

De Kap maakt verschil in Apeldoorn

Informele zorg in beeld



Jaarverslag 2021

De Kap is de organisatie voor informele zorg in Apeldoorn. Dankzij de inzet van de ruim 600 vrijwilligers konden inwoners van Apeldoorn en de dorpen in 2021 langer zelfstandig blijven wonen, meedoen in de samenleving en waren zij minder eenzaam.

Aanbod praktische en sociale ondersteuning van de Kap



Klus-, tuin- en pc hulp



Thuis administratie



Vervoer en begeleiding



Sociale steun



Boodschappen doen



Mantelzorg ondersteuning



Maatjes

665
actieve
vrijwilligers

(incl. bestuur en
36 vrijwillige
coördinatoren)

2144
uitgevoerde
hulpvragen

Tuin, klus en pc

270

Thuisadministratie

264

Vervoer en
begeleiding

547

Voedselbankaanvragen

147

HulpSaam

478

Hulpdiensten
in de dorpen

273

Maatjes
107

Overige*

*Bezoekdienst
na partnerverlies 24
Palliatieve zorg 28
Pilot respijtzorg 6

6853
ingeschreven
mantelzorgers

(waarvan 541 jonger
dan 18 jaar)



Met het Stedelijk Knooppunt Mantelzorg Apeldoorn zorgen we ervoor dat mantelzorgers in Apeldoorn worden ondersteund. Dit geeft verlichting en helpt mantelzorgers om hun zorgtaken uit te voeren en vol te houden.



Ontmoeten



Persoonlijk
gesprek



Palliatieve
zorg



Emotionele
ondersteuning



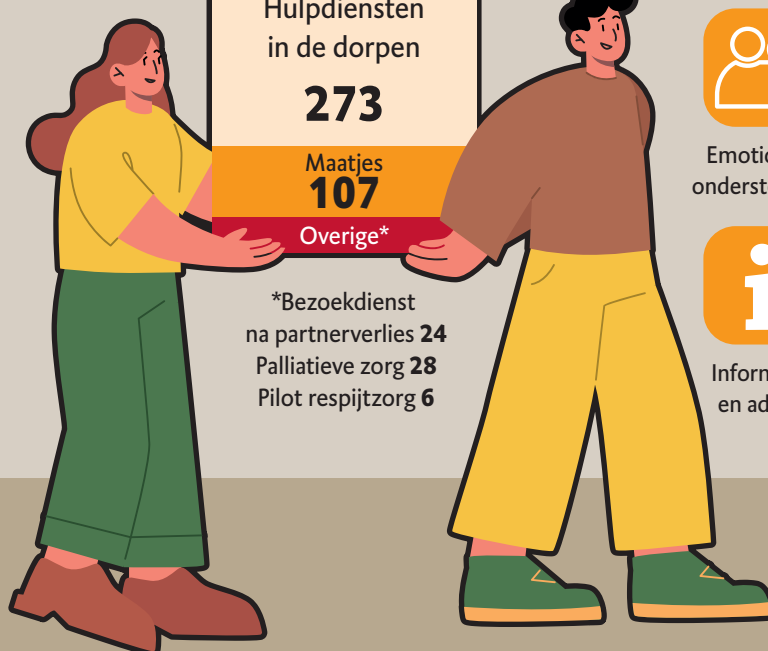
Mantelzorg
waardering



Informatie
en advies



Belangen
behartiging



Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
2.	KNOOPPUNT VRIJWILLIGERS: PLATFORM ERTOE DOEN	5
2.1	Matching van vraag en aanbod	5
2.2	Stimuleren van netwerkvorming en kennisdeling	6
2.3	Projecten	7
2.4	De meerwaarde van het platform Ertoe doen	7
3.	VRIJWILLIGE HULP: INFORMELE ZORG IN APELDOORN	8
3.1	Praktische hulp	8
3.2	Sociale ondersteuning	11
3.3	Maatjes	14
3.4	Palliatieve zorg.....	16
4.	MANTELZORGONDERSTEUNING	18
4.1	Stedelijk Knooppunt Mantelzorg	18
4.2	Vervangende zorg thuis (respijtzorg).....	21
4.3	Individuele ondersteuning.....	22
4.4	Groepsgewijze ondersteuning mantelzorgers.....	24
5.	ORGANISATIE	27
5.1	Interne organisatie en samenwerking	27
5.2	Vrijwilligersmanagement.....	28
5.3	Ervaringen.....	29
5.4	Samenwerking met ketenpartners	30

1. Inleiding

De Kap maakt verschil in Apeldoorn. Door onze inzet kunnen bewoners van Apeldoorn en de dorpen langer zelfstandig wonen, zijn zij minder eenzaam en voelen zij zich gesteund door de mensen om hen heen. In 2021 hebben 665 vrijwilligers van de Kap in totaal 2144 hulpvragen opgepakt. Vrijwilligers brachten bezoekjes, brachten mensen naar het ziekenhuis, knapten tuintjes op, deden boodschappen en gingen er samen op uit. Ook ondersteunden vrijwilligers partners, kinderen of ouders van mantelzorgers, zodat zij er even tussenuit konden of de handen vrij hadden voor andere verplichtingen.

Bij de Kap staan in totaal 6853 mantelzorgers ingeschreven, waarvan 541 kinderen en jongeren onder de 18 jaar. De groep mantelzorgers is heel divers, van mantelzorgers met een partner met dementie of NAH tot ouders met een zorgintensief kind. Vanuit het Knooppunt Mantelzorg ondersteunden we hen op praktisch gebied, boden hen Webinars en mogelijkheden om onderling ervaringen uit te wisselen.

Net als in 2020 had in 2021 de coronapandemie grote invloed op ons werk. Met grote creativiteit zorgden we dat zo veel mogelijk activiteiten door konden gaan, al dan niet in aangepaste vorm. Helaas moesten we ook activiteiten uitstellen of omzetten naar individuele belrondes. We konden ook juist extra van waarde zijn, zoals onze vervoersvrijwilligers die hulpbehoevenden naar vaccinatie locaties brachten.

We hadden ons werk niet kunnen doen zonder de vele vrijwilligers en de medewerkers van de Kap. Maar ook onze externe samenwerkingspartners waren van groot belang. Partners in de formele en informele zorg weten de Kap te vinden en verwijzen actief naar ons door. Andersom verwijzen we ook wekelijks meerdere vragen door naar professionele (zorg)organisaties en/of andere vrijwilligersorganisaties. In 2021 zagen we een toename van het aantal complexe hulpvragen. Beroepscoördinatoren overlegden met zorgprofessionals en zorgden waar nodig voor een warme overdracht. Door deze gezamenlijke inzet stimuleren we participatie van kwetsbaren, bestrijden we eenzaamheid, geven we mantelzorgers ademruimte en kunnen mensen langer thuis blijven wonen.

Activiteit	Ingevulde hulpvragen	Uitvoerend vrijwilligers	Coördinerend vrijwilligers
Praktische hulp			
Tuin klus en pc	270	47	3
Thuisadministratie	264	58	2
Vervoer	547	53	3
Voedselbankaanvragen	147	*	*
Sociale hulp			
HulpSaam	478	295	14
Hulp in de dorpen	273	49	6
Bezoekdienst na partnerverlies	24**	12	1
Maatjes	107	68	2
Palliatieve zorg	28	20	3
Mantelzorg			
Dag van de mantelzorg		5	
Pilot respijt	6	12***	
Overige vrijwilligers			
Bestuur, etc.		10	2
Totaal	2144	629	36
* uitgevoerd door vrijwilligers van de ThuisAdministratie ** aanvullend hierop: 6 – 8 deelnemers op maandelijkse koffieochtend *** specifiek voor pilot, aanvullend op de vrijwilligers die actief zijn bij HulpSaam			

Deze rapportage geeft een overzicht van ons werk in 2021. U leest hoe we samenwerking in de informele zorg ondersteunen via het platform Ertoe Doen (2), de inzet van onze vrijwilligers (3) en hoe wij mantelzorgondersteuning bieden (4). Tot slot geven we u een inkijkje in de wijze waarop we ons werk hebben georganiseerd en hoe we onze vrijwilligers ondersteunen (5).

2. Knooppunt Vrijwilligers: platform Ertoe Doen

In Apeldoorn zijn veel vrijwilligers actief. Onder de noemer Stedelijk Knooppunt Vrijwilligers en Verenigingen hebben Stimenz, Present Apeldoorn en de Kap gezamenlijk de opdracht van de gemeente om een brede stedelijke ondersteuningsstructuur te bieden aan organisaties en verenigingen die met vrijwilligers werken. Dit doen we op alle leefdomeinen: zorg, welzijn, sport, cultuur, natuur, etc. Hierbinnen neemt de informele zorg, een belangrijke plek in. Specifiek voor ondersteuning en netwerkvorming is het platform (digitale) Ertoe Doen. Gericht op vrijwilligersorganisaties die actief zijn in de informele zorg, voor inwoners die zelfstandig wonen, al dan niet met begeleiding. Een netwerkregisseur, die werkt vanuit de Kap, is aanjager, ze inspireert, verbindt en faciliteert vrijwilligersorganisaties.

Leden van Platform Ertoe Doen in 2021:
Stichting de Kap, Humanitas, Stimenz, Present, De Klup, Stichting Ontmoeting, Kidscollege, Apeldoorns Beraad van Kerken, Platform Gehandicapten Apeldoorn, Stichting Citypastoraat, Vluchtelingenwerk, Jobhulpmaatje, Stichting Leergeld, Korak, Dak- en thuislozenzorg Menorah, Luisterlijn, Leger des Heils, Slachtofferhulp, Hfftig, Vier het leven, Maatjes Apeldoorn, Stichting Schuldhulpmaatje, Automobiël, Stichting Seniorenplatform Apeldoorn, Stichting Vrijwillige hulpdienst Uddel, Da Capo, Buddy to Buddy.

In 2021 zijn Automobiël en Korak toegetreden tot het platform. In totaal zijn er nu bij het platform 27 organisaties en projecten aangesloten, die tezamen een kleine 2200 vrijwilligers vertegenwoordigen. *Prestatieafspraken: 25 organisaties met 2000 vrijwilligers.*

2.1 Matching van vraag en aanbod

2021 was het *Jaar van de Vrijwillige inzet*. Vanuit een regiegroep met afvaardigingen vanuit APA, Ertoe Doen, Present, Gigant, IVN, Atlant en Accres hebben we de campagne *Mensen Maken Apeldoorn* opgezet voor alle vrijwilligersorganisaties in Apeldoorn. We hebben veel activiteiten ontwikkeld, zoals online bijeenkomsten over het werven van vrijwilligers. Een belpanel heeft potentiële vrijwilligers te woord gestaan en er is een vrijwilligersroute geweest in oktober. Om de zichtbaarheid van vrijwilligerswerk te vergroten hebben we video's opgenomen over vrijwilligerswerk en verspreid via social media. Er zijn films opgenomen van de verschillende maatjesprojecten in Apeldoorn, de diversiteit aan vrijwilligers actief bij de Klup, een nieuwjaarswens en een weergave van de vrijwilligersroute.

De trend dat mensen zich liever flexibel dan voor langere tijd verbinden als vrijwilliger zet zich voort. Om hierop in te spelen hebben de Kap en Present onder leiding van de netwerkregisseur een flexpool opgezet. Vanuit deze flexpool worden vragen opgepakt waarvoor op korte termijn flexibele inzet nodig is. In 2021 waren er in de flexpool 22 vrijwilligers actief met een diverse achtergrond, die allerlei vragen kunnen oppakken. In 2021 zijn er 10 flex-vragen binnengekomen, zoals het verslepen van een chalet voor een dakloze inwoner, uitlaten van een hond bij ziekte tot het wegbrengen van een 10-jarige jongen naar een zomerkamp in Brabant. Dit is minder dan verwacht. Partners gaven aan dat de vraag groot was. We hebben de aanpak geëvalueerd en besloten de flexpool voort te zetten, waarbij we in 2022 de bekendheid verder kunnen vergroten.

In coronatijd ontwikkelden zeven organisaties vanuit Apeldoorn Pakt Aan 'Een Kleine Klus, Groot Gebaar'. Dit was een soort marktplaats voor vrijwilligers en hulpvragers in Apeldoorn om klusjes te doen voor elkaar. Om deze activiteiten te borgen en vrijwillige inzet te behouden hebben medewerkers van organisaties die zijn aangesloten bij het platform gebeld met de 180 vrijwilligers die zich hadden opgegeven voor Kleine Klus om deze vrijwilligers te kunnen behouden en ze een plek te geven binnen een andere informele organisatie. Hierdoor zijn er minimaal 40 vrijwilligers behouden en aangesloten bij vrijwilligerswerk dat bij hen past.

De netwerkregisseur draagt actief bij om het aanbod van de organisaties in de informele zorg zichtbaar en toegankelijk te maken voor hulpvragers, vrijwilligers en organisaties. In 2021 had daarbij de samenwerking met het samenwerkingsverband Samen055 prioriteit. Er is regelmatig overleg met Samen055, zowel op inhoudelijk (casus van de dag/team van de maand) als op tactisch niveau (locatie coördinatoren/projectleider). We zijn een project gestart in samenwerking met Stimenz om gastheren/vrouwen de inwoners van Apeldoorn te laten ontvangen bij binnenkomst op de Samen055 locaties in de 4 stadsdelen. Zij kunnen vragen beantwoorden en mensen informeren over hoe de mogelijkheden in de informele zorg te benutten. Er zijn 20 gastvrouwen actief op 3 locaties en de 4^e locatie opent in 2022. De samenwerking met Samen055 wordt als positief ervaren en het voorziet in een behoefte van zowel bezoekers als aangesloten organisaties.

De Kap, APA en Ertoe Doen, zijn een appgroep gestart waar complexe hulpvragen worden ingebracht (anoniem en privacy-proof). Verschillende organisaties denken hierin mee, zoals Stimenz, APA, Ertoe doen, Humanitas en Stichting Ontmoeting. Er is een aantal keren gebruik gemaakt van deze appgroep. Wanneer er meer behoefte ontstaat, zullen ook de WMO-consulenten en trajectregisseurs gaan aansluiten voor overleg.

2.2 Stimuleren van netwerkvorming en kennisdeling

De netwerkregisseur zorgt dat leden van het platform zicht hebben op het (online)aanbod van trainingen en andere mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering en geeft zelf desgewenst ook trainingen. In het behoefteonderzoek dat door APA is uitgevoerd in 2020, kwam naar voren dat er meer kennis gewenst was over de inzet van kwetsbare doelgroepen in de informele organisaties. De netwerkregisseur heeft samen met APA een training ontwikkeld en deze online aangeboden. Hierbij was een mooie opkomst van 22 deelnemers vanuit verschillende organisaties en werd er door ervaringsdeskundigen, uitgelegd wat kwetsbare vrijwilligers kunnen bijdragen aan de organisatie. Deze training zal in de toekomst vaker worden aangeboden.

Leden van het platform Ertoe Doen komen twee keer per jaar bijeen. In verband met de coronamaatregelen heeft in 2021 de eerste bijeenkomst van het platform digitaal doorgang gevonden en de tweede bijeenkomst is hybride aangeboden, zodat deelnemers konden kiezen hoe ze wilden aansluiten. Vanuit de platformleden was er een sterke behoefte om elkaar te blijven ontmoeten en versterken. De volgende doelen zijn gezamenlijk opgesteld voor 2021:

- het opzetten van flexibel vrijwilligerswerk;
- aansluiting bij Samen055;
- gezamenlijke input kadernota en input nieuwe subsidieregeling informele zorg en mantelzorg;
- jaar van de vrijwilliger benutten voor het werven van nieuwe vrijwilligers;
- opzetten lerend netwerk; DeelMee.

We hebben een onlinebijeenkomst georganiseerd waarbij vanuit de gemeente een toelichting is gegeven op de nieuwe subsidieregeling. Om input te leveren voor de kadernota sociaal domein zijn alle platformleden uitgenodigd voor een bijeenkomst om mee te denken over de informele zorg en de rol in de wijk, die hierin beschreven wordt. Er waren veel organisaties aanwezig die input hebben geleverd voor de nota. Nadat de kadernota is aangepast hebben organisaties aanvullingen kunnen leveren op het concept. Hierdoor heeft de informele zorg een stem gekregen binnen de kadernota.

De contacten tussen het platform Ertoe doen en het platform Coördinatoren Vrijwilligerswerk Zorg en Welzijn (= coördinatoren vrijwilligers intramuraal) zijn versterkt. Beide platformen hebben regelmatig onderling overleg en sluiten wederzijds aan bij vergaderingen. Er worden gezamenlijke thema's behandeld en alle vrijwilligers kunnen deelnemen aan de trainingen die voor en door beide platformen worden aangeboden.

In 2021 zijn we gestart met de pilot het lerend netwerk DeelMee. Zie: www.deelmee.nl. Een aantal platformorganisaties nemen hieraan deel en kijken hoe het lerend netwerk meerwaarde gaat bieden aan het platform. In 2022 wordt deze pilot geëvalueerd en zal worden besloten of alle platformleden hieraan gaan deelnemen. DeelMee is er op gericht samenwerking te bevorderen, door op een eenvoudige manier documenten te delen, vragen te stellen en onderling uit te wisselen. DeelMee maakt deel uit van een landelijk netwerk, waardoor er gebruik gemaakt kan worden van landelijke expertise. De website van Ertoe Doen wordt alleen nog gebruikt voor informatieverstrekking over alle platformleden voor externe partijen. DeelMee zal de inhoudelijke expertise en de samenwerking gaan bevorderen.

2.3 Projecten

In 2021 is er gewerkt aan verschillende projecten. De netwerkregisseur is bijvoorbeeld gevraagd door de gemeente om projecten in te dienen voor de eenzaamheidsgelden die beschikbaar werden gesteld vanuit de Rijksoverheid. Tijdens de platformbijeenkomst is er een inventarisatie gedaan en uiteindelijk zijn er verschillende projecten ingediend en toegewezen. Humanitas en de ouderenbonden hebben een project ingediend gericht op beweging en Onlinetraining 'meer contact'. Present, de Kap en Ertoe Doen hebben in gezamenlijkheid twee projecten ingediend en toegewezen gekregen. Deze projecten zullen in 2022 uitgevoerd gaan worden. De netwerkregisseur speelt hier een verbindende rol in en heeft de aanvragen gedaan. Samen met Atlant is er een aanvraag gedaan om vrijwilligers, die niet meer inzetbaar zijn door bijvoorbeeld ouderdom of de corona, een vorm van samenkomen te bieden. Dit project is ook toegewezen en er vindt veel samenwerking plaats om de vrijwilligers bij de juiste organisatie te krijgen, mocht dit haalbaar zijn.

Gigant en de netwerkregisseur hebben de handen ineengeslagen voor het project "de creatieve sleutel", na de oproep om eenzaamheid te bestrijden. Dit project wordt door een fonds gefinancierd en de gemeente zal hierin een bijdrage leveren. Vanwege de coronamaatregelen, zal dit in voorjaar 2022 gaan starten voor de duur van 3 jaar.

Woningbouwvereniging Ons Huis, Stimenz en de Kap hebben een pilot uitgevoerd genaamd *Buurtmatch*; in de wijk Kerschoten is een straat gekozen waar sociale huurwoningen, koophuizen en seniorenwoningen staan. Samen richtten we ons er op hulpvragen aan buurtbewoners te koppelen. Het doel was meer verbinding in de buurt en het werven van nieuwe vrijwilligers. Deze pilot is 'on hold' gezet, mede door corona en uitval van de vrijwillige coördinator en wordt op termijn voortgezet door Stimenz.

2.4 De meerwaarde van het platform Ertoe doen

Het platform bundelt de belangen van de 27 aangesloten vrijwilligersorganisaties en initiatieven en fungeert namens hen als spreekbuis naar de Apeldoornse gemeenschap. De netwerkregisseur weet wat er speelt, monitort de ontwikkelingen en initiatieven in de samenleving en voorkomt dat dingen dubbel gebeuren. Andersom ervaren partijen in zorg & welzijn en Wmo, zoals Samen055, de efficiency van overleg en afstemming met het platform; zij hoeven niet het gesprek aan met de afzonderlijke bij Ertoe doen aangesloten organisaties en initiatieven. Daarnaast heeft het platform een cementfunctie; grote en kleine vrijwilligersorganisaties voelen zich geborgd door deel uit te maken van een groter geheel, waardoor hun stem op een groter podium gehoord wordt. Platformleden geven aan dat zij door inbreng te mogen leveren voor de nieuwe subsidieregeling en de kadernota, voelen dat er naar hen geluisterd wordt. De aangegeven en besproken punten zijn overgenomen in de nieuwe subsidieregeling, waardoor er door organisaties een aanvraag kan worden gedaan en er meer recht wordt gedaan aan de inzet van de vrijwilliger coördinator.

3. Vrijwillige hulp: informele zorg in Apeldoorn

Vrijwilligers van de Kap bieden al meer dan 50 jaar praktische en sociale hulp aan mensen in een kwetsbare thuissituatie. De doelgroep is divers, jong en oud, met veel verschillende achtergronden. Wat deze mensen gemeen hebben is dat zij niet of onvoldoende kunnen terugvallen op een eigen sociaal netwerk. Door de hulp van een vrijwilliger vergroten zij hun zelfredzaamheid, kunnen zij meedoen in de samenleving of langer zelfstandig blijven wonen. En het mooie is, vrijwilligers beleven er zelf ook veel plezier aan. Ze dragen bij aan de gemeenschapskracht en vergroten zelf ook hun netwerk en vaardigheden. We hechten veel waarde aan een 'warme match'. We zorgen voor een persoonlijke intake. Vrijwilliger en hulpvrager kunnen altijd voor vragen en advies terugvallen op coördinatoren.

Vrijwilligers bieden zowel praktische hulp, zoals bij vervoer of klussen (3.1) als sociale hulp (3.2). Daarnaast ondersteunen vrijwilligers actief als maatje hulpvragers met een specifiek ontwikkeldoel (3.3) en in de terminale fase (3.4). Naast de koppeling van hulpvragers aan vrijwilligers vervult de Kap in opdracht van de gemeente Apeldoorn ook een regierol in de samenwerking tussen partners in de informele zorg. Dat doen we in het Knooppunt Vrijwilligers: platform Ertoe Doen (2).

3.1 Praktische hulp

Kap-vrijwilligers bieden praktische hulp op 4 terreinen, die we hieronder kort toelichten.

3.1.1 Klussen, tuin en computerhulp

In 2021 hebben vrijwillige klussers en computerondersteuners in totaal in 270 hulpvragen ingevuld. Dit zijn er 64 meer dan in 2020. Corona maakte mensen in 2020 angstig om vrijwilligers thuis te ontvangen. In 2021 vroegen weer meer mensen om hulp. We maakten uiteraard goede afspraken over afstand houden. Computerhulp boden we waar mogelijk op afstand, maar veelal was huisbezoek nodig. Het aantal vrijwilligers nam toe naar 47 uitvoerend vrijwilligers. Aanvullend hierop waren 3 vrijwillige coördinatoren actief.

Hulpvragers zijn zeer tevreden over de hulp. Het gaat vaak om essentiële zaken zoals het functioneren van e-mail en invullen van online formulieren. Er zijn ook mensen geholpen met het instellen van de Corona checkapp en het ophalen van de QR-code.

	Aanvragen Tuin	Aanvragen Klus	Aanvragen PC	Totaal	Vrijwilligers	Prestatieafspraken Hulpvragen - Vrijwilligers
2020	125	71	10	206	40	250 - 30
2021	164	93	13	270	50	250 - 30

Een hulpverlener vraagt onze ondersteuning voor een persoon met psychische problemen, woonachtig in een ernstig vervuild huis. Na overleg met de Kap wordt het huis eerst ontsmet door de gemeente. Daarna gaat een vrijwilliger van de klusdienst kijken wat er moet gebeuren. Er liggen allerhande klussen zoals gordijnen ophangen, keuken opknappen, kasten in elkaar zetten etc. De vrijwilliger besluit om na overleg met de beroepscoördinator, een collega klusvrijwilliger mee te vragen. Samen gaan ze aan de slag en pakken ze alle klussen op. Goede samenwerking tussen professionele zorg, de gemeente en de Kap leidt op deze manier tot een netjes en bewoonbaar huis voor de hulpvrager.

3.1.2 ThuisAdministratie en schuldhulpverlening

Er zijn 264 hulpvragers ondersteund op het gebied van thuisadministratie en schulden in 2021, een stijging van 37 ten opzichte van 2020. Er zijn hulpvragers die langere tijd hulp ontvangen, in 2021 betrof het 58% nieuwe aanvragen. We werken structureel samen met Schuldhulpmaatje en Humanitas op basis van een samenwerkingsovereenkomst. Door goede samenwerking zorgen we ervoor dat hulpvragers binnen twee dagen ondersteund worden. Ook stemmen we samen af met partners en bieden we deskundigheidsbevordering voor onze vrijwilligers aan. Bewoners die bij Centenkwesties in de wijken niet geholpen kunnen worden, worden naar ons verwezen voor individuele hulp. Ook werken we nauw samen met het gemeentelijk project *vroege signalering*.

Ik was op het punt dat ik niet meer wilde leven, maar door jullie praktische hulp heeft mijn leven een andere wending gekregen.

	Lopende aanvragen	Nieuwe aanvragen	Totaal lopende aanvragen op 31 december	Aantal vrijwilligers	Prestatieafspraken Hulpvragen - Vrijwilligers
2020	160	117	227	60	200 - 50
2021	154	129	264	60	200 - 50

Er zijn 58 uitvoerend vrijwilligers actief op het gebied van thuisadministratie en schuldhulp, ieder met een eigen expertise. Zij worden begeleid door 2 vrijwillige coördinatoren. De beroepscoördinator heeft een belangrijke rol bij het uitvragen van de hulpvragen bij aanmelding. Hierdoor wordt zicht gekregen op de vraag en komen vaak achterliggende vragen in beeld. We hebben ervaren dat het van groot belang is dat de beroepscoördinator in beeld brengt of een vraag passend is voor vrijwillige inzet.

Afdeling budgetbeheer van de gemeente meldt bij de Kap een hulpvrager aan met PTSS en drang om uit het leven te stappen. Er is een half jaar geen contact met hulpvrager geweest door wisseling budgetmedewerker. Er is opnieuw sprake van veel schulden. Hulpvrager is veroordeeld voor oplichting en uithuiszetting dreigt. Budgetbeheer vraagt hulp aan de Kap. Er wordt een ander huis geregeld door de woningcorporatie, er worden betalingsregelingen opgestart en met ondersteuning van de vrijwilliger worden financiën weer op orde gebracht. Er wordt door de beroepscoördinator contact gezocht met Stimenz vanwege de drang om uit het leven te stappen, Stimenz pakt dit op. Door goede samenwerking is de hulpvrager geholpen. De hulpvrager is dankbaar en geeft aan dat hij het vertrouwen in professionals kwijt was, maar mede door actieve inzet van de vrijwilliger en goede samenwerking van de professionals, hij weer vertrouwen heeft gekregen.

3.1.3 Voedselbank

Het totaal aantal voedselbankaanvragen is gestegen in 2021. Driemaandelijks moet een aanvraag worden verlengd. Er worden meer verlengingen aangevraagd voor bestaande hulpvragers. In voorgaande jaren zag je dat mensen na verloop van tijd weer zonder pakket verder konden. We zien nu dat, naar verwachting mede door corona, mensen langer afhankelijk blijven. Het totaal aantal voedselbankaanvragen is gestegen in 2021 en hierdoor ook het aantal unieke cliënten. Naar verwachting speelt de coronapandemie hierin een rol. Driemaandelijks doen we een analyse of mensen nog aan de inkomensnorm voldoen.

De vrijwilligers die de analyse bij de mensen thuis doen, wanneer er geen budgetplan is vanuit een betrokken organisatie, vinden het fijn om de mensen te helpen en op deze manier een steentje bij te dragen aan hun welzijn. Zij zijn onderdeel van de afdeling ThuisAdministratie en schuldhulpverlening.

	Nieuwe voedselbankaanvragen	Totaal aantal voedselbankaanvragen	Unieke cliënten	Prestatieafspraken
2020	30	112	47	120
2021	28*	147	62**	120

* *prestatieafpraak is 25 aanvragen*

** hiervan zijn 54 personen aangemeld bij de voedselbank, 8 voldeden niet aan de eisen.

3.1.4 Vervoer

Er waren in 2021 meer vervoersaanvragen dan in 2020. Dit zal mede te maken hebben dat in 2020 een volledige lockdown is geweest. De werkwijze van vervoer is telkens aangepast op de passende RIVM-maatregelen.

	Nieuwe vervoers- aanvragen	Totaal aantal uitgevoerde vervoersaanvragen	Aantal vrijwilligers	Prestatieafspraken Aanvragen - Vrijwilligers
2020	355	320	50	400 - 25
2021	621	547	53	400 - 25

Het aantal ritten met begeleiding naar afspraken in het ziekenhuis neemt toe. De fysieke ondersteuning is hierin een belangrijk onderdeel, vrijwilligers helpen mensen met hun hulpmiddelen. Ook wonen zij desgewenst gesprekken bij, zodat men naderhand kan terug vertellen wat er besproken is. Omdat uitgestelde planbare zorg naar avonden en weekenden werd verplaatst hebben we geïnventariseerd welke vrijwilligers bereid zijn te rijden buiten kantooruren en in de weekenden. Een aanzienlijk aantal heeft hier positief op gereageerd. Op verzoek van de gemeente hebben we ook mensen naar vaccinatielocaties gebracht.

Er komen regelmatig vervoersaanvragen binnen bij de Kap, die we niet kunnen invullen. Een aantal voorbeelden hiervan zijn: rijden naar een bruiloft of begrafenis, uitzetting van een vluchteling naar Schiphol, het rijden naar bouwmarkten, ophalen medicatie en bezoek aan een kapper. Hiervoor verwijzen we door naar andere organisaties of de vervoersmogelijkheden van de Wmo. De samenwerking met de nieuwe organisatie Automobiel is goed. Ook de inwoners die tijdens de inloopsreeksen van Samen055 in de wijken vervoersvragen stellen (veelal ouderen) worden gewezen op de verschillende mogelijkheden. Samenwerking met andere organisaties wordt soms bemoeilijkt door vele personele wisselingen. Hierdoor kost het actueel houden van contactpersonen en de bestaande expertise meer tijd.

Een huisarts vraagt vervoer aan voor zijn patiënt die opgenomen moet worden. Een mevrouw zonder steunsysteem en sociaal zeer kwetsbaar werd door de ambulance geweigerd. Reguliere taxi's hebben de rit afgewezen omdat mevrouw medisch te complex was. Een vrijwilliger met ervaring op het gebied van begeleiding van sociaal kwetsbaren is ingezet. Na aankomst bij de hulpvrager heeft de vrijwilliger extra aanpassingen gedaan zodat mevrouw vervoerd kon worden. In het ziekenhuis aangekomen was duidelijk dat mevrouw wel door een ambulance vervoerd had moeten worden, gelet op haar fysieke gesteldheid in combinatie met haar medische situatie. Deze mevrouw is goed geholpen door de vrijwilliger van de Kap en ze was hier zeer tevreden over. De Kap heeft overlegd met de verwijzer, de praktijkondersteuner van de

De formele zorg door Ziekenhuis, GGZ, VVT en Thuiszorgorganisaties staat onder druk. Professionals van deze organisaties zochten veelvuldig contact met de Kap omdat men door werkdruk of onderbezetting

vervoer niet zelf kon regelen. We zien ook een toename van het aantal doorverwijzingen door het Wmo-loket en aanvragen door huisartsen en voor revalidatie en oncologie. Het Gelre Ziekenhuis wil graag met ons in gesprek over nauwere samenwerking. We moeten goed monitoren onder welke voorwaarden we aan de toenemende vraag kunnen voldoen.

Het aantal vrijwilligers is zo goed als gelijk gebleven, in 2021 waren er 53 uitvoerend vrijwilligers en 3 vrijwillig coördinatoren actief bij vervoer. Door de extreme brandstofprijzen is een vraagstuk ontstaan of de huidige vergoeding de kosten voldoende dekt voor de vrijwilligers. Dit zal in 2022 nader uitgezocht gaan worden.

Contactpersonen in de buurt

Een bijzondere groep binnen de afdeling Praktische Hulp zijn de Contactpersonen in de Buurt. Een project uit de jaren '90 dat sinds 2016 wordt afgebouwd en nu nog enkele vrijwilligers kent die actief contact onderhouden met mensen uit hun buurt. De beroepscoördinator van de Kap heeft incidenteel contact om te horen hoe het gaat.

3.2 Sociale ondersteuning

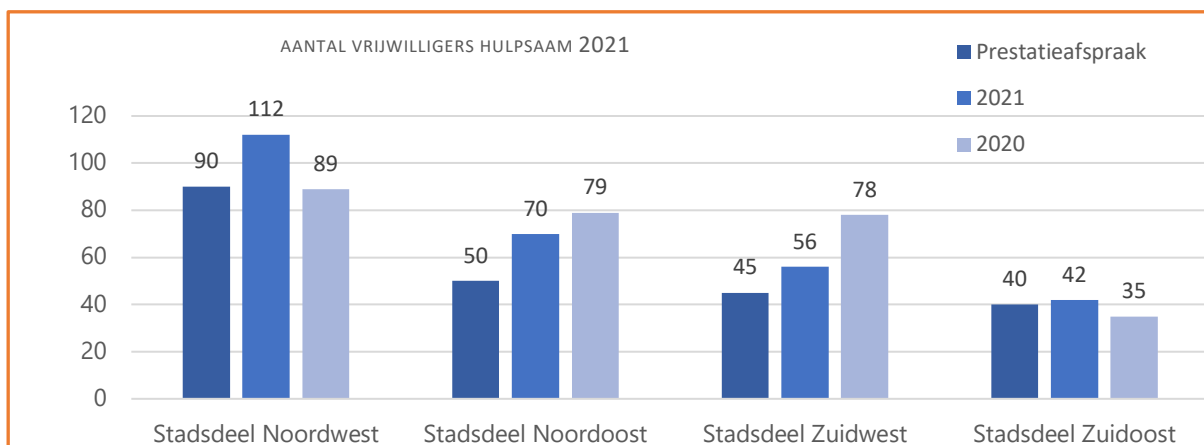
Sociale hulp bestaat uit ondersteuning vanuit HulpSaam en ondersteuning in de dorpen.

3.2.1 HulpSaam

Niet voor iedereen is het vanzelfsprekend om sociale contacten te hebben of te onderhouden. Daar zijn allerlei redenen voor. Wat de reden ook is, een vrijwilliger kan een steuntje in de rug geven. Dit om eenzaamheid te bestrijden, meer kwaliteit van leven te bieden of langer zelfstandig wonen mogelijk te maken. Vrijwilligers komen op bezoek voor een kopje koffie of een spelletje, doen met hulpvragers een boodschapje of begeleiden naar een activiteit om het netwerk te vergroten. Dit bieden we aan onder de titel 'HulpSaam'.

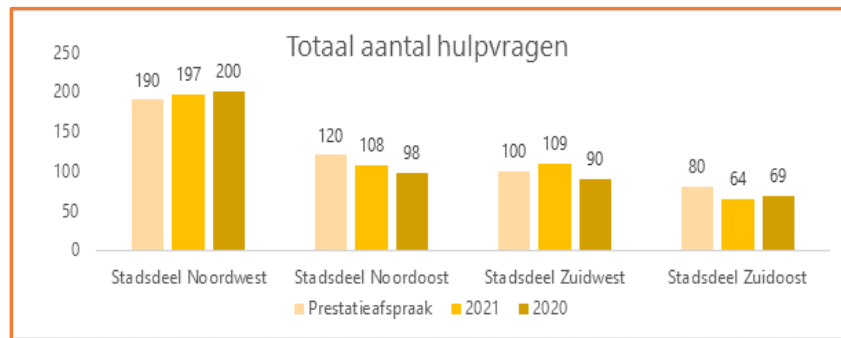
Om de vrijwillige inzet zo dicht mogelijk bij huis te organiseren en hiermee ook sociale cohesie te bevorderen is de sociale ondersteuning georganiseerd op wijkniveau. In 2021 hebben we 478 hulpvragers kunnen koppelen. De ondersteuning werd geboden door 295 uitvoerend vrijwilligers, die werden begeleid door 11 vrijwillig coördinatoren. *Prestatieafspraken: 490 hulpvragen invullen.*

In de wijk zuidoost is een daling te zien in hulpvragen. Door de opkomst van buurtinitiatieven is er voor inwoners in deze wijk meer keuze ontstaan, wat mogelijk de daling verklaart. De Kap bemiddelt actief naar andere aanbieders op wijkniveau. Er wordt ook vaak overlegd en doorverwezen naar de Kap wanneer een hulpvraag niet beantwoord kan worden vanuit de buurt of structureel wordt.



De groep hulpvragers is divers. Koppeling is altijd maatwerk. In de onderstaande tabel ziet u ter illustratie een uitsplitsing van hulpvragers en de duur van koppeling aan een vrijwilliger. We kunnen concluderen dat de doelgroep divers is, ouderen vormen de

belangrijkste doelgroep en de gemiddelde koppeling duurt ruim anderhalf jaar. Koppeling van hulpvragers met een chronische ziekte of licht verstandelijke beperking hebben de langste gemiddelde duur.



Doelgroep	Aantal hulpvragen	Gemiddelde duur koppeling in maanden
Ouderen (65+)	34%	15
Chronisch zieken	15%	32
Dementie	18%	11
Ouders	1%	13
Lichamelijke beperking	16%	16
Licht verstandelijk beperkt	3%	50
Niet-aangeboren hersenletsel	10%	21
Geestelijke gezondheid	3%	2
Totaal	100%	20

Veel hulpvragers die we ondersteunen vanuit HulpSaam zijn ouder dan 70 jaar. Reden van beëindiging van een hulpvraag is dan ook regelmatig opname in een zorginstelling of overlijden. Er zijn echter ook jongere hulpvragers, waaronder mensen met een beperking, NAH of gezinnen met jonge kinderen. We werken nauw samen met partners in Apeldoorn en verwijzen actief naar elkaar door.

Partners zijn bijvoorbeeld het Centrum voor Levensvragen, Stichting Ontmoeting, Ouderenadviseurs van Stimenz, huisartsen/praktijkondersteuners, ambulant begeleiders (NAH, autisme, psychiatrie) en thuiszorgorganisaties.

We zien een toename van complexe hulpvragen. We stemmen bij complexe hulpvragen in bijna alle gevallen af met hulpverleners, om te onderzoeken of de hulpvraag geschikt is om met vrijwillige inzet op te pakken. Dit wordt gedaan door een beroepskracht. Bij invulling van respijtvragen, waarbij vrijwilligers de mantelzorger vervangen, is er veel samenwerking met professionals over de invulling. Zorghandelingen moeten door professionals worden gedaan. In toenemende mate wordt onze hulp gevraagd in multi problem gezinnen. Regelmatig komen we in thuissituaties waar meer aan de hand blijkt dan vooraf voorzien. De ervaring leert dat mensen zich niet melden vanwege de coronamaatregelen en langer wachten voordat ze hulp vragen. Dit zien we bijvoorbeeld bij thuiswonenden met psychiatrie en thuiswonenden met dementie. Opvallend in 2021 is de toename van vragen om te ondersteunen bij het koken. Deze vragen kwamen vooral van thuiszorgorganisaties.



De toenemende complexiteit van hulpvragen leidt tot een grotere vraag naar meer capabele vrijwilligers. Vrijwilligers die net wat meer kunnen en willen bieden, bijvoorbeeld omdat zij zelf een achtergrond in de zorg hebben. We zien dat juist de meer complexe hulpvragen langer open staan en moeilijker in te vullen zijn. Dit geldt voornamelijk voor de wijken ZO en ZW. Veel nieuwe vrijwilligers geven aan kortdurend inzetbaar te zijn, terwijl vooral ouderen en hulpvragers met meer complexe problematiek continuïteit vragen. Dit is een aandachtspunt voor 2022. We hebben in 2021 opnieuw gebruik gemaakt van de inzet van stagiaires. Zij waren bijvoorbeeld vrijwilliger in gezinnen waar ouders door omstandigheden kinderen niet voldoende aandacht kunnen bieden of zware druk ervaren, bijvoorbeeld door ziekte bij gezinsleden of mantelzorgtaken. Binnen HulpSaam worden vragen binnen twee dagen opgepakt en doorgezet naar de vrijwillige coördinatoren. Binnen een week is er contact is met de hulpvrager en wordt een afspraak voor intake ingepland. *Prestatieafpraak: intake binnen twee weken en geen wachtlijst.*

3.2.2 Ondersteuning in de dorpen

Ook in Hoenderloo (Dinge Doen), Loenen (Graag Gedaan) en Klarenbeek (Helpende Handen) hebben vrijwilligers in 2021 veel mensen ondersteund, zowel praktisch als sociaal. Beroepskrachten van de Kap coördineerden dit. In totaal hebben in deze dorpen 55 vrijwilligers 273 hulpvragen opgepakt.

Dorpen	Actieve vrijwilligers 2021	Prestatieafpraak vrijwilligers 2021	Hulpvragen 2020	Hulpvragen 2021
Dinge Doen Hoenderloo	13 (waarvan 2 coördinatoren)	12 (waarvan 2 coördinatoren)	40 vervoer 19 boodschappen 61 huisbezoek Totaal: 120	48 vervoer 8 medicatie ophalen 6 bezoek 1 boodschappen 1 bijzondere hulpvraag Totaal 64
Graag Gedaan Loenen	19 (waarvan 3 coördinatoren)	(17 (waarvan 3 coördinatoren)	18 vervoer 4 klus Totaal 22	68 Vervoer 3 klus 11 tuin 3 bezoek 1 belcontact wekelijks Totaal 86
Helpende Handen Klarenbeek	23 (waarvan 1 coördinator)	(26 (waarvan 2 coördinatoren)	Enmalig vervoer 24 boodschappen 27 bezoek 11 klus 8 Totaal eenmalig: 70 Structureel 8 hulpvragers ondersteund met: vervoer 2 boodschappen 93 bezoek 156 (inclusief 35 respijt) Totaal structureel: 251 koppelingen aan 8 hulpvragers (in optelling meegeteld met 8 hulpvragen) Totaal: 321 hulpvragen van 78 hulpvragers	Enmalig vervoer 61 boodschappen 23 bezoek 7 klus 8 Totaal eenmalig: 99 Structureel 24 hulpvragers ondersteund met: vervoer 8 boodschappen 100 bezoek 201 (inclusief respijt) Totaal: 408 structureel: 309 koppelingen aan 24 hulpvragers (in optelling meegeteld met 24 hulpvragen) Totaal: 507 hulpvragen van 110 hulpvragers
Totaal	55 waarvan 6 coördinatoren	55 waarvan 7 coördinatoren	120 + 22 + 70 + 8 = 220	64 + 86 + 99 + 24 = 273

De ondersteuning in Uddel wordt gedaan door de Stichting Vrijwillige Hulpdienst Uddel. We werken samen in het platform Ertoe Doen.

Ook in de dorpen had de coronapandemie invloed op de activiteiten. We zien een stijging in het aantal hulpvragen, met name op het gebied van vervoer, bezoek en respijt. Vragen komen direct van dorpsbewoners zelf en verder vooral via de Kap, Verian en Stimenz. De dorpen signaleren een toename van aanvragen in verband met verminderde zelfredzaamheid van hulpvragers. In 9 gevallen is de aanvraag afgewezen en doorverwezen naar de Wmo of andere dienst/hulpverlening.

In Klarenbeek konden, ondanks grote inzet van de betrokken vrijwilligers, niet alle hulpvragen worden ingevuld. In de andere dorpen lukte dit over het algemeen wel, soms in samenwerking met de protestante kerk. Op creatieve wijze hielden de vrijwilligers in de dorpen contact met hulpvragers. Speciale aandacht was er voor mantelzorgers. Zo werden er bijvoorbeeld bloemetjes langs gebracht en uitjes georganiseerd binnen de geldende maatregelen.

3.3 Maatjes

Ondersteuning door een maatje onderscheidt zich van bovenstaande ondersteuningstrajecten door een concreet ontwikkeldoel, dat bij de start wordt geformuleerd. Dit kan bijvoorbeeld zijn het vinden van aansluiting bij sociale activiteiten of het overwinnen van drempels om sociale contacten aan te gaan.

MaatjesApeldoorn is een samenwerking van Stimenz en de Kap. Stimenz richt zich hierbij in het bijzonder op taalmaatjes. De focus van de Kap ligt op de doelgroep met psychische problematiek waarbij we sinds 2021 ons ook specifiek richten op het bevorderen van meer beweging met zgn. beweegmaatjes.

Gezamenlijk werken de maatjes aan het opbouwen van een sociaal netwerk door sociale activering.

MaatjesApeldoorn	Nieuwe trajecten	Lopende trajecten	Afgesloten trajecten	Totaal	Prestatieafspraken
2020	33	51	39	91	110
2021	57	41	52	107	110

Na een terugloop in aanvragen in 2020, mede door de corona, liep in 2021 het aantal aanmeldingen weer snel op. Hulpvragers en doorverwijzers weten de weg te vinden naar MaatjesApeldoorn. Doorverwijzers zijn Stimenz, GGNet, POH, Riwis, LDH, Passerel, Philadelphia, MEE, Helderzorg, GGMD, professionals NAH, Passie voor jeugd en gezin en Vluchtelingenwerk. Van de 57 nieuwe trajecten in 2021 zijn er 24 in hetzelfde jaar afgerond.

Wat opvalt is dat hulpvragen in eerste instantie veelal gericht zijn op het vergroten van het sociaal netwerk en het verminderen van het isolement. Coronamaatregelen leiden tot extra eenzaamheid. In de loop van het traject komt met regelmaat meer complexe problematiek naar boven en moet er opgeschaald worden naar professionele hulp. Daarbij zien we ook casuïstiek waarbij ondersteuning vanuit de Wmo ophoudt en instroom in de GGZ op zich laat wachten in verband met wachtlijsten. Dit vergroot de druk op maatjes, die om deze reden langer betrokken blijven bij een hulpvrager en extra ondersteuning krijgen van de beroepskrachten. Ook zien we een toename van vragen gerelateerd aan mantelzorgers, bijvoorbeeld hulpvragen van gezinnen die overbelast zijn door ziekte van een van de partners.

De meeste hulpvragers zijn tussen de 60 en 65 jaar oud. Opvallend is de toename van instroom van dertigers. De meeste, zo'n 80% van de trajecten kunnen in een half jaar tot een jaar worden afgerond, met een aantal uitzonderingen waarbij de ondersteuning tot anderhalf jaar duurt. Enkele trajecten zijn nog langduriger, deze komen voort uit de vriendendienst vanuit GGNet. Het gaat om complexe hulpvragen waarbij hulpvragers niet in staat zijn om het al helemaal zelfstandig te doen en er een overdracht kan plaatsvinden naar HulpSaam. Soms wordt opgeschaald naar professionele hulp. Ook zijn enkele hulpvragers gedurende het traject opgenomen. Het aantal niet gekoppelde hulpvragers is minimaal. Als er op korte termijn geen passend maatje beschikbaar is vervullen de vrijwillige coördinatoren vaak een grote rol in de overbruggingsperiode.

Zij onderhouden het contact en starten mogelijke interventies alvast op. Er heeft afgelopen jaar meerdere malen overleg plaats gevonden met Samen055, waarbij ook casussen ingebracht worden in een casusoverleg. Wanneer wij zien dat er meer nodig is dan inzet van een maatje, dan zoeken we met professionals naar passende doorverwijzing en dragen we over. Ook stemmen we af met partners binnen Platform Ertoe Doen.

MaatjesApeldoorn kreeg het verzoek van een organisatie op zoek te gaan naar een maatje voor de visueel beperkte vluchteling. Door coronamaatregelen kreeg hij vrijwel geen mensen meer over de vloer en voelde hij zich afgesloten van de buitenwereld en was eenzaam. Hij verlangde naar iemand met een brede interesse en gevoel voor humor, die een goed gesprek niet uit de weg ging en hem met de dingen waar hij tegenaan liep op weg kon helpen. Tijdens de kennismaking met zijn maatje was er meteen een bijzondere klik. Deze mondde uit in een voor beiden verrijkende samenwerking met als drijfveren wederzijds begrip en een sterke interesse in elkaars taal en cultuur. Naast natuurwandelingen en hand- en spandiensten, werken ze aan het uitbreiden van zijn sociale netwerk en begeleidt het maatje hem bij contacten met officiële instanties op de route richting werk en een zelfstandig inkomen. De inzet van zijn maatje betekent meer verbinding, veerkracht en weer perspectief.

Beweegmaatjes

Van diverse organisaties kregen we in 2021 de vraag of vrijwilligers een rol konden vervullen bij meer bewegen. Vragen kwamen van bijvoorbeeld Uniek Sporten en de Klup. We zijn gestart met een aanbod van 10 koppelingen van hulpvragers aan een Beweegmaatje. Hiervoor hebben we na overleg met betrokken partijen een pr-campagne opgezet, gericht op vragende partijen en sportverenigingen en vrijwilligersorganisaties. Er zijn 15 vragen binnen gekomen tot eind december, 8 vragen konden worden gekoppeld, maar het zoeken naar beweegmaatjes vraagt om een andere aanpak dan onze reguliere maatjes, vandaar dat er nog een aantal hulpvragen open staan. De verwijzende instanties zijn voornamelijk MEE, Uniek Sporten en ergo- en fysiotherapeuten/POH. Er komen ook vragen binnen voor wandel- en fietsmaatjes. Deze vragen worden doorverwezen naar de afdeling HulpSaam of naar het nieuwe initiatief Fietsmaatjes.

In 2021 zijn er 5 Maatjes gestopt en 6 nieuwe maatjes gestart. Totaal zijn er 68 maatjes ingeschreven waarvan er 10 even een pauze hebben vanwege privéomstandigheden. Zij zijn naar verwachting weer inzetbaar over enige tijd.

We zijn in 2020 gestart met een tevredenheidsonderzoek. Dit is afgerond en geëvalueerd in 2021. Er is kwalitatief onderzoek gedaan, telefonisch en aanvullend via de mail, onder 13 maatjes. De resultaten laten zien dat de maatjes zeer tevreden zijn over de wijze van begeleiding door de (vrijwillige) coördinatoren en er zijn verschillende tips gegeven over het verbeteren van de intervisie en het vullen van de nieuwsbrief. De tips die zijn gegeven gingen over: de intervisie en de tijden waarop dit wordt aangeboden in verband met werkende mensen, inhoud voor de nieuwsbrief en praktische tips over

informatie die gemist wordt. Voor 2022 is er een themabijeenkomst gepland over netwerkversterking en de intervisie wordt op een andere manier aangeboden, om te onderzoeken of dat aanslaat bij de maatjes. Voor de nieuwsbrief hebben we een praktische input toegevoegd door gezamenlijk allerlei informatie te verzamelen en te publiceren.

Uit het onderzoek blijkt dat de behoeften van zowel maatjes als hulpvragers zeer uiteenlopend zijn. Dat maakt maatwerk noodzakelijk. Zo heeft een deel van de maatjes behoefte aan ontmoeting en uitwisseling met andere maatjes, terwijl anderen deze behoefte niet hebben. Inhoudelijk hebben maatjes vooral behoefte aan ondersteuning op thema's zoals netwerkversterking, grenzen aangeven etc. Naast ons eigen aanbod zorgen we dat maatjes zo veel mogelijk gebruik maken van bestaand aanbod van bijvoorbeeld Stimenz, MEE en GGNet.

Een keer per maand vindt het Maatjescafé plaats in samenwerking met Ontmoet en Co. Dit kon binnen de RIVM-maatregelen voortgang vinden. Hiervoor moesten we wel verschuiven naar de middag en was het aantal deelnemers gemaximeerd op 10, met aanmelding vooraf. Dit voldeed duidelijk aan een behoefte, regelmatig moesten we werken met een wachtlijst voor deelname.

Aanvullend op de eigen dienstverlening heeft MaatjesApeldoorn een loketfunctie. Wekelijks kwamen er zo'n 3 á 4 telefoontjes binnen met vragen van professionals die willen doorverwijzen en beperkt zicht hebben op de sociale kaart. MaatjesApeldoorn zorgt in deze gevallen voor doorverwijzing.

Het ondersteuningsaanbod aan maatjes is in 2021 verder vormgegeven en geprofessionaliseerd. Het aanbod bestond uit: twee modules basistraining, 'niet-pluis' training, intervisies, grenzen stellen, communicatie en 'landkaart van gedrag'. Het aanbod is positief geëvalueerd, waarbij er een nadrukkelijke voorkeur is voor fysieke bijeenkomsten in plaats van online. We gaan dan ook zo mogelijk in 2022 de ondersteuning weer op locatie aanbieden.

3.4 Palliatieve zorg

In de laatste levensfase is de zorg vaak intensief. Naast de zorg van mantelzorgers en de beroepsmatige zorg kan er behoefte zijn aan extra ondersteuning: praktische hulp, aandacht, een luisterend oor en/of waken. VPTZ-vrijwilligers (vrijwilligers palliatieve terminale zorg) bieden die ondersteuning zodat deze levensfase zo goed mogelijk doorleefd kan worden.

De VPTZ-vrijwilligers zijn vaak een belangrijke aanvulling op de beroepsmatige zorg en de mantelzorg. En een belangrijke toegevoegde waarde voor mensen die thuis willen sterven. Samen maken we mogelijk dat mensen in de eigen vertrouwde omgeving kunnen overlijden. Dat mantelzorgers even op adem kunnen komen en daarmee de zorgintensieve periode kunnen volhouden.

Ik kwam kennismaken met een man en zijn dochter. Hij had uitgezaaide kanker en het zag er naar uit dat hij nog kort te leven had. De 3 kinderen, 1 wonende binnen en 2 buiten Apeldoorn zorgden dat er 24 uur iemand bij hun vader was. Dit werd steeds zwaarder, alle 3 de kinderen hadden een baan en 1 dochter ook de zorg voor 2 kinderen. De thuiszorg kwam 3 x daags. Met name de nachten werden erg zwaar voor de kinderen en de vraag kwam bij de Kap: kunnen jullie af en toe een nacht bij mijn vader zijn zodat wij een keer kunnen doorslapen. Dit hebben we gedaan. Aangezien Dhr. al erg ziek was hebben de vrijwilligers 4 nachten achter elkaar gewaakt. Op de vraag waar de kinderen nog behoefte aan hadden gaf de dochter aan "graag zou ik een keer willen uitslapen". De nachtvrijwilliger vertrok altijd om 7.00 en werd dan afgelost door een van de kinderen. Daarom werd na 4 nachten de nachtvrijwilliger om 7.00 afgelost door een collega VPTZ van de Kap. Hij was er van 7.00-11.00. Die ochtend is Dhr. rustig ingeslapen en heeft de vrijwilliger gewacht tot een van de kinderen aanwezig was. Zo was het mogelijk dat de kinderen aan de wens van hun vader, om thuis te overlijden, konden voldoen.

Het VPTZ-team werkt onder leiding van een beroepskracht met 23 vrijwilligers, waaronder 3 vrijwillige coördinatoren. De vrijwilligers zijn vooral actief bij mensen thuis en soms in instellingen. Zij geven in de laatste levensfase, daar waar nodig en gewenst, aandacht en ondersteuning. De vrijwilligers zijn deskundig en compassievol. De wensen en behoeften van de hulpvrager en diens naasten staan centraal.

Aantal aanvragen VPTZ	47 thuis en 3 elders (instellingen)
Aantal hulp inzetten	26 thuis en 2 elders (instellingen)
Aantal geleverde uren	839
Aantal gewerkte nachten	51
Aantal gewerkte dagdelen	108

‘Er zijn’, dat is wat de vrijwilligers bieden.

De vrijwillige coördinatoren gaan op intake, horen de behoeften en wensen van de zieke en de mantelzorger en gaat dan op zoek naar een vrijwilliger. Zeswekelijks komt de vrijwilligersgroep bijeen om ervaringen uit te wisselen en daarmee blijvend te leren. Ook volgen de vrijwilligers landelijke trainingen om hun vaardigheden en reflectiemogelijkheden aan te scherpen. De beroepscoördinator neemt deel aan het Netwerk Palliatieve Zorg Oost-Veluwe. In het Netwerk Palliatieve Zorg werken zorg-, welzijns- en

vrijwilligersorganisaties in de regio samen om de palliatieve zorg zo goed mogelijk te organiseren en af te stemmen op de behoeften van patiënten en naasten. <https://netwerkpalliatievezorg.nl/oostveluwe>. De beroepscoördinator is medeorganisator van Café Doodgewoon en neemt deel aan de werkgroep nazorg. Na het overlijden heeft het netwerk en de Kap ook een taak in de ondersteuning van nabestaanden.

De redenen dat niet alle aanvragen de inzet van een vrijwilliger tot gevolg had heeft te maken met:

- Een hulpvrager werd gesedeerd (in slaap gebracht) en de familie wilde erbij blijven.
- Soms waren mensen al zo ziek dat de familie niet meer weg wilde.
- Naar huis was niet mogelijk gezien de omstandigheden van de persoon, deze bleef in het ziekenhuis
- Telefonisch contact was voldoende.
- Voor de inzet van een vrijwilliger was de persoon al overleden (wij kunnen meestal binnen 1 á 2 dagen een vrijwilliger inzetten).

De meeste aanvragen komen van de thuiszorg en naasten/familie. Het is erg belangrijk om tijdig op de hoogte te zijn van de mogelijke inzet van vrijwilligers. Nu worden vrijwilligers nog vaak te laat ingeschakeld, bijvoorbeeld als het water de mantelzorgers al over de schoenen loopt. Bekendheid met deze vrijwilligers kan ook vóór de terminale fase al nuttig zijn. Te weten dat er (op termijn) vrijwilligers beschikbaar zijn, die overdag en in de nacht kunnen ondersteunen, als mensen thuis willen sterven kan rust geven.

4. Mantelzorgondersteuning

We zien dat de druk op de zorg toeneemt, mede door vergrijzing en personeelstekorten. De toenemende druk op de professionele zorg raakt in het bijzonder de mantelzorgers. Bijna 10% van de mantelzorgers is overbelast. Met onze vrijwilligers en partners hebben we in 2021 veel mantelzorgers kunnen ondersteunen, ons telkens aanpassend aan coronamaatregelen.

We bieden mantelzorgers advies, praktische hulp, een luisterend oor en de kans ervaringen te delen. Dit geeft hen verlichting. Daarnaast stimuleren en ondersteunen we andere organisaties, zoals bedrijven, maatschappelijke organisaties en scholen, zodat zij oog hebben voor mantelzorgers en hen de benodigde ondersteuning bieden. Samen innoveren we en sluiten we aan bij de wensen en behoeften van specifieke doelgroepen mantelzorgers. Want samen kunnen we veel meer mantelzorgers bereiken.

Op deze wijze geven we met het Knooppunt Mantelzorg vorm aan een stedelijke ondersteuningsinfrastructuur, die toegankelijk en herkenbaar is voor alle inwoners en organisaties binnen de gemeente Apeldoorn (4.1). Vrijwilligers van de Kap bieden vervangende zorg, de zgn. respijtzorg. Zij zijn bijvoorbeeld wekelijks een paar uren bij een zorgvrager, zodat de mantelzorger zich kan richten op andere activiteiten. Ook vullen vrijwilligers gezamenlijk soms meerdere dagdelen in (4.2). De mantelzorgmakelaar en -consulent van de Kap bieden individuele ondersteuning; zij bieden een luisterend oor, verwijzen door en bieden praktische ondersteuning. Aanvullend hierop bezoeken vrijwilligers mantelzorgers die recent hun partner hebben verloren (4.3). De Kap biedt ook groepsactiviteiten. Dit moest in 2021 vaak in aangepaste vorm. Een deel van de activiteiten waren gericht op specifieke doelgroepen, zoals jonge mantelzorgers (4.4).

4.1 Stedelijk Knooppunt Mantelzorg

Lees hier hoe we vanuit het Stedelijk Knooppunt Mantelzorg werken aan bewustwording bij organisaties rondom mantelzorg. Hier komt langzaam maar zeker meer onze focus op te liggen. We brengen daarbij ook de behoeften van mantelzorgers in beeld en tonen onze waardering voor mantelzorgers. Over de ondersteuning die we aan mantelzorgers bieden (individueel en in groepen) leest u meer in paragraaf 4.2.

4.1.1 Bewustwording

Jonge mantelzorgers

Eén op de vier jongeren onder de 23 is mantelzorger. De Kap ondernam in 2021 diverse activiteiten om het bewustzijn hiervan bij professionals in zorg, welzijn en onderwijs te vergroten. Gezien coronamaatregelen moesten we veelal online bijeenkomsten organiseren en informatie bieden. We zien dat dit minder effect heeft dan persoonlijke gesprekken met professionals. We hebben wel de theatervoorstelling 'Roos Radeloos' voor 30 medewerkers van ROC Aventus kunnen laten spelen. Deze voorstelling laat kijkers heel direct zien en voelen waar jonge mantelzorgers tegenaan lopen. Ook hebben we gesprekken gevoerd met professionals van het jongereninformatiepunt en het out-reachend team. Zij gaven aan het waardevol te vinden meer te weten over jonge mantelzorgers en het ondersteuningsaanbod van de Kap. Ook hebben we een start gemaakt met het project *"De impact van Jong zorgen in beeld"*. Dit krijgt in 2022 een vervolg met een postercampagne en een (online) magazine. *Prestatieafspraken: ruim 800 mensen uit het netwerk bewust gemaakt en bekend met stedelijk knooppunt. Beoogd effect: tijdige signalering en aandacht vanuit sociale netwerk voor de jonge mantelzorger.*

Bewustwording werkgevers, Werk en Mantelzorg

Gemiddeld 1 op de 4 werknemers combineert werk met mantelzorgtaken en dat aantal groeit. Een mantelzorgvriendelijke organisatie levert winst op voor de werkende mantelzorger én de werkgever. We maken werkgevers hiervan bewust en bieden ondersteuning. Daarvoor werken we samen met de landelijke stichting Werk & Mantelzorg. Er zijn in Apeldoorn 13 bedrijven die de erkenning 'wij werken mantelzorgvriendelijk' hebben. In 2021 hebben we deze bedrijven waar nodig ondersteuning geboden en

nieuwe werkgevers gezocht. Dit heeft geleid tot aanmelding van 11 nieuwe bedrijven en organisaties, waarvan er 9 een traject Werk & Mantelzorg hebben doorlopen om meer mantelzorgvriendelijk te worden. Dit wordt afgerond in 2022.

Het traject is gericht op:

- Stimuleren dat werkgevers het thema oppakken waardoor werkende mantelzorgers beter in balans blijven.
- Werkende mantelzorgers in Apeldoorn worden beter geïnformeerd en ondersteund door gebruikmaking van lokale beschikbare hulpmiddelen.
- Overbelasting wordt zo voorkomen en of eerder onderkend door de werkgevers. Goed voor de mantelzorger, goed voor de zorgvrager, goed voor de werkgever en ook goed voor de gemeente.

De methode gaat uit van 4 Bs: bespreekbaar maken, beschrijven, bekwamen en borgen. Deelnemende werkgevers hebben diverse online sessies bijgewoond. De eerste twee waren vooral gericht op HR, hoe maak je mantelzorg bespreekbaar en wat kan je doen om de informatie door te vertalen naar de eigen praktijk: het beschrijven van acties, communicatie uitingen, etc. Voor bekwamen zijn er twee sessies uitgevoerd, namelijk voor leidinggevenden van deelnemende werkgevers en voor werkende mantelzorgers. Tijdens deze online sessies hebben we het thema besproken vanuit het perspectief van werkgevers en werknemers, waarbij we specifieke aandacht hebben geschonken aan het bespreekbaar en mogelijk maken van de combinatie werk en mantelzorg. De laatste sessie is begin 2022 en dan richten we ons op **borgen**: welke keuzes kan je maken (bijv. Inbedden van het onderwerp in de gesprekscyclus, blijvende communicatie aandacht, dag van de mantelzorg, etc.) en we gaan dus ook een organisatie erkennen. *Prestatieafspraken: contact met 13 bedrijven die erkenning hebben en aanvullend 3 organisaties benaderen.*

Sociale partners

We hebben veel organisaties in zorg en welzijn gesproken in 2021 over mantelzorg. Coronamaatregelen en krappe bezetting in de zorg maakten het thema extra belangrijk. Tegelijkertijd werd het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten belemmerd door het feit dat de werkdruk groot was bij veel professionals en bijeenkomsten op locatie vaak niet mogelijk waren. Natuurlijk hebben we de contacten onderhouden met organisaties uit de verschillende netwerken. Voor de pilot rondom de Kap Kleurrijker hebben we een onlinekennismaking kunnen organiseren en toen er meer ruimte kwam twee live-bijeenkomsten. De eerste stap in de pilot is om vertegenwoordigers van diverse groepen migranten te informeren over mantelzorg en de ondersteuning die de Kap biedt. Vervolgens hebben zij binnen hun eigen groep geïnventariseerd wie mantelzorger zijn en voor wie zij zorgen. De stap daarna zetten we in 2022 door bij de verschillende groepen informatiebijeenkomsten te organiseren.

Prestatieafspraken: het bereiken van minimaal 20 sociale partners met informatie over mantelzorg, zodat ze beter zijn toegerust om mantelzorgers te erkennen en herkennen.



Respijtzorg

Voldoende en goede vervangende mantelzorg (respijtzorg) kan een belangrijke bijdrage leveren om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen. In samenwerking met de gemeente en zorgpartners Talma Borgh, Zorggroep Apeldoorn, Atlant en Klein Geluk informeren we mantelzorgers hierover. In totaal was de Kap in 2021 betrokken bij 96 situaties waarin respijtzorg werd gevraagd. Dit betrof zowel respijtzorg thuis als bij een zorginstelling.

Met name met Talma Borgh hebben we op dit gebied een nauwe samenwerking opgebouwd.

4.1.2 Waardering en behoeften van mantelzorgers in beeld

Dag van de Mantelzorg

Jaarlijks organiseren we een Dag van de Mantelzorg. Daarmee waarderen we mantelzorgers en geven hen een stem. Door publiciteit te genereren krijgen we breder aandacht voor de doelgroep. Het programma ontwikkelen we samen met mantelzorgers en partnerorganisaties. Het programma in 2021 moest worden gerealiseerd met beperkingen vanwege corona. Er hebben 158 personen deelgenomen aan activiteiten tijdens de Dag van de Mantelzorg. We boden een divers programma met onder andere een verhalenverteller en een high tea. Daarnaast was er een concert in Orpheus met 235 deelnemers en 215 introducées. We hebben positieve reacties ontvangen van deelnemers. Toch voelen we de noodzaak om het concept rondom deze dag opnieuw te bekijken, waarbij we (nog) meer inspelen op de wensen van diverse groepen.

Tijdens de Dag van de Mantelzorg presenteerden we het magazine **Krachtig** in Apeldoorn. Hierin staan de verhalen van tien ouders met een zorgintensief kind. Met deze groep ouders gaan we samen met MEE Veluwe in gesprek om te bekijken hoe we tegemoet kunnen komen aan hun ondersteuningsbehoefte. Met de sociale partners hebben we het effect van een aantal jaren samenwerken geëvalueerd. Het doel van de samenwerking was om meer mantelzorgers te bereiken, om meer verschillende doelgroepen te bereiken en de organisaties meer mantelzorgvriendelijk te maken. Ondanks twee jaar corona kunnen we concluderen dat we meer mantelzorgers hebben bereikt, bijna het dubbele van toen de Kap het nog alleen organiseerde. Door heel specifiek de doelgroep van ouders met een zorgintensief kind bij de organisatie te betrekken heeft er onder de deelnemers verjonging plaatsgevonden. Over het effect van organisaties meer mantelzorgvriendelijk maken zijn we minder tevreden. De werkgroepleden zijn enthousiast en betrokken en vervullen met verve de ambassadeursfunctie binnen hun eigen organisatie. Om de organisatie ook daadwerkelijk meer mantelzorgvriendelijk te krijgen vraagt een lange adem.



Uitreiking mantelzorgwaardering

In 2021 hebben 4973 mantelzorgers (exclusief jonge mantelzorgers) de mantelzorgwaardering aangevraagd. Dat zijn er zo'n 1000 minder dan voorgaand jaar. Wellicht heeft hierin meegespeeld dat de waardering via een Stadspas werd uitgekeerd. We hebben veel reacties ontvangen van mantelzorgers die graag weer een bijdrage op hun bankrekening zouden willen ontvangen. De signalen hebben we doorgegeven aan de gemeente. In het 1^e kwartaal 2022 voeren we een uitgebreider ervaringenonderzoek uit. Op basis van de uitkomsten brengen we een advies uit aan de gemeente.

In totaal hebben 420 kinderen en jongeren onder de 23 jaar een mantelzorgwaardering in de vorm van een bol.com bon ontvangen. Hier is zeer positief op gereageerd. Met medewerking van diverse ondernemers uit de regio konden we diverse VIP-arrangementen uitreiken aan jonge mantelzorgers, bijvoorbeeld voor een bezoek aan het Klimbos of een ander uitje.

Informatie aan mantelzorgers en behoeften in beeld

Er staan bij de Kap 6853 mantelzorgers ingeschreven. Die hebben in 2021 vijf keer een informatiebulletin ontvangen met actuele informatie en tweemaal ons magazine Informeel. Daarnaast biedt de website van de Kap veel informatie (wordt medio 2022 vernieuwd). Ook werken we voor informatievoorziening nauw

samen met het landelijk platform MantelzorgNL en benutten we vaker sociale media door oproepen op Facebook te plaatsen.



Alle Webinars, gespreks- en ontmoetingsgroepen en de Week van de Mantelzorg zijn geëvalueerd. Met name het in gesprek gaan met gelijkgestemden vindt men van grote meerwaarde. Mantelzorgers geven aan 'er daarna weer even tegenaan te kunnen'. Op basis van gesprekken met mantelzorgers en professionals blijven we zicht houden op de wensen en behoeften van mantelzorgers. We concluderen dat de volgende thema's onze aandacht blijven vragen de komende jaren:

- Respijtzorg: goede informatievoorziening over vervangende zorg (respijtzorg) en met partners zorgen voor een ruim en kwalitatief hoogwaardig aanbod, zowel intramuraal als in de thuissituatie.
- Het versterken van de samenwerking tussen formele en informele zorg.
- Individuele ondersteuning van jonge mantelzorgers, aanvullend op groepsactiviteiten. We zijn hiervoor met inzet van ervaringsmaatjes gestart. In 2022 bouwen we dit verder uit.
- Het benutten van de kennis en ervaring van mantelzorgers zelf. In 2021 hebben ouders met een zorgintensief kind dit actief opgepakt. Dit vraagt een vervolg en biedt ook inspiratie voor andere doelgroepen.

4.2 Vervangende zorg thuis (respijtzorg)

4.2.1 Kortdurende respijtzorg

Vrijwilligers van de Kap bieden vervangende zorg in de thuissituatie, respijtzorg. We onderscheiden twee vormen. Allereerst bieden vrijwilligers ondersteuning bij mantelzorgers die zorgen voor een partner of andere huisgenoot. Door aanwezigheid van de vrijwilliger heeft de mantelzorger ruimte voor andere activiteiten. Dit draagt eraan bij dat zij hun naaste zo lang en goed mogelijk kunnen blijven ondersteunen. Daarnaast bieden vrijwilligers ondersteuning bij hulpvragers waarvan de familie/mantelzorgers op grotere afstand wonen. De vrijwilligers bieden extra ondersteuning en houden vinger aan de pols. In 2021 hebben we in totaal 133 hulpvragen ingevuld. Dit maakt onderdeel uit van de werkzaamheden van team HulpSaam (zie 3.2.1).

Respijtzorg per wijk	Ontlasten inwonende mantelzorger	Ondersteuning kinderen/familie die op afstand woont	Totaal
Noordoost	6	31	37
Noordwest	26	22	48
Zuidoost	2	18	20
Zuidwest	14	14	28
Totaal	48	85	133

4.2.2 Pilot flexpool respijt

In juli 2020 presenteerde de Kap het eindrapport 'Project Respijtzorg in Apeldoorn, een grote uitdaging'. Een belangrijke aanbeveling was om een pilot *flexpool respijt in de thuissituatie* op te zetten, waarbij de vrijwillige inzet aanvullend is op de inzet van thuiszorgmedewerkers. In aanvulling op wekelijkse respijtzorg zoals hierboven beschreven, is deze pilot gericht op meer langdurige respijtzorg; meerdere dagen. De zorg zou flexibel kunnen worden ingezet, bijvoorbeeld tijdens korte vakanties of een ziekenhuisopname van de mantelzorger. In 2021 hebben we de pilot opgezet. Beoogd resultaat van de pilot was 10 "Even tijd"-vrijwilligers te werven, op te leiden en in te zetten, die de mantelzorger vervangen in de thuissituatie. De mantelzorger blijft beter in balans door tijdige inzet van de respijtzorg (een adempauze) en de zorgvrager kan zo lang mogelijk thuis blijven wonen. De pilot heeft geleid tot een pool met respijtvrijwilligers. Bij de Kap is een team van 12 vrijwilligers inzetbaar voor flexibele/meer langdurige respijtzorg thuis. Zij zijn enthousiast en vinden het mooi om te doen. We hebben 6 casussen naar tevredenheid kunnen invullen. Bij één van deze casussen is de inzet al meerdere malen herhaald. We krijgen van zorgvragers terug dat respijtzorg thuis een mooie eerste stap kan zijn naar respijtzorg buitenshuis. Respijtzorg thuis voldoet aan een behoefte. We hebben een mooi filmpje over hoe respijtzorg thuis bevallen is bij een mevrouw die al 4 keer gebruik heeft gemaakt van een vrijwilliger: [Geef jij mantelzorgers een adempauze? \(gelderlandhelpt.nl\)](https://www.gelderlandhelpt.nl/). We hebben ervaren dat er vanuit de formele zorg goede wil is om samen te werken. De praktijk is echter soms weerbarstig, waardoor we niet alle vragen konden invullen. De pilot krijgt een vervolg in 2022, in nauwe samenwerking met de gemeente en professionele zorg, waaronder de partners Home Instead, Vèrian en Talma Borgh.

4.3 Individuele ondersteuning

4.3.1 Professionele ondersteuning en advies

In 2021 hebben we 236 unieke vragen van mantelzorgers ontvangen. Soms was het mogelijk om binnen de coronamaatregelen huisbezoeken af te leggen. De meeste vragen zijn telefonisch, via mail en online afspraken in behandeling genomen. De meest gestelde vragen gaan over respijtzorg, zowel thuis als buitenshuis. Daarnaast bieden we een luisterend oor en geven informatie en advies over uiteenlopende thema's. Tot slot hebben we veel vragen gekregen die gericht zijn op praktische ondersteuning, denk aan ondersteuning bij aanvragen indicatie Wmo of Wlz. Regelmatig hielpen we mantelzorgers de weg te vinden in verschillende regelingen en zetten we de mogelijkheden op een rij. In 2021 zijn op het gebied van individuele ondersteuning 64 nieuwe mantelzorgers ingeschreven en 20 mantelzorgers uitgeschreven omdat de zorgvrager was overleden.

Thema's individuele ondersteuning:

- Respijtzorg
- Informatie en advies
- Emotionele ondersteuning
- Ontspannende activiteiten
- Gespreksgroepen
- Wlz/Wmo
- Inzet vrijwilliger
- Vervoer
- Langer thuis wonen met hulpmiddelen
- Steungezin
- Personenalarmering

In de ondersteuning aan mantelzorgers voelen we in toenemende mate dat de zorg, mede door corona en personeelstekorten onder druk staat. De druk op mantelzorgers wordt groter, bijvoorbeeld omdat operaties worden uitgesteld, dagbehandeling (tijdelijk) werd gesloten en er wachtlijsten zijn voor huishoudelijke hulp. De mantelzorgconsulent en mantelzorgmakelaar van de Kap staan naast mantelzorgers, ondersteunen bij het regelen van zaken. In 2021 werd regelmatig ervaren dat de benodigde ondersteuning niet tot stand kon worden gebracht. Soms lukt het om door buiten de gebaande paden te treden alsnog een oplossing te vinden.

Mevrouw heeft een progressieve chronische ziekte, heeft een Wlz-indicatie met PGB (persoonsgebonden budget) en is in toenemende mate rolstoelafhankelijk. Meneer steunt en helpt haar op alle fronten, maar heeft ook wat meer ruimte voor zichzelf nodig. Respijtvrijwilligers inzetten via de Kap kon niet worden gerealiseerd, mede omdat vrijwilligers geen tillift mogen bedienen en de respijtkamer bij Talma Borgh was te klein. De mantelzorgmakelaar is luisterend oor en denkt mee. Het echtpaar vindt uiteindelijk een buitenlandse dame, die zoekend is wat zij in Nederland kan betekenen. Via het PGB wordt zij ingezet waardoor zij inkomen verwerft en haar Nederlandse taalvaardigheid verbetert. Inmiddels heeft Talma Borgh meerdere, grotere respijtkamers. Mevrouw kan terecht op één van de nieuwe respijtkamers. De eigen hulp gaat deels de PGB-zorg leveren in Talma Borgh. Bovendien gaat Talma Borgh haar als leerbedrijf begeleiden zodat ze haar helpende+ diploma kan behalen.

Mantelzorgers voelen zich gehoord en gesteund. Niet de zorgvrager staat centraal maar er is aandacht en tijd voor de mantelzorger, zijn of haar vraagstukken en dilemma's nemen we serieus. Deze vorm van aandacht en waardering wordt als zeer waardevol ervaren. Het geeft mantelzorgers net dat extra steuntje in de rug.

In 2021 hebben we gezien dat het aanbod van respijtzorg steeds beter bekend is bij de mantelzorgers. We hebben een mooi interview gehad in de Stedendriehoek en een avond over respijt verzorgd in het Alzheimer Trefpunt. We merkten direct daarna dat er meer vragen over respijt kwamen. De respijtkamer bij Talma Borgh was bijna altijd bezet en dat heeft ertoe geleid dat Talma Borgh extra respijtkamers heeft bijgebouwd.

4.3.2 Bezoekdienst na partnerverlies

Vrijwilligers van de bezoekdienst na partnerverlies leggen bezoeken af als weduwen en weduwnaars na het overlijden van hun partner behoefte hebben aan ondersteuning of een luisterend oor. Veelal heeft men langdurig als mantelzorger voor een partner gezorgd voorafgaand aan het overlijden. In 2021 hebben 12 vrijwilligers aan 24 mensen bezoeken gebracht na partnerverlies. *Prestatieafspraken: minstens 20 bezoeken.* We hebben 5 aanvragen doorverwezen, omdat ondersteuning door collega-instellingen beter passend was. We zien een toename van het aantal vragen. We vermoeden dat corona en meer bekendheid bij de formele zorg hierin een rol heeft gespeeld. Hierdoor weten mensen ons te vinden.

Jij begrijpt wat ik doormaak. Fijn dat jullie er zijn, ik zou niet weten waar ik anders terecht kan.

Tevredenheid over ondersteuning leidt tot meer verwijzingen. De tendens is dat mensen eerder bellen dan voorgaande jaren. Voor de vrijwilligers kan dit extra intensief zijn, omdat mensen veelal nog erg emotioneel zijn kort na partnerverlies. Wat opvalt is dat mensen vaker door de formele zorg worden gewezen op de bezoekdienst. Omdat we denken dat het potentieel aan mensen die baat heeft bij de bezoekdienst groter is dan ons bereik zullen we in 2022 de bezoekdienst extra onder de aandacht brengen bij doorverwijzers.

Koffieochtenden

Iedere 2^e dinsdag van de maand kunnen mensen die hun partner hebben verloren bij de Kap terecht voor een informeel samenzijn, een koffieochtend. Informele uitwisseling staat centraal bij deze bijeenkomsten, waarbij herkenning van ervaringen zorgt voor een onderlinge band. In overleg met de gemeente konden deze

Vrijwilliger bezoekdienst na partnerverlies: “Het is de wederzijdse herkenning die zorgt voor het intense contact. Ik herken waar de ander zit, weet hoe het voelt. Dat alles, echt alles je energie kost. En dat de dagen zwaar kunnen zijn. En ook dat, als het wel eens lukt iets te doen, je daar toch weer energie van kunt krijgen. Soms vertel ik hoe iets bij mij was. Dat zorgt ook voor geruststelling: ‘Oh... het is dus normaal dat ik dit beleef.’ Wat ik breng zijn een luisterend oor, herkenning en hoop. Hoop dat dit zware gevoel echt kan veranderen. Ik zit daar immers en bij mij is het ook veranderd.”

groepen ook tijdens de corona-lockdowns doorgaan, waarbij mensen zich wel vooraf moesten aanmelden en er maximaal 8 – 10 personen per keer deel konden nemen, inclusief de begeleiders. Het aantal deelnemers is lager dan beoogd door corona, zowel om een praktische reden (er konden minder mensen per keer in de beschikbare ruimte) als omdat deelnemers terughoudend waren met groepsactiviteiten in coronatijd. *Prestatieafspraak: maandelijkse bijeenkomst met ten minste 12 deelnemers per koffieochtend.*

In totaal zijn er 12 vrijwilligers inclusief 2 coördinatoren actief bij de Bezoekdienst na Partnerverlies, veelal mensen die zelf ook een partner hebben verloren. *Prestatieafspraak: 8 vrijwilligers en minstens één vrijwillige coördinator.* De rol van de beroepascoördinator is om kritisch te kijken of een aanvraag valt onder de expertise van de vrijwilliger. Mensen die rouwen zijn extra kwetsbaar en dat maakt een goede match extra belangrijk. Uit de evaluaties die aan het einde van de inzet worden afgenomen, blijkt een grote tevredenheid bij de mensen die bezocht zijn. Veel gehoord is daarbij de meerwaarde dat vrijwilligers ‘er gewoon zijn’ en geen verwachtingen hebben van degene die rouwt.

Café Doodgewoon

Zes keer per jaar organiseert de Kap in samenwerking met het Netwerk Palliatieve zorg, Café Doodgewoon. Deze bijeenkomsten zijn voor hen die in de palliatieve fase zitten, hun naasten en andere betrokkenen (vrijwilligers, professionals). Het programma bestaat uit een specifiek thema en de mogelijkheid onderling uit te wisselen. Thema's zijn bijvoorbeeld rouw na overlijden, mantelzorg, de notaris, intimiteit en voltooid leven. In 2021 is de bijeenkomst i.v.m. coronamaatregelen een aantal keren online georganiseerd in plaats van op locatie. We organiseren dit met een actieve groep vrijwilligers van de Kap en het hospice. Evaluaties laten zien dat de bijeenkomsten aan een belangrijke vraag van de doelgroep voldoen.

4.4 Groepsgewijze ondersteuning mantelzorgers

Coronamaatregelen bemoeilijkten in 2021 groepsbijeenkomsten. Tijdens versoepelingen waren veel mantelzorgers huiverig om deel te nemen aan activiteiten. Veelal zorgen zij voor iemand met een kwetsbare gezondheid. We hebben dus alternatieven gezocht met persoonlijk individueel contact en online activiteiten. Circa 850 nieuw ingeschreven mantelzorgers hebben een bericht ontvangen met de vraag of ze behoefte hadden aan een gesprek met de mantelzorgmakelaar/consulent. Via e-mail hebben ongeveer honderd mantelzorgers advies gevraagd en gekregen over onderwerpen als respijt en praktische en emotionele ondersteuning. Bij vijftien mantelzorgers is een huisbezoek afgelegd. Dat mantelzorgers dit waarderen blijkt uit de vele reacties die we hebben ontvangen.

“Op dit moment gaat het mij als mantelzorger goed af, het is altijd fijn om te weten dat er een organisatie is waar je op terug kan vallen in lastige tijden of met vragen, ik heb al veel over jullie goede organisatie gehoord en vind het fijn dat jullie met ons mantelzorgers meedenken. Op dit moment heb ik nog geen behoefte aan een gesprek, maar dat kan in de toekomst wel veranderen.”

4.4.1 Groepsgewijze ondersteuning algemeen

Ontspannende activiteiten bieden we aan voor een brede doelgroep. Op momenten dat gezamenlijk wandelen en fietsen geen doorgang konden vinden onderhielden we contact via e-mail en telefoon. Zoals gehoopt heeft dit ertoe geleid dat mantelzorgers zelf twee aan twee zijn gaan wandelen of met elkaar hebben afgesproken een kopje koffie te drinken. In 2022 geven we dit, op basis van behoeften van mantelzorgers, opnieuw invulling.

Vanwege het succes van de online cursus mindfulness in 2020 zijn in 2021 online het *Drieluik mindfulness* en de *Opfrisbijeenkomst mindfulness* herhaald.

De samenwerking met de steunpunten mantelzorg uit de regio Oost-Veluwe heeft een nieuwe impuls gekregen. We hebben gezamenlijk diverse Webinars georganiseerd: in februari *Mantelzorger in balans* (36 aanmeldingen uit Apeldoorn), in april een *Beweegsessie* (13 aanmeldingen uit Apeldoorn), in juni *Levend verlies* (28 aanmeldingen uit Apeldoorn) in oktober *PGB* (6 aanmeldingen uit Apeldoorn) en *Mindfulness* (10 aanmeldingen uit Apeldoorn). Sommige mantelzorgers geven aan het prettig te vinden dat ze de deur niet uit hoeven en dat onlinebijeenkomsten hen tijd bespaart. Anderen geven aan dat online een aardig alternatief is maar dat ze ernaar uitkijken elkaar weer fysiek te kunnen ontmoeten.

In samenwerking met Orpheus, het Jeugdorkest Nederland en Classic Night Concerts hebben we mantelzorgers twee concerten aan kunnen bieden. De reacties waren overweldigend.



4.4.2 Specifieke doelgroepen

Mantelzorgers voor een naaste met NAH (niet-aangeboren hersenletsel)

Omdat een fysieke cursus *Omgaan met NAH* in het voorjaar niet mogelijk was hebben we in samenwerking met het netwerk NAH een onlinebijeenkomst georganiseerd voor belangstellende mantelzorgers. De gespreksgroep NAH is in juni weer van start gegaan (t/m oktober) met gemiddeld vijf deelnemers.

“Mindfulness helpt je meer en beter te ontspannen, zodat je een goede balans houdt.”

Ouders met een zorgintensief kind

De bijeenkomst over wonen kon helaas niet doorgaan en voor de live bijeenkomst *Oog voor jou* in september waren te weinig aanmeldingen. Wel hebben ouders tweemaal het Ouderschapsspel kunnen spelen.

Dit was niet voor een specifieke doelgroep. Voor de *dialogotafel en Hoe houd je je als mantelzorger staande* (i.s.m. GGNet) in november, waren te weinig aanmeldingen. Ook hier signaleerden we een terughoudendheid voor groepsbijeenkomsten.

“Wat ontzettend aardig om de beweegsessie van 8 april plus de verschillende oefeningen door te sturen. Dat helpt zeker weer om in beweging te blijven in deze vervelende tijd van thuis zitten en dus minder stimulans ontvangen van anderen. Hartelijk Dank!”

Mantelzorgers voor een naaste met dementie

De mantelzorgers uit de gespreksgroepen dementie lieten steeds vaker weten uit te kijken naar fysieke bijeenkomsten. Daarom hebben in najaar 2021 de *Ontmoetingsgroep voor partners van iemand met dementie (8 deelnemers)* en de *Intramurale groep (9 deelnemers)* de draad weer opgepakt. De laatste groep betreft partners van iemand met dementie die (recent) is opgenomen in een zorginstelling.

“Ik ben zo blij dat ik hier weer mag komen. Dat ik de deur even uit kan en dat jullie naar mijn verhaal willen luisteren. Het was een bizarre tijd. Toen de dagbesteding gesloten was zag ik mijn man achteruitgaan. Gelukkig dat alles nu weer een klein beetje normaal wordt.”

Voor het Alzheimer Café zijn er drie online opnamen gemaakt. De heropening in oktober 2021 hebben we aangegrepen om het woord Café te veranderen in ‘Trefpunt’. We hopen hiermee een meer divers publiek te trekken. De opkomst in oktober en november was laag. Trouwe bezoekers zijn overleden of opgenomen en mensen die de afgelopen twee jaar de diagnose dementie hebben gekregen kennen ons nog niet. We zullen in 2022 voor een deel weer opnieuw moeten beginnen met publiciteit rondom het Alzheimer Trefpunt.

Jonge mantelzorgers

Eind 2021 staan er 541 jonge mantelzorgers ingeschreven bij de Kap waarvan er 60 nieuw ingeschreven zijn. *Prestatieafspraken: 500 jonge mantelzorgers*. 88 jongeren hebben deelgenomen aan diverse activiteiten (online pub quiz, online escaperoom, spelmiddag, fundag, kamp en Mijn Dag). Aan 10 jonge mantelzorgers zijn VIP-arrangementen uitgereikt. Ondanks alle beperkingen is er via een drive tru bij Foenix aan 420 jonge mantelzorgers een cadeaubon uitgereikt. Uit gesprekken met ouders (van met name nieuw ingeschreven kinderen) en van kinderen en jongeren die aan activiteiten meededen kwam naar voren dat ze blij zijn met het online en live aanbod.

Eén op de vier jongeren (leeftijdsgroep tot 23 jaar) heeft zorg voor of over een naaste. Denk aan een broer of zus met een beperking of een ouder met een handicap of chronische ziekte. Samen met het *Steunpunt Mantelzorg* van Epe en Voorst

“Ik vind het leuk dat er online activiteiten zijn en doe daar wel aan mee maar ik vind de live activiteiten veel leuker omdat ik dan meer contact heb met vrienden!”

organiseerden we diverse activiteiten voor jonge mantelzorgers, met uit Apeldoorn 46 deelnemers. Voor jonge mantelzorgers tot en met 12 jaar organiseerden we een middag bij een camping en fundag bij een zorgboerderij. Over beide activiteiten waren zowel de kinderen als hun ouders erg tevreden. Voor jonge mantelzorgers vanaf 12 jaar moesten we uitwijken naar online activiteiten, waaronder een pub quiz met een landelijk bekende presentator en een online Escaperoom. Bij nabellen bleek dat de meeste jongeren het leuk vonden dat er toch weer iets werd georganiseerd, maar dat hun voorkeur uit gaat naar activiteiten met fysieke aanwezigheid. Uit een belronde bleek de extra belasting voor jongeren door coronamaatregelen over het algemeen mee te vallen. Tegelijkertijd was het voor het merendeel belangrijk weer naar school te kunnen.

“Fijn dat ik thuis les heb. Ik hoef dan minder te reizen en kan er meer voor mijn moeder zijn.”

“Tijdens de coronaperiode was ik bezig met afstuderen waardoor ik het extra druk had. Er werd wel meer van mij gevraagd omdat ik thuis was. Dat vond ik lastig want ik wilde geen nee zeggen tegen mijn moeder.”

Dankzij een bijdrage van het *Meisjesweeshuis* konden we in 2021 een bewustwordingscampagne over jonge mantelzorgers uitvoeren. Daarvoor zijn in mei en juni met drie leeftijdsgroepen jonge mantelzorgers fotoshoots georganiseerd. Hieraan was op diverse locaties een gezellig samenzijn gekoppeld, waar zestien jonge mantelzorgers aan meededen. In 2022 worden posters en een (online) magazine gemaakt met de foto's en quotes van de deelnemers.

Om jongeren meer individueel te ondersteunen zijn we gestart met het project Ervaringsmaatjes, waarbij jonge mantelzorgers hun ervaring inzetten om anderen te ondersteunen. Dit concept is ontwikkeld in Twente en wordt nu op meerdere locaties in Nederland uitgevoerd. Dit wordt gefinancierd door het Oranjefonds en het Meisjesweeshuis. Eind 2021 zijn er 6 Ervaringsmaatjes en 7 jonge mantelzorgers die gekoppeld willen worden. We hebben onderzocht of er belangstelling was voor de MEWE-methode en een cursus voor jonge mantelzorgers van 17+. Daar was geen belangstelling voor.

De Kap ontwikkelde het concept 'Mantelzorgvriendelijke school' en sinds enkele jaren bieden we met een theatervoorstelling en gastlessen praktische ondersteuning in het onderwijs. Het concept wordt landelijk uitgerold door JMZpro. Er is hiervoor een subsidie aangevraagd bij het ministerie van onderwijs.

5. Organisatie

5.1 Interne organisatie en samenwerking

Prestatieafspraken: geef een beschrijving van de samenwerking tussen vrijwillige coördinatoren van de verschillende afdelingen binnen uw organisatie.

De Kap is een stichting met een klein team van beroepskrachten en een eindverantwoordelijk bestuur. De dagelijkse leiding is in handen van een directeur. We werken in drie teams: vrijwillige inzet, mantelzorgondersteuning en staf/frontoffice. De beroepskoördinatoren van het team vrijwillige inzet zijn het eerste aanspreekpunt voor vrijwillig coördinatoren. De vrijwillig coördinatoren hebben een spilfunctie. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor vrijwilligers in de uitvoering. De beroepskrachten hebben periodiek overleg met de vrijwillig coördinatoren. De beroepskrachten hebben een belangrijke rol bij het beoordelen of een hulpvraag past bij de ondersteuning die door de Kap kan worden geboden, zij doen veelal de afstemming met doorverwijzers en nauw betrokken bij complexe situaties op knelpunten in de uitvoering.

De mantelzorgconsulenten en mantelzorgmakelaar zijn het eerste aanspreekpunt voor zowel mantelzorgers als organisaties op het gebied van mantelzorg. Er wordt tussen de verschillende afdelingen veel en effectief samengewerkt. Er wordt veel gebruik gemaakt van elkaars expertise en ook vrijwilligers zoeken elkaar op. Aanmeldingen die bijvoorbeeld binnenkomen bij MaatjesApeldoorn, waarbij er geen concreet ontwikkeldoel van hulpvragers is, worden warm overgedragen aan het team HulpSaam. Vrijwilligers van de ThuisAdministratie schakelen de coördinator van de klusdienst in als ze zien dat er praktische ondersteuning nodig is. Ook is er veel samenwerking tussen de teams mantelzorg en vrijwillige inzet. Veel inzet van vrijwilligers gebeurt immers in thuissituaties waarin ook mantelzorgers actief zijn.

Financiën

De Kap is een financieel gezonde organisatie. Ook 2021 sluiten we met een positief resultaat af. Het overgrote deel van de financiering komt van de gemeente Apeldoorn. Deze bijdrage is stabiel. Deels betreft het een begrotingssubsidie, deels een financiële bijdrage op basis van een tender. De activiteiten gericht op vrijwillige inzet voor kwetsbaren worden door de gemeente Apeldoorn vanaf 2023 in een nieuwe subsidieregeling ondergebracht. De Kap is een ANBI-stichting en conform de verplichtingen publiceren we informatie over onze organisatie en financiën op onze website.

We werken nauw samen met de aan ons gelieerde stichting Vrienden van de Kap. Zij financieren activiteiten die niet uit reguliere subsidies gefinancierd kunnen worden en/of activiteiten waarmee we extra onze waardering voor vrijwilligers en mantelzorgers kunnen laten blijken.

Communicatie

De Kap was in 2021 op diverse manieren in het nieuws, vooral in regionale kranten en via onze social media. Ook brachten we diverse flyers uit. Specifieke momenten waarmee we in het nieuws waren: Vrijwilligersroute, Week van de jonge mantelzorger, de jaarlijkse Dag van de Mantelzorg en de uitreiking van de mantelzorgwaardering aan jonge mantelzorgers, middels een drive thru.

5.2 Vrijwilligersmanagement

Werving en binding

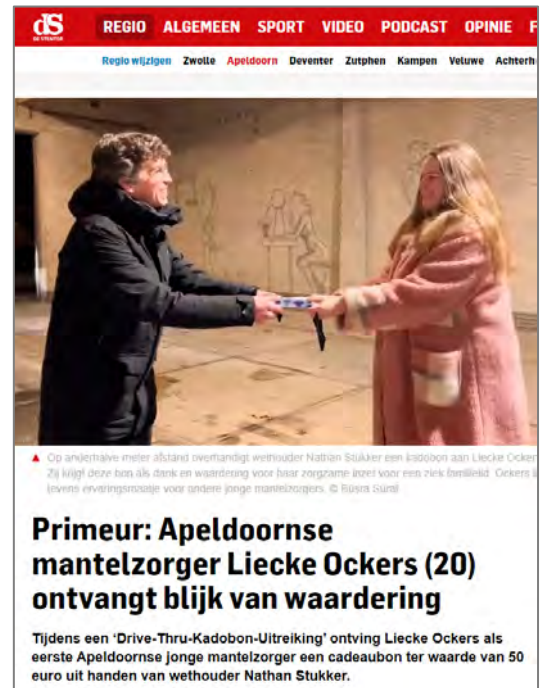
Werving en binding van vrijwilligers vraagt onze voortdurende aandacht. We werven via diverse kanalen, zowel online als offline. Maandelijks hebben we een inloophmoment voor nieuwe vrijwilligers. Omdat we zo veel mogelijk een afspiegeling van Apeldoorn willen zijn, investeren we in diversiteit. Dit doen we bijvoorbeeld met een flexpool voor vrijwilligers die niet wekelijks op vaste tijden beschikbaar zijn. Dit doen we samen met Present Apeldoorn. Ook werven we bewust onder doelgroepen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte. Zij kunnen op passende begeleiding van ons rekenen. We zetten in toenemende mate ervaringsdeskundigheid in.

We hechten eraan om onze blijk van waardering naar alle vrijwilligers op feestelijke wijze te uiten. De voorjaars DankJeWel moest als gevolg van de coronamaatregelen in aangepaste vorm worden aangeboden. We konden alle vrijwilligers in het zonnetje zetten met een pakket dat zij konden uitzoeken bij een lokale winkelier. In november vond het Grote Dankjewel in aangepaste vorm plaats. *De Meisjes met de Wijsjes* hebben een mooie theatershow gegeven in Orpheus voor alle vrijwilligers. Hierbij werd ook afscheid genomen van Erna van Bussel als directeur en werd Lineke Maat verwelkomt als nieuwe directeur. Dankzij de aangepaste vorm, hebben vele vrijwilligers dankbaar gebruik gemaakt van deze avond en hun waardering na die tijd, persoonlijk, via telefoon of e-mail uitgesproken. Met ruim 150 personen lag het aantal deelnemers lager dan voorgaande jaren. Er zijn ook vrijwilligers die het niet aandurfden om te komen, maar we hopen hen aankomend jaar weer te mogen verwelkomen. Tijdens de kerst werden er attenties bezorgd door vrijwilligers voor vrijwilligers. Op verschillende momenten in het jaar worden jubilarissen in het zonnetje gezet en bezocht, dit wordt erg gewaardeerd.

Coördinatoren hadden veel contact met vrijwilligers die zelf tot de kwetsbare groep behoorden en daardoor hun vrijwilligerswerk niet konden uitvoeren. Hierdoor voelden deze vrijwilligers zich toch verbonden met de Kap. De belangstelling die de beroepscoördinatoren en de vrijwillige coördinatoren toonden werd door de betrokken vrijwilligers zeer gewaardeerd.

Deskundigheidsbevordering

We bieden actief deskundigheidsbevordering aan onze vrijwilligers. Hiermee bieden we extra kennis aan vrijwilligers. We voorzien in een belangrijke informatiebehoefte. Ook bieden we diverse vaardigheidstrainingen. Dit komt de hulpvrager ten goede. De trainingen en workshops hebben daarnaast als doel de waardering aan vrijwilligers te laten blijken. Opgedane kennis en ervaring kunnen zij breder inzetten.



We bieden een introductiecursus onder de titel: *De Kap op Weg*. Deze wordt in losse modules aangeboden. De training biedt een nadere kennismaking met de organisatie en zorgt voor verbinding met de organisatie. We geven vrijwilligers een brede blik mee. Zij krijgen bijvoorbeeld ook informatie over het knooppunt mantelzorg. Vrijwilligers zijn onze ambassadeurs, daarom is het belangrijk dat zij weten waarvoor mensen bij de Kap terecht kunnen. Vaste onderdelen van *De Kap op Weg* zijn:

- Grenzen: persoonlijke grenzen en grenzen formele zorg – informele zorg. Hoe ga je daarmee om en wat spreken we er met elkaar over af?
- Niet pluis gevoel... wat kun je doen als je het niet vertrouwt?
- Communicatie en gespreksvoering.

Een deel van de bijeenkomsten en deskundigheidsbevordering wordt per team aangeboden en deels Kap-breed. In 2021 zijn de volgende thema's Kap-breed aangeboden:

- Online kennismaking en introductie (vervanging fysieke starttraining die niet door kon gaan i.v.m. coronamaatregelen).
- Thema verlies en rouw vanuit de werkgroep deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers bij mensen met een beperking, 2 avonden online i.v.m. het grote aantal aanmeldingen.
- Verbindende communicatie, online aangeboden.
- Verbindende communicatie live in de Groene Hoven. 2 x gegeven gezien grote aantal aanmeldingen.
- Thema Niet pluis voor nieuwe vrijwilligers, op locatie.
- Thema communicatie voor nieuwe vrijwilligers, op locatie.

We zien een grote voorkeur bij vrijwilligers voor bijeenkomsten en workshops op locatie. Op momenten dat bijeenkomsten niet georganiseerd konden worden, boden we alternatieven, waaronder belrondes.

Alle trainingen worden na afloop geëvalueerd. Vrijwilligers ervaren de scholing als nuttig; de aangeboden thema's voorzien in hun informatiebehoefte. Tijdens de scholing leert men elkaar kennen, er ontstaan onderlinge connecties en binding met de organisatie, men bouwt zelfvertrouwen op en de kennis wordt vergroot. Vrijwilligers voelen zich zelfverzekerder, herkennen dingen en voelen dat zij niet alleen staan. Meer kennis van de beperkingen die de hulpvrager ervaart leidt tot meer begrip en gemak in de omgang met de hulpvrager.

Wat fijn om collega's te zien en in een kleine groep te oefenen met elkaar.

5.3 Ervaringen

Prestatieafspraak: U doet onderzoek naar tevredenheid van vrijwilligers met de begeleiding door de vrijwillige coördinatoren en de beroepskracht en de klanttevredenheid van de hulpvrager.

Het meten van ervaringen doen we op verschillende manieren:

- Maandelijks evaluatie van de beroepskrachten met vrijwillige coördinatoren.
- Halfjaarlijkse telefonische evaluatie van vrijwillig coördinatoren met uitvoerend vrijwilligers.
- Evaluatie bij afronding van een begeleidingstraject.

Uit deze evaluaties blijkt dat men over het algemeen heel tevreden is. Hulpvragers geven aan dat hetgeen vrijwilligers van de Kap in de thuissituatie bieden echt tot steun is en een uitkomst biedt. Vrijwilligers geven aan de Kap 'een warm bad' te vinden en een luisterend oor. Eventuele knelpunten zijn snel en open bespreekbaar.

Jaarlijks lichten we één groep vrijwilligers en hulpvragers uit. In 2021 hebben we een onderzoek gedaan onder maatjes en hulpvragers waar zij aan gekoppeld zijn. Hieruit blijkt dat de Maatjes zeer tevreden zijn (gemiddeld rapportcijfer 8) over hoe ze begeleid en ingezet worden. Verbeterpunten liggen op het gebied van themabijeenkomsten, behoefte aan nieuwe vormen van intervisie en het aanbod van praktische informatie (zie paragraaf 4.4). Kap-breed concluderen we hieruit dat vrijwilligers zich graag voor onze

organisatie inzetten en we gezamenlijk maatwerk bieden aan hulpvragers en warm doorverwijzen waar nodig. In 2022 gaan we een frisse start maken met live bijeenkomsten, waarbij we weer actief kunnen ontmoeten en uitwisselen. De vrijwilligers geven aan hier veel behoefte aan te hebben. We gaan onderzoeken met welke andere organisaties, zowel formeel als informeel, we onze samenwerking kunnen verbreden om hulpvragers nog beter van dienst te kunnen zijn.

5.4 Samenwerking met ketenpartners

Prestatieafspraken: Geef een beschrijving van de samenwerking met ketenpartners

We werken met veel ketenpartners samen in zorg en welzijn. Vaste ketenpartners van de Kap zijn de Voedselbank, Stimenz, Humanitas, Schuldhulpmaatje, Ontmoet & Co en Present. Met deze organisaties zijn er vaste samenwerkingsverbanden op het gebied van onder andere voedselbankaanvragen, MaatjesApeldoorn en schuldhulpverlening. Bij de verschillende activiteiten zijn de partners genoemd, waarbij we vermeld hebben welke bijzonderheden en knelpunten we signaleren. In het algemeen signaleren we een toename van de complexiteit van zorgvragen. Dit maakt de noodzaak tot afstemming groter. Steeds meer professionele hulporganisaties doen een beroep op de Kap om een samenwerking aan te gaan vanwege het feit dat zij niet aan de hulpvragen van hun hulpvragers kunnen voldoen. Te denken valt aan GGNet, Gelre ziekenhuis, Riwis, Ons Huis, thuiszorgorganisaties, casemanager dementie. In 2022 wordt er onderzocht wat de samenwerkingsmogelijkheden kunnen zijn.

In 2021 hebben we met diverse partners nieuwe projecten en samenwerkingsverbanden gestart. We startten bijvoorbeeld het project Buurtmatch in de wijk Kerschoten met de woningbouwvereniging Ons Huis, Stimenz en de Kap. Dit project is gestart om bewoners de gelegenheid te geven hun hulpvraag te stellen of hun talenten als vrijwilligers in te zetten in de buurt. Een ander voorbeeld is Kleine Klus van Stimenz. Dit aanbod is overgedragen naar de Kap en Present om het inhoudelijk nog meer vorm te gaan geven en de vrijwilligers te behouden die zich hadden aangemeld voor een eenmalige klus. Met alle organisaties, waarbij een aantal collega's van de Kap, zijn er 180 vrijwilligers gebeld, waarvan enkele tientallen zich hebben ingeschreven bij de Kap. Hierdoor was er een toename aan nieuwe vrijwilligers, die anders verloren waren gegaan.

De gemeente heeft in het najaar een oproep gedaan om initiatieven tegen eenzaamheid te ontwikkelen en hier subsidie voor aan te vragen. Dit betreft de eenmalige subsidiegelden vanuit het Rijk. De Kap heeft met Ertoe doen en Present twee initiatieven toegewezen gekregen die uitgevoerd gaan worden in 2022.

De Kap participeert in diverse stedelijke netwerken, zoals het Netwerk Dementie en Palliatieve Zorg, platform Ertoe Doen, Moedige Dialoog, Samen 055 en het bestuurlijk en regionaal platform. Ook werken we nauw samen met de landelijke koepels Mantelzorg NL en NOV. Vanuit Platform Ertoe doen werken we met Agora en NOV samen. In 2021 organiseerden we gezamenlijk activiteiten in het kader van het Jaar van de Vrijwilliger.

We concluderen dat we, met onze vrijwilligers, beroepskrachten en ketenpartners verschil hebben kunnen maken in 2021. Door deze inzet konden bewoners van Apeldoorn en de dorpen langer zelfstandig wonen, zijn zij minder eenzaam en voelen zij zich gesteund door de mensen om hen heen.

Dat zetten we met plezier voort in 2022!