

**Stichting De Kap  
Apeldoorn  
inzake de jaarrekening 2020**



## **Inhoudsopgave**

## **Pagina**

### **Accountantsrapport**

1	Opdracht	1
2	Algemeen	2

<b>1</b>	<b>Bestuursverslag</b>	<b>3</b>
----------	------------------------	----------

### **Jaarrekening**

1	Balans per 31 december 2020	49
2	Staat van baten en lasten over 2020	50
3	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	51
4	Toelichting op de balans per 31 december 2020	54
5	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2020	59

### **Overige gegevens**

1	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	65
---	---	----

Aan het bestuur van  
Stichting De Kap  
Regentesselaan 2 B  
7316 AC APELDOORN

Apeldoorn, 13 april 2021

Geacht bestuur,

Hierbij brengen wij verslag uit over boekjaar 2020 met betrekking tot uw stichting.

## 1 Opdracht

Voor de controleverklaring verwijzen wij u naar het hoofdstuk "Overige gegevens" op pagina 55 van dit rapport.

### boon registeraccountants bv

Christiaan Geurtsweg 1  
Postbus 175  
7300AD Apeldoorn

055 - 5 498 500  
www.boon.nl  
boon@boon.nl

IBAN NL44 INGB 0653 3437 95  
BIC INGBNL2A  
KvK 08043713

BTW NL0085.04.076.B.01  
Beconnummer 11 88 86  
AFM-vergunning 13000199

## **2 Algemeen**

### **2.1 Activiteiten**

Stichting De Kap 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.

Stichting De Kap heeft sinds 1 januari 2008 de ANBI status.

### **2.2 Directie**

De dagelijkse leiding is in handen van de directeur, mevrouw E. van Bussel.

Tot het verstrekken van nadere toelichtingen zijn wij gaarne bereid.

Hoogachtend,  
Boon Registeraccountants B.V.

ValidSigned door Leon Meijer  
op 14-04-2021

drs. L.J. Meijer  
Registeraccountant

## Inhoud

	Voorwoord .....	2
1.	Directieverslag 2020 .....	3
	Algemene gegevens .....	3
	De wijze van verantwoording .....	8
	Financiën .....	8
	Stichting Vrienden van de Kap .....	9

## Tendersubsidie

2.	Functioneren in de keten (kwantitatief) .....	11
	Coördinatie en begeleiding van de afdeling Praktische Hulp .....	12
	Coördinatie en begeleiding van de afdeling HulpSaam (sociale ondersteuning) .....	15
	Coördinatie en begeleiding van de Algemene Vrijwillige Hulpdiensten Dorpen .....	18
	Coördinatie en begeleiding van MaatjesApeldoorn .....	19
	Coördinatie en begeleiding van bezoeken na partnerverlies .....	22
	Groepsgewijze ondersteuning mantelzorgers .....	23
	Groepsgewijze ondersteuning Jonge Mantelzorgers .....	26
3.	Functioneren in de Keten (kwalitatief) .....	27
	Samenwerking intern tussen (vrijwillige) coördinatoren .....	27
	Tevredenheid van de hulpvragers .....	28
	Tevredenheid van vrijwilligers en hulpvragers met de begeleiding .....	28
	Samenwerking met ketenpartners .....	29
	Kap-brede deskundigheidsbevordering .....	30

## Begrotingssubsidie

4.	Stedelijk knooppunt mantelzorg .....	33
	Bewustmaking .....	34
	Onderzoek naar behoeften en tevredenheid van mantelzorgers .....	37
	Waardering van mantelzorgers .....	39
	Individuele ondersteuning mantelzorgers .....	41
	De focus in 2020: respijt .....	43
5.	Stedelijk Knooppunt Vrijwilligers en Verenigingen .....	44
	Centrale matching van vraag en vrijwillig aanbod .....	45
	Gezamenlijke werving en deskundigheidsbevordering .....	45
	Stimuleren van netwerkvorming en kennisdeling .....	47

## Voorwoord

De Kap, een organisatie van mensen, voor mensen, met mensen en dichtbij mensen komt op 12 maart 2020 volledig tot stilstand. Geen kantoor waar mensen voor vragen, een praatje, een kop koffie of voor hulp en ondersteuning binnen komen lopen. Geen vrijwilligers en mantelzorgers die voor overleg, scholing, gespreksgroepen of voor ontmoeting bij elkaar komen. Vrijwilligers die van de ene op de andere dag niet meer op bezoek kunnen bij hun hulpvragers. Het medisch vervoer dat volledig plat komt te liggen. Geen ondersteuning aan mantelzorgers thuis. Niet samen boodschappen doen, geen wandeling, geen klusjes, niet samen de administratie op orde brengen ...

Van de ene op andere dag behoren vele van onze hulpvragers, maar zeker ook veel van onze vrijwilligers en mantelzorgers, tot de kwetsbare groep die wij als samenleving moeten beschermen tegen het coronavirus. De wereld op zijn kop; een bijzondere en bizarre situatie.

De schok is van korte duur, want al snel wordt samen met het team van medewerkers gekeken wat er binnen de RIVM regels wel mogelijk is. Hoe kunnen we onze fysieke nabijheid en zorgverlening omzetten naar ondersteuning en 'er zijn' op afstand? Dan blijkt dat er veel, eigenlijk heel veel mogelijk is.

De verantwoording over het jaar 2020 staat volledig in het teken van het coronavirus. Niets was meer normaal, alles maar dan ook echt alles moest anders. De prestatieafspraken die waren opgesteld voor het jaar 2020 moesten worden geherformuleerd naar nieuwe - digitale - vormen van dienstverlening. In de verantwoording per afdeling en per dienst wordt beschreven waartoe we als organisatie samen met medewerkers, vrijwilligers en mantelzorger in staat zijn gebleken.

Corona heeft zeker ook tot een aantal positieve ontwikkelingen geleid. Doordat er meer van huis uit werd gewerkt kon er meer naar elkaar worden omgekeken en hebben hulpvragers en mantelzorgers meer steun ervaren vanuit een – zij het tijdelijk – in omvang toegenomen netwerk. Ook de zorgaanbieders hebben elkaar onderling beter kunnen vinden.

Daarnaast heeft de inzet van digitale communicatievormen geleid tot een drempelverlaging om deel te nemen aan bijeenkomsten. Mantelzorgers, hulpvragers en vrijwilligers hoefden zich veel minder vaak fysiek te verplaatsen om hulp te bieden of te ontvangen.

Een voormalig hulpvrager heeft haar waardering voor de Kap tastbaar gemaakt door in haar nalatenschap een prachtige gift op te nemen, waarvoor we een passende bestemming zullen zoeken.

De enorme veerkracht, de creativiteit, de verbondenheid, het omkijken naar elkaar in een totaal nieuwe vorm: het is meer dan bewonderenswaardig. Een groot compliment aan allen die zich hier tot op de dag van vandaag hard voor maken en zich hiervoor blijvend inzetten. Er gloort heel voorzichtig licht aan het eind van de tunnel, maar we zullen dit ook een aanzienlijk deel van 2021 nog moeten volhouden.

ValidSigned door E. van Bussel

Erna van Bussel  
Directeur  
op 14-04-2021

## 1. DIRECTIEVERSLAG 2020

### **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.

### **Leden van het bestuur**

Per 31-12-2020 waren de volgende bestuursleden betrokken bij het werk van de Kap:

De heer H. Waagmeester, voorzitter

De heer W. Mulder, penningmeester

Mevrouw D. Hubert, secretaris

Mevrouw N. van Tol-Verbeek

De heer G.J. van Dijken

### **Activiteiten van het bestuur**

Het bestuur van Stichting de Kap kwam in 2020 viermaal in vergadering fysiek bijeen. De vergadering van april heeft als gevolg van corona in een aangepaste vorm plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst heeft het bestuur de jaarrekening en het directieverslag vastgesteld. Samen met de aanvraag voor de begrotingssubsidie voor het jaar 2021 zijn deze stukken bij de gemeente ingediend.

Bestuursleden zijn zeer nauw betrokken bij de activiteiten van de Kap. De huidige bestuursleden brengen allemaal hun eigen expertise en netwerk mee.

De voorzitter was betrokken bij de sollicitatieprocedure van de nieuwe netwerkregisseur van het platform Ertoe doen. De voorzitter en de directeur hielden intensief contact voor wat betreft alle ontwikkelingen rondom corona.

Een van de bestuursleden was betrokken bij een onderzoek van MantelzorgNL over de maatschappelijke kosten en baten van mantelzorgondersteuning. Het eindrapport wordt in het voorjaar van 2021 gepubliceerd.

Afgelopen jaar vond de uitreiking van de waardering voor de jonge mantelzorgers plaats op Sprengeeloo, de school waar een van de bestuursleden als directeur werkzaam is. De uitreiking, die onder strikte voorwaarden fysiek plaats kon vinden, werd zowel door de jonge mantelzorgers als de ouders als zeer waardevol ervaren. Kinderen voelden zich gezien en ouders spraken hun waardering uit naar de gemeente voor de aandacht voor deze jongeren. De verhalen van de jongeren zijn aangrijpend en intens.

Sprengeeloo heeft de opbrengst van de jaarlijkse kerstmarkt 2019 aan de Kap geschonken voor het Dankjewelfeest van de vrijwilligers. Dit feest heeft in een afgeslankte (digitale) vorm plaatsgevonden. Het lied van de theatergroep *De Meisjes met de Wijsjes*, speciaal geschreven en ingezongen voor de vrijwilligers, werd met veel waardering en enthousiasme door de vrijwilligers ontvangen.

In 2020 heeft het bestuur samen met de directeur het bestuursmodel voor de stichting geactualiseerd.

## Medewerkers

Voor het werk van de Kap waren eenentwintig medewerkers (12 fte) actief.

### Vrijwilligerscoördinatie

Mevrouw R. Kreuwel, coördinator vrijwilligers  
Mevrouw N. Postma, coördinator vrijwilligers  
Mevrouw J.L.M. Scheers, coördinator vrijwilligers  
Mevrouw G.H. van der Veen, coördinator vrijwilligers  
Mevrouw G. de Boer, coördinator MaatjesApeldoorn

### Mantelzorgondersteuning

Mevrouw K. Fennes, consulent mantelzorg  
Mevrouw T.J. Vollebregt-Lammers, consulent mantelzorg  
Mevrouw B. Zwolsman-Kamminga, consulent mantelzorg  
Mevrouw J. Overeem, mantelzorgmakelaar  
Mevrouw B. Süral, consulent jonge mantelzorgers (per 15 september 2020 in dienst)

### Frontoffice

Mevrouw A.A. Dusink, medewerker frontoffice  
Mevrouw L.B.M. Vos-Dijkhof, medewerker frontoffice  
Mevrouw H. van Geffen-Jansen (per 15 december 2020 uit dienst)  
Mevrouw A. J. Hubers medewerker frontoffice (per 1 december 2020 in dienst)

### Staf en ondersteuning

Mevrouw E.M.M. van Bussel, directeur  
Mevrouw J.H. van Zaanen-Jansen, netwerkregisseur informele zorg (per 1 augustus 2020 uit dienst)  
Mevrouw K.S. Gasseling, netwerkregisseur informele zorg (per 15 juli 2020 in dienst)  
Mevrouw A.A.C. van Grol, medewerker marketing en communicatie  
Mevrouw S. Roelvink, medewerker DTP en vormgeving (per 31 december 2020 uit dienst)  
De heer M. Husen, interieurverzorger

Mevrouw M. van Tongeren-van der Meer, coördinator Geheugensteunpunt is door het Netwerk Dementie Geriatrie gedetacheerd bij de Kap.



Er waren in 2020 twaalf studenten vanuit de Hogeschool Saxion, Hogeschool Windesheim, Capabel Hogeschool en de HAN. Zij waren actief bij de Maatjes, HulpSaam, Thuisadministratie en Stedelijk Knooppunt Mantelzorg.

### **Ziekteverzuim en werkdruk**

Met uitzondering van een chronisch zieke medewerker van de vrijwillige afdeling kent de organisatie een laag ziekteverzuim. Er zijn in 2020 geen medewerkers getroffen door het coronavirus. Dat heeft er mede toe bijgedragen dat we er als team konden staan. Samen de schouders eronder, samen op zoek naar mogelijkheden, zorgvuldig afwegen wat nog wél kan.

Vanaf maart kon er direct vanuit huis gewerkt worden. De telefoon werd doorgeschakeld en er kon worden ingelogd in de werkomgeving. Al snel werd er gewerkt met de online applicaties Teams en Zoom. Aanvankelijk werd ongemak ondervonden door het niet optimaal functioneren van Teams binnen de werkomgeving, maar daar zijn creatieve oplossingen voor bedacht.

Ook de beroepscoördinatoren moesten omschakelen om vanuit huis de vrijwilligers te ondersteunen en de hulpvragers samen met de vrijwilligers goed in beeld te houden. De mantelzorgconsulenten hebben met hulp van de frontoffice medewerkers en vrijwilligers een "belactie" gestart om mantelzorgers te horen, te spreken en waar nodig hulp en ondersteuning te bieden. Voor hen gold eveneens dat de fysieke ondersteuning van mantelzorgers omgezet moest worden naar digitale ondersteuning en ondersteuning op afstand. Samen met de medewerkers van de ondersteunende diensten en samenwerkingspartners uit het netwerk werden webinars, digitale workshops en digitale scholingsmodules ontwikkeld. Ook werden theatervoorstellingen via livestreams aangeboden.

Naast de bestaande communicatievormen als kaarten, brieven of een telefoontje werden digitale communicatiemiddelen ontwikkeld en ingezet om de mantelzorgers te ondersteunen en van dienst te zijn. Deze omslag is zonder verdere problemen goed verlopen.

Van de medewerkers van de frontoffice werd veel gevraagd. De binnenkomende telefoontjes moesten doorgezet worden naar medewerkers thuis. Geen korte lijntjes en snel overleggen met medewerkers op kantoor; alles moest gecoördineerd worden vanuit huis. Eind december kwam daar nog bij dat het registratiesysteem Qsuite van Novire omgezet moest worden naar het registratiesysteem CRVS, een migratie die van deze medewerkers veel heeft gevraagd, en als gevolg van de verdere verfijning van de registratie ook nu nog vraagt.

### **Nieuwe medewerkers**

In 2020 zijn drie nieuwe medewerkers ingestroomd. De netwerkregisseur van het platform Ertoe doen moest vanuit huis kennismaken met het team van medewerkers en haar partners van het platform. Een lastige klus, want hoe kom je in verbinding met mensen die je nog nauwelijks kent? Ook de nieuwe consulent voor de jonge mantelzorgers moest vele fysieke activiteiten voor jonge mantelzorgers al direct omzetten naar digitale bijeenkomsten, vlogs en filmpjes. En de start in december van de medewerker van de frontoffice was ook heel anders dan we ons hadden voorgesteld. Maar alle drie de medewerkers hebben hun plek gevonden en zijn volledig opgenomen binnen het team. Ook dat tekent de kracht en saamhorigheid van het team van medewerkers.

### **Werkplekken en voorzieningen**

Samen met de medewerkers is gekeken wat er nodig was om vanuit huis goed te kunnen werken en een adequate werkomgeving te creëren. Een aantal medewerkers hebben hun loopbaanbudget ingezet voor

de aanschaf van een computer, laptop of bureaustoel. Daarnaast werd de mogelijkheid geboden om waar nodig vanuit kantoor te werken. In het kader van duurzame inzetbaarheid heeft de Kap het afgelopen jaar medewerkers ook in de gelegenheid gesteld dit budget in te zetten voor een sportabonnement of andere bewegingsactiviteiten.

In het kader van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid probeert de organisatie voldoende ruimte te bieden aan medewerkers om de juiste balans te vinden tussen werk en mantelzorgtaken. De combinatie van werk en mantelzorg vraagt binnen de Kap bij een aantal medewerkers extra aandacht.

## **Vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers in coronatijd**

### Vrijwilligers

De vrijwillige inzet kwam in dit coronajaar in een bijzonder daglicht te staan. Vrijwilligers die zich inzetten voor hun medemens en hun steentje bijdragen aan een samenleving waarin we naar elkaar omkijken. Velen van die vrijwilligers behoren van de een op de andere dag tot een kwetsbare doelgroep: van vitaal en veerkrachtig naar kwetsbaar en afhankelijk, een bijzondere situatie waar we in maart met elkaar in terecht kwamen. Na de eerste grote schrik werd zorgvuldig, op maat en in goed overleg met hen gekeken naar wat nog wel kon. Geen fysiek bezoek of ritten naar het ziekenhuis maar wel veel telefonisch contact, boodschappen of een pannetje soep bij de deur. De beroeps- en vrijwillige coördinatoren bespraken dagelijks de situatie en wisten binnen de strikte regels en kaders van het RIVM zorgvuldig te acteren. Er was respect voor vrijwilligers die even niet ingezet konden of wilden worden. Van elke vrijwilliger werd gevraagd zijn hulpvrager in beeld te houden en bij twijfel of vragen altijd contact te zoeken met de coördinator. Hieraan is massaal gehoor gegeven en zo hielden we met elkaar een oogje in het zeil.

Eind december stonden er ruim 600 vrijwilligers ingeschreven. Een daling ten opzichte van de 635 in 2019. Een groep vrijwilligers heeft deze crisis aangegrepen om een punt achter hun vrijwilligerswerk te zetten, veelal omdat zij zelf op leeftijd zijn of omdat de hulpvrager werd opgenomen of overleed en zij geen energie meer hadden om zich te binden aan een nieuwe hulpvrager.

De vrijwilligers die zich ook dit jaar met de Kap verbonden voelen geven aan dat zij het belangrijk vinden om van betekenis te kunnen zijn om hun steentje te kunnen bijdragen. Ze voelen zich door de organisatie gezien en gehoord en stellen het erg op prijs dat zij goed geïnformeerd worden. Zij waarderen het dat er, ook in deze bijzondere tijden, aandacht is voor - digitale - scholing, bedankacties en, waar de regels het toelieten, er ruimte was voor ontmoetingen in de tuin of in het park.

In mei 2020 zijn de vrijwillige coördinatoren van HulpSaam overgestapt van het registreren in Dropbox naar het registreren in vBoxx, dat een betere beveiliging heeft. Voor veel coördinatoren was dit een lastige en complexe verandering; het heeft tijd gekost om iedereen hierin mee te krijgen. Onderling begrip, geduld en een goede hulplijn hebben ertoe bijgedragen dat alle coördinatoren van HulpSaam op dit moment met deze betrouwbare applicatie werken.

Sinds oktober 2020 biedt de Kap nieuwe vrijwilligers de mogelijkheid om hun VOG kosteloos digitaal aan te vragen. Naast de digitale VOG heeft de organisatie een gedragscode voor vrijwilligers en medewerkers opgesteld. De code geeft handvatten en richting aan hoe wij binnen onze organisatie met elkaar samen willen werken, hoe we met elkaar willen omgaan en waar onze grenzen liggen.

## Mantelzorgers

In dit bijzondere jaar was het voor de mantelzorgconsulenten en mantelzorgmakelaar een uitdaging om mantelzorgers in beeld te houden. Ook voor mantelzorgers gold dat alle individuele en groepsgewijze ondersteuning moest worden stopgezet. Geen dagbesteding bij het Geheugensteunpunt, geen ontmoetings- en gespreksgroepen, geen koffieochtend en geen huisbezoek van de mantelzorgmakelaar. Mantelzorgers die gebruik maken van deze vormen van ondersteuning werden door de mantelzorgconsulenten, mantelzorgmakelaar en de ervaringsdeskundige gespreksleiders intensief gevolgd en waar mogelijk op afstand geholpen. Daarnaast hebben medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers van de Kap een kleine duizend geregistreerde mantelzorgers gebeld om te informeren hoe het met hen ging, zorgen te kunnen laten delen of gewoon een luisterend oor te bieden. Mantelzorgers voelden zich gesteund en gehoord en velen stelden deze belangstelling erg op prijs.

Waar mogelijk werden vrijwilligers ingezet voor het doen van boodschappen of soortgelijke klussen. De ruim 4400 bij de Kap ingeschreven mantelzorgers zijn door het versturen van extra nieuwsbrieven of berichten op de website op de hoogte gehouden van de meest actuele informatie van onder meer het RIVM en de landelijke stichting MantelzorgNL. Voor ouders met een zorgintensief kind en voor jonge mantelzorgers werden online bijeenkomsten aangeboden. In de loop van het jaar zijn deze online bijeenkomsten en webinars breder uitgewerkt en ingezet. Naast alle digitale uitingsvormen stelt een grote groep mantelzorgers een papieren versie van de nieuwsbrief en of het magazine *Informeel*, die per post worden verzonden, erg op prijs. Daarom is ervoor gekozen om in het voorjaar namens de burgemeester naar ruim 7000 mantelzorgers een kaart te sturen om hen een hart onder de riem te steken. De reacties op deze vorm van waardering waren zeer positief.

Tijdens de eerste lockdown werd het sluiten van de dagbesteding en de scholen voor bijzonder onderwijs door mantelzorgers als zeer belastend en stressvol ervaren. De lobby die MantelzorgNL, ondersteund door vele lokale knooppunten, naar aanleiding van deze situatie is gestart heeft zijn uitwerking gehad. Tijdens de tweede lockdown werden de dagbesteding, dagopvang en het bijzonder onderwijs, weliswaar in afgeslankte vorm, open gehouden, tot grote opluchting van vele mantelzorgers. Ook de oproep voor een mantelzorgverklaring tijdens de avondklok werd door vele mantelzorgers als een vorm van erkenning ervaren.

Voor het Stedelijk Knooppunt Mantelzorg blijft het van groot belang dat zij investeert in de vindbaarheid<sup>1</sup> <sup>2</sup>. Daarom is ook dit jaar bij de aanvraag van de waardering aan mantelzorgers gevraagd zich in te schrijven bij het Stedelijk Knooppunt. Een groep van 1775 mantelzorgers heeft gehoor gegeven aan deze oproep. Op deze manier worden de mantelzorgers, ook in deze bijzondere tijden, op de hoogte gehouden van alle actuele informatie en hoeven zij hier zelf niet actief naar op zoek te gaan. Eind december stonden er ruim 6000 mantelzorgers ingeschreven bij de Kap een substantiële stijging ten opzichte van de 4400 mantelzorgers die in 2019 stonden ingeschreven. Van deze 6000 mantelzorgers zijn ruim 500 mantelzorgers jonger dan 24 jaar.

Het jaar 2020 stond voor het Stedelijk Knooppunt, naast corona, in het teken van respijt. In juli 2020 werd het onderzoeksrapport *Respijt in Apeldoorn een grote uitdaging* aangeboden aan de gemeente. De gemeente heeft een groot aantal van de in het rapport beschreven aanbevelingen overgenomen en er

---

<sup>1</sup> Cowen1952, WRR 2017

<sup>2</sup> Blijvende bron van zorg, SCP 2020

is een plan van aanpak opgesteld. Mede door corona heeft de uitvoering enige vertraging opgelopen maar er is een degelijke basis gelegd.

In november 2019 is de pilot met respijtkamer van de Talma Borgh met een jaar verlengd tot november 2020. Na een voorzichtige en redelijk succesvolle start in 2019 moest de respijtkamer in maart en augustus 2020 noodgedwongen tot tweemaal toe gesloten worden als gevolg van een corona-uitbraak. De gemeente heeft financiële middelen beschikbaar gesteld waardoor de respijtkamer van Talma Borgh ook na de pilotperiode open kan blijven. Inmiddels is er een tweede respijtkamer geopend in de Vier Dorpen. De gemeente heeft naast de gedeeltelijke financiering van deze respijtkamers ook middelen beschikbaar gesteld voor het opzetten van een PR-campagne.

### Hulpvragers

In 2020 heeft de vrijwillige afdeling van de Kap, in samenwerking met de vrijwillige hulpdiensten Dinge Doen, Graag Gedaan en Helpende Handen Klarenbeek een kleine 2000 hulpvragen geregistreerd en ingevuld. De registratie is van belang voor het bewaken van de intensiteit van de contacten tussen vrijwilliger en zorgvrager en de bescherming van de vrijwilliger tegen overvraging.

In het afgelopen jaar zijn veel hulpvragen doorverwezen naar collectieve voorzieningen en organisaties die actief zijn binnen het platform Ertoe doen. Deze hulpvragen worden door de Kap niet geregistreerd.

### De wijze van verantwoording

Voor de tendersubsidie is de verantwoording van 2020 gebaseerd op het activiteitenplan van 2017. In april 2020 is, in verband met de coronaontwikkelingen, een schriftelijke uitvraag gedaan. In augustus is een tussentijdse verantwoording opgesteld en aangeleverd. Deze verantwoording liet zien dat de prestatieafspraken door corona niet of maar gedeeltelijk konden worden gerealiseerd. In overleg met de gemeente is besproken dat er zeker voor dit bijzondere jaar een coulanceregeling wordt gehanteerd. De eindverantwoording over 2020 toont dat, met name bij het medisch vervoer en de nieuwe hulpaanvragen binnen de afdeling HulpSaam en de Maatjes, de cijfers enigszins achterblijven. Toch zijn er juist in dit bijzondere jaar, met alle beperkingen, vele vragen wél opgepakt en ingevuld.

In maart 2021 heeft de gemeente besloten om de tendersubsidie voor mantelzorgondersteuning en vrijwillige ondersteuning met een jaar te verlengen; voor 2022 hoeft daarom geen subsidieaanvraag te worden ingediend.

Voor de begrotingssubsidie van het Stedelijk knooppunt Mantelzorg en het platform Ertoe doen zijn in februari 2020 gewijzigde prestatieafspraken opgesteld. Er is gezocht naar een betere aansluiting van de prestatieafspraken op het activiteitenplan 2020. Ook voor het Geheugensteunpunt zijn de prestatieafspraken in overleg met de netwerkregisseur opnieuw aangescherpt en vastgelegd. Het Geheugensteunpunt zal namens het netwerk een separate inhoudelijke verantwoording indienen bij de gemeente.

Met elkaar streven we naar een efficiënte en effectieve wijze van verantwoording. Naast het tellen en vertellen is het belangrijk ook de beoogde effecten van de verschillende soorten van interventies te rapporteren en te beschrijven.

### Financiën

De staat van baten en lasten 2020 sluit af met een positief saldo van circa € 153.000. Dit resultaat wordt met name veroorzaakt door een verkregen nalatenschap ter grootte van € 114.000. Het overige deel van

het overschot, circa € 40.000, is veroorzaakt door het niet volledig benutten van de ziekingelden en een nog openstaande vacature. In coronatijd is het lastig gebleken om nieuw personeel te werven.

Het bestuur zal in overleg met de medewerkers bepalen waarvoor de gelden van de nalatenschap specifiek zullen worden bestemd. Gezien de oorsprong van de nalatenschap acht het bestuur het van belang dat de gelden worden aangewend voor zaken die de doelgroep van de Kap - mantelzorgers, vrijwilligers en hulpvragers - direct raken. Om de specifieke bestemming van deze gelden te waarborgen heeft het bestuur een bestemmingsreserve gevormd waaruit de gelden ten bate van de genoemde doelgroepen kunnen worden onttrokken.

Van het resultaat wordt derhalve € 114.000 toegevoegd aan de bestemmingsreserve ter zake van de verkregen nalatenschap en circa € 40.000 toegevoegd aan de algemene reserve. Deze toevoeging past binnen de beleidsregel van de gemeente Apeldoorn, die stelt dat de toevoeging aan de algemene reserves niet meer kan bedragen dan 10% van de totale baten van de Kap.

Aan het bestemmingsfonds respijtzorg is een bedrag van € 3.000 onttrokken zodat in 2021 nog een bedrag van € 9.000 te besteden is. In overleg met de gemeente zal dit bedrag in 2021 worden aangewend voor het opzetten en coördineren van een vrijwilligerspool voor respijtvrijwilligers.

De subsidievaststelling heeft 16 november 2020 plaatsgevonden.

### **Stichting Vrienden van de Kap**

Als gevolg van de coronapandemie is de Kap dit jaar niet financieel ondersteund bij evenementen. De jaarlijkse bijdrage van € 5.000 aan het grote Dankjewelfeest heeft hierdoor geen doorgang kunnen vinden. Ook heeft de stichting geen bestemming gevonden voor het gereserveerde bedrag van € 3.000 voor bijzondere evenementen. Het bestuur van de stichting hoopt van harte dat deze bedragen in 2021 weer kunnen worden ingezet en dat deze evenementen weer kunnen worden georganiseerd. Gezien de bijzondere tijden vond het bestuur het niet gepast een fondsenwervingscampagne uit te zetten naar het bedrijfsleven. Het ontwikkelen van nieuwe activiteiten is dit jaar daarom opgeschort. In 2021 zal dit worden hervat.

---

# TENDERSUBSIDIE

---

## 2. FUNCTIONEREN IN DE KETEN (KWANTITATIEF)

### FUNCTIE VRIJWILLIGERSONDERSTEUNING

#### **Doel**

Het bieden van praktische hulp of sociale ondersteuning aan mensen in een kwetsbare thuissituatie, gericht op het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen met een aanvaardbare kwaliteit van leven. De hulp kan gericht zijn op de ontwikkeling en het vergroten van zelfredzaamheid, op het creëren van een vangnet, of het doen van een beroep op gemeenschapskracht.

De praktische hulp wordt afgestemd op de behoefte van de hulpvrager en verleend door vrijwilligers. De hulp komt tot stand door een persoonlijke intake, een warme match en ondersteuning van zowel hulpvrager als vrijwilliger gedurende de vrijwillige inzet. De vrijwilligers worden begeleid en ondersteund door vrijwillige coördinatoren die op hun beurt worden aangestuurd door beroepskrachten. Bij een aantal diensten worden de vrijwilligers een-op-een door de beroepskracht begeleid. De beroepsmatige begeleiding richt zich op 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.

De beroepskrachten dragen zorg voor een integrale benadering en afstemming met andere sociale partners. Zij baseren zich op signalen die door de vrijwilligers worden aangedragen. Door op deze signalen te reageren of deze naar de juiste partij te adresseren voorkomen zij in samenwerking met de sociale partners dat er hiaten in de hulpverlening ontstaan en zorgen zij voor borging van de continuïteit.

#### **Doelgroep**

Inwoners van Apeldoorn, van jong tot oud, die voor de gevraagde hulp onvoldoende kunnen terugvallen op hun eigen sociale netwerk (inclusief burenhulp, school, sportvereniging e.d.) of op de formele zorg. Deze burgers doen een beroep op georganiseerde, aanvullende en vrijwillige ondersteuning in de thuis-situatie. De kwetsbaarheid van deze mensen komt op verschillende levensgebieden en in verschillende gradaties aan het licht.

#### **Het coronavirus**

Door corona was 2020 een bijzonder jaar met een grote impact voor zowel de hulpvragers als de vrijwilligers. Op 12 maart werd voor de afdelingen van Praktische Hulp alle reguliere dienstverlening van het ene op het andere moment stopgezet. De beroepscoördinator en de vrijwilligers hebben gezamenlijk onderzocht welke vormen van dienstverlening, rekening houdend met de coronamaatregelen, nog mogelijk waren. De beroepscoördinator had hierbij oog voor zowel de vrijwilligers als de hulpvragers.

In het geval van bestaande matches hield de vrijwilliger zoveel mogelijk bij zijn eigen hulpvrager een oogje in het zeil. Dit kon telefonisch, via de app, beeldbellen of een afspraak in de buitenlucht. Bij vragen of zorgen werd direct contact gezocht met de beroepscoördinator.

De beroepscoördinator informeerde de vrijwilligers, afhankelijk van hun taak, wekelijks over de actuele stand van zaken rond de maatregelen van het RIVM en regelde waar nodig aanpassingen. Met de vrijwilligers die fysiek contact hadden met hun hulpvragers werden afspraken gemaakt over de wijze waarop de ondersteuning op een veilige manier geboden kon worden, zoals bijvoorbeeld het gebruik van mondkapjes tijdens vervoersritten.

## Coördinatie en begeleiding van de afdeling Praktische Hulp

De afdeling Praktische Hulp biedt ondersteuning op een aantal gebieden:

- Klussen, Tuinen en Computerhulp;
- Thuisadministratie en Schulphulpverlening;
- Voedselbank;
- Vervoer.

### Klussen, Tuinen en Computerhulp

Deze afdelingen hebben in 2020 in totaal 206 aanvragen ingevuld. De tuinvragen konden voor het grootste deel doorgang vinden, omdat dit zich buiten afspeelt. Er werd buiten koffie gedronken en er moest gepaste afstand tot de hulpvrager worden gehouden. Klussen binnenshuis werden alleen opgepakt als deze strikt noodzakelijk waren. Hierbij werd op gepaste afstand gewerkt en droegen vrijwilligers een mondkapje. Klussen die minder noodzakelijk werden geacht moesten wachten of konden door burens, familieleden of andere mensen binnen het eigen netwerk opgepakt worden.

	Aantal vrijwilligers	Aanvragen Tuin	Aanvragen Klus	Aanvragen PC	Totaal afdelingen	Prestatieafspraken
2019	55	126	115	20	261	250
2020	40	125	71	10	206	250

Ook de computerhulp werd alleen indien noodzakelijk uitgevoerd. In overleg werd de laptop opgehaald of via TeamViewer meegekeken. Hiermee konden de meest essentiële problemen worden opgelost. Er is beduidend minder vaak dan gebruikelijk een beroep gedaan op deze dienst. Hulpvragers waren voorzichtig of konden toch eenvoudiger een beroep doen op mensen die thuis aan het werk waren.

Van de veertig bij Klussen, Tuinen en Computerhulp geregistreerde vrijwilligers waren er uiteindelijk zeven niet inzetbaar. Met de overige 33 vrijwilligers zijn alle vragen opgepakt en afgehandeld.

### Thuisadministratie en Schuldhulpverlening

Bij deze afdelingen zijn in 2020 in totaal 117 nieuwe aanvragen opgestart en 127 vragen afgesloten. Op 31 december waren er 160 actieve dossiers waarvan 48 schuldhulpvragen. Gedurende 2020 zijn er 287 vragen beantwoord. Sommige vragen zijn eenmalig, andere kunnen na een aantal maanden afgesloten worden, maar er zijn ook hulpvragers die jaren geholpen moeten blijven worden. Deze afdeling behandelt een grote diversiteit aan vragen. Dit vraagt van zowel de vrijwillige coördinatoren als de vrijwilligers flexibiliteit en oog voor maatwerk, hetgeen het werk voor de vrijwilligers boeiend en interessant maakt. Dit leidt bij deze afdeling tot een stabiel en toegewijd vrijwilligersbestand.



	Aantal vrijwilligers	Nieuwe aanvragen	Lopende vragen op 31-12	Totaal aantal vragen	Prestatieafspraken
2019	62	183	170	374	228
2020	60	117	160	287	228

Binnen de afdeling zijn in totaal 60 vrijwilligers actief. Hiervan hebben zes vrijwilligers in het afgelopen jaar, in verband met corona, aangegeven niet ingezet te kunnen worden. Er is veel gewerkt met TeamViewer, zodat op afstand kon worden meegekeken naar de administratie. Veel vragen konden telefonisch worden afgehandeld. In sommige situaties werd de administratie in afstemming met de beroepscoördinator en met toestemming van de hulpvrager door de vrijwilliger meegenomen naar huis.

In weerwil van de verwachting dat de schuldenproblematiek in deze coronatijd fors zou toenemen zien we dit niet terug in de cijfers. Ook de samenwerkingspartners Humanitas en SchuldhulpMaatje zien dat de aanvragen voor schuldverlening achterblijven bij voorgaande jaren. De verwachting is dan ook dat de hulpvragen in de loop van 2021 zich meer zullen manifesteren. Om hier goed op voorbereid te zijn worden er door de samenwerkingspartners op dit moment extra vrijwilligers geworven en getraind, om de verwachte toename in 2021 in gezamenlijkheid op te kunnen vangen.

	Nieuwe voedselbankaanvragen	Totaal aantal voedselbankaanvragen	Unieke cliënten	Prestatieafspraken
2019	18	107	45	120
2020	30	112	47	120

### Voedselbank

In 2020 waren er 47 unieke hulpvragers voor de Voedselbank en 30 nieuwe hulpvragen. Dit laatste is een verdubbeling ten opzichte van het aantal aanvragen van 2019. Deze verdubbeling is mede te verklaren door het feit dat Stimenz en de gemeente geen vervolgvragen konden oppakken. Deze werden na overleg met de betrokken partijen alsnog door de Kap verwerkt.

Er zijn twee spoedaanvragen afgehandeld, om te voorkomen dat mensen nog verder wegzakken in schulden. In een geval was er sprake van oplichting, waarbij de politie is ingeschakeld en aangifte is gedaan. Aansluitend kon een noodpakket worden aangevraagd.

### Vervoer

Vanaf maart, tijdens de eerste lockdown zijn alleen de meest noodzakelijke vervoers- en begeleidingsvragen uitgevoerd. Alle vervoersaanvragen werden gewogen door de beroepscoördinator. Samen met de vrijwillige coördinatoren werd gekeken welke vrijwilligers veilig en met de juiste beschermingsmiddelen konden worden ingezet.

	Aantal vrijwilligers	Nieuwe vervoersaanvragen	Totaal aantal uitgevoerde vervoersaanvragen	Prestatieafspraken
2019	54	608	527	400
2020	50	355	320	400

Vanuit het ziekenhuis zijn veel afspraken geannuleerd, wat heeft geleid tot afzeggen van vervoer. In 2020 zijn er 320 vervoersvragen uitgevoerd. Waar nodig werd doorverwezen naar vervoersbedrijven of het eigen netwerk. De ervaring leert dat vrijwilligers op eigen initiatief ritten oppakken en dat deze niet altijd meegenomen worden in de telling. Door de jaren heen worden er vaker langere ritten uitgevoerd naar bijvoorbeeld Limburg, Rotterdam of Heerenveen. Dit zijn vervoersvragen van specifieke zorgvragers, zoals mensen met psychische problematiek. Met deze zorgvragers is door de vrijwillige chauffeurs een vertrouwensband opgebouwd. Dit vereist een vrijwilliger die het niet erg vindt om langere ritten te doen en begrip heeft voor de hulpvrager.

In 2020 waren er 50 geregistreerde vervoersvrijwilligers, waarvan 17 vrijwilligers niet ingezet konden worden. Deze personen behoren zelf tot de kwetsbare ouderen en durfden hierin geen risico te nemen. Dit is opgevangen door de groep vrijwilligers die wel konden rijden. Omdat er minder vervoersvragen binnenkwamen konden we de vraag goed aan.

#### Contactpersonen in de buurt

Een bijzondere groep binnen de afdeling Praktische Hulp zijn de Contactpersonen in de buurt. Deze groep bestaat uit vier vrijwilligers die contact onderhouden met een tiental mensen bij hen in de buurt. Deze dienst is ontstaan uit het project Buurtcirkel. In 2016 is besloten dat deze afdeling op termijn zal worden afgebouwd.

#### Resumé

Het totaal aantal vrijwilligers binnen de afdeling Praktische Hulp is in vergelijking met 2019 redelijk stabiel gebleven. Binnen de afdeling Tuinen en Klussen is het vrijwilligersbestand opgeschoond en zijn 15 vrijwilligers uitgeschreven die ook voor de coronapandemie al geruime tijd niet meer beschikbaar waren.

Niet alle vrijwilligers konden of wilden worden ingezet. Met deze vrijwilligers werd regelmatig contact onderhouden, hetgeen zeer werd gewaardeerd. Er is geen noodzaak geweest om extra vrijwilligers te werven. Wel hebben zich spontaan nieuwe vrijwilligers aangemeld om hulp te bieden in deze bijzondere tijd.

#### Inclusie en samenwerking

Bij de vrijwilligers van de afdeling Praktische Hulp is inclusie voldoende aan bod. Er is een groep vrijwilligers actief met lichamelijke beperkingen, een chronische ziekte of mensen met een rugzakje. De Kap kiest ervoor om deze mensen bewust in te zetten om hen in de gelegenheid te stellen te laten zien wat ze wel kunnen. Zij geven aan dat hun vrijwilligerswerk hen voldoening geeft omdat ze dingen doen die ze leuk vinden, zich nuttig voelen en iets voor anderen kunnen doen.

Er wordt tussen de verschillende afdelingen veel en effectief samengewerkt om een probleem op te lossen. Er wordt veel gebruik gemaakt van elkaars expertise en ook vrijwilligers zoeken elkaar op. Als er

bijvoorbeeld geen financiën zijn om een klus uit te voeren benadert een klusvrijwilliger iemand van de Thuisadministratie om zo mogelijk financiële ruimte te maken.

### Doorgeleiding

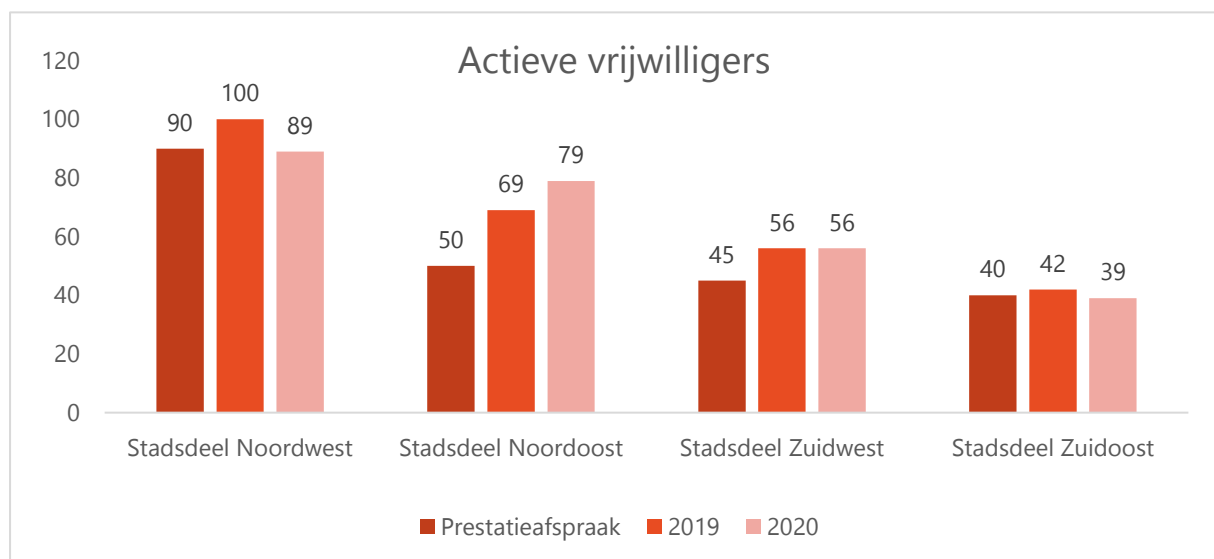
Er komen wekelijks ten minste vijf hulpvragen bij de afdeling binnen die niet meegenomen worden in de telling omdat deze bijvoorbeeld worden doorverwezen naar professionele (zorg)organisaties. Ook wordt er doorgeleid naar andere vrijwilligersorganisaties waar de hulpvrager een beter passend antwoord kan vinden op zijn hulpvraag. Er wordt binnen het netwerk samengewerkt met Stimenz, de gemeente, Present, verhuisbedrijven, andere hulporganisaties of betaalde hulpdiensten, indien de hulpvrager in staat is om zelf financieel bij te dragen.

We nemen ten opzichte van eerdere jaren een toename waar van complexe casussen. Teneinde de vrijwilligers niet te zwaar te belasten beoordeelt de beroepscoördinator deze casussen en besluit deze indien nodig op te schalen naar professionele hulp.

### Coördinatie en begeleiding van de afdeling HulpSaam (sociale ondersteuning)

#### Vrijwilligers

Bij de afdeling HulpSaam waren in het afgelopen jaar 263 vrijwilligers actief. Deze vrijwilligers werden ondersteund door dertien vrijwillige coördinatoren, die op hun beurt werden aangestuurd door twee beroepscoördinatoren. In 2019 waren er in totaal 267 vrijwilligers.



Een deel van de vrijwilligers kon niet worden ingezet omdat zij zelf tot de kwetsbare groep behoorden. De vrijwillige coördinatoren en de beroepscoördinatoren hebben via WhatsApp, telefonisch, via de mail of met een extra kaartje het contact met deze vrijwilligers in stand gehouden. Dit werd zeer op prijs gesteld.

Veel vrijwilligers gaven aan dat het bezoek aan de hulpvragers en het even langskomen op kantoor of het fysieke contact met de vrijwillige coördinator enorm werd gemist. Naast de bezoeken aan de hulpvragers zijn deze contacten een belangrijk onderdeel van hun vrijwilligerswerk. Voor de vrijwilligers was de lockdown periode zwaar. De vrijwillige coördinatoren en de beroepscoördinatoren hebben daarom veel tijd, aandacht en energie aan deze vrijwilligers besteed om hun motivatie op peil te houden. Samen

kijken naar wat nog wel mogelijk was leverde mooie initiatieven op. Door wekelijks met hulpvragers te bellen en kaartjes te sturen konden de vrijwilligers toch van betekenis zijn, hetgeen hen veel voldoening heeft opgeleverd.

Tijdens de lockdown ontstond een groep vrijwilligers die meedachten en regelmatig bereid waren om de bijzondere hulpvragen die in deze periode voorbij kwamen op te pakken. Waar corona en quarantaine mensen aan huis bonden hebben deze vrijwilligers voor ontlasting en afleiding gezorgd door wekelijks een pannetje eten te brengen, raambezoeken af te leggen, kaarten en kerststukjes te maken en te bezorgen, honden uit te laten, vuilnis op te halen, het magazine Informeel bij de mensen thuis te bezorgen en waar wenselijk aan de deur even een babbeltje te maken.

Uiteindelijk hebben bijna alle vrijwilligers hun steentje bijgedragen om hun hulpvragers in beeld en tevreden te houden. Een kleine groep vrijwilligers heeft deze periode aangegrepen om te stoppen met vrijwilligerswerk. De rust die de inzetpauze bood vormde voor hen aanleiding om definitief een punt te zetten achter het vrijwilligerswerk. Ook waren er vrijwilligers die na - bijvoorbeeld - het overlijden van hun vaste hulpvrager geen nieuwe hulpvraag meer wilden oppakken. In de coronatijd hebben zich echter ook tientallen nieuwe vrijwilligers aangemeld waardoor het HulpSaam vrijwilligersbestand stabiliseerde.

Ook in dit bijzonder jaar is er veel aandacht geweest voor de werving van nieuwe vrijwilligers. We merken dat de vragen die bij de Kap binnenkomen steeds complexer worden. Hulpvragers zijn vaker angstig, vereenzamen of verkeren soms in psychische nood. Dit vraagt om andere vormen van ondersteuning en begeleiding, meer specifieke kennis van ziektebeelden en affiniteit met bijzondere situaties. Social media, met name Facebook, zijn vaak ingezet; er zijn korte pushberichten geplaatst en er is een vlog opgenomen en gepost. Ook zijn specifieke vacatures opgesteld (Geheugensteuntje) en op Apeldoorn Pakt Aan (APA) en NLvoorelkaar geplaatst.

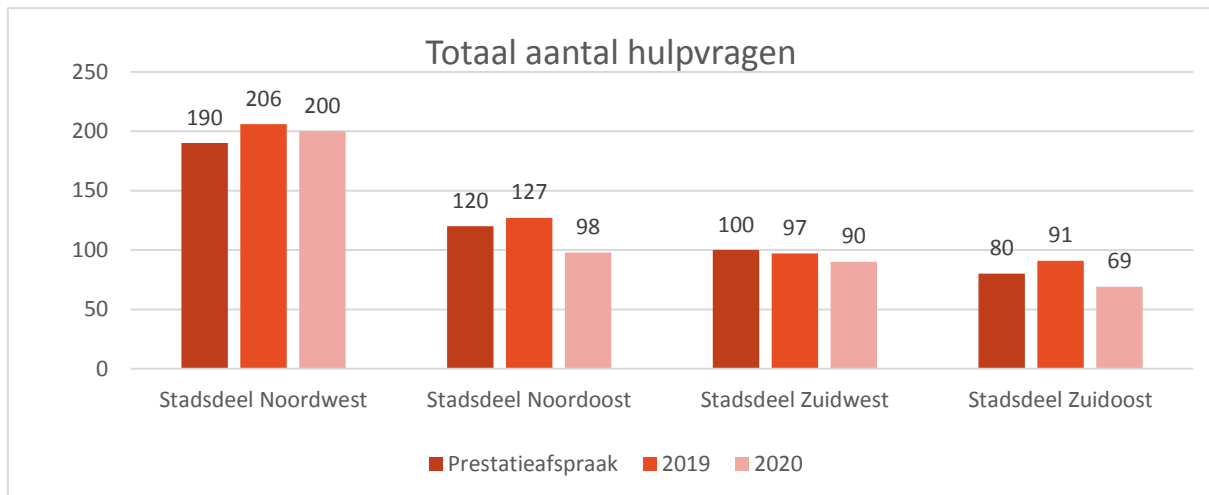
Tijdens de eerste lockdown meldden vrijwilligers zich rechtstreeks aan bij de Kap of via de website *Kleine klus, groot gebaar*. Deze vrijwilligers waren goed inzetbaar voor kortdurende vragen, zoals het doen van boodschappen. Nadat de samenleving meer opening en mensen weer naar kantoor gingen, bleken veel van deze tijdelijke vrijwilligers niet langer beschikbaar of inzetbaar te zijn.

Samen met medewerkers van APA en het platform Ertoe doen worden in 2021 alle mensen die zich in het begin van het jaar hebben aangemeld via de website *Kleine klus, groot gebaar* persoonlijk gebeld om te vragen of zij nog voor vrijwilligerswerk beschikbaar zijn.

### Hulpvragen

In het begin van de lockdown kwamen er minder nieuwe hulpvragen binnen bij de afdeling HulpSaam dan gebruikelijk. In de gesprekken met deze nieuwe hulpvragers werd aangegeven dat er, uit angst voor besmetting, grote terughoudendheid was om 'vreemden' in huis te halen. De vrijwillige coördinatoren houden deze hulpvragers via twee- of driewekelijks contact in beeld en zodra de situatie het toelaat worden de matches gemaakt.

Omdat veel mensen thuis werkten konden hulpvragers een beroep doen op familie of burens. Opvallend waren de vele, vaak urgente, boodschappenvragen die de Kap bereikten. De hulpvragers die deze vragen stelden zijn doorgaans bekend met de Kap of weten makkelijk hun weg naar de Kap te vinden. Alle vragen konden worden opgepakt; indien er onvoldoende vrijwilligers beschikbaar waren werden de beroepscoördinatoren of de vrijwillige coördinatoren ingezet. Ook is nauw samengewerkt met APA en werden vrijwilligers ingezet uit het bestand van *Kleine klus, groot gebaar*.



In deze periode met beperkt sociaal contact was het even langsgaan voor een boodschap of een klein praatje aan de deur voor hulpvragers erg ondersteunend en ontlastend. Voor hulpvragers met een klein netwerk waren deze bezoeken vaak net even dat extra contactmomentje op de dag. Veel hulpvragers waren blij dat er een oogje in het zeil werd gehouden en kregen het gevoel dat ze er niet alleen voor stonden. Hulpvragers gaven terug dat het vaak de kleine eenvoudige dingen zijn die een groot verschil maken.

Het komt geregeld voor dat de Kap wordt benaderd voor hulp en ondersteuning die niet passend blijkt voor inzet van een vrijwilliger. De vraag of situatie is dan dermate complex dat opschaling naar professionele hulpverleningsinstanties beter past. De beroepskrachten van de Kap hebben binnen hun netwerk korte lijnen met vele partijen waardoor de hulpvragers 'warm' doorverwezen kunnen worden en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

*Mevrouw Y. belt ons met een vraag of wij een vrijwilliger hebben die boodschappen voor haar kan doen. Ze heeft niets meer in huis en ze heeft dringend kattenvoer en pakken sap nodig. De boodschappen worden gehaald en naar mevrouw gebracht. Zij blijkt in een erg vervuild huis te wonen, maakt een verwarde en onverzorgde indruk en blijkt ook geen geld of bankpas te kunnen vinden. Dit wetende en in overleg met mevrouw zelf, leek het ons beter om Stichting Ontmoeting in te schakelen. Zij hebben deze hulpvraag opgepakt door een combi te maken van een speciaal hiervoor getrainde vrijwilliger, aangevuld met een van hun professionals.*

Behalve de meer complexe vragen komen bij de Kap maar ook bij organisaties van het platform Ertoe doen en bij APA vaker spoedvragen binnen, de zogenaamde *vrijdagmiddagvragen*. Als professionele instanties gesloten zijn wordt er contact opgenomen met de Kap, APA of een andere vrijwilligersorganisatie.

*"Ik ben gevallen en kan de hond vanavond niet uitlaten. Vanaf morgen kan ik het regelen met de burens."*

*"De huishoudelijke hulp komt niet maar ik heb mijn was al in de wasmachine gedaan, kan iemand het voor mij ophangen. Mijn dochter woont buiten de plaats."*

*"Ik heb een bed gekocht maar kan door mijn beperking het bed niet in elkaar zetten. Ik slaap al een week op de grond en moet nu het weekend in en zie er tegenop om weer op de grond te slapen, help?"*

Er bestaan al geruime tijd plannen om een flexpool op te zetten waaraan vrijwilligers verbonden zijn die voor dergelijke kleine spoedklussen ingezet willen worden. Deze vrijwilligers staan ingeschreven bij bestaande organisaties. In 2021 wordt samen met APA, de Kap en Present onderzocht of een dergelijke flexpool kan worden opgestart.

### Mantelzorgers

Het aantal respijtvragen, waarbij sprake is van vervangende mantelzorg (respijt light) bleef achter bij de prestatieafspraken (90). In 2020 werden 41 respijtvragen opgepakt. Ook hier geldt dat mantelzorgers voorzichtig waren en liever geen vreemden in huis wilden halen. Ook zij konden eenvoudiger een beroep doen op het eigen netwerk omdat meer mensen vanuit huis werkten. De angst voor besmetting was groot, waardoor mantelzorgers hun kring klein hielden; met name in de beginperiode werden onbekenden geweerd. De vaste vrijwilligers onderhielden contact, boden een luisterend oor of pakten kleine boodschappenklusjes op.

Het kunnen delen van hun zorg en even hun verhaal kwijt kunnen was in deze fase voor veel mantelzorgers al een enorme ondersteuning. Nu we langzaam het gewone leven weer oppakken is de verwachting dat veel mantelzorgers overbelast zijn. Om hen in 2021 goed te kunnen ondersteunen zal de afdeling HulpSaam, samen met de Respijtwerkgroep, op zoek gaan naar vrijwilligers die voldoende kundig en competent zijn om invulling te kunnen geven aan deze tijdelijke en langdurige respijtvragen. In 2021 wordt, samen met de Respijtwerkgroep en de gemeente, een grote wervingscampagne gestart.

### Coördinatie en begeleiding van de Algemene Vrijwillige Hulpdiensten Dorpen

Ook in de dorpen Hoenderloo, Klarenbeek en Loenen hebben de hulpdiensten de aandacht gericht op het in beeld houden van vrijwilligers en hulpvragers en op de wijze waarop de vrijwilligersorganisaties de inwoners het beste konden ondersteunen.

We zien ook hier dat een deel van de vrijwilligers vanuit coronareeds niet ingezet wilde worden. De coördinatoren hebben hen enthousiast gehouden door regelmatig telefonisch of via de mail contact te hebben of door een kaartje te sturen. Daarnaast hebben de coördinatoren bij de vrijwilligers, als een leuke attentie, bloembollen afgegeven. Hierdoor is de betrokkenheid van de vrijwilligers bij de organisatie in stand gebleven.

Om veilig werken te stimuleren zijn onder de vrijwilligers mondkapjes uitgedeeld en zijn de vrijwilligers door de Kap met regelmaat op de hoogte gehouden van de coronarichtlijnen bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk.

Met betrekking tot de hulpvragers zien we dat zowel de coördinatoren als de vrijwilligers regelmatig telefonisch contact hadden met de hulpvragers. Een belletje, een praatje, het werd zeer gewaardeerd. Ook hier bleek hoe welkom een luisterend oor kan zijn.

Hulpdiensten dorpen	Actieve vrijwilligers 2020	Hulpvragen 2019	Hulpvragen 2020
Dinge Doen (Hoenderloo)	13 (incl. 2 coördinatoren)	vervoer 129	vervoer 40 boodschappen e.d. 19 huisbezoek 61
Graag Gedaan (Loenen)	26 (incl. 3 coördinatoren )	231 (34 unieke hulpvragers)	Vervoer 18 klus 4
Helpende Handen (Klarenbeek)	27 (incl. 1 coördinator)	vervoer 82  6 mensen wekelijks of tweewekelijks vervoerd.  13 hulpvragers structureel ondersteund met bezoek of boodschappen.	<u>Eenmalig</u> vervoer 24 boodschappen 27 bezoek 11 klus 8  <u>Structureel</u> 8 hulpvragers ondersteund met: vervoer 2 boodschappen 93 bezoek 156 (inclusief 35 respijt)

In Klarenbeek maakte Helpende Handen een coronaflyer en zette belbomen op tussen hulpvragers, vrijwilligers en de lokale supermarkt. De hulpvrager kon zijn of haar boodschappenlijstje doorbellen naar de vrijwilliger, die dit online aan de supermarkt doorgaf. Deze zorgde ervoor, al dan niet met behulp van een vrijwilliger, dat de boodschappen bij de hulpvrager kwamen.

De huisarts noemde Helpende Handen op zijn website zodat de inwoners van Klarenbeek wisten tot wie ze zich konden wenden als zij hulp nodig hadden. Een paar mooie voorbeelden van hoe de saamhorigheid binnen een dorp - noaberschap - ervoor zorgt dat inwoners gezamenlijk met kracht de schouders eronder zetten. Meer dan in de stad is dit zichtbaar in het aantal hulpvragen.

### Coördinatie en begeleiding van MaatjesApeldoorn

Het doel van MaatjesApeldoorn is het bevorderen van participatie en het activeren van (kwetsbare) burgers binnen de gemeente Apeldoorn, zoals toeleiding naar passende activiteiten, netwerken, ontmoetingsplekken en dagbestedingsplekken. MaatjesApeldoorn biedt maatwerk door het matchen van op verschillende levensgebieden geschoolde maatjes en mensen die om ondersteuning vragen. Het maatjescontact kenmerkt zich door een-op-een contact, er is sprake van persoonlijke ontwikkeling en het traject kent een afgebakende periode van een tot twee jaar. Deze drie kenmerken onderscheiden een maatje van een vrijwilliger.

	Nieuwe trajecten	Lopende trajecten	Afgesloten trajecten	Totaal 2020	Prestatieafspraken
2019	31	59	44	103	110
2020	33	51	39	92	110

Afgelopen jaar kwamen bij MaatjesApeldoorn 33 nieuwe aanvragen binnen. Dit aantal is vergelijkbaar met de aanvragen van 2019. Daarnaast kwamen aanvragen binnen voor een maatjestraject, die na de intake werden doorverwezen naar HulpSaam of Zuid Doet Samen. De reden hiervoor was de lange duur van de hulpvraag of het ontbreken van een gericht doel. Ook werden vragen doorgezet naar Stichting Ontmoeting of werd opgeschaald naar hulpverleningsinstanties. Het inzetten van een maatje was bij deze meer complexe aanvragen niet passend.

Een viertal nieuwe aanvragen zijn tijdelijk in de wacht gezet. Door corona was het lastig om hulpvragen te ondersteunen die gericht waren op het vergroten van het netwerk met een maatje. Er heeft geen directe koppeling met een maatje plaatsgevonden maar er is door de vrijwillige coördinator wel wekelijks telefonisch contact onderhouden met deze hulpvragers. De deelnemers gaven aan het zeer prettig te vinden dat ze regelmatig werden gebeld om hun verhaal te delen of even tegen iemand aan te praten. Het gaf hen het gevoel dat ze niet vergeten werden en er niet alleen voor stonden. De deelnemers zijn inmiddels gekoppeld aan een maatje.

Maatjes en deelnemers werden door de beroepscoördinator op de hoogte gehouden van de meest actuele stand van zaken rondom corona. In de eerste maanden van de lockdown hebben de vrijwillige coördinatoren en de beroepscoördinator telefonisch contact onderhouden met zowel deelnemers als maatjes, zodat iedereen goed in beeld bleef.

Naast de Nieuwsmaat, die zes keer per jaar verschijnt, zijn er extra nieuwsbrieven verzonden. Met enige regelmaat werd een mail verstuurd om de maatjes te informeren over de actuele richtlijnen van het RIVM en om hen een hart onder de riem te steken. De facebookpagina was een veel gelezen medium waar berichten en creatieve ideeën werden gepost. De mails en nieuwsbrieven bleken in een grote behoefte te voorzien; de reacties hierop waren vaak hartverwarmend.

Voor MaatjesApeldoorn waren 57 maatjes actief. Omdat we na de coronaperiode een toename van vragen voor maatjestrajecten verwachten gaan we in het jaar 2021 actief op zoek naar nieuwe maatjes. De bestaande koppels hebben in het afgelopen jaar creatieve manieren gevonden om elkaar, ondanks de beperkende maatregelen, te ontmoeten. Er is veel gewandeld, gefietst, veel gebeld, en geWhatsApp't. Contact vond zo veel mogelijk plaats in de buitenlucht; bezoeken in de tuin, afspraken op afstand in het park.

In verband met corona gingen in maart ook de deuren van het Maatjescafé dicht. Een grote domper voor veel deelnemers want juist naar deze caféavonden wordt reikhalzend uitgekeken. Na de zomer kon er weer voorzichtig en met inachtneming van de RIVM richtlijnen gestart worden. De deelnemers gaven aan dat deze fysieke ontmoetingen in het café enorm werden gemist. Contact met gelijkgestemden en



elkaar zien en spreken is voor velen van grote waarde. Het gevoel niet de enige te zijn en er niet alleen voor te staan helpt en ondersteunt.

In specifieke gevallen, waarbij maatjes zich zorgen maakten over het welzijn van hun deelnemers, werd waar nodig extra ondersteuning aangereikt. Sommige deelnemers werden doorverwezen naar instanties zoals Herstelplein Korak, de luisterlijn of geattendeerd op de mogelijkheden van de ontmoetingsplekken en de dagbesteding.

In 2020 is in samenwerking met Stimenz gestart met een tevredenheidsonderzoek onder de Maatjes. In verband met corona is het onderzoek echter opgeschort. De reden hiervoor is de keuze voor het afnemen van een persoonlijk interview, omdat de schriftelijke uitvraag in 2018 een lage respons had.

## FUNCTIE MANTELZORGONDERSTEUNING

### **Doel**

Mantelzorgers worden optimaal ondersteund, zodat zij de zorg voor hun naaste zo lang en goed mogelijk vol kunnen houden. Respijtzorg is hier onlosmakelijk mee verbonden, evenals contact met ervaringsdeskundigen en groepsgewijze ondersteuning.

De Kap richt zich als onafhankelijke partij op de mantelzorgers zelf. Hierbij gaat zij uit van de eigen kracht en mogelijkheden tot zelfregie van deze inwoners en hun netwerk. De Kap zal daarbij steeds zoeken naar kansen om andere partijen in Apeldoorn hierbij te betrekken om mantelzorgers integraal en in samenhang zoveel mogelijk ondersteuning te bieden.

### **Doelgroep**

De mantelzorgers in Apeldoorn die een steuntje in de rug kunnen gebruiken om op een betrokken manier voor hun naaste te blijven zorgen. Ook als degene voor wie zij zorgden is weggevallen kunnen de mantelzorgers een beroep doen op ondersteuning door de Kap.

In de praktijk blijken mantelzorgers behoefte te hebben aan een gedifferentieerd ondersteuningsaanbod. De Kap speelt hierop in door verschillende vormen van ondersteuning aan te bieden.

### **Coördinatie en begeleiding van bezoekdienst na partnerverlies**

In 2020 zijn 22 nieuwe aanvragen voor deze vorm van ondersteuning ontvangen, acht meer dan in 2019. Vermoedelijk hangt deze toename samen met Covid-19, waarbij mensen er vaak alleen voor stonden.

Bij drie aanvragen, die geen directe betrekking hadden op een verliesvraag, is geen inzet gestart. Van deze drie aanvragen zijn twee aanvragers door de Kap gekoppeld aan een vrijwilliger van HulpSaam en een is doorverwezen naar een rouwdeskundige. Van de nieuwe aanvragen uit 2020 zijn er 19 daadwerkelijk door de bezoekdienst opgepakt. In 2020 zijn in totaal 29 aanvragen (prestatieafspraken 20) in behandeling geweest.

In 2020 zijn acht hulpvragen uit dat jaar afgesloten, zes uit 2019 en twee uit 2018. Eind 2020 waren er nog dertien aanvragen actief.

De maandelijkse koffieochtend heeft ook in de coronatijd doorgang gevonden, al was de opkomst lager dan gebruikelijk. Naast de reguliere deelnemers hebben zich ook nieuwe bezoekers aangesloten.

Voor de bezoekdienst waren 10 vrijwilligers actief. In de eerste coronaperiode hebben de vrijwilligers wekelijks gebeld met hun hulpvrager, een kaartje gestuurd of eten gebracht. Na de versoepeling, in de zomer, hebben de contacten met name in de buitenlucht plaatsgevonden. Verderop in het jaar was er in eerste instantie alleen telefonisch contact en later werden, met inachtneming van de regels, de mensen weer thuis bezocht.

De coronamaatregelen hebben juist op mensen met partnerverlies grote impact. De mogelijkheden voor afscheid nemen en uitvaarten waren beperkt, elkaar aanraken en troosten kon niet en de hulpvragers waren veel en vaak alleen thuis, met weinig bezoek. De eenzaamheid bij deze groep is sterk toegenomen.

De beroepscoördinator heeft ervoor gekozen om zelf, ter ondersteuning van deze zwaar getroffen mensen, telefonisch contact te onderhouden. In een aantal gevallen heeft een ervaringsdeskundige vrijwilliger een bezoek afgelegd.

Uit evaluaties met hulpvragers blijkt dat zij het zeer waarderen dat de vrijwilligers ervaring met het overlijden van hun partner hebben. Dit geeft houvast, erkenning en herkenning.

### **Groepsgewijze ondersteuning mantelzorgers**

De individuele en groepsgewijze ondersteuning voor mantelzorgers moest als gevolg van corona worden stopgezet. Mantelzorgers die bij de Kap in beeld waren werden door de mantelzorgconsulenten, de mantelzorgmakelaar en de vrijwillige gespreksleiders intensief gevolgd. Waar mogelijk werden vrijwilligers ingezet voor het doen van boodschappen of lichte klussen.

De ruim 4400 bij de Kap ingeschreven mantelzorgers zijn door extra nieuwsbrieven en via de website van de Kap op de hoogte gehouden van de meest actuele informatie van onder meer het RIVM. Via de post ontvingen ruim 7000 mantelzorgers een kaart van de burgemeester met een persoonlijke boodschap. Daarnaast hebben medewerkers en vrijwilligers van de Kap een kleine duizend bij de Kap geregistreerde mantelzorgers gebeld om te informeren hoe het hen verging, om zorgen te kunnen delen of gewoon een luisterend oor te bieden.

Een veel gehoord geluid in de beginperiode was dat er voldoende hulp vanuit het eigen netwerk werd geboden. Mantelzorgers voelden zich gesteund en gehoord en stelden de belangstelling erg op prijs.

### **Mantelzorgers voor een naaste met dementie**

Rondom mantelzorgers die de zorg hebben voor iemand met geheugenproblematiek bieden we in Apeldoorn een twee vormen van ondersteuning aan.

#### **Alzheimer Café Apeldoorn (locatie De Loohof)**

In samenwerking met onze netwerkpartners Alzheimer Nederland Oost-Veluwe, Atlant, Talma Borgh en Zorggroep Apeldoorn zijn in de eerste maanden van 2020 drie avonden georganiseerd, waarna tijdens de eerste lockdown het Alzheimer Café is opgeschort. Met het oog op de doelgroep, mensen met dementie, werd het aanbieden van een online versie niet wenselijk geacht. Gaandeweg is onderzocht of, met inachtneming van de coronamaatregelen, een live café weer mogelijk was. Talma Borgh bleek hiervoor een geschikte locatie, ware het niet dat de coronamaatregelen verder werden aangescherpt en ook deze optie kwam te vervallen. Om deze groep mantelzorgers een hart onder de riem te steken hebben we vlak voor kerst persoonlijk een amaryllisbol met kerstkaart en een verrassingspakket thuisbezorgd. Het gebaar werd zeer gewaardeerd; aan de deur kwamen de verhalen...

#### **Gespreksgroepen**

In samenwerking met het Geheugensteunpunt bieden we gespreksgroepen aan. Een beginners- en een vervolggroep bij het Geheugensteunpunt, een ontmoetingsgroep en intramurale groep bij de Kap. Door alle beperkende maatregelen zijn de groepen onregelmatig fysiek bij elkaar geweest. Omdat het een groep mantelzorgers betreft die zwaar belast is hebben de gespreksleiders het contact telefonisch en via de mail intensief onderhouden. Het wegvallen van thuiszorg en dagbesteding en het op slot gaan van verpleeghuizen heeft een zware wissel getrokken op deze groep mantelzorgers. Er bleek dan ook een grote behoefte te bestaan om even het verhaal kwijt kunnen.

*"Bedankt voor jouw lieve woorden en het prozastukje over de lente. Het geeft lucht en licht in een zware tijd."*

*"Ik vind het heel erg jammer dat we als Ontmoetingsgroep van de Kap al een paar keer niet bij elkaar mochten komen door de maatregelen van de RIVM. Want deelname aan de Ontmoetingsgroep waarin (h)erkenning, steun, tips en trucs aan de orde komen vind ik erg belangrijk en mis het erg. Wel fijn dat de begeleidsters van de Ontmoetingsgroep regelmatig telefonisch contact met me zoeken zodat ik mijn verhaal toch kwijt kan. Ook de vraag of we het nog met zijn tweeën wel redden of dat er meer hulp nodig is, stel ik zeer op prijs."*

### **Ouders met een zorgintensief kind**

Deze ouders weten de weg naar de Kap nog moeilijk te vinden. Om deze doelgroep beter te kunnen bereiken hebben we samen met MEE Veluwe een bijeenkomst georganiseerd waar de ondersteuningswensen van deze groep zijn geïnventariseerd.

Het programma dat voor 2020 voor deze ouders was samengesteld omvatte vier maal per jaar een informele ontmoeting bij de Kap, twee maal per jaar een themabijeenkomst en het aanbieden van een speciaal programma in de Week van de Mantelzorg. Voor een deel hebben we dit programma kunnen realiseren. In januari konden de ouders elkaar nog fysiek ontmoeten bij een gezamenlijke maaltijd. Juist dat informeel samenzijn leverde hen veel op. Ze konden eindelijk onder gelijkgestemden hun verhaal kwijt zonder dat daar ongemakkelijke vragen over werden gesteld of er direct een oordeel werd geveld.

In het voorjaar en de zomer zijn er nog twee online ontmoetingen geweest. Dat was volgens de deelnemers prettig en nuttig, maar niet te vergelijken met een fysieke bijeenkomst. Desondanks boden de online bijeenkomsten handvatten en nieuwe energie; bovendien kost een online bijeenkomst de mantelzorgers minder tijd.

Van de twee themabijeenkomsten is de bijeenkomst *Wat als je kind met een beperking 18 wordt* online doorgegaan. Er verandert voor ouders veel op het gebied van wet- en regelgeving als hun kind volwassen wordt. Ouders wilden deze avond niet alleen de feitelijke veranderingen uitgelegd krijgen maar met name de ervaring van andere ouders horen. Dat sterkt ons in het idee dat ouders onderling elkaar tot grote steun kunnen zijn.

Samen met MEE Veluwe hebben de dit signaal opgepakt door zes ouders een train de trainer ouderschapsspel aan te bieden; een spel bedacht door ouders voor ouders. In 2021 gaan deze ouders als ervaringsdeskundigen het spel met andere ouders spelen. Op deze manier hopen we meer ouders te bereiken en te ondersteunen.

### **Mantelzorgers voor een naaste met NAH**

Deze mantelzorgers vormen eveneens een specifieke doelgroep, waarvoor we samen met partners uit het Netwerk NAH een cursus en een gespreksgroep aanbieden. De uitvoering van het aanbod strekt echter nog niet tot tevredenheid. Er waren te weinig aanmeldingen om de cursus door te laten gaan en het aanbieden van een thema of cursus online kregen we niet voor elkaar. De organisaties uit het netwerk NAH waren zelf ook zoekende naar hoe de ondersteuning in coronatijd kon worden vormgegeven. Wel kregen we van mantelzorgers terug dat ambulante begeleiders en cliëntondersteuners er in deze periode niet alleen voor de hulpvragers waren maar ook de mantelzorgers tot steun zijn geweest. De

gespreksgroep is eenmaal live bij elkaar geweest maar voelde er niet voor online door te gaan. We hebben de groepsleden regelmatig gebeld en gemaïld. Rond 10 november (Dag van de mantelzorg) hebben we bij hen een verrassingspakketje thuisbezorgd. Het contact werd zeer op prijs gesteld.

*"Het idee dat er aan mij gedacht wordt doet goed."*

### **Mantelzorgers met een niet-westerse migratieachtergrond**

Deze mantelzorgers geven gemiddeld intensiever hulp aan hun naasten. Dit maakt de hulpverlening emotioneel zwaar. Deze groep mantelzorgers ondervindt doorgaans een hogere belasting (12%) dan autochtone Nederlanders (8,5%)<sup>3</sup>.

Om hen beter te bereiken hebben we contact gezocht met de gemeente en Kémi Ra Consultancy. De gesprekken hebben geleid tot een plan om in 2021 gericht aan de slag te gaan met het vinden van mantelzorgers met een niet-westerse migratieachtergrond, het ophalen van behoeften van en het ontwikkelen van ondersteuningsaanbod. Daartoe hebben we ook een mantelzorgconsulent geworven met een migratieachtergrond.

### **Ontspannende activiteiten**

Er worden activiteiten georganiseerd zoals fietsen en coachend wandelen. Deelnemers van de fietsclub drinken in de winter en het najaar met elkaar koffie bij de Kap en maken in het voorjaar en de zomer onder begeleiding van een vrijwilliger fietstochten. Voor hen is het er even uit zijn, elkaar ontmoeten en ervaringen uitwisselen het allerbelangrijkst. Een beroepskracht (consulent of makelaar) begeleidt het coachend wandelen. Wat steeds meer opvalt is dat mantelzorgers elkaar goed kunnen aanvullen en (bij)sturen. We merken dat ze nog niet zelf het initiatief nemen om elkaar - op welke wijze dan ook - te ontmoeten. Dit is geformuleerd als doelstelling voor 2021.

### **Online aanbod mindfulness & ontspanning**

Omdat we in het verleden ervaren hebben dat mindfulness mantelzorgers daadwerkelijk een steuntje in de rug biedt<sup>4</sup>, hebben we in de zomer aan alle mantelzorgers uit ons bestand de mogelijkheid geboden om online bijeenkomsten over mindfulness te volgen. Voor beginners een drieluik *kennismaking mindfulness & ontspanning* en een opfrisbijeenkomst voor mantelzorgers die al eerder een cursus mindfulness hebben gevolgd. Zowel de trainer als de deelnemers reageerden positief op de verkorte online versie en de effectiviteit in de ondersteuning.

*"Afgelopen weken hebben we op maandagavond als partners en mantelzorgers, je webinar mindfulness doorlopen. Zoals we hebben aangegeven in onze laatste sessie en evaluatie momentje, is mindfulness een waardevolle bijdrage voor ons mantelzorgers. Het is een eyeopener, even een feedback moment met jezelf, met de basis vanuit vriendelijkheid in eigen situaties (in/omgang) ."*

*"Het voelde als een cadeautje, Fijn om in alle rust door de oefeningen heen geloodst te worden. Je hoeft alleen maar te volgen en te ervaren. Heerlijk."*

---

<sup>3</sup> Blijvende bron van zorg, SCP 2020

<sup>4</sup> Mindfulness-based interventions for psychiatric disorders: A systematic review and meta-analysis  
Simon B. Goldberg et al, Clinical Psychology Review, 2018

## Groepsgewijze ondersteuning Jonge Mantelzorgers

Voor jonge mantelzorgers gold eveneens dat veel fysieke activiteiten niet door konden gaan. In de eerste drie maanden van 2020 zijn de bijeenkomsten van zowel Jouw Avond (18 deelnemers) als de Brussen 16+ (6 deelnemers) een keer geweest. Andere geplande activiteiten zoals Jouw Avond in maart en april, de Brussenbijeenkomst in mei, de Fundag in juni en oktober, het JMZ-kamp in juni, een activiteit bij Don Bosco en koken voor ouders in Sprengeloo, hebben helaas geen doorgang kunnen vinden.

Als alternatief zijn de volgende activiteiten georganiseerd:

- Starten met het bellen van alle jonge mantelzorgers in ons bestand.
- Het aanbieden van de Brussen bijeenkomst 16+ via Zoom. Dat is tweemaal gedaan maar jongeren vinden het prettiger om elkaar live te zien. Ze hebben wel regelmatig onderling contact via WhatsApp.
- Het via Facebook aanbieden van leuke dingen om thuis te kunnen doen.
- Het uitschrijven van een vlogwedstrijd voor jonge mantelzorgers.
- Het organiseren van een online quiz voor 13- en met een Kletsplot voor 13+.
- Het ontwerpen van een ansichtkaart voor jonge mantelzorgers; deze is in juni naar alle jonge mantelzorgers verstuurd.
- Na de zomer is een activiteit georganiseerd voor jonge mantelzorgers van 6 tot 18 jaar. De kinderen en hun ouders waren blij dat er weer iets gebeurde; de activiteit werd gewaardeerd.

*"Ja dat is super fijn, dat dit voor kinderen nog wel mag en kan. Ze vinden de activiteiten altijd erg leuk en het helpt ook als ze merken dat ze niet de enigen zijn met zieken in de familie."*

*"Wat een mooie foto's. Dat is een leuke herinnering. De meiden hebben het heel erg naar hun zin gehad. Ze waren moe van hun eerste week weer naar school, maar kwamen vol energie en verhalen weer thuis. Heel erg bedankt weer en tot de volgende keer."*

Samen met GGNet, Tactus en de steunpunten uit Epe en Voorst heeft de Kap in oktober een online bingo georganiseerd. Dit bleek een groot succes; er waren 77 aanmeldingen waarvan 47 uit Apeldoorn. De kinderen kregen thuis een tasje bezorgd met de bingokaarten en iets lekkers te eten en te drinken.

*"Bedankt voor het leuke alternatief! Erg leuk dat jullie dit doen!"*

## VIP arrangementen

Dit zijn uitjes of leuke dingen die voor jonge mantelzorgers beschikbaar worden gesteld door diverse bedrijven. In de tweede helft van het jaar hebben we door middel van een uitgebreide mail naar 56 bedrijven nieuwe VIP arrangementen kunnen regelen.

In oktober zijn er tijdens de *Week van de jonge mantelzorger* bij tien jonge mantelzorgers in de leeftijd van 6 tot 23 jaar VIP arrangementen thuisbezorgd. Tijdens de uitreiking van de mantelzorgwaardering in december zijn vier kinderen blij gemaakt met een VIP arrangement. De reacties op deze VIP arrangementen van ouders en jonge mantelzorgers zijn vaak hartverwarmend. Dat maakt dat we ook in 2021 op zoek blijven gaan naar bedrijven die ons hierin willen ondersteunen.

### 3. FUNCTIONEREN IN DE KETEN (KWALITATIEF)

#### **Samenwerking intern tussen (vrijwillige) coördinatoren**

Vanaf maart 2020 stond ook voor de beroepscoördinatoren de wereld op zijn kop. Geen fysiek contact met hun vrijwillige coördinatoren, geen fysiek contact met de vrijwilligers en hulpvragers en geen fysiek contact met collega's onderling. Van een organisatie die werkt met - én voor - mensen vereist dit het vermogen tot snel schakelen. Voor alle afdelingen verschoof de prioriteit naar het in beeld houden van de hulpvragers en naar de zorg voor de vrijwilligers. Het op afstand organiseren hiervan was in de beginperiode van de lockdown de grootste uitdaging.

De fysieke overleggen met de vrijwillige coördinatoren werden omgezet naar online overleggen via Teams, Zoom of WhatsApp. Daarnaast werd er zeer intensief met elkaar gebeld. De afstemming over verschillende hulpvragen en casussen die normaliter op kantoor plaatsvindt moest nu op afstand gebeuren. Voor zowel de frontoffice medewerkers als de beroepscoördinatoren was dit een zoektocht die veel flexibiliteit, creativiteit en geduld vroeg. De online overleggen verliepen zeker niet allemaal vlekkeloos; trage verbindingen, stilstaand beeld, geen of gebrekkig geluid.

Desondanks wisten de medewerkers elkaar snel te vinden en is er in het jaar 2020 veel werk verzet. Door met elkaar op zoek te gaan naar wat wel mogelijk was ontstonden er vele mooie initiatieven. Vrijwillige coördinatoren die zelf boodschappen brachten bij hulpvragers, vrijwilligers die pannetjes soep bij de voordeur brachten, de hond uitlieten, afspraken maakten in de tuin, wandelen op afstand. Bovendien ontstond een mooie onderlinge uitwisseling van de vrijwilligers van de verschillende afdelingen.

In 2020 was er specifieke aandacht voor de volgende onderwerpen:

- Het werven van vrijwilligers voor inzet als *Geheugensteuntje*.
- Het treffen van voorbereidingen voor het opzetten van een vrijwilligerspool *Respijtzorg thuis*.
- Het voorbereiden van een campagne *Nationaal Jaar Vrijwillige inzet 2021*.

Voor de interne organisatie zijn de volgende voorzieningen gerealiseerd:

- de digitale (gratis) VOG;
- een gedragscode voor medewerkers en vrijwilligers;
- de migratie naar (wederom) een nieuw registratiesysteem, CRVS;
- de overgang van Dropbox naar vBoxx, het registratiesysteem voor vrijwillige coördinatoren.

Daarnaast werd een aantal aan corona gerelateerde werkzaamheden noodzakelijk:

- Het wekelijks informeren, via mail of nieuwsbrieven, van vrijwilligers en hulpvragers over de meest actuele ontwikkelingen en maatregelen van het RIVM.
- Het onderhouden van contact met vrijwilligers die in verband met hun kwetsbaarheid niet ingezet konden worden.
- Het bedenken, organiseren en uitvoering geven aan een alternatief voor de Dankjewelfeesten voor vrijwilligers.
- Het organiseren van online trainingen voor vrijwilligers.
- Het uitvoeren van een alternatief voor de jaarlijkse kerstdiners voor de eenzame ouderen. Deze werd omgezet in het huis aan huis bezorgen van kerstpakketten voor de hulpvragers van de Kap.

- Cadeaubonnen huis aan huis bezorgen bij kwetsbare hulpvragers, door de vrijwillige coördinatoren, deze bonnen werden beschikbaar gesteld door het Armoedefonds.

### **Tevredenheid van de hulpvragers**

Corona veroorzaakt angst en onzekerheid bij de hulpvragers en bij de vrijwilligers. Angst en onzekerheid over contact. Als er dan toch een vrijwilliger komt die boodschappen doet of eten voor de deur zet en een praatje maakt wordt dat erg gewaardeerd. Veel hulpvragers zagen, omdat ze verder geen fysieke contacten konden of mochten onderhouden, alleen de vrijwilliger een keer per week langskomen. Deze contactmomenten waren daarom erg waardevol en belangrijk. Voor een aantal hulpvragers waren de vrijwilligers het enige lijntje met de buitenwereld.

Hulpvragers waren soms teleurgesteld als de gevraagde hulp niet geboden kon worden. Er werd echter altijd gezocht naar een alternatief om de hulpvrager toch te helpen. Het doorverwijzen naar andere organisaties was vaak niet zinvol omdat ook zij niet achter de voordeur kwamen.

*"Vrijdagmiddag, een telefoontje bij de Kap. Een mevrouw heeft zelf corona waardoor ze geen bezoek kan ontvangen. Het huisvuil stapelt zich op en staat op het balkon. Dit zorgt voor overlast bij de burens. Mevrouw belt verschillende instanties maar wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Ze heeft gebeld met de woningbouw, gemeente, Wmo en uiteindelijk met de Kap. Helaas bedenkt niemand een oplossing en sturen ze haar door. In overleg met de woningbouwvereniging en een vrijwilliger van de Kap wordt het huisvuil toch opgehaald. Dit om verdere overlast te voorkomen."*

### **Tevredenheid van vrijwilligers en hulpvragers met de begeleiding**

Vrijwilligers geven aan dat ze heel tevreden zijn over de scholingsmogelijkheden die de Kap het hele jaar door biedt. De online bijeenkomsten die enigszins noodgedwongen opgezet moesten worden werden verrassend goed bezocht. Aan de bijeenkomst met het thema *Bewegen* namen 30 vrijwilligers deel en aan de bijeenkomst met het thema *Verbindende communicatie* 25 vrijwilligers. De voorkeur van de vrijwilligers gaat echter uit naar fysieke bijeenkomsten. Omdat de vrijwilligers van de Kap individueel achter de voordeur werken is de ontmoeting met andere vrijwilligers tijdens de scholings- of Dankjewel-bijeenkomsten van grote meerwaarde.

De beroepscoördinator van de afdeling Vervoer heeft alle hulpvragers persoonlijk gebeld met de vraag of men tevreden was over de wijze waarop de vrijwilliger, met inachtneming van de RIVM maatregelen, de hulpvrager naar het ziekenhuis bracht en ondersteuning bood. De dankbaarheid en tevredenheid hierover waren groot. Veel hulpvragers spraken hun waardering uit over de vrijwilligers die in deze bijzondere omstandigheden toch voor hen klaarstonden.

Alle afdelingen 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.

De resultaten van de tevredenheidsonderzoeken die zijn gestart bij de afdelingen Praktische Hulp en Maatjes konden als gevolg van de beperkte contactmogelijkheden nog niet worden uitgewerkt in een verbeterplan. Beide initiatieven worden voortgezet en afgerond in 2021.



## Waardering

De Kap hecht er belang aan om als organisatie haar blijk van waardering naar alle vrijwilligers toe op feestelijke wijze te uiten. Zowel de voorjaars Dankjewel als het jaarlijkse Dankjewel eindfeest moesten als gevolg van de coronamaatregelen in aangepaste vorm worden aangeboden.

In het voorjaar ontvingen alle bij de Kap ingeschreven vrijwilligers een voucher van € 12,50. Deze voucher kon ingezet worden voor een lunch of borrelarrangement, te besteden bij de plaatselijke horecaondernemers. Zodra de terrassen weer open waren werd deze voucher verzilverd en de kosten gedeclareerd bij de Kap. Een honderdtal declaraties werd voorzien van een zogeheten *kattebelletje*. Vrijwilligers spraken op deze manier hun dank uit voor deze attentie. Voor velen was het een zeer welkome afleiding in deze lastige tijden. Ook werd in het voorjaar bij alle vrijwilligers bloembollen bezorgd. Voor het Dankjewelfeest in november werd een aantal scenario's opgesteld, van een liveoptreden van de theatergroep *De Meisjes met de Wijsjes* in Orpheus tot een livestreambijeenkomst in de Grote Kerk. Helaas kon geen van de scenario's doorgang vinden. Uiteindelijk is, speciaal voor alle vrijwilligers, door *De Meisjes met de Wijsjes* een lied geschreven en opgenomen. Via een link op de website konden de vrijwilligers het lied en een Dankjewelspeech van de directeur alsnog in hun eigen huiskamer beluisteren. Ook ontvingen alle vrijwilligers een Dankjewelkaart met hierin een mondKapje, speciaal ontworpen voor de Kap.



De theatergroep *Meisjes met de Wijsjes* zal in 2021, mits we het virus onder controle hebben, gesponsord met de opbrengsten van de kerstmarkt van Sprengeloo, alsnog een optreden in Orpheus verzorgen.

Voor de jubilarissen van de Kap werd op de parkeerplaats achter het kantoor volledig coronaproof een feestelijke drive-thru georganiseerd. Het lied, het mondKapje, de kaart en de drive-thru werden door de vrijwilligers enorm gewaardeerd. De vele mailtjes, telefoontjes en kaartjes waarin zij hun dank uitspreken doen ons altijd weer goed.

*"Elk jaar weer ben ik verbaasd dat het jullie (de Kap) lukt om op de een of andere manier een bedankje te organiseren (en te financieren). Petje af daarvoor! Dit alternatief wordt ook enorm gewaardeerd."*

## Samenwerking met ketenpartners

Afgelopen jaar is opnieuw het belang van effectieve samenwerking in de keten gebleken.

## Ouderen

De wekelijkse contacten van de beroepscoördinatoren met de ouderenadviseurs van Stimenz, waarin zij elkaar op de hoogte houden van de situatie van hulpvragers, waren in het afgelopen jaar van essentieel belang.

### Schulphulpverlening

De samenwerking tussen onze afdeling Thuisadministratie en Schuldhulpverlening, SchuldHulpMaatje en Humanitas heeft in 2020 verder vorm gekregen. Naast schuldhulpverlening richten Humanitas en de Kap zich beide op het voorkomen van schulden door ondersteuning te bieden bij de administratie.

Door de lockdown waarin ook veel bedrijven, winkelketens en horecagelegenheden zwaar getroffen worden was de verwachting dat de hulpvraag sterk zou toenemen, maar tot op heden is dit uitgebleven. Door de gemeente wordt in 2021 een extra PR-campagne opgestart om dit onderwerp onder de aandacht te brengen. Met het oog op de toename in de vraagverwachting als gevolg van de lockdown en de PR campagne hebben de drie organisaties op voorhand extra vrijwilligers opgeleid.

### Voedselbank

De Voedselbank is een belangrijke samenwerkingspartner voor zowel de pakketaanvragen als het doorverwijzen van hulpvragers. De contacten met de Voedselbank zijn goed en de samenwerkende partners weten elkaar snel te vinden. Er wordt regelmatig een aanvraag doorgezet naar de Kap. Ook voor de aanvraag van noodpakketten werd de Kap ingeschakeld, wat vaak bijdraagt aan een snelle oplossing voor de hulpvrager.

### Maatjes

MaatjesApeldoorn is een samenwerking van de Kap en Stimenz. De maatjes zetten zich in om met zorg en aandacht hulpbehoevende deelnemers een helpende hand te bieden. MaatjesApeldoorn werkt nauw samen met de organisaties die actief zijn bij de ontmoetingsplekken. Met de sociaal psychisch verpleegkundige en ambulante begeleiders van GGNet bestaan korte lijnen. Binnen de GGZ doelgroep speelden in dit coronajaar opvallend veel eenzaamheidsvraagstukken. Onder meer door de inzet van een maatje kon in een aantal gevallen erger worden voorkomen.

### Werk, geld, ontmoeten, wonen en opvoeden

Met de opstart van Samen055 in de wijken de Maten en Zuid is een structurele samenwerking ontstaan tussen Samen055 en de informele zorg. De ervaring leert dat de informele zorg doorgaans pas aan het einde van het proces in beeld komt. Sinds de maandelijkse deelname van de beroepscoördinatoren aan de overleggen van het *Team van de Maand Samen 055* is het samenwerkingscontact duidelijk waarneembaar geïntensiveerd. De tijd zal uitwijzen of we elkaar ook beter weten te vinden.

### **Kap-brede deskundigheidsbevordering**

De Kap acht het van belang om te investeren in de vrijwilligers. Het aanbieden van de mogelijkheid tot scholing is hier een onderdeel van.

### Doel

Het doel van de scholing is de vrijwilligers kennis mee te geven voor situaties die zij tijdens hun vrijwillige inzet kunnen aantreffen. Hierdoor zorgen we ervoor dat ze de hulpvragen adequaat kunnen oppakken. Deelname aan scholing gebeurt op basis van vrijwilligheid.

### Evaluatie na afloop van de training

De vrijwilligers ervaren de scholing als nuttig; de aangeboden thema's voorzien in hun informatie-behoefte. 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. De vrijwilliger voelt zich

zelfverzekerder, herkent dingen en voelt dat hij niet alleen staat. Meer kennis van de beperkingen die de hulpvrager ervaart leidt tot meer begrip en gemak in de omgang met de hulpvrager.

### Ondersteuning en begeleiding

De vrijwilligers kunnen bij twijfel of onzekerheid terugvallen op de coördinatoren of op een van de medevrijwilligers. We nemen deze ontwikkeling in de praktijk ook waar; naarmate de casussen zwaarder worden merken de beroepscoördinatoren dat onderling overleg voor de vrijwilligers belangrijk is om de hulpvrager te kunnen blijven helpen.

### Thema's in 2020

Na een inventarisatie van de scholingsbehoefte bij de vrijwilligers is in 2020 over de volgende thema's een training aangeboden:

Januari	Presentatie en uitreiking van het boek <i>Apeldoorn in de steigers</i> door Arnold Zweers.
Februari	Omgaan met mensen met dementie.
Mei	Samen in beweging. Waarom is bewegen belangrijk? En hoe kun je met je hulpvrager 'beweging brengen' in je bezoekjes? De training is online aangeboden, er is zeer veel gebruik van gemaakt.
November	Verbindende communicatie. Hoe kun jij als vrijwilliger in deze hectische tijden jouw eigen focus behouden en meer vertrouwen ervaren? Ook deze training is online aangeboden.

### Online aanbod

Er was veel enthousiasme voor de bijeenkomsten, ook voor de onlinesessies.

| *"Fijn dat jullie dit organiseren en er gaat niets boven live, maar online is een prima alternatief."*

Dit geldt helaas niet voor iedereen. Er zijn vrijwilligers die niet digitaal vaardig zijn of geen apparatuur ter beschikking hebben en daardoor niet in staat zijn om deze trainingen te volgen. Naar verwachting zullen de coronabeperkingen nog enige tijd van toepassing zijn. Vanuit het besef dat online aanbieden voor veel deelnemers voordelen biedt is besloten om naar mogelijkheden te zoeken om *alle* vrijwilligers toegang te bieden tot de online trainingen. In 2021 wordt hiervoor een plan gemaakt.

In 2020 is er in maart (live) en november (online) een Kap introductietraining verzorgd. Dit is een training speciaal voor de nieuwe vrijwilligers. Vrijwilligers die de training hebben gedaan zijn enthousiast. Na afloop van de training wordt vrijwilligers gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. Veelgehoorde reacties zijn dat vrijwilligers het als een belangrijke meerwaarde ervaren dat zij op deze manier kennismaken met alle producten en diensten van de organisatie en het sociale netwerk. Er is veel meer dan alleen hun eigen afdeling. Het zorgt voor verbinding, fijn om kennis te maken met andere vrijwilligers. Prettig om elkaar te ontmoeten en met elkaar zaken uit te wisselen. Ook het met elkaar oefenen van praktijksituaties spreekt mensen aan. Het geeft net dat extra stukje extra bagage.

---

# BEGROTINGSSUBSIDIE

---

## 4. STEDELIJK KNOOPPUNT MANTELZORG

### Doel

Het Stedelijk Knooppunt Mantelzorg geeft vorm aan een toegankelijke en herkenbare stedelijke ondersteuningsinfrastructuur. Het Knooppunt biedt effectieve en efficiënte ondersteuning aan organisaties, bedrijven, instellingen, verenigingen en scholen die met mantelzorgers te maken hebben. Daarnaast wordt er vanuit het Knooppunt individuele ondersteuning aan mantelzorgers verleend. Aan Apeldoornse organisaties, bedrijven en belanghebbenden worden kennis en vaardigheden op het gebied van mantelzorg overgedragen, zodat zij in staat zijn om mantelzorgers te ondersteunen waar dat gewenst en noodzakelijk is.

De huidige maatschappelijke ontwikkelingen zijn erop gericht om mensen zo lang mogelijk zelfredzaam thuis te laten wonen en hen binnen hun eigen netwerk oplossingen voor zorgvragen te laten vinden. Vroegsignalering van mantelzorgers is van belang om hen waar nodig een steuntje in de rug te bieden, zodat zij de zorg op een prettige manier langer vol kunnen houden. Het Stedelijk Knooppunt heeft hierin de rol van aanjager en facilitator, zodat in samenwerking met alle betrokken stakeholders een kwalitatief goede en integrale ondersteuning van mantelzorgers vorm krijgt.

De belangrijkste taken van het Knooppunt zijn bewustmaking, onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring, verbinding, informatieoverdracht in het brede sociale domein en individuele ondersteuning. Het Knooppunt ontwikkelt zich steeds meer als kenniscentrum en werkt nauw samen met de expertisecentra Spectrum en MantelzorgNL en met scholings- en opleidingsinstituten.

Een directe verbinding met het Stedelijk Knooppunt Vrijwilligers en Verenigingen en het platform vrijwilligersorganisaties Ertoe doen is hierin een belangrijke toegevoegde waarde, omdat vrijwilligers zowel respijtmogelijkheden als directe ondersteuning aan mantelzorgers bieden.

Binnen het Knooppunt staan de 4 V's (Vinden, Verbinden, Versterken en Verlichten) centraal.

### Doelgroep

Het Knooppunt is toegankelijk voor iedereen en staat open voor alle inwoners van Apeldoorn. Het heeft hierin de rol van kenniscentrum en vervult een onafhankelijke positie. Gedurende de afgelopen twee jaren heeft het Knooppunt zich meer specifiek gericht op de jonge mantelzorgers en de werkende mantelzorgers. In de komende jaren zal de focus verder worden verbreed naar diversiteit in de breedste zin des woords, zonder daarbij de individuele behoeften van elke mantelzorger uit het oog te verliezen.

Het Knooppunt biedt centrale ondersteuning aan alle stakeholders binnen de gemeente Apeldoorn die met mantelzorgers te maken hebben. Het gaat hierbij om beroepskrachten en vrijwilligers binnen de zes leefdomeinen *thuis, wijk, zorg, werk, onderwijs en vrije tijd*. Daarbij valt te denken aan een uiteenlopend scala aan belanghebbenden als thuiszorgmedewerkers, wijkverpleegkundigen, welzijnsnetwerkliden, jongerenwerkers, politieagenten, vrijwillige ouderenadviseurs, woonconsulenten, verzorgenden zowel extra- als intramuraal, dominees, werkgevers, schoolmentoren, en leden van de korfbalclub. Ook de gemeente zelf, belangenbehartigers zoals de adviesraad Wmo en belangenverenigingen van patiënten worden beschouwd als stakeholders.

De uiteindelijke profijtgroepen van het Stedelijk Knooppunt Mantelzorg zijn de mantelzorgers en de personen voor wie zij zorgen.

## BEWUSTMAKING

### Activiteiten gericht op jonge mantelzorgers

Ons doel voor 2020 was om door te groeien naar 500 geregistreerde jonge mantelzorgers. Daarnaast willen we een grote groep mensen uit het netwerk rondom de jonge mantelzorger bewust maken van mantelzorg en de ondersteuning die vanuit het Stedelijk Knooppunt Mantelzorg geboden wordt.

Begin 2020 stonden er 395 jonge mantelzorgers ingeschreven en ondanks het coronajaar, waarin het nog lastiger bleek de jonge mantelzorgers te bereiken, telde de Kap eind 2020 450 geregistreerde jonge mantelzorgers. We bellen alle nieuw ingeschreven jonge mantelzorgers om hen welkom te heten en te vertellen over de ondersteuning die we hen kunnen bieden. Dat die ondersteuning door de jaren heen veel kan betekenen blijkt uit een reactie van een jonge mantelzorger die twaalf jaar ingeschreven heeft gestaan.

*"Bij deze wil ik mij afmelden voor de Kap. Ik heb het erg leuk gevonden om de activiteiten mee te volgen maar heb nu een leeftijd bereikt dat ik goed op mijn plekje ben en dit niet meer nodig heb! Ik wil je heel erg bedanken voor de leuke dingen die ik bij jullie heb mogen doen. Jullie doen iets moois en het helpt veel jongeren dankjewel hiervoor!"*

Naar aanleiding van een persbericht over een activiteit in de week van de jonge mantelzorger zijn we door RTV Apeldoorn benaderd om daarover iets te vertellen. Daarnaast zijn we erg actief geweest op sociale media. Via Instagram en de facebookpagina *Jonge Mantelzorgers Apeldoorn*<sup>5</sup> zijn veel ervaringsverhalen en actualiteiten gedeeld. Deze berichten worden gelezen door ouders en kinderen, maar ook door beroepskrachten. Dat geldt eveneens voor de nieuwsbrieven die we versturen.

Helaas hebben we vanwege corona onze theatervoorstelling Roos Radeloos en de gastlessen niet kunnen aanbieden aan nieuwe scholen. Daardoor hebben we minder mensen uit het netwerk van jonge mantelzorgers bereikt. Wel hebben we ervaringen kunnen uitwisselen met gedragstherapeuten van *Gewoon Speciaal* en via een online netwerkbijeenkomst voorlichting kunnen geven aan een groep van ongeveer honderd gedragstherapeuten.

*"Nogmaals dank voor de bijeenkomst; erg zinvol. Ik heb de dag daarna direct een leerling besproken met het CJG en de Kap genoemd! Goed om alert te zijn op jonge mantelzorgers; eyeopener voor mij!"*

Ook hebben we een aanzet gegeven voor het innovatieve project *De impact van jong zorgen in beeld*. Dit project is bedacht door Tessel Sander, een jonge mantelzorger. Van foto's, die zij van andere jonge mantelzorgers maakt, maken we posters met quotes. Deze gebruiken we vervolgens in een bewustwordingscampagne voor beroepskrachten die in de gezondheidszorg werken. Doordat we veel aandacht aan dit project hebben besteed, heeft het project rond ervaringsmaatjes enige vertraging opgelopen. Beide projecten krijgen in 2021 een vervolg.

---

<sup>5</sup> @Jongemantelzorgersapeldoorn

### **Mantelzorgvriendelijk werkklimaat**

Van de groep werkenden tussen de 16 en 69 jaar zorgt een kwart (2 miljoen mensen) voor een naaste. Dat betekent dat één op de vier werknemers betaald werk combineert met mantelzorgtaken. In de coronatijd werd eens te meer duidelijk hoe ingewikkeld het soms kan zijn om werk en mantelzorg te combineren als bestaande structuren als school en dagbesteding wegvallen.

Werken aan een mantelzorgvriendelijk werkklimaat blijft een weerbarstige taak en vraagt een lange adem. Hoe krijgen we nieuwe bedrijven en organisaties enthousiast en hoe blijven reeds aangehaakte bedrijven betrokken? We merken dat toewerken naar de erkenning *Wij werken mantelzorgvriendelijk* niet bij alle bedrijven en organisaties de hoogste prioriteit heeft. Bij organisaties die de erkenning al hebben verkregen valt de aandacht voor het mantelzorgvriendelijk werkklimaat soms weg als er personeelwisselingen zijn bij HR.

De samenwerking met Stichting Werk&Mantelzorg heeft, zoals afgesproken, in 2020 een vervolg gekregen. Niet door middel van de geplande Buzz tour en de gebruikelijke voorlichting maar door het organiseren van twee online bijeenkomsten. Een voor belangstellende bedrijven en organisaties in de gemeente Apeldoorn (twintig deelnemers) en een voor gemeenten in de provincie Gelderland (vijftien deelnemers). We hebben een aantal van de bij ons bekende bedrijven en de landelijke Stichting Werk&Mantelzorg betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van de bijeenkomsten.

Aan de bijeenkomst voor Apeldoornse bedrijven nam ook de wethouder deel. Met de deelname van HR managers en bestuursleden van in totaal dertien bedrijven en organisaties hebben we het bereik uitgebreid en mogen we de bijeenkomst als zeer geslaagd bestempelen. Mogelijk dat online bijeenkomsten, drempelverlagend werken. Organisaties zijn op deze manier makkelijker in staat om aan te sluiten, het is efficiënt en effectief en kost bestuurders en HR-managers minder (reis)tijd. In 2021 wordt hier een vervolg aan gegeven en zullen we de workshops en kennissessies online aan gaan bieden. We hopen van harte dat deze groep van dertien deelnemers aangehaakt blijft.

Met vier HR-managers van verschillende bedrijven en organisaties hebben we aansluitend een-op-een-gesprekken gevoerd om hun wensen ten aanzien van dit thema te inventariseren. Zoals we eerder hebben waargenomen zijn de ondernemers met name op zoek naar handvatten om snel met concrete maatregelen aan de slag te kunnen gaan.

Deelnemers van de bijeenkomst in Apeldoorn gaven breed aan dat het goed zou zijn als de gemeente Apeldoorn op dit thema kartrekker wordt voor de regio. Wethouder Stukker heeft zich inmiddels aan dit thema verbonden.

Wat betreft de borging bij bedrijven waar we al langer contact mee hebben (de ambassadeurs) merken we dat er een nieuwe vorm van samenwerking ontstaat, die we beschouwen een als positieve spin off van het project Werk en mantelzorg. In 2019 merkten we dat er animo begint te komen voor de Week van de Mantelzorg. Dat was in het afgelopen jaar minder evident omdat organisaties en bedrijven hun primaire aandacht richtten op de eigen continuïteit en druk waren zich te wapenen tegen corona.

### **Voorlichtingsactiviteiten voor sociale partners**

Nederland telt vijf miljoen mantelzorgers. Daarvan zorgen 830.000 mantelzorgers langdurig en intensief voor een naaste. Zo'n 460.000 mantelzorgers (9,1%) voelen zich zwaar belast. Mantelzorg wordt steeds belangrijker. Door een forse toename van het aantal ouderen, met name het aantal 80-plussers, en de

afname van de potentiële beroepsbevolking, dreigt er in de nabije toekomst een afname van het potentieel van informele hulp <sup>6</sup>.

Mantelzorgers vinden, hen helpen de zorg die zij bieden te verlichten en waar mogelijk hen te versterken is niet alleen een taak voor de Kap maar voor de hele Apeldoornse samenleving.

Net als in 2019 zijn we daarom op zoek gegaan naar creatieve werkvormen om wederom twintig sociale partners te bereiken. Aan het begin van het afgelopen jaar hebben we dat kunnen doen tijdens een bijeenkomst in de Drie Ranken, bij de vrouwenvereniging Passage en in het Alzheimer Café.

Dit jaar hebben we ervoor gekozen om met elkaar in gesprek te gaan, naar aanleiding van een bij de betreffende organisatie passend mantelzorgverhaal dat is geschreven en wordt verteld door de mantelzorgconsulent.

*"Dit is mijn verhaal! Het verhaal dat u heeft verteld gaat over mijn dochter. Ik word er verdrietig van maar het is ook fijn om te horen dat we niet de enige zijn."*

Bij de gastlessen op het ROC was het verhaal gericht op wat de leerlingen in de toekomst voor het werkveld zouden kunnen betekenen.

Bij negen nieuw te vormen teams bij Klein Geluk (Juliana en Veldzicht) draaide het verhaal om de benadering en bejegening van de netwerken rondom een bewoner.

Vanzelfsprekend hadden we in 2020 veel meer voorlichting willen geven en meer bijeenkomsten willen organiseren. Wat we merken is dat sociale organisaties meer en beter het belang van mantelzorgondersteuning inzien. Bij Klein Geluk is een casemanager mantelzorg aangesteld en MEE Veluwe ondersteunt samen met de Kap een groep van ouders die een zorgintensief kind hebben.

Vlak voor de eerste lockdown hebben we voor zorg- en welzijnsorganisaties de workshop *BordjeVol* kunnen organiseren, een methodiek waarmee mantelzorgers spelenderwijs in kaart brengen welke activiteiten energie kosten, hoe lang de situatie nog vol te houden is en welke mensen hen hulp zouden kunnen bieden. We hebben helaas geen vervolgcacties uit kunnen zetten maar pakken dat in 2021 op met de landelijke campagne *Deel je zorg* van het ministerie van VW&S.

*"In de eerste plaats dank voor het 'tasjevol' met zoveel lekkere dingen en het 'Bordjevol'. Leuk om dit spel met jezelf te spelen en even de realiteit van de mantelzorg te ontdekken! Ook de voorstelling was mooi om op deze manier mee te maken, de herkenning en de wijze waarop het zo "speels" werd neergezet."*

### Politieke betrokkenheid

Eind 2019 is er in samenwerking met een werkgroep van de raad een politieke markt georganiseerd die volledig in het teken stond van mantelzorgondersteuning. Naast ervaringsdeskundige mantelzorgers en de verschillende sociale partners uit het zorg- en welzijnsveld waren hier ook alle lokale politieke partijen vertegenwoordigd. In 2020 is een expertgroep, samengesteld uit raadsleden, actief aan de slag gegaan

---

<sup>6</sup> Blijvende bron van zorg, SCP 2020



met het thema Respijt. Ook de gemeentelijk overheid, beleidsambtenaren en de politiek zijn zeer betrokken bij dit thema.

We merken dat de aandacht binnen de expertgroep met name uitging naar logeeropvang buitenshuis. Respijt is echter een containerbegrip en veel breder dan alleen deze vorm. In het hoofdstuk focuspunten staat een toelichting van de activiteiten die op het gebied van respijt in 2020 zijn uitgezet.

## ONDERZOEK NAAR BEHOEFTE EN TEVDRENHEID VAN MANTELZORGERS

### De Week van de Mantelzorg

Corona verandert alles, ook de Week van de Mantelzorg. Van ons uitgangspunt, een programma met voor elk wat wils waaraan meer organisaties en bedrijven een bijdrage leveren, is niets terechtgekomen. Uiteindelijk hebben we besloten geheel coronaproof twee voorstellingen van Theatergroep Bint in de Grote Kerk aan te bieden. Door enthousiaste medewerking van Vrienden van de Grote Kerk, Rabobank Apeldoorn en de TB Stichting kregen we dat vrij snel voor elkaar.

Helaas werden in oktober de coronamaatregelen verder aangescherpt. Naar aanleiding daarvan hebben we besloten de voorstellingen online te vertonen en bij de aangemelde mantelzorgers thuis een pakketje te laten bezorgen met iets lekkers voor tijdens de voorstelling.

Hoewel er voor beide voorstellingen 175 aanmeldingen waren hebben er uiteindelijk 's middags 90 en 's avonds 75 mensen de voorstelling bezocht. De reden daarvan is lastig te achterhalen.

Tijdens en na de voorstelling gebeurde er iets bijzonders in de zogenaamde break-out rooms. Ondanks het online contact kwamen er heel persoonlijke en indrukwekkende verhalen los. De mantelzorgers hebben zich op deze wijze met elkaar verbonden gevoeld en elkaar steun gegeven.

We hebben alle bezoekers een paar vragen ter evaluatie gesteld. Ze stelden het zeer op prijs dat er ondanks alles iets georganiseerd werd, waren blij verrast door de verwenpakketjes en hopen dat het volgend jaar weer als vanouds is.

*"Dank je wel dat er op deze manier toch aandacht was voor de dag van de mantelzorg. Heel verrassend om iemand aan de deur te krijgen met een leuke tas gevuld met lekker dingen. Gezien de omstandigheden was het een mooie voorstelling van "Overeind". Ik hoop echter wel dat volgend jaar deze speciale dag weer zoals van ouds gevierd kan worden."*

*"Wij hebben er samen naar gekeken en nog lang nagepraat. Mooie invulling van de dag en veel dank daarvoor. Het "streamen" ging overigens goed hoor! Geen probleem en goed verstaanbaar."*

Ook voor de ansichtkaarten, die zijn ontworpen door een mantelzorger uit ons bestand, was de animo om deze te bestellen minder groot dan in voorgaande jaren. De mogelijkheden om de kaarten te verspreiden waren beperkt doordat men andere zaken aan het hoofd had (Gelre Ziekenhuis), werknemers thuis werkten (Belastingdienst) en kerkdiensten werden vervangen door online diensten.

## Behoeften van mantelzorgers

Mantelzorgers weten in de loop der jaren beter de weg te vinden naar mantelzorgondersteuning; in 2014 was dit 26% en 2019 31% <sup>7</sup>. Zwaar belaste mantelzorgers blijken minder vaak te weten waar zij terecht kunnen voor advies, informatie en ondersteuning dan minder zwaar belaste mantelzorgers.

Het is niet duidelijk hoe dit verklaard kan worden. Mogelijk hebben de mantelzorgers niet de tijd, de rust en het overzicht om dit uit te zoeken. Het ontbreken van passende hulp kan ook de oorzaak zijn van overbelasting, die vaak samengaat met een vermindering van het probleemoplossend vermogen <sup>8</sup>. Het is ook mogelijk dat mantelzorgers ondanks een hoge belasting geen gebruik willen maken van ondersteuning en daarom niet op zoek gaan naar informatie.

Onder mantelzorgers die geen gemeentelijke ondersteuning ontvangen is vorig jaar door het Sociaal en Cultureel Planbureau onderzocht met wat voor soort ondersteuning zij het meest geholpen zouden zijn. Zij noemen vooral begrip en waardering, naast financiële ondersteuning of een persoonsgebonden budget. Daarnaast is er een groep mantelzorgers die minder voorkeur heeft voor materiële ondersteuningsvormen, maar opteert voor een vast aanspreekpunt, weten waar je meer informatie kan opvragen of meer hulp van familie. Ongeveer een op de zes mantelzorgers zou meer waardering willen krijgen voor de hulp die zij geven. Dit zijn met name mantelzorgers die intensieve hulp bieden, zoals verzorgers van partners, mantelzorgers van mensen met dementie of psychische problemen of mantelzorgers met een niet-westerse migratieachtergrond <sup>9</sup>.

*"Er is aandacht voor verschillende doelgroepen mantelzorgers maar wij zijn een beetje vergeten doelgroep. Er zou veel meer bekendheid aan gegeven moeten worden via jullie website, kranten en sociale media. Publiceer verhalen, verzorg gastlessen op scholen en vertel hulpverleners waar jullie mee bezig zijn. Doe dat niet één keer maar blijf dat herhalen. En zorg dat er informatie ligt op prominente plekken zoals in het ziekenhuis."*

Om de behoeften en tevredenheid van mantelzorgers in Apeldoorn te peilen evalueert de Kap bijeenkomsten, gespreksgroepen en cursussen. Daarnaast stonden drie diepte-interviews met mantelzorgers op het programma.

Het eerste interview hebben we met vier ouders van een zorgintensief kind gehouden. Hun bevindingen hebben we verwerkt in een artikel voor ons magazine *Informeel* en de signalen opgepakt; zie hiervoor de tenderverantwoording. Wat zij met name teruggaven is dat hun onderlinge verbondenheid hen tot steun is. Dat gunnen ze andere ouders ook. Ook deze groep heeft behoefte aan een 'plek' bij de Kap.

Het is nu aan ons in om in onze PR-uitingen rekening te houden met hoe we ook deze doelgroep kunnen bereiken en hoe we producten en diensten kunnen ontwikkelen die bij hun ondersteuningsvraag passen.

Ook van het tweede interview, met twee mantelzorgers die de zorg hadden voor een ernstig zieke partner, is een artikel gemaakt voor het magazine *Informeel*. Kenmerkend voor dit interview is de grote steun die mantelzorgers elkaar kunnen bieden. Waar de een in eerste instantie een luisterend oor zocht wilde de ander juist graag van betekenis zijn voor de medemens. Door bemiddeling van de mantelzorg-

---

<sup>7</sup> Blijvende bron van zorg, SCP 2020

<sup>8</sup> Cowen1952, WRR 2017

<sup>9</sup> Blijvende bron van zorg, SCP 2020

makelaar een bijzonder contact ontstaan; gaandeweg werden ze elkaars spiegel. Dit illustreert dat mantelzorgondersteuning maatwerk is en dat gezien en gehoord worden een wezenlijk element is in de ondersteuning.

*“Ze willen nog graag iets meegeven aan de lezer van het blad. Nelly: “Als je nu denkt: zou dit wat zijn voor mij? Bel dan gewoon met de Kap. Vragen om hulp vond ik ook moeilijk, vragen om een steuntje in de rug bijna nog meer. Maar wat had ik te verliezen? Als het niet klikte, waren we er weer mee gestopt. In het meest bijzondere geval, bouw je een bijzondere vriendschap op.” Of, zoals Ina het zo mooi vertelt: “Tref je je tweelingzus”.”*

Voor het derde interview wilden we een gesprek aangaan met mantelzorgers met een niet-westerse migratieachtergrond. Dat hebben we moeten uitstellen tot 2021. In samenwerking met de gemeente heeft Kémi Ra Consultancy een plan van aanpak *De Kap Kleurrijker* gemaakt waarmee we de vraag naar mantelzorgondersteuning onder groepen met een andere culturele achtergrond in beeld gaan brengen.

### Trends

Wat we in toenemende mate waarnemen is dat verschillende groepen mantelzorgers behoefte hebben aan verschillende vormen van ondersteuning. De Kap speelt hierop in door diversiteit aan te brengen in het ondersteuningsaanbod.

Een andere trend is de inzet van ervaringsdeskundigen. Ook de Kap maakt hier steeds meer gebruik van, door mantelzorgers als maatjes aan elkaar te koppelen en door mantelzorgers of voormalig mantelzorgers in te zetten als gespreksleider.

In samenwerking met MEE Veluwe zetten we ouders van een zorgintensief kind in als ervaringsdeskundige. Op grond van eerdere gesprekken hebben we aan zes moeders een de train-de-trainer opleiding van het *Ouderschapsspel* aangeboden. Dit spel is bedacht door ouders voor ouders en nodigt uit tot het uitwisselen van persoonlijke verhalen met ruimte om te praten over gedachten, gevoelens en gedrag. Verhalen delen is een krachtige manier om gehoord en gezien te worden en is een effectieve ondersteuningsvorm. Na eerst zelf alle stappen te hebben doorlopen gaan de ouders in 2021 als ervaringsdeskundige het spel in kleine groepjes met andere ouders spelen.

In 2021 pakten we ook het project *Ervaringsmaatjes voor jonge mantelzorgers* weer op en proberen we ex-mantelzorgers te werven voor het spelen van *BordjeVol*.

Een trend van een andere orde is ‘shoppen’. De huidige generatie mantelzorgers in de leeftijdsrange van ongeveer 30 tot 65 jaar verwacht snel actie en gaat daarom tevens shoppen bij andere organisaties. Daardoor kan het voorkomen dat bij vervolcontact met de mantelzorger blijkt dat er inmiddels een andere dienstverlener in de arm is genomen.

## WAARDERING VAN MANTELZORGERS

### De mantelzorgwaardering

Ook in 2020 heeft de Kap uitvoering gegeven aan de mantelzorgwaardering. In totaal hebben ruim 6000 mantelzorgers de waardering aangevraagd.

De aanvraag werd door de meeste mantelzorgers digitaal gedaan. Ongeveer 600 mantelzorgers met vragen over de waardering zijn door vrijwilligers van de Kap teruggebeld en vervolgens geholpen bij het invullen van de aanvraag.

De mantelzorgwaardering wordt door de mantelzorgers enorm gewaardeerd. Zij geven aan een geldbedrag te prefereren boven andere vormen van waardering. De Kap zal dit signaal verwoorden in haar onafhankelijke advies aan de Raad.

Mede doordat de Kap uitvoering geeft aan de mantelzorgwaardering is het aantal mantelzorgers dat bekend is met de Kap enorm toegenomen. In het afgelopen jaar hebben 1775 nieuwe mantelzorgers zich bij het aanvragen van de waardering laten inschrijven bij de Kap. In 2021 zullen we een manier zoeken voor de wijze waarop we deze nieuwe groep mantelzorgers willen verwelkomen en informeren over de producten en diensten van het Stedelijk Knooppunt. Er wordt in deze tijd dan zeker ook gekeken naar het organiseren van online informatiebijeenkomsten.

Naast het Mantelzorgbulletin <sup>10</sup> ontvangen mantelzorgers tweemaal per jaar het magazine Informeel. Hierdoor zijn mantelzorgers op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en de diensten en activiteiten van het Knooppunt, voelen zij zich gezien en gehoord en weten zij waar zij met hun vragen terecht kunnen.

Ook jonge mantelzorgers konden de waardering aanvragen; in totaal hebben 504 jonge mantelzorgers de waardering ontvangen. Daarvan hebben 244 jonge mantelzorgers van 19 tot en met 23 jaar de mantelzorgwaardering op hun bankrekening ontvangen en 260 jonge mantelzorgers van 18 jaar of jonger ontvingen een bol.com cadeaubon van € 75,-.

De uitreiking van de waardering voor deze jonge mantelzorgers vond dit jaar in aangepaste vorm plaats. Met dank aan Sprengeloo hebben we een drive-thru georganiseerd waarbij alleen de kinderen naar binnen mochten en de ouders in de auto bleven wachten. De kinderen kregen een tasje met lekkers mee en een handgeschreven kaart om het geheel een persoonlijk tintje te geven.

Door deze manier van organiseren hebben we veel jonge mantelzorgers persoonlijk kunnen spreken. De vaak schrijnende verhalen over de zorg voor een depressieve moeder die nu helemaal de deur niet meer uitgaat of over het autistische broertje dat nu ook de hele dag thuis is terwijl de mantelzorgers thuis zijn of haar schoolwerk moet maken sterken ons in de gedachte dat deze waardering enorm belangrijk is voor deze doelgroep. Gezien, gehoord en gewaardeerd worden - het doet er toe!

*"Wat geweldig dat dit ondanks alles toch door gaat en dat ze wat krijgen. De kinderen hebben het ontzettend verdiend. Ook dit jaar was weer heel zwaar voor ons hele gezin, bedankt voor deze bijzondere bijdrage van jullie."*

*"Hartelijk bedankt! En wat een grote verrassing voor L! Ik gun hem dit zó, naast de zorg die er al was voor zijn broertje zijn de afgelopen 8 maanden zeer intensief geweest voor hem omdat zijn nieuwe broertje (die het syndroom van Down heeft) merendeels in het WKZ in Utrecht heeft gelegen."*

---

<sup>10</sup> Het informatieblad van MantelzorgNL.

## INDIVIDUELE ONDERSTEUNING MANTELZORGERS

Vorig jaar signaleerden wij dat door diverse maatschappelijke ontwikkelingen, waaronder het gestaag afnemen van het aantal mantelzorgers rond een zorgvrager, de druk op mantelzorgers toeneemt. Ook merken we dat digitalisering, versnippering in geldstromen die leidt tot grote verschillen in de eigen bijdrage, strikter afgeven van maatwerkvoorzieningen, bureaucratie, de privacywet en de grote diversiteit in voorzieningen - en afgelopen jaar de coronacrisis - complicerende factoren zijn bij de ondersteuning die de mantelzorgmakelaar en consulenten vanuit het Knooppunt kunnen bieden.

### **Mantelzorgondersteuning in coronatijd - een verslag van de mantelzorgmakelaar**

*Allereerst is gebleken dat we als mensen veel kunnen bedenken en plannen maar dat een enkel klein virus alle plannen in de war kan gooien. Hier hebben we allemaal, organisaties en individuele burgers, mee te maken gehad, en we merken het nog steeds. Mensen werden op zichzelf teruggeworpen, ongeacht of er een huisgenoot met geheugenproblemen, lichamelijke ongemakken of een combinatie hiervan tot het gezin behoort. Soms al jarenlang bestaande structuren verdwenen. We bleken met elkaar sterker dan gedacht. Het was mooi weer, we gingen de zomer tegemoet en tegen die tijd zou het toch wel weer 'normaal' zijn?*

*Het was even zoeken naar een nieuwe invulling van het werk. Maar dat ontwikkelde zich vanzelf.*

*Een telefonisch of digitaal contactmoment werd zeer op prijs gesteld, even die aandacht of het wel goed ging met die mantelzorg. Of wol bezorgen van de ene mantelzorg naar de andere omdat de zorgvragers niet alleen achter kunnen blijven. Even een praatje aan de deur of op gepaste afstand in de tuin. Iemand wiens partner na opname in een Wlz-organisatie was overleden, koppelen aan een mantelzorg die tijd wilde vrijmaken - wiens partner kort daarna ook overleed. Maar ook papieren invullen bij de mantelzorg thuis omdat die papieren toch echt op korte termijn de deur uit moesten.*

*De druk liep bij mantelzorgers soms hoog op, onder meer doordat de dagbestedingen werden gestopt of verminderd. Thuiszorgmedewerkers deden hun best maar hadden zelf ook te maken met ziekte met als gevolg dat er toch meer taken bij de mantelzorgers terecht kwamen.*

*Degene die de zorg nodig had moest worden opgenomen met alle gevolgen van dien. Want hoe doe je dat, je geliefde afzetten bij de ingang van een zorgcentrum en de zorg volledig uit handen geven? Hoe ga je verder als de zorgvrager in het zorgcentrum overlijdt terwijl je er niet bij kon? Hoe combineer je het thuiswerken met een kind met beperkingen dat ook ineens zonder de vertrouwde structuur moet zien te overleven?*

*Gelukkig werden de dagbestedingen weer opgestart, gingen de scholen weer open en mochten we zelf ook af en toe weer naar de werkplek elders. Iedereen kon weer ademhalen en we hebben met elkaar geleerd hoe we het niet meer willen. De angst bleek er echter wel in te zitten bij de mantelzorgers, die immers de zorg hebben voor een kwetsbare geliefde.*

*Aan het eind van 2020 worden ook knelpunten bij het langer thuis wonen zichtbaar. Lastige situaties ontstaan er wanneer echtparen op hoge leeftijd, zelfstandig wonend, beiden positief getest zijn en klachten*

krijgen. De mantelzorgers (meestal de kinderen) krijgen dan een zware last op de schouders met veel vragen en onzekerheden. Vaak maken zij zelf, gezien hun leeftijd, inmiddels deel uit van de kwetsbare doelgroep. Daarnaast is er onder de zelfstandig wonende ouderen een toenemende groep mensen met beginnende dementie. Voor hen zijn de coronamaatregelen ingewikkeld en moeilijk na te leven. Dit zorgt soms voor complexe situaties voor mantelzorgers.

### **Caseload**

De functie mantelzorgmakelaar/mantelzorgconsulent omvat samen 0,8 fte.

Er zijn 122 unieke mantelzorgers ondersteund (prestatieafspraken 100) door middel van 70 fysieke contactmomenten (huisbezoeken) en ruim 900 (digitale) contactmomenten via de telefoon, mail of WhatsApp.

De hulpvragen lopen sterk uiteen, van eenvoudig tot zeer complex, van praktisch iets regelen tot het bieden van emotionele ondersteuning. Globaal gaat het over:

1. Het aanvragen van een Mantelzorgverklaring om bijvoorbeeld:
  - In aanmerking te komen voor een woning om als mantelzorger dichterbij de hulpvrager te wonen.
  - Bij opgelopen studievertraging door voortdurende alertheid en actie meer tijd te krijgen.
  - Uitstel van sollicitatieplicht te krijgen.
  - Tijdens corona vanuit Duitsland naar Apeldoorn te kunnen komen i.v.m. de zorg voor moeder.
  
2. Informatie, advies en praktische zaken regelen m.b.t. de (mantel)zorgsituatie zoals:
  - Het aanvragen van Wlz indicatie.
  - Vervoer aanvragen via de Wmo;
  - Hoe vind ik een woning?
  - Hoe vind ik een woning voor mijn ouders?
  - Hoe regel ik vanuit Maastricht dat mijn tante vanuit het revalidatiecentrum weer naar huis kan?
  - Hoe raak ik de rolstoel van mijn moeder weer kwijt?
  - Is er een onkostenvergoeding m.b.t. (ziekenhuis en of mantelzorg ) bezoek?
  - Verwijzen naar ontmoetingsplekken en dagactiviteiten/besteding voor de zorgvrager ter ontlasting van de mantelzorger.
  - Verwijzen naar (ontspannende) activiteiten van de Kap.
  
3. Lotgenotencontact faciliteren  
Regelmatig krijgen we de vraag om andere mantelzorgers te kunnen ontmoeten die in eenzelfde situatie verkeren. We verwijzen hen dan bijvoorbeeld door naar een gespreksgroep maar proberen ook individuele mantelzorgers aan elkaar te koppelen. Een mooi voorbeeld hiervan is hoe we drie mantelzorgers met een partner met een PTSS syndroom, opgelopen door een oorlogstrauma, aan elkaar hebben weten te koppelen.
  
4. Regelen van vervangende zorg door inzet van een vrijwilliger of door logeren.

Er is een aantal gesprekken met netwerkpartners gevoerd over specifieke situaties in de gemeente Apeldoorn. Hulpvragen c.q. situaties zijn soms erg complex en niet eenvoudig oplosbaar.

Met elkaar is het soms echt zoeken naar mogelijkheden. En soms zijn die er gewoon niet. Als het voor ons als beroepskrachten al ingewikkeld is, mag je dan van een mantelzorger verwachten dat hij/zij dit er zo maar even bij doet?

Dat mantelzorgers de individuele hulp en ondersteuning waarderen kwam dit jaar op bijzondere wijze tot uiting. Voor de landelijke campagne *Deel je zorg* zijn posters en filmpjes gemaakt. Op één van de posters staat een quote van een mantelzorger uit Apeldoorn.

“Zelfs in mijn moeders laatste fase was de mantelzorgmakelaar een lichtpuntje.”

## DE FOCUS IN 2020: RESPIJT

In 2019 is een pilot respijt gestart. De Kap heeft in juli 2020 het eindrapport *Respijtzorg in Apeldoorn, een grote uitdaging* aan de gemeente gepresenteerd. De conclusies en aanbevelingen zijn grotendeels overgenomen door de gemeente, er is een plan van aanpak opgesteld en in januari 2021 tijdens een politieke markt met de gemeenteraad besproken. In het jaar 2021 zal hier vervolg aan worden gegeven.

In het jaar 2020 hebben we ons met name gericht op respijtzorg - logeeropvang - buitenshuis. In het eerste kwartaal van 2020 hebben elf zorgvragers gebruik gemaakt van de respijtkamer van Talma Borgh, de organisatie die meedeed in de pilot. Zeven zorgvragers hebben elders respijtzorg genoten.

De vorm van respijtopvang zoals deze in Talma Borgh is aangeboden werd over het algemeen door zowel de zorgvragers als door de mantelzorgers als zeer positief ervaren. Meerdere mensen hebben direct na hun bezoek weer een weekend geboekt of zelfs periodieke afspraken gemaakt.

Corona heeft helaas ook hier roet in het eten gegooid. De respijtkamer van Talma Borgh werd tot tweemaal toe gesloten als gevolg van een corona-uitbraak in het huis zelf. Daarnaast was er ook angst bij mantelzorgers om gebruik te maken van deze vorm van respijtopvang. Omdat we verwachten dat er na corona meer vraag naar logeeropvang buitenhuis zal komen is eind 2020 besloten om de Vier Dorpen in Beekbergen als tweede locatie toe te voegen aan het respijtaanbod. De gemeente financiert een gedeelte van de leegstand, zodat de zorgpartijen deze kamers dan ook exclusief beschikbaar stellen voor respijtopvang. De gemeente is ook in gesprek met Klein Geluk en Atlant over het beschikbaar stellen van respijtkamers in 2021.

Voor logeeropvang buitenhuis ervaren veel mantelzorgers vaak nog een drempel; de keuze voor respijtzorg thuis - vervangende mantelzorg in de thuissituatie - vormt echter ook een barrière voor mantelzorgers. Het aan derden uitbesteden van de zorg blijft een ingewikkelde kwestie.

In 2021 wil de Kap, in nauwe samenwerking met thuiszorgorganisaties en de wijkverpleegkundige, haar vrijwilligersbestand uitbreiden met respijtvrijwilligers voor 24-uurs en meerdaagse respijtopvang in de thuissituatie. Er is vraag naar vrijwilligers die in de thuissituatie de zorgvragers ondersteunen, zodat de mantelzorger een weekje weg kan of een nacht kan doorslapen.

De mantelzorgmakelaar, de casemanagers en inwonersondersteuners zijn de vertrouwde gezichten die de mantelzorgers kunnen ondersteunen en stimuleren om deze stap te zetten. Op deze manier worden overbelasting en stress voorkomen en kan de zorg langer worden volgehouden. Wie goed voor zichzelf zorgt kan er ook zijn voor de ander.

## 5. STEDELIJK KNOOPPUNT VRIJWILLIGERS EN VERENIGINGEN

Stimenz, Present Apeldoorn 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.) teneinde efficiënte en effectieve ondersteuning te bieden aan organisaties en verenigingen die met vrijwilligers werken.

De netwerkregisseur informele zorg heeft een aanjagende rol als het gaat om vrijwillige inzet in de thuissituatie op het gebied van zorg en welzijn. De netwerkregisseur inspireert, verbindt en ondersteunt vrijwilligersorganisaties. 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, hierna APA). Het platform vrijwilligersorganisaties Ertoe doen is onderdeel van het knooppunt, maar ook als domein zelfstandig verenigd.

### **Het platform Ertoe doen**

Het platform vrijwilligersorganisaties is een samenwerkingsverband van organisaties en initiatieven die vrijwillige ondersteuning bieden in de thuissituatie. De vrijwilligersorganisaties en initiatieven zijn actief binnen de gemeente Apeldoorn. Het platform komt normaliter twee keer per jaar fysiek bijeen en gebruikt de website als instrument voor de samenwerking.

### **Doelstelling platform**

Door samenwerking worden de eigen kwaliteiten van vrijwilligersorganisaties en initiatieven verbonden met wat er in de samenleving nodig is. Hulpvragers en vrijwilligers weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en worden door middel van een warme match (persoonlijk gesprek) aan elkaar verbonden. Op organisatieniveau streven we ernaar om van elkaar te leren en versterken we elkaar door samen te werken. Het platform is een duidelijke gesprekspartner als het gaat om belangenbehartiging op het gebied van de informele zorg.

### **Visie op informele zorg**

De vrijwilligersorganisaties en initiatieven ondersteunen mensen in kwetsbare situaties. Het gaat hierbij om inwoners die er niet in slagen zelfstandig of met behulp van hun eigen netwerk (mantelzorgers, familie, burens, school e.d.) hun hulpvragen op te lossen. De inzet van vrijwilligers vervangt niet de zorg en hulpverlening van beroepskrachten, maar vormt een volwaardige aanvulling op deze zorg. De vrijwilliger staat naast de ander, zonder een directe afhankelijkheid te creëren. Ze gaan uit van de eigen kracht en behoeften van de hulpvrager en hun inzet levert zowel iets op voor de hulpvrager als voor de vrijwilliger (wederkerigheid). De vrijwillige ondersteuning kan kortdurend (versterken eigen kracht en zelfredzaamheid) of langdurend van aard zijn (vangnetfunctie). De ondersteuning is gericht op het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen met aanvaardbare kwaliteit van leven.

### **Netwerkregisseur**

Medio 2020 heeft er een wisseling van netwerkregisseur plaatsgevonden. Na de aankondiging van het voorgenomen vertrek van de netwerkregisseur is vanuit het platform en de Kap een wervings- en selectieprocedure gestart en is er een nieuwe netwerkregisseur aangesteld.

In verband met de coronamaatregelen hebben in 2020 de bijeenkomsten van het platform digitaal doorgang gevonden, zodat de platformleden elkaar konden blijven ontmoeten en versterken.



## CENTRALE MATCHING VAN VRAAG EN VRIJWILLIG AANBOD

In 2020 zijn twee nieuwe leden, Buddy to Buddy en Jobhulpmaatje, toegetreden tot het platform Ertoe doen. In totaal zijn bij het platform 25 organisaties en projecten aangesloten, die tezamen een kleine 2000 vrijwilligers vertegenwoordigen.

De website van Ertoe doen biedt hulpvragers en vrijwilligers op een laagdrempelige en overzichtelijke wijze inzicht in de mogelijkheden van vrijwillige ondersteuning in de thuissituatie. Desondanks stellen de aangesloten organisaties persoonlijk contact op prijs. Beide netwerkregisseurs hebben vorig jaar ingezet op het voortzetten van online contact, activiteiten en overleg. Vanaf de zomervakantie heeft de nieuwe netwerkregisseur platformorganisaties bezocht om kennis te maken.

Tijdens deze gesprekken vertellen de organisaties waar zij tegenaan lopen en waar zij behoefte aan hebben. Hierbij werden de volgende onderwerpen genoemd:

- contacten met de gemeente;
- de website van het platform Ertoe doen;
- de terugloop van het aantal vrijwilligers;
- de wildgroei aan nieuwe initiatieven.

De netwerkregisseur biedt hierin ondersteuning aan door het beschikbaar stellen van kennis of door scholing te organiseren of naar scholing te verwijzen.

De netwerkregisseur stelt zichzelf ten doel op de hoogte te blijven van nieuwe initiatieven en deze voor borging en continuïteit te verbinden aan bestaande organisaties. Daarnaast is het verbinden van organisaties door kennis delen, onderling in contact brengen en samen optrekken voor nieuwe thema's of doelgroepen een belangrijk streven. Het uiteindelijke doel is het beantwoorden van de hulpvraag.

### **Klankbord**

De netwerkregisseur dient als klankbord voor hulpvragen. Als vragen niet bij de organisatie zelf kunnen worden ingevuld geeft de netwerkregisseur advies over alternatieven en bemiddelt indien nodig.

Vrijwilligers die nog geen idee hebben over welk vrijwilligerswerk bij hen zou passen kunnen met de netwerkregisseur in gesprek gaan over de mogelijkheden. In 2020 betrof dit, als gevolg van corona, overigens maar weinig vragen; de meeste vrijwilligers melden zich direct bij een organisatie of bij APA. Het sparren over hulpvragen komt vaker voor, met name door Wmo consulenten of door andere platformleden, die op zoek zijn naar een passend aanbod voor een hulpvrager.

Daarnaast overlegt de netwerkregisseur regelmatig met de mantelzorgmakelaar over het gezamenlijk oppakken van casussen of het doorverwijzen van hulpvragers.

## GEZAMENLIJKE WERVING EN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Het aanbod van deskundigheidsbevordering is groot; het blijft een uitdaging om trainingen voor een brede groep te organiseren. Vrijwilligers geven aan dat zij, naast scholing, het samenkomen met de eigen organisatie voor onderlinge binding en uitwisseling erg waarderen.

Een van de taken van de netwerkregisseur is het (online) aanbod van alle trainingen te volgen en onder de aandacht van de leden van het platform te brengen. Daarnaast voert de netwerkregisseur zelf trainingen uit.

In het voorjaar is door de netwerkregisseur aan de leden van het platform en andere geïnteresseerden de training *Signaleringskaart niet plus gevoel* gegeven, waarmee is voldaan aan een grote wens van de leden.

Omdat kennis delen en uitwisseling in de groep belangrijke voorwaarden zijn en de ervaring leert dat dit online lastiger plaatsvindt is ervoor gekozen om in het najaar deze training niet online aan te bieden, Deze training zal in 2021, indien daar behoefte aan is, verder worden uitgerold.

### **Gezamenlijke werving**

De regiegroep *Vrijwilligers en Verenigingen*, bestaande uit afgevaardigden van APA, Ertoe doen, Sportraad Apeldoorn en Zorg en Cultuur heeft besloten toe te zijn aan een andere opzet van het jaarlijks terugkerend evenement *Proeverij Vrijwilligerswerk*. Het is de vraag of dit omvangrijke en tijdsintensieve evenement voldoende vrijwilligers oplevert en of er geen efficiëntere en meer betaalbare alternatieven zijn die hetzelfde resultaat geven.

In 2020 is ingezet op online acties, zoals het oproepen bij alle organisaties tot het leveren van een vlog over vrijwilligerswerk. In het najaar kon wekelijks een vlog van een organisatie worden geplaatst, waarin een vrijwilliger vertelt hoe het is om vrijwilliger te zijn. Mede door corona kwamen er bijzondere verhalen in beeld en leverde dit een mooie inkijk in het vrijwilligerswerk op.

Naast het zoeken naar alternatieven voor de Proeverij pakt de regiegroep de onderlinge samenwerking verder op om ook andere zaken samen op te starten. De regiegroep komt daartoe tenminste een keer per maand bijeen. Vaste agendapunten tijdens dit overleg zijn:

- kennis delen - wat speelt er, nieuwe initiatieven;
- kansen voor samenwerking - deskundigheidsbevordering, behoeftenonderzoek;
- de lobby voor informele zorg - waar, wanneer en hoe kunnen we beleid beïnvloeden?

Halverwege 2020 heeft ruim de helft van de leden van de regiegroep afscheid genomen en hebben nieuwe deelnemers plaatsgenomen. Een van de doelen die in het afgelopen jaar zijn gerealiseerd is uitbreiding met de afdeling *Cultuur*.

### **Jaar van de Vrijwillige inzet**

2021 is het *Jaar van de Vrijwillige inzet*. Naar aanleiding hiervan heeft de regiegroep in 2020 besloten om gezamenlijk een campagne *Mensen Maken Apeldoorn* op te zetten voor alle vrijwilligersorganisaties in Apeldoorn. Aan de campagne is een website gekoppeld. Door samen met de voorbereiding aan de slag te gaan hebben de deelnemers elkaar beter leren kennen. Er is een jaarplan met begroting opgesteld en de taken zijn verdeeld onder de leden.

De website wordt gebruikt om online vlogs en informatie met elkaar te delen. In december heeft de burgemeester de aftrap gedaan door online een oproep te doen om in 2021 meer vrijwilligers te gaan werven. Gedurende het hele jaar worden er, met inachtneming van de coronamaatregelen, acties en evenementen georganiseerd om het vrijwilligerswerk goed onder de aandacht te brengen.

## STIMULEREN VAN NETWERKVORMING EN KENNISDELING

Als gevolg van corona is het platform Ertoe doen niet fysiek bijeengekomen. Er is veel online contact geweest tussen de netwerkregisseur en de platformleden, onder meer over hoe om te gaan met corona en de beperkende maatregelen. Door de onderlinge uitwisseling en verbinding is het alle platformorganisaties gelukt om op een zo goed mogelijke manier met de coronabeperkingen om te gaan.

Binnen het platform is er een grote diversiteit in aandachtgebieden. De behoefte aan onderling contact tussen de platformleden vormde aanleiding tot de wens om de bijeenkomsten in 2021 op een andere manier vorm te geven. Tijdens de kennismakingsronde heeft de nieuwe netwerkregisseur de wensen van de leden geïnventariseerd. Hierbij kwamen met name de volgende onderwerpen aan de orde:

- het ineffectieve gebruik van de website;
- de diversiteit van de doelgroepen;
- de onderlinge samenhang op onderwerpen.

De leden gaven ook aan dat zij meer contact willen met de beleidsambtenaren en vragen de netwerkregisseur om meer verbinding en betrokkenheid bij het opstellen van het nieuwe gemeentelijke beleid.

### **Informatiebijeenkomst met de gemeente**

Naar aanleiding van deze behoefte heeft de netwerkregisseur in november een online platformbijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst heeft de beleidsambtenaar een toelichting gegeven over de nieuwe regeling en de deelnemers opgeroepen om zich aan te melden om mee te denken met de verdere uitwerking van het subsidiebeleid. Humanitas, Stichting Ontmoeting, Zuid Doet Samen en de Kap hebben gehoor gegeven aan deze oproep.

Samen055 heeft informatie gedeeld over hun ontwikkelingen en over de opening van twee locaties voor inwoners in Apeldoorn.

De contacten van het platform Ertoe doen met het *platform Coördinatoren Vrijwilligerswerk Zorg en Welzijn* 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 platforms worden aangeboden. Voorbeelden hiervan uit het afgelopen jaar zijn de training *Signaleringskaart niet plus gevoel* en de online basistraining *Verbindende communicatie*.

### **Samenwerking Samen055 en informele zorg**

Met Samen055 is in het najaar onderzocht hoe de informele zorg beter zichtbaar kan worden bij de consulenten van Samen055. Overleg met de projectleider van Samen055 heeft geleid tot het structureel deelnemen van de netwerkregisseur aan het *Teamoverleg van de maand*, waar consulenten hun vragen over de informele zorg rechtstreeks aan de netwerkregisseur kunnen stellen.

Voor 2021 wordt een plan van aanpak ontwikkeld om de informele zorg structureel beter op de kaart te zetten en wordt er onderzocht of een sociale kaart van de gemeente Apeldoorn haalbaar is. Er is inmiddels periodiek overleg tussen de netwerkregisseur en de projectleider van Samen055. De netwerkregisseur zal dit in 2021 verder vorm gaan geven.

## Projecten

In 2020 is er gewerkt aan verschillende projecten. De netwerkregisseur is gevraagd deel te nemen aan de stuurgroep voor het project *Wij zijn u niet vergeten* voor eenzame ouderen. Er zijn contacten gelegd met Orpheus en Podium Gigant om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor culturele inzet, om deze groep achter de voordeur weg te krijgen. Helaas is dit initiatief door corona opgeschort maar het zal in 2021, zodra de mogelijkheden het toelaten, weer opgepakt worden.

De beheerder van de website *DeelMee* van MEE heeft aan het *platform Zorgcoördinatoren* gevraagd om met de werkgroep een pilot te draaien voor een landelijke aansluiting. Zo kan er online meer ervaring worden gedeeld en kunnen organisaties elkaar eenvoudiger vinden met (complexe) vragen. De netwerkregisseur gaat in 2021 onderzoeken of deze website een zinvolle toevoeging is voor het platform Ertoe doen, als reactie op de vraag van de aangesloten organisaties is om meer expertise online te kunnen delen.

De werkgroep *Individuele hulpvragen* heeft meerdere overleggen gehad over de onderwerpen

- flexibele inzet van vrijwilligers;
- opzetten van het middel Wenstalent;
- complexe hulpvragen.

Hier is naar voren gekomen dat er een grote behoefte is om op een efficiënte manier onderling contact te hebben over hulpvragen die door niemand opgepakt kunnen worden. In 2021 zal dit meer vorm krijgen en uitgerold worden.

## Meerwaarde van het platform Ertoe doen

Het platform bundelt de belangen van de 25 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.

## 1 Balans per 31 december 2020

(Na verwerking van het resultaat)

		31 december 2020		31 december 2019	
		€	€	€	€
<b>Activa</b>					
<b>Vaste activa</b>					
Materiële vaste activa	(1)		8.390		11.002
<b>Vlottende activa</b>					
Vorderingen	(2)	33.657		30.432	
Liquide middelen	(3)	422.985		279.257	
			456.642		309.689
			<u>465.032</u>		<u>320.691</u>
<b>Passiva</b>					
<b>Reserves en fondsen</b>					
Algemene reserve	(4)	214.280		171.900	
Bestemmingsfondsen en reserves		144.274		33.076	
			358.554		204.976
<b>Kortlopende schulden</b>					
	(5)		106.478		115.715
			<u>465.032</u>		<u>320.691</u>

## 2 Staat van baten en lasten over 2020

		Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
		€	€	€
<b>Baten</b>				
Subsidiebaten	(6)	1.113.622	1.086.620	1.118.468
Overige baten	(7)	120.768	9.000	13.565
<b>Som der baten</b>		<u>1.234.390</u>	<u>1.095.620</u>	<u>1.132.033</u>
<b>Lasten</b>				
Lonen en salarissen	(8)	539.928	556.000	546.567
Sociale lasten en pensioenlasten	(9)	153.563	175.000	153.729
Kosten vrijwilligers	(10)	50.924	55.000	50.607
Overige personeelslasten	(11)	25.970	23.000	22.912
Afschrijvingen	(12)	4.020	5.000	15.518
Huisvestingslasten	(13)	59.064	63.000	58.535
Registratiesysteem	(14)	14.160	10.000	18.823
Kantoorlasten	(15)	51.288	55.000	55.407
Algemene lasten	(16)	55.418	43.000	64.161
Lasten projecten	(17)	126.478	128.500	134.310
		<u>1.080.813</u>	<u>1.113.500</u>	<u>1.120.569</u>
<b>Saldo</b>		<u><u>153.577</u></u>	<u><u>-17.880</u></u>	<u><u>11.464</u></u>
<b>Resultaatbestemming</b>				
Algemene reserve		42.379	-17.880	-1.509
Bestemmingsfondsen en reserves		111.198	-	12.973
		<u><u>153.577</u></u>	<u><u>-17.880</u></u>	<u><u>11.464</u></u>

### **3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling**

#### **Algemene grondslagen**

##### **Algemeen**

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 voor organisaties zonder winststreven.

##### **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.

##### **Schattingen**

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat het bestuur van Stichting De Kap zich over verschillende zaken een oordeel vormt, en dat het bestuur schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

##### **Financiële instrumenten**

Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten, zoals vorderingen en schulden, als afgeleide financiële instrumenten (derivaten) verstaan. Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost. De stichting maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten).

## **Grondslagen voor de waardering van activa en passiva**

### **Materiële vaste activa**

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs plus bijkomende kosten of vervaardigingsprijs onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur.

### **Vorderingen**

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 de bedragen waartegen de schuld moet worden afgelost.



## **Grondslagen voor de bepaling van het resultaat**

### **Resultaatbepaling**

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de subsidies en overige bijdragen en de kosten en andere lasten van het verslagjaar met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderinggrondslagen.

Winsten zijn verantwoord in het jaar waarin de diensten zijn verricht. Verliezen welke hun oorsprong vinden in het boekjaar zijn in aanmerking genomen zodra deze voorzienbaar zijn.

### **Subsidies**

De subsidies worden als bate verantwoord in de staat van baten en lasten in het jaar waarop de toezegging betrekking heeft.

### **Lasten algemeen**

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

### **Personeelslasten**

Stichting De Kap heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

De stichting heeft aan haar werknemers pensioen toegezegd. Deze toezegging is verplicht ondergebracht bij een bedrijfstakpensioenfonds. De toezegging wordt, conform de in de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving aangereikte vereenvoudiging, in de jaarrekening verwerkt als een toegezegde bijdrageregeling. De stichting heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bedragen anders dan hogere toekomstige premies, zodat de over het boekjaar verschuldigde premies als kosten worden verantwoord. Informatie over een eventueel overschot of tekort in het bedrijfstakpensioenfonds en de gevolgen hiervan voor de stichting in de toekomst, is niet beschikbaar.

### **Afschrijvingen**

De afschrijvingen op de materiële vaste activa zijn berekend door middel van vaste percentages van de aanschaffingswaarde, op basis van de verwachte economische levensduur.

#### 4 Toelichting op de balans per 31 december 2020

##### Activa

##### Vaste activa

##### 1. Materiële vaste activa

	Inventaris
	€
<i>Boekwaarde per 1 januari 2020</i>	
Aanschaffingswaarde	18.717
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-7.715
	<u>11.002</u>
<i>Mutaties</i>	
Investerings	1.408
Afschrijvingen	-4.020
	<u>-2.612</u>
<i>Boekwaarde per 31 december 2020</i>	
Aanschaffingswaarde	20.125
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-11.735
Boekwaarde per 31 december 2020	<u>8.390</u>
<i>Afschrijvingspercentages</i>	
	%
Inventaris	20

**Vlottende activa**

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
<b>2. Vorderingen</b>		
Nog te ontvangen subsidies/bijdragen	28.845	24.268
Overlopende activa	4.812	6.164
	<u>33.657</u>	<u>30.432</u>

**Nog te ontvangen subsidies/bijdragen**

Nog te ontvangen huur	1.909	-
Nog te ontvangen bijdragen	26.936	24.268
	<u>28.845</u>	<u>24.268</u>

**Overlopende activa**

Huur	4.546	4.452
Diversen	266	1.712
	<u>4.812</u>	<u>6.164</u>

**3. Liquide middelen**

Rabobank BedrijfsBonusRekening	183.696	183.681
Rabobank rekening-courant	226.536	81.508
Rabobank Bedrijfs Spaarrekening	12.613	12.611
Kas	140	1.457
	<u>422.985</u>	<u>279.257</u>

Een bedrag ad € 11.167 staat niet ter vrije beschikking.

**Passiva**

**4. Eigen vermogen**

	2020	2019
	€	€
<b>Algemene reserve</b>		
Stand per 1 januari	171.901	173.409
Resultaatbestemming	42.379	-1.509
Stand per 31 december	<u>214.280</u>	<u>171.900</u>
	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
	€	€

**Bestemmingsfondsen en reserves**

Bestemmingsfonds Respitzorg	9.173	12.000
Bestemmingsfonds Geheugensteunpunt	20.727	21.076
Bestemmingsreserve nalatenschap	114.374	-
	<u>144.274</u>	<u>33.076</u>

*Bestemmingsfonds Respitzorg*

Stand per 1 januari	12.000	-
Resultaatbestemming	-2.827	12.000
Stand per 31 december	<u>9.173</u>	<u>12.000</u>

Dit betreft in 2019 aanvullend ontvangen gelden van de gemeente Apeldoorn ten behoeve van het tijdelijk intensiveren van de taken van de mantelzorgmakelaars ten aanzien van respitzorg. In 2019 en 2020 zijn deze gelden niet volledig benut zodat dit aankomend jaar wordt aangewend.

*Bestemmingsfonds Geheugensteunpunt*

Stand per 1 januari	21.076	20.103
Resultaatbestemming	-349	973
Stand per 31 december	<u>20.727</u>	<u>21.076</u>

Deze subsidiegelden zijn ontvangen ten behoeve van de aanwending voor een dementie vriendelijke samenleving en worden in de aankomende jaren aangewend.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
<i>Bestemmingsreserve nalatenschap</i>		
Stand per 1 januari	-	-
Resultaatbestemming	114.374	-
Stand per 31 december	<u>114.374</u>	<u>-</u>

Dit betreft een in 2020 ontvangen nalatenschap die door het bestuur nog nader bestemd dient te worden. Zie ook de toelichting in het bestuursverslag.

## 5. Kortlopende schulden

Crediteuren	5.673	14.502
Belastingen en premies sociale verzekeringen	40.956	38.646
Overlopende passiva	59.849	62.567
	<u>106.478</u>	<u>115.715</u>

### Crediteuren

Crediteuren	<u>5.673</u>	<u>14.502</u>
-------------	--------------	---------------

### Belastingen en premies sociale verzekeringen

Pensioenen	866	358
Loonheffing	40.090	38.288
	<u>40.956</u>	<u>38.646</u>

### Overlopende passiva

Reservering vakantiegeldverplichting	28.145	28.033
Vooruitontvangen bedragen	2.500	1.000
Reservering loopbaanbudget	15.415	22.976
Overig	13.789	10.558
	<u>59.849</u>	<u>62.567</u>

**Niet in de balans opgenomen verplichtingen**

**Meerjarige financiële verplichtingen**

*Huur*

Door de stichting is een huurovereenkomst aangegaan met een looptijd tot 31 maart 2024. De jaarlijkse verplichting voor deze periode bedraagt circa € 55.000.

## 5 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2020

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
	€	€	€
<b>6. Subsidiebaten</b>			
Ministerie VWS Project vrijw.palliatieve terminale zorg (VPTZ)	50.166	72.469	44.631
Subsidie Vrijwilligers Ondersteuning	464.619	464.602	462.433
Subsidie Mantelzorg Ondersteuning	498.255	496.883	485.382
Subsidie en bijdragen Geheugensteunpunt	71.612	52.666	74.160
Subsidie Respijt	-	-	25.000
Subsidie Mantelzorgwaardering	25.950	-	26.862
Subsidie brein en bewegen	3.020	-	-
	<u>1.113.622</u>	<u>1.086.620</u>	<u>1.118.468</u>
<b>7. Overige baten</b>			
Donatie Diaconie Jachtlaankerk	2.500	-	3.041
Huuropbrengsten	3.894	4.000	3.899
Bijdrage Stichting Vrienden van de Kap	-	5.000	6.625
Overige baten	114.374	-	-
	<u>120.768</u>	<u>9.000</u>	<u>13.565</u>
<b>Personeelslasten</b>			
<b>8. Lonen en salarissen</b>			
Bruto lonen	639.193	556.000	639.071
Ziekengeld	-200	-	-4.022
	<u>638.993</u>	<u>556.000</u>	<u>635.049</u>
Aan projecten doorberekende lonen en salarissen	-99.065	-	-88.482
	<u>539.928</u>	<u>556.000</u>	<u>546.567</u>
<b>9. Sociale lasten en pensioenlasten</b>			
Premies sociale verzekeringswetten	102.020	120.000	105.078
WGA eigen risico drager	13.659	-	10.220
Pensioenlasten	57.672	55.000	58.233
	<u>173.351</u>	<u>175.000</u>	<u>173.531</u>
Aan projecten doorberekende sociale lasten en pensioenlasten	-19.788	-	-19.802
	<u>153.563</u>	<u>175.000</u>	<u>153.729</u>

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
	€	€	€
<b>10. Kosten vrijwilligers</b>			
Overige kosten vrijwilligers	50.924	55.000	50.607
<b>11. Overige personeelslasten</b>			
Reislastenvergoedingen	14.175	-	13.615
Onkostenvergoedingen	1.870	-	840
Verzuimverzekering	9.483	-	7.208
Overige personeelskosten	4.442	23.000	4.929
	29.970	23.000	26.592
Aan projecten doorberekende overige personeelslasten	-4.000	-	-3.680
	25.970	23.000	22.912

### Verantwoording uit hoofde van de wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

Hierna zijn de bezoldigingen van de topfunctionarissen en de Raad van Bestuur opgenomen.

De bezoldigingsmaxima voor 2020 bedraagt € 201.000 (2019: € 194.000)

#### Bezoldiging topfunctionarissen met dienstbetrekking

Naam	Functie(s)	Beloning	Belastbare vaste en variabele onkosten- vergoedingen	Voorziening ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn	Totale bezoldiging	Duur van het dienstvert in het jaar	Omvang van het dienst- verband in het jaar
		€	€	€	€	dagen	fte
E. van Bussel (2020)	Directeur	74.799	300	7.145	82.244	365	0,89
E. van Bussel (2019)	Directeur	68.935	300	6.802	76.037	365	0,89

Voor zowel 2020 en 2019 geldt dat de topfunctionaris in dienstbetrekking is.

De leden van de Raad van Bestuur zijn onbezoldigd.

#### Personeelsleden

Bij de stichting waren in 2020 gemiddeld 14 personeelsleden (FTE's) werkzaam (2019: 14).



## 12. Afschrijvingen

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
	€	€	€
<i>Afschrijvingen materiële vaste activa</i>			
Inventaris	4.020	5.000	5.968
Afwaardering registratiesysteem	-	-	9.550
	<u>4.020</u>	<u>5.000</u>	<u>15.518</u>

## Overige bedrijfslasten

### 13. Huisvestingslasten

Huur onroerende zaak	56.749	63.000	54.671
Onroerendezaakbelasting	944	-	921
Schoonmaakkosten	4.358	-	5.612
Overige huisvestingslasten	294	-	368
	<u>62.345</u>	<u>63.000</u>	<u>61.572</u>
Aan projecten doorberekende huisvestingslasten	-3.281	-	-3.037
	<u>59.064</u>	<u>63.000</u>	<u>58.535</u>

### 14. Registratiesysteem

Registratiesysteem	17.684	10.000	26.758
Doorbelaste exploitatielasten	-3.524	-	-7.935
	<u>14.160</u>	<u>10.000</u>	<u>18.823</u>

### 15. Kantoorlasten

Kantoorbehoeften	5.384	11.500	6.128
Automatiseringslasten	36.303	29.500	37.675
Telefoon en Portiekosten	5.301	7.000	7.322
Contributies en abonnementen	6.570	7.000	6.545
	<u>53.558</u>	<u>55.000</u>	<u>57.670</u>
Aan projecten doorberekende kantoorlasten	-2.270	-	-2.263
	<u>51.288</u>	<u>55.000</u>	<u>55.407</u>

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
	€	€	€
<b>16. Algemene lasten</b>			
Accountants- en advieskosten	29.728	30.000	34.095
Verzekeringen	3.492	3.000	4.011
Publiciteit/Representatie	3.149	6.000	2.225
Bank/girolasten	245	-	205
Mantelzorgwaardering	19.950	-	20.862
Diaconie Jachtlaan	1.624	-	2.106
Overige algemene lasten	38	4.000	2.504
	<u>58.226</u>	<u>43.000</u>	<u>66.008</u>
Aan projecten doorberekende organisatielasten	-2.808	-	-1.847
	<u>55.418</u>	<u>43.000</u>	<u>64.161</u>
<b>17. Lasten projecten</b>			
Project VPTZ	48.669	50.500	48.123
Project Geheugensteunpunt	74.982	78.000	73.187
Respijtzorg	2.827	-	13.000
	<u>126.478</u>	<u>128.500</u>	<u>134.310</u>

## Ondertekening bestuur voor akkoord

Apeldoorn, 13 april 2021

H. Waagmeester (voorzitter)

W. Mulder (penningmeester)

ValidSigned door G.J. van Dijken  
op 14-04-2021

G.J. van Dijken

B. Gerritsen-Hubert

N. van Tol-Verbeek

## OVERIGE GEGEVENS

### boon registeraccountants bv

Christiaan Geurtsweg 1  
Postbus 175  
7300AD Apeldoorn

055 - 5 498 500  
[www.boon.nl](http://www.boon.nl)  
[boon@boon.nl](mailto:boon@boon.nl)

IBAN NL44 INGB 0653 3437 95  
BIC INGBNL2A  
KvK 08043713

BTW NL0085.04.076.B.01  
Beconnummer 11 88 86  
AFM-vergunning 13000199

## CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: het bestuur van Stichting De Kap

### A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

#### *Ons oordeel*

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Stichting De Kap te Apeldoorn gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting De Kap per 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

Voorts zijn wij van oordeel dat de jaarrekening 2020 in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoet aan de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid, zoals opgenomen in het Controleprotocol WNT van de Beleidsregels toepassing WNT.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2020;
2. de staat van baten en lasten over 2020; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

#### *De basis voor ons oordeel*

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen en de Beleidsregels toepassing WNT, inclusief het Controleprotocol WNT. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting De Kap zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

boon registeraccountants bv

Christiaan Geurtsweg 1  
Postbus 175  
7300 AD Apeldoorn

055 – 5 498 500  
www.boon.nl  
boon@boon.nl

IBAN NL44 INGB 0653 3437 95  
BIC INGBNL2A  
KvK 08043713

BTW NL0085.04.076.B.01  
Beconnummer 11 88 86  
AFM-vergunning 13000199

## **B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie**

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag; en
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven vereist is.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie in overeenstemming met RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven.

## **C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot jaarrekening**

### *Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de jaarrekening*

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

### *Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening*

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen alsmede de Beleidsregels toepassing WNT, inclusief het Controleprotocol WNT.

Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een stichting haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met het bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Apeldoorn, 13 april 2021  
Boon Registeraccountants B.V.

ValidSigned door Leon Meijer  
op 14-04-2021

drs. L.J. Meijer RA

## BIJLAGEN

### Overzicht projecten en eigen activiteiten

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
	€	€	€
<b>Het Geheugensteunpunt</b>			
Personeelskosten	61.278	59.000	61.658
Vrijwilligerskosten	5.405	5.000	5.829
Huisvestingskosten	6.135	6.000	6.000
Kantoorkosten	787	1.000	143
Algemene kosten	-	3.000	-
Activiteitskosten	848	-	443-
Brein en bewegen	1.936	-	-
Totaal kosten	<u>76.389</u>	<u>74.000</u>	<u>73.187</u>
Inkomsten Meld en Registratiepunt	4.572		6.400
Inkomsten deelnemers	2.368	5.000	2.000
Subsidie Brein en bewegen	3.020	-	-
Subsidie Geheugensteunpunt	<u>66.080</u>	<u>67.469</u>	<u>65.760</u>
Projectresultaat	<u>349-</u>	<u>1.531-</u>	<u>973</u>
<b>VPTZ</b>			
Doorberekende salariskosten	35.823	36.000	34.218
Doorberekende overige personeelskosten	1.246	-	380
Doorberekende kantoorkosten	2.859	3.000	2.709
Doorberekende algemene kosten	1.806	3.500	2.005
Doorberekende huisvestingskosten	3.283	3.000	3.036
Kosten vrijwilligers	3.652	5.000	5.775
Kosten sponsorgelden			-
	<u>48.669</u>	<u>50.500</u>	<u>48.123</u>
Subsidie VWS VPTZ-Project	50.166	50.166	44.631
Overig	2.500	2.500	-
Projectresultaat	<u>3.997</u>	<u>2.166</u>	<u>3.492-</u>
<b>Respijtzorg</b>			
Salariskosten	2.827	-	13.000
Subsidie Respijtzorg	-	-	25.000
Projectresultaat	<u>2.827-</u>	<u>-</u>	<u>12.000</u>
<b>Totaal resultaat projecten</b>	<u>821</u>	<u>635</u>	<u>9.481</u>



	Realisatie 2020 <u>€</u>	Begroting 2020 <u>€</u>	Realisatie 2019 <u>€</u>
<b>Eigen activiteiten Stichting De Kap</b>			
<i>Baten</i>			
Vrijwilligersondersteuning	464.619	464.602	462.433
Mantelzorgondersteuning	498.255	496.883	485.382
Subsidie waardering vrijwilligers	25.950	-	26.862
Bijdrage Stg. Vrienden van De Kap	-	5.000	6.625
Overige inkomsten	3.894	4.000	6.940
Overige baten	114.374	-	-
Subtotaal baten	<u>1.107.092</u>	<u>970.485</u>	<u>988.242</u>
<i>Lasten</i>			
Personeelslasten (incl. sociale lasten)	693.491	731.000	700.296
Kosten vrijwilligers	50.924	55.000	50.607
Overige personeelslasten	25.970	23.000	22.912
Afschrijvingskosten	4.020	5.000	15.518
Registratiesysteem	14.160	10.000	18.823
Huisvestingslasten	59.064	63.000	58.535
Kantoorlasten	51.288	55.000	55.407
Algemene lasten	55.419	47.000	64.161
	<u>954.336</u>	<u>989.000</u>	<u>986.259</u>
<b>Resultaat eigen activiteiten Stichting De Kap</b>	<b><u>152.756</u></b>	<b><u>18.515-</u></b>	<b><u>1.983</u></b>
<b>Totaal exploitatieresultaat Stichting De Kap</b>	<b><u>153.577</u></b>	<b><u>17.880-</u></b>	<b><u>11.464</u></b>