



JAAERVERSLAG 2019

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

zwolleDOET!

Inhoudsopgave

Jaarverslag Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

	pagina
Verslag van Bestuur en directie	01
<i>Bestuursverslag</i>	02
<i>Inhoudelijk verslag</i>	09
Jaarrekening 2019	39
Overige gegevens	58
Controleverklaring onafhankelijke accountant 2019	60

Verslag van Bestuur en directie

1. Bestuursverslag ZwolleDoet!

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 2019

1.2.1 Inhoudelijke ontwikkelingen

2019 was een intensief jaar voor ZwolleDoet! Met wat minder personele bezetting dan normaal hebben we toch weer fors meer mantelzorgers kunnen bereiken en waarderen, meer hulpvragen bemiddeld en werd er een forse groei aan digitale bezoekers zichtbaar bij zowel SamenZwolle als ZwolleDoet!

Het aantal mantelzorgwaarderingsaanvragen is gestegen van 1.099 (2015) naar 4.082 in (2019)! De personele bezetting (twee vacatures en verlof) bleken niet gemakkelijk in te vullen. Deels door de situatie op de arbeidsmarkt maar zeker ook omdat het werk van ZwolleDoet! niet eenvoudig is te vullen. Inmiddels kent ZwolleDoet! een specifieke aanpak: maatwerk op basis van gerichte kennis en ervaring met de doelgroep, vanuit een positieve focus op kansen en gericht op 'collectiveren' waar mogelijk. Deze kennis en ervaring is binnen ZwolleDoet! afgelopen jaren verder ontwikkeld door doelbewust in te blijven zetten op scholing en innovatie. Het werk vraagt een bijzondere mix van 'no-nonsense zorgvuldigheid' enerzijds en 'creatieve daadkracht' anderzijds. Dankzij een bevlogen team zijn taken onderling opgevangen. Inmiddels hebben we de vacatures ingevuld en is het team weer op volle sterkte.



1.2.2 Campagnes en duurzame benadering

Zwolle doet het 'in principe' goed met betrekking tot vrijwillige inzet. De stad scoort hoog in landelijke onderzoeken. Tegelijkertijd zien we dat er wel vraag is naar (nog) meer vrijwillige inzet. Veel mensen willen zich voor korte klussen inzetten, voor de meer structurele inzet en coördinerende taken (bijvoorbeeld bestuurswerk) zijn moeilijk vrijwilligers te vinden, die zich voor langere tijd willen binden. Middels campagnes zoals 'Wat jij doet!', 'Bestuurders centraal', scholing/training en expertisedeling, hebben we in 2019 ingezet op 'duurzame inzet van vrijwilligers'. In het trendrapport vrijwillige inzet 2019 wordt geadviseerd te investeren in gezamenlijke werving en behoud van vrijwilligers. Deze lijn zullen we in 2020 voortzetten waarbij er meer aandacht zal zijn voor vrijwilligers die middels participatietrajecten of dagbesteding hun talenten willen inzetten.

Het programma 'Wat jij doet!' welke voorbereid is in 2019, geeft een nieuwe boost aan een moderne werving van vrijwilligers. Het bereik in het begin van 2020 lag boven verwachting. Hier zal het verdere bereik van ZwolleDoet! voordeel van hebben. Meer hierover in het jaarverslag 2020.

Op dit moment zijn we in gesprek met het NOV (Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk) en landelijke partners/centrales voor een landelijke uitrol en experiment. Idee is om als lerend partnerschap te gaan experimenteren met verschillende pay-offs om samen te onderzoeken welke het meeste oplevert. Deze geplande doorontwikkeling levert mogelijk input op voor een nog werkzamer campagne en een nog groter ontsloten vrijwillig potentieel.

Trends op het gebied van vrijwillige inzet in 2019

Uit een grote data-analyse op NLvoorelkaar.nl en het vrijwilligerswerkonderzoek met de Erasmus Universiteit Rotterdam (Hoogleraar Lucas Meijs) kwamen vijf trends licht:

- 1. De animo voor vrijwilligerswerk afneemt*
- 2. Vrijwilligerswerk zoeken op een online platform toeneemt*
- 3. Online vrijwilligerswerk duurzamer wordt!*
- 4. Flexibiliteit belangrijk is (maar ook weer niet zo)*
- 5. Omdenken van hulp nieuw potentieel kan vrijmaken*

Het trendrapport vrijwillige inzet 2019 is ook als vertrekpunt gebruikt en biedt tevens erkenning van een meerjarenstrategie. Voorbeeld hiervan is trend 2, we hebben hierin met SamenZwolle stappen gezet door in te zetten op kortstondig vrijwilligerswerk. Daarnaast hebben we met trend 5 en het digitale platform SamenZwolle hulpvragers op een laagdrempelige manier een platform geboden naar mede Zwollenaren. Dit is wederom een voorbeeld van het omdenken van vrijwillige inzet.

1.2.3 Kwetsbare doelgroepen

Ook in 2019 was er veel vraag naar vrijwillige inzet bij complexe problematiek. Denk aan maatjes voor mensen met een psychische kwetsbaarheid en dementie. Vrijwilligers werven lukt, maar een zorgvuldige plaatsing vraagt wel meer inzet met betrekking tot werving, begeleiding, scholing en het managen van verwachtingen. Het invullen van een vraag kan daardoor soms wat langer duren en er moet aandacht zijn voor de 'opbrengst voor de vrijwilliger'. We letten op de grenzen aan wat een vrijwilliger wil en kan doen en de waardering voor zijn of haar inzet. In navolging van succesvolle eerdere aanpakken zoals de 'Kracht van herinneringen' en 'Jij mag' zijn we in 2019 verder gespecialiseerde aanpakken gaan (door-)ontwikkelen zoals: ervaringsmaatjes voor jonge mantelzorgers, bruggenbouwers en maatjes voor mantelzorgers.

1.2.4 Druk op mantelzorgers

De verwachting is dat de druk op mantelzorg toe zal nemen. Er is meer behoefte aan inzet door mantelzorgers, tegelijkertijd neemt het aantal mantelzorgers per hulpvrager af. Steunpunt Mantelzorg merkt dat mantelzorgers tegen grenzen aanlopen als het gaat om zorgtaken uitvoeren voor de hulpvrager. Er moet meer rekening gehouden worden met de draagkracht van mantelzorgers (psychisch en lichamelijk) en de wens van de zorgvrager. In 2018 waren er relatief veel vragen op het gebied van ASS (autismespectrumstoornis). In 2019 meer rondom dementie en niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Emotionele ondersteuning en algemene informatie over mantelzorgondersteuning en regelingen en voorzieningen blijven belangrijke ondersteuningsbehoeften. Omdat het 'luisterend oor' en onderlinge herkenning zo belangrijk blijkt, zetten we onze lijn van ontmoeting en lotgenotencontacten door in 2020.

1.2.5 Promotie en klantreizen

Het klantenbestand en gebruik van voorzieningen van ZwolleDoet! is wederom toegenomen. Desondanks merken we nog regelmatig dat diverse inwoners en professionals nog niet bekend zijn met ons aanbod c.q. het aanbod van het 'voorveld'. In 2020 zullen we daarom doorgaan met gerichte, promotie en innovatie, o.a. door het uitwerken van zogenaamde klantreizen. We zijn ervan overtuigd dat door nieuwe aanpakken, redenerend vanuit een specifieke doelgroep of ziektebeeld (c.q. item positieve gezondheid) we nieuwe groepen kunnen bereiken. In de lijn van landelijke en gemeentelijke programma's zal er extra aandacht zijn voor eenzaamheid, respijtzorg, cultuursensitief werken, inclusie en de afstemming tussen formele en informele zorg (o.a. middels het programma 'in voor mantelzorg').

1.2.6 Studentvrijwilligers

De inzet van studenten als vrijwilliger in de informele zorg is sterk toegenomen. We kunnen daardoor meer hulpvragen invullen, ook vragen die wat 'taaiër' zijn omdat ze in het licht van het volgen van een opleiding en leren omgaan met doelgroepen, we iets meer kunnen vragen van deze studenten. De studenten leren zo ook, als professional in spe, een visie ontwikkelen op mantelzorg/informele zorg. Onze ervaringen worden samen met twee andere informele zorgorganisaties (Tilburg en Amsterdam) in 2020 ingezet binnen het project 'stagebureau informele zorg' (samen met Mantelzorg.nl) om te komen tot een goede efficiënte werkvorm en een vaste plaats binnen het curriculum van opleidingen.

1.2.7 Hervormingsagenda, SamenZwolle en DOCK24

Travers Welzijn en ZwolleDoet! zijn op verzoek van de gemeente Zwolle betrokken bij enkele grote programma's gelinkt aan de hervormingsagenda Sociaal Domein. Enkele voorbeelden zijn: dagbesteding, maatschappelijke participatie, ernstige psychische aandoeningen (EPA), nieuwe Zwollenaren en collectivisering. In al deze programma's zien we dat het voorliggend veld - de kracht van de buurt en wijk en het welzijnswerk - een belangrijk instrument is voor meer participatie, minder zorgkosten en een meer tevreden inwoner. DOCK24, Impacter, Goede dagen en Perspectief, SamenZwolle zijn mooie methoden die passen in de transformatieagenda. De resultaten van de programma's zijn goed en geven een mooie basis om meer opgaven aan de methoden te koppelen. Inwoners vinden een plek om te participeren op veel verschillende plekken. Circa 100 plekken in het voorveld zijn hiervoor gebruikt.

We zijn gestart om de resultaten ook in meetbare effecten te vertalen. Een eerste scan levert de conclusie op dat de directe baten hoger zijn dan de investeringen door de gemeente. Indirecte resultaten nog niet meegerekend.

1.2.8 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), behoeftepeilingen en effectmetingen

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

Uitslag 2019: Na trainingen/bijeenkomsten wordt er met deelnemers geëvalueerd. Op het aanvraagformulier van de mantelzorgwaardering worden vragen gesteld rondom behoeften aan ondersteuning. Binnen specifieke programma's zoals de bruggenbouwers wordt geïnformeerd naar effecten/stappen (volgens de participatieladder) die mensen zetten. In 2020 hopen we de effecten van ons werk nog meer zichtbaar te maken middels ervaringsverhalen en voor wat betreft DOCK24, als pilot, in te zoomen op het vertalen naar maatschappelijke en financiële effecten van ons werk.

1.2.9 Impacter

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 gaven circa 160 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. Impacter is ook een voorbeeld waarbij we hebben omgedacht richting de 'nu niet' en 'nog nooit' vrijwilliger. We bieden jongeren namelijk de mogelijkheid tot persoonlijke groei en het opdoen van zelfvertrouwen, ze staan volledig centraal en daarmee niet de vrijwillige inzet. We zetten voor de persoonlijke groei wel vrijwillige inzet in, we matchen jongeren immers aan sociaal maatschappelijke initiatieven. We willen het programma graag continueren in 2020.

1.2.10 Vrijwilligerswaardering en -festival

In overleg met de gemeente Zwolle, Stadskamer, WijZ, Sportservice en het Stadsfestival hebben we nog meer ingezet op de waardering van vrijwilligers namens de stad. In een groots evenement in De Grote kerk werden circa 500 vrijwilligers in het zonnetje gezet met een mooi cultureel programma tijdens het vernieuwde Stadsfestival. We merken dat dergelijke samenwerkingen effectief en leuk zijn voor de waardering van onze Zwolse vrijwilligers.

1.3 Financieel

1.3.1 Omzet en subsidie

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

Omzetontwikkeling		
In duizend euro	Werkelijk 2019	Werkelijk 2018
Subsidies en fondsen	1.778	1.826
Opbrengsten activiteiten	151	151
Totaal	1.929	1.977

De subsidies binnen de gemeente Zwolle zijn met 2,9% geïndexeerd ten opzichte van het voorgaande jaar. De lagere subsidie-opbrengsten hangen samen met de reservering van een deel van de beschikte subsidiegelden ter dekking van het begrote verlies van 2020.

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

1.3.2 Resultaat en financiële positie

In onderstaande tabel zijn de financiële gegevens opgenomen:

Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!		
<i>In duizend euro</i>	Werkelijk 2019	Werkelijk 2018
Baten	1.929	1.977
Lasten	1.907	1.984
Saldo baten en lasten	22	-7
Financiële baten en lasten	1	1
Exploitatiesaldo	23	-6
Ratio's		
Personele last versus baten	59%	55%
Exploitatierendement	1%	0%
Eigen vermogen	265	241
Algemene reserve	215	166
Kasstroom	174	212
Liquiditeitsratio	1,3	1,3
Solvabiliteitsratio EV/TV	21%	22%
Solvabiliteitsratio EV/Baten	14%	12%

Het eigen vermogen is in 2019 door het resultaat van EUR 23.000 toegenomen tot EUR 265.000, maar is in absolute zin beperkt. De kasstroom van de stichting is EUR 174.000 positief, deze is met name ontstaan door een toename van voorzieningen en schuldposities, waaronder de kosten voor de uitreiking van het Mantelzorgcompliment in januari 2020.

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

1.4 Personeel

Tabel kengetallen personeel (peildatum 31 december 2019)

	ZwolleDoet!	
	2019	2018
aantal personen	25	23
aantal fte's uit vaste dienstverbanden	19,6	17,8
aantal fte's incl. flex-fte	19,9	18,9
% vaste dienstverbanden	69%	75%
gemiddelde duur dienstverband	8,6	8,9
gemiddelde leeftijd	41	42
% instromers	16%	9%
% uitstromers	12%	4%
parttime% incl. indicatie flex-fte	79%	77%

De personeelsformatie is in 2019 toegenomen door de uitbreiding van de werkzaamheden voor onder meer SamenZwolle. Vanwege relatief veel (zwangerschapsgerelateerd) verzuim en het lastig kunnen invullen van vacatures is de personele inzet wel achtergebleven ten opzichte van de begroting.

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.

1.5 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 ervoor 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. Momenteel is een deel van de structurele activiteiten gefinancierd met incidentele middelen. Dit vergt optimale aandacht in de gesprekken met de gemeente.
- 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.



1.6 Vooruitzichten

In maart 2020 zijn de gevolgen van de corona-uitbraak in alle hevigheid duidelijk geworden. Ondanks de opgelegde maatregelen van de overheid, waarbij de gezondheid van een ieder voorop staat, lopen de activiteiten binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! vrijwel volledig door. Weliswaar worden de zorgactiviteiten veel "op afstand" uitgevoerd, maar de aandacht voor en de vraag van kwetsbare burgers is in deze periode zeker niet minder.

ZwolleDoet! is met de gemeente Zwolle in gesprek om de subsidies voor deze activiteiten minimaal te continueren, hierdoor is er naar verwachting sprake van een zeer beperkte omzetsderving. Het eigen vermogen is voldoende om de verwachte omzetsderving op te kunnen vangen, dit geldt eveneens voor de beschikbare liquiditeiten.

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 de komende jaren 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. Goede Dagen en Perspectief, inwoners met ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA), maatschappelijke participatie, nieuwe Zwollenaren en collectivisering. 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.
- **Collectivisering 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 2020 verder ontwikkeld worden. We hebben een wens om SamenZwolle ook meer in te zetten voor zogenoemde 'Sociale Democratie'. Dit is gericht om vaker de inwoners te betrekken bij zaken die inwoners aangaan in de straat, wijk of stad. De eerste gesprekken daarover zijn gaande.
- 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.



Afsluitend

Ook in 2020 en verder 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, 19 mei 2020

A.W. Bosch, voorzitter Raad van Bestuur
A. Riemersma, directeur Welzijn & Cultuur

2. Inhoudelijk verslag ZwolleDoet!

2.1 Algemeen

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

	2016	2017	2018	2019
Organisaties in bestand	2.194	2.277	2127	1.922
Organisaties werkzaam met vrijwilligers/verenigingen/stichtingen	1.481	1.523	1903	1.794
Nieuw toegevoegde organisaties	104	96	89	121
Gebruikers website		19.486	28.677	38.056

Aantal mantelzorgers in het bestand	3.337	4.638	5.521	6.226
Individuele hulpvragen mantelzorgers		494	515	537
Individuele mantelzorgwaardering - toegekend	2.487	3.520	3.655	4.290
Bezoekers Week van de Mantelzorg	850	1.043	1.350	1.656

Aantal hulpvragen informele zorg (inclusief KarWij)	804	823	862	907
Aantal vrijwilligers informele zorg in bestand	319	371	307	447

Aantal hulpvragen SamenZwolle	87	401	423	355
Aantal opgeloste hulpvragen SamenZwolle	49	238	237	230
Aantal reacties SamenZwolle	59	588	401	544
Bezoekers website SamenZwolle	10.441	40.646	32.032	40.596

Totaalaantal vacatures			370	456
Pagina weergaves vacaturebank		20.149	35.526	37.681
Vacatures weergaven SamenZwolle		Ca. 1.000	5.147	6.197
Aantal deelnemers scholingen/bijeenkomsten				6.716
Aantal activiteiten op SamenZwolle			395	406
Aantal vrijwilligers actief met NLdoet	717	550	618	714
Advisering (vrijwilligers) organisaties	132	105	100	125

2.2 Mantelzorgondersteuning (Steunpunt Mantelzorg)

Uit de praktijk van het steunpunt Mantelzorg:

Een mantelzorger van iemand met dementie is, na coachende gesprekken, gekoppeld aan een vrijwilliger. De mantelzorger zag het niet meer zitten om samen in 1 huis te blijven wonen met de hulpvrager. Aan het eind van het traject kon de mantelzorger de situatie meer overzien en loslaten waardoor de vrijwilliger en het steunpunt ook niet meer nodig waren. “De sfeer in huis was veranderd en verbeterd”.

Mantelzorgers van mensen met NAH lopen nog wel eens te zoeken in de wirwar van regels. Voorbeeld:

Iemand verblijft in een zorginstelling maar deze zorginstelling heeft geen dagbesteding die past bij de wens van de hulpvrager, hulpvrager wil actiever meedoen met de activiteiten omdat deze hoop heeft om zo verder te herstellen om naar huis te kunnen.

Zorginstellingen zijn in dat geval niet proactief in het helpen zoeken naar een oplossing op maat en geven aan dat de hulpvrager alleen in de instelling de dagbesteding kan doen en niet naar een andere dagbesteding kan bij een andere zorginstelling. Dit vraagt extra veel telefoontjes, zoekwerk en een lange adem van de mantelzorger.

'Het is voor veel mantelzorgers niet helder welk geld waarvoor gebruikt kan worden. De consulent van Steunpunt Mantelzorg helpt in dat geval bij het rondbellen naar verschillende partijen'.

Algemeen

Steunpunt Mantelzorg Zwolle zet in op vroegtijdige ondersteuning van mantelzorgers om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken en uit gaan vallen. Om dit doel te bereiken organiseren we trainingen, cursussen, themabijeenkomsten en lotgenotencontacten zodat we mantelzorgers, die een risico hebben op overbelasting, zo snel mogelijk kunnen signaleren en ondersteunen of verbinden met de noodzakelijke zorg. Middels individuele adviseringsgesprekken en respijtzorg bieden we ondersteuning op maat zodat mantelzorgers daadwerkelijk geholpen worden met betrekking tot hun specifieke casuïstiek.

Steunpunt Mantelzorg merkt dat mantelzorgers tegen grenzen aanlopen als het gaat om zorgtaken uitvoeren voor de hulpvrager. Er wordt door zorgprofessionals onvoldoende rekening gehouden met de draagkracht van mantelzorger (psychisch en lichamelijk) en de wens is van de zorgvrager.

Ter voorkoming van uitval van de mantelzorger is het belangrijk dat ze de hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om de zorg voor een naaste vol te kunnen blijven houden. Mantelzorgers vragen pas om hulp als ze het écht niet meer zelf redden en zullen niet (snel) overvragen. Het is dan ook belangrijk dat er voldoende ondersteuning en praktische hulp beschikbaar blijft ter preventie van overbelasting. Onder andere de inzet van huishoudelijke hulp is een effectief middel om mantelzorgers snel en praktisch te ontlasten en hogere kosten voor de zorg te voorkomen (advies van MantelzorgNL; nieuwjaarsdebat 2020).

Ondersteuning van mantelzorgers zal in de toekomst waarschijnlijk nog meer nodig zijn:

“De verwachting is dat de druk op de mantelzorg in de komende jaren zal toenemen en daarmee waarschijnlijk ook de belasting die hiermee gepaard gaat. Dit wordt onderbouwd door de ramingen van het Sociaal en Cultureel Planbureau en het Planbureau voor de Leefomgeving die voorspellen dat er minder gevers per hulpbehoevende zullen zijn (Kooiker et al. 2019). De toenemende druk zal onder meer zichtbaar worden bij ouderen die in toenemende mate hulp gaan geven aan hun partner of leeftijdsgenoten. Het afnemend potentieel aan mantelzorgers maakt ook dat zij vaker de enige helper zijn, wat het risico vergroot dat niemand zicht heeft op hun welzijn.” (Publicatie Mantelzorgers in het vizier – 2019, SCP).

Steunpunt Mantelzorg

Individuele ondersteuning gegeven door mantelzorgconsulenten bestaat vaak uit meer dan 1 gesprek omdat mantelzorgers in eerste instantie behoefte hebben om hun verhaal te vertellen. Waar vorig jaar vooral veel naasten van mensen met ASS bij het Steunpunt aanklopte zien we nu een stijging van naasten van mensen met dementie en NAH. Regelmatig zien we dat ouders van kinderen met ASS een tijdje zelf aan het zoeken zijn naar de juiste hulp. Wanneer het hen niet lukt om die hulp te vinden, laten ze het erbij zitten omdat het te veel energie kost en ze het vertrouwen verliezen. Het zijn over het algemeen ouders die goed voor zichzelf op kunnen komen en weten wat ze nodig hebben. Het lijkt erop dat hun ‘sterke’ voorkomen een valkuil is waardoor ze gaan ‘zwemmen’. Door te lang zoeken zonder resultaat raken ze ontmoedigd en overbelast. De consulenten van het Steunpunt helpen in dit soort situaties het contact tussen ouders en het sociaal wijkteam weer op gang te brengen, zodat er alsnog juiste ondersteuning komt voor het gezin.

Naasten van mensen met NAH verwijzen we naar de lotgenotengroep. We merken dat hierdoor minder individuele ondersteuning nodig is en we 'alleen' worden ingeschakeld wanneer er individuele zaken uitgezocht moeten worden; veelal met betrekking tot de juiste voorziening voor de naaste met NAH.

Verder viel op dat er regelmatig mensen aankloppen met een vraag over regelingen en voorzieningen, maar er eerst een aantal gesprekken nodig is om 'de druk eraf te krijgen'. Een luisterend oor om emoties te kunnen uiten zijn eerst belangrijk om de situatie te kennen voordat we overgaan tot het regelen van zorg of contact leggen met andere organisaties. De combinatie emotionele ondersteuning en regelingen en voorzieningen komt daarom veel voor.

Individuele ondersteuning

Dit jaar hebben we in totaal 537 ondersteuningsgesprekken gehad met mantelzorgers. De top 3 van vormen van ondersteuningsvragen is:

- Emotionele ondersteuning (120)
- Algemene informatie en regelingen en voorzieningen (107)
- Informatie over bijeenkomsten/trainingen/cursussen (91)

Wat opvalt is dat naasten van mensen met dementie vaak zo overbelast zijn waardoor de gegeven adviezen en tips niet meer binnenkomen c.q. niet meer uitgevoerd kunnen worden. Om deze reden zijn we gestart met een pilot om een vrijwilliger tijdelijk aan de mantelzorger te koppelen voor een luisterend oor.

Dit jaar zijn de consultants op verschillende plekken aanwezig geweest om informatie te verstrekken over het ondersteuningsaanbod van het Steunpunt Mantelzorg met als doel dat dit aanbod eerder in beeld komt bij mantelzorgers. Ondernomen acties: twee middagen (rondom de dag van de mantelzorg) in de centrale hal van de Isala, voorlichting aan het GGD-team, proactieve informatieverstrekking bij het autismehuis, met Frion in gesprek over de mogelijkheden hoe we de naasten kunnen informeren, voorlichting aan SZW-medewerkers met klantcontact over hoe mantelzorgers te kunnen attenderen op het ondersteuningsaanbod, aanwezig geweest op de Blauwvingerdagen. Overige samenwerkingen: met Focus, Limor, Impluz, Tactus, SWT (sociaal wijkteam), LSFVP (landelijke stichting familievertrouwenspersoon), Luisterlijn, RIBW, cliëntenraad RIBW, Team FACT van Dimence, Windesheim, Deltion, CIBAP, Buro Ruis, Travers, SCP (Me-We Europees project), mantelzorgconsultanten in Overijssel, mantelzorgconsulent Barneveld, JMZ Pro, Zonnehuis, Zandhoven, IJsselheem, Driezorg en Isala.

In 2020 willen we de 'klantreis' van de mantelzorgers uitzetten, zodat we beter kunnen aansluiten op de behoefte van de mantelzorger op het juiste moment. Wanneer we dit weten kunnen we professionals (nog) beter informeren over welke ondersteuning mantelzorgers van hen nodig hebben en zo nog preventiever mantelzorgers ondersteunen. De consultants merken namelijk nog steeds dat mantelzorgers zich vaak pas melden voor ondersteuning op het moment dat ze eigenlijk al overbelast zijn.

Jonge mantelzorgers

In 2019 stonden er 545 jonge mantelzorgers in het bestand. In 2019 zijn er 51 ondersteuningsgesprekken gevoerd met jonge mantelzorgers (t/m 23 jaar). De meeste gesprekken waren informatief waarbij er algemene informatie gegeven werd over de ondersteuningsmogelijkheden voor de jonge mantelzorger zoals: de Brusjesgroep, ervaringsmaatjes en ontspannende activiteiten waarbij ze lotgenoten ontmoeten. Tijdens de kennismaking valt op dat de ouders ieder op hun eigen manier bespreekbaar maken wat er in het gezin aan de hand is en het soms lastig vinden om te bepalen wat ze wel en niet vertellen.

Ouders zijn vaak bang dat ze het probleem voor het kind groter maken dan dat het is, of hebben het idee dat de kinderen niet zo veel last van de situatie hebben.

De consulent gaat tijdens de kennismaking vooral in gesprek met het kind om te horen hoe hij/zij de situatie beleeft. Tijdens deze gesprekken merken we de loyaliteit die het kind naar de ouder heeft wanneer de minder leuke dingen benoemd worden of waar het kind last ervaart. Vaak geven de kinderen aan dat ze het vooral lastig vinden wanneer er een beroep gedaan wordt op het verschil dat hij/zij (de jonge mantelzorger) makkelijker rekening kan houden dan de broer/zus: 'hij/zij kan er niks aan doen'. Dit voelt vaak oneerlijk, ondanks dat ze het begrijpen. Wat we veel zien is dat de jonge mantelzorger zelf ook zegt zich wel te redden en nergens last van heeft. Echter uit onderzoek blijkt, en bij doorvragen, dat de kinderen wel degelijk sommige situaties lastig vinden, maar dit niet altijd zien als 'bijzonder'.

Dit jaar zijn we gestart met het uitdelen van het zorgenvriendje tijdens de kennismaking met de jonge mantelzorger. In totaal zijn er 15 zorgenvriendjes uitgedeeld. Kinderen en ouders reageren hier erg positief op. <http://troostdeKentje.nl/dekentje-aanvragen/zorgenvriendje/>.

In 2019 hebben we het project ervaringsmaatjes verder doorgezet in nauwe samenwerking met SlZ Twente. (Ervarings)maatjes zijn jongeren tussen de 18 en 25 jaar die na een training gekoppeld worden aan jonge mantelzorgers. Zij spreken wekelijks af met de jonge mantelzorger. Het doel van dit project is dat de jonge mantelzorger even de onverdeelde aandacht krijgt van iemand die weet hoe lastig het soms kan zijn. We horen van ouders terug dat ze erg enthousiast zijn over de maatjes. Kinderen die normaal niet zo veel delen, durven op den duur toch hun zorgen te delen met het maatje. Ouders adviseren soms andere ouders om ook een maatje te vragen voor hun zoon/dochter. Vanaf september zijn we weer gestart met het werven van maatjes voor dit project.

Cursussen en ontspannende activiteiten

In 2019 zijn twee Brusjesgroepen georganiseerd (16 deelnemers) Er zijn negen ontspannende activiteiten georganiseerd voor mantelzorgers tussen 8-18 jaar. Tijdens de activiteiten is er ruimte om elkaar te ontmoeten, te leren kennen en ervaringen te delen. In totaal hebben we 90 kinderen bereikt. Elke keer komen er weer nieuwe kinderen bij en de vaste groep blijft terugkomen.

In het najaar is er focus geweest op studerende mantelzorgers en het project ervaringsmaatjes. Daarnaast zijn in 2019 meerdere projecten gestart voor en over jonge mantelzorgers, welke in 2020

uitgevoerd zullen worden: fotografie project om Jonge mantelzorgers in beeld te brengen, het Me-We onderzoek en het organiseren van een Week van de Jonge Mantelzorger. Met Focus is een training ontwikkeld voor jonge mantelzorgers van 17 jaar en ouder welke is aangeboden aan het Studenten Succescentrum van Windesheim. Omdat dit nog een onderwerp is wat niet heel veel tijdens de opleiding besproken wordt, waren er onvoldoende aanmeldingen voor de training. In 2020 gaan we de training weer opnieuw aanbieden.



Samenwerkingen rondom jonge mantelzorgers

“Ook jonge mantelzorgers die onderwijs volgen, vinden het bespreekbaar maken van het thema en begrip tonen van belang. Het is dan ook nodig om te blijven investeren in ‘mantelzorgvriendelijke’ arbeidsorganisaties en onderwijsinstellingen.

Daar kunnen mensen die hulp bieden aan naasten in gesprek (denk aan een voortgangsgesprek op het werk of mentorgesprek op school) gaan om oplossingen voor hun situatie te vinden als dat nodig is. Dit helpt werkende en studerende mantelzorgers om zowel op de werkvloer als in de thuissituatie goed te blijven functioneren.” (SCP, Mantelzorgers in het vizier – publicatie 2019).

Het bureau ‘student support’ van het Cibap heeft de consulent in 2019 uitgenodigd om wat te vertellen over de vormen van ondersteuning en wanneer iemand jonge mantelzorger is. Via dit contact heeft de consulent het CIBAP ook in contact gebracht met het Me-We project van het SCP en heeft het Cibap besloten om hieraan mee te doen samen met het Deltion college. Me-We staat voor mentaal welbevinden. Omdat er nog onvoldoende bekend is hoe jonge mantelzorgers ondersteund kunnen worden bij de zorg voor een naaste verzamelt het SCP samen met Vilans en buitenlandse partners kennis over jonge mantelzorgers in Nederland en Europa. Ze onderzoeken hoe zij omgaan met stress en hoe zij het beste ondersteund kunnen worden. Met deze gegevens ontwikkelen ze online interventies die hen kunnen helpen. Steunpunt Mantelzorg heeft voor dit onderzoek een assistent onderzoeker ‘geleverd’ welke inmiddels is opgenomen in het team.

Het Studenten Succescentrum van Windesheim wil meer aandacht geven aan het thema jonge mantelzorger. Steunpunt Mantelzorg denkt mee over hoe ze dit kunnen doen. Zo kunnen ze op de website vermelden waar de jonge mantelzorgers terecht kunnen met vragen. Voor topsporters en studenten met een functiebeperking is dit allemaal helder geformuleerd, maar voor studenten die hun studie combineren met de zorg voor hun naasten is niks terug te vinden.

Mantelzorgers met andere culturele achtergrond

Uit onderzoek blijkt dat het aantal allochtone ouderen in Nederland de komende jaren zal verdubbelen van 183.000 55+ers in 2010 tot 445.000 in 2025. (Bron: Pharos ‘Wie zorgt voor oudere migranten’).

Steunpunt Mantelzorg heeft in 2019 de mantelzorgers met een andere cultuur zelf gevraagd waar de behoefte ligt. Op basis van die uitgesproken behoefte hebben we ze betrokken in de organiseerde activiteiten. Het is belangrijk om speciaal voor deze groep mantelzorgers bijeenkomsten te organiseren omdat we dan de informatie beter kunnen aanpassen op het (taal)niveau. Tijdens de bijeenkomsten is aandacht besteed aan de kwaliteit van leven, balans en het mentale welbevinden versterken. Op deze manier zijn 466 mantelzorgers/hulpvragers bereikt.



Mantelzorgers met een migratieachtergrond hebben een grotere kans op overbelasting omdat zij vaak intensiever en langdurig zorgen voor familie en weinig gebruik maken van ondersteuning. Doordat oudere migranten vaak kampen met een achterstand in de Nederlandse taal hebben ze moeite om hulpvragen te formuleren, informatie te verwerken en ondersteunende zorginstanties en professionals te bereiken. Hierdoor worden veelal kinderen (jonge mantelzorgers) ingezet als tolk bij o.a. bezoek aan de dokter of andere (zorg)instanties. Door deze en andere zorgtaken blijven zij soms achter in hun opleiding en persoonlijke ontwikkeling. Om de communicatie te verbeteren en (jonge) mantelzorgers te ontlasten heeft het Steunpunt het project ‘Vertaalmaatje’ ontwikkeld. Momenteel zijn er 33 vertaalmaatjes die Arabisch, Koerdisch, Perzisch, Dari, Papiament, Spaans, Marokkaans, Mandarijn (Chinees), Kantonees, Hongaars, Turks en Engels spreken en mantelzorgers kunnen ondersteunen. Effecten: meer duidelijkheid in het gesprek en betere hulp door instanties. Naast mantelzorgers maken het sociaal wijkteam, het speciaal onderwijs en de dagopvang en mantelzorgers ook vaak gebruik van inzetten van een vertaalmaatje.

Bij mantelzorgers met een migratie achtergrond speelt 'familiezorg' een andere rol en wordt verwacht dat (klein)kinderen voor hun ouders en familie (blijven) zorgen. Hierdoor bestaat er vaak druk vanuit de familie en gemeenschap en een taboe op het uit handen geven van de zorg.

Daarnaast zijn migrante mantelzorgers vaak onbekend met het aanbod en aanvraagprocedures voor ondersteuning en sluit het aanbod niet altijd aan bij culturele behoeften; is de zorg niet cultuursensitief. De mantelzorgconsulent migranten ondersteunt migrante mantelzorgers hierin actief en geeft zowel aan individuele mantelzorgers als aan groepen informatie/voorlichting over de ondersteuningsmogelijkheden om overbelasting te voorkomen of te verminderen. Zo heeft de mantelzorgconsulent voorlichting gegeven aan o.a. Het Taalpunt, Veilig Thuis, Travers Welzijn en haar expertise gedeeld over cultuursensitief werken met diverse organisaties. Daarnaast kent de mantelzorgconsulent veel sleutelfiguren binnen diverse culturele gemeenschappen in Zwolle waardoor ze een makkelijke ingang heeft om informatie over ondersteuning te verspreiden en hierover voorlichting te geven.

Overige activiteiten rondom cultuursensitief werken t.b.v. mantelzorgers:

- Samen aan de slag groep (in samenwerking met Hogeschool Windesheim): jaarlijks komt de projectgroep (nu 10 mantelzorgers) 4 à 5 keer bij elkaar voor overleg en samenwerking met betrekking tot cultuursensitieve zorg. Aan de orde is o.a. geweest het bespreekbaar maken van dementie onder migranten. Leden van de groep worden regelmatig gevraagd hun verhaal te doen, zoals Gulec voor de Volkskrant. <https://www.volkskrant.nl/kijkverder/v/2019/intimiteit-zoeken-ondanks-alzheimer-p43563/>
- Buurtkamer CEM is opgezet i.s.m. WijZ Welzijn, Bruggenbouwers en Zonnehuisgroep IJssel-Vecht. De Buurtkamer is in het najaar van 2019 gestart. Vanuit het bekende en vertrouwde van Buurtkamer CEM, proberen we ouderen langzaam kennis te laten maken met de Nederlandse zorgomgeving, met als doel een betere integratie, een passend zorgaanbod en minder overbelasting van mantelzorgers. Familie/mantelzorgers geven o.a. aan dat hun ouders beter eten en minder neerslachtig zijn.
- Migranten voorlichters bij Alzheimer Nederland. Door de consulent is er contact gezocht met Alzheimer Nederland om migrantenvoorlichters op te leiden om informatie te geven over dementie en het zo bekender te maken bij migranten. Er zijn tien vrijwilligers geworven om voorlichting te geven vanuit hun taal naar hun achterban over dementie. Alzheimer Nederland heeft in samenwerking met de consulent van het Steunpunt Mantelzorg twee scholings-bijeenkomsten georganiseerd. De vrijwilligers zitten momenteel in de trainingsfase en krijgen ondersteuning en begeleiding vanuit Alzheimer Nederland (afdeling IJssel-Vecht) en starten in januari 2020 met hun eerste voorlichtingen.
- Medewerking aan onderzoeken en expertisedeling zoals 'onderzoek' van universiteit Humanistiek Utrecht, 'Ondervoeding bij ouderen' van Hogeschool Windesheim, de nieuwe post-hbo-opleiding Toegepaste Gerontologie' van Hogeschool Windesheim, onderzoek van het Hedon Productiehuis om het aanbod inclusiever te maken, 'cultuursensitief werken' voorlichting voor collega's van ZwolleDoet! en Travers Welzijn. Partijen vinden het veelal lastig om migranten te vinden die aan dergelijke onderzoeken mee willen werken. De consulent speelt hierin een sleutelrol.



- Communicatiemiddelen in verschillende talen.
- Voor mantelzorgers met een andere culturele achtergrond is een “Cursus omgaan met mentale problemen in gezin of omgeving” ontwikkeld en gegeven. De doelgroep vonden het erg leerzaam en fijn om informatie te krijgen hoe ze het kunnen toepassen in hun dagelijkse leven.

Naastbetrokkenen met ggz-problematiek

Steunpunt Mantelzorg heeft een samenwerking afgesproken met LSFVP (Landelijk Steunpunt Familie Vertrouwenspersonen). Zij kunnen de naaste/mantelzorger bij staan bij een gesprek met de behandelaren van ggz-instellingen wanneer deze samenwerking niet goed verloopt. Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang ingevoerd; wat betekent dat de gedwongen behandelingen niet meer alleen in een instelling hoeven plaats te vinden, maar ook in de thuissituatie. Dit scheelt wachtlijsten en wachttijden, maar doet wel iets met de thuissituatie waar ook mantelzorgers bij betrokken zijn. In de wet wordt ook specifiek benoemd dat mantelzorgers worden betrokken in de behandelingen. De consultants van het Steunpunt hebben met de vertrouwenspersoon van de regio Zwolle afspraken gemaakt om regelmatig contact te onderhouden zodat we de naasten van mensen met ggz-problematiek zo optimaal mogelijk kunnen ondersteunen en tijdig knelpunten kunnen signaleren waar we als Steunpunt op in moeten spelen.

Werkende mantelzorgers

In 2019 heeft Steunpunt Mantelzorg ook werkende mantelzorgers ondersteund. Mantelzorgers komen over het algemeen binnen met een andere vraag en na doorvragen komen we erachter dat de combinatie werk en zorgen voor een naaste lastig is. Mantelzorgers geven enerzijds aan dat het prettig is als een leidinggevende op de hoogte is van de mantelzorgtaken zodat er mee gedacht kan worden met bijvoorbeeld flexibel werken en verlofregelingen. Anderzijds vinden mantelzorgers het ook prettig als werk de plek is waar even niet over zorg nagedacht hoeft te worden en even uit de zorgsituatie te zijn.

Mantelzorgers die wel rechtstreeks met vragen over werk en mantelzorg komen gaan vaak over wat de consequentie is van minder werken en meer zorgen. Naast inkomensdaling verliest de werkende mantelzorger ook een deel recht op uitkeringen en pensioen door minder werkuren. Een pgb om betaald te krijgen voor het zorgen van een naaste lijkt een mooie tegemoetkoming in de inkomensdaling maar hieraan zitten risico's. Informatie en advies om mensen hierop te wijzen is erg van belang zodat ze niet voor verrassingen komen te staan in de toekomst.

Uit onderzoek blijkt dat (SCP 'Mantelzorgers in het vizier' - 2019) werkgevers een rol kunnen spelen in het ondersteunen van mantelzorgers. Er zijn mogelijkheden voor zorgverlof en er is een wet die flexibel werken mogelijk maakt. Van de verlofregelingen wordt echter weinig gebruikgemaakt en niet iedere werksituatie leent zich voor flexibel werken. Ook heeft niet iedere mantelzorger hieraan behoefte. Contact met en begrip van leidinggevendenden blijkt een belangrijke vorm van ondersteuning. Daarvoor is het belangrijk dat de mantelzorg bespreekbaar is, zodat de mantelzorger met vragen hierover op een leidinggevende durft af te stappen.

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

In 2019 is 48 keer het inloopspreekuur aangeboden waar mantelzorgers terecht kunnen met vragen rondom regelingen en voorzieningen. Omdat mantelzorgers in de praktijk liever een afspraak maken dan langskomen op een spreekuur, hebben we besloten het inloophmoment te stoppen. Per 1 januari 2020 is er wel een mogelijkheid om te whatsappen met de mantelzorgmakelaar. Ook een avond in de week is de mantelzorgmakelaar beschikbaar om je vragen aan te stellen per whatsapp. Hiermee hopen we ook de doelgroep werkende mantelzorgers meer aan te spreken en de drempel om een vraag te stellen te verlagen.

In 2019 zijn 106 vragen behandeld specifiek over regelingen en voorzieningen. Tegelijkertijd geldt ook hier dat regelingen en voorzieningen veelal onderwerp zijn van veel algemene ondersteuningsgesprekken. We merken dat het belangrijk is om mantelzorgers actief te benaderen met aanbieden van deze hulp. Het verhaal aan iemand uitleggen en regeltaken los te laten kan een drempel zijn. Vertrouwen winnen en kennis en kunde laten zien is nodig voordat een mantelzorger regeltaken uit handen durft geven. In 2020 zal, met weer een de volledige bezetting, de mantelzorgmakelaar proactief haar expertise onder de aandacht brengen.

Door het stijgende aantal vragen over pgb is er een bijeenkomst georganiseerd waar Per Saldo bij betrokken was om zo informatie en advies over dit onderwerp te geven aan een grotere groep tegelijk.

De vragen die binnenkomen, zijn net als voorgaande jaren, complex. Op internet is veel informatie over regelingen te vinden en mantelzorgers vinden die informatie zelf ook snel. Wanneer ze een uitzonderlijke situatie hebben komen ze bij de mantelzorgmakelaar. Top 3 van onderwerpen:

1. Wet maatschappelijke ondersteuning
2. Financiële tegemoetkomingen
3. Wet Langdurige Zorg

Om de vragen opgelost te krijgen is er samenwerking met het sociaal wijkteam, gemeente, zorgverzekering en zorginstellingen. We hebben dan ook regelmatig contact met elkaar en kunnen elkaar steeds makkelijker vinden. Er zijn in totaal 219 gesprekken gevoerd om de 106 ondersteuningsvragen opgelost te krijgen.

Wat opvallend was in 2019 is dat mantelzorgers soms recht tegenover een professional staan m.b.t. de zorg voor hun naaste. De mantelzorger voelt zich niet altijd sterk genoeg om zo'n gesprek in te gaan. De mantelzorgmakelaar bereid de mantelzorger voor op een dergelijk gesprek of is zelf bij het gesprek aanwezig. Op dat moment fungeert de mantelzorgmakelaar als onpartijdig en meedenkpartner om het doel te bereiken. In 2020 zal mede daartoe ingezet worden op deskundigheidsbevordering op het gebied van mediation.

Mantelzorgers met een slechte gezondheid

Net als vorig jaar zijn we tijdens individuele gesprekken met mantelzorgers 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, vitaliteit en gezond ouder worden. Ook in 2020 zullen we dat op deze manier gaan herhalen.

Respijtzorg voor mantelzorgers

Net als vorig jaar hebben we 50 vragen gehad over respijtzorg. In 2019 heeft Steunpunt Mantelzorg veel gesprekken gevoerd met gemeente Zwolle, gecontracteerden van respijtzorg, logeermogelijkheden en dagbesteding voor zorgvragers, zodat mantelzorgers ontlast kunnen worden. Mantelzorgers vragen niet of nauwelijks om respijt. Daarnaast is het aanbod gering in Zwolle. Met name als het gaat om logeermogelijkheden wordt er vooral gebruik gemaakt van de plekken als dat niet anders kan. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de mantelzorger die geopereerd moet worden en de zorgvrager die niet alleen thuis kan blijven. Dit is een landelijk probleem. Vanuit het programma Langer Thuis is een aanjager respijtzorg aangesteld die eind 2019 met aanbevelingen kwam voor de overheid om respijtzorg toegankelijker te maken. Steunpunt Mantelzorg is betrokken bij deze denktank. Respijtzorg zou ook meer ingezet kunnen worden ter ontspanning van de mantelzorger, zodat hij/zij de zorg langer vol kan houden. Er lijken verschillende redenen te zijn waardoor mantelzorgers uiteindelijk de aanvraag voor respijtzorg niet doorzetten.

Onduidelijkheid over het aanbod in Zwolle, en hoe respijtzorg geregeld moet worden is een drempel. Daarnaast ontbreekt er nog wel kennis bij de professional over deze mogelijkheid. We horen regelmatig dat respijtzorg niet als optie is aangeboden of dat de informatie die gegeven is te weinig is om het zelf op te kunnen pakken. Ook als wij een mantelzorger helpen met het regelen van kort verblijf blijkt dat er veel contactmomenten met verschillende partijen nodig zijn om het van de grond te krijgen. Het sociaal wijkteam en de gecontracteerden geven zelf ook aan dat de wens is dat dit makkelijker wordt gemaakt. Er zijn gesprekken met de gemeente over.

Dit jaar heeft Steunpunt Mantelzorg samen met het Zorgtrainingscentrum gekeken naar de mogelijkheden om die plek open te stellen voor zorgvragers in de vorm van logeren. Deze plek wordt doordeweeks gebruikt om professionals op te leiden, maar staat in de weekenden leeg. Alle benodigde materialen en hulpmiddelen zijn aanwezig om zorgvragers op te kunnen vangen. Eind 2019 hebben mantelzorgers en professionals een kijkje kunnen nemen tijdens de open middagen om de sfeer te proeven en informatie te krijgen. Steunpunt Mantelzorg was aanwezig om mantelzorgers te woord te staan. Voorjaar 2020 zal worden gestart met dit initiatief. Bij bijeenkomsten en lotgenotengroepen laten we het onderwerp respijtzorg regelmatig terugkomen om hiermee een taboe te doorbreken. Knelpunt dat we vaak terug horen is dat het lastig is om de zorgvrager zo ver te krijgen om ergens te logeren. De zorgvrager is erg afhankelijk van de mantelzorger en wil het liefst daarvan de zorg ontvangen. De mantelzorger geeft daarnaast ook aan dat het lastig is om los te laten en schuldgevoel een rol speelt naast de regeldruk (gebrek aan kennis bij verschillende partijen) die komt kijken bij het organiseren van een logeerplek. In 2020 willen we mantelzorgers weer kennis laten maken met de mogelijkheden in Zwolle. Respijt nemen kan een manier zijn om overbelasting te voorkomen.

Training en scholing voor mantelzorgers

Door (thema)bijeenkomsten en lotgenotencontact te organiseren willen we het netwerk van de mantelzorger vergroten en hen meer kennis meegeven over ziektebeelden en ziekteverloop zodat ze de zorg langer volhouden. Hiermee voorkomen we uitval van mantelzorgers door overbelasting, helpen we ze bewust te worden van de mantelzorgtaken die ze hebben, kunnen ze beter eigen keuzes maken, voelen ze zich minder alleen, meer gesteund en krijgen ze meer vertrouwen in eigen kunnen. Vanuit het steunpunt organiseren we ook bijeenkomsten voor specifieke doelgroepen waarbij uit onderzoek blijkt dat zij eerder overbelast kunnen raken.

Dit zijn de jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers, naasten van mensen met een psychische kwetsbaarheid en naasten van mensen met dementie/NAH.

Hier hebben we met ons aanbod op ingespeeld.

Er zijn 40 mantelzorgers bereikt die zorgen voor een naaste met een psychische kwetsbaarheid met o.a. cursussen als Betrokken Omgeving, In evenwicht met jezelf en KOPP. De bijeenkomsten werden gemiddeld met een 8.5 beoordeeld. Verder kwamen 6 ex-mantelzorgers naar een training over het leven na mantelzorg en zij gaven die bijeenkomst een 8.4. Ervaringen tijdens de cursus: *'Erg prettige sfeer, prettige begeleiding, prettig om te delen en naar anderen te luisteren en tips te krijgen.'* *'Ik ben niet de enige die zorgen heeft om mijn dochter.'*



Lotgenotengroepen

In 2019 heeft Steunpunt Mantelzorg een **lotgenotengroep voor naasten van mensen met NAH** georganiseerd. De groep is inmiddels gegroeid naar 22 deelnemers die regelmatig naar de avonden komen. In plaats van eenmaal per twee maanden komt de groep nu eenmaal in de maand bij elkaar. De groep wordt begeleid door een consulent van het steunpunt.

Tijdens deze bijeenkomsten worden er tips uitgewisseld, spreken ze elkaar bemoedigende woorden toe, vinden ze herkenning bij elkaar, wordt er gelachen en gehuild. De deelnemers geven aan dat hun omgeving vaak niet begrijpt waar zij tegen aan lopen of merken dat door de jaren heen hun netwerk steeds kleiner wordt. Deze groep geeft hen de steun die ze missen uit hun eigen netwerk. De groep blijft nog steeds groeien.

In 2018 heeft Icare Ledenvereniging naar aanleiding van een onderzoek door Zorg Verandert een lotgenotengroep van naasten van mensen met dementie opgericht. De ledenvereniging voldeed hiermee aan de behoefte die uit het onderzoek kwam. Samen met een aantal mantelzorgers is de groep **Mantelcontact** ontstaan. Na een tijdje te hebben gedraaid onder Icare Ledenvereniging gaven ze aan dat het stokje overgedragen moest worden als het gaat om trekken van de lotgenotengroep. Steunpunt Mantelzorg is hiervoor benaderd en heeft vanaf september de groep van ongeveer vijf deelnemers voortgezet. Er komen steeds meer mensen bij en komend jaar verwachten we dat de groep nog groter wordt. Het doel van het bij elkaar komen is gezelligheid en kunnen praten met mensen die jouw situatie herkennen en steun en tips kunnen geven.

Vijf keer per jaar wordt het **Autismecafé** georganiseerd. In 2019 werd dat voor het eerst op een andere locatie gegeven, het schip de Oosterschelde. Elke keer wordt een ander thema uitgelicht en hebben ze een gastspreker/ervaringsdeskundige die wordt geïnterviewd door de vaste gespreksleider Hanneke Kappen. De opkomst wisselde wat vanwege te weinig organisatorische mankracht. Communicatie naar buiten toe verliep wat stroef. Hiervoor is een stagiaire van ZwolleDoet! aan het eind van het jaar ingezet om dit wat vlot te trekken. Gemiddeld komen er 17 mensen. We zien een stijgende lijn. Data en thema's voor 2020 zijn alweer gepland.

Elke derde dinsdag van de maand vindt het **Alzheimercafé** plaats in Urbana. Het Alzheimer Café is voor mensen met dementie, hun naasten en belangstellenden. Gemiddeld komen er 25 mensen naar een avond. Elk seizoen komt er een flyer uit met elke thema's er behandeld gaan worden. De werkgroep verzorgt de thema's. Een thema kan zijn over wat het sociaal wijkteam kan betekenen voor iemand met dementie, maar er komt ook een psycholoog spreken over onbegrepen gedrag. Mantelzorgers ervaren avond als een uitje. Er is onderling contact en er zijn professionals aanwezig waar men vragen aan kan stellen.

Kennisgerichte themabijeenkomsten

Er zijn twee specifieke kennisgerichte bijeenkomsten georganiseerd wat betreft regelingen en financiën. Er kwamen regelmatig vragen binnen over pgb en over of de financiën wel goed geregeld zijn wanneer men ouder wordt. Uit een lokaal overleg over financiële uitbuiting kwam naar voren dat ook informeren van mantelzorgers belangrijk is om zo hen de juiste tools aan te reiken om de financiën voor de zorgvrager goed te regelen.

Bij de themabijeenkomst 'Grip op je financiële toekomst' zijn 32 mensen geweest. Een afgevaardigde van de Rabobank IJsseldelta en notaris Varekamp waren gastsprekers.

Daarnaast is er een gastspreker geweest voor een bijeenkomst over PGB van Per Saldo. Hier zijn 27 mantelzorgers naar toe gekomen. Zij gaven de bijeenkomst een ruime 8. Naar aanleiding van deze bijeenkomst hebben we individueel afspraken gehad met mensen die verder wilden met aanvragen van een PGB en we hebben hulp en ondersteuning geboden bij het aanvraagproces.

2.3 Mantelzorgwaardering (Steunpunt Mantelzorg)

Individuele mantelzorgwaardering

In 2019 zijn er 4.290 individuele mantelzorgwaarderingen toegekend. De verdeling was als volgt:

- 129 mantelzorgers t/m 12 jaar in de vorm van een bioscoop-cadeaukaart
- 149 mantelzorgers van 13 t/m 17 jaar in de vorm van een VVV-cadeaukaart
- 4.012 mantelzorgers van 18 jaar en ouder in de vorm van een VVV-cadeaukaart

In 2019 is de mantelzorgwaarderingsaanvraag eerder (in juli 2019) al opengesteld voor mantelzorgers. Hierdoor konden mantelzorgers zich gedurende een langere periode aanmelden. De mantelzorgwaardering is breed gecommuniceerd door middel van kaarten, affiches, Facebook, website, nieuwsbrieven, persberichten, via de gemeente Zwolle, het sociaal wijkteam, netwerk en informatiemarkten. Daarnaast zijn er speciale inloopspreekuren georganiseerd in wijkcentra van Holtenbroek, Zwolle-Zuid en het Cultuurhuis Stadshagen met als doel om met name mantelzorgers met een andere culturele achtergrond te informeren en te helpen bij het invullen van het aanvraagformulier voor de mantelzorgwaardering.

De individuele mantelzorgwaardering is een zeer effectief en laagdrempelig middel om mantelzorgers te vinden, te informeren, ondersteunen bij (dreigende) overbelasting en te waarderen. De meeste nieuwe mantelzorgers komen voor het eerst in aanraking met het Steunpunt Mantelzorg via de mantelzorgwaarderingsaanvraag.

In 2019 zijn er 999 nieuwe mantelzorgers bij gekomen. Er staan eind 2019 6.226 mantelzorgers geregistreerd bij Het Steunpunt Mantelzorg. Het aantal mantelzorgwaarderingsaanvragen is gestegen van 1.099 (2015) naar 4.082 in (2019).

Mantelzorgers geven aan dat zij de individuele mantelzorgwaardering en de uitgiftedagen zeer waarderen. Met name omdat zij in gesprek kunnen gaan met consultants van het Steunpunt Mantelzorg, bij overbelasting direct ondersteuning kunnen krijgen en hun ervaringen kunnen delen met andere mantelzorgers.

De individuele mantelzorgwaardering is dan ook veel meer dan alleen waardering en erkenning van mantelzorgers en speelt een essentiële rol bij het vinden, informeren, adviseren, signaleren van overbelasting en ondersteunen van mantelzorgers.

Informatie uit aanvragen

Achter op het aanvraagformulier kunnen mantelzorgers vrijwillig gegevens invullen. De meeste mantelzorgers geven zorg of ondersteuning aan: hun vader/moeder (1.394), daarna aan hun partner (1.071) en kind (1.068). Een klein aantal mantelzorgers biedt zorg en ondersteuning aan hun vriend (199) of buurman/buurvrouw (131). Opvallend is dat de meeste mantelzorgers zorgen voor een naaste met een lichamelijke beperking (2.009), daarna voor een naaste met een chronische ziekte (1.239) of een naaste met psychische of psychiatrische problemen (770). Daarnaast zijn er ook veel mantelzorgers die zorgen voor een naaste met een stoornis in het autistisch spectrum (689), verstandelijke beperking (596) of dementie (515).

Mantelzorgers vervullen meerdere taken waaronder vooral: sociaal-emotionele taken (3.154), meegaan met bezoek dokter/ziekenhuis (2.929) en huishoudelijke taken (2.667) en administratieve taken (2.048).

Met name de eerste twee taken; sociaal-emotionele taken en meegaan met dokters/ziekenhuis bezoek zijn primaire taken die moeilijker uit handen te geven/overdraagbaar zijn aan anderen.

Huishoudelijke taken zijn taken die voor mantelzorgers direct ontlastend kunnen bieden in een overbelaste situatie. Belangrijk is dat huishoudelijke hulp vanuit de WMO beschikbaar is en blijft ter preventie van overbelasting van mantelzorgers. Dit blijkt ook uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

De meeste mantelzorgers geven meer dan 8 uur per week ondersteuning (1.879).

In totaal wordt er minimaal **1.216.800 uur (uitgaande van 8 uur per week) * ondersteuning/zorg per jaar geboden** door de mantelzorgers die de mantelzorgwaardering aanvragen.

De Zwolse mantelzorgers vertegenwoordigen een enorm 'kapitaal' aan ingezette ondersteuning/zorg.

Opvallend is dat er minder mantelzorgers aangaven (op dit moment) vragen te hebben/behoefte te aan ondersteuning. Voor hen die aangaven van wel, lag dat op het gebied van:

1. Regelingen en voorzieningen (55)
2. Emotionele ondersteuning (46)
3. Huishoudelijke taken (27) en praktische taken

Er hebben 116 mantelzorgers aangegeven dat zij behoefte hebben aan contact met een consulent hierover. Door de consulenten en de mantelzorgmakelaar wordt hierover contact opgenomen met de betreffende mantelzorgers en zo nodig een afspraak gemaakt.

Quote/passage uit brief mantelzorger:

"Met veel plezier in alle ellende zag ik elk jaar uit naar de mantelzorgwaardering. Wij hebben het altijd besteed aan hele speciale activiteiten waar je eigenlijk niet aan toe kwam. Na jaren van verzorging van mijn lief is zij vorig jaar overleden... Nu ik geen mantelzorger in directe zin ben, heb ik geen recht meer op uw mantelzorgwaardering. Ik wil u bedanken voor alle vormen van mantelzorgondersteuning die wij hebben mogen ontvangen."

Maand van de mantelzorg

In 2019 hebben we wegens het succes van 2018 weer een Maand van de Mantelzorg georganiseerd met een zeer divers aanbod van culturele, ontspannende en informatieve activiteiten. Door de samenwerking met heel veel betrokken partijen in de stad, zoals het Deltion College, PEC Zwolle United, de Zwolse theaters, Museum de Fundatie, Pathé, Hedon, Zorgspectrum Het Zand, Autismecafé, Parkinsoncafé, Alzheimercafé, Univé, Restaurant UNO, restaurant Bokkerste Buiten, Icare Ledenverenigingen en Dimence, hebben we een prachtig programma met **38** activiteiten kunnen aanbieden aan mantelzorgers. Mede door de sponsoring en maatschappelijk ondernemen van deze organisaties is dit programma tot stand gekomen.



Wij merken dat de activiteiten aansluiten bij de interesse en behoeften van mantelzorgers. Hierdoor waren al veel activiteiten na openstelling van de aanmelding binnen enkele uren vol. Voor de Maand van de Mantelzorg hebben zich **1.656* mantelzorgers** aangemeld bij de door het Steunpunt Mantelzorg georganiseerde activiteiten. Inclusief de door andere organisaties georganiseerde activiteiten hebben er rond **1.809** mantelzorgers deelgenomen aan activiteiten. Als organisatie hebben wij heel veel positieve reacties ontvangen op het diverse programma, de kwaliteit van de activiteiten en de kleinschalige opzet, waardoor mantelzorgers andere mantelzorgers konden ontmoeten en hun ervaringen konden delen zowel met mantelzorgers als consulenten van het Steunpunt en professionals van andere organisaties. Mantelzorgers ervaren de voor hen georganiseerde (gratis) activiteiten als erkenning en waardering, als 'een uitje' en 'een cadeautje', waardoor ze even tijd voor zichzelf hebben, kunnen ontspannen en opladen met nieuwe informatie, energie en contacten. Veel mantelzorgers geven aan dat ze het hele jaar uitkijken naar de activiteiten van de Maand van de Mantelzorg. De Maand van de Mantelzorg met een heel divers programma is een zeer effectief middel om mantelzorgers te waarderen voor hun inzet, veel verschillende (nieuwe) groepen mantelzorgers te vinden/bereiken, te informeren, ontspanning en lotgenotencontact te bieden.

Daarnaast verbetert en vergroot een Maand voor de Mantelzorg de maatschappelijke bewustwording over mantelzorg, de bekendheid van het Steunpunt Mantelzorg en de mogelijkheden van ondersteuning die er zijn voor mantelzorgers. Steeds meer organisaties en bedrijven willen graag meedoen en samenwerken met de Maand van de Mantelzorg in het kader van maatschappelijk ondernemen. Hieruit zijn veel attenties van Zwolse bedrijven en organisaties gekomen voor mantelzorgers. Daarnaast kon door deze samenwerking het aanbod vergroot worden van 28 naar 38 activiteiten.

Steeds meer andere steden gaan, na het succes in Zwolle, ook een Maand van de Mantelzorg aanbieden voor mantelzorgers! Wat dat betreft loopt Zwolle voorop als 'mantelzorgvriendelijke gemeente' die meerdere vormen van waardering aanbiedt aan haar Zwolse mantelzorgers.



Maatwerkwaardering

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

In 2019 zijn er **46** maatwerkwaarderingen uitgereikt in de vorm van bloemen, een bioscoopkaart, massagebehandeling, sauna- en schoonheidsbehandeling, driegangendiner of verwenpakket met een speciaal kaartje met de tekst: 'Als iemand het verdient, ben jij het!' of 'Jij ziet de ander, ik zie jou!'. Alle 46 mantelzorgers reageerden zeer verrast, vaak ook ontroerd omdat zij waardering kregen. De maatwerkwaardering wordt enorm gewaardeerd door mantelzorgers!

Enkele reacties waren:

'Dit had ik niet verwacht. Ik moet altijd alles alleen doen.'

'Superblij, dit komt goed uit, eindelijk even iets leuks.'

'Wat een heerlijke verwennerij! Ik ben er héél blij mee en waardeer het enorm!'

'Dit maakt ons superblij en laat je collega's van het steunpunt weten dat we altijd geweldig worden geholpen.'

'Wauw, ben niet vaak verlegen, maar ben nu sprakeloos.'

'Dank jullie wel, voor dit en de goede ondersteuning!'

'Hallo, wij zijn naar het avondeten geweest gisteren. Het zag er prachtig uit. Alles was mooi. De sfeer en het eten was super. We danken iedereen met heel ons hart die heeft bijgedragen. We kunnen niet veel tijd aan onszelf besteden.'

'Wij wensen u veel succes en goed werk.'

Acties en aanbiedingen

In 2019 heeft het Steunpunt Mantelzorg veel aanbiedingen/acties voor mantelzorgers van Zwolse bedrijven en organisaties gehad, een greep hieruit zijn o.a.: kaarten voor damesvoetbal van PEC Zwolle, een rondleiding bij PEC Zwolle, kaarten voor de basketbalwedstrijden van Landstede, kaarten voor diverse voorstellingen van de Zwolse theaters (o.a. Noord Nederlands Toneel & Firma Ducks, A Simple Space van Gravity & Other Myths), concerten van Hedon (zoals concert Steeleye Span en theaterconcert Cab Calloway), bezoek museum De Fundatie, 120 kerstpakketten voor mantelzorgers van de Doorbrekers, een high tea voor oudere mantelzorgers, een bourgondische lunch en een aantal driegangendiners voor mantelzorgers van restaurant Bokkerste Buiten, workshop huidverzorging en make-upadvies, behandelingen shiatsu, voetreflex en reiki voor mantelzorgers.

We merken dat steeds meer organisaties en bedrijven maatschappelijk willen ondernemen en geïnteresseerd zijn om iets te doen voor mantelzorgers. Het aantal aanbiedingen en acties voor mantelzorgers is in 2019 dan ook toegenomen. Zo hebben we in de Maand van de Mantelzorg tien activiteiten meer kunnen aanbieden en hebben we veel attenties/cadeautjes kunnen geven aan mantelzorgers.

Door maatschappelijk ondernemen verbetert de bewustwording van Zwolse organisaties en bedrijven over mantelzorg.

In het voorjaar is Steunpunt Mantelzorg benaderd door Kameroperahuis Zwolle die samen met muzikale studenten van ArtEZ huiskamerconcerten wilden organiseren bij mantelzorgers en zorgvragers. Een groepje studenten kwam eerst langs om het verhaal te horen en hebben dat vervolgens muzikaal vertaald. Dit was een prachtige, emotionele herinnering voor mantelzorgers en zorgvragers. In totaal hebben de studenten 20 huiskamerconcerten gegeven aan mantelzorgers en zorgvragers die zich via Steunpunt Mantelzorg hadden opgegeven. Een consulent van Steunpunt Mantelzorg/Startpunt Informele zorg is bij één van huiskamerconcerten aanwezig geweest en geeft als reactie: *“Het was écht super!”*.

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

Algemeen

Mensen worden gestimuleerd om zo lang mogelijk thuis te wonen, ook als deze mensen hulpbehoevend zijn. Er wordt dus een steeds groter beroep gedaan op het sociale netwerk, terwijl niet iedereen zo'n netwerk heeft. Het inzetten van een vrijwilliger kan in dit soort situaties een brug vormen tussen professionele zorg en informele zorg. De hulp van een vrijwilliger kan bestaan uit gezelschap (koffiedrinken, spelletjes spelen, wandelen), maar de hulp kan ook meer praktisch van aard zijn (boodschappen en vervoer naar het ziekenhuis).

Zowel de hulpvragers als professionals weten ons goed te vinden. In totaal zijn er 575 hulpvragen binnengekomen bij het Startpunt Informele zorg inclusief de hulpvragen van buurthulp en KarWij zijn daarmee 907 hulpvragen in behandeling genomen. 2019 was een pittig jaar voor medewerkers van het Startpunt; openstaande personele vacatures en vervanging bleken moeilijk in te vullen. In combinatie met een toename aan zwaardere hulpvragen en een tekort aan vrijwilligers moest er voor het eerst worden gewerkt met een wachtlijst. Door de inzet van studentvrijwilligers konden vanaf september weer veel hulpvragen ingevuld worden. Daarnaast hebben we onderzocht wat collectieve oplossingen kunnen zijn door mee te denken in diverse werkgroepen, zoals het kernteam SamenOuderen, het Maatjesplatform en het Netwerk Dementie IJsselvecht. Deze lijn wordt voortgezet in 2020.

Hulpvrager over vrijwilliger:

“Hij doet niets bijzonders, maar hij geeft me toch het gevoel dat ik er mag zijn. Ik vind zijn bezoek ontzettend waardevol”.

Bezorgpoule

In 2019 hebben 18 cliënten gebruik kunnen maken van de voedselbankpakketbezorging. De bezorging werd gerealiseerd door in totaal zes vrijwillige chauffeurs. Om de vrijdag bezorgen telkens twee vrijwillige chauffeurs de voedselbankpakketten aan de cliënten. Er is slechts plek voor 8 cliënten, die onderverdeeld zijn in twee bezorgpoules. In het begin van 2019 ontstond er een wachtlijst. Het bleek namelijk dat cliënten relatief lang gebruik maken van de bezorgdienst, waardoor de schaarse 8 plekken bezet gehouden werden. Er is toen besloten om de cliënten een beperkte periode gebruik te laten maken van de bezorgdienst. Eventueel konden ze dan een nieuwe aanvraag doen voor een volgende periode.

Hierdoor werden cliënten meer gemotiveerd om zelf een oplossing te zoeken voor het ontvangen van de voedselbankpakketten. De cliënten houden daardoor hun plek minder lang bezet, waardoor de doorstroom versnelt. Dit heeft geresulteerd in een flinke afname van de wachtlijst. Het starten van een derde bezorgpoule om zo meer plekken te creëren, was praktisch lastig voor de voedselbank. Volgend jaar zal opnieuw naar deze mogelijkheid gekeken worden.

Voorbeeld casus:

Een jonge, alleenstaande, werkloze moeder is voor haar dagelijkse boodschappen afhankelijk van de voedselbankpakketten. Ze volgt een studie, om haar kans op een baan te vergroten. De opleidingsdagen vallen precies op de dagen dat de voedselbankpakketten uitgegeven worden. Zij heeft niemand in haar omgeving die de pakketten voor haar kan ophalen. Dankzij de bezorging van de voedselbankpakketten van onze vrijwillige chauffeurs, krijgt zij toch haar pakket én kan ze blijven studeren!

Plusmaatjes

De complexere vragen nemen toe. Dat zien we in de stijgende lijn in aantal hulpvragen voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. In 2019 zijn 48 Plusmaatjes ingezet bij een kwetsbare hulpvrager met ggz-problematiek. Hiervan zijn 24 studenten van de opleiding Social Work van Windesheim. Met deze Plusmaatjes zijn in totaal 73 ggz-vragen ingevuld (2018: 20). Er zijn vijf intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor Plusmaatjes. Acht Plusmaatjes hebben in 2019 meegedaan aan de training Grip op Verwardheid. Deze training geeft inzicht in hoe je kan handelen als iemand psychische verward gedrag vertoont. Er is in 2019 eenmaal een training aangeboden, in samenwerking met stichting Focus. Voor met name nieuwe Plusmaatjes. Hier hebben zes Plusmaatjes aan mee gedaan.

Jij Mag!

De doelgroep waar het project 'Jij Mag!' zich op richt, zijn mensen met (ernstige) psychische kwetsbaarheid en vindt haar ruimte in DOCK24. De samenwerking is in 2019 doorgezet. De collectieve aanpak, werkt voor een deel (60%). De toeleiding naar het project vergt energie voor zowel de deelnemers als de begeleiding. Binnen deze doelgroep is er vaak sprake van angstproblematiek, depressie en terugval. Als mensen er eenmaal zijn, dan is 75% enthousiast en 50% maakt ook daadwerkelijk stappen om verder te komen. Er blijft echter ook een behoefte aan koppeling van de PlusMaatjes 1-op-1. Er zijn 12 deelnemers in beeld geweest in 2019. Vijf deelnemers zijn doorgestroomd naar een andere plek, twee deelnemers zijn door persoonlijke omstandigheden afgehaakt en vijf deelnemers komen nog steeds regelmatig. Er is meegewerkt aan een onderzoek naar participatiemogelijkheden voor mensen met EPA in Zwolle. Vanaf september 2019 zijn er twee stagiaires van Hogeschool Windesheim betrokken bij Jij Mag! Het project onderscheidt zich door producten te maken en te verkopen zodat ze zelfvoorzienend zijn in uitgaven van de activiteiten. Het voornemen is om in 2020, met volledige bezetting, in te zetten op werving van deelnemers voor Jij Mag!



Geheugensteuntjes

Geheugensteuntjes (vrijwilligers) worden ingezet bij mensen met dementie. Mensen met dementie blijven langer thuis wonen. De zorg voor iemand met dementie wordt door de mantelzorger ervaren als zwaar. Overbelasting is nauwelijks te voorkomen. Het is de kunst om de liefde voor de partner en de zorggrens van de mantelzorger, in balans te houden. Dit is voor iedereen anders. Er wordt vaak een vrijwilliger aangevraagd maar tot een inzet komt het niet altijd. Met als reden dat de hulpvrager wordt opgenomen in verzorgingshuis of omdat geen geschikte vrijwilliger beschikbaar is. Er komen ook situaties voor dat de inzet van een vrijwilliger niet werkt.

In beide gevallen wordt dan samen met de casemanager, waar we nauw mee samen werken, naar een andere oplossing gezocht. Als het tot een inzet komt, dan zijn deze zeer vruchtbaar en is de mantelzorger erg tevreden. De vrijwilliger geeft de mantelzorger niet alleen ruimte en eigen tijd, maar zorgt ook dat hij/zij zijn/haar verhaal kwijt kan. In totaal zijn er 24 hulpvragen geweest in 2019. Ook stagiaires van Windesheim Social Work hebben hulpvragers met dementie geholpen. De geheugensteuntjes hebben in 2019 twee keer een training gehad. In totaal zijn er 31 vrijwilligers die zich inzetten voor een hulpvrager met dementie inclusief de studenten. Er hebben vijf vrijwilligers meegedaan aan de workshop van Annemarie Bolder: omgaan met dementie en NAH.

Ervaringsmaatjes

Ervaringsmaatjes is een maatjesproject waarin jonge vrijwilligers en stagiaires die zelf zijn opgegroeid met zorg in het gezin, ondersteuning bieden aan jonge mantelzorgers. Vaak gaat veel aandacht en zorg uit naar het zieke of beperkte gezinslid, dat kan wel eens lastig zijn. Een ervaringsmaatje weet als geen ander hoe dat is en is er speciaal voor het kind zónder beperking. Een ervaringsmaatje biedt een luisterend oor, ondersteunt bij praktische zaken en is er voor de gezelligheid. Ook helpt hij of zij inzicht te krijgen in de eigen wensen en behoeften van de jonge mantelzorgers. Vanaf september 2019 zijn er 9 nieuwe matches gemaakt tussen ervaringsmaatjes en jonge mantelzorgers. Dit project draait sinds 2018 voor het tweede jaar. In 2018 waren er vier koppelingen. In 2019 is er extra aandacht besteed aan het onder de aandacht brengen van deze maatjes, waardoor het aantal toe is genomen. Ook stagiaires van Hogeschool Windesheim zijn ingezet als Ervaringsmaatje.



*‘We hopen dat ons kind door de komst van een maatje weer echt kind kan zijn;
nu is er af en toe sprake van dat ze dingen van de ouders wil overnemen’.*

Vrijwillige Terminale Thuiszorg (VPTZ)

Palliatieve terminale zorg is de zorg voor mensen voor wie geen genezende behandeling meer mogelijk is en die zich in de laatste drie tot zes maanden van hun leven bevinden. Door de aanwezigheid van een vrijwilliger kan het voor de partner of familie dragelijker worden. De vrijwilligers verrichten geen medische of huishoudelijke taken, maar uitsluitend hulp bij de persoonlijke verzorging van de patiënt. Ook zijn zij beschikbaar om bij de zieke te waken, zowel overdag als 's nachts. In 2019 hebben 74 mensen een beroep gedaan op de VPTZ. Dit aantal is in vergelijking met voorgaande jaren stabiel. Eind 2019 kreeg een collega-organisatie in Kampen capaciteitsproblemen met de coördinatie. ZwolleDoet! heeft op hun verzoek besloten om hen tijdelijk te ondersteunen.

“ZwolleDoet! Wat een geweldige mensen zij dat die zich vrijwillig inzetten voor mensen in de laatste fase van hun leven. En wat een geluk dat onze moeder en wij als kinderen hiervan gebruik hebben mogen maken, bijzondere ervaring! Iedereen heel erg bedankt, lieve groet. Kinderen van mevrouw De J.

Vrijwilligers in de vrijwillige thuiszorg

Vrijwilligers van de informele zorg worden ingezet in een kwetsbare thuissituatie, zoals bij eenzame ouderen, mensen met een psychische kwetsbaarheid, mensen met dementie, chronisch zieken of mensen in de terminale levensfase. De vrijwilligers worden geschoold om met de specifieke doelgroep om te gaan. Ze kiezen er doelbewust voor om 1-op-1 contact te hebben met de hulpvrager en op deze manier iets bij te dragen aan een meer sociaal Zwolle.

Vaak zien we dat vrijwilligers een enorme groei doormaken door het doen van vrijwilligerswerk: sommigen hebben bijvoorbeeld (tijdelijk) een uitkering en kunnen door het doen van vrijwilligerswerk écht bijdragen aan de maatschappij. Ze zijn trots op zichzelf en worden meer zelfverzekerd.

Quote van vrijwilliger:

"Sinds het overlijden van mijn zoon jaren geleden zit ik thuis.

Dankzij het vrijwilligerswerk heb ik weer vertrouwen in mezelf, ik ben in staat om een ander te helpen!!"

In navolging van afgelopen jaar heeft het startpunt informele zorg in 2019 vol ingezet op het werven van eerstejaars Social Work studenten, in samenwerking met Hogeschool Windesheim. Dit heeft geresulteerd in 30 nieuwe studenten. Deze studenten hebben samen ruim 60 hulpvragen opgelost. Het koppelen van de studenten met hulpvragen is een intensieve procedure. Vaak gaan er toch nog veel bezoeken aan vooraf. De hulpvragers zijn in het begin vaak wat huiverig voor deze studenten over de vloer komen, maar uiteindelijk is bijna iedereen tevreden met hun student.

Quotes van hulpvragers:

"Heerlijk weer wat energie in huis!"

"Jasper is zo waardevol!"

We zijn zelfs samen met de bus gegaan en hij benaderde het op zo'n manier dat ik het de volgende keer alleen durf!"

"Je kunt wel spreken van een fantastische match!"

ZwolleDoet! waardeert haar vrijwilligers ieder jaar door middel van een verjaardag attentie, het vrijwilligersuitje en de kerstinloop. De vrijwilligers vinden het fijn om tijdens dit gezellig samenzijn met elkaar bij te praten, kennis te maken en ervaringen uit te wisselen. Daarnaast bieden we trainingen aan onze vrijwilligers. De basistraining is voor iedereen verplicht om eenmaal aan deel te nemen. In 2019 heeft deze drie keer plaatsgevonden en hebben er 54 vrijwilligers deelgenomen. Hieraan nemen alle nieuwe vrijwilligers deel die zich aan hebben gemeld bij een organisatie die aangesloten is bij het maatjesplatform.



Vrijwilligers worden door een nieuwbrief geattendeerd op openstaande hulpvragen. Ook worden nieuwe vrijwilligers geworven via oproepjes van hulpvragers op de website van SamenZwolle en via vacatures op de website van ZwolleDoet! In 2019 stonden er 447 vrijwilligers in het bestand. In 2018 waren dit er 307.

2.5 Startpunt Vrijwilligerswerk - ondersteuning vrijwilligerswerk

Zwolle 'doet het in principe goed' met betrekking tot vrijwillige inzet. De stad scoort hoog in landelijke onderzoeken. Tegelijkertijd zien we dat er wel vraag is naar (nog) meer vrijwillige inzet. Mede kijkend naar landelijke trends (Trendrapport 2019; <https://bit.ly/3asKGF3>) en lokale signalen en mogelijkheden, speelt het team van het Startpunt vrijwilligerswerk in op mogelijkheden om (nog) meer mensen enthousiast te maken voor vrijwilligerswerk en organisaties te ondersteunen in het benutten van kansen.

Vacaturebank

De Vrijwilligersvacaturebank is een digitale plek waar men een gevarieerd aanbod vindt van vrijwilligersvacatures in de regio Zwolle. Met de komst van de nieuwe website in 2018 is het aantal bezoekers ook in 2019 weer gestegen. Niet alleen het aantal websitebezoekers in het algemeen (o.a. stijging aantal gebruikers van 19.486 in 2017 en 28.677 in 2018 naar 38.056 in 2019), maar ook het aantal bezoekers van de vacaturebank is weer gestegen (paginaweergaves: van 20.149 in 2017 en 35.526 in 2018 naar 37.681 in 2019 en unieke paginaweergaves van 13.190 in 2017 en 15.336 in 2018 naar 20.752 in 2019). In 2019 hebben 735 vacatures in de Vacaturebank van ZwolleDoet! gestaan. Daarbij gaat het om 279 verlengde vacatures, dat betekent dat er 456 nieuwe vacatures geplaatst zijn. Dit is een toename die mogelijk te maken heeft met de nieuwe omgeving/accounts. Er zijn 78 vacatures op vervuld gezet door de organisaties; dit aantal ligt lager dan voorgaande jaren. We merken dat veel contactpersonen de vacatures wel offline halen, maar niet op vervuld zetten. We gaan zorgen dat deze knop een prominentere plek krijgt op de site. De route rondom het verlengen (opnieuw actief zetten van vacatures) is wel verbeterd dit jaar en we merken dat hier goed gebruik van wordt gemaakt. We krijgen met regelmaat nog reacties van potentiële vrijwilligers die interesse hebben getoond in een vacature maar geen reactie van een organisatie krijgen. Ook andersom komt dit voor; dat vrijwilligers hun belangstelling kenbaar hebben gemaakt, maar aansluitend niet meer reageren op berichten van de organisatie. Het aanbod van vacatures blijft gevarieerd. In de meeste gevallen gaat het om een vraag naar structurele vrijwilligers en weinig kortdurende klussen of projecten. Ook komen er vragen van commerciële partijen of andere vragen die op het grensgebied liggen; reden om de richtlijnen voor vacatures opnieuw onder de loep te houden en de informatie wordt begin 2020 weer online geplaatst. Met de komst van onze nieuwe website en database in 2018 zijn organisaties in ons bestand op een andere manier gelabeld, waardoor niet dezelfde cijfers als voorheen zijn te filteren. Het afgelopen jaar heeft er een grote opschoonactie in ons organisatiebestand plaatsgevonden, waardoor het totaal aantal van 2127 in 2018 gedaald is naar 1922 (waaronder 196 locaties, afdelingen of projecten). Dit jaar zijn er wel weer 121 nieuwe organisaties toegevoegd.

We hebben een gastles verzorgd bij Landstede Sociaal Werk en waren aanwezig bij de inspiratiemarkt van het UWV. Daarnaast zijn de coaches van Impacter zeer actief geweest en hebben diverse voorlichtingen gegeven bij diverse onderwijsinstellingen en organisaties in Zwolle.



Vrijwilligersbank

De afgelopen jaren hebben we ingezet op een doorontwikkeling van de vrijwilligersbank, deze werd in 2018 vervangen door een team van 'SamenZwollenaren'. Deze Zwollenaren zijn beschikbaar voor kortdurende (groeps)klussen met urgentie i.s.m. SamenZwolle, DOCK24 en KarWij. Enkele voorbeelden van klussen: helpen bij festivals/ eenmalig events (Samenloop voor hoop, Bevrijdingsfestival, Zwolle Unlimited, etc.), klusvragen, vervoersvragen, groen-/tuinvragen, digitale vragen, korte/bijzondere vragen. Het team draait en bestaat uit een groep van 9 vrijwilligers. 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. Team bemiddelingen vraagt actief of burgers aanhaken interessant vinden.

Bemiddeling

Een team van drie frontofficemedewerkers houdt zich onder verantwoordelijkheid van de adviseur vrijwilligerswerk bezig met de bemiddelingen. Er is wederom een daling zichtbaar in het aantal bemiddelingsgesprekken van het Startpunt Vrijwilligerswerk (van 204 in 2017, 156 in 2018 naar 102 in 2019), wat te verklaren valt doordat er steeds meer bemiddeld wordt via gerichte projecten en maatschappelijke participatie (DOCK24, Goede dagen en Perspectief en Impacter). De totaalaantallen bemiddeling zijn daardoor wel gestegen. Dit jaar zijn er 102 bemiddelingsgesprekken gevoerd met 70 bezoekers. Daarnaast zijn er 124 Impacter trajecten (jongeren die deelnemen aan Impacter) uitgevoerd waarvan 104 trajecten met vrijwillige inzet als gevolg. Het totaalaantal bemiddeling komt daarmee op 226.

Met de komst van de nieuwe website is de 'traffic' richting op de vacaturebank sterk gestegen. Zwollenaren weten ons (met andere woorden) goed te vinden. We willen desondanks in 2020 onze diensten m.b.t. bemiddeling centraler stellen in de marketinguitingen en op de website, om zo toegankelijk mogelijk te zijn en zoveel mogelijk Zwollenaren te ondersteunen bij het vinden van vrijwilligerswerk.

Groepsbemiddeling

In 2019 werden negen groepen bemiddeld naar 16 verschillende plekken/organisaties, met in totaal rond de 225 deelnemers. Verder zijn we gestart met de voorbereidingen voor drie groepen waarvan de uitvoering in 2020 plaats zal vinden. Daarnaast hebben we werkzaamheden verricht voor zes andere vragen die uiteindelijk niet zijn doorgegaan. Aan een aantal hiervan hebben we behoorlijk wat tijd besteed. Vijf van de negen groepen hebben zich al vaker ingezet voor maatschappelijke organisaties en gaan al een aantal jaren 'op herhaling'. We zagen het afgelopen jaar een toename van vragen vanuit ABN Amro Verzekeringen; vrijwilligerswerk is door hen in MVO-doelstellingen opgenomen en we hebben de route voor groepsbemiddelingen met het bedrijf afgestemd (drie groepen bemiddeld, waarvan een nog vaker aan de slag gaat en een niet doorgegaan.)

UWV over klus bij de Nieuwe Haven:

*"Een hele leuke ervaring en voor het groepsbelang voor ons ook erg waardevol.
En ook de waardering vanuit De Nieuwe Haven. Erg leuk en zeker voor herhaling vatbaar.
Op naar volgend jaar en dan gaan wij weer onze handen uit de mouwen steken."*

Greijdanus over klus bij Kringloop Red een Kind:

"Top MaS! Leuk dat leerlingen verschillende praktische dingen konden doen die bij de eigen diversiteit aansloten. Ook eye opener dat er een kringloop is en hoe dat functioneert en kansen biedt voor spullen en mensen. Mooie gesprekken tussen leerlingen en gepassioneerde vrijwilligers over dat als je jouw tijd en energie aan vrijwilligerswerk geeft het jou veel oplevert i.p.v. financiële opbrengst; zeker volgend jaar weer vragen!!!"

ABN AMRO Verzekeringen over klussen bij de Stadshoeve:

"Onze ervaringen waren heel goed, we werden super goed opgevangen door de vrijwilligers en we konden direct aan de slag."

De Stadshoeve:

*"...Via Zwolle Doet zijn ze met ons park in contact gekomen en dit heeft geleid tot een geweldige samenwerking, waarbij er afgelopen 18 juni op het park enorm veel klussen zijn geklaard door 45 vrijwilligers. ...
Al met al een geslaagde dag, waarvoor wij de medewerkers bedanken!"*

Matchingsevenementen

Net als bij de vrijwilligersbank (tegenwoordig SamenZwollenaren) heeft er in 2018/2019 een doorontwikkeling plaats gevonden bij de matchingsevenement/ZwolleDate. Deze evenementen waren tijdrovend maar hebben een relatief lage opkomst van vrijwilligers. Er is in 2018 gekozen voor een doorontwikkeling naar een marketingcampagne met de stad, genaamd Wat jij doet!

Wat jij doet

In 2019 zijn voorbereidingen getroffen voor de stedelijke campagne Wat jij doet, opgezet door SamenZwolle, ZwolleDoet! en Stadkamer. Hiermee ontwikkelen we voor het eerst mét ons netwerk een marketingcampagne gericht op het erkennen en waarderen van Zwolse vrijwilligers. Subdoel is het versterken van het imago van vrijwilligers en vrijwilligerswerk, hoofddoel een grotere instroom bij (vrijwilligers)organisaties, zoals amateurkunstverenigingen. We willen de campagne expliciet uitrollen mét het netwerk. Doel is dus zoveel mogelijk organisaties bij de campagne aan te haken. Daarmee is de impact namelijk het grootst. Voor de campagne zijn diverse materialen (zowel 'fysiek' als digitaal) waarmee organisaties aan de slag kunnen en hun vrijwilligers op een leuke manier te erkennen en waarderen. De werving voor de campagne is gestart op 7 december 2019 (dag van de vrijwilliger) en we trappen af op 27 januari 2020.

NLdoet

Voor NLdoet editie 2019 hebben we deze jaarlijkse landelijke vrijwilligersactie 'algemeen' onder de aandacht gebracht bij onze achterban en hebben deelname gestimuleerd. We zien de afgelopen jaren telkens een lichte stijging m.b.t. het aantal mensen dat deelneemt aan NLdoet. Team ZwolleDoet! heeft de handen uit de mouwen gestoken op de vrijdagochtend. We hebben studenten van onderwijsinstellingen Jena XL, Thorbecke en B & W bemiddeld naar leuke NLdoet klussen in de stad. Tot slot hebben we een 'NLdoet Bedankt avond' i.s.m. Pathé en gemeente Zwolle georganiseerd voor NLdoet deelnemers en aanbieders.



Advisering

In 2019 hebben we een vervolg gegeven aan de netwerkscan waar we in 2018 mee zijn begonnen. Er hebben 37 gesprekken plaatsgevonden in het kader van deze scan. We merken dat het persoonlijke contact goed werkt en we zo korte lijnen kunnen onderhouden. Er komen veel onderwerpen aan bod tijdens deze gesprekken en men komt daarna makkelijker bij ons met een vervolg- of andere vraag. De tijdsinvestering is echter groot en we hebben dit jaar minder kunnen investeren hierin dan in 2018. Daarom zullen we het komend jaar toch meer investeren in een netwerkaanpak (zoals zorgcoördinatoren en maatjesplatform), waarbij we efficiënter organisaties kunnen ondersteunen.

We hebben drie netwerkbijeenkomsten met zorgcoördinatoren georganiseerd. We zijn het jaar gestart met een inventarisatie van wensen en meerwaarde: deelnemers vinden het wenselijk en inspirerend.

Het afgelopen jaar werden 349 registraties gemaakt, waarvan 125 rondom onderwerpen als groepsklussen, organisatieadvies, relatiebeheer/accountgesprek, scholing, vrijwilligersbeleid, waardering, onderwijs, werving en wet- en regelgeving. Daarnaast 138 registraties over de vacaturebank.

Er zijn geen specifieke signalen die eruit springen: Vragen over werving blijven doorgaan (waaronder werving bestuursleden en de vrijwilligers die zich langdurig willen inzetten) en vragen over waardering. Komend jaar willen we ons meer richten op expertise delen; kennis en informatie ook actiever naar buiten brengen en delen. Maar ook op het beter in beeld brengen van (bemiddelings)mogelijkheden voor groepen, studenten/scholieren, anderstaligen, vrijwilligers die extra begeleiding nodig hebben, etc.

ZwolleDoet! is sinds dit jaar Goed Geregeld-adviseur voor organisaties die in aanmerking willen komen voor het keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld.

Maatjesplatform

Zwolle telt heel wat maatjesprojecten. De organisaties achter deze projecten hebben de handen ineengeslagen 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 worden vier bijeenkomsten jaarlijks door ZwolleDoet! georganiseerd. Momenteel zijn er rond de 30 deelnemende initiatieven. De vind- en zichtbaarheid van de initiatieven blijft belangrijk. De wens blijft daarom bestaan om de maatjesinitiatieven prominenter aanwezig te laten zijn op de landingspagina en de sociale kaart op samenzwolle.nl. Daarnaast is de wens om een marketingcampagne voor de initiatieven op te gaan zetten. 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

In 2019 werden er 11 bijeenkomsten/trainingen aangeboden door het Startpunt Vrijwilligerswerk (deels in samenwerking met andere partijen), met in totaal ongeveer 280 deelnemers. Waar we voorheen aandacht schonken aan alle relevante bijeenkomsten voor vrijwilligers en mantelzorger in de stad, is dit brede aanbod nu zichtbaar op samenzwolle.nl. In samenwerking met SportService Zwolle zijn dit jaar zes verschillende scholingen georganiseerd, waarbij ingespeeld is op de actualiteit. Een deel is voor de gezamenlijke doelgroepen georganiseerd (bijeenkomst AVG, sessie Ferrenc van Damme 'heel snel, heel anders;'), een deel alleen vanuit ZwolleDoet (Inspiratiesessie Gastvrijheid, twee bijeenkomsten Omgaan met dementie en NAH) of vanuit SportService Zwolle (bijdrage voor opleiden Vertrouwenscontactpersoon drie verenigingen). Verder hebben we een abonnement afgenomen bij Stichting Vereniging en recht. Naast de bijeenkomst AVG zijn er drie hulpvragen van verenigingen op het gebied van wet- en regelgeving beantwoord.

Workshop Omgaan met dementie en NAH

"Zeer boeiende workshop, zeer enthousiast en leerzaam."

"Duidelijk en helder, goede oefeningen en humor."

"Super!"

"Graag een vervolg."

"Een feestje om naar te luisteren en top om ons actief te laten ervaren."

Grenzen aangeven

"Zeer prettige en open ontspannen sfeer. Ruimte om je verhaal te vertellen. Dank aan de begeleiders."

"Fijne positieve benadering van moeilijke dingen."

Kennisfestival

Op donderdag 31 oktober vond een nieuwe editie van 'Inspireren is...' plaats. Dit jaar, naast ZwolleDoet en SportService Zwolle, voor de tweede keer in samenwerking met Stadkamer Amateurkunst. De avond stond in het teken van financiën. Het programma bestond uit een plenair gedeelte met een lezing en vervolgens twee rondes met 'subsessies' (o.a. aanvragen subsidies & fondsen, duurzaam verbinden, financieringsmogelijkheden). Daarnaast was er een fondsenplein, waarop meer dan 10 fondsen aanwezig waren. Het was een succes: goede opkomst (ca. 100 aanwezigen) en van veel bezoekers en betrokken organisaties ontvingen we positieve reacties.



Waardering

Vrijwilligersfestijn

Ongeveer 500 vrijwilligers schoven zaterdag 7 september aan voor een heerlijke high tea in het Academiehuis - De Grote Kerk. Op deze prachtige locatie stonden allerlei lekkere hapjes en drankjes klaar, van sandwiches tot donuts, vers fruit en chocola. Tijdens de high tea zorgden Bertolf en Tangarine voor muzikaal vermaak, terwijl Sportacrobatiek Zwolle het publiek verraste met een spetterend optreden. Aansluitend konden vrijwilligers een theaterproductie in Odeon bezoeken en genieten van het Stadsfestival. Een geslaagde middag vol gezelligheid en lekker eten!

Tijdens het festijn werd ook dit jaar de vrijwilligersprijs uitgereikt, deze keer aan de organisatie die zijn vrijwilligers op de meest creatieve manier waardeert. Er werden 3 geldprijzen uitgereikt; de eerste prijs ging naar Hart voor Zwolle, de tweede prijs was voor Vogellanden en de derde prijs was voor Buurtkamer 615. De organisatie lag dit jaar in handen van WijZ Welzijn, Sportservice Zwolle en ZwolleDoet! De werving/marketing bleek niet eenvoudig omdat een groot deel plaats moest vinden in de zomervakantie. Desondanks zat de kerk vol met blije gezichten en mocht de wethouder een heleboel vrijwilligers waarderen namens de gemeente Zwolle.



"Wat een bijzonder gezellige bijeenkomst was het gisteren. En zo perfect verzorgd met de high tea. Ik hoorde alleen maar heel positieve geluiden om me heen. Wij hebben genoten ook van de optredens. Super dank jullie wel."

"Dank voor de geweldige dag. Ik heb meerdere van mijn vrijwilligers zien genieten, geweldig!!! Compliment voor de organisatie en allen die daar een rol in hebben gehad."

"Nogmaals hartelijk dank voor de uitnodiging en dat op deze manier ook een stuk waardering wordt geuit!"

"Echt geweldig!! Super georganiseerd en complimenten voor de organisatie en uitvoering."

Waarderingsacties

Naast het Vrijwilligersfestijn werden er diverse waarderingsacties aangeboden aan vrijwilligers: zo konden vrijwilligers naar een basketbalwedstrijd van Landstede Hammers, PEC Zwolle vrouwen, met korting naar het theater en heeft ZwolleDoet! samen met gemeente Zwolle en Pathé een bedankavond voor vrijwilligers en organisaties georganiseerd in het kader van NLdoet.

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. Bij de 12e editie – 17 april 2019 - van de Beursvloer is gebleken dat we wederom doeltreffend en zelfs



overstijgend waren: de fictieve omzet was met €96.000, dat is €13.000 meer dan de editie in 2018. Deze editie was met 47 deelnemende bedrijven en 44 maatschappelijke organisaties de grootste tot nu toe. Gezien het een event is waarbij gehandeld wordt met gesloten beurzen, proberen wij de organisatie van het event ook kosteloos te laten zijn. Denk hierbij aan locatie, catering en inzet mensen (studenten). Er zijn dit jaar weer veel matches gemaakt, 114 in totaal.

Ieder jaar is er een vaste crew met notaris, accountant, spreker, licht- en geluidsman en hoekmannen en vrouwen. Het is een structureel event die veel reuring in het voorliggend veld en onder de ondernemers losmaakt. Het grootste effect van de Beursvloer is dat het netwerken versterkt of maakt. Bedrijven kunnen op deze manier makkelijker maatschappelijke vraagstukken 'wegzetten' en maatschappelijke organisaties vinden op deze manier makkelijker contact bij een vraag waar kosten aan verbonden zijn. Daarnaast wordt de vraagverlegenheid vanuit de maatschappelijke organisaties vaak weggenomen na 1 keer de Beursvloer te hebben ervaren.

2.6 Ondersteuning participatie (DOCK24)

Bruggenbouwers

Bruggenbouwers zijn Zwollenaren die vanuit hun eigen ervaring kwetsbare mensen bereiken, activeren, inspireren en verbinden. De bruggenbouwerstraining is een leerweg of traject voor en door ervaringsdeskundigen. Het doel van de training is om kwetsbare mensen binnen de eigen doelgroep te bereiken en te ondersteunen om in actie te komen.

In het eerste half jaar van 2019 zijn bruggenbouwers van de lichting 2018 gecertificeerd (maart) en ondersteund bij het uitvoeren van hun plannen. Zo is o.a. buurtkamer CEM daar een uitvloeisel van. In het 2^e half jaar van 2019 zijn deelnemers geworven voor de training die in oktober van start is gegaan (groep 6). Deze ontvangen hun certificaten op 26 februari 2020.

DOCK24 biedt ruimte aan de Bruggenbouwers. Deze training sluit precies aan op het werk van DOCK24 waar mensen zich persoonlijk ontwikkelen en zich willen inzetten voor een ander.

Om een kort beeld te schetsen van een tussentijdse evaluatie hierbij een aantal reacties van deelnemers:

- *'Ik heb geleerd mijn verhaal te vertellen en hierdoor vind ik herkenning en erkenning'.*
- *'Bruggenbouwers geeft mij inzicht in mijn houding, gedragsstructuren en weerstanden'.*
- *'Door de Bruggenbouwerstraining ben ik mij meer bewust geworden waarom ik iets doe'.*
- *'Ik heb veel bevestiging en aanmoediging gekregen'.*
- *'Het vergroot mijn netwerk'.*
- *'De training heeft ervoor gezorgd dat ik weet wat ik wil'.*
- *'Ik heb lijntjes gekregen met organisaties'.*

In deze groep viel op dat de mensen die zich aan hebben gemeld zelf ook in een kwetsbare positie zitten. Ze zijn vaak nog bezig in een behandeling of therapie of zijn daar net mee gestopt. Dit laat zien dat de draaglast om een eigen plan vorm te geven soms niet altijd realistisch is. Tegelijk maken de deelnemers een mooie ontwikkeling door waardoor het een grote bijdrage geeft in hun persoonlijke ontwikkeling.

DOCK24

DOCK24 is een 'sociale, maatschappelijke participatie en ontwikkellocatie' met als doel door middel van training, ontwikkeling, participatie en lerend werk bewoners van Zwolle verder te helpen door ze zelfstandig te maken. Het gaat om bewoners die weinig ontwikkelingskansen hebben gehad en die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt of onderwijs. De bedoeling is dat bewoners uitstromen met voldoende werk- en leervaardigheden en dat ze hebben ontdekt waar hun (kern)kwaliteiten liggen. Daarnaast wordt er vanuit de locatie verbinding gelegd met andere leer- en participatiemogelijkheden in de stad. De Doe-het-zelfgarage is een onderdeel van DOCK24.

DOCK24 wordt uitgevoerd door Travers Welzijn/ZwolleDoet! Er is een samenwerking met de gemeente, onderwijs, maatschappelijke partners en het maatschappelijk voorveld. Er wordt gebruik gemaakt van de aanwezige infrastructuur. DOCK24 staat voor leren, ontwikkelen, kansen en groei en biedt:

1. **Ontwikkeltrajecten** waarin mensen kunnen groeien en hun mogelijkheden kunnen ontdekken. Het doel is om inwoners binnen een jaar, tot anderhalf jaar uit te laten stromen naar activiteiten, vrijwilligerswerk, scholing of (re-integratie) naar werk. De trajecten worden uitgevoerd i.s.m. het sociaal wijkteam, Tiem, RMC-leerplicht, Thorbecke SG, Talentstad, START.Deltion en UWV.
2. Een **laagdrempelige en veilige startplek**.
3. **Programma's** gericht op het creëren van een groter perspectief op sociaal en maatschappelijk participeren (Doe-het-zelfgarage, fietsenwerkplaats, kleding-, electro-, creatief-, meubellab, kledingkracht).
4. **Diensten** waar inwoners van Zwolle gebruik van kunnen maken (Doe-het-zelfgarage, Fietsenwerkplaats, KarWij (hulpvragen en klussen)).

In samenwerking met SamenZwolle worden vanaf januari 2019 ook inwoners ondersteund bij het vinden van **daginvulling** (Goede dagen en perspectief (voorheen dagbesteding)). Zie rapportage ZwolleDoet.

Samenvatting resultaten, signalen en ontwikkelpunten

Tabel totalen DOCK24 2019

	2018		2019		2018/2019	Hoofdlijn
	Afgesproken	Werkelijk	Afgesproken	Werkelijk		
DOCK24 Trajecten)	200	219	200	95	314	1)
DOCK24 Programma's & Diensten		400	700	731	1.131	
Goede dagen & perspectief	n.v.t.	n.v.t.	100	318	318	2)
		619		1.144	1.763	

Toelichting tabel totalen:

1. Circa 70% zet stappen op de participatieladder. De aanmeldingen voor DOCK24 (ontwikkel-, participatietrajecten) vanuit Tiem en het sociaal wijkteam zijn in 2019 60% lager uitgevallen dan in 2018.

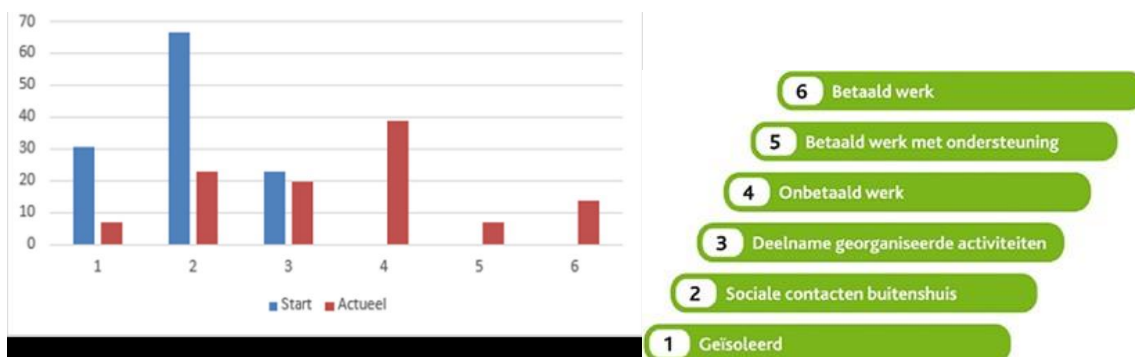
Dit terwijl er capaciteit is voor 200 trajecten. Tien procent van de aanmeldingen betreft jongeren (16-23 jaar). In de periode eind 2018 tot en met december 2019 stromen 148 deelnemers uit.

2. Circa 60% niet op maatwerkplek Dagbesteding. Dit kan verder omhoog na hernieuwde afspraken voor 67+. De aanmeldingen voor Goede dagen & Perspectief is verdriedubbeld dan de afgesproken aantallen. Het verschil (t.o.v. aanmeldingen trajecten) heft elkaar niet op aangezien het om verschillende aanmeldprocessen gaat (Participatiewet, WMO/dagbesteding).

Ontwikkeltrajecten maatschappelijke participatie

Resultaten:

- In 2019 startten **95 nieuwe** inwoners een ontwikkeltraject. In totaal volgen **125** Zwollenaren een traject (start traject in 2018). Daar zitten ook inwoners bij die vanuit de wijk of vanuit de samenwerkende organisaties in beeld zijn gekomen, maar in afstemming met het sociaal wijkteam.
- Vanuit het sociaal wijkteam en Tiem zijn het aantal aanmeldingen in 2019 lager t.o.v. 2018 (219 aanmeldingen). Binnen de kerngroep sociaal wijkteam, Tiem (inclusief RMC-leerplicht) en DOCK24 is dit een belangrijk onderwerp van gesprek en bespreken we hoe de capaciteit van DOCK24 optimaal benut kan worden (200 trajecten). Eén van de acties die in 2019 wordt opgestart is de Participatie Pilot Oost. Inwoners die wonen in het werkgebied van sociaal wijkteam Oost met een uitkering vanuit de Participatiewet én een indicatie WMO waar (nog) geen aandacht is geweest voor participatie, worden bewust opgepakt door het sociaal wijkteam in samenwerking met DOCK24 en Tiem. Om een begin te maken, is door de deelnemende partijen gestart met een selectie uit de groep inwoners van stadsdeel Oost: 45+, 27- en alleenstaande moeders. Deze mensen zijn kwetsbaar én zij en hun directe omgeving (kinderen) hebben baat bij meer perspectief. Eind 2019 zijn de groepen bekeken en is besloten tot een individuele benadering, maar voor de 45+ groep wordt voor een collectieve aanpak gekozen, waarbij middels een plenaire bijeenkomst bewoners worden uitgenodigd om ze te informeren en enthousiasmeren om maatschappelijk te participeren. Dat wordt in 2020 uitgevoerd. In totaal gaat het binnen de pilot om zo'n 70 inwoners.
- In de periode eind 2018 tot en met december 2019 stromen 148 deelnemers uit. Er is duidelijke afname te zien bij de tredes 1 en 2 en een toename bij trede 4, 5 en zelfs naar 6 (zie figuur hieronder). Een aantal mensen blijft op dezelfde trede, maar ontwikkelt zich wel binnen de trede (communicatieve vaardigheden, fysieke en mentale weerbaarheid). Zie de bijlage voor voorbeelden van plekken waar deelnemers actief zijn.



Instroom starttrede, uitstroom starttrede

- Voorbeelden van plekken waar de deelnemers ervaring hebben opgedaan, nog actief zijn of naar zijn doorgestroomd: Bruggenbouwers, Buurthulp post KarWij, Kadera, De Pol, De Riethorst, De Terp, Dimence restaurant, Dimence/WijZ, Driezorg Fermate, Eemhoeve, Focus, Free2Move, Gewoon appeltaart, Gift City, Harry's kringloophal, Havezathe, Humanitas, IJsselheem/ Nieuwe Haven, In Balans, InteraktContour, ISK, Klooienberg, Leger des Heils, naailes De Terp, Riethorst. Schellerhoeve, Stadkamer, SVI, Taal en taart, taalles in groep, taalles vluchtelingenwerk, Taalmaatje, thuisbezorger pizzeria, Travers P&O, Vogellanden, WijZ thuisadministratie, programma's DOCK24, Kari's Crackers, stichting Kringloop Zwolle
- DOCK24 is één van de convenantpartners binnen de aanpak en samenwerking rondom nieuwe Zwollenaren. Vanuit DOCK24 wordt in 2019 de werkgroep inburgering, taal en maatschappelijke participatie getrokken. Verdere deelnemers zijn: Present Zwolle (Klets & Koek), Vrouwenplatform Carree, Hart voor Zwolle, St. Voor Elkaar Zwolle, Limor, Humanitas Match, Samen Zwolle, Windesheim, WIJZ/ op orde, Travers Welzijn. De werkgroep heeft ingezet op a) In beeld brengen van structuren, werken deze, aanvullingen, suggesties, b) In beeld brengen wat partijen doen als het gaat om maatschappelijke participatie (begeleiding, activiteit) en c) Eenduidige visie, aanpak m.b.t. vergroten van de zelfredzaamheid van nieuwe Zwollenaren
M.b.t. ontwikkeltrajecten kunnen nieuwe Zwollenaren in traject bij DOCK24. Vanuit de nieuwe aanpak worden al verschillende statushouders aangemeld. In juli '19 wordt met de vakgroep statushouders (coaches die de nieuwe Zwollenaren begeleiden) en trajectcoaches van DOCK24 afgestemd over het versterken van de samenwerking, maar ook wat nodig is om nieuwe Zwollenaren een sluitend traject te bieden met perspectief.
- DOCK24 denkt mee hoe er duurzaam gewerkt kan worden aan herstel en participatie in Zwolle voor mensen met EPA (mensen met een ernstige psychische aandoening). Er wordt onderzocht hoe aangesloten kan worden bij de aanpak en wat trajectcoaches zouden kunnen betekenen.
- Er wordt samengewerkt met veel verschillende organisaties in het voorveld om deelnemers een passende plek te geven. De samenwerking met deze partijen is goed en partijen zijn bereid om mee te denken om voor de deelnemers een passende plek te vinden. Afgelopen jaar zijn wel enkele organisaties die wat meer arbeid gerelateerd vrijwilligerswerk bieden, gestopt of hebben de draai gemaakt naar dagbesteding i.p.v. vrijwilligerswerk.
- De kerngroep (sociaal wijkteam, Tiem, DOCK24) is ook in 2019 actief. Deze is samengesteld met een gezamenlijke opdracht voor sociaal wijkteam, Tiem én DOCK24. De partijen zijn samen verantwoordelijk voor het laten slagen hiervan. Doel is om te komen tot een constructieve samenwerking en communicatie. Afgelopen jaar is gewerkt aan:
 - Stroomlijnen van een lean proces t.b.v. de samenwerking tussen het sociaal wijkteam, Tiem en DOCK24
 - Opdracht in breder perspectief (2020 e.v.) Tussenschakel richting hervorming. Eenzelfde mechanisme vanuit verschillende wetten voor beweging naar het voorveld. Ondersteunend aan sociaal wijkteam:
 - Participatie, inclusief deel dagbesteding: DOCK24 (ook voor integrale thuisondersteuning)
 - Wonen, inclusief deel dagbesteding, integrale thuisondersteuning: Samen Zwolle (2019 voor dagbestedingsdeel), zie verder in deze rapportage

2.7 SamenZwolle

“Dank u wel dat u iemand voor mij heeft gevonden. We hebben een goed gesprek gehad en het heeft nog een vervolg. Het heeft mij heel erg goed gedaan en ik hoop en wens dát er nog meer mensen via deze weg op mijn pad komen.

Dank u wel, ik wens u allen een goed en gezond 2020 van anoniem”

SamenZwolle is een online platform waarop burgers én professionals actief zijn die willen bijdragen aan de leefbaarheid van de stad. Burgers kunnen op SamenZwolle ontdekken wat ze kunnen doen in Zwolle, via de sociale kaart informatie vinden over diverse onderwerpen en betrokken organisaties (taal, dagbesteding, maatjes, etc.), scrollen door de vrijwilligersvacatures van ZwolleDoet! en hulp vragen en/of bieden. Voor organisaties en professionals is SamenZwolle een manier om extra zichtbaar te zijn onder de Zwollenaren. Door activiteiten, hulpvragen en vrijwilligersvacatures te combineren met een zo compleet mogelijk profiel worden organisaties gevonden op voor hen relevante thema's. Daarnaast ondersteunt SamenZwolle professionals bij hun werkzaamheden, door een platform te bieden waarop ze hulp kunnen vragen voor en met hun cliënten. Hulp die de professionals zelf niet meer kunnen bieden, door de transitie in de zorg.



Met SamenZwolle wordt het vinden van activiteiten, het vragen en bieden van hulp, het vinden van antwoorden op relevante thema's en alle partijen in het maatschappelijk voorveld nóg eenvoudiger en laagdrempeliger. Alle informatie van een organisatie wordt gebundeld op één pagina, samen met de contactinformatie. Denk hierbij aan vrijwilligersvacatures, oproepen, activiteiten maar ook diensten als dagbesteding 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.

Is er een thema wat extra uitleg of informatie nodig heeft omdat er veel vragen over zijn of het een tijdelijk extra relevant onderwerp is? Dan kan het beheer ervoor kiezen een aparte landingspagina voor dit thema te bouwen, waarop alle informatie overzichtelijk samenkomt. Deze themapagina's maken het voor professionals mogelijk hun cliënten sneller te helpen door hen naar deze pagina te verwijzen. De themapagina's tonen specifiek de oproepjes, activiteiten en vrijwilligersvacatures die over het desbetreffende thema gaan. De thema's blijven altijd onderdeel van het grotere geheel, waarbij de identiteit van SamenZwolle wordt bewaakt.

Ditselfde geldt voor alle wijken: die krijgen een aparte landingspagina waarop alle vragen, activiteiten en vrijwilligersvacatures uit die wijk gebundeld worden. Maar ook waar belangrijke partijen uit het maatschappelijk voorveld een extra podium kunnen krijgen.

SamenZwolle faciliteert én stimuleert de participatiesamenleving!

SamenZwolle heeft zich in 2019 gericht op projecten, overlegvormen/bijeenkomsten, events en andere marketingtools om het merk SamenZwolle in de markt te zetten.

Er worden jaarlijks 355 oproepen geplaatst, waarvan ruim 65% opgelost wordt en weten 4000 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 70 bijeenkomsten) en online (2.738 volgers op Facebook en 1111 fans op Instagram). Wat heeft geresulteerd in een goed gevuld activiteitenoverzicht, nieuwe communicatiemiddelen, een actief netwerk (33 betalende partners) en veel samenwerkingsprojecten zoals: Goede dagen en Perspectief (loket dagbesteding), SamenOuderen, SamenOnderwijs, Platform VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie), NME (Natuur, Milieu Educatie), MaximaalJezelf/ Sociaal, SamenZwollenaren, Beursvloer, het vrijwilligersevent en de Wensboom.

Het valt op dat samenwerkingen makkelijker tot stand komen. Waar voorheen (samenwerkings)partners de kat uit de boom keken om samenwerkingen op te starten, zien we nu een verschuiving hierin. Men is minder gericht op de interne processen. Wat nog meer opvalt, is dat veel van de vrijwilligers die reageren op een oproep zelf een 'rugzakje' hebben. Dit sluit erg aan bij huidige vraagstuk van collectiviseren, de inclusieve maatschappij. Daarnaast liggen er ontzettend veel kansen en mogelijkheden in het doorontwikkelen van de communicatie-uitingen. Denk aan: mooie foto's van burgers/organisaties & professionals met succesverhalen, infographic met cijfers t.a.v. bereik, narrowcasting, give-aways passend bij het merk. Ook de vernieuwde site blijft kansen bieden: een actieplan voor het vullen en up to date houden van de sociale kaart en het activiteitenoverzicht, thema – en wijkpagina's benutten, storytelling, etc. Verder zien wij ook kansen om samen met de partners te evalueren en terug te kijken op de afgelopen jaren. En samen te bekijken waar per organisatie (nieuwe) kansen liggen.

SamenOuderen

Onder de noemer 'SamenOuderen' heeft SamenZwolle in 2019 een platform gegeven aan alle activiteiten die in Zwolle voor ouderen worden georganiseerd. Daarnaast hebben we samen met WijZ welzijn meer structuur aangebracht in het bestaande aanbod en gekeken op welke plekken behoefte is aan nieuwe activiteiten en deze vervolgens ook geïnitieerd. Het doel is om het bestaande aanbod beter zichtbaar te maken en met nieuwe activiteiten meer mensen bereiken.

Samen met zorg- en welzijnsorganisaties en in verbinding met de maatschappij en culturele partijen willen we voor iedere Zwolse oudere een zinvolle, laagdrempelige dagbesteding realiseren. Ons motto is: iedere week een dag om naar uit te kijken!

Het platform SamenOuderen is in principe online, maar om de oudere doelgroep beter te bereiken is er ook gekozen voor een fysieke brochure. Deze wordt samen met de partners gevuld en verspreid op plekken waar veel ouderen komen. Ook bieden we nog steeds de service van een antwoordkaart. Deze kunnen mensen (of hun mantelzorger, hulpverlener etc.) invullen en opsturen, vervolgens bellen wij terug om een advies op maat te geven.

Qua activiteiten zijn er zes nieuwe buurtkamers opgestart. Dit zijn wekelijkse inloopactiviteiten, begeleid door vrijwilligers en indien nodig ondersteund door (zorg-/welzijns-) professionals. In de zomer zijn er zomerbuurtkamers georganiseerd, onder meer bij Café Foyé en de Stadkamer. Na de vakantie zijn we bij de Stadkamer verder gegaan met een weekendactiviteit, iedere derde zaterdag van de maand.

DansLokaal de dansmiddag voor ouderen in Hedon heeft drie keer plaatsgevonden, met steeds +-75 bezoekers. Deelnemer: *“Dank aan de organisatie! Het was weer een beregezellige middag. Mijn kaartje voor de volgende editie ligt al klaar.”*

Om jong en oud met elkaar te verbinden, zijn we samen met WIMM trainees een pilot ‘Koffieschenken’ gestart. Hier hebben we in het najaar twee keer mee proefgedraaid en dit zal in 2020 een structurele activiteit worden.



2.8 Expertisecentrum

In bovenstaande hoofdstukken zijn bij de diverse diensten al diverse elementen van kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking benoemd. Door regelmatig informatie te verspreiden via nieuwsbrieven, de website, social media, folders, kranten en persoonlijke vertegenwoordiging tijdens bijeenkomsten, informeert ZwolleDoet! actief over de begrippen mantelzorg, vrijwilligerswerk, informele zorg en participatie en over de positie van mantelzorgers en vrijwilligers naast de zorgvrager en de professionals. Er worden actuele (politieke) ontwikkelingen gedeeld, evenals (nieuwe) ondersteuningsmogelijkheden. Aanvullend lichten we nog enkele activiteiten toe.

Marketing & Communicatie

In 2019 is de huisstijl die al stond voor ZwolleDoet! verder doorontwikkeld. Op de social media was nog geen sprake van een herkenbare huisstijl. Vanaf september is hier een format voor ontwikkeld, waarbij de hoofdkleur (groen) duidelijk naar voren komt. Alle berichten hebben nu eenzelfde uitstraling en maken door toevoeging van kleine teksten als datum, tijd en locatie in één oogopslag duidelijk waar het om gaat. Hierdoor zijn berichten in de tijdlijn van een gebruiker op social media veel beter herkenbaar. Daarnaast werd er niet consistent content geplaatst op de social mediakanalen. Nu worden er ieder week minimaal vier berichten geplaatst, waaronder iedere vrijdag een vacature die wordt uitgelicht. Deze huisstijl en consistentie in het plaatsen hebben voor een toename in het bereik en aantal volgers op social media gezorgd.

Ook voor de nieuwsbrieven is de huisstijl doorontwikkeld. Door de huisstijlkleuren terug te laten komen en mooie afbeeldingen toe te voegen, zijn ze herkenbaar en visueel aantrekkelijker om te lezen. Door het opzetten van een jaarplanning voor het versturen van nieuwsbrieven krijgt de doelgroep consistent informatie van ZwolleDoet!, waardoor ze beter op de hoogte zijn van wat er speelt.

Samenwerking (in)formele zorg

ZwolleDoet! zoekt de verbinding met zorgorganisaties om zo formele en informele zorg beter op elkaar af te stemmen. Zorgorganisaties waarmee verbinding wordt gezocht zijn onder andere: Frion, Interakt Contour (De Koppels), Driezorg (Berkumstede), Carinova, Het Zonnehuis, Zorgspectrum Het Zand, het FACTteam van Dimence, De Nieuwe Zorg Thuis, IJsselheem (Werkeren) en IJsselheem (de Nieuwe Haven). Met deze zorginstellingen zoeken de consulent vrijwilligerswerk en de consulent mantelzorg regelmatig proactief contact. Tijdens deze individuele contactmomenten wordt er advies gegeven en meegedacht hoe de organisaties zo optimaal mogelijk kunnen samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers. Ook hebben we het over mogelijkheden hoe de organisaties vrijwilligers kunnen werven en scholen. Er wordt geïnventariseerd welke ondersteuningsbehoefte er bij de organisatie is.

Naast de individuele contactmomenten zijn er ook een aantal keer per jaar de netwerkbijeenkomsten van het zorgnetwerk, zoals:

- Overleg met alle zorgcoördinatoren van de zorginstellingen waarin onderling expertise uitgewisseld wordt over deze thema's. Tijdens deze overleggen wordt onder andere besproken of de zorginstellingen een mantelzorgbeleid hebben, hoe deze er uit ziet en hoe ze vrijwilligers kunnen waarderen, vinden en scholen.
- Het GGZ-overleg. In 2019 zijn hier ook Tactus en Impluz bij aangehaakt. Tijdens deze bijeenkomsten wordt er onder andere besproken of het mantelzorgbeleid makkelijk te vinden is. Verder zal de nieuwe Wet Zorg en Dwang, die per 1 januari 2020 van kracht is, een onderwerp worden binnen dit overleg. Daarom worden landelijke organisaties uitgenodigd zoals Ypsilon en Mind.

In 2019 is Steunpunt Mantelzorg regelmatig benaderd vanwege de expertise over mantelzorg en het samenwerken met mantelzorgers. Zo zijn er gastlessen gegeven op Windesheim en Landstede voor studenten die een opleiding volgen in de zorg. Maar ook bij GGD Zwolle voor de jeugdverpleegkundigen, bij SWZ (woningbouwvereniging) voor de medewerkers die klantcontact hebben en bij ArtEZ voor studenten die muziek voor mantelzorgers thuis gingen componeren. In totaal zijn de gastlessen voor 413 mensen gegeven die te maken hebben met mantelzorgers of in de toekomst te maken gaan krijgen met mantelzorgers.

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, bijeenkomsten van NOV rondom Maatschappelijke Diensttijd en Vrijwilligerscentrales.

Jaarrekening

BALANS PER 31 DECEMBER

(na voorstel resultaatbestemming)

ACTIVA		31-12-2019	31-12-2018
		€	€
Vaste activa			
1.	Materiële vaste activa	<u>21.961</u>	<u>8.383</u>
Vorderingen			
2.	Debiteuren	8.600	10.035
3.	Vorderingen ter zake van pensioenen	806	-
4.	Te ontvangen subsidies	-	71.110
5.	Vorderingen op gelieerde entiteiten	1.000	-
6.	Overige vorderingen en overlopende activa	<u>7.489</u>	<u>1.369</u>
		<u>17.895</u>	<u>82.514</u>
7.	Liquide middelen	<u>1.197.875</u>	<u>1.023.868</u>
Totaal activa		<u>1.237.731</u>	<u>1.114.765</u>

PASSIVA		31-12-2019	31-12-2018
		€	€
8. Eigen vermogen			
Algemene reserve		214.639	166.224
Bestemmingsreserves		50.000	75.000
		<u>264.639</u>	<u>241.224</u>
9. Voorzieningen		<u>50.668</u>	<u>-</u>
Kortlopende schulden en overlopende passiva			
10. Crediteuren		12.107	29.223
11. Belastingen		67.609	61.892
12. Schulden ter zake van pensioenen		-	898
13. Schulden aan gelieerde entiteiten		26.714	34.419
14. Vooruitontvangen subsidies		243.173	154.230
15. Overige schulden en overlopende passiva		<u>572.822</u>	<u>592.880</u>
		<u>922.425</u>	<u>873.542</u>
Totaal passiva		<u>1.237.731</u>	<u>1.114.765</u>

EXPLOITATIEOVERZICHT

	2019	2018
	€	€
Baten		
A. Subsidies	1.778.339	1.825.687
B. Opbrengsten activiteiten	151.117	151.083
Totaal baten	1.929.456	1.976.770
Lasten		
C. Personeelskosten	1.146.663	1.084.178
D. Afschrijvingen	3.633	2.840
E. Huisvestingskosten	71.532	42.271
F. Organisatiekosten	82.838	167.239
G. Kosten activiteiten	466.919	533.872
H. Interne doorbelastingen	135.575	153.407
Totaal lasten	1.907.160	1.983.807
Bedrijfsresultaat	22.296	-7.037
I. Financiële baten en lasten	1.119	1.212
Nettoresultaat	23.415	-5.825

KASSTROOMOVERZICHT

	2019	2018
	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	22.296	-7.037
Aanpassingen voor afschrijvingen	3.633	2.840
Mutatie voorzieningen	50.668	-
Mutaties in werkkapitaal		
Mutatie vlottende activa	-	-
Mutatie vorderingen	64.619	9.010
Mutatie kortlopende schulden en overlopende passiva	48.883	208.718
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	190.099	213.531
Ontvangen rente	1.272	1.364
Betaalde rente	-153	-152
Kasstroom uit operationele activiteiten	191.218	214.743
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-17.211	-2.474
Desinvesteringen in materiële vaste activa	-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-17.211	-2.474
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Investerings in financiële vaste activa	-	-
Desinvesteringen in financiële vaste activa	-	-
Rente-inkomsten beleggingen	-	-
Koersresultaat verkochte beleggingen	-	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-	-
Mutatie geldmiddelen	174.007	212.269
Liquide middelen		
Stand begin boekjaar	1.023.868	811.599
Stand einde boekjaar	1.197.875	1.023.868
Mutatie geldmiddelen	174.007	212.269

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.

Voorzieningen

Voorziening voor personele frictie

De voorziening voor personele frictie houdt verband met frictiekosten voor individuele (vertrek)afspraken.

De voorziening is gebaseerd op de reëel te verwachten frictiekosten.

Personeelsbeloningen en pensioenen

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

Grondslagen voor de resultaatbepaling

Resultaatbepaling

Algemeen

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

Subsidies

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

Overige baten

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

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht**Algemeen**

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen.

Winstbelastingen en ontvangen interest worden opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde interest wordt opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten.

Transacties waarbij geen ruil van geldmiddelen plaatsvindt worden niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

TOELICHTING OP DE BALANS

ACTIVA

1. Materiële vaste activa

	<i>Gebouwen en verbouwingen</i>	<i>Andere vaste bedrijfsmiddelen</i>	<i>Totaal</i>
	€	€	€
Aanschafwaarde per 1 januari 2019	-	18.238	18.238
Investerings boekjaar	-	17.211	17.211
Desinvesteringen boekjaar	-	-1.724	-1.724
Aanschafwaarde per 31 december 2019	-	33.725	33.725
Cumulatieve afschrijving per 1 januari 2019	-	9.855	9.855
Afschrijving boekjaar	-	3.633	3.633
Cumulatieve afschrijving desinvesteringen	-	-1.724	-1.724
Cumulatieve afschrijving per 31 december 2019	-	11.764	11.764
Boekwaarde per 1 januari 2019	-	8.383	8.383
Boekwaarde per 31 december 2019	-	21.961	21.961

31-12-2019

31-12-2018

€ €

Vorderingen

2. Debiteuren

Saldo per 31 december	8.600	10.035
Af: voorziening dubieuze debiteuren	-	-
Balanswaardering per 31 december	8.600	10.035

3. Vorderingen ter zaken van pensioenen

Te vorderen pensioenpremies	806	-
-----------------------------	-----	---

4. Te ontvangen subsidies

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

5. Vorderingen op gelieerde entiteiten

Rekening-courant Stichting Stad en Cultuur	1.000	-
--	-------	---

6. Overige vorderingen en overlopende activa

Rente	1.272	1.364
Overige overlopende activa	6.217	5
	7.489	1.369

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
7. Liquide middelen		
Kas	-	-
Bank	1.197.875	1.023.868
	<u>1.197.875</u>	<u>1.023.868</u>

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.

PASSIVA

8. Eigen vermogen		
Algemene reserve	214.639	166.224
Bestemmingsreserve innovaties	50.000	75.000
	<u>264.639</u>	<u>241.224</u>

Algemene reserve

Stand per 1 januari	166.224	172.049
Resultaat boekjaar	23.415	-5.825
Vrijval bestemmingsreserve innovaties	25.000	-
Stand per 31 december	<u>214.639</u>	<u>166.224</u>

Bestemmingsreserve innovaties

Stand per 1 januari	75.000	75.000
Onttrekking	-25.000	-
Dotatie	-	-
Stand per 31 december	<u>50.000</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.

Voorstel resultaatbestemming 2019:

Onttrekking aan de algemene reserve	<u>23.415</u>
-------------------------------------	---------------

	31-12-2019 €	31-12-2018 €
9. Voorzieningen		
Voorziening voor personele frictie	50.668	-
Voorziening voor personele frictie		
Stand per 1 januari	-	-
Onttrekking	-	-
Dotatie	50.668	-
Stand per 31 december	50.668	-
Kortlopende schulden en overlopende passiva		
10. Crediteuren	12.107	29.223
11. Belastingen		
Loonheffing	67.609	61.892
12. Schulden ter zake van pensioenen		
Te betalen pensioenpremies	-	898
13. Schulden aan gelieerde entiteiten		
Rekening-courant Stichting Stad en Cultuur	-	426
Rekening-courant Stichting Travers Welzijn	25.177	12.754
Rekening-courant Stichting Travers Fonds	-	18.500
Rekening-courant Stichting Travers	1.537	2.739
	26.714	34.419
14. Vooruitontvangen subsidies		
Gem. Zwolle regulier 2019		
- Maatschappelijke Participatie t.b.v. Dock 24	93.100	102.000
- Mantelzorgwaardering	30.000	51.638
- Dekking begroot verlies 2020	46.073	-
	-	-
Gem. Zwolle Dagbesteding 2019	74.000	-
Diversen	-	592
	243.173	154.230
15. Overige schulden en overlopende passiva		
Reservering vakantiedagen	34.684	54.103
Reservering loopbaanbudget	23.667	24.306
Nog te betalen personeel	1.458	-
Verplichting Matching Brede Regeling goede dagen in perspectief	57.000	45.000
Vooruitontvangen bijdrage samenwerkingspartners SamenZwolle	94.643	93.243
Reservering Mantelzorgwaardering 2019	-	46.322
Nog te ontvangen facturen	361.370	329.906
	572.822	592.880

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

		2019	2018
		€	€
BATEN			
A. Subsidies			
Gemeente Zwolle			
Gem. Zwolle reguliere subsidie		1.674.361	1.662.527
Gem. Zwolle aanvullende subsidie mantelzorgwaardering 2018		51.638	47.468
Gem. Zwolle Dagbesteding		46.000	-
Vooruitontvangen deel Gem. Zwolle regulier 2019			
- Maatschappelijke participatie	-93.100		
- Mantelzorgwaardering	-30.000		
- Dekking begroot tekort 2020	-46.073		
		-169.173	-
Vooruitontvangen deel Gem. Zwolle regulier voorgaande jaren		102.000	33.500
Overige gemeente Zwolle		-	2.750
Totaal subsidies gemeente Zwolle		1.704.826	1.746.245
Fondsen			
Ministerie VWS Palliatieve en terminale zorg		72.921	77.534
Overig		592	1.908
Totaal Fondsen		73.513	79.442
Eindtotaal subsidies en fondsen		1.778.339	1.825.687
B. Opbrengsten activiteiten			
Deelnemersbijdragen activiteiten		101.025	136.110
Overige opbrengsten		50.092	14.973
		151.117	151.083
LASTEN			
C. Personeelskosten			
Salarissen		866.222	852.930
Reservering vakantiedagen en extra uren		-24.991	7.793
Sociale lasten		145.793	124.906
Pensioenpremies		71.987	66.817
Mutatie voorziening voor personele frictie en reorganisatie		50.668	-
Overige personeelskosten		89.697	54.423
Subtotaal		1.199.376	1.106.869
Ontvangen ziekengeld		-52.714	-22.691
		1.146.663	1.084.178

Overige personeelskosten

Studiekosten	11.904	13.827
Wervingskosten	1.761	69
Reiskosten woon/werk	3.792	2.413
Interne doorberekening directie	66.666	33.333
Diversen	5.574	4.781
	<u>89.697</u>	<u>54.423</u>

Samenstelling personeelsbestand

Werknemers in dienst per 31 december	<u>25</u>	<u>23</u>
FTE uit vaste dienstverbanden	19,6	17,8
FTE uit meeruren	0,1	-
FTE uit doorbelastingen	0,1	1,0
Totaal fulltime equivalent (FTE) per 31 december	<u>19,9</u>	<u>18,8</u>
Gemiddelde parttime factor per 31 december	<u>79%</u>	<u>77%</u>

WNT-verantwoording 2019 Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!

De WNT is van toepassing op Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!. Het voor Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2019 € 194.000 (het algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13^e maand van de functievervulling alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt

Gegevens 2019		
bedragen x € 1	A.W. Bosch	A. Riemersma
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2019	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	4.665	26.636
Beloningen betaalbaar op termijn	340	2.662
<i>Subtotaal</i>	<i>5.005</i>	<i>29.298</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	5.389	43.111
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	5.005	29.298
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 2018		
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
Bezoldiging	4.837	27.273

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking

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

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2019			
bedragen x € 1	M. Drijver	M. Drijver	M. Koster
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01-01 – 31-12	N.v.t.	01-01 – 31-12
Bezoldiging			
Bezoldiging	365	N.v.t.	244
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	808	N.v.t.	539
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	365	N.v.t.	244
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 2018			
bedragen x € 1	M. Drijver	M. Drijver	M. Koster
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01-04 – 31-12	01-01 – 31-03	01-01 – 31-12
Bezoldiging			
Bezoldiging	177	40	158
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	591	131	525

Gegevens 2019			
bedragen x € 1	E. Ter Burg	A. van Kalsbeek	W. Versteeg
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functieervulling in 2019	01-01 – 31-12	01-01 – 31-12	01-01 – 31-12
Bezoldiging			
Bezoldiging	244	244	244
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	539	539	539
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	244	244	244
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 2018			
bedragen x € 1	E. Ter Burg	A. van Kalsbeek	W. Versteeg
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functieervulling in 2018	01-01 – 31-12	01-04 – 31-12	01-01 – 31-12
Bezoldiging			
Bezoldiging	158	119	158
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	525	394	525

Gegevens 2019	
bedragen x € 1	J.J. Prooi
Functiegegevens	Voorzitter
Aanvang en einde functieervulling in 2019	N.v.t
Bezoldiging	
Bezoldiging	N.v.t.
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	N.v.t
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	N.v.t
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.
Gegevens 2018	
bedragen x € 1	J.J. Prooi
Functiegegevens	Voorzitter
Aanvang en einde functieervulling in 2018	01-01 – 31-03
Bezoldiging	
Bezoldiging	59
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	197

2. Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! zijn er geen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking gedaan en ook niet aan degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT.

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet!.

	2019 €	2018 €
D. Afschrijvingen		
Afschrijving andere vaste bedrijfsmiddelen	3.633	2.840
E. Huisvestingskosten		
Huur gebouwen	69.918	41.228
Kleine inventarisaanschaffingen	1.614	1.043
	71.532	42.271
F. Organisatiekosten		
Kantoorartikelen	36	38
Drukwerk en kopieerkosten	37	6.250
Vakliteratuur e.d.	1.277	1.082
Overkoepelende bijdragen en lidmaatschappen	3.179	3.592
Automatiseringskosten	59.339	142.592
Kosten PR	11.916	8.924
Overige organisatiekosten	7.054	4.761
	82.838	167.239
G. Kosten activiteiten		
Mantelzorgwaardering	326.675	340.507
Ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers	140.244	193.365
	466.919	533.872
H. Interne doorbelastingen		
Interne doorbelastingen	135.575	153.407
I. Financiële baten en lasten		
Rente-inkomsten	1.272	1.364
Rente- en bankkosten	-153	-142
Afrekenverschillen	-	-10
	1.119	1.212

Gebeurtenissen na balansdatum

In maart 2020 zijn de gevolgen van de corona-uitbraak in alle hevigheid duidelijk geworden. Ondanks de opgelegde maatregelen van de overheid, waarbij de gezondheid van een ieder voorop staat, lopen de activiteiten binnen Stichting Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! vrijwel volledig door. Weliswaar worden de zorgactiviteiten veelal "op afstand" uitgevoerd, maar de aandacht voor en de vraag van kwetsbare burgers is in deze periode zeker niet minder.

ZwolleDoet! is met de gemeente Zwolle in gesprek om de subsidies voor deze activiteiten minimaal te continueren, hierdoor is er naar verwachting sprake van een zeer beperkte omzetzijdering. Per 31 december 2019 is het eigen vermogen voldoende om de verwachte omzetzijdering op te kunnen vangen, dit geldt eveneens voor de beschikbare liquiditeiten.

Onduidelijk is wat de gevolgen van de crisis voor de gemeente zullen zijn. Hierover zal intensief het gesprek met de gemeente Zwolle worden gevoerd, zodanig dat de (informele) zorg en vrijwilligersondersteuning in het voorveld kan worden gecontinueerd.

Zwolle, 19 mei 2020

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 2019

Baker Tilly (Netherlands) N.V.
Burgemeester Roelenweg 14-18
Postbus 508
8000 AM Zwolle

T: +31 (0)38 425 86 00

zwolle@bakertilly.nl
www.bakertilly.nl

KvK: 24425560

Aan de Raad van Bestuur van
Stichting Vrijwilligerscentrale Zwolle Doet!

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 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 2019 en van het resultaat over 2019 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 2019;
2. Het exploitatieoverzicht over 2019; 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) 2019 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 2019 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. De raad van 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 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 de raad van bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindigen het enige realistische alternatief is. De raad van 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 2019, 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 de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- Het vaststellen dat de door de raad van 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, 19 mei 2020

Baker Tilly (Netherlands) N.V.

Was getekend

drs. G. Frühling RA