

DIRECTIEVERSLAG 2016

1. ALGEMENE GEGEVENS

De statutaire naam van de organisatie luidt: Stichting de Kap, ondersteuning van informele zorg. De Stichting is gevestigd in Apeldoorn.

De Stichting wordt bestuurd door een bestuur. De dagelijkse leiding van de stichting is in handen van een directeur.

Statutaire doelstelling

De Stichting stelt zich ten doel hulp te bieden aan inwoners van de gemeente Apeldoorn die zorg en ondersteuning in de thuissituatie nodig hebben en daarvoor onvoldoende of geen beroep kunnen doen op de formele zorg of het sociale netwerk.

De Stichting tracht dit doel te verwezenlijken door met een klein team van beroepskrachten :

- Vrijwilligers te werven en in te zetten bij hulpvragers;
- Mantelzorgers en vrijwilligers te adviseren en te ondersteunen;
- Ontmoeting en lotgenotencontacten te faciliteren;
- Organisaties, instellingen en bedrijven te adviseren en te ondersteunen bij het formuleren en uitvoeren van vrijwilligers- en mantelzorgvriendelijk beleid.

Per 31-12-2016 waren de volgende personen betrokken bij het werk van de Kap:

Leden van het bestuur:

- De heer P.M.M. Bouwman, voorzitter
- De heer W. Mulder, penningmeester
- Mevrouw D. Hubert, secretaris
- De heer G.J.M. Hoogeboom
- De heer M. Laponder

Het bestuur kwam in het jaar 2016 zes maal bijeen in vergadering.

Dhr. W. Mulder is als penningmeester van het bestuur nauw betrokken geweest bij het opstellen van de kwartaalcijfers, de jaarcijfers 2016 en het opstellen van de begroting 2017. Daarnaast heeft de Kap afgelopen jaar haar verzekeringsportefeuille gescreend en aangepast. Alle verzekeringen zijn vanaf 2017 ondergebracht bij één assurantietussenpersoon.

Een veranderende omgeving vraagt van een organisatie voortdurende afstemming en optimalisering van de werkprocessen en het registratiesysteem. Samen met twee adviseurs van de Sesamacademie is de Kap een traject gestart om kritisch te kijken naar deze processen en de wijze waarop zaken moeten worden geregistreerd. Naast medewerkers en vrijwilligers zijn ook de bestuursleden nauw betrokken bij dit organisatietraject.

Personeel:

De directeur is mevrouw E.M.M. van Bussel.

Voor het werk van de Kap waren vijftien medewerkers actief: 9,5 fte.

- Mevrouw G. de Boer, coördinator MaatjesApeldoorn
- Mevrouw K. Fennes, consulent mantelzorg
- Mevrouw A.A.C van Grol, medewerker marketing en communicatie
- De heer M. van Husen, interieurverzorger
- Mevrouw R. Kreuwel, coördinator vrijwilligers
- Dhr. B. Langereis, management ondersteuner
- Mevrouw G.J.H.J Lely-Damman, coördinator vrijwilligers
- Mevrouw J. Overeem, mantelzorgmakelaar
- Mevrouw J.L.M Scheers, coördinator vrijwilligers
- Mevrouw E.W. Slijkhuis, medewerker frontoffice
- Mevrouw G.H. van der Veen, coördinator vrijwilligers
- Mevrouw T.J. Vollebregt-Lammers, consulent mantelzorg
- Mevrouw L.B.M. Vos-Dijkhof, medewerker frontoffice
- Mevrouw J. van Zaanen-Jansen, netwerkregisseur informele zorg
- Mevrouw B. Zwolsman, consulent mantelzorg

Mevr. N. Postma is per 1 april werkzaam voor het project van het MeisjesWeeshuis “2016 Het jaar van de Jonge Mantelzorger”

Mevr. P.M.A. Vierbergen, coördinator Geheugensteunpunt is door het Netwerk Dementie Geriatrie gedetacheerd bij de Kap.

Ziekteverzuim en werkdruk

De Kap kent al jaren een zeer laag ziekteverzuim onder haar medewerkers. Echter in het jaar 2016 zien we de werkdruk bij de beroepskrachten toenemen. Het lijkt passend binnen de tijdsgeest maar het vraagt zeker ook oprechte aandacht. Medewerkers geven in hun jaargesprek aan dagelijks met plezier naar hun werk te gaan, maar ervaren soms te weinig tijd en ruimte voor elkaar, voor bezinning, inspiratie of het meedenken en ontwikkelen van beleid. De waan van de dag slokt mensen op. Zeker binnen een organisatie waar handelen en uitvoering hoge prioriteit kent, wordt dit in sommige situaties als druk ervaren. In 2016 is het maandelijkse themaoverleg steeds meer ingericht als een werkplaats voor uitwisseling en brainstormen. Deze vorm van overleg wordt als zeer constructief ervaren. Ook de personeelsmomenten in het voor- en najaar waar tijd is voor ontspanning en elkaar ontmoeten worden als zeer waardevol ervaren. Naast de gezamenlijke overlegmomenten volgen medewerkers individueel de verschillende themabijeenkomsten die landelijk of vanuit het netwerk worden aangeboden. In het jaar 2016 is het “thuiswerken” meer gepromoot en vanuit ICT gefaciliteerd. Medewerkers geven aan dat een dag thuiswerken zeer helpend is voor een goede balans tussen werk-privé.

Vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers

In 2016 waren er ruim 600 vrijwilligers actief voor de Kap. Een prachtige groep mensen die zich nauw verbonden voelen aan het werk en de visie van de Kap. Binnen de Apeldoornse samenleving zijn er

nog vele inwoners bereid om hun steentje bij te dragen. Zij willen graag vorm geven aan een samenleving waarin men naar elkaar omkijkt.

In 2016 boden we gemiddeld 111.980 uren ondersteuning en begeleiding wat zich vertaalt naar 73 fte (op basis van 1528 werkbare uren).

Samen met de vrijwillige hulpdiensten Dinge Doen, Graag gedaan en Helpende Handen Klarenbeek werden meer dan 2200 hulpvragen (zowel kortdurende als langdurende ondersteuning) ingevuld door de Kap. Naast deze 2200 geregistreerde hulpvragen worden er in toenemende mate hulpvragen doorgezet naar collectieve voorzieningen, organisaties die actief zijn binnen het netwerk Ertoe-doen of de vele andere instanties en organisaties die actief zijn in het sociale domein. De Kap voelt hierin een grote verantwoordelijkheid om hulpvragers hierin te ondersteunen en samen met hen de juiste weg te bewandelen zodat goede en passende ondersteuning geboden wordt. Medewerkers en vrijwillige coördinatoren van de Kap zijn op de hoogte van de sociale kaart en de activiteiten die binnen het sociale domein worden georganiseerd.

Eind 2016 stonden ruim 3500 mantelzorgers ingeschreven bij de Kap. De Kap heeft hierin een actief beleid gevoerd. Bij het aanvragen van de mantelzorgwaardering zijn mensen gewezen op het feit dat zij zich konden inschrijven bij het Stedelijk knooppunt mantelzorg. Ruim 2500 mantelzorgers hebben aan deze oproep gehoor gegeven.

Mantelzorgers die ingeschreven staan binnen het Stedelijk knooppunt worden via digitale nieuwsbrieven en via het magazine Informeel geïnformeerd over de meest actuele ontwikkelingen op het gebied van mantelzorgondersteuning. Ook worden mantelzorgers actief geïnformeerd over het aanvragen van de mantelzorgwaardering en alle activiteiten rondom de Dag van de Mantelzorg. In het jaar 2016 hebben 4300 mantelzorgers de mantelzorgwaardering in de vorm van een geldbedrag van €50,- euro op hun rekening gestort gekregen.

2. DE SPEERPUNTEN IN 2016:

VINDEN, VERBINDEN, VERSTERKEN EN VERLICHTEN

Vinden: Het vinden van mensen die zorgen voor hun naasten. Maar ook het vinden van de vrijwilligers en hulpvragers zijn voorwaarde om mensen te ondersteunen, te versterken, te verlichten en te verbinden.

Versterken: Het versterken van vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers in hun regie en positie zowel op individueel niveau als op het beleidsmatige niveau. Een goede verankering in de nieuwe WMO van het samenspel van de informele zorg en formele zorg.

Verlichten: Het verlichten van de taken voor zowel mantelzorgers als vrijwilligers door het bieden van scholing, training en deskundigheidsbevordering. Op deze wijze kunnen zij hun taken goed blijven uitvoeren.

Verbinden: Het verbinden van informeel en formeel opdat de vraag van de hulpvrager en mantelzorger gehoord, gekend en erkend wordt.

2.1 Vinden

Hulpvragers weten de Kap te vinden. Naast de vele geregistreerde hulpvragen zien we ook een toename van vragen die niet altijd binnen de Kap opgepakt kunnen worden. Deze hulpvragen worden (nog) niet geregistreerd, maar worden door de vele netwerken, waarin medewerkers en vrijwilligers van de Kap zijn aangesloten, opgepakt. Vragen die niet binnen het informele circuit kunnen worden beantwoord worden opgeschaald naar de formele zorg- en welzijnsorganisaties. Ook is er een directe lijn met de welzijnsnetwerken en de sociale wijkteams.

Mantelzorgers: De groei van het aantal mantelzorgers dat ingeschreven staat in het Stedelijk knooppunt mantelzorg kent een forse stijging ten opzichte van 2015. Enerzijds zijn mantelzorgers actief benaderd om zich in het kader van de mantelzorgwaardering in te schrijven bij het Stedelijk knooppunt, anderzijds zien we een forse toename van mantelzorgers die zich voor individuele vragen melden bij de Kap. Het actief benaderen van bedrijven en organisaties om het thema mantelzorg te agenderen, leidt tot meer vragen van individuele mantelzorgers. Het project van het Meisjesweeshuis “2016 Het jaar van de Jonge Mantelzorger” heeft een heel mooie impuls gegeven aan het steeds beter in beeld krijgen van de jonge mantelzorgers. Eind december stonden 160 jonge mantelzorgers bij de Kap ingeschreven. Als afsluiting van dit jaar is er een bijeenkomst georganiseerd in Sprengeloo. De jonge mantelzorgers ontvingen uit handen van wethouder Paul Blokhuis de mantelzorgwaardering in de vorm van een VVV bon ter waarde van €50,- Tijdens deze bijeenkomst werden ook ouders en andere familieleden uitgenodigd. Twee ambassadeurs namen als eerste de bon in ontvangst.

Vrijwilligers: Het vrijwilligersbestand van de Kap is al jarenlang stabiel. Gemiddeld nemen jaarlijks een kleine 70 vrijwilligers om heel uiteenlopende redenen afscheid van de Kap (leeftijd, overlijden, verhuizen of anders) maar een evenzo groot aantal nieuwe vrijwilligers meldt zich aan. De maandelijkse informatiebijeenkomsten voor nieuwe vrijwilligers worden nog steeds goed bezocht. Het aantrekken van een jongere doelgroep en mensen met een migrantenachtergrond blijft een punt van aandacht. In het jaar 2017 zullen wij ons breder gaan oriënteren op de social media waaronder Facebook en Twitter.

Uitspraken van vrijwilligers:

- *Hier leer je de kunst van de gepaste nabijheid*
- *Met elkaar de samenleving maken en dragen*
- *Doen, helpen en leren*

2.2 Verbinden

Samenwerken informeel

De website van Ertoe-doen is halverwege juni 2016 gelanceerd. Inmiddels hebben 18 platformleden hun informatie gedeeld op deze site. De website dient als een sociale kaart voor organisaties, vrijwilligers en hulpvragers. Binnen de Kap wordt actief met de site gewerkt en vele hulpvragers worden naar deze site doorverwezen. De regisseur fungeert als spin in het web en verbindt de verschillende netwerken actief met elkaar. Vraagstukken worden opgepakt en met elkaar wordt er op zoek gegaan naar een passend antwoord. Ook heeft de regisseur een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het Stedelijk knooppunt vrijwilligers en verenigingen (Apeldoorn Pakt Aan).

Samenwerking binnen de welzijnsnetwerken

Algemene voorzieningen vormen een belangrijk onderdeel van de sociale basisinfrastructuur die de draagkracht van inwoners verstevigt en de zelfredzaamheid vergroot. De samenwerking van de vier organisaties MEE Veluwe, Don Bosco, Stimenz en de Kap binnen het sociale domein heeft in 2016 een aantal mooie projecten opgeleverd. Voorbeelden hiervan zijn: Het project Jonge Mantelzorgers, gezamenlijke inzet op preventie, themabijeenkomst Eenzaamheid, het aansluiten van burenhulp op de

vangnetfunctie van vrijwillige inzet, de organisatie van de Dag van de Mantelzorg en de scholing van vrijwilligers door medewerkers van MEE Veluwe.

Door de inbreng van de Kap binnen het welzijnsnetwerk wordt de noodzakelijke expertise en daarmee de informele bijdrage aan zorg en ondersteuning aan kwetsbare inwoners van Apeldoorn gestimuleerd en geborgd.

- Samen zoveel leuker, zoveel verder, zoveel meer.....

Formeel/Informeel

De directeur van de Kap en de netwerkregisseur zijn betrokken bij de kerngroepen van de ontmoetingsplekken en zorgen voor verbinding in de wijk van formeel en informeel. Op kleine schaal wordt er geëxperimenteerd met het thema verbinden formeel en informeel. Mooie voorbeelden hiervan zijn de samenwerking van medewerkers van het sociaal wijkteam en de vrijwilligers van de thuisadministratie. Het voorbereiden van een inspiratiesessie formeel informeel met de deelnemers van het toekomstige CMO in Noordoost. Het samenwerken met Atlant om de wereld van de hulpvrager buiten de muren van de zorginstelling mee te nemen naar binnen.

Doorontwikkeling Geheugensteunpunt 2.0

De Kap is nauw betrokken geweest bij de doorontwikkeling van het Geheugensteunpunt. Het welzijns- en informele circuit is gepositioneerd en heeft een duidelijke toegevoegde waarde voor de ketenzorg dementie in de regio Oost-Veluwe. Eind 2016 is een nieuw werkproces “inzet casemanagement en casemanager dementie” tot in detail uitgewerkt en in 2017 zal deze werkwijze operationeel zijn. Het Geheugensteunpunt hanteert een eigen inhoudelijke en financiële verantwoording naar de gemeente. De coördinator valt onder de verantwoordelijkheid van de Kap en neemt deel aan teamoverleg en inhoudelijke themabijeenkomsten.

2.3 Versterken

Deskundigheid en kwaliteit van dienstverlening

De Kap hecht grote waarde aan de ondersteuning van haar vrijwilligers. Naast de beroepsmatige begeleiding en ondersteuning wordt er geïnvesteerd in scholing en deskundigheidsbevordering. Veel van de scholing wordt intern vorm gegeven. Vrijwilligers die doorgaans één op één actief zijn in de thuissituatie, hechten veel waarde aan elkaar ontmoeten, het delen van kennis en het uitwisselen van ervaringen. Om het inperken van risico's en de kwaliteit van onze dienstverlening blijvend te borgen hebben we in navolging van gemeentelijk beleid de VOG (verklaring omtrent gedrag) ingevoerd. Dit geldt voor alle bij de Kap ingeschreven vrijwilligers en betekent een inhaalslag voor de bestaande groep.

2016 Het jaar van de Jonge Mantelzorger

Met extra projectgelden vanuit het Meisjesweeshuis is het jaar 2016 tot het jaar van de Jonge Mantelzorger uitgeroepen. In samenwerking met de 4 samenwerkingspartners in welzijn zijn naast twee grote fundagen en de maandelijkse uitreiking van VIP arrangementen, vele extra activiteiten voor deze doelgroep georganiseerd. Naast de extra gelden van het Meisjesweeshuis heeft de projectleider

vele organisaties en bedrijven aan zich weten te binden waardoor er voor het jaar 2017 voldoende gelden kunnen worden gereserveerd voor de borging van de activiteiten. Ook zijn er dit jaar drie jonge mantelzorgers benaderd die in de rol van ambassadeur aandacht vragen voor deze doelgroep. De posters met daarop het persoonlijke verhaal en een foto van deze jonge ambassadeurs zijn inmiddels gedrukt en hangen op prominente plekken bij de verschillende scholen en jeugdcentra binnen Apeldoorn.

- Ik zie om naar mijn vader.....Wie ziet mij.

Uitwisselen en kennisdelen

Vanuit de enquête wijkgerichte ketenaanpak hebben een 10-tal organisaties aangegeven graag met enige regelmaat geïnformeerd te worden over onderwerpen met betrekking tot jonge mantelzorgers, werk en mantelzorg of mantelzorgondersteuning in het algemeen. De Kap heeft in 2016 twee bijeenkomsten georganiseerd die in verband met de zeer geringe deelname niet zijn doorgegaan. Reden hiervoor is dat het op de agenda te krijgen van het thema mantelzorg bij organisaties en bedrijven een lastig en ingewikkeld proces blijft. Wij zien het als een heel belangrijke opdracht om in welke vorm dan ook, hier blijvend aandacht voor te vragen. De Kap voelt zich uitgedaagd om hier creatieve en innovatieve werkvormen voor te ontwikkelen.

2.4 Verlichten

Dag van de Mantelzorg

De Dag van de Mantelzorg heeft dit jaar de vruchten geplukt van de samenwerking die de afgelopen jaren vorm heeft gekregen. Onder regie van de Kap organiseert een werkgroep, die bestaat uit een heel divers palet van Apeldoornse bedrijven, overheidsinstanties, cultuur en zorg- en welzijnsorganisaties dit jaarlijks terugkomend evenement

De werkgroep heeft dit jaar het thema “Mantelzorg doe je samen” heel letterlijk genomen. Zij hebben vele Apeldoornse bedrijven en instanties gemobiliseerd en Apeldoorn breed aandacht gevraagd voor deze bijzondere dag. 10 november werden ruim 600 mensen van harte welkom geheten in het Apeldoorns theater Orpheus. Naast een prachtig en zeer afwisselend theaterprogramma was er ook voldoende ruimte en tijd om tijdens een uitgebreid buffet, elkaar te ontmoeten. Met een wijntje en muziek (verzorgd door de band van de Belastingdienst) werd deze avond in stijl afgesloten. Reacties tijdens de avond en na afloop bij de uitgang waren meer dan lovend. De mantelzorgers voelde zich gezien, gehoord en ruim 95% van de mensen ging met een meer dan tevreden gevoel huiswaarts.

Samenvoegen de afdeling Vrijwillige Intensieve Thuiszorg en de afdeling Sociale Hulp

In het jaar 2016 is hard doorgewerkt aan de samenvoeging van beide afdelingen. Beide afdelingen zijn nu wijkgericht georganiseerd. Door de samenvoeging van de afdelingen kunnen hulpvragen sneller gematcht en vrijwilligers nog efficiënter ingezet worden. Er wordt gewerkt vanuit een brede intake (vrijwillige coördinatoren zijn hierin geschoold), waarbij er gekeken wordt naar, enerzijds de behoefte en mogelijkheden van de hulpvrager en anderzijds naar waar de ondersteuning het best plaats kan vinden. Samen met de vrijwillige coördinatoren en de beroepskrachten van de Kap en in goede afstemming met het platform Ertoe-doen is er een uitgebreide sociale kaart per stadsdeel ontworpen. Deze toch wel nieuwe en innovatieve werkwijze vraagt iets van de vrijwillige coördinatoren en beroepskrachten. Niet langer alleen de focus op de eigen organisatie maar een brede kijk op het totale

Apeldoornse ondersteuningsaanbod. Het gaat dan niet meer om hoeveel hulpvragen er binnen de eigen organisatie zijn weggezet (tellen) maar welke rol de vrijwillige coördinator van de Kap heeft gespeeld bij de zoektocht naar het juiste antwoord (vertellen). Ook worden witte vlekken gemeld bij de netwerk regisseur van het platform Ertoe-doen, zodat hier mogelijk in de toekomst aanbod op ontwikkeld kan worden.

In 2017 wordt deze nieuwe werkwijze verder uitgewerkt en vormgegeven. Denk hierbij aan het aanpassen van intakeformulieren, trainingen coördinatoren, scholing vrijwilligers en dergelijke.

De digitale nieuwsbrief en het magazine Informeel

Naast de digitale nieuwsbrief die 10x per jaar verschijnt zijn er ook twee magazines Informeel verschenen. De digitale nieuwsbrief informeert vrijwilligers en mantelzorgers over verschillende activiteiten en actuele ontwikkelingen op het gebied van de Informele zorg. Het magazine Informeel ontwikkelt zich steeds meer als een mooi naslagwerk voor wat betreft de werkzaamheden van de Kap en partners binnen het sociale domein.

De eerste uitgave van dit jaar stond in het teken van “Samen”. Samen resulteert vaak in mooie dingen. Het verbindt mensen en organisaties. Het activeert, stimuleert en inspireert. In dit themamagazine werd aandacht besteed aan de vele vormen van samenwerking die de Kap door de jaren heen vorm en inhoud heeft gegeven. Wat doen we samen, met wie doen we samen en hoe doen we het samen. In het tweede magazine stond het thema “Daar doen we het voor” centraal. In deze uitgave kwamen onder andere de vrijwilligers aan het woord die op heel eigen wijze hun drijfveren en passie voor het vrijwilligerswerk voor het voetlicht brachten. Beide magazines schetsen samen een heel mooi jaarbeeld van de organisatie. Bij de totstandkoming en verspreiding van de magazines, te fiets of te voet (1500 exemplaren), zijn vele vrijwilligers en sponsors betrokken. Dit maakt het mogelijk om de magazines tegen minimale kosten te produceren.

3. DE WIJZE VAN VERANTWOORDING

De wijze van verantwoording over het jaar 2016 wordt bepaald door:

- De prestatieafspraken vastgelegd in de individuele beschikkingen gericht aan de individuele organisaties
- De prestatievelen en indicatoren vastgelegd in de formats over de specifieke verplichtingen waarna ook in de beschikking op grond van de subsidieregeling WMO en Jeugdhulp 2016 wordt verwezen.

Deze formats zijn tot stand gekomen mede na bespreking met de verschillende organisaties.

De formats zijn een vertrekpunt en zullen de komende jaren worden doorontwikkeld. De formats dienen voor de rapportage van de aangegane verplichtingen, maar hebben ook als doel om gezamenlijk het gesprek hierover aan te gaan. Het is een middel om gezamenlijk een meet- en verbeterbeweging op gang te krijgen en leidt tot de realisatie van gezamenlijk gestelde doelen.

De Kap verantwoordt onder de hieronder genoemde functies:

Functie F5a	Stedelijk knooppunt vrijwilligers en verenigingen
Functie 5b	Ondersteuning vrijwilligers
Functie 6A	Stedelijk knooppunt mantelzorg
Functie 6B	Mantelzorgondersteuning
Functie 7	Toeleidingsplekken

4. FINANCIEN

In het jaar 2016 heeft de gemeente op de functie F5 (vrijwilligersondersteuning) en functie F6 (mantelzorgondersteuning) de subsidieaanvraag volledig gehonoreerd. Voor de functie F7 (toeleidingsplekken en talentplekken) is een bedrag van €21.000,- minder beschikbaar. Ook dit jaar is er in goed overleg met de gemeente gekeken naar de inzet van vrijwillige maatjes bij hulpvragers die doorverwezen worden vanuit het Activerium. Ervaring leert dat de inzet van vrijwilligers voor deze doelgroep steeds lastiger wordt en in veel situaties opgeschaald moet worden naar de inzet van beroepskrachten.

Het resultaat voor 2016 bedraagt positief €68.000,- en is als volgt bestemd. Er wordt een bedrag van €16.000,- toegevoegd aan het bestemmingsfonds Meisjesweeshuis, zodat in het jaar 2017 de activiteiten voor de jonge mantelzorger ook duurzaam kunnen worden ingebed. Een bedrag van €7000,- is gedoteerd aan het bestemmingsfonds Geheugensteunpunt (zie voor nadere toelichting het verslag van het Geheugensteunpunt). Dan zal de Kap in 2017 overgaan op een nieuw registratiesysteem. Dit betreft een meer klantvriendelijke registratie waarbij wij de hulpvrager, de vrijwilliger en de mantelzorger zo efficiënt en effectief mogelijk van dienst kunnen zijn. Er komt een speciale tool voor alle vrijwillige (wijk)coördinatoren, zodat gegevens van hulpvragers en matching van vrijwilligers goed op elkaar aangesloten worden en privacy regels geborgd zijn. Voor de ontwikkeling van dit nieuwe systeem inclusief de volledige migratie en scholing wordt een bedrag van €15.000,- gedoteerd aan het bestemmingsfonds Registratie. Dan zal een bedrag van €30.000,- gedoteerd worden aan de algemene reserve van de Kap.

Stichting de Vrienden

De Stichting van de Vrienden heeft ook afgelopen jaar een aantal projecten van de Kap ondersteund met een financiële bijdrage. De jaarlijkse Dank Je Wel bijeenkomst en een bijdrage in het kader van de Dag van de Mantelzorg. De zoektocht naar nieuwe mogelijkheden om naast de vaste donateurs ook bedrijven enthousiast te maken voor het werk van de Kap is nog onvoldoende van de grond gekomen. Er is dit jaar weer een actie geweest binnen de kerken wat ook altijd weer een mooi bedrag oplevert. Eén van de bestuursleden van de Vrienden heeft zijn diensten aangeboden bij de VIP arrangementen voor de jonge mantelzorgers, waarbij er een rondvlucht is gemaakt in een zweefvliegtuig vanaf Teuge.

VERANTWOORDING 2016

Vertellen en Tellen

Verklaring van de gebruikte tekens:



= Afgerond en/of zoals afgesproken uitgevoerd.



= Lopend traject, wordt nog uitgevoerd of dient te worden gecontinueerd.



= Nog niet (geheel) gerealiseerd, vraagt nog aandacht.

Functie 5: Vrijwilligersondersteuning


- **Stedelijk knooppunt vrijwilligers en verenigingen (A)**
- **Ondersteuning vrijwilligers (B)**

Stedelijk knooppunt vrijwilligers en verenigingen (A)

Brede doelstelling: Stimenz, Present en de Kap werken aanvullend en vanuit hun eigen achterban en zetten zich tezamen in voor een breed georiënteerde stedelijke ondersteuningsstructuur (zorg, welzijn, sport, cultuur, natuur e.d.) ten einde efficiënte en effectieve ondersteuning te bieden aan organisaties en verenigingen die met vrijwilligers werken.

Doelstelling de Kap: De regisseur netwerk informele zorg heeft een aanjagende rol als het gaat om het domein van de vrijwilligers die actief zijn in de thuissituatie op het gebied van zorg en welzijn. De regisseur inspireert, verbindt en ondersteunt vrijwilligersorganisaties, zodat de eigen kwaliteiten van de organisaties verbonden worden met wat er in de samenleving nodig is. De regisseur heeft een adviesrol richting Stimenz en Present als het gaat om het vormgeven van het Stedelijk knooppunt vrijwilligers en verenigingen (Apeldoorn pakt aan!). Het platform vrijwilligersorganisaties (Ertoe-doen) is onderdeel van het knooppunt, maar ook als domein zelfstandig verenigd.

Taak 1: Centrale matching van vraag en vrijwillig aanbod		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	De website Ertoe-doen.nl is in werking getreden en vrijwilligersorganisaties weten elkaar te vinden en kunnen gevonden worden.	De website Ertoe-doen is 20 juni 2016 live gegaan. Aan het einde van het jaar hebben 18 van de 24 platformleden informatie aangeleverd en zijn op basis daarvan opgenomen binnen de sociale kaart. Het ontwikkelen van de website en het betrekken van de organisaties is een intensief traject gebleken, waarbij persoonlijke gesprekken en contact hebben geleid tot meer samenhang en betrokkenheid binnen het platform. De visie die ten grondslag ligt aan het werken met identiteitsgebonden organisaties binnen een netwerkconstructie spreekt aan en inspireert, maar vraagt continue aandacht om partijen betrokken te houden. Tijdens de platformbijeenkomsten spreken organisaties elkaar aan op het wel of niet deelnemen aan het digitale Ertoe-doen. Toch zijn er nog een aantal organisaties die zich niet hebben aangemeld. In 2017 staat aansluiting van de laatste organisaties centraal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Het aanbod van informele zorg in de thuissituatie is inzichtelijk en toegankelijk voor hulpvrager, vrijwilliger en organisatie.	De opzet van de website zorgt voor een duidelijke ingang voor vrijwilliger, hulpvrager en platformorganisatie. De links brengen de vrijwilliger en hulpvrager zo direct mogelijk naar de voor hem of haar interessante informatie en contactmogelijkheid. Organisaties krijgen in hun mailbox herkenbare Ertoe-doen verzoeken of aanvragen en hebben met elkaar afgesproken dat ze hun verantwoordelijkheid nemen om de vrijwilliger en hulpvrager zelf te helpen of warm door te verwijzen naar andere platformleden. De netwerkregisseur ervaart een toename van het aantal vragen dat voorgelegd wordt per mail en waarbij organisaties op zoek zijn naar vrijwillige alternatieven die zij zelf niet kunnen bieden. Binnen de Kap doen de coördinatoren steeds vaker een beroep op de netwerkregisseur om mee te denken over oplossingen bij hulpvragen.
<input checked="" type="checkbox"/>	Sociale partners zijn op de hoogte van de website Ertoe-doen en krijgen inzicht in het aanbod van de informele zorg in de thuissituatie.	Ertoe-doen is gekoppeld aan de verhalencampagne Samen goed voor Elkaar. Ook platformleden maken melding van de website in digitale nieuwsbrieven en op hun eigen website. In de tweede helft van 2016 en in 2017 wordt verdere aandacht besteed aan het bestaan van de website (voorlichtingsronde WMO loket, ontmoetingsplekken, welzijnsnetwerken, sociale wijkteams en buurtregisseurs). De voorlichting wordt waar mogelijk gecombineerd met informatieverstrekking over het Knooppunt mantelzorg.

		In de tweede helft van 2016 zijn er presentaties gehouden over de visie en werking van Ertoe-doen in relatie tot formele zorg. Dit gebeurde bij de vrijwilligers van SchuldHulpMaatje, de vrijwilligers van Homestart en de vrijwillige coördinatoren van de Kap.
	De pop-up actie faciliteit verbindt vrijwilligersinitiatieven met gemeenschapskracht (burgers, bedrijfsleven, sociale partners).	<p>De eerste pop-up actie is gepost om ondernemers te vragen mee te helpen met het beschikbaar stellen van VIP arrangementen voor jonge mantelzorgers. Omdat er nog weinig ruchtbaarheid is gegeven aan de website Ertoe-doen, verwachten we nog geen massale reacties. De website is voor het brede publiek nog niet te vinden en onbekend. De pop-up actie zal pas gaan leven als de sociale kaart en de forumfunctie bekend zijn en actief gebruikt gaan worden (planning eind 2016/2017).</p> <p>Los van de website heeft de netwerkregisseur haar netwerk ingezet om ouderen te vinden die het Kerstdiner in de Cantharel, georganiseerd door het Ouderenfonds, graag zouden willen bijwonen. Ook worden diverse particuliere initiatieven (ZZP/vrijwillig) in contact gebracht met sleutelfiguren.</p> <p>Omdat meerdere sites zich ook gaan richten op burgerkracht (Apeldoorn Pakt Aan), is het de vraag of er veel geïnvesteerd moet worden in de pop-up faciliteit of dat initiatieven van burgers via de netwerkregisseur worden gekoppeld of verbonden met belanghebbenden en belangstellenden.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	Persoonlijk contact als vangnetfunctie voor vrijwilligers en hulpvragers die de digitale weg niet kunnen vinden.	Via de website zijn alleen vragen van organisaties binnen gekomen en nog niet van individuele vrijwilligers en hulpvragers (PR ronde heeft tweede helft van 2016 plaats gevonden). Los van de website stemmen mantelzorgmakelaar en netwerkregisseur samen af rondom individuele hulpvragen en hebben een overzicht van informele ondersteuning, semi-informeel en commerciële dienstverlening gemaakt om hulpvragers beter te kunnen ondersteunen en verwijzen.
<input checked="" type="checkbox"/>	De werking van de digitale sociale kaart en verwijfsfunctie is geëvalueerd op grond van de wensen en behoeften die de vrijwilligersorganisaties hebben aangegeven.	Tijdens de platformbijeenkomst op 4 oktober 2016 is aandacht besteed aan de werking van de sociale kaart, uitleg over elkaars diensten en mogelijkheden tot doorverwijzen. In kleine groepjes hebben de leden elkaar weer beter leren kennen. Iedereen is enthousiast over de digitale sociale kaart.


Taak 2: Gezamenlijke werving en deskundigheidsbevordering		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	De Vrijwilligersacademie wordt gebruikt voor het aanbieden van scholing/trainingen e.d.	De Kap heeft een jaarplanning gemaakt van scholing en trainingen en publiceert dit aanbod op de Vrijwilligersacademie. De netwerkregisseur volgt de ontwikkelingen m.b.t. de Vrijwilligersacademie en adviseert als het gaat om het betrekken van doelgroepen en de behoeften die vrijwilligersorganisaties hebben t.a.v. deskundigheidsbevordering en wervingsactiviteiten. De platformorganisaties worden gestimuleerd gebruik te maken van het aanbod van de Vrijwilligersacademie en interessante trainingen en netwerkbijeenkomsten worden doorgestuurd naar de leden.
<input checked="" type="checkbox"/>	Samenwerking initiëren met als doel het organiseren van een vrijwilligersmanifestatie gericht op werving.	Eind 2016 zijn de voorbereidingen getroffen om een gezamenlijke regiegroep in te richten om in 2017 toe te werken naar een vrijwilligersmanifestatie. De Gemeenteraad heeft financiële middelen gevraagd en beschikbaar gesteld voor het werven van vrijwilligers. Het vinden en binden van vrijwilligers is voor alle organisaties een belangrijk thema. Apeldoorn Pakt Aan, het Platform coördinatoren vrijwilligerswerk Zorg & Welzijn, het Platform Ertoe-doen en de Sportraad hebben de handen ineen geslagen om ook in aanloop van de manifestatie maandelijks bijeen te komen en krachten te bundelen. Er wordt gebruik gemaakt van elkaars netwerken, kennis, handige tools en inzet, waardoor het samenwerken een instrument is geworden om gemeenschappelijk doelen te realiseren.
Taak 3: Stimuleren van netwerkvorming en kennisdeling tussen vrijwilligersorganisaties en verenigingen		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	Bijeenkomst platform vrijwilligersorganisaties (Ertoe-doen).	Op 4 april stond de platformbijeenkomst in het teken van vluchtelingen. In samenwerking met Present is het programma van de avond vormgegeven. De organisaties werden opgedeeld in groepen en gingen met elkaar in gesprek over wat zij zouden kunnen betekenen voor vluchtelingen in de diverse opvangmodaliteiten (statushouders, AZC, AMA's en noodopvang). Tevens werd er gekeken of de doelgroep vluchtelingen aan de website Ertoe-doen moest worden toegevoegd en wat de website in de samenwerking kon betekenen. De opkomst tijdens de bijeenkomsten is groot en de interactie wordt gewaardeerd.

		<p>Op 4 oktober vond de tweede platformbijeenkomst plaats. Centraal stond het werken met de website van Ertoe-doen die in juni live was gegaan. Er werd gesproken over elkaars diensten en expertise en mogelijkheden van doorverwijzen. Daarnaast werd gekeken hoe het besloten forum een rol kan vervullen bij signaleren, witte vlekken en het delen van interessante bijeenkomsten.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>De netwerkregisseur geeft voorlichting over informele zorg in de thuissituatie.</p>	<p>De netwerkregisseur vertegenwoordigt de informele zorg in de thuissituatie en voerde deze periode netwerkgesprekken met zorgorganisaties (binnen kerngroepen en met het Platform coördinatoren vrijwilligerswerk binnen zorg & welzijn), de buurtcoöperatie Zuid, de Belastingdienst, het platform gehandicapten Apeldoorn en de gemeente. Structureel vindt er maandelijks afstemming plaats met Stimenz en wordt deelgenomen (1x per kwartaal) aan het Maatjesoverleg (adviserend).</p> <p>Aan het einde van 2016 zijn er ook voorbereidende gesprekken gevoerd met het sociale wijkteam van Noordoost. Het doel is om begin 2017 een inspiratiesessie te houden voor medewerkers van sociaal wijkteam, welzijnsnetwerk, CJG en WMO met als onderwerp verbinden formeel en informeel.</p> <p>Met Atlant heeft meerdere malen overleg plaats gevonden om een pilot te starten waarin de aansluiting van informeel-formeel centraal staat. Bij overgang van een zelfstandig wonende hulpvrager naar semi-zelfstandig (bijv. Berkenhove) wordt gekeken naar de rol van de vrijwilliger en mantelzorger en de samenwerking tussen de Kap en Atlant.</p>
<p>Ondersteuning vrijwilligers (B)</p>		
<p>Doelstelling: Beroepskrachten ondersteunen en coördineren het werk van vrijwilligers die op hun beurt mensen in kwetsbare situaties ondersteunen door middel van het bieden van algemene hulp (praktisch van aard of in de vorm van sociaal-emotionele steun). De hulp kan kort of langdurig zijn van aard. De beroepskrachten dragen zorg voor een integrale benadering en afstemming met andere sociale partners. Van belang bij de beroepsmatige begeleiding is het realiseren van continuïteit van dienstverlening, het bevorderen van deskundigheid, het inperken van risico's, het toepassen van hoor en wederhoor bij geschillen en het borgen van kwaliteit.</p>		

➤ Functioneren in de keten (kwalitatief)		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Resultaten van de samenwerking tussen de coördinatoren vrijwilligersondersteuning van de verschillende afdelingen en samenwerkende organisaties.</p>	<p>De algemene hulpdienst werkt samen met het Rode Kruis en de bezorgdienst van de Spar ('s Heerenloo) om hulpvragers te ondersteunen bij het boodschappen doen of laten bezorgen. De boodschappenbus is vanwege persoonlijke omstandigheden van de vrijwillige coördinator gestopt. Omdat de ervaring leert dat hulpvragers vaak meer één op één aandacht behoeven, is niet gezocht naar een alternatief voor de boodschappenbus. De individuele begeleiding door vrijwilligers van de Kap bij het doen van boodschappen blijft een belangrijk onderdeel in de meeste hulpvragen.</p> <p>Binnen de schuldhulpverlening wordt samengewerkt door de coördinatoren van Schuldhulpmaatje, Humanitas en de Kap. Er is een gezamenlijke aanmeldlijst en geen wachtlijst. Desondanks komen er veel aanvragen rechtstreeks bij de Kap binnen die direct worden opgepakt. De gezamenlijke aanmeldlijst bevat in toenemende mate aanvragen die zich niet lenen voor vrijwillige ondersteuning. Dit wordt door de samenwerkingspartners teruggekoppeld aan de desbetreffende professionals. Tevens is er afstemming en samenwerking met een groot aantal sociale partners, waaronder de gemeente (Stadsbank), Stimenz en een aantal zorgorganisaties.</p> <p>De vragen m.b.t. thuisadministratie en vervoer zijn in een aantal gevallen gecompliceerder geworden. De samenwerking met het Sociale Wijkteam is intensiever.</p> <p>De afdeling sociale hulp van de Kap werkt samen met MaatjesApeldoorn om af- en opschalen mogelijk te maken. Als de hulpvraag niet op ontwikkeling is gericht en de vraag gericht is op langdurige ondersteuning, wordt er gebruik gemaakt van de vrijwilligers van de afdeling sociale hulp van de Kap. Ook komt het voor dat na afronding van een maatjestrject, ondersteuning door een vrijwilliger nodig blijft. Deze vragen die gericht zijn op langdurige ondersteuning worden de Kap overgenomen. Tenslotte was er beperkt sprake van uitwisseling van vrijwilligers.</p>

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Innovatieve ontwikkelingen en signalen.</p>	<p>De afdeling sociale hulp van de Kap en de Vrijwillig Intensieve Thuiszorg zullen samengaan. Doel is om wijkgericht en meer vraaggericht te kunnen werken. Uitgegaan wordt van een brede intake, waarbij de vrijwillige coördinatoren in de wijk de hulpvraag in kaart brengen. Los van het aanbod van de Kap wordt ook gekeken waar de hulpvrager het beste ondersteund kan worden. Hiervoor is het belangrijk dat de sociale kaart per wijk en de mogelijkheden om warm door te verwijzen voor handen zijn. Samenwerking met o.a. de organisaties van Ertoedoen en de ontmoetingsplekken is hiervoor een voorwaarde.</p> <p>Eind december was de ‘fusie’ van beide afdelingen een feit en zijn er per wijk sociale kaarten ontwikkeld als instrument om door te verwijzen naar externe partners. Gekeken wordt hoe we de sociale kaarten, ingestoken vanuit informeel, breder onder de aandacht kunnen krijgen bij de samenwerkingspartners (WMO loket, welzijnsnetwerk, sociale wijkteam e.d.).</p> <p>In de praktijk zien we dat bij het in kaart brengen van de hulpvraag, vaak vanuit welzijn en zorg gestart wordt met nieuwe initiatieven om aan de hulpvraag tegemoet te komen. Vanuit informele zorg zouden we graag zien dat er na het ophalen van de hulpvraag eerst gekeken wordt naar wat er al door informele zorg organisaties wordt aangeboden. Hierdoor gaat er geen kennis en expertise verloren en worden subsidies toegekend aan de organisaties die al actief zijn i.p.v. aan allerhande nieuwe initiatieven.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Samenwerking met ketenpartners zorg & welzijn (informeel en formeel).</p>	<p>De vrijwillige coördinatoren, vrijwilligers en beroepscoördinator hebben per wijk fiets- en wandeltochten gehouden langs de ontmoetingsplekken. Elkaar kennen leidt tot nieuwe mogelijkheden van samenwerking.</p> <p>Ten behoeve van de brede intake (belang van de sociale kaart) waren er verschillende kennismakingen met verschillende buurtinitiatieven, waaronder het Noaberschap Ugchelen, Buurtcoöperatie Zuid en de Buren voor Burenpunten (Stimenz).</p> <p>MEE en de Kap werken samen als het gaat om vrijwillige inzet bij hulpvragers met een beperking. Vrijwilligers worden geschoold door MEE en de Kap biedt expertise aan als het gaat om de begeleiding en ondersteuning van autonome vrijwilligers. In 2016 is er 77 keer een koppeling gemaakt tussen een vrijwilliger van de Kap en een hulpvrager van MEE. In 2015 noteerde MEE dit in 6 gevallen. De grote toename wordt door een deel verklaard door</p>

		<p>het specifiek registreren van deze samenwerking, maar elkaar kennen en vinden heeft zonder twijfel geleid tot meer matches.</p> <p>In de Maten zijn er lunchbijeenkomsten gehouden met vrijwilligers van de Kap en de beroepskrachten uit de welzijnsnetwerken. Daarnaast nemen vrijwillige coördinatoren deel aan de werkgroepen van de diverse welzijnsnetwerken (met name NO en ZO)</p> <p>Hoewel in 2015 nog veel werd afgetast wat wel en niet bij vrijwilligers hoorde, zagen we in 2016 meer duidelijkheid ontstaan over wat vrijwilligers wel en niet kunnen/willen oppakken (grenzen aan vrijwilligerswerk). Dit onderlinge begrip leidt tot een betere afstemming tussen formeel en informeel. De verwachtingen die men wederzijds van elkaar heeft blijven ook in 2017 nog veel aandacht behoeven.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Gezamenlijke ontwikkelde en gegeven cursussen.</p>	<p>Er zijn themabijeenkomsten gehouden voor vrijwilligers met de volgende onderwerpen: Licht verstandelijke beperking, dementie en sociaal netwerk vergroten. In de tweede helft van het jaar werd daarnaast aandacht besteed aan NAH en de problematiek van alcoholverslaving. De vrijwilligers van de afdeling intensieve thuiszorg konden bijeenkomsten bijwonen over chronisch zieken en dementie en hielden intervisie bijeenkomsten.</p> <p>De vrijwilligers van de vrijwillige palliatieve thuiszorg en de bezoeken na partnerverlies volgden hun eigen inhoudelijke programma met ruimte voor specifieke thema's en voor het delen van ervaringen.</p> <p>Daarnaast vond drie keer per jaar de introductiebijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers plaats met de onderdelen: communicatie, grenzen stellen, niet pluis gevoel en organisatie de Kap.</p> <p>Tenslotte hielden de verschillende afdelingen elk hun eigen overleggen en bijeenkomsten. Het ontmoeten en uitwisselen van ervaringen blijft belangrijk voor vrijwilligers. Aan de hand van het stoplichtenspel werd bijvoorbeeld gesproken over vragen en dilemma's waarmee je als vrijwilliger te maken krijgt. Daarnaast werden gastsprekers uitgenodigd bij afdeling overleggen om kennis en expertise te delen (bijvoorbeeld rondom schuldhulpverlening).</p>

<input checked="" type="checkbox"/>	Tevredenheid vrijwilligers over begeleiding/coaching.	<p>In mei heeft er een behoeftepeiling plaatsgevonden onder de vrijwilligers van de algemene hulpdienst (wijkgericht). 116 vrijwilligers (van de 206 aangeschrevenen) hebben gereageerd op de enquête. 93,8% van de vrijwilligers was tevreden over de begeleiding door de Kap. Voor 83% geeft de digitale nieuwsbrief voldoende informatie. 97,3% is tevreden met de georganiseerde vrijwilligersbijeenkomsten. 85,7% vindt dat ze voldoende door de Kap worden ingezet. In het tweede deel van de behoeftepeiling werd ingegaan op persoonlijke kwaliteiten en behoeften. Deze uitkomsten worden door de vrijwillige wijkcoördinatoren individueel opgepakt.</p>
➤ Effect van de ondersteuning		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
	Klanttevredenheid	<p>De Kap neemt actief deel aan een werkgroep die i.s.m. Brotherwood onderzoek wil doen naar de succes- en faalfactoren van de transitie en transformatie binnen zorg en welzijn. Er ligt een voorstel bij de gemeente en binnenkort vinden er gesprekken plaats over dit voornemen en de opzet.</p> <p>Daarnaast wordt doorlopend gevraagd of hulpvragers tevreden zijn met de vrijwillige ondersteuning. Bij het afsluiten van de hulpvraag komt het standaard aan de orde. Indien er verbetering mogelijk is of gewenst, wordt dit door de desbetreffende beroepscoördinator opgepakt. Er zijn in 2016 geen formele klachten binnen gekomen van hulpvragers. Wel zijn er veel uitingen geweest van tevreden en dankbare hulpvragers en mantelzorgers (kaarten, cadeautjes e.d.)</p>
➤ Functioneren in de keten (kwantitatief)		
Status	Prestaties 2016	Tellen
<input checked="" type="checkbox"/>	Aantal matches.	<p>De algemene hulpdienst bestaat uit de afdeling praktische hulp en sociale hulp. Beide afdelingen kennen een andere dynamiek. Voor de interpretatie van de cijfers is het van belang onderscheid te maken tussen kortdurende ondersteuning en langdurende trajecten.</p>

		<p>Praktische hulp (thuisadministratie/schuldhelpverlening, computerklussen, klussen en tuinen, vervoer/begeleiding en voedselbankaanvragen): Nieuwe aanvragen: 1018 (zie specificatie beneden) Lopende aanvragen: 40 (het betreft hier de langdurende trajecten binnen de thuisadministratie en schuldhelpverlening) NB: Er zijn vrijwilligers binnen de thuisadministratie/schuldhelpverlening die al meer dan 10 jaar voor de Kap actief zijn. Ze hebben dan soms 10 tot 16 hulpvragers onder hun hoede en gaan (bijna) dagelijks op pad.</p> <p>Sociale hulp (bezoek, inclusief rolstoelwandelen/erop uit en boodschappen). Nieuwe aanvragen: 170 (zie specificatie beneden) Lopende aanvragen: 80 De wijkgerichte ondersteuning van de Sociale hulp afdeling wordt vormgegeven met 208 vrijwilligers en 11 vrijwillige wijkcoördinatoren onder leiding van een beroepskracht.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	Aard van de hulpvragen.	<p>Nieuwe aanvragen 2016 algemene hulpdienst :</p> <p>Thuisadministratie/schuldhelpverlening: 196 Bezoekdienst/boodschappen: 170 Computerklussen/klussen/tuinen: 361 Vervoer en begeleiding: 326 Voedselbank: 135 (56 unieke personen)</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	Woonplaats hulpvrager.	<p>Er is een begin gemaakt met de registratie van hulpvragen uitgesplit naar de vier stadsdelen. Het betreft hier de 250 hulpvragen van de afdeling wijkgerichte Sociale hulp.</p> <p>Noordoost: 57 hulpvragen Zuidoost: 38 hulpvragen Noordwest: 101 hulpvragen Zuidwest: 54 hulpvragen</p>

		<p>Ook in de dorpen wordt er geregistreerd hoeveel hulpvragen de eigen hulpdiensten oppakken. De Kap ondersteunt de dorpen daarnaast bij meer complexe vragen en zet zo nodig vrijwilligers uit het eigen bestand in. De dorpen organiseren voor hun eigen vrijwilligers bijeenkomsten (thema dementie, mantelzorg e.d.). Hierbij is de Kap deels ook betrokken.</p> <p>Dinge Doen uit Hoenderloo richt zich voornamelijk op vervoersvragen. Voor 2016 betrof het 58 aanvragen en 46 keer een ritje naar de Soos. Op één adres worden ook huisbezoekjes afgelegd (beginnende dementie).</p> <p>Graag Gedaan uit Loenen richt zich naast vervoer (162 aanvragen) ook op sociale ondersteuning met name wandelen en bezoekjes (150 aanvragen).</p> <p>Helpende Handen in Klarenbeek zette zich afgelopen jaar in voor vervoersvragen (72), bezoek (9), mantelzorgondersteuning (11), boodschappen (5) en klusjes (4).</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	Leeftijd hulpvrager.	De oudste hulpvrager is 98 jaar en de jongste hulpvrager is 24 jaar. Bij de Sociale hulp afdeling zijn de meeste hulpvragers tussen de 80-90% ouder dan 80 jaar. Bij de overige afdelingen zien we ook hulpvragen van mensen onder de 60 jaar.
<input checked="" type="checkbox"/>	Aantal gemelde maar niet gekoppelde Apeldoorners (wachlijsten en aanvragen ongeschikt voor de Kap).	<p>De Kap hanteert geen wachtlijst, wel kan het zo zijn dat hulpvragers even moeten wachten totdat er een vrijwilliger gevonden is die een goede match vormt.</p> <p>Als de Kap de hulpvrager niet zelf kan helpen, verwijst de Kap door naar andere netwerkpartners, organisaties/verenigingen of particuliere initiatieven afhankelijk van de beschikbare financiële middelen.</p> <p>In vergelijking met de afspraken die genoemd staan in het activiteitenplan 2016 zijn er voor een aantal diensten minder hulpvragen door de Kap zelf opgepakt dan verwacht (bijv. Sociale hulp en thuisadministratie). Voor een aantal andere diensten is er juist sprake van een enorme groei (bijv. tuinen/klusjes, voedselbank, individuele mantelzorgondersteuning en respijtzorg). De vraag is of deze trend doorzet, omdat begin 2017 alweer een enorme stijging te zien was voor wat betreft hulpvragen thuisadministratie/schuldhelpverlening.</p>

<p>Functie 6: Mantelzorgondersteuning</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stedelijk knooppunt mantelzorg (A) ➤ Ondersteuning mantelzorgers (B) 		
<p>Stedelijk knooppunt mantelzorg (A)</p>		
<p>Doelstelling: Kennis en vaardigheden op het gebied van mantelzorg worden overgedragen aan Apeldoornse organisaties, bedrijven en instellingen, zodat zij in staat en bereid zijn om mantelzorgers te ondersteunen waar dat gewenst en noodzakelijk is.</p>		
<p>➤ Er wordt bewustwording gecreëerd rondom mantelzorg</p>		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Ouders, jonge mantelzorgers en organisaties worden voorgelicht over dit thema en ontvangen handvatten voor ondersteuning.</p>	<p>Het project “2016 het jaar van de jonge Mantelzorger” gefinancierd door het Meisjes Weeshuis heeft naast de reguliere activiteiten voor deze doelgroep een extra impuls gegeven om de jonge mantelzorgers in de spotlights te zetten. Samen met de welzijnspartners MEE, Don Bosco en Stimenz wordt uitvoering weggegeven aan het plan (projectplan is ter inzage op te vragen bij de Kap).</p> <p>Binnen de welzijnsnetwerken in de 4 stadsdelen en binnen de Kerngroepen is dit project onder de aandacht gebracht en zijn flyers rondgedeeld waarin mensen Jonge mantelzorgers kunnen aanmelden voor een VIP-arrangement.</p> <p>Er is een voorlichtingsbijeenkomst geweest bij het CJG.</p> <p>Er is een borgingsplan geschreven voor 2017 en er zijn drie ambassadeurs geworven, die herkenbaar en met een persoonlijke boodschap op de drie campagneposters staan.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Werkgevers worden toegerust om mantelzorgvriendelijk werkklimaat binnen bedrijf te realiseren.</p>	<p>Bij de volgende bedrijven/organisaties is de Kap in gesprek over het thema werk en mantelzorg: Dros schoonmaakbedrijf, Keus schoonmaakbedrijf, Boon accountant, Draisma aannemersbedrijf, Belastingdienst, MEE, Atlant zorggroep.</p> <p>Ook is binnen het Dagelijks bestuur van het Netwerk Dementie Geriatrie dit thema aan de orde geweest.</p> <p>Spectrum heeft een promotiefilm gemaakt voor het knooppunt mantelzorg met daarin interviews over werk en mantelzorg. De Belastingdienst en Reinders Makelaardij hebben hierin meegewerkt. Het vraagt veel inspanning om het thema hoog op de agenda van bedrijven en organisaties te houden.</p>

		De samenwerking met bedrijven kenmerkt zich door het elkaar weten te vinden, het terugkoppelen van informatie, het elkaar betrekken , de goede communicatie en het respecteren van elkaars kwaliteiten.
<input checked="" type="checkbox"/>	Welzijnsprofessionals worden voorgelicht over dit thema en ontvangen handvatten voor ondersteuning.	<p>In de welzijnsnetwerken wordt breed aandacht gevraagd voor mantelzorgers. Er is in mei een voorlichtingsbijeenkomst geweest over het thema Mantelzorg in Stadsdeel Zuidoost. Deze bijeenkomst is bezocht door ruim 80 werkers uit de verschillende sectoren (1^e lijn verpleegkundige/werkers uit het sociale wijkteam, CJG en zorg/welzijnsprofessionals)</p> <p>De aandacht voor mantelzorg is met kleine stapjes geïntroduceerd binnen het leefgebied ‘vrije tijd’. Er zijn stukjes over mantelzorg verschenen in het koorblad, er is twee keer een interview verschenen in de wijkkrant en er is gesproken met de vrijwilligers van de Wereldwinkel.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	Zorgprofessionals worden voorgelicht over dit thema en ontvangen handvatten voor ondersteuning.	<p>Binnen de kerngroepen van de ontmoetingsplekken worden actuele zaken rondom het thema mantelzorg/jonge mantelzorg aan de orde gesteld</p> <p>Daarnaast zijn er voorlichtingsbijeenkomsten geweest bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huntingtongroep (Atlant) voor de beroepskrachten. • Parkinson vereniging (voor de mantelzorgers). • Zorginstelling Groene Hoven/Talmaborgh (thema mantelzorg en dementie voor beroepskrachten en mantelzorgers). • In de dorpen Beekbergen en Beemte (voor mantelzorgers, maatschappelijk werkers/ thuiszorgmedewerkers/wijkverpleegkundige en POH-ers). • Avond in Café Doodgewoon verzorgd. • Bijeenkomst verzorgd voor de vrijwilligers van Helpende Handen Klarenbeek . • Bijdrage geleverd aan de Dag van de Mantelzorg in Uddel.



➤ Inventariseren van mogelijkheden en behoeften van stakeholders om beter vorm te geven aan vinden, verbinden, versterken en verlichten van mantelzorgers.		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	Er wordt een inventarisatie gedaan onder Apeldoornse mantelzorgers betreffende situatie, mogelijkheden, behoeften en wensen.	<p>Juni 2016 heeft de Kap een open dag georganiseerd voor alle nieuwe en bestaande mantelzorgers die ingeschreven staan bij het Stedelijk knooppunt. Mantelzorgers konden in gesprek met raadsleden, met de mantelzorgmakelaar en consultants, met vrijwillige coördinatoren en coördinatoren van MaatjesApeldoorn. Daarnaast waren er twee medewerkers van Stimenz aanwezig met het aandachtsgebied migrantenmantelzorgers. Mantelzorgers en hun naasten konden ook hun wensen en behoeften schriftelijk kenbaar maken via een wensboom.</p> <p>Naar aanleiding van de Open dag op 18 juni waren er 30 mantelzorgers die telefonisch benaderd wilden worden. Met 10 van hen is er een intake gepland. Voor de overige was telefonische afhandeling van de vraag of alléén inschrijving bij de Kap voldoende.</p> <p>Tijdens de Dag van de Mantelzorg en tijdens de spreekuren voor de mantelzorgwaardering is er veel informatie opgehaald over wensen, behoeften en zorgen van de individuele mantelzorgers.</p>
➤ Mantelzorgers worden gewaardeerd.		
Status	Prestaties 2016	Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	Organiseren van een Dag van de Mantelzorg in Apeldoorn.	<p>Samen met de Belastingdienst, GGNet, Markant, MEE Veluwe, Stimenz en de Zorgmensen is de Dag van de Mantelzorg georganiseerd. Thema van de Dag was “Mantelzorg doe je samen!”. Mantelzorgers waren lovend over de avond, ze waren echt een avondje uit en voelden zich zeer gewaardeerd. We hebben de doelstelling om méér individuele mantelzorgers en meer diversiteit onder de bezoekers ruimschoots gehaald (600 bezoekers). Het meenemen van een introducée werkte drempelverlagend.</p> <p>De samenwerking verliep goed en de sociale partners raken steeds meer overtuigd van het nut van aandacht voor mantelzorgers en dragen dit ook uit binnen hun eigen organisaties. In samenwerking met cursisten van Markant is een ansichtkaart ontworpen die kon worden</p>

		<p>uitgereikt aan mantelzorgers binnen de eigen zorg- en welzijnsorganisaties. In totaal hebben 41 organisaties gezamenlijk 3600 kaarten aangevraagd.</p> <p>Het evenement werd naast de gemeente Apeldoorn door verschillende partijen gesponsord.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Adviseren College besteding budget mantelzorgcompliment.</p>	<p>De mantelzorgmakelaar en de beleidsambtenaar van de gemeente hebben intensief contact over het toekennen van de waarderingsgelden. Het college heeft hierin een besluit genomen wat verder door gemeente en de Kap is uitgewerkt en uitgevoerd. De afdeling communicatie van de gemeente en de Kap hebben intensief overleg gehad over de wijze waarop de mantelzorgers geïnformeerd worden. Krant/website/brief e.d. De Kap heeft een proactieve rol als het gaat over het informeren en inschrijven van mantelzorgers in het Stedelijk knooppunt. Ook zijn mantelzorgers ondersteund door de Kap bij het invullen van het digitale aanvraagformulier (er zijn 3 spreekuren per week georganiseerd). Het aanvragen is gestart op 1 september en liep tot 1 november. In november zijn er correcties en terugbelacties uitgevoerd door met name vrijwilligers.</p> <p>De digitale aanmelding heeft geleid tot grofweg hetzelfde aantal aanvragen (4400) als het jaar daarvoor toen het nog een schriftelijke procedure was. Dit dankzij de begeleiding van vrijwilligers aan mensen die niet digitaal onderlegd zijn. De ervaringen van 2016 nemen we mee in het advies voor 2017.</p>
<p>Ondersteuning mantelzorgers (B)</p>		
<p>Doelstelling: Er is informatie, advies en begeleiding, praktische hulp, respijtzorg en emotionele steun beschikbaar voor Apeldoornse mantelzorgers die aansluit bij de vraag van de mantelzorgers.</p>		
<p>➤ Er vindt individuele ondersteuning van mantelzorgers plaats.</p>		
Status		Tellen en Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Aantal hulpvragen.</p>	<p>Huisbezoeken: 86 (eerste helft 2016) en 148 (tweede helft 2016). Het aantal hulpvragen van mantelzorgers stijgt explosief. Telefonische consulten en mail: 77 (eerste helft 2016) en 478 (tweede helft 2016).</p>

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Aard van de hulpvragen.</p>	<p>Er kwamen vragen binnen rondom verantwoording van een PGB, respijtmogelijkheden, aanvragen voor WMO-voorzieningen, inzet van vrijwilligers en lotgenotencontact. Een aantal mantelzorgers geeft aan het prettig te vinden emotioneel ondersteund te worden omdat bij de partner dementie is vastgesteld of te maken heeft met Parkinson wat zich steeds meer uit. Ook kwamen er vragen binnen rondom de aanvraag van een mantelzorgverklaring die men nodig heeft voor het plaatsen van een mantelzorgwoning, maar ook voor bijvoorbeeld de woningbouwvereniging om huurverhoging niet toe te passen.</p> <p>Over het algemeen zijn de contacten met de mantelzorgers kortdurend. De situatie wordt in beeld gebracht en in samenspraak wordt er gekeken naar wat nodig is. Wat kan er geregeld worden door wie en wat moet overgenomen worden. Daarna is het weer loslaten.</p> <p>De vraagverheldering neemt een belangrijke plaats in waarbij ook gezocht wordt naar de vraag achter de vraag.</p> <p>De afstemming met WMO consultants verloopt steeds beter en er is meer sprake van meedenken of omdenken.</p>
<p>➤ Er vindt groepsgewijze ondersteuning van mantelzorgers plaats.</p>		
<p>Status</p>		<p>Tellen en Vertellen</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Aantal hulpvragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks thema bijeenkomst en ontmoeten in het Alzheimer café (mensen met (beginnende) dementie en hun mantelzorgers). • Maandelijks gespreksgroepen voor mantelzorgers met een partner met (beginnende) dementie (thuiswonend); 1 gespreksgroep voor de familie (kinderen) van mensen met (beginnende) dementie en 1 gespreksgroep voor mantelzorgers waarvan partner in een intramurale setting is opgenomen. Alle groepen hebben een bezetting van 8-10 mantelzorgers (i.s.m. Geheugensteunpunt). • Vier bijeenkomsten voor migrantenmantelzorgers (i.s.m. Stimenz) bij de Kap (+/- 8 deelnemers). • Cursus voor mantelzorgers met een partner met NAH i.s.m. netwerkorganisaties NAH Gelderland waaronder Klimmendaal, MEE Veluwe, Siza, Zorggroep Apeldoorn.

		<ul style="list-style-type: none"> • Cursus Mindfulness welke twee keer in het jaar gegeven wordt. Per keer 8 bijeenkomsten (+ extra terugkombijeenkomsten) waaraan +/- 8 deelnemers aan mee doen. Elke maandag wandelgroep Mantelzorgers (+/- 12 mantelzorgers). • Elke woensdag wandelgroep Mantelzorger (+/- 12 mantelzorgers). • Fietsclub 1x per maand (+/-18 mantelzorgers). • Gedichtenclub maandelijks (5 mantelzorgers). • Wandelgroep die meedoet met de Vierdaagse (mix van vrijwilligers/mantelzorgers (13)) • Mantelzorgtrefpunt Gelre ziekenhuis. • 1x per kwartaal 16 + Brussen bijeenkomst (broers en zussen van...). • Maandelijks Jouw avond (jonge mantelzorgers i.s.m. mantelzorgsteunpunt Epe). • Thema bijeenkomst Intimiteit/seksualiteit i.s.m. Netwerk Dementie/Geriatrie. • Voorstelling ” Een ander mens” i.s.m. MEE Veluwe, Stimenz en de Zonnehoek.
<input checked="" type="checkbox"/>	Aard van de hulpvragen en resultaten klanttevredenheid.	<p>Half jaarlijkse evaluatie van de gespreksgroepen levert een hoog waarderingcijfer (8,5) op. Een greep uit de evaluaties van de verschillende lotgenoten contactgroepen:</p> <p><i>“Ik voel mij gesteund door mensen die hetzelfde meemaken”</i></p> <p><i>“Ik hoef niet te verklaren of uit te leggen, iedereen zit in dezelfde situatie en begrijpt wat ik bedoel.”</i> <i>“Het is goed om lotgenoten onder deskundige begeleiding te spreken over een gezamenlijke problematiek ook als is deze individueel vaak sterk verschillend.”</i></p> <p><i>“Even delen, het gevoel er niet alleen voor te staan.”</i> <i>“Het helpt om de thuissituatie weer beter aan te kunnen.”</i> <i>“ Je steekt veel van elkaar op, soms ook tips en trucs.”</i> <i>“Je wordt begrepen, je wordt gehoord.”</i></p>
➤ Klanttevredenheidsonderzoek		
Status	Prestaties 2016	Tellen en Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	Mantelzorgers zijn tevreden met de geboden hulp.	Mezzo heeft in het najaar van 2015 een onderzoek gedaan naar de effectiviteit van mantelzorgondersteuning. In het voorjaar 2016 zijn de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd en deze landelijke resultaten zijn vervolgens afgezet tegen de resultaten van de

		Kap. In Apeldoorn is dit onderzoek uitgezet onder >500 mantelzorgers waarvan 103 respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.
<input checked="" type="checkbox"/>	Hulp sluit aan op de behoefte van de mantelzorgers.	<p>Opvallende resultaten uit het Mezzo onderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 103 respondenten geven een totaalwaardering van 7.6 voor de ondersteuning (ligt hoger dan het landelijk gemiddelde van 7,1). Ruime meerderheid geeft aan meer zelfvertrouwen te hebben als mantelzorger, zelf meer weloverwogen beslissingen te kunnen nemen, beter te weten dat de zorg (tijdelijk) kan worden overgenomen en beter te weten welke mogelijkheden er zijn voor mantelzorgers in de gemeente. • Welke producten en diensten worden afgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ 87 % informatie en advies ○ 56 % emotionele ondersteuning en educatie ○ 30 % praktische en materiele ondersteuning ○ 12% passende (vrijwillige) respijtzorg
<input checked="" type="checkbox"/>	Inzicht in wat gemist of juist hoog gewaardeerd wordt door mantelzorgers.	<p>Aandachtspunten vanuit het onderzoek zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ga staan voor maatwerk in het algemeen en voor “nieuwe” klanten in het bijzonder. De producten en diensten van de Kap richten zich met name op een bestaande groep mantelzorgers. Meer aandacht voor mannen en allochtone groepen is gewenst. • Zoek naar passende vormen voor respijt. <p>Mantelzorgers die frequent contact hebben met de Kap maken vaker gebruik van de VIT. (een vrijwilliger die ingezet wordt in de thuissituatie ter ontlasting van de mantelzorger)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zet in op innovatie. <p>Het door ontwikkelen van het Steunpunt mantelzorg (directe ondersteuning) naar een Stedelijk knooppunt mantelzorg(indirecte ondersteuning) wordt als een zeer positieve ontwikkeling gezien. Met name omdat naast de directe ondersteuning (Verlichten/Versterken) de expertise en kennis op het gebied van mantelzorgondersteuning breed wordt gedeeld met andere zorg- en welzijnsorganisaties. Op deze wijze worden mantelzorgers die nog niet in beeld zijn maar waar ondersteuning zeer wenselijk is beter gevonden en bereikt (Vinden/Verbinden).</p>
<p>➤ Aandacht voor vraagstukken op het gebied van dementie en voor het onderwerp respijt voor de mantelzorger binnen de welzijnsnetwerken.</p>		

Status	Prestaties 2016	Vertellen
	Mantelzorggids en wegwijzer geven de meest actuele informatie op het gebied van respijtkamers en kortdurend verblijf.	Er wordt in afstemming met het netwerk Dementie/ Geriatrie gewerkt aan het actualiseren van de mantelzorggids en wegwijzer dementie. In een fase waarin veel organisaties door de kanteling zich heroriënteren op hun bestaande diensten (overwegen diensten en producten af te stoten dan wel door te ontwikkelen), is het lastig een gids of wegwijzer samen te stellen die voorzien is van de meest recente informatie De nieuwe Wegwijzer Mantelzorg Apeldoorn is eind 2016 geheel geactualiseerd en vanaf februari 2017 online. Aan de actualisering van de Wegwijzer Dementie wordt nog gewerkt in afstemming met het netwerk Dementie/Geriatrie. Er zal een content management systeem worden ingekocht waardoor de wijzigingen in de toekomst makkelijker zijn door te voeren.
	Er is een folder ontwikkeld met alle vormen van respijt vanuit het netwerk dementie/geriatrie.	De toegevoegde waarde van een lokale folder lijkt achterhaald nu Mezzo een landelijk platform heeft gelanceerd waarin alle vormen van respijtzorg staan vermeld: "Tijd voor jezelf". Vanuit het netwerk Dementie/Geriatrie ligt een voorstel om een systeem te ontwikkelen waarin een real-time overzicht wordt gegeven van de crisis-en respijtplakken binnen de zorgorganisaties.
<input checked="" type="checkbox"/>	De mantelzorgers zijn op verschillende wijze geïnformeerd over de meest actuele mogelijkheden in het kader van respijt.	In de Nieuwsbrief van de Kap worden mantelzorgers die ingeschreven staan in het Stedelijk knooppunt en zorg- en welzijnsorganisaties in Apeldoorn geïnformeerd over de meest actuele ontwikkelingen op gebied van respijt.
➤ Respijtzorg (Vrijwillig intensieve thuiszorg)		
Status	Prestaties 2016	Tellen en Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	Mantelzorger wordt ontlast door tijdelijke opvang voor zorgvrager, waardoor uitval wordt voorkomen.	De Vrijwillige intensieve thuiszorg zet zorgvrijwilligers in ter ontlasting van de mantelzorger. Er wordt meer gekeken naar (betaalde) mogelijkheden buiten de Kap als de Kap niet de aangewezen partij is. De brede intake wordt ondersteund door een sociale kaart die door de vrijwillige coördinatoren is ontwikkeld per stadsdeel. In september is voorzichtig gestart met het samenvoegen van de VIT en de afdeling Sociale Hulp waardoor er beter wijkgericht kan worden ingezet.

<input checked="" type="checkbox"/>	Aantal hulpvragen	Lopende hulpvragen: 145 (gedurende 2016 zijn 40 hulpvragen afgesloten) Nieuwe aanvragen: 57
<input checked="" type="checkbox"/>	Aard van de hulpvragen	80% van de nieuwe aanvragen zijn voor mensen met dementie. We zien een toename van zwaarder belaste mantelzorgers. Daarnaast is er vraag naar jonge vrijwilligers die ondersteuning bieden in gezinnen met jonge kinderen.
➤ Respijtzorg (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg) en Bezoekdienst na partnerverlies (BNP)		
Status	Prestaties 2016	Tellen en Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	De VPTZ wordt niet vanuit de WMO gefinancierd, maar is wel nauw verbonden met het werk van de Kap als het gaat om ondersteuning bieden in de thuissituatie in de laatste fase.	Naast vrijwillige inzet in de thuissituatie, worden er ook vrijwilligers gevraagd voor de nachtzorg binnen instellingen. Organisaties weten de Kap te vinden, maar hulp wordt vaak laat ingeschakeld, terwijl een vrijwilliger al in een eerder stadium een belangrijke meerwaarde zou kunnen hebben. In 2016 zijn er naast inzet in de thuissituatie, vier inzetten geweest bij 's Heerenloo en één keer bij Omnizorg.
<input checked="" type="checkbox"/>	Aantal hulpvragen.	Aanvragen: 53 nieuwe hulpvragen + 7 lopende hulpvragen vanuit 2015 = 60 totaal. Van de 60 aanvragen, is er bij 20 hulpvragen geen vrijwilliger ingezet. Dit kwam door uiteenlopende redenen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • Al overleden voor inzet (mensen bellen in een laat stadium); • Thuiszorg gaat zorg leveren; • Opname Hospice; • Opname ziekenhuis; • Inzet sedatie, familie geeft de zorg; • Familie ziet af van hulp; • Geen vrijwilliger voor de nacht aanwezig.
<input checked="" type="checkbox"/>	De Bezoekdienst na partnerverlies bestaat uit vrijwilligers die een individueel bezoek brengen	In 2016 zijn er 20 nieuwe aanvragen geweest voor individuele bezoeken thuis en 9 aanvragen uit 2015 die doorliepen in 2016.

	<p>aan mensen die hun partner hebben verloren en uit vrijwilligers die de koffieochtenden voor lotgenoten begeleiden.</p>	<p>Vanaf 2016 krijgt de Kap niet meer de gegevens van mensen binnen de gemeente die weduwe of weduwnaar zijn geworden. Omdat in 2016 het aantal aanvragen voor bezoeken is teruggelopen, is de Kap in gesprek met de gemeente over de oorzaak van deze terugloop in aantallen. Kunnen mensen op een andere manier bereikt worden, nu ze niet meer automatisch worden aangeschreven door de Kap?</p> <p>De maandelijkse koffieochtend werd gemiddeld door 15-20 mensen bezocht. Naast de vaste groep zijn er ook altijd weer nieuwe gezichten die de koffieochtend voor lotgenoten weten te vinden.</p>
--	---	--

Functie 7: Toeleidingsplekken

MaatjesApeldoorn

Doelstelling: MaatjesApeldoorn heeft als doel het bevorderen van participatie en activering van (kwetsbare) burgers in de gemeente Apeldoorn, zoals het toeleiden naar passende activiteiten, netwerken, ontmoetingsplekken, dagbestedingsplekken of een Talentplek (begeleid vrijwilligerswerk).

Status	Prestaties 2016	Tellen en Vertellen
<input checked="" type="checkbox"/>	Samenwerkingsdoelen en activiteiten.	<p>Het fundament van MaatjesApeldoorn staat. MaatjesApeldoorn is een herkenbaar label voor Maatjescontact, waarbij we een grote diversiteit zien in het soort van hulpvragen. Maatwerk blijft gewenst, maar op organisatieniveau zijn de volgende resultaten geboekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De coördinatoren zijn gestart met het registreren in Regas. • De beroepscoördinatoren hebben hun bereik vergroot door te werken met vrijwillige coördinatoren. • Er is een jaarplanning met een aanbod van deskundigheidsbevordering waarin intervisie en thema's centraal worden aangeboden. • De website van MaatjesApeldoorn (www.maatjesapeldoorn.nl) is live gegaan. • Er wordt een kwartaal nieuwsbrief uitgebracht onder de naam "Nieuwsmaat". • Er is foldermateriaal ontwikkeld voor de deelnemers en de Maatjes. • Er is een Maatjeswijzer voor nieuwe Maatjes gemaakt. • Stagebeleid is geformuleerd en er is gestart met de inzet van stagiaires. • We maken gebruik van facebook en twitter.
<input checked="" type="checkbox"/>	Aantal hulpvragen.	<p>Hulpvragen MaatjesApeldoorn: 94 (110 beschikt) Hulpvragen Talent: 36 (20 beschikt). We zagen in de praktijk dat een groep maatjes afscheid heeft genomen van MaatjesApeldoorn. Redenen hiervoor waren het kortdurende karakter van de ondersteuning (1 jaar met mogelijkheid tot verlenging) en het coachen op ontwikkeling bij een doelgroep (GGZ en LVB) die meer gericht is op kleine stapjes en het zich handhaven. Hierdoor zagen we dat de vraag om een maatje vaker werd overgedaan aan de afdeling Sociale Hulp van de Kap, waarbij er mogelijkheden waren om langduriger en zonder specifieke doelen de hulpvrager te ondersteunen.</p>

1 BALANS PER 31 DECEMBER 2016
(na winstbestemming)

		31 december 2016		31 december 2015	
		€	€	€	€
ACTIVA					
Vlottende activa					
Vorderingen	(1)	9.410		14.089	
Liquide middelen	(2)	284.994		241.412	
			294.404		255.501
			<u>294.404</u>		<u>255.501</u>
PASSIVA					
Reserves en fondsen (3)					
Algemene reserve		135.419		105.221	
Bestemmingsreserves		15.000		-	
Bestemmingsfondsen		33.468		10.142	
			183.887		115.363
Kortlopende schulden	(4)		110.517		140.138
			<u>294.404</u>		<u>255.501</u>

2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2016

	Realisatie 2016	Begroting 2016	Realisatie 2015
	€	€	€
Baten			
Subsidiebaten	1.001.681	1.003.680	952.828
Overige baten	12.339	-	8.869
Som der baten	1.014.020	1.003.680	961.697
Lasten			
Beheer en administratie			
Lonen en salarissen	478.159	507.500	419.976
Sociale lasten en pensioenlasten	119.330	110.000	104.495
Kosten vrijwilligers	78.554	77.000	57.148
Overige personeelslasten	24.742	26.000	27.809
Huisvestingslasten	57.876	57.500	53.304
Kantoorlasten	40.599	43.000	42.255
Algemene lasten	48.247	66.430	46.800
Lasten projecten	(5) 97.989	116.250	196.365
	945.496	1.003.680	948.152
Saldo	68.524	-	13.545
Resultaatbestemming			
Algemene reserve	30.198	-	24.537
Bestemmingsreserves	-	-	-3.315
Bestemmingsreserves	15.000	-	-
Bestemmingsfondsen	23.326	-	-7.677
	68.524	-	13.545

3 GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

ALGEMENE GRONDSLAGEN

Activiteiten

De activiteiten van Stichting De Kap, statutair gevestigd te Apeldoorn, geregistreerd onder Kamer van Koophandelnummer 41038654, bestaan voornamelijk uit het hulp bieden aan inwoners van de gemeente Apeldoorn die zorg en ondersteuning in de thuissituatie nodig hebben en daarvoor onvoldoende of geen beroep kunnen doen op de formele zorg of het sociale netwerk.

GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen. Voor zover niet anders is vermeld hebben de vorderingen een looptijd van korter dan 1 jaar.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

GRONDSLAGEN VOOR RESULTAATBEPALING

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en verrichte diensten enerzijds, en anderzijds de kosten en andere lasten van het jaar, gewaardeerd tegen historische kostprijzen.

Lasten algemeen

De kosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

4 TOELICHTING OP DE BALANS PER 31 DECEMBER 2016

VLOTTENDE ACTIVA

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
1. Vorderingen		
Nog te ontvangen subsidies/bijdragen	7.813	10.814
Overlopende activa	1.597	3.275
	<u>9.410</u>	<u>14.089</u>
2. Liquide middelen		
Rabobank BedrijfsBonusRekening	183.571	182.995
Rabobank rekening-courant	88.794	45.839
Rabobank Bedrijfs Spaarrekening	12.585	12.526
Kas	44	52
	<u>284.994</u>	<u>241.412</u>

Een bedrag ad € 11.167 staat niet ter vrije beschikking.

PASSIVA

3. EIGEN VERMOGEN

	2016	2015
	€	€
Algemene reserve		
Stand per 1 januari	105.221	80.684
Resultaatbestemming	30.198	24.537
Stand per 31 december	<u>135.419</u>	<u>105.221</u>

	2016	2015
	€	€
Bestemmingsreserves		
Stand per 1 januari	-	-
Resultaatbestemming boekjaar	15.000	-
Stand per 31 december	15.000	-

Het primaire proces van Stichting de Kap is de levering van de gewenste zorg en ondersteuning aan vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers. Om deze processen efficiënt, effectief en klantvriendelijk te monitoren en te registreren moet Stichting de Kap investeren in een nieuw registratiesysteem. Het registratiesysteem moet daarbij:

- het inhoudelijk werkproces ondersteunen
- signaleren en communiceren
- relevante informatie beschikbaar stellen voor uitvoering van de processen, de coördinatie en het management (rapportage en beheer)

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Bestemmingsfondsen		
Bestemmingsfonds Meisjesweeshuis	16.210	-
Bestemmingsfonds Geheugensteunpunt	17.258	10.142
	33.468	10.142

Bestemmingsfonds Meisjesweeshuis

Dit betreft ontvangen gelden voor het project jonge mantelzorger en wordt in 2017 afgerond.

Bestemmingsfonds Geheugensteunpunt

Deze subsidiegelden zijn ontvangen ten behoeve van de aanwending voor een dementie vriendelijke samenleving in 2017 (circa € 10.000). Het restant is bestemd voor de reguliere activiteiten van het geheugensteunpunt die gericht zijn op het ondersteunen van dementie.

4. KORTLOPENDE SCHULDEN

Crediteuren	22.192	42.916
Belastingen en premies sociale verzekeringen	34.957	34.776
Overlopende passiva	53.368	62.446
	110.517	140.138

5 TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2016

Personeelsleden

Bij de stichting waren in 2016 gemiddeld 12 personeelsleden werkzaam (2015: 10).

	Realisatie 2016	Begroting 2016	Realisatie 2015
	€	€	€
5. Lasten projecten			
Project Wijkgerichte Ketenaanpak ondersteuning Mantelzorg	-	-	15.101
Project VPTZ	37.065	32.000	40.053
Project Werk en Mantelzorg	-	-	18.339
Project Meisjesweeshuis	14.790	31.000	-
Project Stedelijk Knooppunt MZO	-	-	71.995
Project Geheugensteunpunt	46.134	53.250	50.877
	<u>97.989</u>	<u>116.250</u>	<u>196.365</u>