

# Jaarverslag VMCA 2017

# INHOUDSOPGAVE

	<b>Pagina</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
1. 2017 in vogelvlucht	5
1.1. De feiten	5
1.2. De speerpunten van 2017	5
1.3. Maatschappelijke effecten	7
2. De organisatie VMCA	8
2.1. Waar staat de VMCA voor?	8
2.2. Bestuur en dagelijkse leiding	8
2.3. Personeel	9
2.4. Financiering	9
2.5. Kwaliteit	10
2.6. Externe communicatie	10
2.7. Verantwoording	11
2.8. De VMCA en Stichting De Hoek	12
3. De VMCA in de wijken	13
3.1. De VMCA in de wijkteams	13
3.2. Administratieve spreekuren	18
3.3. Maatschappelijke begeleiding Vluchtelingen (MBV)	18
3.4. Burennetwerk	20
4. Van Steunpunt Vrijwilligerswerk naar Expertisecentrum Vrijwillige Inzet	22
4.1. Wat gaat er veranderen?	22
4.2. Versterken van het lokale vrijwilligerswerk	22
4.3. Aandacht voor specifieke groepen vrijwilligers	23
4.4. Vrijwilligersacademie Almere	24
4.5. Imago van vrijwilligerswerk	25
4.6. Vrijwilligerswerk en het bedrijfsleven	25
4.7. Informatie over vrijwillige inzet	26
5. Iedereen doet mee en als dit niet lukt is er een vangnet	27
5.1. IVT en Buddyzorg	27
5.2. Vrijwillige Terminale Zorg	27
5.3. Vriendschap op Maat	27
5.4. Vriendenkringen	29
5.5. Super Cool!	29
6. Expertisecentrum Mantelzorg	31
6.1. Expertise en samenwerking	31
6.2. Vinden	33
6.3. Versterken	33
6.4. Verlichten	35
6.5. Verbinden	36
6.6. Mantelzorgplein Almere	38

7.	Ontwikkeling van Almeerse kinderen en jongeren	39
7.1.	Matching Talents	39
7.2.	Groepstrainingen	40
7.3.	Jonge mantelzorgers / Gewoon Opgroeien	41
7.4.	Coach4you (zie hoofdstuk 11, paragraaf 11.5)	41
8.	De VMCA in de ketenzorg dementie	42
8.1.	Mantelzorgactiviteiten rondom Dementie	42
8.2.	Respijtzorg (o.a. pilot 'Respijtzorg in de wijk')	42
8.3.	Onderzoek 'Vrijwillige inzet bij mensen met dementie en hun mantelzorgers'	43
9.	De bijdrage van de VMCA aan financiële zelfredzaamheid van Almeerders	44
9.1.	Huisbezoeken Armoede Hotspots	44
9.2.	Gilde Administratieve spreekuren	44
9.3.	Administratieve spreekuren wijkteam	44
10.	Aanpak laaggeletterdheid	45
10.1.	Taal in Huis	45
10.2.	Impuls laaggeletterdheid	45
11.	Gilde Almere	47
11.1.	Computerhulp	47
11.2.	Administratieve adviezen	47
11.3.	SamenSprak	47
11.4.	Correctiehulp	47
11.5.	Coach4you	48
11.6.	Wandelingen	48
12.	De inhoudelijke resultaten	49

De jaarrekening 2017 wordt separaat van dit inhoudelijke verslag opgesteld.

## Voorwoord

Almere, februari 2018

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere. We hebben dit jaar ons 30-jarig jubileum gevierd en hierbij vooral onze vrijwilligers en mantelzorgers in het zonnetje gezet, want zij vormen het bestaansrecht van de VMCA. Al onze activiteiten zijn erop gericht dat vrijwilligers (evenals de organisaties waarin zij werken) en mantelzorgers hun belangrijke werk zo goed mogelijk kunnen doen. De uitgangspunten hierbij zijn: vinden, versterken, verlichten en verbinden.

Waar we 30 jaar geleden startten met een handvol vrijwilligers en anderhalve man en een paardenkop om het werk te coördineren, is de VMCA uitgegroeid tot een professionele organisatie met veel kennis en ervaring op het gebied van vrijwillige inzet en mantelzorg. De VMCA ontwikkelt zich steeds meer als het lokale expertisecentrum voor deze werkvelden. Wat in deze 30 jaar niet veranderd is, is onze waardering voor al deze actieve Almeerders. Zij maken van Almere een betere en socialere stad.

We zijn trots op de nominatie van Gewoon Opgroeien voor de Appeltjes van Oranje en op de innovatieprijs van zorgverzekeraar VGZ voor ditzelfde project. In Gewoon Opgroeien komen veel lijnen van de VMCA bij elkaar. Het gaat om versterken en verlichten van jonge mantelzorgers en we zoeken hierbij steeds naar aantrekkelijke en nieuwe methodieken. Waar nodig doen we dit beroepsmatig en waar mogelijk met vrijwilligers.

Dit is de uitgebreide papieren versie van het jaarverslag dat bedoeld is ter verantwoording van de Resultaat gestuurde subsidieverlening (RSV) van de gemeente Almere en van de overige ontvangen subsidies en donaties. Dit is een te downloaden onderdeel van de digitale publieksversie van het jaarverslag 2017, waarin u naast de cijfermatige resultaten vooral ook veel verhalen van vrijwilligers, mantelzorgers en andere klanten van de VMCA vindt. Hiermee krijgt u een goede indruk van de effecten van ons werk.

Ik wens u veel leesplezier!

Jolien Hoek  
Directeur

## 1. 2017 in vogelvlucht

### 1.1 De feiten

In Almere doet ruim een derde van de volwassenen vrijwilligerswerk. Dat zijn ruim 52.000 Almeerders. Vrijwilligerswerk is een effectieve manier om te participeren. Om gewoon mee te doen in de stad of om eenzaamheid en sociale uitsluiting tegen te gaan. Het is ook een manier om kennis op te doen, talenten te ontwikkelen, een toekomstig werkveld te leren kennen, een opstap naar een betaalde baan, versterking van het CV of juist een zinvolle tijdsbesteding na pensionering. Vrijwilligerswerk dat aansluit bij de motivatie maakt mensen gelukkig<sup>1</sup>.

17% van de volwassen Almeerders is mantelzorger en zorgt langdurig en intensief voor iemand in zijn sociale omgeving. Dat zijn ruim 25.000 mantelzorgers in Almere. Mantelzorgers zorgen langdurig en intensief voor iemand uit hun sociale netwerk. Vaak is dat een partner, ouder of kind. Meestal word je mantelzorger door omstandigheden, je kunt en wilt er niet onderuit om voor een geliefde te zorgen. Mantelzorgers bieden emotionele steun, doen klussen in en om het huis en halen boodschappen. Steeds vaker helpen mantelzorgers ook met huishoudelijke taken, eten koken en persoonlijke verzorging<sup>2</sup>.

#### **VMCA**

Eind 2017 heeft de VMCA contact met 3.665 mantelzorgers. 2.580 mantelzorgers hebben de mantelzorgwaardering aangevraagd, waarvan er 2.222 zijn toegekend.

Er zijn 1.067 vrijwilligers actief geweest vanuit de VMCA-projecten ten behoeve van 4.355 Almeerders. 518 Almeerse vrijwilligers hebben via de Vrijwilligersacademie Almere een training of workshop gevolgd en 135 organisaties kregen advies van de VMCA. Er liepen 39 HBO-stagiairs dit jaar stage bij de VMCA.

Daarbij zijn vanuit de wijkteams dit jaar 1.139 bewoners vrijwilliger of mantelzorger geworden en ruim 2.220 bewoners zijn geactiveerd door de wijkteams.

Het volledige overzicht van de resultaten is te vinden in hoofdstuk 12: De inhoudelijke resultaten.

### 1.2 De speerpunten van 2017

Voor de VMCA was 2017 een jubileumjaar. Dertig jaar geleden werd de Vrijtijd Centrale Almere (een jaar eerder opgericht) omgedoopt tot de Vrijwilligers Centrale Almere. Door de fusie in 2008 met de Stichting Mantelzorg Almere ontstond de huidige VMCA. Destijds bestond de VCA uit een aantal vrijwilligersprojecten. In 2017 wordt de VMCA steeds meer gezien en ingericht als expertisecentrum.

In 2016 ging het Expertisecentrum Mantelzorg van start en eind 2017 kwam het groene licht om het Steunpunt Vrijwilligerswerk te ontwikkelen naar een Expertisecentrum voor Vrijwillige Inzet. In de wijkteams komen beide expertisegebieden bij elkaar en worden ingezet om vragen en problemen van Almeerders vroegtijdig en laagdrempelig aan te pakken.

<sup>1</sup> Uit: Almere in de Peiling 2016, Gemeente Almere

<sup>2</sup> Uit: Almere in de Peiling 2016, Gemeente Almere

Het **Expertisecentrum Vrijwillige Inzet** is in het leven geroepen om het Almeerse vrijwilligerswerk te versterken. In de praktijk gaat dit om:

1. **Netwerkversterking.** Het verbinden van organisaties, zodat zij weten wat er speelt, kunnen afstemmen en gebruik maken van elkaars expertise. Het gaat ook om verbinden van personen en om het koppelen van vrijwilligers aan organisaties.
2. **Ontwikkelen en overdragen van expertise.** De VMCA bouwt expertise op voor beleidsadvisering aan gemeente en organisaties. Goed vrijwilligersbeleid is gericht op ondersteuning op maat, nieuwe vrijwilligers en behoud van bestaande vrijwilligers. De Vrijwilligersacademie Almere wordt hierbij ingezet om expertise over te dragen aan zowel vrijwilligers als organisaties.
3. **Nieuwe vrijwilligers bereiken.** Speciale aandacht is er voor vrijwilligers die niet gemakkelijk de weg naar vrijwilligerswerk vinden. Dit kan gaan om mensen met een grote afstand tot (vrijwilligers)werk, mensen die de taal of cultuur onvoldoende kennen, jongeren of andere groepen.
4. **Verbeteren van de randvoorwaarden van vrijwillige inzet.** De VMCA vindt het belangrijk dat iedereen vrijwilligerswerk kan doen en er geen drempels bestaan. Onkosten moeten worden vergoed, ook die van een VOG. Bij het verbeteren van de randvoorwaarden is de mening van vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties van belang.
5. **Een goed imago van het vrijwilligerswerk.** Vrijwilligerswerk in Almere is zeer divers. Er is voor elk wat wils. Jong en oud kunnen een klus vinden: in de natuur, met ouderen, jongeren, sport, in je eigen wijk of juist daarbuiten. In de uitvoering of op bestuursniveau, in een bekende setting of juist iets heel nieuws. Het expertisecentrum Vrijwillige Inzet draagt uit dat vrijwilligerswerk voor iedereen leuk is en meerwaarde heeft.

Bij vrijwilligersprojecten van de VMCA, zoals Burennetwerk, het Maatjesproject en de Intensieve Vrijwillige Thuishulp zien we de **hulpvragen veranderen**. Steeds vaker verwijzen organisaties mensen door naar de VMCA voor hulp die voorheen beroepsmatig werd uitgevoerd. De VMCA zoekt waar mogelijk naar een passende oplossing en houdt daarnaast ook in de gaten of het nog wel om vrijwilligerswerk gaat.

Het **Expertisecentrum Mantelzorg** heeft zich het afgelopen jaar gericht op verbetering van informatieverstrekking aan mantelzorgers en hulpverleners. Een duidelijke verbetering is het digitale **Mantelzorgplein Almere**, dat het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers bundelt. Almeerse organisaties presenteren hier hun aanbod. Voor mantelzorgers is ondersteuning nu gemakkelijker te vinden. Tijdens het jaarlijkse **mantelzorgdebat** was er een inleiding door bijzonder hoogleraar Alice de Boer over diversiteit onder mantelzorgers. Vervolgens gingen mantelzorgers, professionals, werkgevers en lokale politici met elkaar in debat. Er is dit jaar meer aansluiting gevonden bij de wijkteams en de eerste **respijtovereenkomst in de wijk** (Stedenwijk) is gerealiseerd. Alle 2.580 aanvragen voor de mantelzorgwaardering zijn door de VMCA getoetst voordat de gemeente de waardering toekende.

De **wijkteams** zijn nu 3 jaar actief in Almere. In 2017 is er **onderzoek** gedaan zowel onder de medewerkers (eenmaal naar de transformatie in de praktijk en eenmaal naar de gevolgen van een aangepaste werkwijze) als naar de tevredenheid van de gebruikers. Tevens is er op verzoek van de gemeenteraad onderzoek gedaan over aansturing en mandatering. Hierbij zijn verschillende steden vergeleken met Almere.

Samenvattend kunnen we concluderen dat:

- De bewoners de wijkteams weten te vinden op het moment dat zij vragen hebben. De bewoners waarderen de wijkteams met een 9-.
- De diversiteit van specialismes van de wijkwerkers is een verrijking voor het vinden van oplossingen. Procedures en protocollen belemmeren de vrijheid van handelen van de wijkwerkers nog te vaak en zij kunnen hun professionele ruimte meer gebruiken.
- De mogelijkheden en meerwaarde van informele ondersteuning en vrijwilligers staan steeds meer op het netvlies van alle wijkwerkers. Steeds vaker worden informele oplossingen geboden.
- Bewoners met ingewikkelde vragen en intensieve ondersteuning waar niet direct een indicatie voor is, blijven nog te vaak de verantwoordelijkheid van het wijkteam. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat er te weinig ruimte is om nieuwe vragen op te pakken.
- In vergelijking met andere gemeenten is de formatie voor de wijkteams karig. Ook is het aantal vragen van bewoners in 2017 met 15% gestegen ten opzichte van 2016. Dit verklaart waarom in een aantal teams wijkwerkers serieuze werkdruk ervaren.

De gezamenlijke convenantpartners (VMCA, MEE IJsseloevers, De Schoor, Zorggroep Almere en gemeente Almere) hebben hun **toekomstdroom** gedeeld met de verantwoordelijke wethouders en ambtenaren. Belangrijke taken van het wijkteam zijn vroegtijdig signaleren van vraagstukken, versterken van zelf- en samenredzaamheid van bewoners, inzetten van vrijwilligers en lichte algemene ondersteuning. De wijkwerkers benaderen actief mensen die niet zo gemakkelijk zelf hulp zoeken en onderhouden een waakvlamcontact met kwetsbare bewoners.

Goed werkgeverschap en een duidelijke en sturing op alle te behalen doelen zijn voor de VMCA belangrijk.

### 1.3 Maatschappelijke effecten

Alle activiteiten van de VMCA en de nagestreefde resultaten zijn erop gericht een bijdrage te leveren aan de door de gemeente vastgestelde maatschappelijke effecten in het sociaal domein.

In 2017 heeft de VMCA een bijdrage geleverd aan de volgende maatschappelijke effecten:

- ontwikkelkansen van kinderen en jongeren zijn vergoot;
- kinderen groeien gezond en veilig op;
- iedereen doet naar eigen kunnen mee, ongeacht zijn of haar beperkingen;
- inwoners en het bedrijfsleven zijn meer betrokken bij de eigen leef- en woonomgeving, ter verbetering van de buurten, wijken en de stad en de totstandkoming van sociale verbanden in de buurten;
- meer Almeerders nemen deel aan vrijetijdsactiviteiten;
- het aanbod van voorzieningen is beter afgestemd op de vraag van inwoners;
- meer Almeerders hebben toegang tot informatie en noodzakelijk advies, bemiddeling, ondersteuning en zorg;
- meer Almeerders zijn financieel zelfredzaam.

De VMCA levert op deze effecten en lokale thema's een bijdrage vanuit het perspectief van vrijwilligerswerk en/of mantelzorg.

De beschrijving van de manier waarop de VMCA gewerkt heeft aan het behalen van deze effecten vindt u in dit jaarverslag. Periodiek worden de resultaten en effecten door de VMCA zelf of in opdracht van de VMCA gemeten. Aanvullende resultaten en effecten worden gemeten door onderzoeken als 'Almere in de Peiling', het tweejaarlijkse onderzoek van de gemeente Almere.

## **2. De organisatie VMCA**

### **2.1 Waar staat de VMCA voor?**

#### De kerntaken van de VMCA zijn:

- versterken en stimuleren van vrijwilligerswerk in Almere;
- versterken van de lokale ondersteuningsstructuur voor mantelzorgers en het versterken en verlichten van Almeerse mantelzorgers;
- bieden van betekenisvol vrijwilligerswerk, gericht op ondersteuning van zelf- en samenredzaamheid en het bevorderen van participatie;
- uitdragen van een informele manier van werken, waarin vrijwilligers, mantelzorgers en het sociale netwerk van mensen een belangrijke plaats innemen.

Binnen de VMCA zijn alle medewerkers, vrijwilligers en beroepskrachten samen verantwoordelijk om deze kerntaken te realiseren, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid in samenwerking en afstemming met elkaar.

#### Missie

De VMCA is een zelfstandige organisatie die uitgaat van kansen en mogelijkheden voor actieve burgers, vrijwilligers, mantelzorgers en organisaties. De VMCA bevordert de zelf- en samenredzaamheid van Almeerders en stimuleert participatie binnen de Almeerse samenleving. Dit doen we door middel van een diversiteit aan projecten en activiteiten die zich richten op ondersteuning, versterking en stimulering. We zorgen voor een goede ondersteuningsstructuur voor vrijwilligers en mantelzorgers in Almere en delen onze expertise ruimhartig.

De VMCA staat voor kwaliteit, maatwerk en betrokkenheid bij mens en samenleving.

#### Visie

De VMCA is een lokaal expertisecentrum voor vrijwillige inzet en mantelzorg in Almere. We hebben een stevig netwerk en doen ons werk met plezier. De VMCA speelt in op ontwikkelingen in de samenleving en is voor iedereen toegankelijk. Vrijwillige inzet draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling en zingeving. We streven naar waardering, stimulering en versterking van vrijwillige inzet als waardevolle en onmisbare bijdrage aan de Almeerse samenleving. Het is dan ook noodzakelijk om te blijven investeren in het werven en behouden van vrijwilligers.

We maken ons hard voor herkenning en erkenning van mantelzorgers bij mantelzorgers zelf, bij organisaties en werkgevers. We streven naar eigen regie van de mantelzorger, zodat draaglast en draagkracht in balans zijn.

### **2.2 Bestuur en dagelijkse leiding**

De VMCA is een stichting met een bestuur, dat de hoofdlijnen van het beleid vaststelt en toezicht houdt op de uitvoering van het beleid. Het bestuur stelt onder meer het jaarplan, het jaarverslag en de jaarrekening vast en is belast met de benoeming en ontslag van de directeur.

Zitting in het bestuur hebben:

- Gerdien van der Ent
- Erwin Hietland
- Francis Meester
- Jan Nieuwenhuizen (voorzitter)
- Christian Wiedeman

Alle bestuursleden vervullen hun functie op vrijwillige basis, zonder vergoeding. Er zijn dit jaar geen bestuurswisselingen geweest.



Het bestuur heeft in 2017 vijf reguliere vergaderingen gehad en twee strategische sessies. Daarnaast is eenmaal overleg geweest met de ondernemingsraad en is tweemaal bestuurlijk overleg gevoerd met wethouder René Peeters. Het bestuur is tevens betrokken bij de Kwaliteitskring Publiek Verantwoorden.

Onderwerpen die dit jaar in het bestuur aan bod zijn gekomen: jaarstukken, uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek en bijbehorend plan van aanpak, planning en control cyclus, innovatie in het werkveld en doorontwikkeling naar expertisecentrum, de samenwerking met de convenantpartners van de wijkteams en de doorontwikkeling van de wijkteams. Het bestuur hecht eraan om te besturen volgens de governance code van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland. In het kader van good governance heeft het bestuur in december de jaarlijkse zelfevaluatie uitgevoerd. Tijdens NL Doet heeft het bestuur meegeholpen de tuin van zorgcentrum Zephyr klaar te maken voor het voorjaar.

De dagelijkse leiding is in handen van de directeur, Jolien Hoek. De VMCA heeft een eenkoppige directie. Bestuur en managementteam hebben een gezamenlijke bijeenkomst gehad, in het teken van de visie op het toekomstige beleid.

### **2.3 Personeel**

De VMCA streeft zowel naar een optimale bedrijfsvoering als naar een uitdagende en plezierige werkomgeving voor medewerkers. Daarom wordt er veel aandacht besteed aan werkbegeleiding, deskundigheidsbevordering, samenwerking en persoonlijke ontwikkeling.

2017 stond in het teken van het thema 'vitale medewerkers'.

De formatie bestaat op 1 januari 2017 uit 33,7 fte (2016: 36,8 fte). Op 31 december is dit gestegen naar 37,9 fte (2016: 33 fte), ingevuld door 50 medewerkers (in 2016: 44 medewerkers).

Het ziekteverzuim was in 2017 gemiddeld 4,4% (2,5% in 2016). Het verzuimbeleid van de VMCA is erop gericht verzuim zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken door persoonlijk contact met medewerkers en de arbodienst te onderhouden. Preventie van verzuim is hierbij het uitgangspunt. De preventiemedewerker heeft een bijeenkomst voor alle medewerkers georganiseerd in het kader van vitaliteit.

De VMCA beschikt over drie bedrijfshulpverleners en een preventiemedewerker.

De doorontwikkeling van de VMCA naar een expertisecentrum voor Mantelzorg en Vrijwillige Inzet betekent ook iets voor de professe van de medewerkers. In 2017 is op het gebied van scholing hier nadrukkelijk rekening mee gehouden. Afhankelijk van de behoeften binnen de diverse teams is bijscholing geboden.

De belangen van de medewerkers worden niet alleen door het managementteam, maar ook door de ondernemingsraad behartigd. De ondernemingsraad bestaat uit drie leden, aangevuld met administratieve ondersteuning. De samenwerking met de ondernemingsraad wordt door de directie als constructief ervaren. De ondernemingsraad verantwoordt zich via een eigen jaarverslag.

### **2.4 Financiering**

De VMCA heeft een belangrijke subsidierelatie met de gemeente Almere. Volgens de methodiek Resultaat gestuurde subsidieverlening (RSV) maken gemeente Almere en VMCA afspraken over de resultaten die de VMCA dient te behalen en welke financiering hierbij past. De VMCA geeft hierbij aan hoe zij deze resultaten gaat bereiken.

Daarnaast zijn er bijdragen van het ministerie van VWS voor Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg en het Oranje Fonds voor de projecten Matching Talents (groepstrainingen) en Gewoon Opgroeien. Via de Almeerse Schaatsvereniging maakte ZonMW Super Cool mogelijk. Van het RABO Coöperatiefonds ontving de VMCA € 5.400 voor jonge mantelzorgers.

Daarnaast is er een scala aan bijdragen in de vorm van sponsoring en giften, veelal in natura. Zo kan de VMCA via Google Grants per maand voor € 10.000 adverteren via de zoekmachine van Google en SenseGuide heeft het onderzoek naar eenzaamheid en het effect van vrijwillige inzet hierbij, voor een belangrijk deel met gesloten beurs uitgevoerd met de VMCA.. De reclame borden langs de dreven in Almere met de oproep om vrijwilliger te worden zijn voor een vriendenprijs ter beschikking gesteld voor 5 jaar.

De jaarrekening 2017 kan op de website [www.vmca.nl/verantwoording](http://www.vmca.nl/verantwoording) worden gedownload.

## **2.5 Kwaliteit**

De VMCA vindt het niet alleen belangrijk om het goede te doen. De VMCA wil ook wát zij doet goed doen. Om hierop scherp te blijven heeft de VMCA een kwaliteitsbeleid dat jaarlijks geijkt wordt.

Onderdeel van het kwaliteitsbeleid is het jaarlijkse rondetafelgesprek.

Dit jaar stond het rondetafelgesprek in het teken van Vriendschap op Maat, het maatjesproject voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Hierbij waren een hulpvrager, twee vrijwilligers, coördinator, managers en directie aanwezig. Het doel van dit gesprek was met vrijwilligers en hulpvrager in gesprek te gaan om te horen hoe zij de ondersteuning van de VMCA ervaren, waar zijn zij tevreden over en waar liggen verbeterpunten?

Uit het gesprek kwam o.a. naar voren dat er veel waardering is voor het maatjesproject. Als knelpunt kwam naar voren dat de tijdelijkheid van de inzet, maximaal 2 jaar, soms haaks staat op de chronische aandoening van de hulpvrager. De belangrijkste aanbeveling is extra aandacht te hebben bij de afronding van het contact en andere mogelijkheden van ondersteuning.

De VMCA heeft voorbereidingen getroffen om begin 2018 de gegevens uit 13 verschillende registratiesystemen te migreren naar één systeem. Omdat sommige van de gebruikte systemen erg verouderd waren heeft de periode voorafgaand aan de migratie veel aandacht gekregen. In de praktijk blijkt dat er veel gegevens niet overgezet konden worden.

In 2018 worden deze gegevens handmatig overgezet.

## **2.6 Externe communicatie**

De VMCA communiceert op diverse manieren met haar doelgroepen. Hierbij sluiten wij aan bij de belevingswereld en de gangbare communicatiekanalen van de groepen die we willen bereiken. De VMCA zoekt altijd naar nieuwe manieren die het brede Almeerse vrijwilligerswerk en de Almeerse mantelzorgers positief op de kaart zetten. Door het verschil te maken, trekken we de aandacht van de mensen die we op het oog hebben.

### Digitaal

Digitaal zetten wij diverse kanalen in om jonge doelgroepen als vrijwilligers voor maatjes, Matching Talents en Coach4you te bereiken. Zowel de deelnemers en vrijwilligers worden op deze manier benaderd. Ook voor de overige Almeerders zetten wij in toenemende mate digitale middelen in. We zoeken de mensen op en maken het hen zo gemakkelijk mogelijk om met ons te communiceren.

Digitaal zoeken we naar nieuwe en gangbare kanalen. We zorgen er zo voor dat onze boodschap het meest effectief wordt overgebracht en dat mensen ons gemakkelijk kunnen vinden én bereiken. Zo spreken we de taal van de jongeren, ouderen, vrijwilligers en mantelzorgers:

- Whats app, voor jonge mantelzorgers, deelnemers en coaches van Matching Talents en Coach4you.
- Facebook met foto's, filmpjes, evenementen en win-acties voor wervingscampagnes voor vrijwilligers en mantelzorgers, maar ook om betrokkenheid te genereren. Aansprekende berichten die mensen persoonlijk aanspreken, zodat zij zich door ons begrepen voelen en zich veilig voelen om contact op te nemen. Daarnaast gebruiken we Facebook en twitter voor het promoten van het vrijwilligerswerk door elke week de Vrijwilligersvacature van de week te publiceren. Dit genereert veel betrokkenheid.
- Via Twitter richten we ons met actualiteiten op het lokale netwerk en de politiek.
- De website van de VMCA voor up-to-date informatie over al onze activiteiten en projecten. Hulp of ondersteuning kan ook via de website worden aangevraagd. Het aantal websitebezoekers is fors en neemt nog toe. Het aantal unieke bezoekers is met bijna 100% gestegen. In belangrijke mate worden mensen via de website geïnformeerd over vrijwilligerswerk, mantelzorg-ondersteuning en vrijwilligersvacatures. Er wordt steeds vaker gebruik gemaakt van filmpjes die de ervaringen van vrijwilligers en mantelzorgers laten zien.
- Naast de dagelijkse, gangbare communicatie zetten we aanvullende middelen in om digitaal te communiceren, waaronder on-line presentaties, digitale versie van het jaarverslag en filmpjes en blogs via YouTube.

### Drukwerk

Papieren publicaties waren er dit jaar in Almere Deze Week, Almere Lifestyle Magazine en er was natuurlijk het VMCA-magazine. Meer algemene informatie en werving is verspreid via diverse flyers, posters en de city displays langs de Almeerse dreven. Deze middelen zijn ingezet om doelgroepen te bereiken die minder digitaal vaardig zijn, graag via krant en tijdschriften op de hoogte blijven van wat er in Almere gebeurt, etc. De uitingen zijn altijd lokaal gericht, zodat we heel duidelijk de Almeerse bewoners bereiken.

## **2.7 Verantwoording**

De VMCA vindt het belangrijk om te verantwoorden wat zij doet. Deze verantwoording vindt in veel verschillende vormen plaats en is gericht op verschillende doelgroepen. Uiteraard legt de VMCA verantwoording af aan de subsidiegevers en fondsen door middel van het jaarverslag en bijbehorende jaarrekening. In april is een bijeenkomst voor vrijwilligers en mantelzorgers georganiseerd met het thema ontwikkelingen in vrijwillige inzet en mantelzorg. Ook het mantelzorgdebat is een vorm van verantwoording aan mantelzorgers en partners.

De VMCA is lid van de Almeerse Kwaliteitskring Publiek Verantwoorden, waarin op bestuurlijk niveau maatschappelijke partners aan elkaar verantwoording afleggen en bevraagd worden over 'Doen we het goede en doen we dit goed genoeg?'. Er zijn dit jaar twee kwaliteitskringen georganiseerd waarin door maatschappelijke organisaties in Almere publiek aan elkaar verantwoording is afgelegd. Tijdens een van deze kwaliteitskringen heeft de VMCA, samen met Windesheim Flevoland via een filmpje laten zien op welke fronten zij samenwerken, wat het oplevert en waar verbeterpunten liggen.

Samen met Almeerse partners is een vertelsessie georganiseerd. De VMCA heeft verteld over 'De kracht van het wijkteam'.

Om de effectiviteit van de inzet van de VMCA- vrijwilligers bij mensen waarbij eenzaamheid een rol kan spelen is de VMCA de samenwerking met het bedrijf SenseGuide aangegaan. In december is gestart met de methodiek 'narrative sensemaking'. Binnen 2 weken zijn ruim 80 verhalen opgehaald bij vrijwilligers, over de inzet bij een hulpvrager. Deze verhalen zijn vervolgens door een werkgroep, bestaande uit medewerkers VMCA, gemeente, GGD Flevoland en Universiteit van Utrecht geanalyseerd. De uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen worden in 2018 gepresenteerd. Bij deze nieuwe manier van effectmeting komen geven verhalen van de vrijwilligers goed inzicht in de effecten van hun inzet.

## **2.8 De VMCA en Stichting De Hoek**

De VMCA participeert in Stichting De Hoek, de stichting die de gezamenlijke ruimtes beheert in Gebouw De Hoek. De VMCA is samen met Rode Kruis afdeling Almere, Stichting Abri en de SOGA gehuisvest in Gebouw De Hoek. De VMCA voert het secretariaat van de stichting en coördineert de financiële en facilitaire zaken.

De VMCA heeft 3 maal vergaderd met het bestuur van Stichting De Hoek.

### **3. De VMCA in de wijken**

#### **3.1 De VMCA in de wijkteams**

De wijkteams zijn vanaf 2015 operationeel. De VMCA is een van de convenantpartners van de Almeerse wijkteams. De overige partners zijn de gemeente Almere, Zorggroep Almere, De Schoor en MEE IJsseloevers.

De convenantpartners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren van de volgende doelen:

1. vergroten van de zelf- en samenredzaamheid van de inwoners van de wijk (burgerkracht);
2. versterken van betrokkenheid en participatie van bewoners in en met de wijk;
3. bevorderen van het welbevinden (gezondheid en welzijn) van inwoners van de wijk;
4. het bieden van passende ondersteuning voor de inwoner (het bieden van toegang tot diverse vormen van ondersteuning);
5. daar waar mogelijk het voorkomen of uitstellen van een beroep op langdurige zwaardere zorg of ondersteuning uit WMO, WLZ en Zorgverzekeringswet. Dit door het bieden van passende kortdurende en alternatieve ondersteuning waar mogelijk (bijvoorbeeld informele ondersteuning).

De VMCA heeft in alle 16 wijkteams een parttime wijkwerker ingezet met het specialisme vrijwilligerswerk en mantelzorg, totaal 10,5 fte (inclusief 0,5 fte management).

De inzet van de VMCA in de wijkteams richt zich op:

- het organiseren van individuele informele ondersteuning (door vrijwilligers en mantelzorgers);
- het stimuleren van informele (mantelzorg) netwerken;
- het stimuleren van participatie en activering van bewoners via vrijwilligerswerk;
- zorgen voor focus op mantelzorgers (bijv. hun rol en positie bij het keukentafelgesprek);
- het coördineren en begeleiden van de wijkteamvrijwilligers;
- scholing van wijkwerkers t.a.v. signalering mantelzorgers en hun ondersteuningsbehoefte;
- coaching van collega wijkwerkers op informeel werken (bijv. tijdens casuïstiek overleg);
- het coördineren en opzetten van administratieve inloopsprekuren in de wijken;
- het begeleiden van statushouders (de beschrijving hiervan is opgenomen in paragraaf 3.3).

Na 2 jaar is in 2017 een aanvang gemaakt met de doorontwikkeling van de wijkteams. Veel gaat er goed: de wijkteams zijn goed te vinden door bewoners en organisaties, er wordt goed gebruik gemaakt van elkaar kennis en kunde en bewoners zijn zeer tevreden over de wijkteams (onderzoek O&S december 2017).

De wijkteams worden gezien als de oplossing voor vele vraagstukken. Als gevolg hiervan is de werkdruk bij de wijkwerkers in 2017 nog meer gestegen. Om de werkdruk te verminderen, is als doorontwikkelings-maatregel de centralisering van de afhandeling van individuele enkelvoudige WMO gerelateerde vragen doorgevoerd. Vooralsnog is een verminderde werkdruk bij de meeste wijkteams nog niet merkbaar. Eén van de oorzaken hiervoor is dat in het jaar 2017 een stijging te constateren is van 15% meer WMO aanvragen ten opzichte van 2016.

Het is noodzakelijk om de werkdruk te verminderen zodat de wijkwerkers meer dan nu het geval is gebleken, toekomen aan het versterken van burgerkracht en het vinden van oplossingen in de informele sfeer. Gebleken is dat nergens in het land het vrijwilligerswerk en de informele zorg zo nadrukkelijk aanwezig zijn in de wijkteams als in Almere. Bewoners zijn in toenemende mate actief geworden in hun wijk en versterken ook op die manier hun sociale netwerk. Een oplossing van een bewonersvraag wordt steeds vaker gevonden door de inzet van een vrijwilliger.

En alhoewel veel informele oplossingen worden gevonden, blijft het vinden van ruimte voor informele oplossingen door de wijkwerkers hoog op de agenda staan en een belangrijk onderwerp bij de verdere doorontwikkeling.

Halverwege 2017 heeft de VMCA zich genoodzaakt gevoeld ter ondersteuning van haar eigen wijkwerker in het wijkteam Stad Midden extra formatie in te zetten. Door met name de vele statushouders die in dit gebied gehuisvest zijn en het uitvallen van collega wijkwerkers kon dit wijkteam niet meer voldoen aan de grote vraag. Deze inzet is tijdelijk en kan in ieder geval tot en met februari 2018 worden gehandhaafd.

In 2017 kunnen we in het kort de volgende resultaten noemen:

- Net als in 2016 zijn er in 2017 aantoonbaar meer bewoners actief geworden al dan niet in hun wijk. In 2016 waren dat er 2.674 en in 2017 zijn dat er 2.981, een stijging van 11%.
- Er wordt steeds vaker gezocht naar een informele oplossing (in het eigen netwerk of met een vrijwilliger) voor een vraag of probleem. Soms is dit een aanvulling op een individuele of maatwerkvoorziening, soms in plaats van een voorziening.
- In kwartaal 1-2015 werd nog 17% in het 'voorveld' opgelost. In de jaren 2016-2017 is dit opgelopen naar 34%, een verdubbeling (cijfers Monitor Sociaal Domein).
- In toenemende mate is er aandacht voor (jonge)mantelzorgers. Er is meer oog voor hun situatie. Wat kunnen zijzelf bieden en wat is hier eventueel (aanvullend) voor nodig. In 2016 werden er nog 303 mantelzorgers ontvangen en/of doorverwezen, in 2017 zijn dat 345 mantelzorgers, een stijging van 14%.
- (Over)Belaste mantelzorgers worden eerder door wijkwerkers herkend en doorverwezen naar bijv. VMCA. Ook is aan mantelzorg op wijkniveau aandacht aan besteed zowel voor bewoners als voor professionals (wijkbeentkomsten, presentaties e.d.).

#### Casussen vanuit de wijkteams

##### **Hoe simpel kan het zijn**

De wijkwerker krijgt een doorverwijzing van het maatschappelijk werk. Het betreft een mevrouw die een complexe thuissituatie heeft. Voor haar zou het goed zijn om geactiveerd te worden en bezigheden buitenshuis te krijgen. Door omstandigheden wordt de afspraak een aantal keren verzet. Wanneer de afspraak eindelijk doorgaat, is de eerste vraag die de wijkwerker stelt: "Waar wordt u nou echt blij van?".

Mevrouw denkt even na en vervolgens verschijnt er een glimlach op haar gezicht, "Van kinderen, ik heb ooit in een ver verleden in de kinderopvang gewerkt!". De wijkwerker legt vervolgens direct verbinding met een leuke peuterspeelzaal in de wijk waar ze altijd blij zijn met helpende handen. Mevrouw reageerde direct enthousiast en vertelde openhartig dat ze eigenlijk niet veel had verwacht van dit gesprek en er tegenop had gezien. Blij vertrok ze, met een afspraak bij de peuterspeelzaal in het vooruitzicht. Later vernam de wijkwerker hoe fijn de mevrouw het gesprek had gevonden, dat haar weer nieuwe energie en hoop had gegeven. En dat met een gesprek van maar 30 minuten!

### **Weg faalangst**

Een vader uit Irak meldt zich bij het wijkteam met zijn 15-jarige dochter. Deze meneer spreekt inmiddels redelijk Nederlands en zijn dochter vloeiend. In het gesprek blijkt dat de dochter graag ondersteund wil worden bij haar huiswerk (dochter doet HAVO). Het gaat niet zo lekker op school en vooral economie en talen vindt ze erg moeilijk. Als de wijkwerker het een en ander doorspreekt met hen, blijkt dat het eigenlijk best goed gaat met de dochter. Ze staat bij alle vakken voldoende maar ze vindt dit zelf niet goed genoeg. Er is wel bijles op school, maar ze geeft aan hier vaak niet mee uit te komen.

De wijkwerker kent een oudere dame in de wijk die vroeger leerkracht is geweest. Zij wordt benaderd om eens te sparren over deze vraag. Enthousiast zegt ze wel eens kennis te willen maken met vader en dochter en er wordt een afspraak gemaakt. Tijdens dit gesprek raken de wijkbewoonster en de dochter met elkaar in gesprek, over school, toetsen en wat ze moeilijke vakken vindt. Regelmatig zegt de wijkbewoonster hoe goed ze eigenlijk haar best doet en je ziet dochter zichtbaar groeien. Uiteindelijk besluiten ze eens per week samen te komen en te kijken naar het huiswerk waar ze mee vast loopt.

Als vader en dochter weg zijn, praat de wijkwerker nog even na met de vrijwilligster. Ze fluistert de wijkwerker toe: "Het gaat volgens mij hartstikke goed met die meid, ze heeft denk ik wel last van faalangst". Later hoort de wijkwerker dat ze een paar keer samen zijn geweest en dat dochter zich inmiddels heeft aangemeld voor een training met andere leerlingen die kampen met faalangst. Wat een waardevolle toeleiding is dit geweest, zomaar met behulp van een fijne wijkgenoot.

### **Toch maatje bij eenzaamheid**

Een oudere heer is door de huisarts bij het wijkteam aangemeld omdat hij erg eenzaam is. Hij heeft bijna geen familie meer en meneer wil eigenlijk ook niet veel meer. De wijkverpleging heeft al diverse keren geprobeerd om meneer naar de dagbesteding te laten gaan. Tijdens een huisbezoek blijkt dat meneer ook kampt met veel fysieke problemen. Tijdens het gesprek met de wijkwerker geeft meneer aan absoluut geen maatje te willen. Hij heeft geen zin meer in nieuwe gezichten. Wel zou het praktisch zijn als iemand af en toe een boodschap voor hem zou kunnen doen. De wijkwerker vraagt hiervoor een bewoner uit de wijk. Deze bewoner doet eens in de twee weken boodschappen voor meneer. Na enkele maanden belt de wijkwerker de vrijwilliger op om te horen hoe het gaat. Hij vertelt dat hij meneer inmiddels wekelijks bezoekt en dat ze regelmatig samen een uitstapje maken. Hij was natuurlijk na verloop van tijd geen 'nieuw gezicht' meer, dan kan een maatje natuurlijk wel.

### **Decemberfeest diner**

Helaas werd er vanuit Sociaal Werk Nederland dit jaar geen Jumbo kerstdiner meer georganiseerd. Dat was even slikken. Toen is het wijkteam Buiten Oost zelf aan de slag gegaan: er is een plan gemaakt en diverse organisaties uit de wijk zijn erbij betrokken, met als resultaat: een feestelijk diner voor bewoners op 21 december. Bewoners met een smalle beurs, bewoners die geen kerst zullen vieren of bewoners die eenzaam zijn werden persoonlijk uitgenodigd door het Wijkteam, Het Cartoon en Kwintes. Millicent Schepman, projectleider van Buitengewoon Almere, heeft voor de boodschappen gezorgd. Zowel de plaatselijke Jumbo als de Albert Heijn hebben een prachtige bijdrage geleverd. De verse groente kwam rechtstreeks uit Onze Volkstuinen. Kok René van Kwintes kookte in de keuken van Het Cartoon een heerlijk buffet en de Kwintes horecamedewerkers verzorgden de drankjes. De bewoners maakten kennis met elkaar en met de diverse organisaties. Ook waren er vier vrijwilligers actief. Bewoners weten nu de weg naar het buurthuis, naar het restaurant van Kwintes in het buurthuis en naar het wijkteam. Ook zijn zij nu op de hoogte van het bestaan van Buitengewoon Almere, een organisatie die voedseloverschotten verdeelt onder Almeerders die dat nodig hebben ([www.buitengewoonalmere.nl](http://www.buitengewoonalmere.nl)). De medewerkers van het wijkteam hebben diverse signalen van bewoners ontvangen en advies kunnen geven. Ook is er een aantal bewoners met elkaar verbonden. Het wijkteam heeft deze avond georganiseerd om bewoners uit een sociaal isolement te halen, een gezellige avond te bieden en zich meer bij hun wijk betrokken te voelen. Na afloop van het diner kregen de bewoners allemaal een hutspot stampot mee naar huis. Geschonken door 'Weet hoe je leeft' via Buitengewoon Almere.

### **Nieuw vaderland**

Het gezin G is een getraumatiseerd gezin (vader en twee kinderen van 7 en 9 jaar) uit Syrië. Zij hebben een heftige periode meegemaakt de afgelopen jaren in Syrië, maar ook de periode na het vertrek uit Syrië. Daarbij was de moeder gediagnosticeerd met kanker. In Syrië was zij niet meer te behandelen vanwege het ontbreken van goede medische zorg, de artsen zijn ook op de vlucht geslagen. Moeder is in Nederland overleden.

En daar sta je dan, als vader opeens alleen in een vreemd land, geen netwerk, en met opvoeden en huishouden heb je je nooit echt bezig gehouden. Vader heeft veel te verwerken met alles wat er gebeurd is en dit geldt ook voor de twee kinderen. Op zoon is moeilijk grip te krijgen op school en thuis. Het dochtertje is meer in zichzelf gekeerd en toont vaak verdriet over het verlies van haar moeder. Er gaat veel aandacht uit naar het gedrag van de zoon waardoor er geen aandacht is voor de dochter. Voor de kinderen is er hulp van Vitree en spel therapie ingezet.

Nadat deze hulp is gestopt is het gezin overgedragen aan Humanitas.

De vrijwilliger heeft samen met de wijkwerker contact met vader. De vrijwilliger wees vader met name de weg in Almere. Waar is de kerk, waar kunnen de kinderen spelen, waar kun je hulp voor je administratie vragen. Vader staat open voor alles en grijpt alle ondersteuning met beide handen aan. Vader is ondertussen ook in contact met een kerk gekomen en vanuit die kerk wordt veel hulp geboden.



In 2017 geeft vader in een gesprek met de wijkwerker aan dat hij graag wil dat er iemand met de kinderen komt spelen, omdat hij het zo druk heeft met de taalschool waar hij naar toe gaat en alles om het voeren van een huishouden heen. Hij geeft duidelijk aan dat hij echt niet weet hoe het allemaal moet en het opvoeden blijft moeilijk. Hij heeft nog steeds vragen: 'ben ik te streng'; 'wanneer moet ik nu straffen; 'p welke wijze moet ik dit'; 'hoe kan ik nu zorgen dat de kinderen op tijd op school komen, aangekleed en wel na een fatsoenlijk ontbijt'.

De wijkwerker overlegt met jeugdzorg en vanuit hen komt er weer een beschikking voor Vitree. Voor het spelen met de kinderen overleg ik met de coördinator van de Stichting Bonanifatius Parochie of zij een vrijwilligster weet die met de kinderen kan spelen. Zij blijken een leuke jonge vrijwilligster te hebben die graag iets voor de statushouders wil doen. Samen gaan wij daar naar toe met de vrijwilligster om ze kennis te laten maken met het gezin. Het blijkt een goede match. Zo langzamerhand is het netwerk van vader groter geworden, hij weet waar hij voor wat terecht kan, hij durft hulp te vragen, hij is actief als dirigent en stimuleert de kinderen om muziek te maken.

### **Een sociaal netwerk**

Meneer I. krijgt bezoek van een Buretnetwerk vrijwilliger. Vrijwilligster Olga laat de wijkwerker weten dat zij zich zorgen maakt om deze meneer en er wordt afgesproken om samen met de wijkwerker op huisbezoek te gaan. Meneer I. heeft al eerder bezoek gehad van een wijkwerker. Hij krijgt thuisverpleging, hulp in de huishouding en heeft collectief vervoer. De wijkwerker bespreekt met meneer I. de mogelijkheden van het uitbreiden van het sociaal netwerk. Er wordt gekeken naar de mogelijkheden van het lenen van een scootmobiel. De wijkwerker regelt dit de eerste keer. De vrijwilliger brengt de scootmobiel en haalt hem weer op. De tweede keer kan meneer I. dit zelf. Daarnaast is er contact gelegd met de moskee. Er is gevraagd of er vanuit de moskee mensen zijn die meneer I. een keer willen ophalen om hem naar de moskee te brengen (wens van meneer). Dat contact is gelegd. Meneer I. wordt onverwachts opgenomen in het ziekenhuis. Naast dat de vrijwilliger hem daar bezoekt, ontvangt hij daar nu ook bezoek van nieuwe contacten in de moskee. Kleine stapjes in het uitbreiden van het sociaal netwerk.

### **3.2 Administratieve spreekuren**

#### Resultaten

In 2017 zijn 1.770 hulpvragen door de vrijwilligers van de administratieve spreekuren ondersteund. In 2016 waren dat er 1.905. In 2017 zijn 50 Almeeders via de administratieve spreekuren doorverwezen naar Plangroep. Ruim 200 Nibud-mappen zijn verstrekt om administratie te ordenen. De aantallen zijn niet volledig representatief, doordat met de overgang naar een WIZ, een nieuw registratiesysteem van de gemeente dat door alle wijkteams wordt gebruikt, niet altijd alle aantallen goed zijn bijgehouden of uit het systeem te halen zijn. De spreekuren worden goed bezocht en werkelijke aantallen liggen naar alle waarschijnlijkheid hoger.

#### Hulpvragen

De meest voorkomende vragen liggen op het vlak van ondersteuning bij het vinden van een woning via Woningnet, hulp bij het ordenen van de administratie en het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en waterschap. Verder komen het toelichten van brieven, het aanvragen van toeslagen, contact zoeken met instanties en ondersteuning bij het invullen van diverse (digitale) formulieren veel voor. Vroegsignalering op het gebied van bijvoorbeeld schuldenproblematiek en laaggeletterdheid vindt ook veel plaats.

#### Vrijwilligers

Bewoners zijn ondersteund door vrijwilligers waardoor de professionals in de wijkteams ontlast zijn in hun werkzaamheden. De vrijwilligers die actief zijn bij de spreekuren ervaren dit als nuttig en uitdagend vrijwilligerswerk. Zij kunnen zich ontwikkelen en stromen ook regelmatig door naar een betaalde baan.

In 2017 is stevig ingezet op deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers. Naast de training Schuldhulpverlening en de training Rondkomen in Almere is een training laaggeletterdheid aangeboden (door VMCA/Stichting lezen en schrijven) en zijn vrijwilligers getraind in sociaal juridische hulpverlening.

Doordat hulpvragen divers zijn en regelgeving verandert, is deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers van groot belang en hierop zal ook in 2018 nog verder worden ingezet. Zo zal er komend jaar aandacht zijn voor gekanteld werken en het vergroten van zelfredzaamheid van bewoners, en zal er een vrijwilligerspool worden opgezet om de continuïteit te garanderen en geïnvesteerd worden in de samenwerking met netwerkpartners.

### **3.3 Maatschappelijke begeleiding Vluchtelingen (MBV)**

De VMCA voert sinds 2013 de maatschappelijke begeleiding voor vluchtelingen (statushouder) uit. Per 1 maart 2015 is er een convenant gesloten met Vluchtelingen Werk Midden Nederland (VWMN). Tot ongeveer het najaar 2017 werd de module VMCA ingezet wanneer de begeleiding via VWMN afgesloten was. Vanaf het najaar 2017 is gestart met het begeleiden van de statushouder door een VMCA vrijwilliger op een eerder moment en gelijktijdig met de begeleiding van VWMN. VWMN bepaalt samen met de klantmanagers van de gemeente Almere of deze parallelle inzet van de module VMCA nodig is. De begeleiding van de VMCA vrijwilliger is vooral gericht op integratie en participatie in de woon- en leefomgeving.

### MBV Vrijwilligers

Het team bestaat uit 10 VMCA-vrijwilligers, en zij zijn verdeeld over verschillende wijkteams. De vrijwilligers zijn allemaal Almeerders en stellen met veel enthousiasme hun kennis en vaardigheden beschikbaar.

Dit jaar hebben zij diverse trainingen gevolgd:

- Tweedaagse training interculturele communicatie, stellen van grenzen, intervisie (in samenwerking met Stichting De KIM en Stichting Bonifatius Parochie);
- Wetswinkel: medewerkers van de Wetswinkel gaven uitleg over de werkzaamheden en waar de samenwerking gezocht kan worden;
- Rondkomen in Almere;
- Training i.v.m. de participatie wet, bijstandsuitkering, wat mag wel en wat niet, wat is gewenst, etc.

Naast de trainingen vinden er regelmatig vergaderingen met intervisie plaats. Deze worden ondersteund door de MBV coördinator. De MBV vrijwilliger kan ook altijd een beroep doen op de wijkwerker van de VMCA. Er is een nauwe samenwerking.

### Begeleiding door de MBV vrijwilliger

Na overdracht door VWMN neemt de wijkwerker van de VMCA contact op met de statushouder voor het maken van een afspraak voor een keukentafelgesprek. Bij dit keukentafelgesprek is ook de Maatschappelijke begeleiding vluchtelingen (MBV) vrijwilliger van de VMCA aanwezig.

Het keukentafelgesprek vindt in principe bij de statushouder thuis plaats, zodat inzicht in de leefsituatie gekregen wordt. Verschillende leefgebieden komen aan de orde, zoals bijvoorbeeld maatschappelijke participatie, sociaal netwerk en financiën.

Tijdens het keukentafelgesprek wordt besproken aan welke doelen de statushouder wil werken samen met de MBV vrijwilliger. Het ontbreekt hen bijvoorbeeld vaak aan een netwerk omdat ze alles hebben achtergelaten. Samen bespreken zij hoe hier een netwerk opgebouwd kan worden. Ook willen mensen de omgeving graag beter leren kennen: 'waar is de Lidl', 'waar is een tweedehands winkel voor kleding', 'hoe fiets ik naar het centrum', etc.

Voor veel statushouders is het vinden van een baan een belangrijk doel. Vrijwilligerswerk kan een opstapje naar een betaalde baan zijn. Sommigen willen weten wat er in de wijk te doen is voor henzelf of de kinderen, zoals een kopje koffie drinken, wandelgroep of sporten. Dit zijn vaak ook activiteiten waar men ongedwongen de taal kan oefenen en het netwerk kan uitbreiden en bovendien kennis kan maken met de Nederlandse normen en waarden. Daarnaast is het ook een middel om actief te worden in de buurt en sociaal isolement te voorkomen. Aan het einde van de begeleiding vindt er een evaluatie plaats en wordt de begeleiding formeel afgesloten.

Dit jaar waren er opvallend veel vragen over het vinden van een goede taalschool, het vinden van passend werk en het ontmoeten van andere mensen naast de eigen landgenoten. Het op orde brengen van de financiële situatie blijft ook altijd een regelmatig terugkerend onderwerp van gesprek.

### Meet-Up Café 2017

Op 20 oktober 2017 is het eerste Meet-up Café georganiseerd in samenwerking met Corazon, Stichting De KIM, Inspiratie Inc., VWMN en de VMCA. Gebleken is dat er in Almere behoefte is om meer met elkaar te delen waar het gaat om statushouders. Het doel van het Meet-up Café is dan ook: krachten bundelen en werelden bij elkaar brengen met en voor vluchtelingen en statushouders. Het Meet-up Café was toegankelijk voor organisaties en vrijwilligers die zich in Almere inzetten voor statushouders en vluchtelingen. Deelnemers konden o.a. op een creatieve manier met elkaar kennismaken en inzicht krijgen in de sociale kaart, wie doet wat waar en wanneer?

Ook in 2018 wordt een Meet-up Café georganiseerd.

## Vooruitblik

Tot oktober 2017 was er een forse stijging van het aantal doorverwijzingen van statushouders naar de VMCA ten opzichte van 2016 te constateren. Deze stijging was vooral te merken in de wijken Stad Midden en Haven. De VMCA heeft zich genoodzaakt gevoeld ter ondersteuning van haar eigen wijkwerker in het wijkteam Stad Midden extra formatie in te zetten. Deze extra inzet is tijdelijk, maar voorlopig noodzakelijk.

Vanaf het najaar 2017 wordt gewerkt volgens een andere werkwijze. Alhoewel de verwachting was dat dit voor de statushouder en zijn of haar inburgering beter zou werken, leert de ervaring dat weinig statushouders doorverwezen worden door klantmanagers van de Gemeente Almere en VWMN. Statushouders maken vanaf oktober niet of nauwelijks gebruik van de module van de VMCA. Het lijkt erop dat zij zich met hun vragen direct melden bij het wijkteam. Op dit moment wordt onderzocht waar dit aan kan liggen en deze nieuwe werkwijze wordt in de eerste helft van 2018 geëvalueerd.

### **3.4 Buretnetwerk**

Buretnetwerk is een vorm van laagdrempelige georganiseerde burenhulp en biedt ondersteuning aan mensen die dit nodig hebben en die geen beroep kunnen doen op hun eigen netwerk.

Buretnetwerk wordt centraal vanuit de VMCA gecoördineerd. De vrijwilligers worden in hun eigen wijk ingezet. Er is een nauwe samenwerking met de wijkwerkers. De vrijwilligers bieden hulp, zoals vriendschappelijk huisbezoek, (samen) boodschappen doen, wandelen (met of zonder rolstoel), vervoer binnen of buiten Almere, hond uitlaten, diverse soorten klussen, tuinonderhoud, helpen als tolk, etc. Vraag en aanbod worden bij elkaar gebracht door vrijwillige telefoonbemiddelaars.

Het aantal hulpvragen is gedaald. Hiervoor is een aantal redenen te noemen. De wandelgroepen die voorheen vanuit Buretnetwerk werden uitgevoerd binnen de Zorgcentra zijn overgedragen aan de Zorgcentra zelf. Daarnaast is het aantal aanvragen voor boodschappen fors verminderd, wat veroorzaakt wordt doordat meer hulpvragers gebruik maken van online bestelmogelijkheden en bezorgservice. De samenwerking met de diverse wijkteams heeft een balans gevonden. Het is te merken aan het lagere aantal hulpvragen dat ook hulpbehoevende Almeerders het wijkteam beter weten te vinden. Daar waar het kon werd de hulpvraag met vrijwilligers in de wijk zelf opgelost. Wanneer het wijkteam geen wijkvrijwilliger kon vinden werd doorverwezen naar of afgestemd met Buretnetwerk. Omgekeerd is er afstemming met het wijkteam als een vrijwilliger constateert dat er wellicht meer of andere hulp nodig is. Zowel de bemiddelaars die de hulpvragen aannemen als de vrijwilligers die bij de hulpvragers thuis komen hebben dus een belangrijke signalerende functie. We zien dat de binnenkomende hulpvragen ook vaak complexer zijn, waardoor het zoeken naar de juiste vrijwilliger(s) meer tijd kost. Daar waar Buretnetwerk niet kon helpen werd altijd meegedacht en gezocht naar een andere oplossing.

Het aantal tuinaanvragen daarentegen is fors gestegen, terwijl het aantal tuinvrijwilligers nauwelijks toeneemt, ondanks uitgebreide werving. Hierdoor ontstaan wachtlijsten voor tuinonderhoud. De regels worden strenger gehanteerd bij het aannemen van een tuinhulpvraag. We maken hierbij onderscheid tussen de 'niet willers' en de 'niet kunners'. Daarnaast wordt geïnvesteerd in nieuwe initiatieven: in Almere Buiten en Stedenwijk worden Tuin-Klusteams opgestart samen met bewoners, de woningbouwvereniging, het wijkteam en andere relevante samenwerkingspartners. Hierbij gaat een groep vrijwilligers bij hulpbehoevende wijkbewoners de tuin te onderhouden of binnenshuis kleine klusjes uitvoeren. Bij het zoeken naar vrijwilligers worden zowel vrijwilligers van Buretnetwerk alsook wijkbewoners en bijvoorbeeld statushouders of mensen met afstand tot de arbeidsmarkt benaderd. Wanneer deze teams succesvol blijken te zijn zullen we dit concept verder uitrollen over andere wijken. De coördinatie van de klussen en aansturing van de teams ligt in handen van actieve wijkbewoners, de eindverantwoordelijkheid blijft bij het wijkteam.

Ook het aantal aanvragen voor tolken is flink gestegen.

Het aantal vrijwilligers dat zich via Burennetwerk heeft ingezet is door het afnemend aantal hulpvragers ook afgenomen. In veel gevallen heeft een werkzoekende vrijwilliger bij het vinden van een vaste baan het vrijwilligerswerk opgegeven. Verder is het registratiesysteem verder opgeschoond en vrijwilligers die meer dan een jaar niet ingezet waren of eigenlijk niet inzetbaar waren zijn uitgeschreven. Het gemiddelde aantal verrichtingen per vrijwilliger is echter gelijk gebleven. Toch zijn er nog altijd genoeg vrijwilligers die zich graag inzetten voor een hulpbehoevende. Almeerder en sommigen van hen zijn al jaren aan het Burennetwerk verbonden en zetten zich jarenlang in voor dezelfde hulpvrager.

Wel zien we een toename in ander soortige hulpvragen (zoals hulp voorafgaand aan een verhuizing of klushulp). We merken dat er steeds vaker door een organisatie naar de VMCA wordt doorverwezen met de boodschap: "Misschien kan een vrijwilliger u verder helpen." Organisaties vragen steeds vaker of de hulpvraag die in het verleden door een betaalde kracht gedaan werd nu door een vrijwilliger gedaan kan worden. Daarbij is het belangrijk dat zowel de bemiddelaars als de coördinatoren in de gaten houden of het aannemen van de hulpvraag nog wel vrijwilligerswerk is. Tegelijkertijd is het de kunst om elke hulpvraag afzonderlijk te beoordelen en te doen wat nodig en mogelijk is.

## **4. Van Steunpunt Vrijwilligerswerk naar Expertisecentrum Vrijwillige Inzet**

### **4.1 Wat gaat er veranderen?**

Het Steunpunt Vrijwilligerswerk wordt omgevormd tot een Expertisecentrum Vrijwillige Inzet. Het Expertisecentrum zet nog steviger in op het versterken van de expertise op het gebied van vrijwillige inzet en het bevorderen van vrijwillige inzet van en voor specifieke groepen. Daarnaast staan ontmoeting, verbinding en expertiseoverdracht tussen (vrijwilligers) organisaties centraal en wordt aandacht besteed aan het verbeteren van randvoorwaarden voor vrijwillige inzet.

Eind 2017 is vanuit het Expertisecentrum een QuickScan VOG uitgevoerd onder vrijwilligersorganisaties om een beter beeld te krijgen hoe organisaties omgaan met de Verklaring Omtrent Gedrag. De QuickScan is ingevuld door 58 organisaties. Van deze organisaties werkt 69% met een VOG (voor bepaalde vrijwilligersfuncties). 22% van de organisaties heeft nog geen beleid rondom grensoverschrijdend gedrag. In 2018 onderzoekt het Expertisecentrum of dit percentage kan worden verlaagd, bijvoorbeeld door het aanbieden van een themabijeenkomst of training via de Vrijwilligersacademie Almere.

In december 2017 heeft het Expertisecentrum in samenwerking met de gemeente de uitreiking van de Almeerse vrijwilligersprijzen georganiseerd. De prijzen werden uitgereikt door burgemeester Weerwind en wethouder Peeters. Door deze prijzen uit te reiken worden zowel vrijwilligers als vrijwilligersorganisaties gewaardeerd voor hun inzet en betrokkenheid. Ook gingen de winnaars mee naar de landelijke prijzen.

### **4.2 Versterken van het lokale vrijwilligerswerk**

Het netwerk van de VMCA blijft onverminderd groot. Met een bestand van ruim 700 contactpersonen wordt een breed palet aan maatschappelijke organisaties ondersteund. Een groot aantal organisaties weet de VMCA te vinden voor advies en vragen. Ook de website, waarin ondersteunende (voorbeeld)documenten zijn te raadplegen, wordt veelvuldig geraadpleegd. Het afgelopen jaar is, in samenwerking met het Sportbedrijf, extra ingezet op de ondersteuning van sportorganisaties. Zo hebben meer sportorganisaties de VMCA benaderd met vragen over o.a. vrijwilligersbeleid, werven van nieuwe vrijwilligers en sociale veiligheid. Daarnaast is een speciale VMCA-nieuwsbrief voor sportorganisaties ontwikkeld. Voor komend jaar staat een themabijeenkomst voor (voetbal)verenigingen over de werving en begeleiding van vrijwilligers op de agenda.

#### Nieuwsbrieven

In 2017 zijn 10 nieuwsbrieven verstuurd naar de organisaties. In deze nieuwsbrieven komen landelijke ontwikkelingen en belangrijke regelgeving aan bod, alsmede lokale ontwikkelingen zoals de lokale vrijwilligersprijzen, NL Doet of specifiek aanbod vanuit de Vrijwilligersacademie.

#### NL Doet

Tijdens NL Doet op 10 en 11 maart hebben dit jaar 1.229 vrijwilligers de handen uit de mouwen gestoken bij 80 vrijwilligersklussen in Almere.

De VMCA heeft een grote rol gespeeld in het stimuleren van organisaties om klussen aan te melden en het enthousiasmeren van vrijwilligers om zich in te zetten. De VMCA heeft tijdens NL Doet een aantal klussen bezocht en vrijwilligers een kleine attentie overhandigd. Daarnaast heeft de VMCA zelf ook een vrijwilligersklus aangeboden.

### Informatiebijeenkomsten

Om potentiële vrijwilligers te ondersteunen bij het zoeken naar passend vrijwilligerswerk zijn het afgelopen jaar 21 informatiebijeenkomsten aangeboden. Deze bijeenkomsten vonden deels bij de VMCA plaats en deels op externe locaties, zoals het Activeringscentrum, wijkteam Filmwijk en Kwintes.

Het Expertisecentrum Vrijwillige Inzet gaat deze bijeenkomsten in 2018 ook in samenwerking met de wijkteams in de diverse stadsdelen aan bieden.

### Netwerkbijeenkomsten

In april is in samenwerking met stichting AAP een Vrijwilligerswerkcafé georganiseerd over hoe een vrijwilliger zich welkom kan (blijven) voelen bij een organisatie. De bijeenkomst was zeer succesvol en druk bezocht, waarmee wordt aangetoond dat organisaties behoefte blijven houden aan samenwerking, verbinding en kennisuitwisseling.

In juni is een bijeenkomst georganiseerd in samenwerking met de gemeente om het Uitvoeringsplan Vrijwillige Inzet te bespreken met (vrijwilligers)organisaties en andere belanghebbenden. De uitkomsten hiervan zijn opgenomen in het definitieve Uitvoeringsplan en dit is vervolgens in de gemeenteraad vastgesteld.

De VMCA is daarnaast bij diverse netwerkbijeenkomsten aanwezig geweest. Eén van de belangrijke doelen hierbij is het stimuleren van de samenwerking en verbinding met andere organisaties en het versterken van het vrijwilligerswerk in Almere.

### Vrijwilligersraad

Het doel van de Vrijwilligersraad is het versterken van het vrijwilligerswerk en vrijwilligers een manier bieden om hun ervaringen te delen. Door middel van de Vrijwilligersraad kunnen vrijwilligers meedenken en signalen afgeven, zodat bekend wordt wat er leeft onder de Almeerse vrijwilligers. De Vrijwilligersraad bestaat enerzijds uit een aantal raadsleden die daadwerkelijk een aantal keren per jaar bij elkaar komen en anderzijds uit een panel, een online forum, waar vrijwilligers zich vrijblijvend kunnen aanmelden en een discussie kunnen starten en/of volgen.

Door actieve werving is het aantal panelleden met 50% toegenomen. Desondanks blijft het moeizaam om een actieve inbreng te krijgen van de raads- en panelleden. Daarom zullen we ons in 2018 beraden op deze opzet en kijken welke aanpassingen nodig zijn om bredere inbreng te krijgen rondom actuele thema's die vrijwilligers betreffen.

## **4.3 Aandacht voor specifieke groepen vrijwilligers**

### Talent in de Buurt

Het project Talent in de Buurt, waar kwetsbare Almeerse burgers die ondersteuning nodig hebben bij het vinden en uitvoeren van vrijwilligerswerk worden begeleid, is per 1 mei 2017 beëindigd in verband met het stoppen van de financiering. De aanmeldingen na die tijd zijn overgenomen door Divers Talent en door de wijkteams.

### Divers Talent

Divers Talent begeleidt mensen die een steuntje in de rug nodig hebben naar passend vrijwilligerswerk. Voor veel mensen was een gesprek en het helpen zoeken naar een passende vrijwilligersvacature al voldoende.

Dit jaar werd Divers Talent opvallend vaak benaderd door re-integratiebureaus, hulpverlenende instanties en de UWV-Ziektewettrajecten als ondersteuning bij het vinden van passende vrijwilligersactiviteiten voor hun cliënten. In veel gevallen nam de externe begeleider na het gesprek/advies de verdere begeleiding op zich. Ook het contact met de wijkteams heeft zich verder ontwikkeld. Potentiële vrijwilligers die iets wijkgerichts wilden doen werden verwezen naar de wijkteams en andersom.

#### Samen Sterk in Vrijwilligerswerk

Dit nieuwe project is een samenwerkingsverband van MEE (trekker), De Schoor, Triade en de VMCA. Het doel is om vrijwillige coaches te koppelen aan deelnemers van de doelgroep van MEE (mensen met een beperking) om hen te ondersteunen als vrijwilliger aan de slag te gaan en hen ook daadwerkelijk op de werkvloer te ondersteunen.

In 2017 heeft de VMCA meegeholpen met het opstellen van het projectplan en heeft een actieve rol gespeeld in de werving van de vrijwillige coaches. Hierdoor zijn eind 2017 voldoende coaches beschikbaar voor het eerste projectjaar. Daarnaast heeft de VMCA twee groepen met deelnemers ontvangen om samen met hen te zoeken naar passende vacatures.

#### Aandacht voor Elkaar

Aandacht voor Elkaar koppelt mensen met een bijstandsuitkering aan mensen die ondersteuning van een vrijwilliger nodig hebben of aan vrijwilligerswerk binnen een zorgorganisatie. De vrijwilligers krijgen een gedegen training, waarna ze als vrijwilliger ingezet worden in de zorg.

Dit jaar hebben we voor de 2 trainingen, naast het werven onder uitkeringsgerechtigden, ook de (potentiële) vrijwilligers van Burennetwerk benaderd. Het aantal deelnemers aan de training is hierdoor weer wat toegenomen. De training wordt wederom als zeer goed beoordeeld. Men voelt zich na de training beter toegerust om vrijwilligerswerk te gaan doen. Alle deelnemers zijn bemiddeld naar vrijwilligerswerk in de zorgsector.

Voor 2018 zijn we voornemens om zowel de doelgroep, de training, de uitstroombmogelijkheden en de nazorg te verbreden, zodat we ook andere doelgroepen kunnen bedienen.

#### **4.4 Vrijwilligersacademie Almere**

Ook in 2017 bleef de interesse naar scholing van vrijwilligers en actieve burgers onverminderd groot. Zo waren onder andere de trainingen over het signaleren van dementie en financiële schuldhulpdienstverlening erg in trek.

In oktober vond de zesde open avond van de Vrijwilligersacademie Almere plaats bij Windesheim Flevoland. Vrijwilligers, actieve burgers en andere geïnteresseerden konden kennis maken met het opleidingsaanbod van de Academie en deelnemen aan het workshopprogramma. De workshops werden aangeboden door vrijwilligers, organisaties en medewerkers van Rabobank Almere.

In 2017 is gestart met de ontwikkeling van een nieuwe eigentijdse en gebruiksvriendelijke website van de Vrijwilligersacademie. De website zal in het eerste kwartaal van 2018 worden opgeleverd en beter aansluiten op de doelstelling van het Expertisecentrum Vrijwillige Inzet. Zo wordt de diversiteit aan en frequentie van trainingen vergroot en wordt ingezet op meer bekendheid van het scholingsprogramma.



#### **4.5 Imago van het vrijwilligerswerk**

Om een zo breed mogelijk publiek te bereiken maakt de VMCA gebruik van verschillende PR- en wervingskanalen.

Met het wegvallen van de Almere Dichtbij is de tweewekelijkse rubriek Vrijwillig Actief, waarin een vrijwilligersvacature werd uitgelicht, komen te vervallen. Inmiddels heeft Almere Deze Week een vervangende rubriek aangeboden, de vacature van de maand. Hiermee kunnen extra belangstellenden worden bereikt en de diverse mogelijkheden van vrijwilligerswerk worden belicht. De promotiecampagne door middel van abri's (city displays) die overal in Almere langs toegangs- en verbindingswegen staan in Almere met de tekst "Vrijwilligerswerk, iets voor jou?" springen in het oog en worden steeds vaker opgemerkt. De borden zijn onderdeel van een campagne van 5 jaar.

Naast bovengenoemde middelen blijft de inzet van social media, met name Facebook, succesvol. Behalve vrijwilligersvacatures worden ook lokale en landelijke ontwikkelingen gedeeld.

Om vrijwillige inzet onder Almeerders te stimuleren was de VMCA zichtbaar op diverse locaties en bijeenkomsten, onder meer het Flevoziekenhuis, Week van Zorg en Welzijn, Seniorenbeurs, Internationale Vrouwendag en de HRM Inspiratiemarkt van de gemeente.

#### **4.6 Vrijwilligerswerk en het bedrijfsleven**

In 2017 is geïnvesteerd in het bezoeken van organisaties en bedrijven. Bij diverse organisaties en bedrijven werden contacten aangehaald en verdiept. Deze bezoeken dragen niet alleen bij aan het uitwisselen van informatie, advies en voorlichting, tevens worden de mogelijkheden geïnventariseerd om het bedrijfsleven met de organisaties in contact te brengen.

Zo werden vijftien medewerkers van Sabre Hospitality Solutions in contact gebracht met woonzorgcentrum Polderburen om vrijwilligerswerk te doen en werd Aegon met 10 werknemers naar Stichting Aap bemiddeld.

Ook Independer wist de VMCA te vinden. Door gebruik te maken van een ontwikkel-pool heeft de werknemer de keuze om zich een dag in het jaar buiten de gebaande werkpaden te begeven. Woonzorgcentrum Zephyr werd na inventarisatie van de wensen aan Independer gekoppeld. Vanwege een verhuizing bij het bedrijf wordt een vervolg in 2018 ingezet.

Booking.com werd in een interview door de VMCA gevraagd naar de vele voordelen die de werknemer ervaart door vrijwillige inzet. Nieuwe energie, iets voor je omgeving doen, elkaar op een andere manier leren kennen en vele persoonlijke ervaringen werden als motivatie genoemd en via de VMCA-nieuwsbrief naar organisaties gecommuniceerd.

Rabobank als vaste partner zette zich dit jaar in via de Vrijwilligersacademie. Een voorbeeld van maatschappelijk betrokken ondernemen pur sang. Kennisoverdracht via scholing en trainingen tijdens de open avond bij Windesheim Flevoland.

Het contact met de VBA, de Vereniging Bedrijfskring Almere is aan het groeien. Het afgelopen jaar is contact gelegd met het secretariaat. Een voorstel om maatschappelijk betrokken ondernemen via het interview met Booking.com bij zoveel mogelijk bedrijven in Almere onder de aandacht te brengen, is in de week gelegd. In 2018 zullen bedrijfscontacten zich verder uitbreiden, o.a. door middel van VBA-netwerkbijeenkomsten.

Ook is er contact gelegd met het startende initiatief 'De Almeerse Uitdaging' en is gekeken hoe we kunnen samenwerken en elkaar kunnen versterken.

#### **4.7 Informatie over vrijwillige inzet**

De Vrijwilligers Vacaturebank (VVB), waarin Almeerse vrijwilligersvacatures zijn opgenomen, is zowel digitaal als persoonlijk te bezoeken. Het aantal vacatures in de VVB is toegenomen. De fysieke VVB is een open inlooppunt voor potentiële vrijwilligers: kennismaking, verdieping en uitleg als aanvulling op de digitale vacaturebank. Bij de fysieke VVB is het aantal bezoekers opnieuw licht gedaald, als logisch gevolg van de toename van digitaal bekeken vacatures, het zoeken via de wijkteams en de toenemende werving via social media.

De fysieke Vrijwilligers Vacaturebank werd dit jaar opvallend vaak bezocht door kwetsbare vrijwilligers, daar waar de inloop van sterkere vrijwilligers terugliep, synchroon met de toename van de werkgelegenheid. Bij een terugloop in de werkloosheid, zien we het aantal zelfstandig werkende vrijwilligers ook terug lopen. Deze tendens wordt ook waargenomen bij organisaties en vereist aanpassing en bewustwording van deze veranderende doelgroep. Overleg en communicatie met de wijkwerkers hierin versterkt de samenwerking en uitwisseling.

In het eerste half jaar van 2017 was een stijging zichtbaar van statushouders die zich vrijwillig wilden inzetten, vooral om de Nederlandse taal te leren.

Door de nauwere contacten met de sportinstellingen werden ook meer sportvacatures via de VVB aangeboden.

#### Vacatureservice

Via de vacatureservice krijgen geabonneerden per email nieuwe vacatures toegestuurd in de door hen zelf gekozen categorieën. Het aantal geabonneerden is opnieuw licht gestegen.

## **5. Iedereen doet mee en als dit niet lukt is er een vangnet**

### **5.1 Intensieve Vrijwillige Thuishulp (IVT) en Buddyzorg**

Bij de IVT worden vrijwilligers ingezet voor het ondersteunen en aanvullen van de mantelzorg. Het gaat om informele respijtzorg, waarbij de zorg tijdelijk door een vrijwilliger wordt overgenomen. Ook praktische en emotionele ondersteuning aan mensen met chronische en/of levensbedreigende aandoeningen hoort binnen de IVT en Buddyzorg thuis. De vrijwilligers dragen bij aan het ondersteunen van de zelfredzaamheid van hulpvragers, zodat zij zo goed mogelijk in hun eigen omgeving kunnen functioneren. IVT en buddyzorg richt zich op mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH), dementie, een chronische ziekte of een levensbedreigende aandoening (kanker, ALS, etc.) en hun mantelzorgers. In 2017 is het aantal hulpvragers licht gestegen en is ook het aantal uren ingezette hulp door vrijwilligers toegenomen.

In 2017 hebben 40 nieuwe vrijwilligers zich gemeld. Deze groep is bijzonder divers. Het gaat zowel om zelfstandige vrijwilligers als vrijwilligers die specifieke begeleiding nodig hebben. Omdat de vrijwilligers doorgaans in intensieve zorgsituaties worden ingezet, vraagt dit extra en soms intensieve begeleiding van de coördinatoren.

Vanaf september 2017 is er vanuit Windesheim Flevoland besloten om 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> jaars studenten geen stage in het vrijwilligerswerk meer te laten lopen. Dit is een gemis voor de IVT en Buddyzorg, omdat deze stagiairs de afgelopen jaren een aanvulling zijn geweest op het vrijwilligersbestand. Vanuit de Hogeschool van Amsterdam zijn er stagiairs Toegepaste Psychologie bij de IVT en Buddyzorg aan de slag.

Opvallend is dat er meerdere vragen binnen zijn gekomen waar hulp eigenlijk gewenst en nodig is, maar waar de hulp van IVT vrijwilliger uiteindelijk toch niet kan worden ingezet. Vaak is het nodig om eerst onderliggende problemen aan te pakken, zoals een verstoord rouwproces.

Bij mensen met hersenletsel en dementie merken we dat het voor sommigen moeilijk is om een vrijwillig maatje te accepteren. Vaak is er geen ziekte-inzicht, waardoor het moeilijk is om mantelzorgondersteuning te accepteren, terwijl de mantelzorgers wel degelijk overbelast zijn. We proberen dan goed aan te sluiten bij de interesses, hobby's en passies van de hulpvrager. Dit helpt om toch een goede match te maken.

### **5.2 Vrijwillige Terminale Zorg**

De Vrijwillige Terminale Zorg (VTZ) zet zich in voor ondersteuning van en aanvulling op mantelzorg als mensen thuis gaan sterven. Vrijwilligers worden ingezet om hand- en spandiensten te verrichten en aanwezig te zijn in de terminale fase. Het is van belang om 'er te zijn', zodat mensen niet alleen zijn en emotionele steun te bieden. Het gaat ook om hulp bij praktische zaken, zoals toiletbezoek en eten en drinken.

In 2017 is er bij 38 cliënten ondersteuning geboden in de terminale fase.

De VMCA neemt deel aan het Netwerk Palliatieve Zorg Almere (NPZA), zowel in de werkgroep als in de stuurgroep.

### **5.3 Vriendschap op Maat**

Het maatjesproject Vriendschap op Maat biedt kwetsbare mensen met een psychiatrische achtergrond een vriendschappelijk sociaal contact. Het maatjesproject biedt hen de mogelijkheid om op wekelijkse of tweewekelijkse basis iemand met dezelfde interesses en hobby's te ontmoeten. Dit kan door middel van een één-op-één contact, groepscontact of telefonisch contact. Zo wordt isolement tegengegaan en maatschappelijke participatie bevorderd.

2017 stond in het teken van 15 jaar maatjesproject, werving van nieuwe vrijwilligers en meer ruimte op de wachtlijst. Voor mensen met een psychiatrische achtergrond is deelname aan de maatschappij niet vanzelfsprekend. Dit geldt ook voor het hebben van sociale contacten. Netwerken ontbreken vaak of zijn kwetsbaar, terwijl de behoefte aan sociaal contact er zeker is. De vrijwilliger van het maatjesproject zorgt voor sociaal contact, dat is de kracht van dit project en is soms zelfs de enige vorm van informeel contact.

In 2017 hebben 91 koppels (een hulpvrager en een vrijwilliger) gedraaid, waarvan 38 nieuwe koppelingen. Ook is er flink geïnvesteerd in de werving van nieuwe vrijwilligers via krant, posters en social media. Hoewel veel mensen gereageerd hebben wordt uiteindelijk slechts 1 op de 3 daadwerkelijk vrijwilliger.

Om iedereen gelijke kansen te bieden en zo de doorstroom en onafhankelijkheid onder hulpvragers te bevorderen zijn er aanpassingen doorgevoerd: zo duren koppelingen maximaal 2 jaar, daarna volgt een uitschrijving van 2 jaar. De hulpvraag is vaak niet opgelost maar er kunnen meer nieuwe hulpvragers instromen. Dit heeft ertoe geleid dat de stop op de wachtlijst momenteel is opgeheven. Ook zijn er meer hulpvragers uitgestroomd, iets meer koppelingen gemaakt en staan er nu minder hulpvragers op de wachtlijst ten opzichte van vorig jaar.

Tot slot zien we een toename van deelnemers binnen de groepscontacten en overige bemiddelingen. Het accent van de overige bemiddelingen is afgebakend tot incidentele praktische hulpvragen die qua complexiteit zijn overgenomen van Burennetwerk. Het betrof bijvoorbeeld hulp bij tuinonderhoud en ondersteuning bij bezoek aan medici. De complexiteit van achtergrond en leefsituatie vraagt om meer gericht geschoolde en intensiever begeleide vrijwilligers, waarin het maatjesproject kan voorzien.

#### **Kwaliteit en gemeten tevredenheid**

Er is een tevredenheidsonderzoek gedaan onder vrijwilligers en hulpvragers van het project Vriendschap op Maat (VoM). Dit was input voor een rondetafelgesprek met vrijwilligers, een hulpvrager en het managementteam in het kader van het kwaliteitsbeleid.

De uitkomsten hiervan zijn samengevat:

- Deelnemers en vrijwilligers hebben veel waardering voor het project VoM.
- Bij een langdurig ziektebeeld is het jammer dat een koppeling maar 2 jaar duurt, soms is structurele ondersteuning nodig. Wisseling van een maatje kan ook nieuwe kansen bieden voor zowel deelnemer als vrijwilliger.
- De vrijwilliger is vaak zelf het sociale contact. Het effect verdwijnt vaak weer als contact stopt (bij 80%). Er zijn vaak te veel belemmerende factoren om zelfstandig contacten aan te gaan en te onderhouden. Eenzaamheid ligt dan (weer) op de loer. Het is fijn dat je bij Vriendschap op Maat er gewoon mag zijn zonder allerlei doelen te moeten nastreven.
- We moeten accepteren dat we de problematiek van de deelnemer niet kunnen oplossen. De georganiseerde vriendschap die geboden wordt is heel waardevol.
- Algemene activiteiten in de wijk zijn voor deze deelnemers soms te moeilijk: contact met een maatje is vertrouwd en geeft houvast, nieuwe contacten zijn moeilijk.

## 5.4 Vriendenkringen

Vriendenkringen bestaat aan het eind van het jaar uit 19 actieve groepen, met daarin 119 deelnemers. In totaal hebben 216 hulpvragers in 2017 een beroep gedaan op de Vriendenkringen. De diversiteit onder de deelnemers is groot. Deelnemers van vriendenkringen zijn bijvoorbeeld mensen met autisme, een verstandelijke beperking, jonge moeders en ex-mantelzorgers, als ook jongeren die door omstandigheden in een isolement zijn geraakt of mensen die na een scheiding veel sociale contacten hebben verloren.

Naast 'algemene' vriendenkringen is er een fiets- en wandelgroep en een vriendenkring mantelzorgers dementie. Daarnaast zijn er nog 6 koppelingen van hulpvragers onderling die zijn gekoppeld vanwege hun (soms ook bijzondere) interesse.

Ook zijn enkele vriendenkringen zelfstandig, dus zonder begeleiding door een vrijwilliger, verder gegaan.

De huidige groepen en hun vrijwilligers zijn enthousiast en doen er alles aan om samen leuke activiteiten te organiseren. Wandelen, fietsen, bowlen, naar de film, poolen, een high tea, samen thuis een film kijken waarbij ieder wat lekkers meeneemt, een uitstapje naar het theater, samen schilderijtjes maken, een spelletjes avond organiseren: men gaat er met enthousiasme op uit. Er ontstaan zeer vele verbanden en gesprekken onderling en mensen komen uit hun vaak geïsoleerde positie en weten elkaar te vinden.

Er is een grote slag gemaakt in het telefonisch contact houden met de deelnemers van de wachtlijst. Dit heeft er toe geleid dat er mensen van de lijst af gehaald konden worden. Toch blijft de wachtlijst lang met bijna 50 deelnemers door de aanmelding van veel nieuwe geïnteresseerde deelnemers.

Het vinden van nieuwe vrijwilligers heeft continu aandacht gehad. Er zijn nieuwe vrijwilligers gestart, maar ook stoppen er weer vrijwilligers. Het blijkt moeilijker te worden voldoende nieuwe vrijwilligers te vinden.

## 5.5 Super Cool!

Eind 2017 bestond het project Super Cool! 4 jaar. Super Cool! is een sport(maatjes) project voor deelnemers met een verstandelijke beperking. Het doel is om zoveel mogelijk deelnemers die nu nog niet sporten structureel aan het sporten te krijgen onder leiding van vaste vrijwillige (sport)maatjes. Bij dit project zijn verschillende sportverenigingen en zorginstellingen betrokken. De VMCA, Triade en ASV zijn de trekkers. De VMCA is verantwoordelijk voor het werven, trainen en begeleiden van vrijwilligers en stagiairs, Triade werft en begeleidt de deelnemers en heeft contact met ouders of begeleiders van woningen. ASV is verantwoordelijk voor het contact met de sportverenigingen.

Door Super Cool! worden deelnemers met een verstandelijke beperking zelfstandiger, zelfverzekerder, fitter en vitaler en doen ook zij mee aan de maatschappij. Samen met de betrokken Super Cool! vrijwilligers wordt er wekelijks gezamenlijk gesport. Het project heeft zich inmiddels in Almere bewezen en is bekend bij de deelnemers zelf, de gemeente, sportverenigingen, scholen voor speciaal onderwijs, ouders en begeleiders van de deelnemers.

In 2017 zijn er 75 unieke deelnemers bereikt. Zij hebben kennis gemaakt met en actief meegedaan aan één of meerdere sporten. Van alle deelnemers sporten er 39 (nog steeds) structureel bij Super Cool! Ook is er een aantal deelnemers lid geworden van een van de aangesloten sportvereniging en blijven dus daar structureel sporten.

In 2017 zijn 83 vrijwilligers bij Super Cool! betrokken waarvan 44 via de 8 aangesloten sportverenigingen en 32 die bij verschillende Super Cool! activiteiten mee doen. Velen van hen zijn al jaren bij Super Cool! betrokken en zijn bijna wekelijks bij de sportactiviteit aanwezig. Weer anderen zijn oproepbaar voor Super Cool! evenementen of clinics als extra handen nodig zijn. Ook zijn er in 2017 via de VMCA 7 stagiairs begeleid en vanaf november krijgt een aantal statushouders de mogelijkheid om een paar maanden stage te lopen en zo ervaring op te doen en Nederlands te leren. Zij hebben al aangegeven ook daarna graag te blijven als vrijwilliger.

In 2017 zijn 17 maatjeskoppels actief geweest die buiten de wekelijkse sportactiviteiten ook andere dingen hebben ondernomen. Omdat de financiering na 2017 nog niet duidelijk is, is de laatste maanden niet actief ingezet op nieuwe maatjeskoppels. Een aantal Super Cool!-ers heeft meegedaan aan internationale (sport) evenementen of wordt als gastspreker uitgenodigd bij congressen.

De laatste twee jaar werd het project gefinancierd vanuit de Sportimpuls van ZonMW en het Oranjefonds. Deze financiering is eind 2017 gestopt. Onzeker is nog of er in 2018 voldoende financiering is voor continuering in Almere. We willen nog meer nieuwe deelnemers bereiken en structureel aan het sporten krijgen. Ook zien we graag nog meer sportverenigingen en zorginstellingen aanhaken.

## 6. Expertisecentrum Mantelzorg

Eind 2016 heeft het Steunpunt Mantelzorg de transitie gemaakt naar het Expertisecentrum Mantelzorg. Het accent ligt op verbreding van kennis bij verwijzers en samenwerkingspartners op het gebied van mantelzorg. Dit vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor passende mantelzorgondersteuning in Almere. Deze taak is aanvullend op de ondersteuning van mantelzorgers zelf, gericht op verlichting en versterking en het vitaal en in balans kunnen mantelzorgen.

Gemeente Almere heeft het Expertisecentrum Mantelzorg in 2017 wederom een rol toebedeeld in de toeleiding van mantelzorgers naar specifieke gemeentelijke voorzieningen. Denk hierbij aan de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT), de Woonurgentie voor mantelzorgers en de Mantelzorgwaardering.

Kort gezegd zijn de aandachtsgebieden van het Expertisecentrum Mantelzorg:

- het uitdragen- en delen van **expertise** op het gebied van mantelzorg en informele zorg;
- het **vinden** van mantelzorgers; om hen te kunnen versterken, te verlichten en te verbinden;
- het **versterken** van mantelzorgers; als individu, en m.b.t. de positie van mantelzorgers als groep;
- het **verlichten** van mantelzorgers; zodat draagkracht en draaglast in evenwicht blijven en overbelasting wordt voorkomen;
- het **verbinden** van informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers) en formele zorg (door beroepskrachten), zodat er ondersteuning op maat gerealiseerd kan worden.

### 6.1 Expertise en samenwerking

Het Expertisecentrum Mantelzorg werkt in de informatievoorziening, begeleiding en ondersteuning van mantelzorgers samen met andere afdelingen binnen de VMCA. Denk aan de Intensieve Vrijwillige Thuiszorg, Vriendschap op Maat, Burennetwerk, Taal in Huis en de administratieve hulp van het Gilde. In alle wijkteams in Almere werkt een wijkwerker vanuit de VMCA met aandachtsgebied vrijwilligerswerk en mantelzorg, die afstemt en samenwerkt met de consulent mantelzorg van het Expertisecentrum Mantelzorg.

De VMCA heeft een adviesrol naar de gemeente Almere. Met de accountmanager Mantelzorg van de gemeente is intensieve afstemming over wet- en regelgeving, beleidsontwikkelingen en onderzoek en de praktijk van de informele zorg.

De VMCA participeert in werkgroepen ten behoeve van de gemeentelijke uitvoeringsagenda Mantelzorg. Samenwerking in deze werkgroepen heeft geleid tot de opzet van het Mantelzorgplein Almere - een digitale vindplaats voor mantelzorgaanbod -, tot de pilot 'mantelzorg en werk' bij Triade, en - in samenwerking met Nusantara, Zorggroep Almere, De Schoor – tot de pilot 'Respijt in de wijk'.

Het Expertisecentrum Mantelzorg neemt deel aan diverse netwerken, waaronder: Breed Overleg+, het Netwerk- en de stuurgroep Dementie, Netwerk GGZ, netwerk NAH, ANA, sociale cafés, GGZ in de wijk, onderwijs en sportinstellingen, digitale netwerken en het initiatief Andere Handen. Landelijk wordt contact onderhouden met onder meer Mezzo, Het Sociaal en Cultureel Planbureau, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en koepelorganisaties en kenniscentra rond (informele) zorg en welzijn.

Het Expertisecentrum Mantelzorg nam deel aan het Kennisplatform Integratie & Samenleving, Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM) en het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg en de Expertmeeting voor naastbetrokkenen van GGZ. In het kader van de Autismeweek (NVA) werd meegewerkt aan het Autisme Debat. Het Expertisecentrum Mantelzorg was aanwezig op het congres 'Wat maakt het verschil?', waarop tevens de oratie plaats had van hoogleraar Alice de Boer op het gebied van informele zorg.

Door verwijzers, studenten en onderzoekers werd ons gevraagd om informatie en advies. Binnen de cursus 'Omgaan met dementie' van Zorggroep Almere heeft het Expertisecentrum Mantelzorg in twee trainingen een les verzorgd over mantelzorg(ondersteuning).

'Zorgen voor jezelf', 'Inzet van je netwerk' en 'Aanbod in Almere' waren thema's die hier aan bod kwamen. Ook op de cursus voor mantelzorgers van partners met een stoornis in het autistisch spectrum (ASS) van MEE is een les over mantelzorg verzorgd. Informatie en advies werd gegeven op de Seniorendag.

Het Expertisecentrum Mantelzorg werd meerdere malen benaderd door HBO studenten voor advies en in relatie tot onderzoeksvragen. Bijvoorbeeld op het gebied van mantelzorg (ondersteuning), de rol van de wijkverpleegkundige in samenwerking met mantelzorgers, kwetsbare jongeren, wet- en regelgeving, respijtzorg, dagbesteding, de inzet van mantelzorgmakelaars en samenwerking met niet-westerse mantelzorgers.

Presentaties, voorlichting en trainingen aan professionals zijn verzorgd aan participatie-adviseurs van gemeente Almere, deelnemers van het sociaal café Noorderplassen, vrijwilligers van huisbezoeken Almere, bij Kwintes, Intermetzo, Team Thuiszorg en POH GGZ en Somatiek van Zorggroep Almere, en de Factteams 'persoonlijkheidsstoornissen', 'stemming en angst' van de Mergaard.

Op het gebied van jonge mantelzorgers is expertise verleend aan zowel gemeentelijke als landelijke organisaties, zoals Humanitas Groningen, Minters, Stichting Thuiszorg Gehandicapt en Delft voor Elkaar.

In 2017 bezocht tweede kamerlid Sophie Hermans van de VVD het wijkteam Tussen de Vaarten. Zij liet zich informeren over de praktijk van het wijkteam en samenwerking en verbinding van organisaties binnen zorg en welzijn. Het Expertisecentrum Mantelzorg heeft hier aandacht gevraagd voor de positie van mantelzorgers en uitleg gegeven over mogelijkheden van ondersteuning en samenwerking.

### Mantelzorg en werk

Triade is een grote werkgever in Flevoland. Triade herkent steeds meer medewerkers die mantelzorg verlenen waarbij de balans tussen werk en privé aandacht vraagt. Vanuit de afdeling HR Arbo & activering is de VMCA benaderd om advies. Een werkgroep van Triade, bestaande uit de HR-manager, mantelzorgers als ook de projectcoördinator vanuit de VMCA heeft onderzoek gedaan naar de behoefte van medewerkers. Om herkenning en erkenning te bereiken is op intranet een vaste rubriek 'Mantelzorg en werk' geplaatst met hierin nieuwtjes en oproepen. In Almere is de workshop 'Mantelzorg en werk' aangeboden. In 2018 zal deze workshop aan medewerkers van Triade die mantelzorg verlenen ook in Emmeloord en Lelystad worden gegeven, naast een training aan managers binnen Triade.



De HR-manager van Triade heeft tevens zitting gehad in het mantelzorgpanel tijdens het jaarlijkse Mantelzorgdebat. Hier werd gedebatteerd over de kwestie of het als werkende mantelzorgers belangrijk is het werk op de hoogte te stellen van je mantelzorgtaken. 'Mantelzorg en werk' blijkt een actueel thema. Het bespreekbaar maken van het combineren van mantelzorg en werk biedt kansen voor werknemers en werkgevers, maar kan ook de nodige drempels opwerpen. VMCA voert de pilot uit naast het traject door Stichting Werk en Mantelzorg m.b.t. mantelzorgvriendelijk werkgeverschap en de lokale initiatieven. Vanwege de regio-brede personeelsbezetting van Triade is er contact met organisaties voor mantelzorgondersteuning in Flevoland. De VMCA is tevens advieslid voor de opzet van een groepstraining voor werkende mantelzorgers, ontwikkeld door het Cornell Instituut in samenwerking met het AMC.

Op het gebied van dementie zijn er in 2017 twee initiatieven opgezet:

De pilot 'Respijtzorg in de wijk' (zie hoofdstuk 8, paragraaf 8.2) en het onderzoek 'Vrijwillige inzet bij mensen met dementie en hun mantelzorgers' (zie hoofdstuk 8, paragraaf 8.3).

## **6.2 Vinden**

In 2017 is veel aandacht geweest voor kennisoverdracht naar en afstemming met verwijzers. Door deze intensieve samenwerking weten mantelzorgers het Expertisecentrum Mantelzorg steeds beter te vinden. Ook de Mantelzorgwaardering, een blijk van waardering vanuit de gemeente waarbij de VMCA een rol heeft in de uitvoering, zorgt ervoor dat veel nieuwe mantelzorgers het Expertisecentrum weten te vinden. In 2017 zijn er 842 nieuwe mantelzorgers ingeschreven bij de VMCA.

Eind 2017 zijn er bij de VMCA 3.665 mantelzorgers ingeschreven. Een stijging van 20% ten opzichte van 2016. Een onbekend aantal niet ingeschreven mantelzorgers doet daarnaast een beroep op het Expertisecentrum Mantelzorg met enkelvoudige vragen en/of blijft op de hoogte van nieuws via de 'Nieuwsbrief voor mantelzorgers'.

Er wordt veel aandacht besteed aan mantelzorg via social media en de tweewekelijkse nieuwsbrief. Aan landelijke dagen rond ziektebeelden, zoals bijvoorbeeld 'Wereld kankerdag' wordt specifieke aandacht besteed door informatie en/of activiteiten rond dit ziektebeeld op deze dag aan te bieden. Door de start van het Mantelzorgplein Almere richt de nieuwsbrief zich vanaf eind 2017 op algemene informatie voor mantelzorgers, de agenda van activiteiten van het Expertisecentrum Mantelzorg en de landelijke ontwikkelingen. Het ondersteuningsaanbod van de VMCA heeft nu naast ander lokaal aanbod een plek op het Mantelzorgplein Almere.

De nieuwsbrief voor mantelzorgers als informatievoorziening en dit communicatiekanaal worden door veel mantelzorgers en een toenemend aantal professionals zeer gewaardeerd. De oplage is momenteel rond de 2.700 huishoudens. Voor jonge mantelzorgers is er een aparte nieuwsbrief. De VMCA is ook actief op Facebook en Twitter en heeft aparte Facebookgroepen, onder andere voor jonge mantelzorgers.

## **6.3 Versterken**

De cursus voor mantelzorgers van partners met een stoornis in het autistisch spectrum (ASS) werd in 2016 gegeven door MEE en de VMCA. In 2017 speelde de VMCA een faciliterende rol. Een ervaringsdeskundige vrijwilliger, ex-partner van iemand met ASS, gecoacht door een consulent mantelzorg vervulde de gastvrouwenrol naast een consulent vanuit MEE. Een specifieke les over mantelzorg werd verzorgd door de mantelzorgconsulent van het Expertisecentrum Mantelzorg. In 2017 zijn drie inspiratie bijeenkomsten georganiseerd, één minder dan in 2016. Er is een tendens zichtbaar bij volwassen mantelzorgers dat er voor bepaalde thema's bij de gesprekstafels gericht op specifieke groepen onvoldoende vraag is. In 2017 is hierop ingespeeld door de gesprekstafel dementie te laten vervallen en themagerichte gesprekstafels open te stellen voor alle mantelzorgers, ongeacht het ziektebeeld.

Bij de jonge mantelzorgers zijn de activiteiten rond 'verlichten' omgebouwd naar activiteiten met meer accent op het 'versterken'.

#### Coaching en advies

Consulenten mantelzorg bieden korte progressiegerichte coaching aan mantelzorgers gericht op informatie, advies en empowerment. Aan de hand van de wetenschappelijk gevalideerde vragenlijst (Ediz+) wordt gemeten in hoeverre de mantelzorger zich belast voelt. De consulent mantelzorg gaat in gesprek met de mantelzorger over hoe hij/zij meer regie kan krijgen over de situatie en zich vitaler kan voelen. Deze korte coaching helpt mantelzorgers snel op weg om (nieuwe) stappen te ondernemen.

Jonge mantelzorgers kunnen een maatje krijgen. Een maatje helpt hen om - naast zorgen die zij ervaren - leuke dingen te ondernemen. Een maatje biedt een luisterend oor als er behoefte is aan het delen van zorgen. Bij specifieke hulpvragen is er een warme overdracht naar de wijkteams en andere partners binnen het sociaal domein.

#### Trainingen

Groepsgericht zijn mantelzorgers getraind in psycho-educatie, empowerment en het vergroten van hun draagkracht. Thema's als 'balans', 'grenzen', 'leren omgaan met' en 'assertiviteit' krijgen aandacht. Vanuit deelname aan cursussen zijn verschillende vriendengroepen ontstaan.

Activiteiten voor jonge mantelzorgers zijn zowel gericht op het ervaren van plezier als op het verkrijgen van inzicht. Thema's als 'grenzen voelen en stellen', 'loslaten', 'zelfvertrouwen', 'goed in je vel zitten' en 'rust in je kop' krijgen op een ontspannende manier aandacht.

Ex-mantelzorgers leren via de bijeenkomst 'Na de zorg' hoe om te gaan met de nieuwe fase, het leven zonder zorg(vrager). Deze bijeenkomst wordt in samenwerking met een consulent vanuit Humanitas 'Rouw en verlies' aangeboden.

#### Gesprekstafels

Naast trainingen zijn er diverse gesprekstafels georganiseerd. Aan de hand van een thema gaan mantelzorgers met elkaar in gesprek en delen zij ervaringen en tips.

In 2017 zijn er 18 gesprekstafels georganiseerd. Er zijn zowel algemene gesprekstafels georganiseerd als voor specifieke groepen mantelzorgers (NAH, GGZ, Dementie, Autisme en Ex-mantelzorgers). De onderwerpen 'vitaliteit', 'zorgen delen' en 'gedrag en emoties' waren druk bezocht.

Als meerwaarde bij de gesprekstafel voor ex-mantelzorgers werd ervaren dat het delen van verlies en het opnieuw leren omgaan met een veranderd leven veel herkenning gaf.

#### Inspiratie middagen/avonden

Inspiratiemiddagen en -avonden brengen mantelzorg-gerelateerde thema's onder de aandacht van een groot publiek; bij mantelzorgers, maar ook bij beroepskrachten en belangstellenden. In 2017 zijn er drie inspiratie bijeenkomsten georganiseerd. De bijeenkomsten werden goed bezocht (door mantelzorgers en professionals) en daagden uit tot openhartige gesprekken over mantelzorg met aanwezigen in de zaal.

In de nieuwe bibliotheek is de documentaire 'Het doet zo zeer' van Heleen van Royen getoond aan een zaal vol mantelzorgers en belangstellenden. Na afloop was er een nagesprek met de documentaire maakster. De film maakte veel indruk en zorgde voor openheid in het delen van ervaringen.

Kees van Loenen bracht de voorstelling 'De Mantel der liefde', waarin hij als mantelzorger van zijn dementerende moeder vertelt over hoe het is om mantelzorger te zijn. Het accent werd gelegd op het onbespreekbare. Het nagesprek met het publiek maakte veel los. Erkenning, herkenning maar ook ontroering en humor stonden centraal.

In theaterzaal De Voetnoot bood Cedertrainingen de theaterproductie 'de Mantelzorgmonologen'. Zij gaven een kijkje in de wereld van drie mantelzorgsituaties; een oudere mantelzorger, werkende mantelzorger en een jonge mantelzorger.

Er werden veel thema's aangeroerd en situaties uitgespeeld vanuit de dagelijkse praktijk van mantelzorgers. Na afloop werd met de acteurs nagepraat en werden ervaringen uitgewisseld. De avond werd door de deelnemers gewaardeerd met een 8,8.

Enkele reacties:

*"Eye openers, we praten er met collega's over". (professional)*

*"Goed om te realiseren, dat ik niet alleen zorgverlener ben, maar ook mantelzorger. Fijn om te merken hoeveel mensen in zo'n situatie zitten". (professional)*

*"Zeer herkenbaar in beeld gebracht, feest der herkenning". (mantelzorger)*

*"Nog meer begrip" (buitenstaander)*

#### **6.4 Verlichten**

De VMCA heeft in 2017 een grote rol gespeeld in de toeleiding naar gemeentelijke regelgeving voor mantelzorgers. Dit geldt voor de Mantelzorgwaardering, de Huishoudelijke Hulp toelage (HHT), en de Woonurgentie voor mantelzorgers.

##### Mantelzorgwaardering

De Mantelzorgwaardering - een blijk van waardering van de gemeente aan mantelzorgers - werd opnieuw door een stijgend aantal mantelzorgers aangevraagd. De gemeente heeft het Expertisecentrum Mantelzorg gevraagd om advies te geven bij beoordeling van de mantelzorgsituatie. Totaal zijn er 2.580 aanvragen voor de mantelzorgwaardering beoordeeld door de VMCA. Er zijn 2.220 waarderingen aan volwassen mantelzorgers toegekend en 142 aan jonge mantelzorgers. Aanvragen werden niet toegekend wanneer er sprake was van onjuistheid in gegevens of wanneer er geen sprake was van mantelzorg, maar van vrijwillige inzet of burenhulp.

##### Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT)

De Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT - een voordelige manier om huishoudelijke hulp in te kopen als mantelzorger – is door veel mantelzorgers gezien als ondersteunende zorg. Eind 2016 waren er 145 gebruikers. Eind 2017 is er sprake van 227 gebruikers. Voor de HHT zijn dit jaar 175 bewijzen van inschrijving bij de VMCA aangevraagd. Een groot aantal aanvragers uit 2016 deed in 2017 wederom een beroep op deze dienst. Bij de start van het project in mei 2016 zijn er 944 vouchers uitgereikt. In december 2017 waren dit er 17.207. Om budgettaire redenen zal de regeling vanuit de gemeente vanaf 2018 komen te vervallen.

### Woonurgentie

De Woonurgentie voor mantelzorgers kan een oplossing zijn voor mantelzorgers om dichterbij de zorgvrager te wonen en zodoende makkelijker en meer zorg te kunnen verlenen. Deze voorziening geeft mantelzorgers de mogelijkheid om de zorg beter te geven dan wel vol te houden. De Woonurgentie kan worden ingezet om de mantelzorgers dichterbij de zorgvrager te laten wonen of omgekeerd. Het Expertisecentrum Mantelzorg is vaak benaderd met vragen vanuit mantelzorgers. Met de beleidsmedewerker Dienst Stedelijke Ontwikkeling en de adviseur Woonruimtes en Budgetbeheer van de gemeente en met het Vierde Huis is afstemming over zaken die in de praktijk een rol spelen. In de praktijk blijkt dat erg weinig mantelzorgers een urgentieverklaring krijgen. Hierover is de VMCA in gesprek met de gemeente Almere.

### Ontspanning en ontmoeting

Activiteiten gericht op 'verlichten' zijn er voor mantelzorgers, met of zonder degene die zorg ontvangt. De 'verlichtende activiteiten' voor jonge mantelzorgers zijn aangevuld met thema's die jonge mantelzorgers 'versterken' en worden derhalve onder deze categorie geplaatst.

De 'Tijd voor jezelf'-dagen, georganiseerd vanuit het Expertisecentrum Mantelzorg, zijn in aantal verminderd. De 'Samen erop uit'-dagen zijn - met ondersteuning vanuit de VMCA - verder gegaan als zelfstandig draaiende vriendenkring. De 'Samen aan tafel'-activiteiten voor mantelzorgers en zorgvragers met Niet Aangeboren Hersenletsel of dementie zijn in 2017 twee maal minder aangeboden. Ondanks dit gegeven blijkt het aantal unieke deelnemers hoger. De vraag naar deze activiteit is zo groot dat er inmiddels een wachtlijst is voor deelname. Er is een structuur bedacht waardoor zoveel mogelijk verschillende mensen gebruik kunnen maken van dit aanbod. Gemonitord wordt of dit een bruikbare vorm is om zoveel mogelijk mensen in staat te stellen deel te nemen aan deze activiteit.

Ook voor de jaarlijkse viering van de Dag van de Mantelzorg neemt de belangstelling toe. Met ruim 500 aanmeldingen werd de bovenzaal van het Van der Valk hotel gereserveerd voor een uitgebreide lunch. Op de dag zelf genoten 430 mantelzorgers van het lunchbuffet, een tombola met 30 prijzen in verband met het 30-jarig bestaan van de VMCA en muzikaal vermaak door het duo 'Ongeremd'. Burgemeester Weerwind was op de Dag van de Mantelzorg aanwezig. Hij gaf de aanwezige mantelzorgers een hartverwarmende toespraak, die zeer gewaardeerd werd.

## **6.5 Verbinden**

Het Expertisecentrum Mantelzorg heeft zich in 2017 zichtbaar gemaakt als kenniscentrum van mantelzorg. Door samenwerking met partners binnen het sociaal domein ontstaat een beter beeld van mogelijkheden en knelpunten van mantelzorgers. Korte lijnen en inzicht in elkaars werkveld dragen bij aan een 'warme' verwijzing van mantelzorgers naar passend aanbod binnen de stad. Door dit aanbod te bundelen op één digitale vindplaats, het Mantelzorgplein Almere, wordt het voor mantelzorgers én verwijzers makkelijker gemaakt om aanbod te vinden en er gebruik van te maken.

### Verbinding en samenwerking

Het Expertisecentrum Mantelzorg is actief in het leggen van verbindingen tussen samenwerkingspartners binnen het sociaal domein. Zo zijn de consultants mantelzorg regelmatig te vinden op activiteiten zoals het Alzheimercafé, het Autismecafé, Parkinsoncafé en het NAH ontmoetingspunt en netwerken rond zorg en welzijn. Ook het Mantelzorgdebat blijkt een goede plek om ervaringen uit te wisselen en verbindingen te leggen vanuit de praktijk tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals.

Het Expertisecentrum Mantelzorg participeert in netwerken zoals de sociale cafés, het ketennetwerk en de stuurgroep dementie, het netwerk GGZ en het Autisme Netwerk Almere (ANA). De VMCA onderhoudt daarnaast een nauwe samenwerking met wijkteams, onderwijs en kenniscentra, welzijn en (belangen)organisaties voor informele en formele zorg in Almere en werkt samen met diverse (belangen)organisaties voor zorg en welzijn.

#### Mantelzorgdebat

Een van de activiteiten waar verbinding voorop staat is het jaarlijkse Mantelzorgdebat. Mantelzorgers, beleidsmakers, politici, zorgverleners en overige belangstellenden met affiniteit met (mantel)zorg gaan hier met elkaar in gesprek. Een debat biedt zowel versterking aan mantelzorgers als verbinding tussen formele en informele zorg. De uitkomsten van het debat worden meegenomen in beleidsontwikkeling rond mantelzorg.

Het debat vond in 2017 plaats in de burgerzaal onder de titel: 'Mantelzorg, wat maakt het verschil?'; over invloed op je mantelzorgsituatie en waar je zelf invloed op kunt uitoefenen. Er was aandacht voor onderwerpen als 'jong opgroeien met zorg', 'eigen invloed op je situatie als mantelzorger', 'mantelzorg en werk', 'mantelzorg binnen verschillende culturen', 'hulp en ondersteuning vragen en vinden'. Er was ruim aandacht voor het delen van ervaringen uit de praktijk.

Het debat werd geleid door dagvoorzitter Jan de Hoop. Alice de Boer, bijzonder hoogleraar aan de UvA en senior onderzoeker bij het Sociaal en Cultureel Planbureau, presenteerde een actueel onderzoek over mantelzorg. Het panel werd vertegenwoordigd door: René Peeters (Wethouder jeugd, maatschappelijke ontwikkeling, onderwijs en sport Gemeente Almere), Noëlle Brands (Adviseur Arbo & Activering Triade), Jolanda Horman (Beleids- en kwaliteitsadviseur Stichting Nusantara Zorg), Jos Alders (Projectcoördinator Informele Zorg VMCA), Anne Kien (volwassen mantelzorger) en Martino (jonge mantelzorger). Hjalmar Haagsman (de Betekenaar) maakte een illustratie van wat er op het debat aan bod kwam.

In de veilige sfeer van het debat konden mensen open over hun mantelzorgsituatie praten. Zij vonden een luisterend oor en herkenning. Ook voor de professionals en vertegenwoordigers van de politiek waren de verhalen verhelderend en in sommige gevallen ook confronterend. Knelpunten uit de praktijk werden tijdens en na afloop van deze middag met de betrokken partijen opgepakt. Deelnemers aan het debat gingen met een goed gevoel en nieuwe kennis naar huis.

Het mantelzorgdebat werd bezocht door ca. 100 belangstellenden en door de bezoekers gewaardeerd met een 7,8.

Enkele reacties:

*"Interessante mensen, brede insteek, zaal deed goed mee en prima dagvoorzitter."* (mantelzorger)

*"Meer bekendheid over wie mantelzorger is. Veel mensen weten dat niet."* (mantelzorger)

*"Goed inzicht in de diverse visies."* (professional)

*"Veel mantelzorgers aan het woord waardoor informatie werd toegespitst."* (vrijwilliger)

## **6.6 Mantelzorgplein Almere**

In 2017 is intensief gewerkt aan de lancering van een nieuwe website als vindplaats voor aanbod voor mantelzorgers en gericht op mantelzorg: [www.mantelzorgpleinalmere.nl](http://www.mantelzorgpleinalmere.nl).

De website, beheerd door het Expertisecentrum Mantelzorg, is op 3 oktober 2017 tijdens het Mantelzorgdebat officieel geopend door wethouder René Peeters.

De site omvat activiteiten, cursussen en workshops die in Almere worden aangeboden voor mantelzorgers en óver mantelzorg, gericht op het vergroten van kennis en ontspanning en vitaliteit. Het aanbod is gericht op mantelzorgers en beroepskrachten die met mantelzorgers in contact komen. De activiteiten op [mantelzorgpleinalmere.nl](http://www.mantelzorgpleinalmere.nl) worden aangeboden door diverse organisaties in Almere. Organisaties, bedrijven, coaches, etc., die iets specifiek voor mantelzorgers of over mantelzorg aanbieden kunnen dit geheel kosteloos op de website plaatsen.

In 2018 zal nadruk worden gelegd op werving van nieuwe aanbieders en promotie van deze vindplaats. Het gebruik van de website wordt gemonitord en waar nodig aangepast op gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van het aanbod.

De site is operationeel vanaf 3 oktober 2017. Tot eind 2017 zijn er 1.159 bezoeken aan de site geweest, van wie 816 unieke gebruikers die 5.131 pagina's bezochten. 70% van de bezoekers is nieuw, 30% is terugkerende bezoeker.

Er is een campagne filmpje gemaakt voor het Mantelzorgplein Almere. Deze is tussen 30 november en 30 december 13.787 keer getoond en door 4.169 mensen bekeken.

De VMCA ziet de opzet van het Mantelzorgplein als een belangrijke stap om in Almere gezamenlijke verantwoordelijkheid te dragen mantelzorgers toegang te bieden tot passende ondersteuning, zodat mantelzorgers de zorg vanuit eigen regie en in balans kunnen blijven bieden. Bovendien voorziet dit gezamenlijke platform in het vergroten en verdiepen van kennis op het gebied van mantelzorg (ondersteuning).

## 7. Ontwikkeling van Almeerse kinderen en jongeren

### 7.1 Matching Talents

Binnen Matching Talents worden Almeerse jongeren met een hulpvraag (13–27 jaar) gekoppeld aan een vrijwillige persoonlijke coach. Het doel is om schooluitval te voorkomen en/of een startkwalificatie te behalen, als preventie of nazorgtraject van jeugdhulpverlening of anderszins aan persoonlijke doelstellingen te werken op het gebied van meer zelfstandigheid of een stabiele(re) toekomst.

Aangezien Matching Talents er is voor jongeren in een grote leeftijdsdiversiteit zien we ook een grote diversiteit in het brede netwerk waarmee Matching Talents samenwerkt. Aanmeldingen komen vanuit jongeren zelf, ouders, scholen en zorginstellingen. We werken preventief, actief en in de nazorg. We werken vanuit de visie dat de aanpak een doorgaande lijn moet hebben en aansluit bij de 'sluitende aanpak jongeren' opgesteld door de gemeente Almere. Ook hebben we de nauwere samenwerking tussen speciaal onderwijs en (jeugd)zorg (formele hulpverlening) enerzijds en informele hulp anderzijds verder vorm gegeven.

De jongeren die zich aanmelden komen voor de helft vanuit onderwijs en voor de helft vanuit zorg. De jongeren vanuit zorg hebben meestal een hulpvraag op het gebied van participatie en arbeid, de jongeren vanuit onderwijs hebben vaak een wat bredere hulpvraag gericht op persoonlijke ontwikkeling, plannen en structuren en studiekeuzes.

In 2017 zijn in totaal 73 koppels (een jongere met een vrijwilliger) begeleid.

Naast de jongeren vanuit onderwijs en zorg, worden ook jongeren op het gebied van arbeidsparticipatie gecoacht. Jongeren die het lastig vinden om aan een baan te komen of voor wie het vinden van een stage lastig is.

Vanuit Matching Talents worden, in overleg met de jongere, de verwijzers op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Er wordt vanuit de oplossingsgerichte coachmethode gewerkt. Dit zorgt voor de juiste focus in het traject en de mogelijkheid om efficiënte en vooral duidelijke stappen te kunnen maken. Jongeren geven aan deze methode verhelderend en duidelijk te vinden.

Een jongere werd bij Matching Talents aangemeld vanuit onderwijs. Hij had met de nodige ondersteuning zijn middelbare school goed afgerond en mocht nu gaan starten op het ROC. Hij kon een steun in de rug gebruiken bij deze overstap en daarom heeft school ons benaderd. Voordat een coach is ingezet hebben we uitgebreid gesproken met de jongere. Zijn behoefte was om vooral inzicht te krijgen wat hij op zijn nieuwe opleiding nodig heeft aan vaardigheden en praktische zaken om een goede start te kunnen maken. De vrijwilliger heeft hem een jaar lang kunnen coachen, tot hij zelf aangaf zijn draai goed te hebben gevonden op het ROC. De coach houdt echter nog wel af en toe contact met hem om eventuele terugval tijdig te signaleren. Dit is in samenwerking gedaan met de begeleiders van het ROC.

Een jongere werd aangemeld door Jeugdzorg. Het lukte haar niet om een goed dag- en nachtritme te houden. Ze bleef steeds vaker thuis. Ze ontwikkelde allerlei angsten en het lukte haar niet om haar HBO goed af te ronden. De ondersteuning vanuit jeugdzorg hield op, de therapieën waren doorlopen. Ze moest het nu zelf gaan doen. Een stap die voor haar nog te groot zou zijn. Ze werd gekoppeld aan een van onze coaches. Na een wat terughoudend begin hebben ze samen succesvol zaken aangepakt: een gezond dagritme ontwikkelen en meer ruimte en lucht krijgen om haar HBO op te pakken. Aan het einde van het traject had zij niet alleen haar HBO scriptie ingeleverd en gehaald maar ook een baan!

Vanuit een zorginstelling werd een jongere aangemeld die gestopt is met school. Hij heeft ASS en het lukte hem niet om binnen het reguliere schoolsysteem zijn diploma te halen. Hij heeft echter een enorm talent op het gebied van game-ontwikkeling. Hij wil hier graag zijn eigen bedrijf in starten en wilde coaching in het zetten van deze stappen. Daarnaast woonde hij nog thuis en wilde hij graag zelfstandig gaan wonen, dus ook op het gebied van zelfredzaamheid kon hij nog wat ondersteuning en coaching gebruiken. Dit traject loopt nog: de jongere en de coach bekijken samen hoe hij zijn huidige baan kan combineren met het zetten van eerste stappen op de game-markt. Daarnaast zijn ze samen op zoek naar geschikte woonruimte voor deze jongen.

## **7.2 Groepstrainingen**

In 2017 is het succes van de groepstrainingen verder doorgezet. Het aantal deelnemers is met maar liefst 65% toegenomen, tot 130 deelnemers. De trainingen zijn bedoeld voor jongeren tussen de 13 en 27 jaar die een hulpvraag hebben. Een groepstraining kan drempelverlagend werken, omdat bepaalde jongeren zich in een groep veiliger voelen. Jongeren komen tijdens de trainingen met elkaar in contact en kunnen van elkaar leren. Ook krijgen jongeren tools in handen om zelfredzaam te worden, nog voordat een vraag een probleem wordt en ruim voordat uitval op school aan de orde komt. Tijdens de trainingen komt de mogelijkheid van een individueel coaching-traject uitgebreid aan bod.

De trainingen worden verzorgd door vrijwilligers, die allen een professionele train-de-trainer cursus gevolgd hebben.

Naast op locatie van netwerkpartners zoals Learn2Work en Almeerkans zijn er trainingen aangeboden bij het Taalcentrum Almere, een school voor nieuwkomers die de Nederlandse taal nog onvoldoende spreken. De trainers zijn deze uitdaging met veel enthousiasme aangegaan, wat resulteerde in twee zeer succesvolle trainingen, te weten 'Lekker in je vel' en 'Hoe hoort het'. Het taalniveau van de training werd hierbij aangepast, zodat er voldoende aansluiting met de leerlingen was.

Ook het ROC Flevoland toonde interesse in de trainingen. De training 'Gestructureerd en planmatig werken' werd verzorgd voor drie Entreeklassen. Uit de evaluatieresultaten kwam naar voren dat de meeste jongeren baat hadden bij de training.

Ook jongeren in het Voortgezet Onderwijs werden steeds vaker door mentoren, schoolmaatschappelijk werk of orthopedagogen gewezen op de trainingen. Zo hebben leerlingen van Baken Stad, Echnaton, Helen Parkhurst en International School deelgenomen aan de trainingen.

Soms resulteerde dit in doorstroming naar de individuele coaching. Ook toonde een van de scholen interesse in een training 'in-huis' in het nieuwe jaar.



### **7.3 Jonge mantelzorgers / Gewoon Opgroeien**

Jonge mantelzorgers zijn kinderen, tieners en jong volwassenen die opgroeien met iemand uit de directe omgeving die vanwege een ziekte, beperking, handicap of verslaving zorg behoeft. Deze jonge mantelzorgers maken zich 'zorgen om', nemen soms zorgtaken op zich, en komen in veel gevallen zelf zorg en aandacht tekort. Uit onderzoek is gebleken dat het belangrijk is deze groep te ondersteunen om de mogelijkheid op (psychische) problemen op latere leeftijd te verkleinen of te voorkomen.

De VMCA heeft veel jonge mantelzorgers in beeld en maakt zich hard voor (h)erkenning, verlichting en versterking van deze groep. In 2017 is de VMCA in contact met 539 jonge mantelzorgers; een groei van bijna 100 jonge mantelzorgers (19%) ten opzichte van 2016. Het aanbod voor jonge mantelzorgers is verzameld onder de noemer: 'gewoon opgroeien' en bestaat uit individuele ondersteuning, themagerichte groepsactiviteiten en trainingen, en maatjescontact. Individueel contact met jonge mantelzorgers is er met name via WhatsApp en SMS. Ook de Facebookpagina voor jonge mantelzorgers is een vindplaats voor het delen van informatie en tips.

Vrijwillige maatjes worden ingezet in situaties waarbij persoonlijke aandacht belangrijk is. Jonge mantelzorgers kunnen bij het maatje hun verhaal en gevoel kwijt. Samen met een maatje onderneemt de jonge mantelzorger thuis of buitenshuis activiteiten. In 2017 zijn er 17 koppelingen gemaakt. Gezamenlijk betekent dit zo'n 800 uur persoonlijke aandacht.

De groepsactiviteiten vanuit het Expertisecentrum Mantelzorg hebben diepgang gekregen door thema's toe te voegen zoals: 'inzicht in dromen en wensen' en 'gevoelens en kwaliteiten'.

Aanbod gericht op ontspanning werd geboden in samenwerking met Youth Chamber International en scoutingvereniging Cornelis Lelygroep in de vorm van een Outdoor-dag. Vanuit de Leo-club werd een Halloweenocht verzorgd. Bij de Kickbox-gym werd met jonge mantelzorgers gewerkt aan het thema 'zelfvertrouwen'. Samenwerking met Tactus leidde tot doorontwikkeling en gezamenlijke uitvoering van de training 'Alles op zijn KOPP'; aanbod voor kinderen in de leeftijd van 12+ die opgroeien met een ouder met psychiatrische problematiek en/of verslaving. In totaal namen 12 kinderen van 12+ deel aan de training.

Met InteraktContour is samenwerking in de ontwikkeling van een training voor jong volwassen mantelzorgers van 18-30 jaar die de zorg hebben voor een naaste met Niet- Aangeboren Hersenletsel (NAH). Dit initiatief heeft de innovatieprijs gewonnen van VGZ en zal in 2018 worden uitgewerkt.

Een nominatie voor een 'Appeltje van Oranje' van het Oranjefonds ontving het Expertisecentrum Mantelzorg voor het maatjesproject. In het bijzijn van koning Willem-Alexander en koningin Máxima vertelden de consultants jonge mantelzorgers over de waarde van dit project als steun aan jonge mantelzorgers.

In de zomer van 2013 is JMZ PRO als netwerk van start gegaan. Jonge mantelzorgers-professionals ontmoeten elkaar voor het uitwisselen van kennis, vragen en ervaringen. Na het plotselinge overlijden van initiatiefnemer Alice van Laar in 2016 is er in 2017 een doorstart gemaakt. Het Expertisecentrum Mantelzorg is lid van dit netwerk en tevens actief in het volgen van ontwikkelingen en aanwezig op landelijke expertmeetings rond jonge mantelzorgers.

### **7.4 Coach4you**

Zie hiervoor hoofdstuk 11, paragraaf 11.5.

## **8. De VMCA in de ketenzorg dementie**

De VMCA heeft diverse projecten ten behoeve van de doelgroep mensen met dementie en hun mantelzorgers. Afstemming binnen bepaalde afdelingen vindt plaats naast samenwerking met externe partners. VMCA participeert zowel in het Netwerk Dementie als in de Stuurgroep Dementie. Hier wordt samenwerking binnen Almere afgestemd. De VMCA is in 2017 aanwezig geweest bij een bijeenkomst rond de zorg voor migranten met dementie en hun mantelzorgers. In 2018 zal dit specifieke thema vanuit het Netwerk Dementie meer vorm krijgen.

### **8.1 Mantelzorg activiteiten rondom Dementie**

#### Samen aan Tafel-diners (verwendiners)

In 2017 zijn zes Samen aan tafel-diners georganiseerd voor mensen met dementie en/of NAH en hun mantelzorgers. Deze activiteit is erg populair. Vanwege het ontstaan van een wachtlijst is er een structuur bedacht, waarbij meer unieke mantelzorgers gebruik kunnen maken van dit aanbod. Bij elkaar zaten 323 mantelzorgers aan tafel, het aantal unieke mantelzorgers was 146.

#### Vriendenkring verwenmiddagen

De 'Samen erop uit'-dagen voor mantelzorgers met zorg voor iemand met dementie of NAH zijn in 2017 verder gegaan als vriendenkring. De vriendenkring wordt eens per 14 dagen georganiseerd. Er staan altijd een lunch en ontspannende activiteiten op het programma. De activiteitenbegeleider vanuit VMCA heeft op de achtergrond een rol gespeeld bij de ondersteuning en opzet.

Mantelzorgers vinden er herkenning en ontspanning. Doordat mantelzorgers nu zelf invulling geven aan het programma is de samenhang en samenredzaamheid flink toegenomen. Deze uitgebreide vriendenkring is een groot succes.

#### Gespreksgroep / vriendenkring mantelzorgers dementie

In de Concertmeester bij de Toonladder is iedere laatste maandagmiddag in de maand een vriendenkring in de vorm van een gespreksgroep voor mantelzorgers die de zorg hebben voor iemand met dementie. Deze groep wordt begeleid door ervaringsdeskundige vrijwilligers vanuit de VMCA.

#### Koffie-inloop mantelzorgers

Op de laatste maandag in de maand begeleiden twee ervaringsdeskundige vrijwilligers vanuit de VMCA in de Gedachtenkamer van De Schoor een koffie-inloop voor mantelzorgers. In 2018 wordt de inloop verplaatst naar de woensdagochtend, zodat ook aanwezige mantelzorgers bij de druk bezochte Gedachtenkamer gebruik kunnen maken van dit aanbod.

### **8.2 Respijtzorg (o.a. pilot 'Respijtzorg in de wijk')**

Respijtzorg geeft de mantelzorger even vrijaf. Via de Intensieve Vrijwillige Thuishulp wordt de mantelzorger thuis vervangen door een vrijwilliger. De inzet van de vrijwilliger geeft de mantelzorger, veelal partner of familielid, de ruimte om even vrij van zorg te zijn en op te laden. Speciaal getrainde vrijwilligers bezoeken de hulpvrager in de regel één keer per week thuis. Een vaste dag en vast tijdstip zorgen voor structuur. (zie paragraaf 5.1)

### Pilot 'Respijtzorg in de wijk'

In het kader van de uitvoeringsagenda mantelzorg van de gemeente is vanuit de werkgroep respijt de pilot 'Respijtzorg light in de wijk' gestart. Dit onder de titel: *Eigen Tijd*. De pilot is een samenwerking van gemeente Almere, Zorggroep Almere, De Schoor, Stichting Nusantara Zorg en de VMCA.

Eigen Tijd is een ontmoetingsplek voor mantelzorgers die tijd voor zichzelf nodig hebben om even op adem te komen en te ontspannen. Als het moeilijk is voor de mantelzorger om de zorgvrager thuis te laten, kan deze meekomen. Men vindt er een luisterend oor en antwoord op vragen en informatie over mantelzorg thema's en activiteiten.

Er is veel tijd geïnvesteerd in het toegankelijk maken en promoten van dit aanbod voor deelnemers. Naar aanleiding van ervaringen van deelnemers is het programma eind 2017 uitgebreid met activiteiten. Ook het wijkteam en buurtbewoners zijn betrokken bij deze inloop. Door ontmoeting van buurtbewoners met de aanwezige mantelzorgers bleek een aantal buurtbewoners zichzelf ook als mantelzorger te herkennen, waardoor zij bewust werden van hun eigen situatie en bekend raakten met de mogelijkheden voor ondersteuning. Inmiddels zijn er 15 unieke deelnemers.

Kennis over respijtzorg is up-to-date gehouden bij de participatie-adviseurs en wijkwerkers van de gemeente Almere door scholing vanuit het Expertisecentrum Mantelzorg. Informatie werd gegeven over informele vormen van respijtzorg. Ook kwam beeldvorming over (gebruik maken van) respijtzorg aan bod en drempels die mantelzorgers kunnen ervaren bij het aanvragen van respijtzorg.

### **8.3 Onderzoek 'Vrijwillige inzet bij mensen met dementie en hun mantelzorgers'**

Voor het langer thuis wonen van mensen met dementie is de inzet van vrijwilligers essentieel. Vrijwillige inzet kan overbelasting van mantelzorgers verminderen en de kwaliteit van leven van mensen met dementie bevorderen. In de toekomst wordt gehoopt op (nog) meer inzet van meer vrijwilligers bij mensen thuis.

Het Verwey-Jonker Instituut en LOVZ/NOV en Hulp bij Dementie doen sinds maart 2016 onderzoek naar de aard, omvang en diversiteit van het vrijwilligerswerk rond mensen met dementie in Nederland en naar de ervaringen van betrokkenen in vier lokale praktijken. De VMCA is een van deze praktijken. Het onderzoek vindt plaats binnen het ZonMw-programma Memorabel.

Onder coördinatie van de VMCA zijn binnen Almere betrokkenen bevestigd over hun praktijkervaringen met vrijwillige inzet bij mensen met dementie en hun mantelzorgers.

Deelgenomen hebben: coördinatoren van de Intensieve Vrijwillige Thuishulp, de Projectcoördinator Informele Zorg van de VMCA, vrijwillige begeleiders van de Vriendenkring Dementie, alle ketennetwerk partners dementie in Almere, vrijwilligers die ondersteuning bieden bij mensen met dementie en hun mantelzorgers, vrijwillige begeleiders van de Samen erop uit/Samen aan tafel activiteiten en mantelzorgers. Ook de bezoekers van de 'Samen aan tafel' activiteit zijn bevestigd naar hun ervaringen.

Alle uitkomsten van dit groots opgezette onderzoek worden verwerkt en in de loop van 2018 verwacht.

## **9. De bijdrage van de VMCA aan financiële zelfredzaamheid van Almeerders**

### **9.1 Huisbezoeken Armoede Hotspots**

Het doel van de huisbezoeken is het gebruik van inkomensondersteunende maatregelen te verhogen en sociale participatie van bewoners te bevorderen. In vooraf geselecteerde straten bellen vrijwilligers bij bewoners aan om informatie te geven over financiële regelingen, toeslagen, sociale voorzieningen en bespreken zij welke mogelijkheden er zijn om actief deel te nemen aan de maatschappij. De insteek is een breed gesprek te voeren.

Om optimaal aan te sluiten op dat wat er speelt in de wijk is er in 2017 voor gekozen om nauwer samen te werken met het wijkteam en andere sociale partners in de wijk. Zo is begonnen met het houden van een startbijeenkomst met de sociale partners bij de start in een wijk, waarin o.a. werd afgestemd op de problematiek in de wijk, selectie van straten en wensen ten aanzien van samenwerking. Daarnaast werkte de coördinator vanaf een werkplek in het wijkteam wat de samenwerking heeft vergroot.

De wijken die in 2017 zijn bezocht zijn: Poort (afgerond in februari 2017), Staatsliedenwijk (afgerond in april 2017) en Tussen de Vaarten (afgerond in december 2017).

In totaal is er in 2017 bij 1.290 huishoudens aangebeld, 56% van deze huishoudens is bereikt en in 122 huishoudens zijn gesprekken gevoerd (10%). In 2017 zijn iets meer huishoudens bereikt ten opzichte van 2016, 56% in 2017 ten opzichte van 46% in 2016. Dit is waarschijnlijk het resultaat van het type wijk en de bredere aanpak waarbij nauwere samenwerking is gezocht met wijkteam en sociale partners.

Het type adviezen is niet afwijkend van de eerder gelopen wijken. Bij de helft van de gesprekken is verwezen naar het wijkteam. Bewoners zijn geadviseerd over financiële regelingen en sociale voorzieningen zoals berekenuwrecht.nl, juridisch loket, bijzondere bijstand, woonkostentoeslag, jeugdportfonds, e.d. De informele adviezen hadden voornamelijk betrekking op activiteiten in de wijk, vrijwilligerswerk, het Expertisecentrum Mantelzorg en vrijwilligersprojecten zoals Burennetwerk en het Gilde. Vrijwilligers hebben van bewoners veel positieve reacties op de huisbezoeken ontvangen.

### **9.2 Gilde Administratieve adviezen**

De vrijwilligers van Administratieve adviezen bieden hulp bij zowel eenmalige als structurele vragen op het gebied van financiën en administratie.

Meer informatie hierover wordt gegeven in hoofdstuk 11 over het Gilde Almere, paragraaf 11.2.

### **9.3 Administratieve spreekuren wijkteams**

Zie hiervoor hoofdstuk 3, paragraaf 3.2, Administratieve spreekuren.

## **10. Aanpak laaggeletterdheid**

### **10.1 Taal in Huis**

Taal in Huis is een één-op-één begeleidingstraject, waarbij een getrainde taalvrijwilliger en een laaggeletterde eenmaal per week afspreken bij de deelnemer thuis of in bijvoorbeeld de bibliotheek of het buurthuis. Taal in Huis maakt deel uit van een samenwerkingsverband met diverse partnerorganisaties op het gebied van bestrijding laaggeletterdheid. Doel van het traject is deelnemers met een taalvraag zó te begeleiden, dat ze hun doelstelling na een jaar kunnen behalen. Ook wordt er binnen dit jaar gezocht naar een passend vervolgetraject om verder te gaan met taal.

In het begin van het jaar heeft er een personeelwisseling plaatsgevonden en heeft het project een nieuwe coördinator.

Deelnemers melden zich zelf of komen via het eigen netwerk. Daarnaast worden ze aangemeld door de wijkteams, diverse andere hulpverleners of door één van onze partners. Ook wordt er actief gezocht naar deelnemers. Dit jaar is er een facebookcampagne gehouden die 12 nieuwe deelnemers heeft opgeleverd, waaronder een aantal NT1-ers (mensen voor wie Nederlands de moedertaal is).

Dit jaar hebben diverse deelnemers hun traject afgerond. Nog lopende koppelingen hebben al de nodige successen opgeleverd: 3 deelnemers hebben een (betere) baan gevonden, 5 deelnemers zijn doorgestroomd naar een andere vorm van vervolgonderwijs (waaronder twee NT1-ers), 3 deelnemers zijn (meer) vrijwilligerswerk gaan doen en 5 deelnemers zijn in contact gebracht met het wijkteam of gestart met een cursus bij het buurtcentrum.

Er zijn ook enkele deelnemers gestopt in verband met persoonlijke problemen, anderen zijn uiteindelijk helemaal niet gestart. Op dit moment is er een wachtlijst.

Het aantal vrijwilligers is ongeveer gelijk gebleven. Het werven van vrijwilligers heeft continu aandacht. Zo is er een facebookcampagne gehouden, naast andere wervingsacties. Als vrijwilligers stoppen is dat meestal omdat ze een baan hebben gevonden, door veranderde persoonlijke omstandigheden of omdat ze een andere verwachting hadden van het begeleiden van een laaggeletterde. Om dit laatste te voorkomen, wordt er tijdens intake en basistraining nog meer aandacht besteed aan motivatie, oplossingsgericht coachen en verwachtingen. Ook zijn er workshops voor vrijwilligers op dit gebied georganiseerd en zijn er intervisiegroepen.

Taalvrijwilligers zijn over het algemeen zeer sociale en betrokken personen. Hun valkuil hierbij is dat ze soms (te) veel van de deelnemer verwachten of dat ze verstrikt raken in diens persoonlijke problemen. Goede begeleiding van de vrijwilligers, ook op didactisch gebied, is zeer belangrijk.

### **10.2 Impuls laaggeletterdheid**

Per september 2017 is er gestart met een impuls bestrijding laaggeletterdheid onder de naam 'Doe mee met taal', vanuit aanjaaggelden Onderwijs. Deze impuls is een samenwerkingsverband tussen De Schoor, de VMCA en Humanitas en is speciaal gericht op het vinden/bereiken van meer NT1-ers (mensen voor wie Nederlands de moedertaal is). Ook is er nauwe samenwerking met de Stichting Lezen en Schrijven en de Nieuwe Bibliotheek. Daarnaast worden in de volgende fase ook de formele taalaanbieders hierbij betrokken.

De VMCA heeft, samen met de partners, het projectplan opgesteld en deze gepresenteerd aan de gemeenteraad. Ook heeft de VMCA een start gemaakt met de communicatie: het opstellen van een communicatieplan en het achterhalen van de motieven van huidige deelnemers, om zodoende gerichte acties te kunnen uitzetten. Hiervoor is de methodiek van narratieven en sensemaking gebruikt. Begin 2018 zal een brede campagne voor de werving van NT1-ers gestart gaan worden.

Daarnaast zijn diverse trainingen voorbereid en verder ontwikkeld, samen met Stichting Lezen en Schrijven, en is er via de Vrijwilligersacademie een workshop 'Herkennen en doorverwijzen' gegeven en zijn de vrijwilligers van de administratieve inloopsprekuren getraind op dit thema.

## **11. Gilde Almere**

Het Gilde is een vrijwilligersgroep en bestaat grotendeels uit vijftigplussers. Deze Almeerders hebben een schat aan kennis en ervaring en willen deze graag delen met anderen. Het Gilde biedt hulp en ondersteuning op diverse gebieden.

### **11.1 Computerhulp**

Computerhulp bestaat uit ervaren vrijwilligers die hulp bieden bij computervragen en -problemen van allerlei aard. De vrijwilligers bezoeken de hulpvragers thuis. Het aantal aanvragers is gedaald, het aantal verrichtingen is echter gelijk gebleven.

De daling van het aantal aanvragers ten opzichte van 2016 wordt grotendeels veroorzaakt door de ondersteuning die geleverd wordt door zowel familieleden als ook vrijwilligers via wijkteams en andere projecten. De relatieve stijging van het aantal verrichtingen ten opzichte van 2016 wordt deels veroorzaakt door de complexiteit/toevoeging van handheld computers, zoals de iPad en de in opmars zijnde smartphone en vooral in de samenwerking tussen deze apparatuur en reeds aanwezige apparatuur.

Tevens wordt steeds meer andersoortige apparatuur toegevoegd aan het in huis aanwezige netwerk, zoals TV- en multimedia-apparatuur die bediend kan/moet worden vanuit de aanwezige computer.

### **11.2 Administratieve adviezen**

De vrijwilligers van de werkgroep Administratieve adviezen geven hulp aan mensen met problemen bij hun administratie of financiën en helpen bij de belastingaangifte. Ook wordt doorverwezen naar Plangroep indien er sprake is van schulden.

Het aantal aanvragen is licht gedaald, waarschijnlijk een gevolg van de administratieve inloop-sprekuren in de wijkteams. Er is een samenwerking aangegaan met de Nieuwe Bibliotheek in Almere Stad, om daar belastingsprekuren op te starten, voor advies en hulp bij het invullen van de aangifte. De bevindingen in 2017 waren positief, daarom zal de samenwerking ook in 2018 vervolg krijgen en tevens uitgebreid worden naar de bibliotheek in Almere Haven.

### **11.3 SamenSprak**

Anderstalige inwoners van Almere die hun spreekvaardigheid willen verbeteren, ook na of tegen het einde van hun inburgeringscursus, kunnen terecht bij SamenSprak. Eén-op-één wordt wekelijks met een vrijwilliger het Nederlands geoefend. De vrijwilliger en de anderstalige bepalen in onderling overleg waar, wanneer en waarover gesproken wordt. Het aantal deelnemers is opnieuw licht gestegen: 157 anderstaligen zijn geholpen bij het oefenen van de spreekvaardigheid in het Nederlands.

### **11.4 Correctiehulp**

Het blijkt voor sommige mensen moeilijk een officieel document, zoals (sollicitatie)brieven, scripties, verslagen, etc., te schrijven zonder stijl- en/of taalfouten. Zij kunnen voor correctiehulp Nederlands terecht bij Gilde vrijwilligers. In 2017 zijn 20 aanvragers geholpen. Daarnaast zijn ook doorverwijzingen geweest naar SamenSprak of een andere aanbieder op het gebied van taal.

### **11.5 Coach4you**

Coach4you is een preventief mentorproject voor leerlingen uit groep 8 die extra ondersteuning kunnen gebruiken bij de overstap naar de middelbare school. Dat kan zijn omdat ze te maken hebben met leerproblemen of wat te overwinnen hebben op sociaal-emotioneel gebied. Het kan ook zijn dat er, om wat voor reden dan ook, van huis uit weinig begeleiding is. Voor deze kinderen is het mogelijk om gedurende het eerste jaar op de middelbare school begeleid te worden door een speciaal daarvoor getrainde, vrijwillige coach. De coach betreft ook de ouder(s)/verzorger(s) bij de begeleiding, zodat zij de ondersteuning van hun kind na het eerste jaar over kunnen nemen. Een koppelingstraject duurt ongeveer één tot anderhalf jaar. In 2017 hebben 35 kinderen ondersteuning gekregen door een vrijwillige coach.

Tot eind november werd het werven van coaches en leerlingen gedaan door vrijwillige coördinatoren. Zij zorgden daarnaast ook voor de ondersteuning van de coaches en onderhielden contact met de landelijke organisatie van Coach4you. In de loop van de tijd echter nam de vraag om coaching toe en is gebleken dat het uitvoeren van al deze taken (veel) meer inzet vraagt dan een vrijwillige coördinator redelijkerwijs kan bieden. Diverse vrijwillige coördinatoren hebben elkaar opgevolgd en zijn allen ook weer afgehaakt. In het kader van het programma Kind en Armoede heeft Coach4you met financiële steun van de gemeente Almere per 1 december 2017 een betaalde coördinator aan kunnen trekken. Hierbij is de doelstelling het bieden van continuïteit van het coaching-project, verdere professionalisering en het uitbreiden van het aantal mentorkoppels.

### **11.6 Wandelingen**

Het Gilde heeft diverse vrijwilligers die als stadsgidsen wandelaars leiden door vooral het centrum van de stad. Zij fungeren ook als gidsen voor de VVV Almere. Het aantal wandelaars is opnieuw licht toegenomen, maar liefst ruim 600 deelnemers hebben al wandelend Almere beter leren kennen.



## 12. De inhoudelijke resultaten

HOOFDSTUK	PROJECT		
	<b>ALGEMEEN</b>		
		<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Totaal aantal vrijwilligers binnen de VMCA	1.067	1.166
<b>2</b>	<b>De organisatie VMCA</b>		
<b>2.6</b>	<b>Externe communicatie</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Gemiddeld aantal bezoekers per maand website www.vmca.nl	5.847	3.349
	- waarvan unieke bezoekers	3.490	1.855
	- aantal paginaweergaven	358.065	372.643
<b>3</b>	<b>De VMCA in de wijken</b>		
<b>3.3</b>	<b>Maatschappelijke begeleiding Vluchtelingen (MBV)</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	10	14
	<b>Vluchtelingen</b>		
	Aantal nieuw aangemelde vluchtelingen	214	143
	- waarvan volwassenen	116	79
	- waarvan kinderen	98	64
<b>3.4</b>	<b>Burennetwerk</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	318	456
	Aantal actieve vrijwilligers per 31-12	206	306
	Aantal nieuwe vrijwilligers	53	100
	Aantal gestopte vrijwilligers	112	150
	Aantal bemiddelaars op 31-12 (vrijwilligers)	11	13
	<b>Hulpvragers</b>		
	Totaal aantal hulpvragers	623	685
	Nieuwe hulpvragers	317	393
	<b>Hulpvragen en bemiddelingen</b>		
	Totaal aantal hulpvragen	1.190	1.413
	Aantal bemiddelingen	930	1.083
	<b>Verrichtingen</b>		
	Totaal aantal verrichtingen	11.846	16.514
	Vriendschappelijk huisbezoek	4.695	5.056
	Wandelhulp (incl. wandelprojecten)	1.346	4.742
	Begeleiding arts/instanties	195	127
	Boodschappen	1.380	2.493
	Klusjes	327	255
	Tuinen	1.452	1.046
	(Begeleiding) vervoer binnen Almere	305	509
	(Begeleiding) vervoer buiten Almere	104	44
	Vervoer kinderen	99	124
	Knoppenhulp	52	57
	Scootmobieleaanvragen	650	969
	Administratie	144	164
	Computerles beginners	52	84
	Fietsmaatje	158	268
	Bibliotheekboeken ruilen	48	4
	Hond uitlaten	207	539
	Tolken inzet	136	33
	Diversen	496	355

HOOFDSTUK	PROJECT		
4	<b>Van Steunpunt Vrijwilligerswerk naar Expertisecentrum Vrijwillige Inzet</b>		
4.2	<b>Versterken van het lokale vrijwilligerswerk</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal unieke organisaties info/advies/ondersteuning gegeven	135	132
	Totaal aantal contacten met organisaties	509	807
4.2	<b>Nieuwsbrieven</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal nieuwsbrieven	10	9
4.2	<b>NL Doet (10 en 11 maart)</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal vrijwilligers	1.229	1.021
	Aantal vrijwilligersklussen	80	97
4.2	<b>Informatiebijeenkomsten</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal bijeenkomsten	21	20
	Totaal aantal deelnemers	154	200
	Overige netwerkbijsamenkomsten	8	11
4.2	<b>Vrijwilligersraad</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal panelleden	47	30
	Aantal raadsleden	7	5
4.3	<b>Talent in de Buurt (tot en met april 2017)</b>	2017 t/m april	Behaald in 2016
	Aantal aanmeldingen/intakes	5	31
	- aantal bemiddelingen naar vrijwilligerswerk	5	29
	- aantal lopende bemiddelingen	0	0
	Aantal afgesloten trajecten, incl. bemiddelingen	5	31
4.3	<b>Divers Talent</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal aanmeldingen	53	50
	Aantal intakes	49	46
	- in traject na intake	12	25
	- alleen intake- en begeleidingsgesprek (zelfredzaam)	35	20
	- lopende bemiddelingen	0	0
	Aantal voortijdig gestopt	2	1
	Aantal bemiddelingen naar vrijwilligerswerk	30	36
4.3	<b>Aandacht voor Elkaar</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal intakes potentiële deelnemers	22	17
	Aantal deelnemers ingestroomd	22	12
	Aantal gegeven trainingen	2	2
	Aantal deelnemers getraind door VMCA	19	8
	Aantal bemiddeld	18	7
	Aantal nog lopende bemiddelingen	1	1
4.4	<b>Vrijwilligersacademie Almere</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Aantal aangeboden workshops/trainingen	98	133
	- waarvan georganiseerd door/via VMCA	21	22
	- waarvan georganiseerd door externen	77	112
	Aantal deelnemers	518	564
	- bij aanbod VMCA	214	240
	- bij aanbod externen	304	324
4.6	<b>Vrijwilligerswerk en het bedrijfsleven</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Totaal aantal klussen	3	13
	Totaal aantal bemiddelde vrijwilligers	30	272
	Nieuw aangeboden tijdelijke vacatures (tot max. 6 maanden)	114	79
	Aantal tijdelijke vacatures per 31-12	87	67
4.7	<b>Informatie over vrijwillige inzet (Vrijwilligers Vacaturebank)</b>	Behaald in 2017	Behaald in 2016
	Nieuw aangeboden vacatures	455	382
	- waarvan structureel	341	303
			79
	Aantal vacatures per 31-12	430	352
	Totaal aantal aangeboden vacatures	804	1.059
	Totaal aantal bezoekers	107	132
	Totaal aantal digitaal bekeken vacatures	64.550	61.162
	Aantal geabonneerden Vacatureservice	633	591

HOOFDSTUK	PROJECT		
<b>5</b>	<b>Iedereen doet mee en als dit niet lukt is er een vangnet</b>		
<b>5.1/5.2</b>	<b>Intensieve Vrijwillige Thuishulp/ Buddyzorg en Vrijwillige Terminale Zorg</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	155	160
	- waarvan studenten	15	24
	Vrijwilligers per 31-12	114	115
	- waarvan studenten	3	12
	Nieuwe vrijwilligers	40	54
	- waarvan studenten	3	14
	Vrijwilligers gestopt	42	43
	- i.v.m. einde stage	12	12
	Aantal vrijwilligers VPTZ (Vrijw. Palliatieve Terminale Zorg)	36	35
	Vrijwilligers VPTZ per 31-12	32	31
	<b>Hulpvragers</b>		
	Totaal aantal hulpvragers	276	264
	Aantal nieuwe hulpvragers	122	126
	Chronisch zieken	85	85
	Niet aangeboren hersenletsel (NAH)	61	54
	Dementerenden	87	88
	Terminale patiënt/buddy voor kanker	42	37
	Aantal cliënten die hulp hebben ontvangen	211	214
	- waarvan chronisch zieken	63	73
	- waarvan niet aangeboren hersenletsel (NAH)	51	43
	- waarvan dementerenden	59	66
	- waarvan terminale patiënt/buddy voor kanker	38	32
	<b>Uren hulpinzet</b>		
	Totaal aantal hulpuren	24.048	23.860
	Chronisch zieken	8.964	8.560
	Niet aangeboren hersenletsel (NAH)	6.604	5.596
	Dementerenden	5.532	7.180
	Terminale patiënt/buddy voor kanker	2.948	2.524
	<b>Koppelingen</b>		
	Totaal aantal koppelingen	239	256
	Aantal nieuwe koppelingen	119	154
	- waarvan bij nieuwe cliënten	88	119
	- waarvan bij bestaande cliënten	31	35
<b>5.3</b>	<b>Vriendschap op Maat</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	71	80
	Vrijwilligers per 31-12	45	49
	Nieuwe vrijwilligers	22	23
	Gestopte vrijwilligers	25	31
	<b>Hulpvragers / deelnemers</b>		
	Totaal aantal hulpvragers	115	118
	Nieuwe hulpvragers	51	46
	Aantal hulpvragers uitgestroomd	51	30
	Hulpvragers per 31-12	80	88
	Hulpvragers op wachtlijst	27	64
	<b>Koppelingen</b>		
	Totaal aantal koppels	91	91
	Nieuwe koppels	38	36
	Ontkoppelde koppels	34	38
	Koppels per 31-12	51	53
	<b>Telefonisch contact</b>		
	Totaal aantal koppels	2	4
	Nieuwe koppels	0	1
	Ontkoppelde koppels	1	3
	Koppels per 31-12	1	2
	<b>Groepscontacten</b>		
	Totaal aantal groepen	2	2
	Nieuwe groepen	0	1
	Ontkoppelde groepen	0	0
	Groepen per 31-12	2	2
	Aantal hulpvragers binnen groepen per 31-12	11	7
	<b>Overige bemiddelingen*</b>	5	5
	* Vallen niet direct onder VoM, zoals ondersteuning bezoek broer cliënt; wekelijks post client; ondersteuning vervoer cliënt; cliënt gaat grasmaaien in zomermaanden		
	- waarvan structureel	0	3
	- waarvan incidenteel	5	2

HOOFDSTUK	PROJECT		
<b>5.4</b>	<b>Vriendenkringen</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	17	24
	Vrijwilligers per 31-12	14	14
	Nieuwe vrijwilligers	3	5
	Gestopte vrijwilligers	3	10
	<b>Hulpvragers / deelnemers</b>		
	Totaal aantal hulpvragers	216	246
	Nieuwe hulpvragers	45	77
	Uitgeschreven hulpvragers	52	75
	Hulpvragers per 31-12	164	171
	waarvan op wachtlijst	45	42
	<b>Koppelingen</b>		
	Totaal aantal vriendenkringen	30	36
	Nieuwe vriendenkringen	8	16
	Gestopte vriendenkringen	11	14
	Waarvan zelfstandig verder	4	9
	Vriendenkringen per 31-12	19	22
	Aantal koppelingen van duo's (zonder vrijwilliger)	6	7
<b>5.5</b>	<b>Super Cool!</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	83	65
	- waarvan via deelnemende sportverenigingen	44	29
	- waarvan specifiek voor Super Cool! (verhuizen mee met de activiteiten van de deelnemende verenigingen)	32	25
	- waarvan stagiairs	7	11
	Aantal vrijwilligers per 31-12	72	49
	- waarvan via deelnemende sportverenigingen	44	27
	- waarvan specifiek voor Super Cool!	28	16
	- waarvan stagiairs	0	6
	<b>Deelnemers</b>		
	Totaal aantal unieke deelnemers	77	75
	- waarvan structureel	39	32
	- waarvan incidenteel	38	43
	- waarvan nieuwe deelnemers die nog nooit eerder in de voorgaande jaren hebben meegedaan	26	
	Aantal unieke deelnemers bij darten (6 lessen)	19	18
	Aantal unieke deelnemers bij karate (6 lessen)	16	15
	Aantal unieke deelnemers bij skeeleren (6 lessen)	29	33
	Aantal unieke deelnemers bij atletiek (6 lessen)	23	34
	Aantal unieke deelnemers bij wandelen (6 lessen)	29	35
	Aantal unieke deelnemers bij fietsen (6 lessen)	22	30
	Aantal unieke deelnemers bij hockey (3 lessen)	19	
	Aantal unieke deelnemers bij dansen (5 lessen)	25	
	Aantal unieke deelnemers bij schaatsen (5 lessen)	28	25
	Aantal deelnemers per 31-12	39	32
	<b>Koppelingen</b>		
	Totaal aantal maatjeskoppels	17	23
	Gestopte bemiddelingen	5	9
	Aantal koppelingen per 31-12	12	14

HOOFDSTUK	PROJECT		
<b>6</b>	<b>Expertisecentrum Mantelzorg</b>		
<b>6.1</b>	<b>Expertise en samenwerking</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Aantal deelnemers aan trainingen/workshops professionals	46	0
	Voorlichting op locatie/presentaties (totaal aantal bezoekers)	135	62
	Aantal professionals op Inspiratiebijeenkomst	38	0
	Vragen externen	30	51
<b>6.2</b>	<b>Vinden</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Totaal aantal mantelzorgers	3.665	3.058
	- waarvan jonge mantelzorgers	533	449
	Aantal nieuwe mantelzorgers	842	1.107
	- waarvan binnengekomen via Mantelzorgwaardering	628	728
	- waarvan jonge mantelzorgers	93	66
	Aantal ex-mantelzorgers	41	45
	Bijeenkomst nieuwe mantelzorg (nieuw in 2017)	29	nvt
<b>6.3</b>	<b>Versterken</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Aantal contacten met mantelzorgers in de categorie versterken	3.849	3.277
	- waarvan individuele ondersteuning volwassen mantelzorgers (vmz) (aantal contactmomenten)	2.352	1.799
	- waarvan individuele ondersteuning jonge mantelzorgers (jmz) (aantal contactmomenten)	493	664
	- waarvan contacten via activiteiten vmz in de categorie versterken (incl. cursussen)	653	651
	- waarvan contacten via activiteiten jmz in de categorie versterken (incl. cursussen)	351	163
	Aantal deelnemers aan Cursus Time Management (voorheen In Balans) *	19	16
	(cursus bestaat uit 6 dagdelen)		
	Aantal deelnemers aan Cursus NAH *	14	18
	(cursus bestaat uit 6 dagdelen)		
	Aantal deelnemers aan Autismore training jonge mantelzorgers (training bestaat uit 4 dagdelen)	nvt	3
	Aantal deelnemers aan Gelukskoffer-training jonge mantelzorgers (training bestaat uit 6 dagdelen)	in 2017 verwerkt in activiteiten	5
	Aantal deelnemers aan KOPP-training jonge mantelzorgers (training bestaat uit 6 dagdelen)	12	nvt
	Aantal deelnemers aan voorlichting mantelzorg op cursus Partners Autisme	8	0
	Aantal deelnemers aan voorlichting mantelzorg op cursus Omgaan met dementie	6	8
	Aantal deelnemers aan Gesprekstafel NAH (mz + zv) (voorheen Podium)	77	109
	Aantal deelnemers aan Gesprekstafel (partners met) ASS (mz + zv) (voorheen Podium)	30	48
	Aantal deelnemers aan Podium Dementie (voorheen gespreksgroep)	in 2017 vriendenking	34
	Aantal deelnemers aan Gesprekstafel GGZ/Psychiatrie	14	25
	Aantal deelnemers aan Gesprekstafel Algemeen	21	nvt
	Aantal deelnemers aan Inspiratiemiddag/-avond of Themabijeenkomst	148	204
	Aantal deelnemers aan Bijeenkomst Na-de-Zorg	11	4
	<b>Maatjes jonge mantelzorgers</b>		
	Totaal aantal hulpvragen jonge mantelzorgers	29	30
	Totaal aantal vrijwilligers	21	20
	Totaal aantal bemiddelingen	17	8
	Gestopte bemiddelingen	6	7
	Aantal kinderen op de wachtlijst per 31-12	7	nvt
<b>6.4</b>	<b>Verlichten</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Aantal contacten via activiteiten met vmz in de categorie verlichten	3.931	1.171
	Aantal contacten via activiteiten met jmz in de categorie verlichten	154	230
	Aantal aanvragen Mantelzorgwaardering	2.580	1.843
	Aantal nieuwe aanvragen bewijs van Inschrijving HHT (vanaf april 2016)	175	228
	Tijd voor jezelf (voorheen vrij-van-zorg) (aantal bezoekers)	33	53
	Dag van de Mantelzorg (aantal volwassen deelnemers)	430	357
	Dag van de Mantelzorg (aantal jonge mantelzorgers)	46	55
	Samen erop uit (voorheen verwenmiddag) NAH en Dementie (aantal bezoekers mz + zv)	190	346
	Samen aan tafel (voorheen verwenmiddag) NAH en Dementie (aantal bezoekers mz + zv)	323	415
		waarvan uniek: 146	waarvan uniek: 137
<b>6.5</b>	<b>Verbinden</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Aantal contacten via activiteiten met vmz in de categorie verbinden	278	166
	Aantal contacten via activiteiten met jmz in de categorie verbinden	0	58
	Mantelzorgdebat (aantal bezoekers mz, profs en vw)	98	74
	Alzheimer café	74	32
	Autisme café	51	15
	NAH ontmoetingspunt (café) (vanaf 2016)	25	10
	Parkinson café	30	35
<b>6.6</b>	<b>Mantelzorgplein Almere (operationeel vanaf 3 oktober 2017)</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Aantal bezoekers website	1.159	n.v.t.
	- waarvan uniek	816	n.v.t.

HOOFDSTUK	PROJECT		
<b>7</b>	<b>Ontwikkeling van Almeerse kinderen en jongeren</b>		
<b>7.1</b>	<b>Matching Talents</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers/coaches</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	71	74
	Aantal vrijwilligers /coaches per 31-12	45	59
	Aantal nieuwe vrijwilligers / coaches	12	19
	Aantal gestopte vrijwilligers / coaches	26	25
	<b>Jongeren</b>		
	Totaal aantal jongeren	87	86
	Aantal nieuw aangemelde jongeren	36	54
	Aantal ingestroomde jongeren	30	43
	Aantal jongeren wel intake niet gekoppeld	6	11
	- waarvan verwezen i.v.m lopende problematiek	0	1
	- waarvan gebrek motivatie	6	10
	Aantal jongeren uitgestroomd	46	33
	- waarvan succesvol: doelstellingen behaald	23	18
	- waarvan doorverwezen	8	3
	- waarvan tussentijds gestopt (bijv. door niet nakomen van afspraken etc.)	15	12
	<b>Koppels</b>		
	Totaal aantal koppels	73	75
	Aantal koppels per 31-12	27	37
<b>7.2</b>	<b>Groepstrainingen jongeren</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Aantal groepstrainingen	11	13
	Aantal aangemelde deelnemers	149	100
	Aantal definitieve deelnemers	130	85
	Aantal vrijwillige trainers (Train-de-trainer cursus afgerond)	11	11
<b>7.3</b>	<b>Jonge mantelzorgers / Gewoon Opgroeien (voor resultaten zie hoofdstuk 6.3)</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
<b>8</b>	<b>De VMCA in de ketenzorg dementie</b>		
	De resultaten van Intensieve Vrijwillige Thuishulp vindt u in hoofdstuk 5.1/5.2.		
	De resultaten van mantelzorgers en dementie vindt u in hoofdstuk 6.		
<b>9</b>	<b>De bijdrage van de VMCA aan financiële zelfredzaamheid van Almeerders</b>		
<b>9.1</b>	<b>Huisbezoeken Armoede Hotspots</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	13	18
	Aantal vrijwilligers per 31-12	7	11
	Aantal nieuwe vrijwilligers	2	11
	Aantal gestopte vrijwilligers	6	11
	<b>Huishoudens</b>		
	Totaal aantal huishoudens aangeboden	1.290	1.515
	Aantal bereikte huishoudens	720	703
	Aantal huishoudens gesprekken gevoerd	122	160

HOOFDSTUK	PROJECT		
<b>10</b>	<b>Aanpak laaggeletterdheid</b>		
<b>10.1</b>	<b>Taal in Huis</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	<b>Vrijwilligers</b>		
	Totaal aantal vrijwilligers	56	59
	Vrijwilligers per 31-12	39	38
	Nieuwe vrijwilligers	16	26
	Gestopte vrijwilligers	27	21
	<b>Hulpvragers / deelnemers</b>		
	Totaal aantal hulpvragers	79	59
	Nieuwe hulpvragers	39	37
	Aantal uitgestroomde hulpvragers	33	19
	Hulpvragers per 31-12	46	40
	<b>Koppelingen</b>		
	Aantal koppelingen	36	44
	Nog te koppelen	11	2
<b>11</b>	<b>Gilde</b>	<b>Behaald in 2017</b>	<b>Behaald in 2016</b>
	Aantal aanbieders/vrijwilligers per 31-12	121	129
<b>11.1</b>	<b>Computerhulp</b>		
	Aantal vrijwilligers	9	10
	Aantal aanvragers	58	81
	Aantal verrichtingen	107	107
<b>11.2</b>	<b>Administratieve adviezen</b>		
	Aantal vrijwilligers	26	25
	Aantal aanvragers	224	219
	Aantal verrichtingen	150	229
	Aantal 'vaste' aanvragers (frequente contacten)	68	95
	Aantal bezoeken bij 'vaste' aanvragers (frequente bezoekers)	393	635
<b>11.3</b>	<b>SamenSprak</b>		
	Aantal vrijwilligers	48	54
	Aantal deelnemers	157	150
<b>11.4</b>	<b>Correctiehulp</b>		
	Aantal vrijwilligers	9	11
	Aantal aanvragers	20	21
<b>11.5</b>	<b>Coach4you</b>		
	Aantal vrijwilligers	36	21
	Aantal nieuw gekoppelde jongeren	19	21
	Totaal aantal gekoppelde jongeren	35	36
	Aantal koppels per 31-12	18	16
<b>11.6</b>	<b>Wandelingen</b>		
	Aantal vrijwilligers	8	9
	Aantal deelnemers	621	614

Totaal VMCA en De Schoor, 2017													
Totaal 2017	Totaal aantal personen met verbinding Welzijn en vrijwilligerswerk	Is vrijwilliger (geworden)	Is actieve buurtbewoner (geworden)	Is actieve wijkteamvrijwilliger geworden	Doorverwezen naar een voorliggende collectieve voorziening	Doorverwezen naar voorliggende individuele voorziening	Doorverwezen naar formele voorziening (met indicatie)	Doorverwezen naar Plangroep	Mantelzorg ontvangen	Mantelzorg gaan geven	Is hier sprake van activering en/of preventie	Aantal collectieven opgezet/uitgebreid	Aantal bezoekers administratieve gesprekken
<b>West</b>													
Stedenwijk	98	16	20	7	27	18	3	4	1	1	77	20	88
Stad Midden	593	48	63	9	321	70	13	10	0	2	473	13	476
Literatuurwijk	165	40	21	6	63	57	46	2	20	24	115	17	117
Noorderplassen	17	2	10	0	6	1	1	0	2	5	17	7	0
Muziekwijk	210	28	22	14	155	96	33	4	39	15	155	14	95
<b>Poort Haven</b>													
Poort	267	51	39	33	96	81	9	3	3	9	218	40	68
Haven Binnenring	232	38	37	7	104	104	42	3	26	17	194	26	247
Haven Buitenring	<i>samen met binnenring</i>												
<b>Oost</b>													
Tussen de Vaarten	203	39	9	16	80	41	31	8	1	8	113	21	49
Filmwijk	321	58	55	7	93	53	24	0	9	21	248	14	127
Waterwijk/Verzetswijk	50	18	29	14	28	9	13	2	15	12	59	12	47
Danswijk/Parkwijk	126	30	35	17	57	39	24	0	8	8	74	35	98
<b>Buiten</b>													
Buiten Midden	146	9	9	3	60	40	40	2	21	25	51	25	68
Buiten Noordwest	113	9	17	7	52	16	4	2	6	4	71	21	135
Buiten Oost	300	23	18	0	95	112	20	9	14	20	281	20	84
Zuidwest	140	6	9	16	96	79	8	1	5	4	74	13	71
<b>Totaal 2017</b>	<b>2.981</b>	<b>415</b>	<b>393</b>	<b>156</b>	<b>1.333</b>	<b>816</b>	<b>311</b>	<b>50</b>	<b>170</b>	<b>175</b>	<b>2.220</b>	<b>298</b>	<b>1.770</b>
<b>Totaal 2016</b>	<b>2.675</b>	<b>481</b>	<b>355</b>	<b>161</b>	<b>1.129</b>	<b>598</b>	<b>226</b>	<i>nvt</i>	<b>161</b>	<b>142</b>	<b>1.650</b>	<b>322</b>	<b>1.905</b>
<b>ADMINISTRATIEVE SPREEKUREN</b> <small>(zie ook meest rechtse kolom in totaaloverzicht VMCA en De Schoor, 2017)</small>													
Totaal 2017	Aantal bezoekers	woningnet	administratie ordenen	belasting	toeslagen aanvragen	vrijstelling belasting	andere						
<b>West</b>													
Stedenwijk	88	3	3	8	0	4	48						
Stad Midden	476	<i>verdeling niet bijgehouden</i>											
Literatuurwijk	117	36	41	0	0	0	39						
Noorderplassen	0	0	0	0	0	0	0						
Muziekwijk	95	17	35	14	10	2	78						
<b>Poort Haven</b>													
Poort	68	0	12	3	8	11	34						
Haven Binnenring	247	<i>verdeling niet bijgehouden</i>											
Haven Buitenring	<i>samen met Binnenring</i>												
<b>Oost</b>													
Tussen de Vaarten	49	5	1	7	5	10	30						
Filmwijk	127	15	37	14	22	20	24						
Waterwijk/Verzetswijk	47	9	20	0	6	2	10						
Danswijk/Parkwijk	98	0	2	2	3	7	82						
<b>Buiten</b>													
Buiten Midden	68	4	6	5	2	9	52						
Buiten Noordwest	135	17	1	17	11	3	85						
Buiten Oost	84	26	31	6	15	6	10						
Zuidwest	71	<i>verdeling niet bijgehouden</i>											
<b>Totaal</b>	<b>1.770</b>												