 2018 is de tweede mantelzorgmonitor uitgevoerd door de gemeente Zwolle. Het beeld dat de monitor laat zien is overwegend positief. Het lukt steeds beter om de mantelzorgers in de stad te vinden en hen bekend te maken met het ondersteuningsaanbod. De bekendheid is gegroeid van 56% in 2016 naar 64% in 2018. Er blijft echter nog wel een deel dat aangeeft onbekend te zijn met de ondersteuningsmogelijkheden. Het percentage mantelzorgers dat zich (zwaar) overbelast voelt is gedaald van 7% in 2016 naar 4% in 2018. De uitslag van de monitor is voor de gemeente in principe geen aanleiding om grote veranderingen in het nu uitgevoerde beleid voor te stellen. Wel wil men bekijken hoe er meer ingezet kan worden op het versterken van de mantelzorger in zijn contact met de zorgvrager. Wat heeft de mantelzorger nodig om de eigen grenzen beter te bewaken, aan te geven en (vrije) tijd te creëren. En hoe kan de zorgvrager meer bewust worden van de positie van de mantelzorger.

CBS-onderzoek

Uit CBS-onderzoek van juli 2018 is gebleken dat Zwolle van alle grotere Nederlandse steden, met afstand, het hoogste percentage vrijwilligers heeft (62 procent).

2.7 Ondersteuning participatie (inclusief bruggenbouwers)

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".*

In het project 'bruggenbouwers' volgen deelnemers uit kwetsbare doelgroepen in Zwolle een training waarin hun eigen spirit wordt aangeblazen en aangevuld met tools om dit te versterken. Vervolgens ontwikkelen zij een plan waarmee zij mensen in vergelijkbare situaties kunnen ondersteunen om ook een verschil in hun leven te maken. Moeilijk te bereiken doelgroepen worden zo bereikt en het zelfvertrouwen van de deelnemers neemt verder toe. Daarmee ontstaat een win-winsituatie voor iedereen, die zich als een olievlek over Zwolle uitspreidt. In 2018 heeft een vierde groep bruggenbouwers het certificaat gehaald en is de vijfde groep gestart. In beide groepen zien we deelnemers van zeer diverse nationaliteiten.

Van alle bruggenbouwers is de helft bijzonder actief en hebben acht bruggenbouwers werk gevonden. De overige zijn wisselend actief en/of vooral individueel versterkend bezig in eigen leven en directe omgeving. De nieuw gestarte groep komt voor het eerst vanuit een bredere doelgroep (op verzoek van ZwolleDoet!), namelijk alle kwetsbare groepen in Zwolle en draait voor het eerst in Dock24. Daarbij zien we een mooie kruisbestuiving ontstaan.

Er is samenwerking met o.a. Travers Welzijn, WijZ, Dock24, Focus en het sociaal wijkteam. Daarnaast is er bijvoorbeeld deelname aan de afdeling Gerontologie van Windesheim. Bruggenbouwers geven lezingen op het Deltion College en er wordt door de gemeente Zwolle, de Rotary en de reclassering aan bruggenbouwers gevraagd om mee te denken. Onderwerpen zijn bij voorbeeld: armoede, cultuurverschillen, omgaan met criminele migrantenjongeren.



Er vinden schilderlessen thuis plaats, er worden cursussen georganiseerd over omgaan met beperkte financiële middelen. Bruggenbouwers hebben talloze Zwollenaren bereikt door hun activiteiten en werven en begeleiden soms zelfs eigen vrijwilligers om samen te werken.

Daarnaast zien wij toenemende persoonlijke ontwikkeling bij henzelf en een uitstralend effect hiervan op hun omgeving. De top drie uit de zelfscorelijst 'persoonlijk rendement' heeft mooie scores.

Voordat een deelnemer aan de cursus begint geven ze zichzelf gemiddeld een 5.1 op het thema 'doelen stellen' en na de cursus geven ze zichzelf een 7.9. Voor het thema 'plannen' verschuift het cijfer van een 5.4 naar een 8.2 en in totaal geven ze zichzelf een 5.8 en na de cursus een 7.3.

Bijlage I

Overzicht antwoorden formulier individuele mantelzorgwaardering

Aan wie biedt u zorg of ondersteuning?	Aantal
Vader / moeder	1.208
Partner	928
Kind	917
Ander familielid	494
Anders	191
Vriend	151
Buurman / -vrouw	112

Wat is het ziektebeeld of de beperking van degene aan wie u zorg biedt?	Aantal
Lichamelijke beperking	1.760
Chronisch ziek	1.062
Psychiatrische problematiek / Psychische problemen	655
Stoomis in het autistisch spectrum (ASS)	589
Verstandelijke beperking	519
Dementie	482
Anders	191
Terminaal ziek	73
Verslaafd	47

Wat doet u voor de zorgvrager	Aantal
Sociaal-emotionele taken (gezelschap houden/luisteren naar problemen/steun bieden/begeleiding e.d.)	2.693
Meegaan met bezoek dokter/ziekenhuis e.d.	2.509
Huishoudelijke taken (boodschappen doen/poetsen/koken/wassen/strijken e.d.)	2.241
Administratieve taken	1.764
Persoonlijke verzorging (wassen/kleden/eten geven/helpen bij toiletbezoek e.d.)	935
Anders	264

Hoeveel uur per week doet u dit?	Aantal
Meer dan 8 uur per week	1.638
4 - 8 uur per week	824
2 - 4 uur per week	606
0 - 2 uur per week	260

Heeft u als mantelzorger vragen of heeft u behoefte aan ondersteuning?	Aantal
Nee	3.203
Ja	177

Zo ja, op het gebied van:	Aantal
Emotionele ondersteuning	63
Regelingen en voorzieningen	56
Praktische hulp	40
Huishoudelijke taken	38
Sociaal contact	31
Respijtzorg / Vervangende zorg	24
Anders	21
Werk en Mantelzorg	17
Administratieve taken	12
Persoonlijke verzorging	9
Ziektebeeld	8

Wilt u hierover contact met een consulent?	Aantal
Nee	3.219
Ja	142

Jaarrekening 2018

BALANS PER 31 DECEMBER

(na voorstel resultaatbestemming)

ACTIVA		31-12-2018	31-12-2017
		€	€
Vaste activa			
1.	Materiële vaste activa	<u>8.383</u>	<u>8.748</u>
Vorderingen			
2.	Debiteuren	10.035	8.211
3.	Te ontvangen subsidies	71.110	-
4.	Vorderingen op gelieerde entiteiten	-	81.052
5.	Overige vorderingen en overlopende activa	<u>1.369</u>	<u>2.261</u>
		<u>82.514</u>	<u>91.524</u>
6.	Liquide middelen	<u>1.023.868</u>	<u>811.599</u>
Totaal activa		<u>1.114.765</u>	<u>911.871</u>

PASSIVA		31-12-2018	31-12-2017
		€	€
7. Eigen vermogen			
Algemene reserve		166.224	172.049
Bestemmingsreserves		75.000	75.000
		<u>241.224</u>	<u>247.049</u>
Kortlopende schulden en overlopende passiva			
8.	Crediteuren	29.223	35.657
9.	Belastingen	61.892	55.977
10.	Schulden ter zake van pensioenen	898	1.002
11.	Schulden aan gelieerde entiteiten	34.419	3.063
12.	Vooruitontvangen subsidies	154.230	163.498
13.	Overige schulden en overlopende passiva	592.880	405.624
		<u>873.542</u>	<u>664.821</u>
Totaal passiva		<u>1.114.765</u>	<u>911.871</u>

EXPLOITATIEOVERZICHT

	2018	2017
	€	€
Baten		
A. Subsidies	1.825.687	1.516.483
B. Opbrengsten activiteiten	151.083	110.342
Totaal baten	1.976.770	1.626.825
Lasten		
C. Personeelskosten	1.084.178	916.525
D. Afschrijvingen	2.840	2.265
E. Huisvestingskosten	42.271	31.051
F. Organisatiekosten	167.239	112.697
G. Kosten activiteiten	533.872	425.726
H. Interne doorbelastingen	153.407	131.585
Totaal lasten	1.983.807	1.619.849
Bedrijfsresultaat	-7.037	6.976
I. Financiële baten en lasten	1.212	2.065
Nettoresultaat	-5.825	9.040

KASSTROOMOVERZICHT

	2018	2017
	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	-7.037	6.976
Aanpassingen voor afschrijvingen	2.840	2.265
Mutatie voorzieningen	-	-
Mutaties in werkkapitaal		
Mutatie vlottende activa	-	-
Mutatie vorderingen	9.010	-39.169
Mutatie kortlopende schulden en overlopende passiva	208.718	60.386
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	213.531	30.460
Ontvangen rente	1.364	2.260
Betaalde rente	-152	-195
Kasstroom uit operationele activiteiten	214.743	32.524
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-2.474	-2.130
Desinvesterings in materiële vaste activa	-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-2.474	-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	212.269	30.394
Liquide middelen		
Stand begin boekjaar	811.599	781.205
Stand einde boekjaar	1.023.868	811.599
Mutatie geldmiddelen	212.269	30.394

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>
Computers en software	5
Inventaris/inrichting	10

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 pensioenpremies 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 bedrijfsmiddelen	Totaal
	€	€	€
Aanschafwaarde per 1 januari 2018	-	22.791	22.791
Investerings boekjaar	-	2.474	2.474
Desinvesteringen boekjaar	-	-7.027	-7.027
Aanschafwaarde per 31 december 2018	-	18.238	18.238
Cumulatieve afschrijving per 1 januari 2018	-	14.042	14.042
Afschrijving boekjaar	-	2.840	2.840
Cumulatieve afschrijving desinvesteringen	-	-7.027	-7.027
Cumulatieve afschrijving per 31 december 2018	-	9.855	9.855
Boekwaarde per 1 januari 2018	-	8.748	8.748
Boekwaarde per 31 december 2018	-	8.383	8.383

31-12-2018

31-12-2017

€

€

Vorderingen

2. Debiteuren

Saldo per 31 december	10.035	8.211
Af: voorziening dubieuze debiteuren	-	-
Balanswaardering per 31 december	10.035	8.211

3. Te ontvangen subsidies

Gem. Zwolle aanvullende subsidie mantelzorgwaardering	71.110	-
---	--------	---

4. Vorderingen op gelieerde entiteiten

Rekening-courant Stichting Stad en Cultuur	-	4.303
Rekening-courant Stichting Travers Welzijn	-	76.749
	-	81.052

5. Overige vorderingen en overlopende activa

Rente	1.364	2.261
Overige overlopende activa	5	-
	1.369	2.261

6. Liquide middelen

Kas	-	392
Bank	1.023.868	811.207
	1.023.868	811.599

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.

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
PASSIVA		
7. Eigen vermogen		
Algemene reserve	166.224	172.049
Bestemmingsreserve innovaties	75.000	75.000
Bestemmingsreserve 40-jarig jubileum ZwolleDoet!	-	-
	<u>241.224</u>	<u>247.049</u>
Algemene reserve		
Stand per 1 januari	172.049	138.009
Resultaat boekjaar	-5.825	9.040
Onttrekking bestemmingsreserve innovaties	-	-
Onttrekking bestemmingsreserve 40-jarig jubileum	-	25.000
	<u>-5.825</u>	
Stand per 31 december	<u>166.224</u>	<u>172.049</u>
Bestemmingsreserve innovaties		
Stand per 1 januari	75.000	75.000
Onttrekking	-	-
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.		
Bestemmingsreserve 40-jarig jubileum ZwolleDoet!		
Stand per 1 januari	-	25.000
Onttrekking	-	-25.000
Dotatie uit vrijval bestemmingsreserve innovaties	-	-
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>-</u>
De bestemmingsreserve 40-jarig jubileum ZwolleDoet! is door het bestuur bestemd voor activiteiten rondom het 40-jarig bestaan van ZwolleDoet!.		
Voorstel resultaatbestemming 2018:		
Onttrekking aan de algemene reserve	<u>-5.825</u>	

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Kortlopende schulden en overlopende passiva		
8. Crediteuren	<u>29.223</u>	<u>35.657</u>
9. Belastingen		
Loonheffing	<u>61.892</u>	<u>55.977</u>
10. Schulden ter zake van pensioenen		
Te betalen pensioenpremies	<u>898</u>	<u>1.002</u>
11. Schulden aan gelieerde entiteiten		
Rekening-courant Stichting Stad en Cultuur	426	-
Rekening-courant Stichting Travers Welzijn	12.754	-
Rekening-courant Stichting Travers Fonds	18.500	-
Rekening-courant Stichting Travers	2.739	3.063
	<u>34.419</u>	<u>3.063</u>
12. Vooruitontvangen subsidies		
Gem. Zwolle Steunouders	-	40.000
Gem. Zwolle Maatschappelijke Participatie t.b.v. Dock 24	102.000	95.500
Gem. Zwolle mantelzorgwaardering 2019	51.638	-
Gem. Zwolle ondersteuningsmaatregelen Mantelzorg	-	27.998
Diversen	592	-
	<u>154.230</u>	<u>163.498</u>
13. Overige schulden en overlopende passiva		
Reservering vakantiedagen	54.103	39.683
Reservering loopbaanbudget	24.306	18.544
Verplichting Matching Brede Regeling goede dagen in perspectief	45.000	-
Vooruitontvangen bijdrage samenwerkingspartners SamenZwolle	93.243	63.350
Reservering Mantelzorgwaardering 2019	46.322	-
Nog te ontvangen facturen	329.906	284.047
	<u>592.880</u>	<u>405.624</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.

TOELICHTING OP HET EXPLOITATIEOVERZICHT

		2018	2017
		€	€
BATEN			
A. Subsidies			
Gemeente Zwolle			
Gem. Zwolle reguliere subsidie		1.662.527	1.137.499
Gem. Zwolle Maatschappelijke Participatie t.b.v. traject SamenZwolle		-	14.500
Gem. Zwolle uitbreiding Steunpunt Vrijwilligers		-	111.906
Gem. Zwolle aanvullende subsidie mantelzorgwaardering 2018		47.468	200.243
Overige gemeente Zwolle		2.750	-
Vooruitontvangen deel Gem. Zwolle regulier		33.500	-10.000
Totaal subsidies gemeente Zwolle		1.746.245	1.454.148
Fondsen			
Ministerie VWS Palliatieve en terminale zorg		77.534	62.335
Overig		1.908	-
Totaal Fondsen		79.442	62.335
Eindtotaal subsidies en fondsen		1.825.687	1.516.483
B. Opbrengsten activiteiten			
Deelnemersbijdragen activiteiten		136.110	92.198
Overige opbrengsten		14.973	18.144
		151.083	110.342
LASTEN			
C. Personeelskosten			
Salarissen		852.930	680.307
Reservering vakantiedagen en extra uren		7.793	13.426
Sociale lasten		124.906	109.562
Pensioenpremies		66.817	60.516
Overige personeelskosten		54.423	52.714
Subtotaal		1.106.869	916.525
Ontvangen ziekengeld		-22.691	-
		1.084.178	916.525

Overige personeelskosten

Studiekosten	13.827	16.484
Wervingskosten	69	4.867
Reiskosten woon/werk	2.413	2.591
Interne doorberekening directie	33.333	32.222
Diversen	4.781	-3.450
	<u>54.423</u>	<u>52.714</u>

Samenstelling personeelsbestand

Werknemers in dienst per 31 december	<u>23</u>	<u>22</u>
FTE uit vaste dienstverbanden	17,8	16,2
FTE uit meeruren	-	0,1
FTE uit doorbelastingen	1,0	-0,1
Totaal fulltime equivalent (FTE) per 31 december	<u>18,8</u>	<u>16,2</u>
Gemiddelde parttime factor per 31 december	<u>77%</u>	<u>74%</u>

WNT-verantwoording 2018 Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDOET!

De WNT is van toepassing op Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDOET!. Het voor Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDOET! toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2018 € 189.000 (het algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende 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 2018	01/01—31/12	01/01—31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0,03	0,22
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	4.498	24.634
Beloningen betaalbaar op termijn	338	2.639
<i>Subtotaal</i>	<i>4.837</i>	<i>27.273</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	5.250	42.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	4.837	27.273
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017		
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
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0,06	0,22
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
Totale bezoldiging	9.314	26.667

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking

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

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

bedragen x € 1	J.J. Prooi	M. Drijver	M. Drijver
Functiegegevens	Voorzitter	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01-31/03	01/04-31/12	01/01-31/03
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	59	177	40
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	197	591	131
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017			
bedragen x € 1	J.J. Prooi	M. Drijver	M. Drijver
Functiegegevens	Voorzitter	N.v.t.	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01-31/12	N.v.t.	01/01-31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	472	N.v.t.	317
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	1.508	N.v.t.	1.006

bedragen x € 1	E. ter Burg	W. Versteeg	M. Koster
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	158	158	158
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	525	525	525
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017			
bedragen x € 1	E. ter Burg	W. Versteeg	M. Koster
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01-31/12	01/01-31/12	16/05-31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	317	317	198
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	1.006	1.006	628

bedragen x € 1	A. van Kalsbeek	M.J. Louppen
Functiegegevens	Lid	N.v.t.
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/04-31/12	N.v.t.
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	119	N.v.t.
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	394	N.v.t.
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017		
bedragen x € 1	A. van Kalsbeek	M.J. Louppen
Functiegegevens	N.v.t.	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2017	N.v.t.	01/01-31/05
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	N.v.t.	132
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	N.v.t.	419

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 2018 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDOET!.

	2018	2017
	€	€
D. Afschrijvingen		
Afschrijving andere vaste bedrijfsmiddelen	2.840	2.265
E. Huisvestingskosten		
Huur gebouwen	41.228	29.750
Klein onderhoud gebouwen, inventaris en tuin	-	21
Gas/water/electra	-	-201
Verzekeringen en belastingen	-	1.452
Kleine inventarisaanschaffingen	1.043	29
	42.271	31.051
F. Organisatiekosten		
Kantoorartikelen	38	164
Drukwerk en kopieerkosten	6.250	7.710
Vakliteratuur e.d.	1.082	1.238
Overkoepelende bijdragen en lidmaatschappen	3.592	3.347
Advieskosten	-	15.881
Automatiseringskosten	142.592	58.365
Kosten PR	8.924	18.000
Overige organisatiekosten	4.761	7.992
	167.239	112.697
G. Kosten activiteiten		
Mantelzorgwaardering	340.507	284.049
Ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers	193.365	141.677
	533.872	425.726
H. Interne doorbelastingen		
Interne doorbelastingen	153.407	131.585
I. Financiële baten en lasten		
Rente-inkomsten	1.364	2.260
Rente- en bankkosten	-142	-196
Afrekenverschillen	-10	1
	1.212	2.065

Zwolle, 23 mei 2019

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

Overige gegevens

OVERIGE GEGEVENS

Statutaire regeling inzake de resultaatbestemming

In de statuten is geen bepaling opgenomen inzake de resultaatbestemming.

Controleverklaring onafhankelijke accountant 2018

Aan het bestuur van
Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

Baker Tilly (Netherlands) 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

zwolle@bakertilly.nl
www.bakertilly.nl

KvK: 24425560

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 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 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. De balans per 31 december 2018;
2. Het exploitatieoverzicht over 2018; 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 en het Controleprotocol Wet normering topinkomens (WNT) 2018 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.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereist toelichting juist en volledig is.

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 de raad van bestuur en de raad van toezicht voor de jaarrekening**

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Richtlijn 640 'Organisaties zonder winststreven' van de Nederlandse Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ 640) en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). In dit kader is de raad van bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de raad van 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, het Controleprotocol WNT 2018, 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.

Zwolle, 23 mei 2019

Baker Tilly (Netherlands) N.V.

Was getekend
drs. R. Hoeksel RA