



Jaarverslag 2023

zwolleDOET!

Voor jezelf. Voor elkaar.



Inhoud

Leeswijzer	2
Voorwoord	3
ZwolleDoet!	4
Woord van het bestuur	5
Hoogtepunten	6
Trends en signalen	8
Mantelzorg	10
Vrijwilligerswerk	16
Informele zorg	24
Steunouders	30
SamenZwolle	32
Briljant	36

Leeswijzer



Voorwoord

Dit gaat over jou en over mij

Dit jaarverslag gaat over jou en over mij. Over je collega's, familie, ouders, burens en stadsgenoten. We zijn namelijk allemaal betrokken inwoner of vrijwilliger, zoon, dochter, goede buur of vriend. Allemaal staan we vroeg of laat klaar voor een ander. Kort of lang. Moeiteloos of tot we niet meer kunnen.

Helpen we een naaste die extra zorg nodig heeft, dan noemen anderen ons 'mantelzorger'. Staan we bij de hockeyclub achter de bar, dan zijn we 'vrijwilliger'. Maar er zijn voor elkaar, dat zit 'm lang niet altijd in die zichtbare rollen. Het gaat juist vaak vanzelfsprekend en onopgemerkt. Zwolle heeft gelukkig veel betrokken en actieve inwoners. Tegelijkertijd zal er de komende jaren meer 'vrijwillige' inzet nodig zijn. En spreken we over mantelzorg en vrijwilligerswerk alsof het een functie is waarvan wordt verwacht dat 'de ander' die gaat vervullen. Dat schuurt. Want hoeveel kan en mag je verwachten van iemand die zich belangeloos voor een ander en z'n omgeving inzet? Hierover met elkaar het gesprek voeren, van gedachten

wisselen, krijgt steeds meer aandacht. En dat juichen we toe. Als pleitbezorger voor vrijwilligers en mantelzorgers draagt ZwolleDoet! al jaren bij aan die bewustwording. Met de juiste focus, ondersteuning, samenwerking én erkenning kunnen we de vrijwillige energie en informele zorgkracht blijven versterken. Door betrokken inwoners en naasten ruimte en mogelijkheden te bieden om initiatief te nemen. Om op hún manier, passend bij hun leven, om te kijken naar elkaar.

Het steeds groter wordende beroep dat op álle Zwollenaren wordt gedaan, zien we duidelijk terug in de hulpvragen die ZwolleDoet! in 2023 ontving. Bij Steunpunt Informele Zorg zien we meer behoefte aan zowel gezelschap als praktische hulp. Bij Steunpunt Mantelzorg worden hulpvragen complexer. Bij Startpunt Vrijwilligerswerk zorgt de regeldruk voor meer vragen, bijvoorbeeld over het besturen van vrijwilligersorganisaties. En bij SamenZwolle ten slotte neemt het gebruik van het platform stevig toe. ➔



ZwolleDoet!



→ Bewustwording

ZwolleDoet! maakt bewust van de meerwaarde en unieke rol van vrijwillige inzet en mantelzorg en signaleert maatschappelijke vraagstukken die met informele hulp en vrijwillige inzet kunnen worden opgepakt.



→ Werving

ZwolleDoet! motiveert Zwollenaren om zich vrijwillig in te zetten en om te kijken naar elkaar.



→ Matching

ZwolleDoet! koppelt vraag en aanbod op het gebied van vrijwilligerswerk, informele zorg en mantelzorg.



→ Ondersteuning

ZwolleDoet! waardeert, steunt en faciliteert mantelzorgers, vrijwilligers en hun organisaties, individueel en collectief.



→ Kennisdeling

ZwolleDoet! deelt expertise rondom burgerbetrokkenheid, vrijwillige inzet en mantelzorg.

Zodat:

- maatschappelijke vraagstukken met en door inwoners worden opgepakt;
- zelfredzaamheid van Zwollenaren wordt vergroot;
- inwoners zo lang mogelijk (zelfstandig) kunnen wonen en mee kunnen doen;
- overbelasting wordt voorkomen;
- expertise en talent worden benut;
- zwaardere vormen van hulp en zorg worden voorkomen of uitgesteld;
- inwoners geluk ervaren en gezond blijven.

We matchen hulpvragers, ondersteunen mantelzorgers, werven vrijwilligers, waarderen mensen die zich inzetten voor een ander en pleiten voor bewustwording rondom er zijn voor elkaar. Zo houdt iedereen het vol, ook als je er meer dan gemiddeld tijd en energie aan besteedt. Of je dat nou vrijwilligerswerk, mantelzorg of 'de normaalste zaak van de wereld' noemt.

Naast het bieden van ondersteuning op maat en collectieve trainingen en voorlichting zet ZwolleDoet! ook in op 'de gezamenlijke beweging'. Het hele jaar door met SamenZwolle, het online prikbord waar vraag, aanbod en mensen samenkomen. Door met partijen uit diverse domeinen, zoals wonen, welzijn, zorg en onderwijs, een community te vormen. Zo tekenden we op 21 december 2023 samen met ouderenzorg-, migranten-, welzijns- en onderwijsorganisaties en gemeente Zwolle het manifest cultuursensitieve zorg. Maar ook specifiek, zoals ontmoeting onderling voor mantelzorgers, tijdens de Dag van de Mantelzorg. En voor bestuurders van vrijwilligersorganisaties, in het netwerk BestuurdersCentraal. Onderling verhalen delen geeft herkenning, erkenning en inspiratie.



Met elkaar in gesprek gaan over 'hulp vragen', 'hulp geven' en je actief in (blijven) zetten voor je omgeving krijgt in 2024 een vervolg via de landelijke campagne Praat vandaag over morgen en onze 'Wat als...-inspiratiesessies'.

Dit verhaal gaat over jou en mij.
Wat is jouw verhaal?

ZwolleDoet! Voor jezelf. Voor elkaar.

Bianca Talen
Manager ZwolleDoet!

Woord van het bestuur

Sámen zorgen voor een sociale stad

In onze eerste maanden bij Travers leerden wij ZwolleDoet! kennen als een groep die veel groter is dan alleen de 25 medewerkers. Met al hun energie, kennis en ervaring zetten zij ook anderen aan om elkaar te versterken, verhalen uit te wisselen en hun vrijwilligerswerk of mantelzorg te doen op de manier die bij hen past. De medewerkers én achterban van ZwolleDoet! brengen vele duizenden Zwollenaren in beweging.

Dat gebeurt op allerlei manieren. We zijn onder de indruk van SamenZwolle, het online prikbord van de stad waar vraag, aanbod en mensen samenkomen. En van de Dag van de Mantelzorg, waar mantelzorgers een dag ontspannen en elkaar ontmoeten tijdens workshops. Maar ook van initiatieven zoals MijnWereldKaart Zwolle, een gesprekstool voor vrijwilligers en professionals om anderen inzicht te geven in zingeving en sociaal netwerk.

Wij zijn trots op ZwolleDoet! en de wijze waarop het team Zwollenaren in beweging brengt om sámen te zorgen voor een socialer, gezonder, groener en cultureel aantrekkelijker Zwolle.

- **Ton Timmerman**

- **Ellen Rooijers**

Directeur-bestuurders Stichting Travers



Hoogtepunten

Jaarverslag ZwolleDoet! 2023

2023

februari

Uitreiking Mantelzorgwaardering
februari

Theatershow
'Rode loper uit, achterdeur dicht' over vinden en binden van vrijwilligers
februari

maart

NLdoet
grootste vrijwilligersactie van Nederland
maart

april

Lancering gesprekstool
MijnWereldKaart Zwolle
april

mei

Tuinhulpdag
mei

Beursvloer Zwolle
in Hedon
mei

september

Start Kleurrijke Theetuin
voor mantelzorgers & hulpvragers met een migratie-achtergrond
september

Inspiratiebijeenkomst
'Dementie & Vrijwilligerswerk' met uitreiking certificaat Zwolle dementievriendelijke gemeente
september

november

Dag van de Mantelzorg
november

1^e editie De Kantine
inspiratie voor verenigingen en maatschappelijke organisaties
november

december

1^e editie Kerstbomendag
december

Provinciaal congres
'Noaberschap, vrijwillige inzet voor een vitale samenleving'
december

Wensboom
december

Manifest
cultuursensitieve ouderenzorg
december

Overijsselse Vrijwilligersprijs
december

Overijsselse Vrijwilligersprijs
december

2024

Jaarverslag ZwolleDoet! 2023

Trends en signalen

De vraag naar inzet van vrijwilligers, betrokken inwoners en mantelzorg/naasten neemt toe. Dit komt mede door ontwikkelingen in de (ouderen)zorg en de focus op langer thuis wonen.

De dalende trend van vrijwillige inzet is op z'n retour en weer bijna op het niveau van voor corona. Inzet is met name incidenteel en minder structureel.

Hulpvragen op het gebied van informele zorg en vrijwilligerswerk zijn complexer geworden. Dit komt onder meer door personeelstekorten in de zorg, een verschuiving naar de sociale basis (meer groepen met een kwetsbaarheid) en toenemende regelgeving.

Het mantelzorg-potentieel daalt. Er komen absoluut meer mantelzorgers door de vergrijzing, maar minder mantelzorgers per persoon.

Oplossingen voor transformaties in zorg en wonen vragen veelal goede aansluiting met het sociale domein en de sociale basis. Daarbij is behoefte aan overzicht en coördinatie.

Preventie, technologie en innovatie bieden kansen, maar worden nog (te) weinig ontwikkeld en benut.

Er is een toenemende belangstelling voor expertise met betrekking tot het vergroten van vrijwillige energie, informele zorgkracht en de afstemming tussen formele en informele hulp. Bestaande kennis en structuren kunnen daarbij beter worden benut.



→ Stephanie van Witzenburg en haar dochter Anna Sophie

Facts 2023

- **8.214** mantelzorgers geregistreerd
- **808** jonge mantelzorgers t/m 23 jaar geregistreerd
- **4750** mantelzorgwaarderingen toegekend
- **565** ondersteuningsvragen
- **116** vragen over regelingen en voorzieningen

Thema 1:

Mantelzorg

Veel mensen verlenen zorg aan een naaste. Dat doen ze veelal met liefde en uit liefde. In Zwolle zijn zo'n 38.000 mantelzorgers actief. Met een groot deel van hen gaat het goed, ze zijn in balans en ervaren het zorgen als positief en waardevol. Dat neemt niet weg dat zorgen voor een ander zwaar kan zijn. Mantelzorgers kunnen daardoor overbelast raken, waardoor ze minder goed voor zichzelf zorgen. Wij zijn er voor iedereen die zorgt voor een naaste. Steunpunt Mantelzorg biedt emotionele steun, trainingen, hulp bij regeltaken, lotgenotencontact en praktische ondersteuning, zoals de inzet van een vrijwilliger. En zet in op preventie, bijvoorbeeld door onze kennis te delen met andere organisaties.



Bewustwording

Steunpunt Mantelzorg initieert en organiseert verschillende activiteiten om mantelzorg onder de aandacht te brengen en begrip en waardering voor mantelzorgers te vergroten. Zodat formele en informele zorg elkaar weten te vinden, verschillende partijen van elkaar leren en we in Zwolle de onbenutte kracht goed benutten. Zo werken we samen aan een mantelzorgvriendelijke samenleving.

In 2023 was Steunpunt Mantelzorg betrokken bij of organisator van deze activiteiten:

- Campagne 'Praat vandaag over morgen'. De campagne stimuleert Zwollenaren om tijdig na te denken over de toekomst en over ouder worden. In 2023 werd een voorbereidende bijeenkomst met betrokken organisaties georganiseerd en één voor mantelzorgers: 'Praat vandaag over morgen; praten over de laatste levensfase'. In 2024 worden vervolgssessies (met de titel 'Wat als...') voor iedere geïnteresseerde Zwollenaar georganiseerd.

- Publicatie Tiemtuint (het interne magazine van het Zwolse sociaal werk- en ontwikkelbedrijf Tiem), over werk en mantelzorg.
- Expositie # Unseenrealities, bij onder meer de Fundatie. Deze expositie bracht met portretten en verhalen jonge mantelzorgers in beeld.
- Week van de Jonge Mantelzorger. Samen met JMZ Pro en steunpunten in de regio hielden we een buitensportdag voor jonge mantelzorgers uit de regio.
- Bruisweken. We waren actief in het welzijnsteam van de Bruisweken om zo jonge mantelzorgers bij te kunnen staan en onze expertise met betrekking tot 'zorgtaken van studenten' te borgen bij het welzijnsteam.

Daarnaast was Steunpunt Mantelzorg het afgelopen jaar betrokken bij verschillende netwerken waaronder de Seniorenraad, Netwerk Gezonde Stad, Coalitie mentale gezondheid, Sectortafel Zorg & Welzijn Regio Zwolle en de 'klankbordgroep mantelzorg en naastbetrokkenen' van de Participatieraad. Doel van onze deelname in deze netwerken is bewustwording vergroten en kennis delen. ➔

“Ik schrok toen ik de boks-handschoenen zag, maar het was een mooie training. Ik hoop dat er een vervolg komt op de bijeenkomst over grenzen aangeven.”

→ mantelzorger



Ondersteuning

Individuele ondersteuning

Op 31 december 2023 had Steunpunt Mantelzorg 8.214 mantelzorgers in het bestand, ten opzichte van 7.776 in 2022. Er werden 1.744 gesprekken gevoerd met professionals en mantelzorgers om 565 ondersteuningsvragen op te lossen. In 2022 voerden we voor datzelfde aantal vragen minder gesprekken (1.479); de vragen in 2023 waren complexer.

Dankzij de opgebouwde vertrouwensband spreken we mantelzorgers vaak meerdere keren. Hoewel interventies zoals ‘Bordje Vol’ en de methodiek ‘Positieve Gezondheid’ helpen bij het bereiken van meer balans en betere zelfzorg, blijft ondersteuning nodig om overbelasting te voorkomen. Mantelzorgers hebben vaker meerdere vraagstukken en zijn gebaat bij meerdere gesprekken. Deze tendens blijkt ook uit landelijk onderzoek. Omdat Steunpunt Mantelzorg doorlopend nieuwe mantelzorgers bereikt, komt - bij een toenemende complexiteit - individuele ondersteuning onder druk te staan.

“Bordje Vol gaf me veel inzicht. Ik maak bewustere keuzes, dender niet meer door en zorg beter voor mezelf.”

→ mantelzorger Joanna

“Ik herkende mijn situatie in die van de anderen en heb veel van hen geleerd. Er was begrip en vertrouwen.”

→ mantelzorger tijdens bijeenkomst cultuursensitief en dementie

Mantelzorgers informeren vaker naar respijtzorg. Dit is een logisch gevolg van de veranderingen in het zorgstelsel. Doordat er meer van mantelzorgers wordt gevraagd, denken zij ook meer na over ‘hoe houd ik de zorg voor mijn naaste vol’. Een van de oplossingen is nu en dan de zorg overdragen aan een organisatie voor respijtzorg, zoals een logeershuis. Soms is de zorgvraag zo groot dat de respijtplek geen oplossing kan bieden. Er moeten dan combinaties gemaakt worden van professionals, vrijwilligers en mogelijkheden vanuit de gemeente of zorgverzekering. Daar zijn veel kennis, tijd en geduld voor nodig. Steunpunt Mantelzorg kreeg in 2022 13 vragen (met in totaal 43 gespreksverslagen). In 2023 waren dat 24 vragen (met 104 gespreksverslagen).

Collectieve ondersteuning

In 2023 waren er maandelijks 4 verschillende lotgenotenbijeenkomsten. Namelijk voor naasten van: mensen met niet-aangeboren hersenletsel, mensen met psychische kwetsbaarheid, mensen met dementie en kinderen met autisme. Er waren in totaal 91 unieke bezoekers. De groep ‘ouders van kinderen met autisme’ organiseerden we in 2023 voor het eerst. Deze groep groeide in een jaar tijd tot 35 unieke bezoekers.

Verder zijn er 3 bijeenkomsten georganiseerd voor mantelzorgers en 2 bijeenkomsten voor mantelzorgers en hun naasten. Deze bijeenkomsten trokken 88 deelnemers.

Cultuur & mantelzorg:

In 2023 ontving Steunpunt Mantelzorg 54 vragen van mantelzorgers die door cultuurverschillen vastliepen in hun mantelzorgtaken. Voorbeelden van de struikelblokken zijn dat zij zich niet gehoord voelden, adviezen ontvingen die niet pasten bij hun cultuur of niet de juiste hulp vonden. Steunpunt Mantelzorg besteedde extra aandacht aan cultuursensitieve zorg, bood een luisterend oor, onderzocht deze knelpunten en regelde praktische hulp, zoals de inzet van Vertaalmaatjes of gespreksbemiddeling tussen zorgprofessional en mantelzorger. In 2023 stond ook het verbinden van de doelgroep met de betrokken zorgpartijen centraal met als doel de mantelzorger als expert inzetten.

Inzet van Steunpunt Mantelzorg:

- De mantelzorgconsulent schoof aan bij onder meer buurtkamers, multiculturele dagbestedingen, vrouwengroepen en Expeditie Wijs.
- De kerngroep (WijZ Welzijn, Alzheimer Nederland, Travers Welzijn, het Sociaal Wijkteam, een aantal sleutelpersonen met ingangen bij specifieke doelgroepen en Steunpunt Mantelzorg) hielden 2 netwerkbijeenkomsten voor professionals, met in totaal 80 deelnemers.
- De kerngroep betrok naast Holtenbroek ook andere wijken om cultuursensitieve zorg te bieden.
- Samen met de organisatie Onbegrepen Gedrag Thuis, maakte Steunpunt Mantelzorg de bestaande

training, ‘Onbegrepen gedrag bij dementie in de thuissituatie’, cultuursensitief. Nederlanders met een migratieachtergrond hebben 3 tot 4 keer zoveel risico op dementie. Bovendien stijgt het aantal mensen met dementie onder deze doelgroep 2 keer zo snel. De diagnose wordt vaak niet of laat gesteld. En door gebrek aan kennis over dementie sluit zorg minder goed aan.

- Steunpunt Mantelzorg besteedde extra aandacht aan een ontmoetingsplek voor naasten van mensen met dementie. Dit is inmiddels een goed gevulde groep.
- In september is de Kleurrijke Theetuin feestelijk geopend, een initiatief van Steunpunt Mantelzorg in samenwerking met WijZ. Het is voor mantelzorgers met een migratieachtergrond een plek voor (h)erkenning, ontspanning en het uitwisselen van ervaringen.
- Op 21 december 2023 is samen met ouderenzorg-, migranten-, welzijns- en onderwijsorganisaties en gemeente Zwolle het manifest cultuursensitieve ouderenzorg getekend. Steunpunt Mantelzorg heeft naar aanleiding van signalen van mantelzorgers met een migratieachtergrond een belangrijke rol gehad in het tot stand komen van dit manifest.



Werving

Waardevolle Dag van de Mantelzorg

In november was er de Dag van de Mantelzorg. Er waren workshops en muzikale optredens en bij vertrek kreeg iedere mantelzorger een goodiebag. Een blijk van waardering, maar zeker ook een moment om mantelzorgers te ondersteunen. De medewerkers van Steunpunt Mantelzorg waren de hele dag aanwezig voor een goed gesprek of een luisterend oor. Bovendien waren de workshops toegespitst op de behoeften van de mantelzorgers. Zoals de workshops ‘levend verlies en (veer)kracht’ en bokscoaching. De Dag van de Mantelzorg is voor Steunpunt Mantelzorg tevens een middel om met (nieuwe) mantelzorgers in contact te komen.

De 250 aanwezigen vonden de dag waardevol. Veel van hen gaven aan volgend jaar andere mantelzorgers op de Dag van de Mantelzorg te attenderen. ➔

“In de workshop rappen leerde ik mijn emoties op muziek zetten, lifesaver!”

→ mantelzorger op de Dag van de Mantelzorg

Individuele mantelzorgwaardering

Mantelzorgers konden ook dit jaar de mantelzorgwaardering van de gemeente Zwolle aanvragen. De mantelzorgwaardering is een blijk van waardering voor wat de mantelzorger doet. Iedere mantelzorger die meer dan gebruikelijke hulp, zorg of ondersteuning biedt aan een naaste die in Zwolle woont, kon vanaf eind juni de individuele waardering aanvragen. Dit is gedaan door in totaal 4.751 Zwolse mantelzorgers, in verschillende leeftijdscategorieën:

- 4.412 volwassenen vanaf 18 jaar (75 euro)
- 196 jongeren van 13 – 17 jaar (50 euro)
- 143 kinderen 6 – 12 jaar (25 euro)

Begin 2024 was de uitreiking. Mantelzorgers konden langskomen bij Steunpunt Mantelzorg om de VVV-cadeaukaart af te halen. Wie niet kon of wilde komen, kreeg de waardering opgestuurd. Tijdens deze dagen spraken we veel mantelzorgers. Zij zien dit evenement als een moment van ontspanning, onderlinge steun en begrip, aandacht en advies van medewerkers van Steunpunt Mantelzorg.

“Mantelzorg overkomt je. Dát gevoel te kunnen delen, helpt. Nogmaals dank!”

→ lid Participatieraad

**Attenties voor mantelzorgers**

Door het jaar heen stuurt Steunpunt Mantelzorg regelmatig (kleine) attenties aan mantelzorgers die het op dat moment goed kunnen gebruiken. Bonbons, een bloemetje, taart of een bioscoopbon. Dit wordt deels gesponsord door Zwolse ondernemers en culturele instellingen.

Contact met mantelzorgers

Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, ook diegenen die zich niet realiseren dat ze mantelzorger zijn, gaan we regelmatig naar plekken waar zij logischerwijs komen. Daar ontstaat spontaan een praatje en vertellen we over de ondersteuningsmogelijkheden die Steunpunt Mantelzorg voor hen biedt. Denk aan manege 't Hoefijzer (ouders van kinderen met een verstandelijke beperking), het Parkinsoncafé en het Alzheimercafé.

Matching
Ervaringsmaatjes

Veel mensen die opgroeiden met mantelzorgtaken en tegelijkertijd ook zélf als kind werden gezien en gehoord, vonden dit fijn. Deze aandacht voor jonge mantelzorgers helpt overbelasting, en daarmee latere psychische problemen, voorkomen. Steunpunt Mantelzorg biedt Ervaringsmaatjes voor jonge mantelzorgers. Deze maatjes zijn (jong)volwassen vrijwilligers of stagiairs die als kind zelf ook voor een familielid zorgde. In 2023 zijn 4 Ervaringsmaatjes ingezet.

Mantelzorgmaatjes

Een Mantelzorgmaatje is er voor mantelzorgers die hun verhaal kwijt willen. Na de inzet van de vrijwilliger kan de mantelzorger weer zelf verder. In 2023 zijn 2 Mantelzorgmaatjes ingezet.

Vertaalmaatjes

Vertaalmaatjes gaan met hulpvragers mee naar afspraken bij zorg- en welzijnsorganisaties om te vertalen. Zij ontlasten daarmee de (jonge) mantelzorger. Veel Vertaalmaatjes bouwen een band op met de hulpvrager en vervullen naast het vertalen vaak meer rollen. De vraag naar andere vrijwilligers neemt daardoor af. In 2023 kreeg Steunpunt Mantelzorg 65 vragen voor Vertaalmaatjes.

Kennisdeling

Goede ervaringen delen, het wiel niet op nieuw uitvinden en de positie van mantelzorgers versterken. Steunpunt Mantelzorg deelt kennis met onder andere scholen, werkgevers en zorgprofessionals. In 2023 deelden we onze kennis rondom mantelzorg onder meer met professionals van de Seniorenraad Zwolle, managers van Doornijk Kinderopvang, oncologieverpleegkundigen van Carend, praktijkondersteuners van huisartsen en met studenten van Landstede en Hogeschool Viaa.

We waren bij Ontmoet en groet van de Participatieraad, Congres Samenwerken met de mantelzorger, een informatieavond van een huisarts in De Terp, het Alzheimercafé en Parkinsoncafé (werkgroep) en de Vitaal & Veilig Thuis Dag.

Professionals, waaronder medewerkers van het Sociaal Wijkteam, verwijzen mantelzorgers door om te onderzoeken of respijtzorg de beste ondersteuning is en benutten onze expertise op dit thema.

De Thuiszittersklas

Steunpunt Mantelzorg begeleidt ouders van kinderen met autisme. Zij komen maandelijks in groepsverband bij elkaar. Martin Schravendes, schrijver van het boek De Thuiszittersklas, ging over dit thema in gesprek met professionals en mantelzorgers. •

“Als Ervaringsmaatje kan ik jonge mantelzorgers begrip en erkenning geven en hun zelfvertrouwen versterken. Zeggen: je hebt het goed gedaan. Iets dat ik destijds zelf had willen horen.”

→ Ervaringsmaatje Ruth



“Mijn politieke kennis komt van pas in mijn maatschappelijke rol”

Politicoloog Fatih Aktaş

lid van de participatieraad Zwolle

Thema 2:

Vrijwilligerswerk

Tallose verenigingen en organisaties steunen op de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligerswerk doet ertoe en is een essentieel onderdeel van sociale netwerken. Niet alleen voor de samenleving is vrijwilligerswerk onmisbaar, ook individuen geeft het waarde. Voor Nederland is aangetoond dat vrijwilligers gelukkiger zijn dan de groep die geen vrijwilligerswerk doet. Startpunt Vrijwilligerswerk helpt vrijwilligers aan een passende plek en ondersteunt organisaties die met vrijwilligers werken. Het team deelt kennis, zet netwerken op en biedt scholing en training. Ook zet het steunpunt zich in voor vrijwilligerswaardering.

‘Naar aanleiding van een conflict in het bestuur hebben we gesprekken gevoerd met een bemiddelaar. We zijn daardoor goed uit elkaar gegaan én de communicatie is weer open!’

→ hulpvrager BestuurdersCentraal

Facts 2023



- **869** vrijwilligersvacatures in de ZwolleDoet!-Vacaturebank
- **131** bemiddelingsgesprekken
- **76** Beursvloer-matches
- **147** informatie- & adviesvragen
- **12** groepsbemiddelingen
- **12** trainingen en bijeenkomsten met in totaal 374 deelnemers
- **123** nieuwe vrijwilligersorganisaties in het bestand

Matching

Vacaturebank

Op de Vacaturebank op www.zwolledoet.nl plaatsen vrijwilligersorganisaties vacatures waar geïnteresseerden op kunnen reageren. Dit jaar stonden 869 vacatures open, vergelijkbaar met de afgelopen jaren. Bijna 350 vacatures waren nieuw, andere stonden er langer op, omdat daar doorlopend vrijwilligers voor gevraagd worden. Opvallend was dat er vooral vacatures vanuit zorgorganisaties bij kwamen. Naast individuele matching, biedt ZwolleDoet! ook groepsbemiddeling. Het afgelopen jaar werden 12 groepen bemiddeld, waarbij in totaal zo'n 300 vrijwilligers de handen uit de mouwen hebben gestoken. Opvallend is het toegenomen aantal vragen vanuit het onderwijs. Vanuit de mbo-opleiding Doktersassistent besloten docenten vrijwilligerswerk in te zetten om studenten oog voor de medemens mee te geven. Ook de ad-opleiding Sociaal Werk spoorde studenten aan om vrijwilligerswerk te doen, zodat studenten in contact komen met het werkveld en diverse doelgroepen. Andersom levert het organisaties hulp op bij klussen en vraagstukken en biedt het extra aandacht voor hun doelgroep.

Bemiddeling (op maat)

In Zwolle is het uitgangspunt dat iedereen mee kan doen naar vermogen. De insteek daarbij is dat inwoners die daarin belemmerd zijn - door bijvoorbeeld een psychische of fysieke beperking, laaggeletterdheid, armoede of vraagverlegenheid - toch in beweging komen. Een tweede doel is dat vrijwilligersorganisaties genoeg vrijwilligers hebben om hun taken en maatschappelijke rol te blijven vervullen. Daarnaast is het aan het team Startpunt Vrijwilligerswerk

om vrijwilligersorganisaties te ondersteunen mochten ze vastlopen met een vrijwilliger of vragen hebben. Het afgelopen jaar is het soort ondersteuningsvragen van vrijwilligers meer divers geworden, dit vraagt meer tijd en deskundigheid van medewerkers van ons startpunt. Ook verwezen vrijwilligersorganisaties hun vrijwilligers vaker naar ons door, om samen te kijken naar bredere mogelijkheden voor deze vrijwilliger. Het team Bemiddeling van Startpunt Vrijwilligerswerk helpt mensen bij het vinden van vrijwilligerswerk als hen dat zelf niet lukt. In 2023 voerden we 131 bemiddelingsgesprekken met 68 potentiële vrijwilligers. Het team helpt ook als vrijwilligers extra begeleiding nodig hebben om goed te starten op hun nieuwe plek. Een teamlid kan het eerste telefonische contact met de organisatie leggen of daar samen met de vrijwilliger gaan kijken.

In 2023 hadden mensen meer begeleiding nodig bij de zoektocht naar en bemiddeling bij vrijwilligerswerk. Dat heeft verschillende redenen:

- Meer mensen, zowel in als buiten Zwolle, willen vrijwilligerswerk doen om de Nederlandse taal beter te leren.
- Vanuit de verschillende (crisis)opvanglocaties is er een toename aan vragen om passende bemiddeling.
- Sinds september 2023 pakt Startpunt Vrijwilligerswerk vragen naar vrijwilligerswerk op die binnenkomen via SamenZwolle/Zinvolle daginvulling. Bij deze vragen is er vaak meer behoefte aan extra ondersteuning bij de zoektocht en bij bemiddeling.

Beursvloer Zwolle

Beursvloer Zwolle is een jaarlijks event waarbij maatschappelijke organisaties en bedrijven elkaar helpen. Ze maken onderling matches met gesloten beurs. Ruilhandel dus. Tijdens de 14e editie bij poppodium Hedon deden 24 Zwolse bedrijven en 38 maatschappelijke organisaties en initiatieven mee. Zij sloten 76 matches, met een (maatschappelijke) waarde van 70.630 euro.



Werving

Het hele jaar door werft Startpunt Vrijwilligerswerk vrijwilligers voor vacatures in de Vacaturebank. Onder andere via kranten en sociale media. We hielden een pilot waarbij we bovendien 4 vlogs en 5 korte video's maakten. Dat leverde veel online kliks, weergaves en interactie op. In 2024 ontwikkelt Startpunt Vrijwilligerswerk deze aanpak door en wordt gekeken welk type content welke resultaten oplevert. Bijvoorbeeld ook op het gebied van werving of bewustwording.



Ook evenementen als NLdoet dragen bij aan het werven van nieuwe vrijwilligers. In Zwolle werden in 2023 75 klussen aangeboden en maar liefst 209 vrijwilligers staken de handen uit de mouwen. Dat is een stijging van 37 procent ten opzichte van 2022. Dankzij Pathé konden we de deelnemende organisaties en vrijwilligers bedanken met een filmmiddag. Voor aanvang waren verschillende organisaties aanwezig om mensen enthousiast te maken voor een leuke vrijwilligersfunctie. Zo werd een eenmalige klus tijdens NLdoet een opmaat naar het doen van meer vrijwilligerswerk. ➡



Reizende expositie

De reizende expositie Goed Bezig, met in de hoofdrol Zwolse senioren die vrijwilligerswerk doen, stond dit jaar onder meer in Stadkamer, het Academiehuis en de Havezate. De geportretteerde Zwolse vrijwilligers zijn trots op hun verhaal, de portretten worden positief ontvangen en de geportretteerden worden herkend en aangesproken. Rond de Dag van de Vrijwilliger stond de expositie in het Stadskantoor.



Ondersteuning

Startpunt Vrijwilligerswerk biedt naast individuele ondersteuning (zie matching) ook ondersteuning en advies aan organisaties over onder meer vrijwilligersbeleid, waardering, werving, scholing, en wet- en regelgeving. We voerden 52 accountgesprekken en behandelden 147 informatie- en adviesvragen.

De vragen gingen bijvoorbeeld over een goede omgang met verschillende vrijwilligers en over een goede intake voor ondersteuning en begeleiding van specifieke doelgroepen. Dit blijft komend jaar een aandachtspunt.

Dit jaar ontving Stadkamer het keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV). Het keurmerk laat zien dat Stadkamer structureel werkt aan goed vrijwilligersbeleid en –management. ZwolleDoet! adviseerde Stadkamer bij het traject dat hieraan voorafging en reikte het keurmerk uit.



BestuurdersCentraal

BestuurdersCentraal is een lokaal netwerk van ondernemers en bestuurders van vrijwilligersorganisaties, overheid en onderwijsinstellingen. Het project BestuurdersCentraal is van eind 2020 tot maart 2023 uitgevoerd in 6 gemeenten in Overijssel. Met name het ondersteunen van besturen bij problemen en vraagstukken en het delen van kennis en ervaring tijdens (netwerk) bijeenkomsten en inspiratiesessies waren succesvol.



In 2023 rolden we het netwerk BestuurdersCentraal verder uit. 6 experts hebben zich hiervoor ingezet. Dat dit netwerk in een behoefte voorziet, blijkt uit het toegenomen aantal zwaardere bestuursvragen, onder meer over adequaat besturen, continuïteit, coaching, juridische inzichten, exploitatie en marketing- en netwerkactiviteiten. Een aantal trajecten dat in 2023 van start ging, loopt door in 2024.

“De kennis van de experts is een heel goede aanvulling”

→ **hulpvrager BestuurdersCentraal**

Collectieve ondersteuning

Startpunt Vrijwilligerswerk organiseert en faciliteert netwerken voor vrijwilligersorganisaties om collectief ervaringen en expertise uit te wisselen. Het Maatjesplatform kwam in 2023 3 keer bijeen om kennis en signalen te delen, ervaringen uit te wisselen en casussen te bespreken. De complexiteit van de doelgroep die een maatje zoekt, neemt toe. Dat vraagt meer van vrijwilligers en coördinatoren. Ook de werving van vrijwilligers is een terugkerend thema. Het netwerk vrijwilligerscoördinatoren in de zorg kwam 2 keer bijeen om ervaringen uit te wisselen over thema's als coördinatie (minder tijd beschikbaar voor het aansturen van vrijwilligers), intakegesprekken (advies in aanpak) en onderwijs (toename van het aantal verzoeken van (groepen) leerlingen die vrijwilligerswerk willen doen).



Bewustwording

ZwolleDoet! is aangesloten bij vereniging VOSVI, de branchevereniging van vrijwilligerssteunpunten en -centrales in Overijssel. Samen met de provincie Overijssel en Vereniging NOV organiseerden we de tweede editie van het Vrijwilligerscongres Overijssel. Met een opkomst van 175 deelnemers, een lezing en themasessies over 'noaberschap', 'maatschappelijk betrokken ondernemen', 'vrijwilligers werven en behouden' en 'vrijwillige energie in de sociale basis' kijken we terug op een inspirerende dag.

Impacter

Via Impacter, een samenwerking met Travers Welzijn, worden jongeren geënthousiasmeerd vrijwilligerswerk te doen of een maatschappelijk initiatief op te pakken. In samenhang met Impacter (Maatschappelijke Diensttijd, MDT) inspireert en ondersteunt Startpunt Vrijwilligerswerk organisaties bij het anders kijken naar vrijwilligers: talenten ontwikkelen in plaats van vacatures vervullen én verjonging van de vrijwilligerspopulatie. Met Vosvi en het Provinciaal jongerenloket (in oprichting) wordt gewerkt aan een goede basisinfrastructuur voor jongeren die een MDT willen oppakken.

Overijsselse Vrijwilligersprijs

ZwolleDoet! werkte mee aan de uitreiking van de Overijsselse Vrijwilligersprijs. 4 Zwolse vrijwilligersorganisaties ontvingen deze prijs: Trash Hunters Zwolle, taalgroep Klets & Koek van Stichting Present Zwolle, Kattegat Festival en Het Rode Kruis.

#watjijdoet

We ondersteunen organisaties met de waarderingscampagne #watjijdoet, om zo gezamenlijk voor de stad vrijwilligers te werven en waarderen. Dit jaar waren er fotoshoots bij de Havezate, het Onthaastcafé, SIO en Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg. Daarnaast maakten we tijdens het vrijwilligerswaarderingsevent van WijZ Welzijn foto's van de vrijwilligers op locatie, waarbij zo'n 100 vrijwilligers aanwezig waren. ➡



Vrijwilligerswaarderingcampagne #watjijdoet



Dag van de Vrijwilliger

Op de Dag van de Vrijwilliger was er speciale aandacht voor vrijwilligerswerk met de expositie Goed Bezig in het Stads kantoor. Organisaties konden bij ZwolleDoet! bedankkaarten halen voor hun vrijwilligers. Deze bedankkaarten zijn daarna verder verspreid, zodat ook anderen hun vrijwilligers kunnen bedanken.

Zwolle Doe(t!) Goed Boek

In de zomer is een Zwolle Doe(t!) Goed Boek verspreid onder organisaties en hun vrijwilligers. Een boek met mooie verhalen, activiteiten, bijzondere matches, vacatures en inspiratie.



Kennisdeling

Om vrijwilligers te werven en duurzaam te behouden voor de stad is het belangrijk om samen te werken en kennis te delen met betrekking tot goede voorbeelden en tools. ZwolleDoet! is begonnen met de ontwikkeling van een online kennisbank en deelt expertise via nieuwsbrieven en andere kanalen. Vanuit Startpunt Vrijwilligerswerk participeren we in het RIB-netwerk (Re-integratiebedrijven UWV). Daarin geven we advies en ondersteuning aan mensen die niet kunnen meekomen op arbeidsmarkt. Vanuit ZwolleDoet! en SamenZwolle werken we samen op locatie met Sociale Wijkteams. Middels bijeenkomsten rondom wonen en zorg, de (IZA) Regiovisie en het concept beleidskader Vrijwilligerswerk en Mantelzorg deelden we onze kennis over goede randvoorwaarden om vrijwilligers te enthousiasmeren, begeleiden en waarderen. •

Startpunt Vrijwilligerswerk organiseerde verschillende workshops en trainingen voor vrijwilligers en organisaties om hun kennis te verbreden:

Voor besturen:

- Inspiratiesessie over het werven van nieuwe bestuursleden
- Programma Sponsorondersteuning
- Online voorlichting over de vrijwilligersverzekering
- Theatervoorstelling Rode loper uit, achterdeur dicht, over het vinden en binden van vrijwilligers
- De Kantine (samen met Stadkamer Amateurkunst en SportService Zwolle) over inclusiviteit

Sport (i.s.m. SportService Zwolle):

- Themabijeenkomst Fysieke belastbaarheid
- Welkom op de club

Diverse trainingen voor vrijwilligers:

- Training tot vertrouwenscontactpersoon
- Workshop over omgaan met dementie
- Communicatietraining
- Training voor Beursvloerdeelnemers

‘Omkijken
naar een
ander, dat is
toch waar het
in het leven
om gaat?’

Julia Murphy

plusmaatje bij ZwolleDoet!

Thema 3:

Informele zorg

Startpunt Informele Zorg ondersteunt mensen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Dat doet het team met de inzet van vrijwilligers die mantelzorg en de professionele zorg ondersteunen. De coördinatoren zoeken bij iedere vraag een passende oplossing en zetten de volgende vrijwilligers in:

We zetten de volgende vrijwilligers in:

- **Plusmaatjes:** voor mensen met een psychische kwetsbaarheid
- **Gezelschapsmaatjes:** bij eenzaamheid door ziekte, ouderdom of een beperking
- **Geheugensteuntjes:** voor mensen met dementie
- **Vrijwilligers in de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ):** waken bij terminaal zieke mensen
- **Ziekenhuisvervoerspoule:** vervoer en begeleiding naar ziekenhuis of specialist
- **Voedselbankvervoerspoule:** bezorging van voedselpakketten bij mensen thuis
- **Praktische hulp:** boodschappen, tuinwerk en klusjes

De coördinatoren van Startpunt Informele Zorg leiden vrijwilligers op met specifieke workshops en trainingen. Scholing is - samen met waardering - van enorme toegevoegde waarde in het matchingsproces en voor het behouden van de vrijwilligers.

Facts 2023

In totaal ontving Steunpunt Informele Zorg 900 hulpvragen. Een aantal highlights:

- **89** vragen voor een Plusmaatje
- **111** vragen voor VPTZ
- **92** ziekenhuisvervoersvragen
- **56** vragen voor een Geheugensteuntje
- **211** vragen voor Praktische hulp
- **439** vrijwilligers

“Hulpvragers kunnen alles aan mij kwijt. Ze hoeven zich niet te verantwoorden en ik verwacht niks terug. Met mijn werk verdien ik geld, maar van mijn vrijwilligerswerk word ik rijk.”

→ Plusmaatje Laura



Ondersteuning en Matching

Plusmaatjes

Plusmaatjes zijn er voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, autisme of niet-aangeboren hersenletsel. Zij zijn een waardevolle aanvulling op de formele geestelijke gezondheidszorg (ggz); ze zijn zonder vooraf vastgesteld resultaat en los van indicaties inzetbaar.

In de meeste gevallen draagt het contact bij aan het vergroten van het vertrouwen in het aangaan van nieuwe sociale contacten. Hulpvragers laten bij de eindevaluatie weten dat zij het contact met het Plusmaatje (vaak boven verwachting) als plezierig hebben ervaren, dat het positieve afleiding biedt en meestal ook gericht is op iets doen wat de hulpvrager al langere tijd wilde, maar wat alleen niet lukte. Het vergroot de (be) leefwereld van de hulpvragers én van het Plusmaatje, waardoor bewustwording rondom sociaal isolement en onderling begrip wordt vergroot.

De 89 GGZ-hulpvragen die Startpunt Informele Zorg in 2023 ontving, is een kleiner aantal dan in 2022, terwijl de problematiek rondom eenzaamheid als gevolg van een psychische kwetsbaarheid juist is toegenomen (bron: Regioplan Samen Gezond IJssel-Vecht 2023). Inwoners en professionals gebruiken SamenZwolle meer en vinden daar een maatje. En inwoners maken gebruik van de herstel- en regiecentra (zoals Nexus en Stichting Focus).

De hulpvragen die bij Startpunt Informele Zorg binnenkomen, worden ondertussen wel complexer. Steeds vaker is een Plusmaatje niet voor alle hulpvragers de juiste oplossing. Soms is de psychische kwetsbaarheid zo groot dat eerst andere zorg nodig is.

Gezelschapsmaatjes

Gezelschapsmaatjes zijn er voor mensen die eenzaam zijn door ziekte, ouderdom of een beperking. Door beperkte capaciteit zijn deze vrijwilligers minimaal ingezet, terwijl de vraag groot was. Per 2024 wordt hernieuwd ingezet op deze hulpvragen.

Geheugensteuntjes

Een Geheugensteuntje is een gespecialiseerde vrijwilliger voor iemand met dementie, zodat diegene langer thuis kan wonen en de mantelzorger wordt ontlast. We ontvingen in 2023 56 hulpvragen rondom dementie, vergelijkbaar met 2022. Het wordt moeilijker om geschikte vrijwilligers te vinden, vanwege problematiek van de hulpvragers. Vrijwilligers worden nu vooral gevonden via SamenZwolle. Dementievriendelijk (ZwolleDoet! en WijZ) draagt bij in de bewustwording in de stad rondom dementie en onze hoop en verwachting is dat dit het op lange termijn misschien makkelijker maakt om vrijwilligers te vinden.

“Ana vindt het fijn als ik er ben en ik vind het fijn om iets voor haar te kunnen betekenen. Soms vraag ik me wel eens af voor wie ons contact bijzonderder is, voor haar of voor mij.”

→ Plusmaatje Julia



Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ)

Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg is er voor mensen voor wie geen genezende behandeling mogelijk is en die zich in de laatste 3 tot 6 maanden van hun leven bevinden. Doordat de vrijwilliger komt waken, krijgt de mantelzorger even rust. De vrijwilliger voert geen medische of huishoudelijke taken uit, maar helpt bij de persoonlijke verzorging, waakt aan bed en biedt gezelschap. Vrijwilligers worden 's nachts of overdag op verschillende locaties ingezet. Vaak was er een paar uur na een nieuwe aanvraag een vrijwilliger ter plaatse.

In 2023 ontvingen we 111 hulpvragen. In 89 situaties was het daadwerkelijk nodig om vrijwilligers in te zetten (ten opzichte van 90 in 2022). De vrijwilligers gingen aan de slag in 40 situaties overdag en 49 situaties 's nachts. Een deel van de cliënten had zowel overdag als in de nacht hulp van een vrijwilliger. In totaal kon Startpunt Informele Zorg 77 unieke cliënten bijstaan. Soms voor een enkele dag of nacht, soms maandenlang.

In 2023 is veel geïnvesteerd in bewustwording en kennisdeling door netwerkgesprekken en presentaties bij onder andere Isala Ziekenhuis, Hogeschool Viaa, zorgorganisaties (ouderenzorg, thuiszorg) en voorlichting richting inwoners (onder andere middels publieksavonden en publicaties in media). Er wordt daarbij gericht medewerking gevraagd van vrijwilligers en nabestaanden.

Bij veel hulpvragers komt de VPTZ (te) laat in beeld en is er al sprake van een crisis. In 2024 doet Startpunt Informele Zorg gericht onderzoek en volgen concrete acties om eerder in beeld komen.

Ziekenhuisvervoerspoule

De vrijwilligers van de ziekenhuisvervoerspoule helpen mensen bij vervoer van en naar het ziekenhuis of specialist. Ook kunnen zij aanwezig zijn bij de afspraak, bijvoorbeeld om mee te luisteren bij een belangrijke uitslag of voor praktische hulp. In 2023 ontving Startpunt Informele Zorg 92 vragen en waren 37 vrijwilligers actief.

In 2023 hebben we voorbereidingen getroffen om in 2024 te gaan samenwerken met WijZ Welzijn om ANWB AutoMaatje in te zetten. We zetten daarmee ook in op vervoer naar de kapper of vrienden.

Voedselbankvervoerspoule

De voedselbankvervoerspoule werkte de eerste helft van 2023 met 5 poules van circa 3 vrijwilligers en na de zomer met 4 poules. De vrijwilligers bezorgen voedselbankpakketten bij Zwollenaren die deze niet zelf kunnen ophalen. In de eerste helft van het jaar waren het wekelijks gemiddeld 20 huishoudens. Vanaf de zomer waren dit er wekelijks gemiddeld 16. De knelpunten van vorig jaar zijn er nog steeds: de locatie van de Voedselbank, regeldruk en stress bij hulpvragers en hulpverleners die nauwelijks tijd hebben voor onderliggende problematiek. We hadden voortdurend een wachtlijst van enkele weken tot enkele maanden, afhankelijk van de uitstroom van andere hulpvragers. Dat zijn stressvolle periodes voor mensen die van de bezorging afhankelijk zijn.

Het aantal inwoners met een kleine portemonnee groeit, en daarmee zal ook de vraag bij de voedselbank en voor de vervoerspoule blijven stijgen. Dit vraagt om een bredere en duurzamere aanpak, voorbij de inzet van vrijwilligers. Mensen maken langer gebruik van de hulp dan de kaders van het project bedoeld hebben (nl een halfjaar). ➔

Praktische hulp in en rondom huis

Een deel van de vrijwilligers van Startpunt Informele Zorg helpt mensen met praktische klussen in en rondom hun huis. In 2023 is door ons flink ingezet op deze praktische hulpvragen, omdat deze in de stad door andere hulpdiensten niet meer werden opgepakt. Startpunt Informele Zorg ontving in 2023 211 hulpvragen ten opzichte van 105 in 2022. Daarvan werden de vragen merendeels ingevuld met een vrijwilliger van ZwolleDoet!, 50 zijn er doorverwezen naar Stichting Present Zwolle of SamenZwolle, of de vraag werd opgelost in het eigen netwerk. Merkbaar is dat klusvragen groter worden, grote snoeiklussen bijvoorbeeld. Dit raakt de grens van wat met vrijwilligers opgelost kan worden. Achter ogenschijnlijk makkelijke vragen zoals boodschappen halen, zit vaker een complexe problematiek, waardoor langdurige inzet van een vrijwilliger niet altijd goed is in te vullen.

Tip

Lees meer over Ervaringsmaatjes, Vertaalmaatjes en Mantelzorgmaatjes bij het thema Mantelzorg.

Collectieve ondersteuning**Tuinhulpdag**

In 2023 organiseerden we samen met Stichting Present Zwolle en SamenZwolle een Tuinhulpdag. Een groep vrijwilligers deed op 1 dag 7 tuinen.

Kerstboomdag

We hielpen dit jaar voor het eerst met het op- en aftuigen van kerstbomen. Er ontstond een mooi contact tussen de 6 hulpvragers en de 6 vrijwilligers. In 2024 breiden we dit uit.

JIJ MAG!

JIJ MAG! was een creatief experiment, om mensen met een (ernstige) psychische kwetsbaarheid die graag creatief bezig zijn en onder de mensen willen komen bij elkaar te brengen. We begonnen met 8 deelnemers tussen de 20 en 50 jaar oud. Nadat we per 1 juli moesten stoppen op de huidige locatie en na de zomer startten op een nieuwe een plek, daalde het aantal deelnemers; veranderingen vallen deze groep zwaar. Het experiment JIJ MAG!, dat Startpunt Informele Zorg uit eigen beweging deed, is daarom afgerond. Een aantal deelnemers is overgegaan naar Het Dorpsplein.

Het Dorpsplein

In 2023 brachten we 8 mensen die een maatjesvraag stelden die raakte aan behoefte aan vriendschap met elkaar in contact. De groep noemt zichzelf Het Dorpsplein en komt iedere 6 à 8 weken samen op locatie bij ZwolleDoet!, zonder nadere ondersteuning. Het aantal deelnemers groeit nog steeds.

**Waardering**

Als waardering krijgen alle vrijwilligers die zich inzetten via Startpunt Informele Zorg op hun verjaardag een cadeaubon en een kaart. In april was er voor de vrijwilligers een groot feest bij de Kas van Kaat. Voor de vrijwilligers van de VPTZ was er het jaarlijks uitje en een zomerborrel. Bovendien zijn vrijwilligers en studenten gewaardeerd met bijvoorbeeld trainingen, intervisiebijeenkomsten, webinars en kennisbijeenkomsten.

**Bewustwording**

Vaak schuilt achter een schijnbaar praktische vraag een complexere vraag. Met verschillende methodes proberen we die helder te krijgen. Een mooi voorbeeld is de methodiek MijnWereldKaart Zwolle; een gesprekstool voor professionals en vrijwilligers die iemand ondersteunen bij zingeving, dagelijkse activiteiten en sociaal netwerk. De kaart is in opdracht van ZwolleDoet! gemaakt en in april gelanceerd voor een groep van bijna 50 professionals. Aansluitend werden 5 workshops gegeven aan in totaal 78 vrijwilligers en professionals, om hen ermee te leren werken.

“MijnWereldKaart Zwolle zorgt voor verdieping in gesprekken, is laagdrempelig en inspirerend.”

➔ **Deelnemers workshop MijnWereldKaart Zwolle**

**Werving**

Startpunt Informele Zorg werft op verschillende manieren nieuwe vrijwilligers: via de ZwolleDoet!-Vacaturebank, oproepen op SamenZwolle en mond-tot-mondreclame. Ook een grote groep Windesheimstudenten helpt ons ieder jaar. Een medewerker van Startpunt Informele Zorg gaat samen met een collega van Travers Welzijn naar de wervingsdag. Studenten die vrijwilligerswerk in de informele zorg willen doen, kunnen stagelopen in vrijwilligersfuncties van Startpunt Informele Zorg. Informatie daarover vinden zij op de website van ZwolleDoet!

**Kennisdeling**

Startpunt Informele Zorg zet in op kennisdeling, met als doel de waarde van vrijwilligers onder de aandacht te brengen, de samenwerking tussen formele en informele zorg te

bevorderen en toekomstige zorgprofessionals bekend te maken met de informele zorg. Ook delen we onze kennis op het gebied van het duurzaam matchen van hulpvrager en vrijwilliger. Daarmee komen nieuwe initiatieven in de stad meteen goed op weg. Dit alles draagt bij aan waardering van vrijwilligers en Zwolle als vrijwilligersstad.

Specifiek op het gebied van de in GGZ gespecialiseerde vrijwillige 'Plusmaatjes' heeft de deelname van Startpunt Informele Zorg in onderstaande bijeenkomsten en activiteiten afgelopen jaar de bewustwording en kennis in Zwolle en omgeving vergroot:

- ➔ Werkgroep informele steun versterken, als onderdeel van Regioplan Samen Gezond IJssel-Vecht
- ➔ Transfertaafel: GGZ-professionals uit het medisch/sociaal domein bespreken casuïstiek
- ➔ Werkgroep TPMZ: netwerk Tijdige en Passende Mentale Zorg

Kennis delen is niet alleen verspreiden, het is ook meedenken en ons laten inspireren. Zodoende zijn we ook aangesloten bij het lectoraat Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van Hogeschool Viaa en het Lectoraat Goed Leven met Dementie van Hogeschool Windesheim.

Stagebureau

Het Stagebureau Informele Zorg biedt met stagiairs betere zorg en ondersteuning voor hulpvragers en mantelzorgers. In 2023 vulden 23 stagiairs 38 hulpvragen in: een derde ggz-hulpvragen, een derde gericht op dementie en ondersteuning van de mantelzorger en overige hulpvragen van eenzame ouderen.

Studenten leren de informele zorg kennen en snappen hoe formele en informele zorg elkaar kunnen aanvullen. En voor Steunpunt Informele Zorg heel fijn dat deze studenten er zijn, want ze zijn inzetbaar op ander soort hulpvragen. Bijvoorbeeld bij hulpvragers die een specifieke benadering vragen. Dit is iets wat van studenten met een relevante opleiding kan worden gevraagd en wat ook bijdraagt aan hun professionele ontwikkeling. ●

Klanttevredenheid Startpunt Informele Zorg

We willen mensen die hulp nodig hebben graag goed bijstaan. Om te weten wat zij van onze hulp vinden, zijn 35 enquêtes verzonden naar hulpvragers. Er kwamen 19 reacties. Het contact voldeed bij al deze 19 hulpvragers aan hun verwachtingen.



Uitgelicht:

Steunouders

Steunouders is voor kwetsbare gezinnen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken en een beperkt netwerk hebben. Het kind gaat een dagdeel in de week naar een Steunouder. Daardoor krijgen zowel ouders als kinderen de kans om op adem te komen en (andere) energie op te doen. De inzet van Steunouders kan (zwaardere) hulpverlening voorkomen of juist een opstapje zijn naar professionele hulp.

Nieuwe Steunouders

Vele Zwolse kerken en scholen zijn aangeschreven met de vraag of ze een oproepje in hun krantje wilden plaatsen. Dit heeft tot 5 nieuwe aanmeldingen geleid. Over het hele jaar genomen zijn er 13 nieuwe steunouders gestart. Steunouders zijn tevreden over de afstemming en communicatie met de coördinatoren.

Alternatieven

Ouders maken gebruik van een Steunouder omdat ze even ademruimte nodig hebben, ze hun kind een andere gezinssituatie of extra aandacht gunnen, of omdat ze het netwerk van hun kind willen vergroten. Soms lukt het niet om een Steunoudergezin te vinden. We zoeken dan naar alternatieven en coördineren de inzet daarvan. We hebben geïnvesteerd in een samenwerking met het VVE-platform en inzet van studenten van het VVE-platform. Bijvoorbeeld bij gezinnen met ontwikkelkansen op sociaal-emotioneel vlak. Door thuis met het kind aan de slag te gaan, werden de ouders ontlast.

Effecten

Steunouders

- Vinden het fijn om van betekenis te zijn.
- Ervaren contact met het kind als waardevol en hun eigen kinderen halen plezier uit het samen spelen en dingen ondernemen.

Vraagouders

- Krijgen ademruimte en rust.
- Hebben meer grip op de opvoeding en hun eigen zorgen.
- Ontwikkelen beter contact met hun kind en/of het kind dat thuisblijft.
- Bouwen een netwerk op en krijgen meer vertrouwen in anderen.
- Er ontstaat ruimte voor verwerking, herstel en opdrachten vanuit hulpverlening.

Kinderen

- Groeien in vertrouwen, woordenschat en vaardigheden.
- Worden op een andere manier geprikkeld en gestimuleerd.

Punt van aandacht

In een aantal vraaggezinnen is de druk hoog. Zeker in het geval van alleenstaande ouders. Vraagouders kunnen het dan lastig vinden als er niet direct een Steunouder-gezin beschikbaar is. Dat verhoogt bij de coördinatoren de druk op het vinden van een Steunouder. De vraagstukken die binnenkomen bij de coördinatoren worden ook steeds complexer. Dat vraagt om een scherpe beoordeling: of er een vrijwilliger moet worden ingezet of dat er andere hulp moet worden geboden. •

Facts 2023

- **45** Steunouders
- **13** nieuwe aanmeldingen
- **31** matches, waarvan 15 nieuw die doorlopen in 2024
- **16** matches zijn afgerond. Daarvan hielden er 5 contact
- **6** voormalige Steunouders zijn opnieuw beschikbaar
- **6** Steunouders zijn niet langer inzetbaar: zij houden contact met hun match en willen even pauzeren of stoppen vanwege verhuizing of ander vrijwilligerswerk
- **19** hulpvragen staan nog open



Uitgelicht:

SamenZwolle

SamenZwolle is het online prikbord waar vraag, aanbod en mensen samenkomen. Oproepen, activiteiten, vrijwilligerswerk en sociale initiatieven. Alles op één plek.

Op SamenZwolle vind je wat je nodig hebt of wie jou nodig heeft. Het online platform maakt het zichtbaar en bereikbaar. Voor inwoners en organisaties. Voor vrijwilligers, maatjes en buurtgenoten. Doen en meedoen, daar gaat het om. Net als erbij horen en meetellen. Helpen met een boodschap of hulp bij een klus in huis. Een wandeling door de buurt of een activiteit in de wijk. In onze stad regelen we het met elkaar, op SamenZwolle brengen we het samen.

Het afgelopen jaar ontwikkelde SamenZwolle een nieuw logo en brachten we onze boodschap met onder meer filmpjes, socialemediaberichten en een nieuwe brochure bij zoveel mogelijk inwoners van Zwolle onder de aandacht. In een 'explainervideo' legden we uit wat SamenZwolle is en hoe het platform werkt.

“SamenZwolle is het online prikbord van Zwolle! Alles op één plek. Vragen en helpen, zoeken en vinden.”



Jij, wij, SamenZwolle

Kennisdeling

Organisaties en professionals maken graag en veel gebruik van SamenZwolle om kennis en ervaring te delen. De online sociale kaart wordt veel geraadpleegd. Ook offline doet SamenZwolle het goed; met de 2 professionalsbijeenkomsten van 2023 vestigden we een nieuw record; bijna 100 deelnemers en 70 organisaties.

In september organiseerden SamenZwolle, Welzijn en ZwolleDoet! een inspiratiebijeenkomst 'Dementie & vrijwilligerswerk'. En voor het thema Dementievriendelijk ontwikkelden we een signaleringskaart.

SamenZwolle is actief in diverse netwerken. We zijn initiatiefnemer van het overleg met vrijwilligersorganisaties rondom vluchtelingenhelp met onder andere gemeente Zwolle, COA, VluchtelingenWerk, Stichting Present Zwolle, Gilde Zwolle, Taalpunt, Stadkamer, Diaconaal Platform Zwolle en Leger des Heils.

We gaven regelmatig voorlichting over SamenZwolle. Onder meer aan de Seniorenraad Zwolle, Regiomanagersoverleg Doomijn en Iedereen T&T Festival. ➔



Actuele thema's en ontwikkelingen

→ In 2023 pakten we onze rol als spil in verschillende netwerken in het sociaal domein meer op. De meeste aandacht ging uit naar cultuursensitieve zorg (we lanceerden de themapagina 'Migrantenouderen'), Zwolle Dementievriendelijke stad en vluchtelingen hulp. We blijven energie steken in deze en andere thema's en projecten.

→ Voor SamenOuderen ontwikkelden we samen met de Seniorenraad Zwolle een informatieflyer en een nieuwsbrief (515 abonnees). En voor mensen die het financieel zwaar hebben, kwamen er kaarten met daarop een QR-code, die leidt naar tips bij financiële krapte.



Klanttevredenheid onder gebruikers SamenZwolle

In de tweede helft van 2023 voerden we een klanttevredenheidsonderzoek uit onder deelnemers van de professionalsbijeenkomst in november en mensen die een oproep plaatsten op SamenZwolle. Van de 33 plaatsers van een oproep vond 85 procent dit makkelijk, 24 procent het snel gaan en 6 procent het ingewikkeld.

Wensboom: bijna 100 Zwolse wensen vervuld!

De Wensboom van SamenZwolle is een gigantische kerstboom die jaarlijks in het stadscentrum volop aandacht trekt. Deze offline actie was ook in 2023 succesvol. Het team kon bijna 100 wensen vervullen dankzij enthousiaste medewerking van bedrijven en vrijwilligers.



→ Samen met Medrie, de serviceorganisatie voor huisartsen in Flevoland, Hardenberg en Zwolle, heeft SamenZwolle onderzocht wat de behoefte is qua uitbreiding van de sociale kaart. Bij huisartsen bleek behoefte om binnen een wijk de contactgegevens van bijvoorbeeld een welzijnswerker te kunnen vinden. Ook bij andere organisaties, zoals dagbestedingsaanbieders, bleek die behoefte te leven. Doorontwikkeling van de sociale kaart is mogelijk, dit vereist echter een grote investering

Oproepen, hulpvragen en reacties

Door een teruglopend aantal vrijwilligers en een verschuiving van aandacht - SamenZwolle ging ook aan de slag met nieuwe projecten - was het percentage opgeloste oproepen in 2023 lager (70 procent) dan in 2022 (79 procent). In 2024 is het doel een oplossingspercentage van 75 procent. Op de sociale media is een nieuwe strategie ingezet: we delen meer oproepen in één socialemidiabericht en adverteren hier ook betaald mee via Facebook en Instagram.



Ontwikkelingen Zinnvolle daginvulling in 2023:

- Kortere lijntjes met het SWT Noord en Midden door daar regelmatig op locatie te werken.
- Betere signalering door koppeling tussen het SWT en het voorveld.
- Toenemende vraag vanuit vluchtelingenopvang voor vrijwilligerswerk en activiteiten. Startpunt Vrijwilligerswerk pakt de vragen voor vrijwilligerswerk op.
- Afname van het aantal inwoners dat ondersteuning kreeg bij het vinden van een zinnvolle daginvulling ten opzichte van 2022. De oorzaak is dat Startpunt Vrijwilligerswerk de bemiddeling naar vrijwilligerswerk heeft overgenomen en SamenZwolle zich nu puur richt op bredere oriëntatie of deelname aan activiteiten of dagbesteding.
- Als blijkt dat een inwoner tijdens het gesprek of na lichte ondersteuning vanuit zinnvolle daginvulling meer begeleiding nodig heeft, dan verwijzen we door naar een trajectcoach (Travers Welzijn) of naar het SWT voor dagbesteding. •

Op SamenZwolle vind je wat je nodig hebt, of wie jou nodig heeft

Facts 2023

- **30** betalende partners (waarvan 1 nieuwe partner: Doomijn)
- **285** geplaatste oproepen, 482 reacties, 70% opgelost
- **363** activiteiten geplaatst
- **993** organisaties op de sociale kaart
- **36** netwerkbijeenkomsten en presentaties
- **45** inwoners ondersteund bij het vinden van een zinnvolle daginvulling
- Gemiddeld **7.494** websitebezoekers per maand
- **4.214** likes op Facebook
- **2.595** volgers op Instagram
- **4.214** likes op Facebook
- **155** abonnees op de nieuwsbrief 'Cultuursensitief'
- **515** abonnees op de nieuwsbrief 'SamenOuderen'
- **618** abonnees professionals nieuwsbrief
- **804** abonnees op de nieuwsbrief Zwollenaren

“Briljant gaf me zelfvertrouwen en wekte mijn interesse in andere vormen van cultuur. En het leverde me nieuwe en blijvende contacten op. Daar benik erg blij mee!”

→ Deelnemer Briljant

Uitgelicht:

Briljant

“Mijn advies: doe dit! Je voelt dat je leeft, leert, ertoe doet. En leeftijd is niet belangrijk, je kunt meer dan je zelf denkt.”

→ Deelnemer Briljant

Met Briljant! maken 65-plussers samen met een maker/kunstenaar een kunstwerk op basis van hun verhalen, ideeën, inzichten en levenslessen. De wensen, talenten en vaardigheden van ouderen staan centraal. Zo ervaren ouderen dat ook zij een waardevolle bijdrage leveren aan de maatschappij. Er zijn 8 bijeenkomsten, met een laatste presentatiemoment voor familie, vrienden en stadsgenoten.

Briljant is een kunstproject voor senioren (met en zonder dementie) van alle achtergronden en oriëntaties én voor mantelzorgers. Het project is in 2022 opgezet door WijZ Welzijn, Stadkamer en ZwolleDoet! en draaide in 2023 op volle kracht. Er werden mooie resultaten bereikt: deelnemers werden medeverantwoordelijk voor het project en het opzetten van culturele activiteiten buiten het project.

Deelnemers vonden aansluiting bij het kunstaanbod in Zwolle, zodat ze ook na het project creatief aan de slag konden. En deelnemers voelden zich na het traject mentaal beter.

In 2023 gingen we een stap verder; WijZ Welzijn, Stadkamer en ZwolleDoet! zochten de samenwerking met Zwolse ouderen, zorg- en welzijnsinstellingen, culturele organisaties en kunstenaars. Het doel daarvan is dat kunstparticipatie een structurele plek in Zwolle krijgt en steeds meer organisaties kunst inzetten voor ouderen. Ook is een begin gemaakt met de ontwikkeling van een training voor medewerkers van culturele instellingen en zorg- en welzijnsinstellingen om de visie en aanpak van Briljant over te brengen.

Ondertussen gaan de drie initiatiefnemers van Briljant in 2024 door op de ingeslagen weg. Weliswaar in een lightversie. Deze versie vraagt minder personeelsinzet, maar heeft naar verwachting wel dezelfde positieve impact op deelnemers. De belangrijkste veranderingen zijn dat het driekoppige team niet meer alles samen oppakt, maar er een taakverdeling is (kunst (Stadkamer), ouderen (WijZ) en productie (ZwolleDoet!)) en dat ouderen niet meer na elke bijeenkomst een gesprek krijgen om de effecten te monitoren. •

Briljant levert deelnemers geluk en eigenwaarde op door hen te stimuleren tot:

- meedoen en initiatief tonen
- contactleggen
- ideeën, meningen, wensen en behoeften uitwisselen
- zelfredzaamheid en creativiteit
- cultuur ontdekken

Facts

- **92** deelnemers
- **12** trajecten
- **15** afsluitende presentatiemomenten
- **713** bezoekers bij de presentaties
- **6** culturele activiteiten zijn ge(her)start: dansavond voor senioren, een verhalengroep, theatergroep, Open atelier, Theater Overdag en Samen Zingen Zwolle
- Samenwerkingen met Bevrijdingsfestival Overijssel, Het Wereldberoemde Verhalenfestival, de Mannenschuur Zwolle, Hedon en Zwolse Theaters

Voor jezelf, voor elkaar.

zwolleDOET!

Contact

Burgemeester Drijbersingel 11
8021 DA Zwolle

Telefoon: (038) 422 52 00

WhatsApp: 06 - 3900 8072

E-mail: info@zwolledoet.nl

Volg ZwolleDoet! op:

 ZwolleDoet!

 ZwolleDoet!

 [zwolledoet](https://www.linkedin.com/company/zwolledoet)