

Jaarverslag VMCA 2019

Jaarverslag 2019 Inhoudsopgave

	Pagina
Voorwoord	4
1. 2019 in vogelvlucht	5
1.1 De feiten over vrijwillige inzet en mantelzorg in Almere	
1.2 De korte versie van 2019	
1.2.1 Vrijwillige inzet, participatie en burgerkracht	
1.2.2 Mantelzorg, informele zorg en sociale netwerken	
1.2.3 Informeel en preventief werken	
1.2.4 Beleidsontwikkeling en belangenbehartiging	
2. De VMCA als organisatie	8
2.1 Waar staat de VMCA voor?	
2.2 De VMCA als expertisecentrum	
2.3 Bestuur en dagelijkse leiding	
2.4 Personeel	
2.5 Financiering en sponsoring	
2.6 Kwaliteit en bedrijfsvoering	
2.7 Externe communicatie	
2.8 Verantwoording	
2.9 De VMCA en Stichting De Hoek	
3. De VMCA in de wijken	14
3.1 De VMCA in de wijkteams	
3.2 Administratieve spreekuren van de wijkteams	
3.3 Maatschappelijke begeleiding vluchtelingen (MBV)	
3.4 Burennetwerk	
4. Expertisecentrum Vrijwillige Inzet	22
4.1 Doel	
4.2 Versterken van het lokale vrijwilligerswerk	
4.3 Aandacht voor specifieke groepen vrijwilligers	
4.4 Vrijwilligersacademie Almere	
4.5 Imago van vrijwilligerswerk	
4.6 Vrijwilligerswerk en het bedrijfsleven	
4.7 Enquête	
5. Iedereen doet mee en als dit niet lukt is er een vangnet	31
5.1 Intensieve Vrijwillige Thuishulp (IVT) en Buddyzorg	
5.2 Held in Huis	
5.3 Vrijwillige Terminale Zorg	
5.4 Vriendschap op Maat	
5.5 Vriendenkringen	
5.6 SuperCool!	
6. Expertisecentrum Mantelzorg	36
6.1 Inleiding	
6.2 Expertise en samenwerking	
6.3 Mantelzorgplein Almere	
6.4 Respijtzorg: Eigen Tijd en Held in Huis	
6.5 Vinden	
6.6 Versterken	
6.7 Verlichten	
6.8 Verbinden	

	Pagina
7. Ontwikkeling van Almeerse kinderen en jongeren	45
7.1 Matching Talents en Groepstrainingen	
7.2 Coach4you	
7.3 Jonge mantelzorgers	
8. De VMCA in de ketenzorg dementie	50
8.1 Activiteiten voor mantelzorgers en dementerenden	
8.2 Respijtzorg via de IVT	
9. De bijdrage van de VMCA aan financiële zelfredzaamheid van Almeeders	52
9.1 Huisbezoeken in de Armoede Hotspots	
9.2 Gilde Administratieve adviezen	
9.3 Administratieve spreekuren van de wijkteams	
10. Aanpak laaggeletterdheid	54
10.1 Taal in Huis	
11. Gilde Almere	56
11.1 Algemeen	
11.2 Computerhulp	
11.3 Administratieve adviezen	
11.4 SamenSprak	
11.5 Correctiehulp	
11.6 Wandelingen	
12. De inhoudelijke resultaten 2019	58

De jaarrekening 2019 wordt separaat van dit inhoudelijke verslag opgesteld.

VOORWOORD

We zien dat mensen vaker en langer thuis wonen. We zien dat meer vragen en problemen in de thuissituatie en in de Almeerse wijken moeten worden opgelost en aangepakt. De Almeerse samenleving wordt hierdoor complexer. Mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen staan met 0-1 achter, evenals mensen met een (licht) verstandelijke beperking of een psychische aandoening. We zien ook dat zelfredzaamheid haar grenzen kent. Het gebrek aan voldoende betaalbare woningen maakt dat jongeren langer thuis wonen en moeilijker hun eigen leven op kunnen bouwen. In ernstige gevallen leidt dit tot huisuitzetting van de volwassen kinderen of huiselijk geweld.

Het beroep dat op vrijwilligers en mantelzorgers gedaan wordt is steeds groter en we constateren dat mantelzorgers vaker overbelast zijn. Voor vrijwilligers geldt dat de vraag naar sterke vrijwilligers immens is en dat de beschikbare vrijwilligers lang niet allemaal zelfstandig aan de slag kunnen.

We zien ook dat veel Almeeders zich vrijwillig en met enthousiasme inzetten voor de stad en voor elkaar. Het enthousiasme en de wil om er iets van te maken maakt ons sterk. We zien ook dat al deze vrijwilligers en mantelzorgers gewaardeerd worden. Deze waardering komt van veel verschillende kanten: van Almeeders zelf, van ondernemers, bedrijven en hun serviceclubs, van maatschappelijke organisaties, van onze burgemeester en wethouders en van de gemeenteraad.

Samen bouwen we aan onze stad: we doen het met elkaar en vullen elkaar aan. Dat is de enige manier om de vragen van de bewoners vroegtijdig op te pakken en de problemen in de stad op te lossen.

In dit jaarverslag beschrijven we hoe we dit het afgelopen jaar vanuit de VMCA samen met onze vrijwilligers en mantelzorgers en met onze partners hebben aangepakt.

Dit jaarverslag is ter verantwoording van de subsidies en andere bijdragen die we ten behoeve van 2019 hebben ontvangen. De digitale publieksversie vindt u op: vmca-radar.nl.

Ik wens u veel leesplezier!

Jolien Hoek
Directeur VMCA

1. 2019 in vogelvlucht

1.1 De feiten over vrijwillige inzet en mantelzorg in Almere

Vrijwillige inzet in Almere

Ruim een derde (36%) van de volwassen Almeerders doet vrijwilligerswerk. Dat zijn ruim 55.000 Almeerders. Zij besteden per week gemiddeld ruim 5,5 uur aan hun vrijwilligerswerk. Dit staat voor ruim 15,7 miljoen uren op jaarbasis, goed voor ruim 8.400 fulltime arbeidsplaatsen.

Almeerders doen vrijwilligerswerk omdat zij zich betrokken voelen en omdat zij plezier hebben in hun vrijwilligerswerk. Vrijwilligers voelen zich steeds beter ondersteund door de organisatie waarbij zij werken. 90% van de Almeerse vrijwilligers voelt zich gewaardeerd. Een toenemend aantal Almeerders, 51% van hen die geen vrijwilligerswerk doen, geeft aan geen tijd te hebben voor vrijwilligerswerk.

Mantelzorgers in Almere

20% van de volwassen Almeerders is mantelzorger. Dat zijn ruim 30.000 Almeerders, zij zorgen voor iemand in hun naaste omgeving. De helft van hen zorgt meer dan 8 uur *en* langer dan 3 maanden voor een geliefde en biedt daarmee intensieve mantelzorg. Eén op de 10 mantelzorgers is zwaar- of overbelast, dat zijn ruim 3.000 mantelzorgers. Het aantal mantelzorgers blijft stijgen. 62% van de mantelzorgers ervaart voldoende ondersteuning vanuit hun sociale netwerk, 45% van alle mantelzorgers vindt dat er te weinig andere mantelzorgers zijn om de zorg mee te delen. 20% van de mantelzorgers vindt dat de afstemming met professionele zorgverleners beter moet. 74% van alle Almeerse mantelzorgers kent de VMCA of weet van het bestaan. In Almere Poort kennen relatief weinig mantelzorgers de VMCA.

De helft van de mantelzorgers biedt hulp aan hun ouders, bijna een kwart aan hun partner. 18% zorgt voor een ander gezinslid (kind, broer of zus of inwonend familielid).

Bovenstaande gegevens komen uit het (tweejaarlijkse) onderzoek van de gemeente Almere: Almere in de Peiling 2018 en uit de Sociale Atlas van Almere.

1.2 De korte versie van 2019

1.2.1 Vrijwillige Inzet, participatie en burgerkracht

Wat hebben we gedaan?

- We versterken en ontwikkelen vrijwillige inzet in Almere: er zijn adviesgesprekken en -trajecten geweest met 340 verschillende (vrijwilligers)organisaties en 896 vrijwilligers hebben één van de 93 workshops of trainingen gevolgd via de Vrijwilligersacademie Almere. De VMCA heeft het Handboek Vrijwillige Inzet uitgegeven. Dit handboek geeft een overzicht van alle zaken die komen kijken bij het starten van een vrijwilligersorganisatie. Voor organisaties die al jaren draaien is het een handig naslagwerk om de eigen organisatie door te lichten en waar nodig een kwaliteitsimpuls te geven.
- We bevorderen vrijwillige inzet in het algemeen en in het bijzonder van en voor specifieke groepen: De VMCA is in navolging van NL Doet gestart met de campagne Almere Doet. De verschillende aspecten en de diversiteit van het brede Almeerse vrijwilligerswerk worden in een frisse campagne uitgedragen.

- We stimuleren en faciliteren nieuwe initiatieven: De masterclasses, waarin een expert vanuit het hoger onderwijs of een nationaal kennisinstituut een thema belicht, worden goed bezocht en als waardevol ervaren en geven nieuwe inzichten. Het nieuwe Keurmerk Goed Geregeld is een kwaliteitskeurmerk voor organisaties die met vrijwilligers werken. Wethouder Roelie Bosch heeft aan het Flevoziekenhuis het eerste keurmerk Goed Geregeld uitgereikt.
- We brengen vraag en aanbod bij elkaar (makelen en schakelen) en zoeken naar een innovatieve manier om dit te faciliteren: de VMCA heeft een nieuwe website ontwikkeld, waardoor informatie beter gevonden kan worden en organisaties gemakkelijker hun vrijwilligersvacatures kunnen plaatsen.
- We verbinden in Almere: de VMCA is een netwerkorganisatie die vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengt: er zijn 25 netwerkbijeenkomsten voor vrijwilligers en organisaties georganiseerd.

1.2.2 Mantelzorg, informele zorg en sociale netwerken

Wat hebben we gedaan?

- We herkennen en erkennen mantelzorgers: er zijn 4.043 mantelzorgers bekend bij de VMCA, dit is een stijging van ruim 5% ten opzichte van vorig jaar. 84% van hen is volwassen mantelzorger en 16% is jonge mantelzorger.
- We versterken en verlichten mantelzorgers: via Mantelzorgplein Almere (www.mantelzorgpleinalmere.nl) hebben we workshops, trainingen, inspiratiebijeenkomsten, lotgenotencontacten, gesprekstafels, maatjescontacten en individuele trajecten aangeboden aan Almeerse mantelzorgers.
- We tonen onze waardering voor en aan mantelzorgers: met ruim 560 mantelzorgers hebben we de dag van de mantelzorg gevierd en er zijn dit jaar 3.239 mantelzorgwaarderingen aangevraagd, dat is 13 %meer dan in 2018. Elke aanvraag is getoetst of het daadwerkelijk om mantelzorg gaat.
- We bouwen kennis over mantelzorg op en dragen onze expertise over aan professionals, werkgevers en beleidsmakers: meer dan 78 mantelzorgers, beleidsmakers, politici en professionals bezochten het mantelzorgdebat, we organiseerden workshops en in-company trainingen (192 deelnemers) voor professionals en werkgevers en we vertegenwoordigden de belangen van mantelzorgers in (lokale) netwerken.
- We bieden praktische hulp en ondersteuning aan ruim 2.500 hulpvragers en bijna 1.000 vrijwilligers hebben hulp en coaching geboden.
- We stimuleren informele netwerken: vanuit de wijkteams zijn ruim 2.500 mensen actief geworden als vrijwilliger of actieve bewoner of hebben meegedaan met activiteiten die in de wijk zijn georganiseerd. Daarnaast is het stimuleren van informele netwerken een onderdeel van de algemene werkwijze van de VMCA.

1.2.3 Informeel en preventief werken

Hoe hebben we dit gedaan?

In de wijkteams komt de specifieke expertise van de VMCA bij elkaar: opbouwen en inzetten van informele netwerken, versterken van bewoners en hen stimuleren te participeren, herkennen en ondersteunen van mantelzorgers. We zijn er in een vroeg stadium bij, en zijn erop gericht om vragen overzichtelijk te houden en erger te voorkomen. Deze informele manier van werken sluit prima aan bij het streven naar een participatiemaatschappij waarin burgerkracht centraal staat. Daarbij vindt in de wijkteams kennisoverdracht en beleidsontwikkeling over vrijwillige inzet en mantelzorg plaats.

De verantwoording voor de inzet in de wijkteams wordt door de convenantpartners gezamenlijk en separaat gedaan.

Bij de aanpak van lokale thema's, zoals de aanpak van laaggeletterdheid, armoede en eenzaamheid, werken we nauw samen met verschillende partners. Enerzijds zijn De Schoor en Humanitas belangrijke en natuurlijke partners, anderzijds zijn ook meer formele partners zoals Zorggroep Almere, Hogeschool Windesheim, de Almeerse Scholen Groep en voetbalclub Almere City belangrijke samenwerkingspartners. De unieke inbreng van de VMCA is de informele manier van werken, met vrijwilligers en met toegang tot de informele netwerken in Almere. Door vroegtijdige interventie voorkomen we dat vragen uitgroeien tot werkelijke problemen.

1.2.4 Beleidsontwikkeling en belangenbehartiging

De VMCA volgt de maatschappelijke ontwikkelingen (lokaal en landelijk) goed en is in staat om deze te vertalen naar beleid en nieuwe initiatieven. De VMCA adviseert de gemeente op het gebied van vrijwillige inzet, mantelzorgbeleid en de doorontwikkeling van de wijkteams. Ook gaan we graag in gesprek met maatschappelijke organisaties en bedrijven over wederzijdse uitwisseling van expertise en samenwerking. Dit alles vanuit de behartiging van de belangen van de Almeerse vrijwilligers en mantelzorgers.

Enkele voorbeelden hiervan uit 2019 zijn:

- De VMCA maakt onderdeel uit van het Havenverbond, gevormd door woningcorporaties, maatschappelijke organisaties voor zorg, welzijn en onderwijs, de lokale ondernemers en de gemeente. Het Havenverbond gaat de komende decennia aan de slag met sociale stadsvernieuwing van Almere Haven. Naast de expertise op het gebied van mantelzorg en vrijwillige inzet, zet de VMCA ook haar deskundigheid in op het gebied van sociale netwerken en de kennis over het stadsdeel Almere-Haven.
- De VMCA is betrokken bij de opgave van wethouder Jan Hoek, om te komen tot democratische vernieuwing, waarbij de bewoners van de stad meer directe zeggenschap krijgen.
- Samen met partners zoals Windesheim Flevoland, Humanitas en De Schoor wordt verkend of het mogelijk is de Maatschappelijke Diensttijd voor jongeren in Almere in te voeren.

2. De VMCA als organisatie

2.1 Waar staat de VMCA voor?

De VMCA heeft zich in 2019 hard gemaakt voor:

1. Sterke en innovatieve vrijwilligersorganisaties in Almere;
2. Voorkomen van overbelasting bij Almeerse mantelzorgers;
3. Betekenisvol vrijwilligerswerk gericht op ondersteuning van zelfredzaamheid, het bevorderen van participatie en het bieden van ondersteuning;
4. Ontwikkeling van een informele manier van werken, waarin vrijwilligers, mantelzorgers en het sociale netwerk van mensen een belangrijke plaats innemen.

De VMCA draagt bij aan belangrijke thema's in de stad, zoals stimuleren van informele netwerken, terugdringen van laaggeletterdheid, voorkomen van armoede en schulden en maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen. De inzet van de VMCA richt zich altijd op vroegtijdige inzet en laagdrempelige ondersteuning, waar mogelijk met inzet van vrijwilligers en waar nodig onder begeleiding van professionals.

2.2 De VMCA als expertisecentrum

De VMCA is een lokaal expertisecentrum voor vrijwillige inzet en mantelzorg. We richten ons op leren en versterken, zodat mensen en organisaties zo toegerust worden, dat ze zelf aan de slag gaan en verantwoordelijkheid nemen en we versterken hiermee de kracht van de Almeerders. We werken samen met partners aan lokale vraagstukken en bereiken zo met elkaar de gestelde doelen en maatschappelijke effecten.

Visie

We willen dat de VMCA herkend en erkend wordt als het lokale expertisecentrum voor mantelzorg en vrijwillige inzet in Almere. We signaleren trends, we verzamelen en delen kennis, we ontwikkelen nieuw beleid en we stimuleren nieuwe initiatieven.

De VMCA is goed zichtbaar en draagt een heldere boodschap uit.

We zijn uit op een positief imago:

'Door de VMCA word je goed geholpen, je hebt er iets aan en je kunt zelf weer verder'.

De VMCA heeft expertise op de volgende thema's:

1. Vrijwillige inzet, participatie en burgerkracht;
2. Mantelzorg, informele zorg en informele netwerken;
3. Informeel en preventief werken (in de wijk en op lokale thema's);
4. Beleidsontwikkeling en belangenbehartiging.

De VMCA stimuleert en faciliteert organisaties een bijdrage te leveren aan bloeiend Almeers vrijwilligerswerk, waarin plaats is voor iedereen. De VMCA stimuleert en faciliteert organisaties en werkgevers om mantelzorgers te herkennen en erkennen en rekening te houden met hun bijzondere omstandigheden, zodat zij hun mantelzorgtaken kunnen uitvoeren zonder overbelast te raken.

2.3 Bestuur en dagelijkse leiding

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

Alle bestuursleden vervullen hun functie op vrijwillige basis, zonder vergoeding.

Zitting in het bestuur hebben:

- Gerdien van der Ent (tot september 2019)
- Karin Gabór (lid en voorzitter vanaf juli 2019)
- Erwin Hietland
- Jan Nieuwenhuizen (voorzitter en afgetreden in juni 2019)
- Imad Moukaddim (lid vanaf september 2019)
- Ellen van Poorten
- Christian Wiedeman

Dit jaar hebben we afscheid genomen van Jan Nieuwenhuizen als voorzitter. Door zijn verhuizing woont hij niet langer in Almere. Omdat Jan en de VMCA het belangrijk vinden dat de VMCA een Almeerse voorzitter heeft, is de VMCA op zoek gegaan naar een nieuwe voorzitter. Deze is gevonden in Karin Gabór. Jan heeft zijn taken in juli overdragen aan Karin.

Gerdien van der Ent is afgetreden, omdat haar termijn erop zat. Imad Moukaddim heeft Gerdien opgevolgd. We missen met Jan en Gerdien twee betrokken en ervaren bestuursleden en zijn tegelijkertijd blij met de deskundige inbreng en betrokkenheid van Karin en Imad als nieuwe bestuursleden.

In 2019 heeft het bestuur 4 reguliere vergaderingen gehad en 1 strategische sessie. Daarnaast is er eenmaal overleg geweest met de ondernemingsraad en eenmaal bestuurlijk overleg met wethouder Soetekouw. Bestuur en directie maken tevens deel uit van de Almeerse kwaliteitskring Publiek Verantwoorden.

Onderwerpen die dit jaar aan de orde geweest zijn in het bestuur zijn: jaarstukken, planning en control cyclus, alternatieve financiering, trendrapportage, de doorontwikkeling van de wijkteams en de organisatorische samenwerking met de convenantpartners, uitkomsten medewerkerstevredenheidsonderzoek, het Havenverbond, het opknappen van het VMCA-kantoor en het kwaliteitsbeleid.

Het bestuur bestuurt volgens de governance code van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland. In het kader van de code heeft het bestuur in december de jaarlijkse zelfevaluatie gedaan.

De dagelijkse leiding is in handen van de directeur, Jolien Hoek.

De VMCA heeft een éenkoppige directie en 3 managers, te weten twee sectormanagers (intern) en één wijkteammanager (extern). Henriëtte Nauta is manager vrijwillige inzet, Sandra van der Horst is t/m half maart manager Wijk en Mantelzorg geweest en vanaf half maart wijkteammanager, Machteld van de Wetering is manager Wijk en Mantelzorg vanaf juni 2019.

Bestuur en managementteam hebben een gezamenlijke bijeenkomst gehad om de impact en duiding van de VMCA als expertisecentrum te bespreken.

2.4 Personeel

De VMCA streeft zowel naar een optimale bedrijfsvoering als naar een stimulerende en prettige werkomgeving voor medewerkers. Er wordt daarom ruim aandacht besteed aan werkbegeleiding, deskundigheidsbevordering, intervisie, samenwerking en persoonlijke ontwikkeling.

Op 1 januari 2019 is de formatie 35,8 fte (2018: 37,1 fte), ingevuld door 48 (2018: 52) medewerkers. Op 31 december 2019 was de formatie 37,3 fte (2018: 35,7 fte) ingevuld door 49 (2018: 47) medewerkers. Er hebben 33 studenten stage gelopen.

De VMCA hanteert de CAO Sociaal Werk en alle VMCA-ers worden gestimuleerd en gefaciliteerd om zich te registreren in het beroepenregister Sociaal Werk.

Het ziekteverzuim in 2019 was gemiddeld 5,8% (2018: 3,5%). De stijging van het verzuim wordt veroorzaakt door enkele langdurig zieken. De redenen van dit verzuim zijn niet werkgerelateerd. Het verzuimbeleid van de VMCA is erop gericht om uitval zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. Persoonlijk contact met direct leidinggevende en bedrijfsarts is het uitgangspunt, net als het bespreken met de medewerker wat hij of zij nodig heeft om uitval te voorkomen of om weer aan de slag te kunnen. De VMCA heeft een nieuwe arbo-dienst, te weten Arbobotler, in de arm genomen omdat de oude arbodienst opgeheven werd.

In 2018 is de periodieke RI&E uitgevoerd. Als belangrijkste aandachtspunt is het risico op werkdruk genoemd. In mindere mate werd het binnenklimaat van het VMCA-kantoor en mogelijke onveilige situaties (agressief gedrag van hulpvragers) genoemd. De VMCA heeft een plan van aanpak gemaakt, dat begin 2019 met MT, preventiemedewerker en ondernemingsraad is besproken. Er zijn opnieuw werkafspraken gemaakt en binnen de organisatie ziet het management erop toe dat er ook naar gehandeld wordt.

De VMCA heeft een ondernemingsraad die bestaat uit 3 leden, die de belangen behartigt van de medewerkers. Viermaal per jaar is er overleg tussen ondernemingsraad en directie en eenmaal met een afvaardiging van het bestuur. De samenwerking met de ondernemingsraad wordt door de directie als constructief ervaren. De ondernemingsraad legt verantwoording af via een eigen jaarbericht.

De VMCA heeft 4 opgeleide bedrijfshulpverleners, één van hen is preventiemedewerker. Eens per jaar vindt er een ontruimingsoefening plaats. Op het gebied van preventie is er dit jaar vooral aandacht geweest voor werkdruk, beeldschermwerk en een goede fysieke houding aan het bureau. De preventiemedewerker heeft een werkbijeenkomst georganiseerd over beeldschermwerk.

2.5 Financiering en sponsoring

De VMCA heeft een belangrijke subsidierelatie met de gemeente Almere. Via RSV (Resultaat-gestuurde subsidieverlening) maken gemeente Almere en VMCA afspraken over de te behalen resultaten en de financiering hiervan. De VMCA geeft hierbij aan hoe ze deze resultaten gaat bereiken.

Daarnaast is er subsidie van het ministerie van VWS voor de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg en via Super Cool! kan de VMCA een bijdrage leveren aan maatjes voor gehandicapte sporters.

Aanvullend hierop is er een scala aan bijdragen in de vorm van sponsoring en giften, soms gaat het om financiële middelen, veel vaker om giften in natura. Zo zijn er door het bedrijfsleven gesponsorde fan-kaarten van Almere City voor vrijwilligers en maatjes, zodat zij samen thuiswedstrijden kunnen bijwonen. De Haringparty (een samenwerking van Almeerse en Gooise Rotaryclubs) heeft een bedrag van € 10.500 gedoneerd voor de zomerkampen voor jonge mantelzorgers. De VMCA heeft ook dit jaar weer voor € 10.000 per maand via Google Grants kunnen adverteren via de zoekmachine van Google.

Er zijn diverse gesponsorde activiteiten voor vrijwilligers en mantelzorgers en het trainingsaanbod vanuit de Vrijwilligersacademie Almere vindt voor een belangrijk deel met gesloten beurs plaats. Er zijn veel ondernemers, zzp'ers en winkeliers die de Almeerse vrijwilligers en mantelzorgers een warm hart toedragen.

De jaarrekening 2019 kan via de website www.vmca-radar.nl worden gedownload.

2.6 Kwaliteit en bedrijfsvoering

Voor de VMCA is het niet voldoende om de goede dingen te doen. Wat we doen, willen we ook goed doen. Als belangrijke richtlijn hiervoor heeft de VMCA kwaliteitsbeleid dat jaarlijks geïkt wordt.

Onderdeel van het kwaliteitsbeleid is het jaarlijkse rondetafelgesprek, dat dit jaar gevoerd is over de Intensieve Vrijwillige Thuishulp (IVT). Om tafel zaten, behalve de MT-leden, de coördinatoren en 3 vrijwilligers.

Aandachtspunten waren onder meer:

- Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd door de VMCA, maar niet altijd door professionele hulpverleners en mantelzorgers.
- De verbinding tussen Intensieve Vrijwillige Thuishulp en het team mantelzorg kan beter.
- De hulpvragen worden complexer terwijl er minder sterke vrijwilligers beschikbaar zijn en meer vrijwilligers die extra ondersteuning door de coördinatoren nodig hebben.

De VMCA wordt vaker geconfronteerd met het feit dat vrijwilligers niet vanzelfsprekend gewaardeerd worden. We zullen hier in onze campagnes extra aandacht voor vragen. De interne verbinding met mantelzorg kan eenvoudig verbeterd worden, o.a. door gezamenlijke intervisie. De discrepantie tussen de complexere vraag en de kennis en ervaring van vrijwilligers proberen we te overbruggen door deskundigheidsbevordering en extra begeleiding op maat van de vrijwilliger.

De VMCA heeft een privacy statement voor vrijwilligers, mantelzorgers en andere persoonlijke stakeholders, een privacyreglement voor medewerkers en een verwerkingsregister, waarin wordt beschreven hoe de VMCA omgaat met privacy bij het verwerken van persoonsgegevens. Het beleid van de VMCA is erop gericht dat medewerkers zich bewust zijn van de risico's op schending van privacy en datalekken, daarbij zoeken we telkens naar een werkbare situatie bij de verwerking van persoonsgegevens.

De VMCA gebruikt het registratiesysteem Qsuite voor de klantregistratie. In de wijkteams wordt WIZ (het registratiesysteem van de gemeente Almere) gebruikt naast een aparte registratie applicatie voor de preventieve taken, dat gebruikt wordt door de VMCA en De Schoor.

De VMCA meet regelmatig de effecten van haar dienstverlening. De methodiek is gebaseerd op de effectmeting die is ontwikkeld door de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland. Dit jaar is er onder meer een groot onderzoek gedaan naar de dienstverlening vanuit het Expertisecentrum Vrijwillige Inzet.

Een samenvatting van de uitkomsten is weergegeven in een infographic, te vinden via de website vmca-radar.nl: <https://bit.ly/2v8zVZr>

2.7 Externe communicatie

De VMCA communiceert op verschillende manieren met haar doelgroepen. Hierbij sluiten we aan bij de belevingswereld en gangbare en nieuwe communicatiekanalen van de groepen die we willen bereiken. De VMCA zoekt altijd naar nieuwe manieren om het brede Almeerse vrijwilligerswerk positief op de kaart te zetten, om zoveel mogelijk Almeerders enthousiast te maken voor vrijwilligerswerk. We doen dit digitaal via onze website, via social media en campagnes. We doen dit analoog via postercampagnes, flyers en door zichtbaar en aanwezig te zijn in ons Almeerse netwerk.

www.vmca.nl:

Gemiddeld bezoeken 2.865 personen per maand de website van de VMCA, hiervan zijn 2.814 unieke bezoekers. Dit is een daling van 11% ten opzichte van 2018. Daar staat tegenover dat meer mensen rechtstreeks naar www.mantelzorgpleinalmere.nl (4.936 bezoekers) en naar www.vrijwilligersacademie-almere.nl (961 inschrijvingen en 20.000 paginaweergaven) zijn gegaan.

In april 2019 is de VMCA overgegaan naar een geheel nieuwe website, met een nieuwe structuur om de informatie weer te geven. De informatie op de site sluit nu beter aan op het overdragen van expertise op het gebied van vrijwillige inzet en mantelzorg en hiermee op informeren en adviseren van organisaties en werkgevers, vrijwilligers en mantelzorgers. De vacature alert (automatische melding nieuwe vrijwilligersvacatures) is pas sinds kort operationeel, dit verklaart ook de daling van het aantal bezoekers.

2.8 Verantwoording

Voor de VMCA is het belangrijk om verantwoording af te leggen. Deze verantwoording vindt in diverse vormen plaats en is gericht op verschillende groepen. Uiteraard leggen we verantwoording af aan onze subsidiegevers door middel van een jaarverslag en bijbehorende jaarrekening. Ter verantwoording aan de gemeente hebben we in september een projecten-carrousel georganiseerd voor alle betrokken ambtenaren.

Het jaarlijkse mantelzorgdebat, ook een vorm van verantwoording (en belangenbehartiging), stond in het teken van jonge mantelzorgers. De VMCA is lid van de Kwaliteitskring Publiek Verantwoorden, waarin op bestuurlijk niveau maatschappelijke organisaties aan elkaar verantwoording afleggen. In december is samen met BonteHond, De Schoor en Stad & Natuur 'De Parade van Ontmoeting: Een maatje meer' georganiseerd. Dit was een manier om vooral aan Almeerders te verantwoorden en te laten zien wat de VMCA doet om eenzaamheid tegen te gaan.

De VMCA brengt veel verhalen van vrijwilligers en mantelzorgers in beeld, zodat alle Almeerders zelf kunnen zien wat de VMCA doet en welk effect dat heeft. We delen deze verhalen via het magazine: VMCA voor elkaar in Almere, via social media en via onze verantwoordingswebsite vmca-radar.nl.

Vmca-radar.nl is een aparte verantwoordingswebsite van de VMCA waarop de cyclus van trendrapportages, meerjarenvisie, jaarverslagen en ook ervaringsverhalen te vinden zijn.

2.9 De VMCA en Stichting De Hoek

De VMCA participeert in Stichting De Hoek. Met elkaar beheren de gebruikers van Gebouw De Hoek (naast VMCA zijn dit ABRI, SOGA en Rode Kruis afdeling Almere) de gemeenschappelijke vergaderetage. De VMCA voert het secretariaat van de stichting.

Via een eigen jaarverslag legt Stichting De Hoek verantwoording af.

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 laagdrempelige toegang voor bewoners tot diverse vormen van ondersteuning;
5. daar waar mogelijk het voorkomen of uitstellen van een beroep op langdurig zwaardere zorg of ondersteuning uit WMO, WLZ en Zorgverzekeringswet door het bieden van passende kortdurende en alternatieve ondersteuning waar mogelijk (bijvoorbeeld informele ondersteuning).

Het maatschappelijk effect dat hiermee beoogd wordt is dat inwoners toegang hebben tot informatie en advies omtrent het sociaal domein *en* dat inwoners naar eigen vermogen mee kunnen doen in de maatschappij, ongeacht zijn of haar beperkingen.

Naast de generalistische taken in het wijkteam, zoals het keukentafelgesprek en de spreekuren, richt de inzet van de VMCA zich op:

- het werven, begeleiden en bemiddelen van (wijkteam)vrijwilligers;
- het adviseren en ondersteunen van vrijwilligers in probleemsituaties;
- het stimuleren van informele netwerken in de wijk en participatie en activering van inwoners via vrijwilligerswerk;
- het herkennen van mantelzorgers in de wijk en hen zo nodig in contact brengen met het Expertisecentrum Mantelzorg;
- het verwijzen van bewoners naar informele (zorg)initiatieven in de wijk en in de stad;
- het bijhouden van relevante maatschappelijke ontwikkelingen op het terrein van vrijwillige inzet, informele zorg en sociale wijkteams om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de wijkteams;
- coaching van collega-wijkwerkers op informeel werken en signalering mantelzorgers (bijv. tijdens casuïstiek overleg);
- het coördineren van administratieve inloopspreekuren in de wijken.

Vanaf 1 april 2019 levert de VMCA als convenantpartner naast de wijkwerkers ook een wijkteammanager, waardoor de informele zorg en vrijwillige inzet nog beter geborgd zijn in de wijkteams. Er zijn in 2019 in totaal 4 wijkteammanagers vanuit de convenantpartners actief geweest. De VMCA wijkteammanager stuurt de wijkteams in Stad West (5 teams) aan en is inhoudelijk verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in de wijkteams. Daarnaast levert de wijkteammanager een bijdrage aan de doorontwikkeling van de wijkteams.

Ontwikkelingen in de wijkteams

Naar aanleiding van het in 2018 opgestelde advies van de stuurgroep over de doorontwikkeling van de wijkteams, is gemeente Almere de eerste helft van 2019 verder gegaan met de uitwerking van de doorontwikkeling. De gemeenteraad van Almere heeft daarbij concreet aandacht gevraagd voor een viertal onderwerpen: de organisatievorm, de differentiatie van teams, het maatwerkbudget en de telefonische bereikbaarheid. Bij de uitwerking zijn o.a. de convenantpartners geconsulteerd.

In juni 2019 heeft de aangekondigde bezuiniging op de wijkteams de doorontwikkeling doorkruist. De doorontwikkeling is hiermee in een ander licht komen te staan en de uitwerking door de gemeente uitgesteld.

In 2019 heeft het uitblijven van de doorontwikkeling en de werkdruk impact gehad op de wijkteams. Voor het eerst sinds het bestaan van de wijkteams is er in 2019 gewerkt met wachtlijsten.

Wijkwerkers voelen zich soms onveilig in de wijk. De wijkwerkers van de VMCA hebben daarom dit jaar de training conflicthantering gevolgd. Een training die hen bewust heeft gemaakt van eventueel grensoverschrijdend gedrag en hoe hier op te handelen. Als convenantpartners hebben we daarnaast een agressieprotocol opgesteld. Dit protocol is in alle teams besproken en in 2020 geven we hieraan verder vorm met persoonlijke alarmering en trainingen per team.

De wijkteams hebben de afgelopen vijf jaar in de haarvaten van de wijk gewerkt. Het informele en collectief werken wordt gecombineerd met de inzet van maatwerkvoorzieningen en specialistische expertise. Dit leidt tot versterking van de draagkracht van inwoners en draagt direct bij aan de transformatiedoelen in het sociaal domein. Het Sociaal Stedelijk Team, dat bestaat uit specialisten op o.a. het gebied van verslavingszorg, geestelijke gezondheidszorg en huiselijk geweld, heeft het afgelopen jaar een goede aansluiting gevonden bij het wijkteam, waarbij casuïstiek door wijkwerkers gemakkelijker kon worden besproken en zonodig kon worden opgeschaald.

De wijkwerkers van de VMCA hebben ook dit jaar nauw samen gewerkt met de opbouwwerkers van De Schoor. Bewoners worden actief met elkaar in contact gebracht, ingezet als vrijwilligers of verwezen naar groepsactiviteiten. De VMCA wijkwerkers dragen daarnaast bij aan het oppakken van aanvragen, bemensen van de inloopsprekuren en het organiseren en begeleiden van de administratieve spreekuren (zie paragraaf 3.2). De wijkwerkers van de VMCA vinden de afwisseling in hun werk en de ruimte die zij krijgen om vraagstukken in de breedte op te pakken waardevol. Hoewel we met de doorontwikkeling meer ruimte willen creëren voor het informele werken, willen we hierbij de integratie en generalistische aanpak niet ter zijde schuiven.

In 2019 kunnen we in het kort de volgende resultaten noemen:

- in 2019 zijn er 2.556 bewoners aantoonbaar actief geworden in of buiten hun wijk;
- een totaal van 362 inwoners is (wijkteam)vrijwilliger geworden en zet zich daarmee actief in om een vraag of probleem van een andere inwoner informeel op te lossen. Er zijn ook bewoners die zich graag voor een ander/hun wijk inzetten zonder dit te formaliseren in een vrijwilligerscontract, nog eens 336 inwoners zijn op deze manier actief geworden;
- er is oog voor mantelzorgers en hun situatie. In 2019 zijn er 205 mantelzorgers doorverwezen voor extra ondersteuning;
- VMCA wijkwerkers hebben in combinatie met de consultant mantelzorg het thema mantelzorg opnieuw onder de aandacht gebracht bij hun collega wijkwerkers.

Ten opzichte van 2018 zijn er in 2019 minder bewoners via de informele zorg en het welzijns-werk geactiveerd. Dit wordt o.a. veroorzaakt door een toename van het aantal individuele meldingen. Alle convenantpartners zetten de zeilen bij om deze aanvragen op te pakken en binnen de gestelde termijn af te handelen. De hoge werkdruk heeft ook geleid tot een hoger ziekteverzuim in de wijkteams, waardoor de ruimte om in te zetten op het specialisme minder is geweest.

Praktijkervaringen uit de wijk

“Een mantelzorgster van 85 jaar zorgt intensief voor haar man die niet meer kan praten. Hij houdt echter veel van wandelen en we hebben een vrijwilliger gevonden die wekelijks met hem gaat wandelen. Hierdoor ontdekte mevrouw dat zij ook wel graag wat vrijwilligerswerk zou willen doen waarbij ze juist kan praten. Zij is onze oudste wijkteamvrijwilliger geworden en is taalmaatje bij een Syrisch gezin.”

“Tijdens onze kerstviering voor ouderen hebben we verbinding gezocht met onze burenschool, een basisschool. De kinderen van groep 4 en 5 hebben vervolgens prachtige kerststukjes gemaakt en kwamen dit tijdens de kerstviering uitdelen aan onze bezoekers. Velen waren ontroerd, vooral door de lieve kaartjes van de kinderen. Bijvoorbeeld: lieve ouders, ik vind jullie lief!”

“Tijdens onze ontmoetingsgroep voor migranten vrouwen nodigen we regelmatig gastdocenten/vrijwilligers uit die een workshop komen geven of bezoekers die zelf iets kunnen aanbieden aan de groep. Zo heeft een deelnemer uit Syrië de groep leren dansen. Ook is er een zangdocente langs geweest die met de groep een internationaal lied over vrede heeft gezongen in diverse talen. Zo zongen we gedeeltelijk Nederlands, Engels en Arabisch.”

“Een van de bewoners uit Waterwijk kwam in het spreekuur met de vraag of zij vrijwilligerswerk kon doen. Ze wilde ontzettend graag mensen helpen. Ik werd gelijk blij van haar enthousiasme en open houding. Naarmate ons gesprek vorderde, kwam ik erachter dat deze bewoner ook hulpvragen had met betrekking tot haar privésituatie, zoals het vinden van een baan. Ondanks dat mevrouw zelf ondersteuning nodig had, bleef ze kracht halen uit de wil om iets terug te geven aan de maatschappij. Haar ogen begonnen te glimmen als we het hadden over vrijwilligerswerk. Mevrouw heeft inmiddels een intakegesprek gehad bij burennetwerk, ze hoopt dat ze zich zo snel mogelijk kan inzetten!”

“Een mevrouw uit de wijk Tussen de Vaarten vraagt hulp bij het leegruimen van een kamer en bij het verwisselen van een lamp. Bij aankomst herken ik mevrouw, ze is ook deelneemster bij de 70-plus groep in Tussen de vaarten, waarvoor zij elke dinsdagmiddag komt. We praten eerst even daarover, mevrouw vertelt op dat moment dat zij vandaag jarig is maar niet naar de 70-plus groep gaat want ze voelt zich niet zo lekker, ze had afgelopen nacht een hypo gehad omdat haar diabetes nog niet in balans is. Naar aanleiding van haar vraag bel ik ter plekke met vrijwilliger D., die ik ken van buurtmobiel Het Vaartje. Deze vrijwilliger heb ik wel een vaker ingezet voor een klein klusje bij iemand thuis. D. kan en wil dit klusje wel doen en gaat bij mevrouw langs. Mevrouw is erg blij dat het zo snel geregeld is. 's Middags in Cobra zie ik mevrouw toch zitten bij de 70-plus groep, ze zit gezellig te kaarten met de andere deelnemers. Ons gesprek heeft kennelijk geholpen om haar over de streep te trekken om wel naar de 70-plus groep te gaan. Ze zit te genieten. Kijk, daar doen we het voor, zeggen D. en ik tegen elkaar.”

“Een vrijwilligster uit de wijk, mevrouw B., bezoek ik met enige regelmaat. Ze nodigt mij uit om dan met haar en haar man mee te lunchen. Ik eet bij hen mijn broodje aan tafel met uitzicht op de Vaart. We praten bij over de cliënten die zij in onze wijk bezoekt. Mevrouw N. van de Rembrandtweg heeft hulp nodig bij haar financiën, zou ik haar eens kunnen bellen, is de vraag. Nog een andere cliënt die zij bezoekt en waar ik ooit op huisbezoek ben geweest, heeft bij de vrijwilligster de vraag neergelegd voor een skegplaat die nodig is om met haar rolstoel op haar balkon te komen. De vrijwilligster verzoekt mij die mevrouw van 89 te bellen en uit te zoeken of dit via de gemeente kan worden aangevraagd. Ik ga dit uitzoeken en overleg met mijn collega van de WMO. De vrijwilligster is erg blij dat deze zaken door het wijkteam worden opgepakt.”

3.2 Administratieve spreekuren van de wijkteams

De maatschappij wordt steeds complexer. Dit vraagt digitale en taalvaardigheden die niet alle inwoners van Almere beheersen. Ook komt het voor dat mensen door langdurige stress het overzicht kwijt zijn. Deze inwoners kunnen op een laagdrempelige manier ondersteuning krijgen bij hun vragen door een van de administratieve spreekuren in de wijk te bezoeken. Inwoners worden bij het spreekuur preventief ondersteund door vrijwilligers bij hun administratieve en financiële vragen.

De vrijwilligers ondersteunen geduldig bij de grote diversiteit aan vragen die bewoners stellen. Ook als bewoners wekelijks terug willen komen met hun vragen zijn ze van harte welkom. Bewoners bouwen een vertrouwensband op. Als zij eenmaal hulp hebben gezocht voelt het vaak wat minder eng of beschamend om nog een keer te komen. Een van de doelen van de administratieve spreekuren is het stimuleren van de zelfredzaamheid op financieel en administratief vlak. Voor een deel van de bezoekers kan het lastig zijn om volledig zelfredzaam te worden op dit vlak en voor deze groep vormen de administratieve spreekuren een vangnet. Voor een ander deel van de bezoekers is het wel haalbaar om stappen te zetten richting zelfredzaamheid. De vrijwilligers helpen waar mogelijk bij het aanleren van vaardigheden of verwijzen door naar professionele hulp.

Vrijwilligers

De vrijwilligers (ongeveer 45) die actief zijn bij de spreekuren doen dit vrijwilligerswerk omdat ze graag mensen willen helpen. Sommige van hen doen dit vrijwilligerswerk al een aantal jaren. Vrijwilligers kunnen zich ontwikkelen en stromen ook regelmatig door naar een betaalde baan.

De vragen die bij de spreekuren binnen komen betreffen zelden het invullen van een simpel formulier. De vragen worden steeds complexer en tijdsintensiever. Dit legt in sommige wijken een druk op de vrijwilligers, wat betreft benodigde kennis en beperkte tijd die aanwezig is.

Deskundigheidsbevordering en begeleiding zijn dan ook erg belangrijk. In 2019 zijn vrijwilligers weer getraind op het gebied van schuldhulp, gemeentelijke regelingen, sociale kaart, de context van het wijkteam en het bevorderen van eigen kracht.

Dit jaar is ook een bijeenkomst over de kwijtscheldingsaanvraag en gemeentelijk armoedebeleid georganiseerd. Verder is er een pilot gestart in samenwerking met Humanitas om vrijwilligers te trainen op het signaleren van laaggeletterdheid.

Samenwerking

De spreekuren staan in nauw contact met de netwerkpartners om onderlinge doorverwijzing en samenwerking te bevorderen. Met de Wetswinkel is een doorverwijsformulier ontwikkeld zodat een warme overdracht gedaan kan worden. Het gebruik van dit formulier zal nog geëvalueerd gaan worden.

Hulpvragen

In 2019 zijn er 2016 bezoekers bij de administratieve spreekuren gekomen, die met 2.520 hulpvragen zijn geholpen¹. In 2018 waren dit 1.938 bezoekers met 2.116 hulpvragen. De meest voorkomende hulpvragen zijn: hulp bij brieven en formulieren, vragen op het gebied van huisvesting en vragen over belastingen.

Praktijkervaringen uit de wijk

Meneer A. wil trouwen met een vrouw die in Irak woont. Hij komt regelmatig naar het spreekuur omdat hij niet altijd weet hoe hij dit proces moet aanpakken en omdat hij ondersteuning nodig heeft bij het invullen van formulieren en contact leggen met bijvoorbeeld de SVB, omdat hij voor langere tijd naar Irak wil. De vrijwilligers van het spreekuur weten ook niet overal direct het antwoord op, maar hebben samen met meneer A. regelmatig contact gelegd met IND, Wetswinkel, SVB en het wijkteam. Meneer A. is hierdoor steeds een stap verder gekomen en is inmiddels getrouwd.

¹ Waarschijnlijk zijn er meer bezoekers geweest, want door wisselingen van vrijwilligers en wijkwerkers is het niet overal even goed bijgehouden.

Mevrouw F. wil bijzondere bijstand aanvragen voor het kopen van een nieuwe wasmachine en stofzuiger. Eerst ondersteunen de vrijwilligers mevrouw F. met de aanvraag van een DigiD omdat mevrouw deze niet heeft. De keer daarna ondersteunen de vrijwilligers mevrouw bij het aanvragen van een lening bij de Kredietbank, omdat deze voorafgaand aan de bijzondere bijstand moet worden aangevraagd. De vrijwilligers verwijzen mevrouw ook door naar het wijkteam, zodat verder naar haar financiële situatie gekeken kan worden. Ze komt namelijk vaker met vergelijkbare vragen naar het administratieve spreekuur.

3.3 Maatschappelijke begeleiding vluchtelingen (MBV)

De VMCA voert de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen (statushouders) uit. Dit wordt in nauwe samenwerking met het wijkteam uitgevoerd. Statushouders die ondersteuning nodig hebben om hun weg in de wijk en naar het wijkteam te vinden worden door afdeling Werk & Inkomen van gemeente Almere of VluchtelingenWerk aangemeld voor een MBV traject.

Het betreffen veelal statushouders die onvoldoende zelfredzaam zijn om hun eigen weg in de wijk en maatschappij te vinden. Binnen het MBV traject wordt er een VMCA vrijwilliger aan de statushouder gekoppeld. De begeleiding van de vrijwilliger is gericht op integratie en participatie in de woon- en leefomgeving. Het wijkteam is betrokken omdat er vaak problematiek bestaat op verschillende leefgebieden. De wijkwerkers van VMCA kijken naar de bredere gezinssituatie en indien nodig zetten zij naast de vrijwillige begeleiding ook andere vormen van ondersteuning in.

MBV Vrijwilligers

Het team bestaat uit 6 VMCA-vrijwilligers en zij zijn verdeeld over de verschillende wijkteams. Naast ondersteuning door de MBV coördinator kan de vrijwilliger altijd een beroep doen op de wijkwerker.

De vrijwilligers zijn veelal ervaringsdeskundig en weten hoe het is om een start te maken in een nieuw land. De vrijwilligers kennen de wijk, willen graag voor een ander iets betekenen en zijn enthousiast om deze gezinnen te ondersteunen.

Voor de vrijwilligers worden er regelmatig intervisiebijeenkomsten gepland. Ook worden de vrijwilligers op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen binnen de nieuwe Inburgeringswet. Er worden trainingen aangeboden die vooral aansluiten bij de behoefte en de vraag, veelal in samenwerking met Stichting De KIM en de Bonifatiusparochie.

Begeleiding door de MBV vrijwilliger

Na overdracht door de gemeente of VluchtelingenWerk neemt de wijkwerker van de VMCA contact op met de statushouder voor het maken van een afspraak voor een keukentafelgesprek. Bij dit keukentafelgesprek kan de vrijwilliger MBV of de coördinator MBV van VMCA aanwezig zijn.

Het keukentafelgesprek vindt bij de statushouder thuis plaats, zodat inzicht in de leefsituatie gekregen wordt. Tijdens het keukentafelgesprek wordt o.a. besproken aan welke doelen de statushouder wil werken samen met de MBV vrijwilliger.

Veel van de statushouders die worden aangemeld willen weten wat er in de wijk te doen is voor henzelf of voor de kinderen, zoals een kopje koffie drinken, een 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.

De VMCA vrijwilliger komt regelmatig bij het gezin thuis en neemt het gezin tijdelijk aan de hand om wegwijs te worden in de buurt. Aan het einde van het MBV-traject vindt er een evaluatie plaats en wordt de begeleiding formeel afgesloten.

In 2019 heeft VMCA opdracht gekregen om 50 statushouders te begeleiden. Gedurende 2019 zijn wij in 32 gezinnen actief geweest met in totaal 47 kinderen. De statushouders die aangemeld zijn, hadden vooral vragen over het versterken van het netwerk, extra ondersteuning bij het aanleren van de Nederlandse taal en over activiteiten in de buurt waar ze wonen. Het valt wel op dat de situatie van de statushouders die worden aangemeld voor MBV steeds complexer wordt. Naast de vrijwillige inzet wordt er professionele ondersteuning ingezet bij deze gezinnen, bijvoorbeeld opvoedondersteuning, schuldhulpverlening en psychische hulpverlening.

Samenwerking

Gedurende het jaar zijn er gesprekken gevoerd met de gemeente en VluchtelingenWerk om onderlinge afspraken te versterken. Medewerkers en vrijwilligers van VluchtelingenWerk zijn uitgenodigd bij het Wijkteam in Tussen de Vaarten om eens 'achter de schermen' te kijken bij het Wijkteam en informatie uit te wisselen.

3.4 Burennetwerk

Burennetwerk is een vorm van laagdrempelige georganiseerde burenhulp en biedt ondersteuning aan mensen die hulp nodig hebben en die geen beroep kunnen doen op hun eigen netwerk en het zelf niet (meer) kunnen organiseren. De vrijwilligers bieden hulp, zoals vriendschappelijk huisbezoek, samen met of voor een hulpvrager boodschappen doen, wandelen (met rolstoel, rollator of aan de arm), vervoer binnen of buiten Almere met behulp van een AutoMaatje, diverse soorten klussen, tuinonderhoud of helpen bij vertalen bij gesprekken. Bij hulpvragen als (tuin)klussen of vervoer hanteren we de voorwaarde dat men niet de financiële middelen heeft om vakmensen in te kunnen huren en betaalt de hulpvrager een kleine onkostenvergoeding aan de vrijwilliger.

Vraag en aanbod worden bij elkaar gebracht door vrijwillige telefoonbemiddelaars (matchmakers). In de loop van 2019 zijn na een succesvolle wervingscampagne een aantal nieuwe matchmakers ingewerkt waardoor de bezetting weer bijna op orde is. De coördinatoren helpen op drukke momenten of wanneer er te weinig bezetting is bij het aannemen van hulpvragen en matches, zodat we elke dag telefonisch bereikbaar zijn voor hulpvragers of hulpverleners en de wachtlijst niet te lang wordt.

Dit jaar kunnen we weer de verrichtingen tellen door een aanpassing in ons registratiesysteem en we zien dat het totaal aantal verrichtingen fors is, ondanks het feit dat het aantal vrijwilligers, net als vorig jaar, licht is afgenomen. Regelmatig organiseren we wervingscampagnes voor nieuwe vrijwilligers, maar het aantal vrijwilligers dat stopt is hoger dan het aantal nieuwe vrijwilligers. Omdat het aantal aanvragen en bemiddelingen wel is gestegen, doen we een groter beroep op de vrijwilligers.

De meeste verrichtingen worden net als voorgaande jaren gedaan door vrijwilligers die minimaal één keer per week een eenzame stadsgenoot bezoeken voor een praatje, een kopje koffie, of samen naar buiten.

We zien bijna een verdubbeling van het aantal verrichtingen bij boodschappen. Boodschappen bestellen via internet is voor deze mensen helaas niet mogelijk en vooral eenzame mensen stellen het contact met de vrijwilliger erg op prijs en willen, zolang dat kan, nog zelf samen met de vrijwilliger hun boodschappen uitzoeken en de regie over hun leven houden.

Ook valt op dat het aantal inzetten met betrekking tot vervoer door een AutoMaatje-vrijwilliger sterk is toegenomen, tot bijna 1.600 ritten. Hierbij kan het gaan om incidentele aanvragen voor bijvoorbeeld een afspraak in het ziekenhuis, maar steeds vaker worden onze AutoMaatje-vrijwilligers structureel gekoppeld aan één of meerdere hulpvragers, die elke week op een vast tijdstip vervoer willen. Er zijn mooie matches ontstaan. Bij deze vorm van vervoer moet het contact voorop staan en daardoor een meerwaarde zijn en gaat het niet alleen om vervoer van A naar B.

Het aantal aanvragen voor het ophalen of terugbrengen van een leenscootmobiel (scootmobiel service) is drastisch gedaald, van 650 in 2017 naar 15 in 2019. Het is voor ons niet duidelijk waardoor deze daling veroorzaakt wordt.

Ook het aantal verrichtingen met betrekking tot tuinhulp is sterk gedaald. Omdat het aantal tuinvrijwilligers ook is teruggelopen, kunnen we nu helaas minder aanvragen aannemen. Een recente wervingscampagne heeft wel een aantal nieuwe enthousiaste vrijwilligers opgeleverd, maar niet voldoende om aan alle aanvragen te voldoen. We hebben daarom de focus gelegd op de tuinaanvragen van mensen die ouder zijn dan 75 jaar of een lichamelijke beperking hebben.

Helaas is er soms sprake van een wachtlijst, met name in de zomermaanden, en moeten hulpvragers wat langer op hulp wachten. Daar staat tegenover dat de meeste hulpvragen snel gematcht worden en we zijn dan ook heel blij met al die vrijwilligers die zich vanuit een goed hart inzetten en iets willen betekenen voor een kwetsbare hulpvrager.

4. Expertisecentrum Vrijwillige Inzet

4.1 Doel

Het Expertisecentrum Vrijwillige Inzet is expert op het gebied van vrijwillige inzet in Almere en heeft als doel vrijwilligerswerk te ondersteunen, te versterken en te stimuleren. Hierbij hante- ren we vrijwillige inzet als een breed begrip, namelijk vrijwillige inzet door vrijwilligers en door actieve bewoners, dus zowel in georganiseerd alsook ongeorganiseerd verband.

We ondersteunen ook organisaties en vrijwilligerscoördinatoren (beroepskrachten of vrijwil- ligers).

Bij het Expertisecentrum kunnen zowel vrijwilligers als organisaties terecht voor ondersteu- ning, advies, informatie, deskundigheidsbevordering en netwerkversterking. Vanuit het Expertisecentrum nemen we daarin een proactieve, stimulerende rol in.

De kerntaken van het Expertisecentrum liggen op vier gebieden:

- **Informer en ontwikkelen:** informatie geven aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties met betrekking tot relevante regelgeving en ontwikkelingen. Het Expertisecentrum volgt lokale en landelijke ontwikkelingen en vertaalt deze naar de Almeerse situatie. Daarnaast is het Expertisecentrum ook betrokken bij nieuwe lokale (beleids)ontwikkelingen.
- **Zoeken en matchen:** mensen ondersteunen bij het zoeken naar vrijwilligerswerk en organi- saties ondersteunen bij het zoeken naar vrijwilligers. Het bij elkaar brengen van vraag en aanbod, ook voor specifieke (doel)groepen.
- **Leren:** organiseren van trainingen, workshops en masterclasses, zodat vrijwilligers(coördi- natoren) hun vrijwilligerswerk met meer kennis en plezier doen en organisaties voldoende kennis hebben van gedegen vrijwilligersbeleid.
- **Verbinden:** verbinden van partijen op het gebied van vrijwillige inzet, zoals organisaties, bewonersinitiatieven, vrijwilligers en/of het bedrijfsleven, zodat ze gebruik kunnen maken van elkaars ervaring en expertise.

In 2019 is de ingeslagen weg als Expertisecentrum verder ingeslagen. Steeds meer vrijwil- ligers(organisaties) weten ons te vinden. Dat willen we in 2020 zeker vasthouden en verder uitbouwen.

4.2 Versterken van het lokale vrijwilligerswerk

In 2019 is flink ingezet op het ontwikkelen en versterken van netwerken. Zo hebben het Almere Doet Netwerkcafé, de masterclasses en de themabijeenkomsten bijgedragen aan het versterken van het lokale vrijwilligerswerk.

Door de regelmatige contacten tijdens netwerkbijeenkomsten, de toename van informatie via nieuwsbrieven en de zichtbaarheid op social media weten organisaties en vrijwilligers ons steeds beter te vinden. Ook organisaties, vrijwilligerscoördinatoren en vrijwilligers weten elkaar beter te vinden.

Dit is onder andere zichtbaar in het aantal contacten over diverse thema's: zo is het aantal contacten met betrekking tot het thema 'Netwerk & Verbinden' fors toegenomen. Een grote stijging is ook te zien op de thema's 'Wijk & Buurt', 'Vrijwilligersbeleid & Goed geregeld' en 'Fondswerving & financiering'.

Met maar liefst 340 unieke organisaties is contact geweest over vrijwillige inzet of een aan- verwant thema, 50% meer dan de afgesproken prestatienorm.

Handboek Vrijwillige Inzet

Het in 2019 uitgebrachte Handboek Vrijwillige Inzet draagt ook bij aan het versterken van vrijwillige inzet. Het boek is een must-have naslagwerk voor nieuwe en bestaande (vrijwilligers)organisaties en bestaat zowel uit een papieren als een digitale versie. Het eerste exemplaar van het handboek is tijdens een Netwerkcafé uitgereikt aan wethouder Julius Lindenbergh. Het handboek wordt verder breed verspreid in Almere.

Almere Doet Netwerkcafé

Het Netwerkcafé zet vooral in op het netwerken, kennisuitwisseling en het stimuleren van samenwerking/verbinding.

In 2019 zijn er 3 bijeenkomsten georganiseerd. Elk Netwerkcafé vindt plaats op een andere locatie. Dit jaar zijn we o.a. te gast geweest bij Staatsbosbeheer op de Kemphaan en bij Philadelphia Zorg. Het derde netwerkcafé stond in het teken van het nieuwe Handboek Vrijwillige Inzet. Elke bijeenkomst wordt gemiddeld door zo'n 50 deelnemers bezocht.

Almere Doet Vrijwilligersbeurs

De vrijwilligersbeurs is in 2019 helaas minder goed bezocht dan in 2018. Dit jaar was gekozen voor een vrijwilligersbeurs en korte workshops bij Windesheim. Ondanks de grote media-aandacht en breed verspreide PR had deze aanpak niet het gewenste resultaat.

In 2020 zal daarom een andere opzet worden ontwikkeld, waarbij vooral gekeken wordt naar locatie, tijdstip, aanbod workshops en activiteiten tijdens de beurs.

Almere Doet Infopunt

Het inloopspreekuur van de Vrijwilligers Vacaturebank is omgedoopt tot Almere Doet Infopunt. Elke donderdagmiddag kunnen mensen die op zoek zijn naar passend vrijwilligerswerk of vragen hebben over vrijwilligerswerk binnenlopen. De adviseurs nemen de tijd om in gesprek te gaan en de bezoeker van een passend advies te voorzien. Ook organisaties zijn hier welkom.

Vrijwilligers Vacaturebank

De digitale Vrijwilligers Vacaturebank is in 2019 geheel vernieuwd. Door de nieuwe website zijn vacatures makkelijker te plaatsen, te beheren en voor potentiële vrijwilligers gemakkelijker te doorzoeken.

Het aantal vacatures blijft onverminderd hoog. Er is in 2019 extra aandacht gegeven aan het schrijven van vrijwilligersvacatures door het aanbieden van een masterclass en themabijeenkomst over dit onderwerp. Dit resulteert duidelijk in andere, meer aansprekende en aantrekkelijke vacatureteksten.

Vrijwilligers werven in de wijk

Samen met een wijkteam is in het najaar een bijeenkomst om wijkvrijwilligers te werven georganiseerd. In de vorm van speeddaten konden wijkbewoners kennis maken met diverse organisaties uit de wijk.

Deze laagdrempelige manier van kennismaken was een succes. In 2020 zal onderzocht worden hoe we deze aanpak verder kunnen ontwikkelen naar een methodiek om breder uit te zetten.

Thema's

Organisaties en vrijwilligers hebben veelvuldig gebruik gemaakt van onze expertise op het gebied van vrijwilligersbeleid en fondswerving & financiering. Het aantal adviesgesprekken met burgerinitiatieven is toegenomen. De meeste organisaties kunnen na één gesprek verder, sommige organisaties (met name burgerinitiatieven) hebben iets langer ondersteuning nodig.

Tijdens themabijeenkomsten werd o.a. informatie verstrekt over VOG, AVG, Meldcode Huiselijk geweld en vrijwilligersverzekeringen.

Netwerkbijeenkomsten

De inzet van het Expertisecentrum op het versterken van netwerken en kennisuitwisseling heeft zijn vruchten afgeworpen. Naast de Almere Doet Netwerkcafé 's zijn er 23 andere netwerk- en themabijeenkomsten georganiseerd, zoals voor de opstart van het Groen Platform Almere (verbinden groene organisaties), een bijeenkomst voor coördinatoren van taalprojecten in Almere, een bijeenkomst voor vrijwilligerscoördinatoren van grote organisaties en netwerk buurtlokalen/-centra Almere Haven. Bij deze netwerkbijeenkomsten staan afstemming, kennisuitwisseling en samenwerking centraal.

Dit jaar zijn ook de contacten met andere vrijwilligerscentrales in de regio verder opgepakt. Er is contact met afdelingen in Hilversum, Amsterdam, Utrecht, het Gooi en Lelystad. Het Expertisecentrum Vrijwillige Inzet heeft een aantal keer per jaar overleg in de andere regio's. Daarnaast vindt op thema soms overleg en uitwisseling plaats met vrijwilligerscentrales in andere steden.

De VMCA neemt ook deel aan de sociale cafés en sportcafés.

Expertise in samenwerkingsverbanden

In 2019 is in toenemende mate expertise over vrijwillige inzet ingebracht bij diverse lokale samenwerkingsverbanden, zoals bij Breed Overleg Plus, Week van het Insect en Walk of Peace.

Na deelname aan gemeentelijke bijeenkomsten over Huiselijk geweld heeft het Expertisecentrum samen met de GGD een meldcode Huiselijk geweld ontwikkeld, specifiek voor vrijwilligersorganisaties.

(G)oud in Almere

Er is ook deelgenomen aan de gemeentelijke bijeenkomsten rondom het thema (G)oud in Almere – een pilot gericht op ouderen in Almere Haven. Het Expertisecentrum heeft hierbij het voortouw genomen om zich samen met een aantal vrijwilligersorganisaties te richten op een aantal van de actiepunten, namelijk het organiseren van een masterclass over eenzaamheid en het werven van meer 55+'ers in Almere Haven als vrijwilliger. In 2020 zal dit laatste van start gaan aan de hand van een vernieuwend concept De Vrijwilligersreis, gefaciliteerd door het NOV (Nederlandse Organisaties voor Vrijwilligerswerk) vanuit het landelijke programma Samen Ouder Worden.

Daarnaast zal de VMCA zich het komende jaar binnen het thema (G)oud in Almere verder gaan richten op het thema zingeving / eenzaamheid voor vrijwilligers en respijtzorg voor mantelzorgers.

Keurmerk Goed Geregeld

Alle adviseurs zijn geschoold in het 'Keurmerk Vrijwillige inzet Goed Geregeld'. Dit kwaliteitskeurmerk van het NOV is in december 2019 aan het Flevoziekenhuis toegekend, als eerste in Almere. De adviseurs hebben het Flevoziekenhuis ondersteund in het proces van het behalen van het Keurmerk.

Het proces bestaat onder andere uit het doorlopen van een zelfevaluatie waarin alle punten van goed vrijwilligerswerk in woord en daad aan de orde komen.

De methodiek Goed Geregeld kan ook gebruikt worden om vrijwilligersbeleid (verder) te ontwikkelen. Er zijn veel vragen hierover gesteld, drie organisaties hebben we ondersteund bij dit proces. Van deze organisaties hebben er twee aangegeven in 2020 het keurmerk aan te vragen.

Nieuwsbrieven

Jaarlijks worden 10 digitale nieuwsbrieven en zo'n 15-tal mailingen verstuurd naar geïnteresseerden.

In de nieuwsbrieven staan de laatste lokale en landelijke ontwikkelingen, de agenda voor de komende tijd en worden er interessante artikelen gedeeld.

De mailingen zijn met name gerichte uitnodigingen voor o.a. Almere Doet Netwerkcafé, masterclasses en themabijeenkomsten.

NLDoet

In aanloop naar NLDoet brengt het Expertisecentrum via social media en tijdens netwerkbijeenkomsten en adviesgesprekken NLDoet onder de aandacht. In 2019 zijn er 44 Almeerse klussen aangemeld op www.nldoet.nl (59 aangemeld, waarvan 15 ook weer afgemeld). Omdat de aanmeldingen voor iedere klus niet inzichtelijk zijn voor anderen dan de organisatie zelf, is het totaal aantal vrijwilligers dat mee heeft gedaan moeilijk in te schatten.

We zien een verdere terugloop in het aantal aangemelde klussen. Een lagere bijdrage vanuit het Oranje Fonds per klus en de aangescherpte voorwaarden kunnen een reden zijn voor organisaties om niet langer deel te nemen aan NLDoet. Mogelijk spelen ook de grote aantallen scholieren die zich inschrijven voor deze klussen een rol. Zij vragen namelijk veel begeleidingstijd van organisaties.

Vanuit het Expertisecentrum is er tijdens NLDoet aan diverse klussen een bezoek gebracht en werd aan de vrijwilligers een kleine attentie overhandigd.

Vrijwilligersraad

Er zijn verschillende pogingen ondernomen om de Vrijwilligersraad te activeren, zowel voor de persoonlijke raad als voor de facebookgroep. Helaas heeft dit onvoldoende resultaat gehad en is besloten om de Vrijwilligersraad in deze vorm op te heffen.

De Almeerse vrijwilliger wil zich heel graag inzetten voor het vrijwilligerswerk en de organisatie waaraan hij/zij verbonden is. Meepraten over organisatie-overstijgende en Almere brede aspecten van vrijwilligerswerk ligt niet in het blikveld.

Ook andere Almeerse organisaties geven aan dat er binnen de organisatie geen behoefte is onder de vrijwilligers om in een vrijwilligersraad/klankbordgroep zitting te nemen. Mensen willen vooral heel graag hun vrijwilligerswerk DOEN!

Via de facebookpagina van de VMCA kunnen wel relevante thema's naar voren worden gebracht, waarop door iedereen die deze pagina volgt gereageerd kan worden.

Vrijwilligersprijzen

In 2019 heeft de VMCA wederom de uitreiking van de Almeerse vrijwilligersprijzen gefaciliteerd, in samenwerking met de gemeente. Door een jury zijn er drie prijswinnende organisaties en een vrijwilliger als winnaar in het zonnetje gezet en hebben ze een door de VMCA beschikbaar gestelde prijs ontvangen. De prijswinnaars zijn ook aangemeld voor de landelijke prijzen, die in het voorjaar worden uitgereikt.

Tijdens de feestelijke uitreiking van deze prijzen is ook het eerste certificaat van het keurmerk 'Vrijwilligerswerk: Goed geregeld' uitgereikt aan het Flevoziekenhuis.

Expertise

De adviseurs hebben diverse landelijke bijeenkomsten bijgewoond en zijn op de hoogte van de trends en ontwikkelingen op het gebied van vrijwilligerswerk. Zo zijn onder andere het jaarcongres van het NOV bezocht, bijeenkomsten van Movisie, Oranje Fonds, bijeenkomsten over de Maatschappelijke Diensttijd, Koninklijke Heidemij Maatschappij (KNHM) en Landelijk Samenwerkingsverband Actieve bewoners (LSA).

4.3 Aandacht voor specifieke groepen vrijwilligers

Mensen met een fysieke, psychische en verstandelijke kwetsbaarheid en andere bewoners die belemmeringen ondervinden bij het participeren in de samenleving, kunnen door middel van vrijwillige inzet naar vermogen actief zijn.

Almere Doet Infopunt en Vrijwilligers Vacaturebank

Het Almere Doet Infopunt inlooppreekuur wordt vooral bezocht door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of mensen die de taal (nog) niet voldoende spreken. Vaak worden de bezoekers van het inlooppreekuur ondersteund door een begeleider/coach of zijn door het UWV, de sociale dienst of een re-integratie bureau naar de VMCA verwezen. We zien daarnaast een toename van het aantal bezoekers dat de Nederlandse taal nog niet machtig is. In de meeste gevallen wordt naast passend vrijwilligerswerk ook verwezen naar de verschillende taalprojecten in Almere.

De digitale vacaturebank blijft veel bezoekers trekken. De vacaturebank is geheel vernieuwd en wordt nu ook veel regelmatig opgeschoond. Vacatures die erop staan zijn ook echt actueel.

Het aantal openstaande vacatures blijft toenemen, wat erop kan duiden dat het voor organisaties moeilijker is om hun vrijwilligersvacatures vervuld te krijgen en er daarnaast een toenemende vraag is naar vrijwilligers. Dit ligt in de lijn van de economische ontwikkeling.

Voorlichtingen / Informatiebijeenkomsten

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten worden de deelnemers geïnformeerd over allerlei aspecten van vrijwilligerswerk, van de verschillende soorten vrijwilligerswerk tot de rechten en plichten van een vrijwilliger.

We zien een afname in het aantal deelnemers aan de reguliere voorlichtingsochtenden. Er is echter een toenemende vraag vanuit o.a. het ROC om voorlichtingen te geven over vrijwilligerswerk aan hun studenten.

Divers Talent

'Divers Talent' biedt mensen die een steuntje in de rug nodig hebben hulp bij het vinden van passend vrijwilligerswerk. Tijdens een één-op-één gesprek kan de adviseur samen met de klant op zoek gaan naar passend vrijwilligerswerk. In veel gevallen zijn het klanten die kwetsbaar zijn en sommigen worden ondersteund door een begeleider tijdens het gesprek. In 2019 zijn 53 klanten geholpen bij Divers Talent, 75% meer dan de afgesproken prestatienorm.

Burgerinitiatieven

Initiatiefnemers van burgerinitiatieven zien zichzelf meestal niet als vrijwilliger, terwijl ze dat wel zijn. Er is in 2019 extra aandacht besteed aan het leggen van contacten binnen deze groep, het vormen van netwerken en advisering op het gebied van organisatievorm, vrijwilligersbeleid, wet- & regelgeving en fondsenwerving.

Twaalf professionals vanuit verschillende disciplines (gemeente Almere, De Schoor, VMCA) hebben deelgenomen aan de door het expertisecentrum gefaciliteerde ACTIE training van Platform31. ACTIE is een methodiek om burgerinitiatieven te kunnen ondersteunen en deze is gelinkt aan de ABCD-aanpak. Door het volgen van de training zijn de professionals nog beter in staat om burgerinitiatieven te ondersteunen vanuit het perspectief van de bewoner.

4.4 Vrijwilligersacademie Almere

Het Expertisecentrum Vrijwillige Inzet faciliteert trainingen voor vrijwilligers en organisaties via de Vrijwilligersacademie Almere: een platform voor alle Almeerse vrijwilligersorganisaties. In 2019 hebben maar liefst bijna 900 deelnemers meegedaan aan een training via de Vrijwilligersacademie. Hiermee is het hoge niveau van het aantal deelnemers, ingezet in de voorgaande jaren, vastgehouden en zelfs licht gestegen. We kunnen met trots zeggen dat veel vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en actieve bewoners de weg weten te vinden naar de Vrijwilligersacademie!

Niet alleen het aantal deelnemers is van belang, ook de kwaliteit van de trainingen. Uit de evaluatieformulieren die deelnemers na afloop van elke training kunnen invullen, blijkt dat deelnemers veelal positief zijn over de trainingen.

Deelnemer aan workshop 'Besprekbaar maken van Eenzaamheid':

"Ik heb er veel aan gehad en durf nu beter in gesprek met de mensen die ik thuis bezoek."

Deelnemer aan workshop 'Wervende vacaturetekst schrijven':

"Een leerzame workshop. Ik stel nu op een andere manier de vrijwilligersvacatures voor onze organisatie op."

We stimuleren dat de trainingen zoveel mogelijk interactief zijn. Zo vormen de trainingen niet alleen gelegenheid voor kennisoverdracht, maar zorgen zij ook voor verbinding tussen vrijwilligers(coördinatoren) van verschillende vrijwilligersorganisaties.

In 2019 was het aanbod aan trainingen ook weer divers, aansluitend bij de diversiteit van het vrijwilligerswerk, zodat vrijwilligers uit verschillende sectoren iets van hun gading kunnen vinden bij de Vrijwilligersacademie. Zo waren er trainingen over Besprekbaar maken van Eenzaamheid, Spreektaal voor taalvrijwilligers, Gesprekstechnieken, Omgaan met agressie.

Daarnaast hebben we ons specifiek gericht op coördinatoren/bestuurders van vrijwilligersorganisaties met trainingen als Een wervende vacaturetekst schrijven en Fondswerving.

De masterclasses hebben een vaste plek in het programma van de Vrijwilligersacademie gekregen. Bij een masterclass gaat een landelijke spreker in op een actueel thema en bespreken vervolgens Almeerse vrijwilligersorganisaties en beleidsmakers de relevantie en potentiële implementatie ervan voor het Almeerse vrijwilligerswerk.

In 2019 zijn twee masterclasses georganiseerd omtrent thema's die van belang zijn voor vrijwilligerscoördinatoren: 'Vrijwilligersmanagement' en 'Vrijwilligers werven met social media'. Een derde masterclass had als thema 'Bewonersinitiatieven – lang zullen ze leven'. Via de Vrijwilligersacademie proberen we in toenemende mate ook actieve bewoners en bewonersinitiatieven aan te spreken.

In 2020 willen we het aantal e-learning trainingen uitbreiden, zodat het aanbod flexibeler wordt. Verder willen we meer Almeerse organisaties uitnodigen om hun trainingsaanbod op de Vrijwilligersacademie te plaatsen, zodat het aanbod nóg meer divers wordt. Het doel blijft gelijk: om vrijwilligers(coördinatoren) en actieve bewoners te ondersteunen, zodat zij met (meer) kennis en plezier vrijwilligerswerk kunnen blijven doen!

4.5 Imago van vrijwilligerswerk

Almere Doet campagne

In 2019 is gestart met de Almere Doet campagne. Het doel van de campagne is het zichtbaar en herkenbaar maken van vrijwilligerswerk in Almere, zodat meer Almeerders vrijwilligerswerk vinden dat bij hen past.

De campagne fungeert als paraplu voor diverse activiteiten van het Expertisecentrum.

Vier Almeerse vrijwilligers staan symbool voor de diversiteit aan vrijwilligerswerk.

Met een sterke quote en een kort interview wordt duidelijk wat de drijfveren zijn voor deze vrijwilligers om zich belangeloos in te zetten:

- 'Vandaag weer iemand blij gemaakt, dat geeft me een goed gevoel';
- 'Ik ben blij met de glimlach van iemand die ik help';
- 'Ik zet me met plezier in voor de Almeerse natuur';
- 'Ik blijf in contact met mijn omgeving en andere mensen'.

Er zijn tot nu toe vier portretten gemaakt en er volgt er nog een aantal in 2020. De campagne is uitgezet op social media, informatieschermen van KEOLIS, informatieschermen van de Zorggroep en van Windesheim. De flyers en folders zijn verspreid door de stad.

Nieuwsbrieven en social media

Interessante lokale en landelijke artikelen over vrijwilligerswerk worden met het netwerk gedeeld via nieuwsbrief en social media. Wekelijks wordt een 'vacature van de week' verspreid via social media en elke maand verschijnt in de Almere Deze Week een 'vacature van de maand'. Hierdoor wordt de brede diversiteit van het vrijwilligerswerk naar voren gebracht.

Nationale vrijwilligersdag

Er is in 2019 meer aandacht geschonken aan de nationale vrijwilligersdag op 7 december. In aanloop naar deze speciale dag hebben alle organisaties van ons een ansichtkaart ontvangen om hen te attenderen op de nationale vrijwilligersdag en te stimuleren iets te organiseren voor hun vrijwilligers.

Reclameborden

De reclameborden langs de doorgaande wegen in Almere met de slogan 'Een nieuwe uitdaging? Word vrijwilliger' zijn onderdeel van een campagne gedurende vijf jaar.

4.6 Vrijwilligerswerk en het bedrijfsleven

We zien een toename van het aantal aanvragen om in teamverband een vrijwilligersklus uit te voeren. Deze toename komt niet alleen vanuit het bedrijfsleven, maar ook vanuit organisaties als de gemeente en het onderwijs. In 2018 heeft één 4-vwo klas van een VO school bedacht om tijdens de kerstperiode vrijwilligerswerk te doen. Dat is zo goed bevallen dat de nieuwe 4-vwo klassen dit ook graag willen doen. Het resultaat is dat in 2019 zo'n 40 jongeren uit eigen beweging kennis hebben gemaakt met vrijwilligerswerk.

De HR-afdeling van de gemeente is aan de slag gegaan bij het Voedsel Loket Almere en Kinderboerderij de Stek.

Een internationaal bedrijf met een vestiging in Almere heeft in het kader van het programma 'Move to Help' met zo'n 40 medewerkers meerdere klussen uitgevoerd. De klus bij het buurthuis 'Bij Bosshardt' van het Leger des Heils heeft veel indruk op hen gemaakt. De medewerkers zijn nog steeds betrokken bij de organisatie en helpen een paar keer per jaar met een klus.

Werknemer:

"We staan er niet bij stil dat er mensen zijn die het veel minder hebben dan wij. Goed om te ervaren hoe dat is en vooral hoe we iets voor hen kunnen betekenen."

Een afdeling van een ander bedrijf heeft contact met het expertisecentrum gelegd om met het team van 5 jonge professionals te koken voor een speciale doelgroep. Het uitgangspunt van het team is om het koken structureel op te pakken.

Young professional:

"Het leven bestaat niet alleen uit werken, dus iets betekenen voor een ander is eigenlijk een vanzelfsprekendheid."

In 2020 zal verder geïnvesteerd worden in het adviseren van bedrijven over werknemers-vrijwilligerswerk in teamverband, individueel of als voorbereiding op pensioen.

4.7 Enquête

Begin 2019 is een enquête uitgezet onder de organisaties om de inzet van het Expertise-centrum Vrijwillige Inzet vanuit het gemeentelijke Uitvoeringsplan Vrijwillige Inzet te beoordelen. De resultaten hiervan ziet u in onderstaande infographic. U kunt deze ook nalezen op [vmca-radar.nl](https://bit.ly/2v8zVZr) via de link <https://bit.ly/2v8zVZr>.

In 2019 is al een start gemaakt om met de aandachtspunten aan de slag te gaan, qua differentiatie in aanbod voor grotere en kleinere organisaties en qua PR. Uiteraard wordt dit in 2020 verder opgepakt.

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

5.1 Intensieve Vrijwillige Thuishulp (IVT) en Buddyzorg

Binnen de IVT worden vrijwilligers ingezet voor het ontlasten van mantelzorgers en waar nodig zijn vrijwilligers een aanvulling op mantelzorg. Vrijwilligers bieden informele respijtzorg. Vrijwilligers bieden ook praktische en emotionele ondersteuning aan mensen met chronische en/of levensbedreigende aandoeningen. Hiermee dragen zij bij aan het ondersteunen van de zelfredzaamheid van hulpvragers, zodat zij zo goed mogelijk in hun eigen omgeving kunnen functioneren. Tot de doelgroep horen hulpvragers (en hun mantelzorgers) met niet aangeboren hersenletsel (NAH), dementie, een chronische ziekte en mensen met een levensbedreigende aandoening.

Het totale aantal koppelingen en uren hulpinzet is iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Toch is er in 2019 ruim 22.000 uur hulp ingezet door vrijwilligers.

Wel merken we dat de complexiteit van de hulpvragen toeneemt, doordat mensen langer thuis blijven wonen. Dit vraagt meer van onze vrijwilligers en daardoor meer begeleiding door de coördinatoren. Ook is er meer contact in de afstemming met de formele zorg.

In 2019 zijn er 27 nieuwe vrijwilligers geworven, tegenover 17 het jaar daarvoor. Ondanks dit aantal merken we dat het werven van nieuwe, *geschikte* vrijwilligers moeilijker wordt. Het huidige vrijwilligersbestand vergrijsst en vrijwilligers haken af vanwege hun leeftijd en gezondheidsproblemen. We missen de groep nieuwe fitte *VUT-ers* van voorheen.

In 2019 liepen er 13 studenten Social Work en Toegepaste Psychologie stage bij de IVT. Deze studenten waren gekoppeld aan verschillende hulpvragers en hielpen zo het aantal hulpvragers op de wachtlijst te verminderen.

De nieuwe vrijwilligers hebben de basistraining gevolgd en er zijn diverse thema- en uitwisselingsbijeenkomsten voor alle vrijwilligers geweest.

De IVT is vertegenwoordigd in het NAH-regioteam en het Netwerk Dementie.

5.2 Held in Huis

Nieuw dit jaar is de pilot Held in Huis. Samen met de landelijke organisatie Handen in Huis zijn we in april gestart met het bieden van een andere vorm van respijtzorg door vrijwilligers aan mantelzorgers. Held in Huis vervangt de mantelzorger tijdelijk voor een aantal uren overdag, 's avonds of in het weekend of (via Handen in Huis) 24 uur of langer. De mantelzorger heeft even vrijaf en kan iets voor zichzelf doen; even naar een verjaardag, boodschappen doen of een weekendje weg. De 'Held' neemt de taken van de mantelzorger over. Hij 'is er' voor de zorgontvanger, biedt gezelschap en helpt bij eenvoudige handelingen.

In 2019 is er veel campagne gevoerd voor Held in Huis, onder andere via bus- en abri-reclame. Dit heeft geresulteerd in 18 nieuwe vrijwilligers, 7 aanvragen en 5 matches.

Begin januari 2020 vindt de eerste informatiebijeenkomst over het project plaats voor vrijwilligers die al werkzaam zijn als Held in Huis en voor geïnteresseerden. Vanuit de praktijk wordt verteld wat het 'Held in Huis zijn' betekent voor de vrijwilliger zelf en voor de zorgontvanger en de mantelzorger. De verwachting is dat door de inhoudelijke en praktische insteek van de informatiebijeenkomst er meer helden in huis zullen aansluiten.

Het eerste jaar van de pilot loopt tot april 2020. Het is nog onduidelijk of er financiering is om de pilot voort te zetten. De eerste maanden van 2020 zal volop ingezet blijven worden op het werven van nieuwe vrijwilligers en het ophalen en matchen van respijtaanvragen van mantelzorgers.

5.3 Vrijwillige Terminale Zorg

Veel mensen willen thuis, in hun vertrouwde omgeving, hun laatste levensfase doorbrengen. De mantelzorg dreigt in deze situatie nog wel eens overbelast te raken: 24 uur per dag een stervende verzorgen, meestal gedurende enkele weken, vraagt in sommige situaties om ondersteuning door een vrijwilliger. De vrijwilligers kunnen een of meerdere dagdelen per week deze zorg overnemen, zodat de partner of andere mantelzorgers even op adem kunnen komen.

In 2019 is er bij 35 cliënten ondersteuning geboden in de palliatieve zorg. Vanwege de inzet van 24-uurs thuiszorg zijn er minder aanvragen gekoppeld dan vorig jaar. Bij inzet van 24-uurs thuiszorg vervalt de aanvraag voor een vrijwilliger. Tevens komen aanvragen te laat binnen, waardoor de cliënt soms al gestorven is voor de vrijwilliger kan starten. Overigens is het aantal uren dat vrijwilligers zijn ingezet gestegen ten opzichte van het aantal inzetten. Dit verklaren we doordat de complexiteit per situatie toeneemt.

Er zijn 2 rouw- en nazorgbijeenkomsten geweest voor de vrijwilligers. Er is in 2019 meer samenwerking geweest met het Hospice Almere. Er is behoefte aan om dit ook in 2020 te continueren.

De IVT is vertegenwoordigd binnen het Netwerk Palliatieve Zorg Almere (netwerk en stuur-groep).

Daarnaast is een samenwerking gestart met het nieuw opgerichte Centrum voor Levensvragen (CvL) in Almere. Zowel met het CvL als vanuit het NPZA zullen we in 2020 de nodige activiteiten gaan uitvoeren, zoals een gezamenlijk symposium, bijeenkomsten voor vrijwilligers over zingeving en eenzaamheid en hun rol daarin, en maken we een start met een pilot waarbij we met vrijwilligers, mantelzorgers en burgers bijeenkomsten gaan organiseren om in gesprek te gaan over levenseinde.

5.4 Vriendschap op Maat

Binnen Vriendschap op Maat staat verbinding tussen mensen centraal. Een verbinding die niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Door angsten, depressie of een vertekende werkelijkheid is aansluiting met anderen soms moeilijk. Het hebben van een maatje, die een luisterend oor biedt en niet (ver)oordeelt, doorbreekt de eenzaamheid en kan het leven net weer een stukje leuker maken.

Het maatjesproject Vriendschap op Maat levert een positieve bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van leven. Het biedt kwetsbare mensen met een psychiatrische achtergrond een vriendschappelijk sociaal contact. Dit kan in de meeste gevallen een één-op-één contact zijn, soms een groeps- of telefonisch contact. Koppelingen worden gemaakt op basis van voorkeuren, interesses en hobby's. Zo wordt isolement tegengegaan en maatschappelijke participatie bevorderd. We doen wat nodig is en soms net dat beetje meer. Iets meer helpen, wat intensiever contact onderhouden of een extra verbinding leggen. Het zijn kleine dingen die het verschil kunnen maken.

Voor Vriendschap op Maat was 2019 een stabiel jaar. Naast de werving van vrijwilligers is ook aandacht besteed aan de promotie van het project bij diverse verwijzers, door aanschrijvingen en het geven van voorlichtingsbijeenkomsten.

Het project kent een goede doorstroom van hulpvragers en heeft vele trouwe vrijwilligers, waardoor op jaarbasis meer dan 50 nieuwe matches gemaakt zijn. Met in totaal 114 koppels is de maximale capaciteit dit jaar ruimschoots bereikt. Het aantal koppels ligt maar liefst 60% boven de afgesproken prestatienorm. Het aantal lopende koppels in december is ten opzichte van 2018 met 29% toegenomen.

Vanuit een psychologenpraktijk komt een aanmelding binnen met het verzoek om een maatje voor een chronisch depressieve cliënt. Bij de kennismaking tussen meneer en de vrijwilliger blijkt meteen dat er een goede klik is. De vrijwilliger is een lieve, rustige, geduldige dame met een groot hart en een luisterend oor. Aangezien beiden spiritueel zijn ingesteld, vinden zij al snel voldoende gesprekstof. Tijdens de wekelijkse ontmoetingen wordt veel gewandeld en drinken zij geregeld een kopje koffie in de stad. Voor meneer is dit een aangename en ontspannen afwisseling in zijn anders zo stressvolle leven. De warme aandacht van zijn maatje biedt hem steun en draagt eraan bij dat hij zijn hoofd boven water weet te houden.

Voor 2020 blijft het de uitdaging om vraag en aanbod in balans te houden, mede gezien de maximaal bereikte capaciteit van Vriendschap op Maat.

5.5 Vriendenkringen

Dit jaar hebben we weer mooie ontwikkelingen mogen zien binnen Vriendenkringen. Er zijn nieuwe groepen opgezet, o.a. twee kookgroepen en een groep van jongeren met autisme die gezellige dingen met elkaar doen. Er zijn door alle groepen leuke activiteiten georganiseerd, zoals een High Tea, film kijken, spelletjes avonden, samen lunchen, fietstochten, lasergamen, bowlen, een stadswandeling, enz. Ook is afgelopen jaar wederom geholpen met het organiseren van de succesvolle tandemfietstocht voor blinden en slechtzienden, net als voorgaande jaren in samenwerking met De Schoor en de Oogvereniging.

Een groep van enthousiaste vrijwilligers begeleidt ieder hun eigen groep van deelnemers. Een enkele groep, zoals de cultuurgroep, wordt door twee vrijwilligers begeleid.

Deelnemers zijn mensen die om wat voor reden dan ook hebben aangegeven meer sociale contacten te willen en dit zelf niet voor elkaar krijgen. Zowel mensen met als zonder beperking zijn welkom. Ouderen en jongeren doen mee in verschillende groepen. De jongste deelnemer is 19 jaar, de oudste 87 jaar. Aan het einde van 2019 doen zo'n 145 deelnemers mee in de diverse groepen. Daarnaast is er een wachtlijst van ruim 50 mensen.

Veel nieuwe deelnemers vinden ons via internet, de site van de VMCA, huisartsen of via de wijkteams. Na aanmelding volgt een kennismaking tijdens een huisbezoek.

Een meneer van 58 jaar woont nog maar 1,5 jaar in Almere. Niet lang na de verhuizing gaat zijn vrouw bij hem weg. De man meldt zich bij het wijkteam en wordt ook geïnformeerd over de mogelijkheid deel te nemen aan Vriendenkringen. Tijdens het huisbezoek raakt hij enthousiast en wil wel kennismaken met een groep deelnemers in de leeftijd van 50 tot 85 jaar. Hoewel hij in het begin wat stil en teruggetrokken is, komt hij na verloop van tijd steeds meer los en weet hij zijn plek te vinden in de groep. Hij komt ook zelf met voorstellen voor activiteiten met de groep en helpt ook enkele deelnemers thuis bij kleine klusjes in huis. Je ziet hem genieten als hij tussen de andere deelnemers zit en ze elkaar verhalen vertellen over wat ze hebben meegemaakt.

Kortom: Vriendenkringen voorziet in een duidelijke behoefte van mensen die eenzaam zijn en voor wie het erg veel moeite kost om zelf sociale contacten te vinden.

5.6 Super COOL!

Eind 2019 bestond Super COOL! in Almere 6 jaar. Door Super COOL! kunnen deelnemers met een verstandelijke beperking ook mee doen aan de maatschappij en worden ze fitter. Er is herkenning bij de deelnemers en vertrouwen bij ouders en begeleiders, doordat er het hele jaar door gesport wordt op een vaste sportavond, er om de paar weken een nieuwe sport aangeboden wordt onder leiding van ervaren trainers van een betrokken sportvereniging en er gewerkt wordt met vaste sportmaatjes (vrijwilligers) die mee verhuizen naar elke nieuwe sport. Inmiddels is Super COOL!, dankzij de intensieve ondersteuning van het Oranje Fonds via het Groei Programma, ook op andere plaatsen in Flevoland uitgerold. Super COOL! is de projectfase ontstegen en is inmiddels een zelfstandige stichting geworden.

De VMCA is structureel betrokken bij Super COOL! Almere en verantwoordelijk voor de vrijwilligerscoördinatie. Daarnaast hebben we geadviseerd bij het vinden van de juiste samenwerkingspartners met betrekking tot de vrijwilligerscoördinatie in andere locaties in Flevoland.

De financiering van Super COOL! Almere door ZonMw (Sportimpuls) loopt in september 2020 af. Het bestuur van Super COOL! is dankzij de verenigingsondersteuning van de Rabobank en de diverse workshops via het Groeiprogramma positief over het vinden van structurele financiering, zodat Super COOL! in Almere hopelijk kan blijven voortbestaan.

In 2019 hebben 70 unieke deelnemers meegedaan aan één van de activiteiten. Daarvan rekenen we 38 tot onze vaste deelnemers omdat ze er bijna altijd bij zijn. De jongste deelnemer is 10 jaar, de oudste 69 jaar. 32 deelnemers waren slechts af en toe bij een activiteit aanwezig, maar een aantal van hen heeft via Super COOL! uitgevonden welke sport zij leuk vinden en zijn daarna lid geworden van de desbetreffende vereniging.

Van de deelnemers woont 63% begeleid bij één van de zorginstellingen en ontvang 24-uurs zorg. Voor deze doelgroep is het erg lastig om lid te worden van een reguliere vereniging omdat er meestal geen ouders in de buurt zijn of wonen die hen naar de wekelijkse trainingen of wedstrijden kunnen brengen en de woonbegeleiders niet mee kunnen naar activiteiten buitenshuis met individuele bewoners. Super COOL! biedt hen uitkomst.

We hebben in 2019 kunnen rekenen op de inzet van 144 unieke vrijwilligers die hebben geholpen bij één of meerdere Super COOL! activiteiten. Daarvan zijn 64 via de deelnemende sportverenigingen betrokken, de overige 80 vrijwilligers rekenen we tot de Super COOL! vrijwilligers. Daarvan zien we 31 vrijwilligers als onze vaste sportmaatjes omdat zij zeer regelmatig op de vaste sportavonden aanwezig zijn. Vier vrijwilligers zijn eerst deelnemer geweest en hebben via Super COOL! de cursus Assistent begeleider Sport & recreatie gevolgd. Deze cursus gaan we in 2020 nogmaals in aangepaste vorm aanbieden, zodat nog meer deelnemers vrijwilliger kunnen worden.

6. Expertisecentrum Mantelzorg

6.1 Inleiding

Het Expertisecentrum Mantelzorg is dé vindplek voor informatie, advies, expertise en ondersteuning op het gebied van mantelzorg in Almere.

- Het Expertisecentrum Mantelzorg heeft actuele kennis over mantelzorg (ondersteuning) en biedt mantelzorgers een plek waar ze gehoord en gezien worden. Naast informatie en advies biedt het expertisecentrum een ruim ondersteuningsaanbod aan mantelzorgers gericht op versterking en verlichting, bijvoorbeeld individuele begeleidingsgesprekken, cursussen, mogelijkheden om vrij van zorg te zijn en/of zorg te delen, contact met andere mantelzorgers en ontspanning. Dit met als doel het vitaal en in balans houden van mantelzorgers.
- Door actief maatschappelijke ontwikkelingen, innovatie en de sociale context te volgen is kennis over informele zorg actueel paraat. Deze expertise is voor o.a. professionals en werkgevers beschikbaar. Het expertisecentrum biedt hen informatie, advies en scholing met betrekking tot (h)erkenning van mantelzorgers, casuïstiekbespreking en mantelzorg-vriendelijk (personeels-)beleid. Dit in de vorm van persoonlijk advies of een workshop, voorlichting of training op maat.
- Het digitale platform Mantelzorgplein Almere wordt gecoördineerd en beheerd door het expertisecentrum. Deze website is dé vindplaats voor al het aanbod rond mantelzorg in Almere; zowel voor mantelzorgers als voor professionals die met mantelzorgers in contact komen. Aanbod vanuit de VMCA en van partners in Almere kan op deze site worden geplaatst.
- Het expertisecentrum onderhoudt een relatie met zijn achterban door persoonlijk contact, raadpleging en informatieoverdracht naar- en van mantelzorgers. Binnen samenwerking en door participatie in lokale en landelijke netwerken maakt het expertisecentrum zich sterk voor de positie van mantelzorgers. Zij verbindt initiatieven rond mantelzorg met partners in het sociale domein.

6.2 Expertise en samenwerking

Het Expertisecentrum Mantelzorg onderhoudt een nauwe samenwerking met de gemeente Almere. Vanaf 2019 werkt de gemeente niet meer met een uitvoeringsagenda Mantelzorg. De aandachtspunten uit de evaluatie van de uitvoeringsagenda 2016-2018 zijn voor de VMCA nu uitgangspunt voor beleid en uitvoering.

Het expertisecentrum heeft een rol in de **toeleiding naar gemeentelijke voorzieningen** voor mantelzorgers, zoals respijtzorg, de woonurgentie voor mantelzorgers en de mantelzorg-waardering.

In 2019 hebben drie mantelzorgers bij VMCA advies gevraagd over de woonurgentie. Voor de uitvoering van de regeling mantelzorgwaardering heeft de gemeente Almere aan de VMCA advies gevraagd bij de beoordeling van de aanvragen. De uiteindelijke beslissing over de aanvraag ligt bij de gemeente.

Actuele kennis wordt bijgehouden en gedeeld. **Landelijk is er samenwerking** met organisaties als MantelzorgNL, Movisie, Vilans, JMZPro, het SCP, het ministerie van VWS, VNG, en koepelorganisaties en onderzoeks- en kenniscentra rond (informele)zorg, onderwijs, jeugd en welzijn.

Mantelzorg raakt vele terreinen. Vandaar dat consultants mantelzorg verbinding zoeken met organisaties en **netwerken** rond bepaalde ziektebeelden, zorg, welzijn, jeugd en jongerenwerk, onderwijs, ouderenzorg, patiëntenverenigingen en belangenorganisaties.

In de pool van **Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning Almere** (OCO) zijn twee mantelzorgers actief als ervaringsdeskundige. Zij stemmen af met de begeleidende consultant mantelzorg over ontwikkelingen en tendensen binnen hulpvragen.

De VMCA nam deel aan de lokale evenement van het landelijke programma van VWS **Merkbaar Beter Thuis**. Speerpunten en aandachtspunten rond zorg en welzijn voor de regio zijn hier verzameld en vertaald naar een plan van aanpak.

Met betrekking tot landelijk onderzoek naar onder andere de impact van mantelzorg bij GGZ en bij jonge mantelzorgers is bij de VMCA **expertise gevraagd**. Advies is tevens gevraagd bij het ontwikkelen van een kwaliteitstandaard overbelaste mantelzorg voor wijkverpleegkundigen en verzorgenden. Ook denken wij mee over hoe mantelzorgondersteuning ingebed kan worden in eerstelijnszorg in samenwerking met mantelzorg ondersteunende organisaties.

Landelijk is er **expertise opgedaan** bij inspiratiebijeenkomsten GGZ en mantelzorg van Movisie en bij het symposium Levend Verlies over de zorg voor zorg-intensieve kinderen. Ook namen de VMCA samen met De Schoor en de accounthouder Mantelzorg van de gemeente Almere deel aan het Kennisatelier Collectieve Voorzieningen informele zorg, georganiseerd door Movisie. De activiteit Eigen Tijd werd onder de loep genomen om na te gaan wat de maatschappelijke en individuele impact is van deze voorziening.

Begin 2019 is voormalig staatssecretaris Clémence Ross door VWS aangesteld als landelijk aanjager respijtzorg. Zij bleek zeer enthousiast over de initiatieven in Almere en heeft in het kader van 'good practice respijtzorg' een werkbezoek in Almere afgelegd. In vervolg hierop zijn twee landelijke respijtconferenties georganiseerd waar de initiatieven uit Almere en van andere koplopergemeenten werden gepresenteerd. Gezamenlijk is er gewerkt aan het formuleren van aanbevelingen. Tevens heeft een praktijkinterventie vanuit VWS plaatsgehad voor het ophalen van ervaringsverhalen. Hier werden zowel aandachtspunten als succesfactoren verzameld. Een en ander heeft geleid tot een landelijk rapport met aanbevelingen dat eind 2019 door mevrouw Ross aan het minister Hugo de Jonge is overhandigd.

6.3 Mantelzorgplein Almere

Op de website www.mantelzorgpleinalmere.nl vinden mantelzorgers en professionals al het aanbod in Almere voor mantelzorgers en deskundigheidsbevordering over mantelzorg. De website raakt steeds meer bekend als dé vindplek voor informatie, advies en ondersteuning. Activiteiten gericht op 'iets leren', 'vitaal en in balans blijven', ontspanning, de zorg (tijdelijk) overnemen en ontmoeten van andere mantelzorgers vinden op de site een plek. Maar ook activiteiten als het jaarlijkse mantelzorgdebat, gespreksgroepen en trainingen voor professionals zijn op de site te vinden. Iedere organisatie die specifiek mantelzorg gerelateerd aanbod in Almere heeft, kan dit op de site plaatsen.

De website wordt beheerd door het Expertisecentrum Mantelzorg.

In 2019 heeft de site 4.936 bezoekers gehad met 25.879 views. De meeste bezoekers kwamen via de wijkteampagina van de gemeente. In totaal zijn er in 2019 naast het aanbod vanuit VMCA 11 nieuwe activiteiten in het aanbod toegevoegd door 5 organisaties. Het aantal activiteiten was in 2019: 76 met 494 inschrijvingen. In 2020 zal er een extra toepassing op de site komen met actuele informatie voor mantelzorgers naast het aanbod waar je je voor kunt aanmelden.

6.4 Respijtzorg: Eigen Tijd en Held in Huis

Respijtzorg als ondersteuning aan mantelzorgers is van groot belang om de zorg vol te houden. Aandacht voor ondersteuning die de mantelzorger even vrij van zorg geeft is voor de VMCA al jaren speerpunt. In 2015 resulteerde het mantelzorgdebat over dit onderwerp tot uiteenzetting van extra wensen van mantelzorgers. In samenwerking met de gemeente Almere, zorgprofessionals en mantelzorgers zijn ideeën hiervoor verder uitgewerkt.

Vanuit de VMCA zijn er inmiddels verschillende mogelijkheden voor mantelzorgers om even vrij van zorg te zijn, het zogenoemde informele 'respijtzorg light' aanbod, zoals Eigen Tijd (paragraaf 6.7), Samen aan Tafel (paragrafen 6.7 en 8.1), Held in Huis (paragraaf 5.2) of via de IVT (paragraaf 5.1).

Presentatie en voorlichting

Expertise over mantelzorg wordt geboden aan professionals. Werkgevers vormen hierbij een bijzondere groep op het aandachtsgebied **mantelzorg en werk**. Mantelzorgers die werk combineren met zorgtaken nemen in aantal toe. Op dit moment combineert 1 op de 5 werknemers zijn/haar baan met mantelzorgtaken. In de zorg is dit 1 op de 4. Een derde deel ervaart (redelijk tot veel) moeite om mantelzorg en werk te combineren. De helft ervaart 'mantelzorgklem'; een te hoge combinatiedruk. Aandacht voor enerzijds ondersteuning van de werkende mantelzorger en anderzijds voor de werkgever draagt bij aan duurzaam inzetbare medewerkers. Uit onderzoek is gebleken dat met name (h)erkenning en begrip door de werkgever een positief effect heeft op de belasting die de werkende mantelzorger ervaart. Om deze reden ondersteunt het expertisecentrum zowel de werkende mantelzorgers, als ook (diens) werkgever.

Dit jaar is er nieuw informatiemateriaal Mantelzorg en Werk ontwikkeld. Afhankelijk van hoe bekend een werkgever is met deze thematiek kan materiaal op maat worden ingezet. In 2019 is bij de Belastingdienst Almere extra aandacht gegeven aan het onderwerp mantelzorg en werk. Deze werkgever is al actief in het vormgeven en uitdragen van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Het thema mantelzorg is op de werkvloer tussen werknemer en werkgever onderwerp van gesprek. Samen wordt gezocht naar mogelijkheden om de combinatie van werk en zorg zo goed mogelijk vorm te geven. Rond de jaarlijkse dag van de mantelzorg, 10 november, is bij de Belastingdienst Almere door het expertisecentrum een workshop gegeven aan medewerkers die werk en zorg combineren. Ook is aan het managementteam een presentatie gegeven.

De positie van mantelzorgers, de impact van het combineren van zorg en werk en advies met betrekking tot communicatie op de werkvloer waren onderwerp van een interactieve meeting. De samenwerking met het expertisecentrum heeft voor de Belastingdienst Almere verdieping in het onderwerp betekend. Medewerkers hebben meer zicht op informatie gekregen en mogelijkheden van steun. Bewustwording en inzicht is bij leidinggevend en vergroot. Door tips en advies hebben zij extra handvatten gekregen hoe de aandacht voor een medewerker die ook zorgtaken heeft nog meer vorm kan krijgen.

Tijdens een werkbezoek aan de VMCA namen vertegenwoordigers van de gemeenteraad deel aan een **discussietafel mantelzorg**. Er was aandacht voor het bespreken van de positie van (jonge) mantelzorgers en het belang van (preventieve) ondersteuning om als mantelzorgervitaal en in balans te blijven. Er ontstond een levendige discussie waarbij veel vragen werden gesteld en er veel aandacht was voor praktijkvoorbeelden.

Op verschillende vindplaatsen voor mantelzorgers is **voorlichting over mantelzorg** gegeven, bijvoorbeeld aan de vrijwilligerscoördinatoren en persoonlijk begeleiders dementie van Zorggroep Almere, bij Buurtzorg, de PATZ groep, aan ouderenwerkers van De Schoor, bij de Inloop migranten vrouwen en in het POH overleg Almere Poort.

Op het gebied van jonge mantelzorg is informatie gegeven over het maatjesproject jonge mantelzorgers. Specifieke informatie over de training KOPP aan jonge mantelzorgers werd gegeven aan GGZ Centraal, JMW, Vitree, en Medi-Mere. Op de AlmerePlusBeurs en de Leefstijlmarkt is informatie gegeven over ondersteuning vanuit het Expertisecentrum Mantelzorg en specifiek over de projecten Eigen Tijd en Held in Huis.

De VMCA vindt het van groot belang zowel **professionals in het veld te trainen** als toekomstige zorgverleners. Als bewustwording over mantelzorg in een vroeg stadium plaatsvindt, zal dit ook leiden tot eerdere (h)erkenning van mantelzorg en preventieve begeleiding en ondersteuning.

Gastlessen over mantelzorg zijn gegeven aan studenten hbo-V van Windesheim Zwolle en bij het ROC Social work en bij mbo pedagogisch werk tweede- en derdejaars en aan onderwijsassistenten tweedejaars. Er zijn 86 studenten getraind die al werkzaam waren in de branche en 73 toekomstig professionals. In 2020 zal dit worden uitgevoerd bij Windesheim in Almere. Interesse voor scholing is getoond door woonzorg Flevoland, Zorgfix en de Hindoestaanse gemeenschap. Dit wordt in 2020 verder opgepakt.

6.5 Vinden

Eind 2019 zijn bij de VMCA 4.043 mantelzorgers ingeschreven, waarvan 656 jonge mantelzorgers. In 2019 hebben zich 341 nieuwe mantelzorgers ingeschreven. Elk jaar schrijven zich echter ook een aantal mantelzorgers uit. De totale groei van het aantal ingeschreven mantelzorgers ten opzichte van 2018 is ruim 5%. Het aantal ingeschreven jonge mantelzorgers is met ruim 10% gestegen.

Een inschrijving als mantelzorger bij de VMCA is vrijblijvend. Niet iedere mantelzorger met wie contact is geweest wil worden ingeschreven als mantelzorger. Er is veel contact geweest met nog niet bekende mantelzorgers naar aanleiding van een aanvraag om mantelzorgwaardering. Een groot aantal mantelzorgers vraagt de waardering aan, maar geeft aan niet bij de VMCA te willen worden ingeschreven en geen behoefte te hebben aan verdere ondersteuning. In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) kan niet worden nagegaan of onbekendheid met de VMCA, vraagverlegenheid of het niet hebben van behoefte aan ondersteuning door de VMCA hiervan de oorzaak is. Het aantal mantelzorgers met wie contact is geweest is, is hierdoor feitelijk hoger dan het aantal ingeschreven mantelzorgers bij de VMCA.

Ingeschreven mantelzorgers ontvangen met regelmaat gratis **informatie** die past bij hun situatie via de tweewekelijkse nieuwsbrief Mantelzorg en Sociale Media. De nieuwsbrief omvat actuele informatie over mantelzorg(ondersteuning) en wordt verzonden aan 2.892 abonnees.

Een groot aantal mantelzorgers wil wel graag op de hoogte zijn van informatie, maar heeft geen behoefte of mogelijkheid om aan het aanbod deel te nemen. In 2020 zal de **inventarisatie van behoefte** aan ondersteuning worden geactualiseerd om na te gaan of er aanvullende wensen zijn. Specifiek zal dit worden gedaan onder mantelzorgers tussen de 25-35 jaar. Zij maken nu relatief weinig gebruik van het aanbod, maar hebben wel aangegeven behoefte te hebben aan enige vorm van ondersteuning.

Samen met de wijkteams zijn er aan het einde van de aanvraagperiode mantelzorgwaardering informatiebijeenkomsten georganiseerd voor (nieuwe) mantelzorgers. In 2020 wordt opnieuw bekeken welke vorm hiervoor het beste werkt. Eerdere ervaringen om deze bijeenkomst te combineren met een buurtlunch waren positief. Naast geïnteresseerde mantelzorgers bracht het ook bewustwording bij buurtbewoners, die hierdoor bekend(er) werden met het begrip mantelzorg en in sommige situaties zichzelf door deze bewustwording opeens als mantelzorger herkenden. Daardoor is er win-win ontstaan met betrekking tot het bereiken van nieuwe mantelzorgers.

6.6 Versterken

Een groot deel van de activiteiten richt zich op het versterken van mantelzorgers. Wanneer de mantelzorger de zorg meer in balans en vitaal kan geven, kan overbelasting worden voorkomen. Mantelzorgers kunnen niet alleen individueel begeleiding krijgen, maar ook in groepsverband werken aan (meer) balans.

Individuele begeleiding

In de **individuele (proces)begeleiding** is er aandacht voor praktische handvatten (info en advies) en procesbegeleiding (emotionele begeleiding) door progressiegerichte coaching. Dit betekent dat de consulent mantelzorg de mantelzorger begeleidt om zelf actief mee te denken over wat helpt in zijn/haar situatie. Dit met als doel minder knelpunten te (gaan) ervaren en verder te komen in zijn/haar situatie/proces en zich daardoor sterker, vitaler en meer in balans te voelen. In 2019 was het aantal contactmomenten via individuele ondersteuning door een consulent mantelzorg 1.107.

Cursussen

De **cursus Time Management (voorheen In Balans)** is onder mantelzorgers populair. Zelfs met geringe PR is de cursus snel vol. In de training vinden zij veel herkenning en praktische handvatten om in balans en vitaal te blijven. Het lijkt een bijna natuurlijk proces dat na een cursus als deze er app-groepen en onderling duurzame contacten ontstaan.

Op de partnercursus ASS van MEE IJsseloevers en op de cursus Omgaan met dementie van Zorggroep Almere en Medi-Mere zijn **gastlessen verzorgd over mantelzorg**, netwerkversterking en ondersteuning.

De **cursus Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)** is 2 keer aangeboden. Het expertisecentrum geeft in deze cursus een gastles over mantelzorg(ondersteuning) en biedt individuele begeleiding en nazorg. De cursus richt zich inhoudelijk vooral op psycho-educatie en voor een kleiner deel op (de rol van de) mantelzorg. Vandaar dat er in 2020 gezocht wordt naar de mogelijkheid de cursus door een andere samenwerkingspartner te laten organiseren.

Gesprekstafels

De VMCA vindt het belangrijk bij de achterban te volgen hoe mantelzorg wordt ervaren en welke manier van ondersteuning passend is. Door regelmatig in gesprek te gaan inventariseren wij of het huidige aanbod aan ondersteuning passend is of om aanpassing vraagt.

Cultuursensitief werken is daarbij een van de speerpunten. Bij wijkteam Stedenwijk is er op de inloopbijeenkomst voor vrouwen met een migratieachtergrond gepraat over mantelzorg, familiezorg. “Hoe wordt zorgen voor een ander binnen jouw cultuur gezien?” En “Wat wordt door jouw culturele achtergrond bepaald?” Ook is er gepraat over hulp vragen en krijgen en is er informatie gegeven over ondersteuningsmogelijkheden in Almere.

In navolging hierop is een **Gesprekstafel over mantelzorg binnen verschillende culturen** georganiseerd. Er waren zowel mantelzorgers met een niet-Nederlandse als met een Nederlandse achtergrond aanwezig. De meest opvallende conclusie was dat de deelnemers de mantelzorg vanuit de niet-Nederlandse culturen niet heel anders ervaren dan hoe mantelzorg beleefd wordt binnen de Nederlandse cultuur. Oordelen en beeldvorming die er over en weer bleken te zijn werden bijgesteld na samen in gesprek te gaan over ervaringen. Zo werd genoemd dat je vanuit je cultuur zeker je eigen identiteit meebrengt, maar dat deze inmiddels vaak verweven is met Nederlandse normen en waarden. Hierdoor blijkt er soms minder verschil te zijn. Eenieder ervaarde dat de zorg op zich genomen werd “omdat het gewoon nodig was”, of “op hun pad kwam”. Ook qua belasting werden vergelijkbare ervaringen genoemd. Wat wel duidelijk als knelpunt naar voren kwam was dat binnen de eigen cultuur soms anders wordt aangekeken tegen de zorg rond bepaalde niet zichtbare ziektebeelden, zoals NAH, ASS of psychiatrische ziektebeelden. Onbegrip en schaamte bij de mantelzorg in relatie tot mensen uit de eigen cultuur en het niet begrepen voelen in wat de impact hiervan op hen is, blijkt regelmatig te leiden tot verkleining van het netwerk, en soms ook tot geïsoleerd voelen binnen de eigen culturele gemeenschap.

Er zijn 13 doelgroep-specifieke gesprekstafels georganiseerd en 4 voor een breder publiek. Bij de **Gesprekstafel NAH**, een gezamenlijk aanbod met MEE IJsseloevers, wordt een thema behandeld bij zowel de mantelzorg als de zorgontvanger in aparte groepen. De ochtend wordt afgesloten met een gezamenlijke lunch. De onderwerpen die hier de meeste deelnemers trokken waren: ‘Ken je kwaliteiten’, gevolgd door ‘Inspiratie’.

Bij de **Gesprekstafel voor partners van mensen met autisme (ASS)** was het meest aansprekende thema: 'Stress en ontspanning'. Bij de **Gesprekstafel GGZ** was veel belangstelling voor het onderwerp: 'Informatie over de nieuwe wet Wvvgz en wat dit betekent voor mantelzorgers'.

De **Gesprekstafel Dementie** vanuit de VMCA is op wens tweemaal aangeboden naast de bestaande vriendenkring dementie en de gespreksgroep bij de Gedachtenkamer.

De **Gesprekstafel Na-de-Zorg**, die in samenwerking met Humanitas wordt aangeboden, trok dit jaar geen belangstelling. In de nazorg bleek dat ex-mantelzorgers meer baat hebben bij individueel contact voor het verwerken van de overgang van het mantelzorgers-zijn naar een nieuwe fase zonder zorg.

Bij de **algemene Gesprekstafels** is aandacht geweest voor bredere thema's: Sociaal netwerk, wettelijke vertegenwoordiging en mantelzorg voor zorg-intensieve kinderen.

In 2020 zal het aantal gesprekstafels met een specifiek thema iets worden beperkt en zal het aantal algemene gesprekstafels worden uitgebreid, om zo meer mantelzorgers met diverse zorgsituaties te kunnen ondersteunen.

Inspiratiebijeenkomsten

Inspiratiebijeenkomsten richten zich vaak op een combinatie van verlichten en versterken.

Dit jaar ging Ineke Ludikhuize, ervaringsdeskundige mantelzorgster voor oud-politicus Willem Aantjes, met de aanwezigen in gesprek over haar ervaringen en boek 'Een warme jas'.

'Zonnig de zomer in' was de inspiratiebijeenkomst gericht op ontspanning. Mantelzorgers konden deelnemen aan workshops, zoals intuïtief schilderen, mindful bewegen, een natuurwandeling en het presenteren van een zelf geschreven mantelzorglied.

De inspiratiebijeenkomsten 'Zonnig de zomer in' werden gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 9,1.

De laatste inspiratie bijeenkomst had als thema 'Netwerken'. Op speelse en praktische wijze was aandacht voor het inzetten van- en versterken van je netwerk. Het aantal contacten via inspiratiebijeenkomsten is in 2019 verminderd ten opzichte van 2018. Dit is te verklaren omdat er in 2018 in samenwerking met de gemeente 3 *extra* inspiratiebijeenkomsten zijn georganiseerd vanuit het programma 'Muziek en het brein' van Stichting Happy Motion.

6.7 Verlichten

Mantelzorgwaardering

De gemeente Almere biedt mantelzorgers jaarlijks 'de mantelzorgwaardering' als blijk van waardering. De waardering bestond voor volwassenen uit een cadeaukaart en voor kinderen en jongeren tot 18 jaar uit een uitstapje naar Walibi, Fun Forest of dierenpark Amersfoort. Voor beoordeling van de aanvragen is door de gemeente advies van het Expertisecentrum Mantelzorg gevraagd. De gemeente heeft de uiteindelijke beslissing over toekenning van de aanvraag.

De waardering is in 2019 door 3.239 mantelzorgers aangevraagd, waarvan 1.110 mantelzorgers niet eerder bekend waren met de VMCA. Al deze aanvragen zijn door de VMCA getoetst.

In 2019 heeft de VMCA wederom een tevredenheidsmeting gedaan onder mantelzorgers over de waardering. De **raadpleging mantelzorgwaardering** is door 341 mantelzorgers ingevuld. 78,3% voelt zich zeer gewaardeerd door dit gebaar. De gemiddelde waardering die gegeven wordt is 8,1. Een deel van de mantelzorgers (5,2%) ziet de waardering in de vorm van VVV-bonnen daarnaast ook als een noodzakelijke tegemoetkoming van extra kosten die zij door de mantelzorg hebben.

Samen aan Tafel

In 2019 hebben we opnieuw Samen aan Tafel diners georganiseerd (zie paragraaf 8.1). Deze diners zijn gericht op mantelzorgers van mensen met dementie of met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Mantelzorgers mogen alleen of met hun zorgvrager komen.

Dag van de mantelzorg

Net als voorgaande jaren is de Dag van de mantelzorg gevierd in het Van der Valk restaurant. Ruim 500 mantelzorgers kozen voor een lunch. Burgemeester Weerwind sprak lovende woorden over de inzet die mantelzorgers in Almere hebben voor hun dierbaren. Gezelschap De Hartelijke Dames zong aan tafel herkenbare liedjes en gaf de bezoekers een vrolijke 'boost'. De dag werd hoog gewaardeerd door de bezoekers. Ook genoot een aantal mantelzorgers van een natuurwandeling door Almere onder leiding van een gids van het IVN (Instituut voor Natuureducatie).

Eigen Tijd

Eigen Tijd is een ontmoetingsplek waar mantelzorgers, met of zonder hun zorgontvanger, terecht kunnen voor ontmoeting, 'even vrij zijn van zorg' en een moment voor zichzelf kunnen hebben.

Naast ontspanning is er ruimte voor informatie en advies over mantelzorg(-ondersteuning). Bezoekers kunnen er zonder indicatie terecht. Deze laagdrempelige voorziening biedt mantelzorgers de mogelijkheid 'even vrij te zijn van zorg', andere mantelzorgers te ontmoeten en zorg voor de zorgontvanger te delen met andere deelnemers en de aanwezige (vrijwillige) medewerkers. Voor zorgontvangers is het een plek waar zij ontmoeting en ontspanning kunnen ervaren.

Wegens succes is Eigen Tijd uitgebreid. Er zijn nu vier Eigen Tijd locaties in Almere.

- Almere Stad in koffiehuis Mockamore;
- Almere Stad in buurtcentrum De Inloop;
- Almere Haven in café Roest;
- Almere Buiten in EvenNaarHuis, in samenwerking met wijkteam.

Eigen Tijd trekt iedere keer een aantal nieuwe deelnemers. Daar waar het voor het eerste bezoek bij sommigen een 'drempel' was om binnen te komen, blijkt dit bij een volgend bezoek niet meer aan de orde te zijn. Hoewel de groep wisselend van samenstelling is, blijkt men zich veilig genoeg te voelen om vragen vanuit de mantelzorgsituatie te stellen en ervaringen te delen. *"Hier kan ik mezelf zijn, dit is echt een plek voor mijzelf"*. Omdat er regelmatig een consulent mantelzorg aanwezig is, kan er direct een beroep gedaan worden op expertise, dan wel op een warme doorverwijzing.

Vanuit de groep zijn vriendschappen ontstaan die ook buiten de activiteit doorgang hebben. De relatief kleine groep zorgt ervoor dat het met elkaar delen van ervaringen als mantelzorg veilig voelt, maar zorgt er ook voor dat er gezamenlijk (buiten Eigen Tijd om) ontspannende activiteiten ondernomen worden. De onderlinge erkenning werkt verlichtend voor de deelnemers.

Eigen Tijd is een initiatief van de partners: VMCA, De Schoor, Nusantara Zorg en Zorggroep Almere. Eigen Tijd wordt in de praktijk begeleid door de activiteitenbegeleider van de VMCA en een ouderenwerker van De Schoor. De expertise van de overige externe partners kan worden ingezet. Er zijn drie betrokken vrijwilligers bij Eigen tijd. Zij worden begeleid door de activiteitenbegeleider, tevens coördinator vanuit de VMCA.

6.8 Verbinden

Contacten met het wijkteam

Met het wijkteam is actief contact. Vanuit de VMCA is een medewerker in het wijkteam belast met expertise vrijwillige inzet. Hierdoor is er een vanzelfsprekende korte lijn met de consulent mantelzorg en andere medewerkers van de VMCA om signalen in de wijk te inventariseren, situaties af te stemmen en acties uit te zetten.

Cafés

Voor een goede verbinding met partners in het veld zijn consulenten mantelzorg met regelmaat aanwezig op sociale cafés als Alzheimer café, Parkinsoncafé, STIP en bij netwerken als Netwerk GGZ, het Neuronetwerk, NAH knooppunt, Autisme Netwerk Almere. Hier worden signalen gedeeld en is er direct contact met mantelzorgers en zorgprofessionals.

Mantelzorgdebat

Een van de activiteiten waar verbinding voorop staat is het jaarlijkse mantelzorgdebat. Hier praten mantelzorgers, professionals, beleidsmedewerkers en de politiek over mantelzorg-gerelateerde onderwerpen. Dit jaar stond het debat in het teken van jonge mantelzorgers. Met als titel 'Wat als...je mij hoort?' werd gepraat over hoe het is om jonge mantelzorgers te zijn en over welke invloed dat heeft het op je verdere leven. Dagvoorzitter Jörgen Raymann begeleidde de discussie. Renske Hoefman, onderzoeker vanuit SCP, presenteerde de resultaten uit het 3-jarig Europees onderzoek rond jonge mantelzorg, genaamd 'Me-We' en uitgevoerd door SCP, Vilans en Europese samenwerkingspartners. Ook kwamen diverse ervaringsdeskundige jonge mantelzorgers aan het woord en gaf professor in de Family Care Deirdre Beneken genaamd Kolmer haar visie op jong zorgen. Het was een inspirerende middag met veel aandacht voor de positie van jonge mantelzorgers.

7. Ontwikkeling van Almeerse kinderen en jongeren

7.1 Matching Talents en Groepstrainingen

Binnen Matching Talents en Groepstrainingen worden Almeerse jongeren met een hulpvraag (13–27 jaar) gecoacht. De jongeren worden één-op-één gekoppeld aan een vrijwillige coach of sluiten aan bij groepstrainingen. In beide situaties zijn de coaches vrijwilligers.

Matching Talents

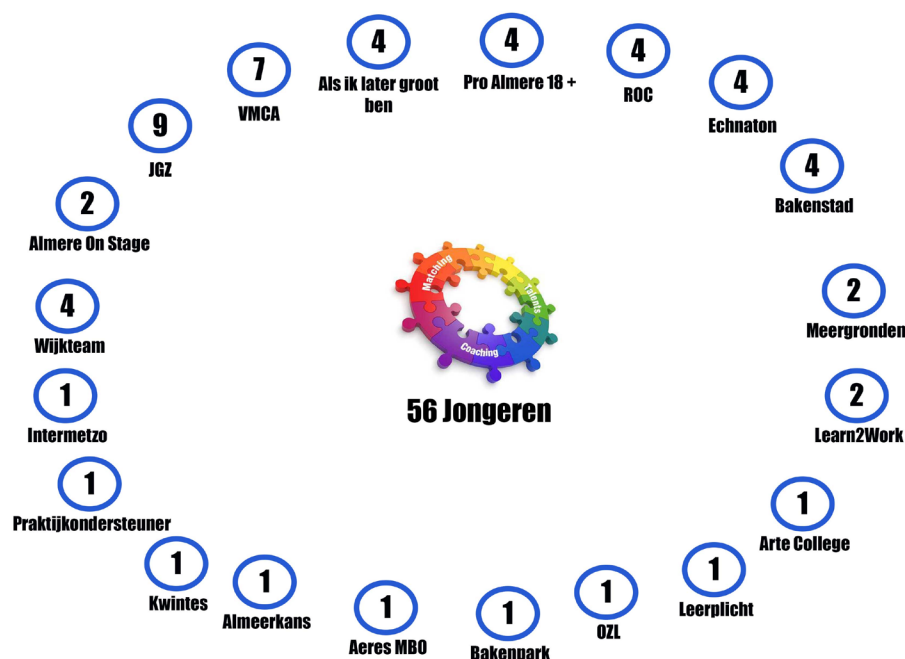
De doelstelling van Matching Talents is divers:

- schooluitval voorkomen en een startkwalificatie halen;
- preventief om jeugdhulp te voorkomen;
- terugval naar jeugdhulp voorkomen (als nazorgtraject);
- andere persoonlijke doelstellingen op het gebied van zelfstandigheid en een stabiele toekomst.

De aangemelde jongeren komen deels vanuit onderwijs en deels 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. Bij beide groepen zien we dat ook werken aan zelfvertrouwen onderdeel is van de hulpvraag.

In totaal zijn 56 koppels (een jongere met een vrijwilliger) begeleid. Dit is iets meer dan vorig jaar en 35% meer dan de afgesproken prestatienorm. 2019 kenmerkt zich door een forse uitbreiding wat betreft verwijzers. In de zorg, maar zeker in het onderwijs, zien we dat Matching Talents meer bekendheid heeft gekregen in Almere.

Een overzicht van de verwijzers van de jongeren in 2019:



Er zijn twee interviews geweest met koppels van Matching Talents die de werkwijze en de kracht van het project laten zien, zowel in Almere LifeStyle als in het VMCA Magazine.

Jongere:

"Ik deed altijd alles alleen en nu heb ik hulp. Dat is een grote stap voor mij. We hadden vanaf het eerste moment een klik, mijn coach is voor mij de dichtstbijzijnde persoon (naast mijn moeder) die weet waar ik vandaan kom, wat er nu gebeurt en waar ik naartoe wil".

Bron: VMCA Magazine 2019- 2020

Jongere:

"Ik voel me prettig. Opgelucht. Anders dan ik eerder was. Ik stap op mensen af en ga in contact. Ik realiseer me nu dat ik daarmee geen risico loop, dat er niets ergs gebeurt. En ik merk dat anderen meer op mij reageren. Ze zien nu hoe ik echt ben".

Coach:

"Ik merk dat hij tegenwoordig veel meer ontspannen is".

Bron: Almere Lifestyle Herfst 2019

Beide interviews zijn te lezen op onze website:

<https://vmca.nl/vmca-project/matching-talents/>

In het nieuwe jaar zal Matching Talents nog verder gaan uitbreiden wat betreft het onderwijs. Zo start in samenwerking met het Echnaton en het Buitenhout College een pilot waarin de mentoren ook leerlingen kunnen aanmelden. Het project wordt op deze wijze direct onder de aandacht gebracht bij de mentoren.

Verder zal er contact gelegd worden met zorgcoördinatoren van scholen van waaruit nog niet of nauwelijks wordt doorverwezen.

Groepstrainingen

Naast coaching biedt Matching Talents (ook voor de doelgroep 13-27 jaar) ook groeps-trainingen aan. Deze trainingen zijn ontwikkeld door onze vrijwillige trainers en gaan over de onderwerpen die we vaak terug zien in de coaching. Onze partners uit de zorg en het onderwijs kunnen een aanvraag doen bij de coördinator, waarna er een tweetal trainers op locatie langskomt om de training te geven.

Alle trainingen worden gegeven in groepen van minimaal 12 en maximaal 25 jongeren.

De groepstrainingen worden zowel op scholen als bij zorgaanbieders gegeven, o.a. bij Stichting Twisted, ROC, Baken Stad en Aeres MBO.

De volgende trainingen worden aangeboden en zijn door de vrijwilligers zelf ontwikkeld:

- Gestructureerd en Planmatig Werken
- Vaardigheden voor een Succesvol Leven
- Hoe Hoort het?
- Lekker in je vel
- Blik op je toekomst

De trainers van Gestructureerd en Planmatig werken hebben in samenwerking met Aeres MBO een nieuwe training ontwikkeld, genaamd Vaardigheden voor een Succesvol Leven.

Deze training is nu toegevoegd aan ons structurele aanbod en is afgelopen jaar ook al aangeboden aan ons netwerk.

In 2019 was er een forse toename in de vraag naar groepstrainingen. Maar liefst 272 jongeren hebben een groepstraining gevolgd, een groei van 60% ten opzichte van 2018.

In 2020 gaan we een nauwere samenwerking aan met ROC Flevoland: zo is ook de locatie in Almere Poort geïnteresseerd in de trainingen voor hun studenten. Daarnaast zal ingezet worden op het ontwikkelen van een eigen Train-de-Trainer aanbod, zodat we het werven en trainen van de vrijwilligers beter kunnen stroomlijnen.

7.2 Coach4you

Coach4you is een preventief coachingsproject voor leerlingen uit groep 8, die extra ondersteuning nodig hebben bij de overstap naar de middelbare school. Dat kan zijn omdat ze te maken hebben met leerproblemen of dat ze wat te overwinnen hebben op sociaal-emotioneel gebied of omdat er, om welke 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 een jaar.

In de eerste helft van 2019 (de tweede helft van schooljaar 2018-2019) waren er 22 leerling-coach koppels actief. Van de 22 leerlingen gingen er 17 over naar klas 2 van het schooltype dat de basisschool had geadviseerd, 4 van hen mochten door op een theoretischer schooltype ('stroomden op'). Van de 22 leerlingen bleken er 5 beter op hun plek op een praktisch schooltype ('stroomden af'). Bij 4 van hen was sprake van een (zeer) complexe thuissituatie. Het heeft ons veel nieuwe inzichten gegeven in de mogelijkheden en onmogelijkheden van coaching in dergelijke omstandigheden.

In schooljaar 2019-2020 zijn we gestart met ruim 25 leerling-coach koppels. Anders dan in voorgaande jaren hadden 5 van de 25 leerlingen binnen een aantal weken zo goed hun draai gevonden, dat coaching niet meer nodig was. Wel gaven zij en hun ouders aan dat het vooruitzicht op coaching ze vooraf veel rust had gegeven.

Voor alle leerlingen geldt dat zij zeer positief waren over de ondersteuning door hun coaches. Een van de deelnemende leerlingen deed hierover een prachtige uitspraak:

Leerling:

"Ik heb al best veel begeleiding voor school gehad, maar Y. (de coach) luistert echt naar mij".

Ook was dit jaar weer goed te merken dat er tussen coach en ouders na verloop van tijd een vertrouwensband ontstaat, waardoor ouders open staan om samen met de coach te zoeken naar manieren waarop zij hun kind (beter) kunnen ondersteunen. De coach kan ook een belangrijke rol spelen in het leggen van contact tussen ouders en school als dat contact niet (goed) op gang komt. Zo wist een van onze coaches de ouders van 'zijn' leerling te motiveren om toch kennis te gaan maken met de mentor van hun zoon. De school was aangenaam verrast— de leerling was het derde kind uit het gezin op deze middelbare school, maar nog niet eerder waren ouders ingegaan op uitnodigingen voor oudergesprekken of ouderavonden.

Het netwerk

De contacten met Humanitas, Als ik later groot ben, Passend Onderwijs, de Weekend Academie en het Jeugdfonds Sport & Cultuur zijn verder verstevigd. De deelname aan het Flevolandse Symposium 'Voor elkaar voor de jeugd' leverde nieuwe contacten op met formele partners. Opvallend waren dit jaar de aanmeldingen door zorgcoördinatoren van VO-scholen naar aanleiding van kennismakingsgesprekken met aankomend eersteklassers.

De coaches

Naast veel aanmeldingen van professionele coaches heeft zich in 2019 voor het eerst een aantal vrijwilligers aangemeld die, meer dan gemiddeld, op eigen kracht hun draai in het leven hebben moeten vinden. Hun motivatie en inzet is groot, hun ervaring en inbreng is zeer welkom.

7.3 Jonge mantelzorgers / Gewoon Opgroeien

Samenwerking

Om aandacht te hebben voor jonge mantelzorgers is er contact met belangrijke verwijzers op vindplaatsen. Denk hierbij aan: Interne Begeleiders, zorgcoördinatoren via het netwerk Passend Onderwijs, begeleiders in GGZ zorg, opvoedadviseurs, jeugdzorg, de Kinderkliniek, maatschappelijk werk en welzijn. Via korte lijnen is er uitwisseling van casuïstiek en wordt de vraag om (bij)scholing over jong opgroeien met zorg gesteld. Het informatiemateriaal is uitgebreid met een handzame 'informatiewaaiër' en er is een scholingsprogramma beschikbaar voor 12-17 jarigen over jong opgroeien met zorg.

Het Expertisecentrum Mantelzorg is lid van het landelijke netwerk JMZ Pro, een netwerk van professionals die werken met jonge mantelzorgers, en was aanwezig bij congressen over de laatste ontwikkelingen op het gebied van onderzoek en inzichten. In de landelijke Week van de Jonge Mantelzorg is de voorstelling 'What If' door theatergroep Bint extra aangeboden.

Verlichting en versterking van jonge mantelzorgers

Veel kinderen hebben deelgenomen aan activiteiten waarin via thema's gewerkt wordt aan bijvoorbeeld het uiten van emoties, het stellen van grenzen stellen en het (leren) kennen van je kwaliteiten.

Voor een aantal kinderen was vervoer een knelpunt. Dit is aangepakt en kan via Burennetwerk van de VMCA worden geregeld. De VMCA betaalt eventuele onkosten om zo nog meer kinderen zonder teveel zorgen en kosten aan de activiteiten te kunnen laten deelnemen.

De KOPP training, specifiek bedoeld voor kinderen die opgroeien met zorg voor iemand met psychiatrische problemen en/of verslaving, is in samenwerking met Tactus aangeboden. De KOPP training is 2 keer aangeboden, een keer voor de groep van 8-12 jaar en een keer voor de groep van 14-18 jaar. Deze training wordt hoog gewaardeerd door de deelnemers.

Het jaarlijkse mantelzorgdebat stond dit jaar volledig in het teken van jonge mantelzorgers (zie ook paragraaf 6.8 Verbinden)

Op Kamp; even vrij van zorg

Op de Almeerse Haringparty werd het 1^e vaatje haring geveild voor het goede doel voor ondersteuning aan jonge mantelzorgers en nog twee andere projecten. Van de opbrengst zijn jonge zorgers van 12-24 jaar op kamp geweest.

Voor een groep van 30 tieners tussen 12 en 17 jaar werd een ontspannen en actief programma aangeboden in samenwerking met VVC adventure. Ook was er ruimte voor muziek. Dit bleek een mooie manier om zich te uiten en verbinding te ervaren met leeftijdsgenootjes die zich in een vergelijkbare situatie bevinden.

Voor de groep 18-24 jarigen werd een kamp gehouden in Gasthuus de Notelaar. Het werd een onvergetelijk weekend voor 15 jong volwassen mantelzorgers, waarin BBQ, ontspannende activiteiten en ontmoeting voorop stonden. Tussen de activiteiten door was er veel gelegenheid om in gesprek te gaan. De deelnemende jong volwassenen gaven duidelijk aan behoefte te hebben met elkaar in gesprek te gaan over wat hen bezighoudt en daardoor zichzelf beter te leren kennen. Meer nog dan te praten over de mantelzorgsituatie en de daarbij voorkomende taken. Het benadrukt de wens om als jongere ook 'gewoon op te kunnen groeien'. Door er samen even uit te zijn en aandacht te hebben voor elkaar ontstonden mooie vriendschappen.

Maatjes voor jonge mantelzorgers

In 2019 zijn er 30 (al lopende) hulpvragen voor een maatje geweest van jonge mantelzorgers tussen de 4 en 14 jaar. Er zijn 15 nieuwe matches ingevuld. Met een gemotiveerde - vaak jonge - vrijwilliger ondernamen de jonge mantelzorgers leuke activiteiten om even los van de zorgsituatie te zijn en echt even aandacht voor zichzelf te krijgen. Eind 2019 is het project genomineerd voor een Appeltje van Oranje. De nominatie voor dit bijzondere project is een bekroning op het werk voor kinderen die door dit project 'gewoon kunnen opgroeien'.

In 2020 kunnen we het project 'Gewoon Opgroeien' helaas niet voortzetten, omdat de VMCA hiervoor geen subsidie meer ontvangt.

8. De VMCA in de ketenzorg dementie

De VMCA maakt onderdeel uit van het Ketennetwerk Dementie en is zowel in de stuurgroep als in het netwerk vertegenwoordigd. Consulents mantelzorg zijn met regelmaat aanwezig bij het Alzheimer café en leggen hier contact met mensen met dementie en hun mantelzorgers en met samenwerkingspartners. Ontwikkelingen rond dementie worden met samenwerkingspartners gevolgd en aandachtspunten worden opgepakt. Indien er bij de doelgroep behoefte is worden er vanuit het Expertisecentrum Mantelzorg gesprekstafels georganiseerd specifiek gericht op dit thema. In 2019 is een dergelijke gesprekstafel twee keer georganiseerd.

Voor mensen met dementie en hun mantelzorgers heeft de VMCA diverse projecten en activiteiten in haar aanbod. Voorwaarden voor een goede ondersteuning aan Almeerse dementerenden en hun mantelzorgers zijn in- en externe samenwerking en afstemming.

8.1 Activiteiten voor mantelzorgers en dementerenden

Samen aan tafel

In 2019 hebben vijf maatschappelijk betrokken restaurants, te weten De Beren, De Ziel, Lin Wah, Brasserie Thuishaven en De Bergerrie hun deuren weer opengezet voor mantelzorgers van mensen met dementie en/of NAH en hun zorgontvangers. Deze diners zijn enorm in trek. Deelnemers kunnen voor een gering bedrag gezellig een avondje (samen) uit eten, iets wat vanwege het ziektebeeld van de zorgontvanger niet altijd meer mogelijk is. Doordat het restaurant die avond wordt afgehuurd voor deze specifieke groep en doordat er begeleiding aanwezig is, voelt het veilig en uitnodigend voor de doelgroep om hiervan gebruik te maken. Tijdens het diner doen zij nieuwe contacten op en kunnen zij terecht bij medewerkers van de VMCA voor een praatje of advies.

Vanwege het intieme karakter van het diner is in 2019 het aantal bezoekers per diner teruggebracht van 70 naar maximaal 60. Het aantal bezoekers in 2019 was 397.

Het is een uitdaging om zoveel mogelijk verschillende mensen tot de activiteit toe te laten, aangezien de vraag veel groter is dan het aanbod. Noodgedwongen zal in 2020 de inschrijving voor het aantal diners per persoon worden beperkt, zodat meer mensen gebruik kunnen maken van dit aanbod en wachtlijsten worden voorkomen.

Gespreksgroep/vriendenkring dementie

In De Concertmeester bij De Toonladder is iedere laatste maandagmiddag van 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

Een ervaringsdeskundige vrijwilliger vanuit de VMCA begeleidt elke maand in de Gedachtenkamer van De Schoor een koffie-inloop voor mantelzorgers. De Gedachtenkamer is een ontmoetingsplek voor (jonge) mensen met beginnende dementie. Bij de koffie-inloop kunnen mantelzorgers andere mantelzorgers ontmoeten die te maken hebben met een vergelijkbare situatie. Mantelzorgers wisselen ervaringen uit, geven elkaar tips en kunnen hun verhaal kwijt.

8.2 Respijtzorg via de IVT

Respijtzorg via de IVT en Held in Huis

Via de Intensieve Vrijwillige Thuishulp (zie paragrafen 5.1 en 5.2) worden onder andere mantelzorgers van mensen met dementie thuis vervangen of even ontlast door een vrijwilliger. In 2019 is er in 86 gevallen vrijwillige thuishulp ingezet bij iemand met dementie. 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.

9. De bijdrage van de VMCA aan financiële zelfredzaamheid van Almeeders

9.1 Huisbezoeken in de Armoede Hotspots

Het doel van de huisbezoeken is het gebruik van inkomensondersteunende maatregelen te verhogen, informatie te verstrekken over regelingen en voorzieningen en sociale participatie van kwetsbare bewoners te bevorderen. In vooraf geselecteerde straten bellen vrijwilligers bij bewoners aan voor een laagdrempelig (preventief) gesprek. Hun komst wordt aangekondigd in een startbrief, die huis-aan-huis wordt bezorgd.

Afhankelijk van de behoefte van de bewoner komen in dit gesprek verschillende (financiële) regelingen en voorzieningen aan bod. De insteek is om een breed gesprek te voeren. Indien van toepassing vindt er nadien ook telefonisch contact plaats voor nazorg, waarin wordt gevraagd of de bewoner het advies heeft kunnen opvolgen, of dat er extra hulp nodig is. Er wordt nauw samengewerkt met het wijkteam en sociale partners.

In 2019 zijn huisbezoeken uitgevoerd in Verzetswijk (afgerond april 2019), De Wierden (afgerond november 2019) en Filmwijk (afgerond december 2019).

Bewoners worden zowel vraaggericht als vanuit preventief oogpunt benaderd. Als bewoners aangeven geen (hulp)vraag te hebben krijgen ze preventief informatie over het wijkteam en toelichting over websites en regelingen in de folder Rondkomen in Almere. Deze informatie wordt erg op prijs gesteld. In sommige gevallen komt er alsnog een hulpvraag naar boven.

Een mevrouw, begin vijftig vertelt:

“Ik heb drie kinderen, van wie er twee nog thuis wonen. Mijn dochter heeft al twee kleine kinderen, zij wonen ook bij mij. In totaal wonen wij hier met z’n vijven in mijn driekamerappartement. Het is wel erg krap, maar het kan niet anders. Mijn dochter volgt een MBO opleiding en heeft een lening bij DUO. Ik werk en kom met mijn inkomsten net boven de bijstandsnorm uit. Het is geen vetpot, maar ik heb momenteel geen schulden. Graag zou ik in gesprek gaan over de mogelijkheden en regelingen die er zijn.”

De vrijwilliger heeft uitgebreid de folder Rondkomen in Almere met haar besproken en met name stilgestaan bij de mogelijkheden van PLANgroep voor schuldhulp en advies. Het is namelijk mogelijk dat mevrouw zich schaamt en er wellicht toch schulden zijn. Ook zijn regelingen doorgesproken, zoals die van het Woonlastenfonds, Fonds Bijzondere Noden en Kindervakantieland en is mevrouw gewezen op de werkzaamheden van het wijkteam, mocht er (in de toekomst) hulp nodig zijn.

Er is in 2019 bij 929 huishoudens (herhaaldelijk) aangebeld, hiervan zijn bijna evenveel huishoudens als in 2018 daadwerkelijk bereikt, nl. 63%. In totaal zijn ruim drie op de vijf bewoners bereikt: bij deze bewoners heeft de vrijwilliger de projectdoeleinden kunnen uitleggen. In 2019 is met 364 bewoners adviesgesprekken gevoerd. Dit aantal ligt met 39% hoger dan in 2018 (22%).

In de afgelopen jaren is er een flink stijgende lijn te zien in huishoudens waar een adviesgesprek is gevoerd. Dit komt enerzijds door het soort wijk waar wordt gelopen (weinig hoogbouw, veel bewoners die de Nederlandse taal begrijpen), anderzijds door de brede insteek van de ‘startbrief’, en tevens door de toenemende ervaring van de groep trouwe eigen vrijwilligers om deze gesprekken aan te gaan.

Het type adviezen is in lijn met voorgaande jaren. In gesprekken werd regelmatig het wijkteam genoemd, inkomensafhankelijke regelingen werden toegelicht en voorzieningen/activiteiten in de wijk kwamen aan bod. Bij inkomensafhankelijke regelingen werd de folder Rondkomen in Almere doorgenomen en onder meer verwezen naar Berekenuwrecht.nl, Individuele inkomensvoetstuk, Fonds Bijzondere Noden, PLANgroep en Jeugdfonds Sport & Cultuur. Daarnaast zijn bewoners gewezen op activiteiten in het buurtcentrum, bibliotheek of wijkteam.

Ondanks dat er een flink stijgende lijn is te zien in huishoudens waar een adviesgesprek is gevoerd, wordt er steeds minder vaak om diepgaande financiële ondersteuning gevraagd. Vaker zijn de vragen sociaal-maatschappelijk van aard. Ook worden de vrijwilligers steeds minder binnen gevraagd, gesprekken blijven vaak beperkt tot de deuropening. Het effect van de huisbezoeken neemt daarmee af en verwordt meer tot een Buurtvoorlichtingsproject. Daarnaast zijn veel wijken met hulpvragen reeds bezocht en zijn bewoners steeds vaker al op de hoogte van het wijkteam en de administratieve spreekuren. Ook is er door de komst van vroeg-erop-af aanbod van andere partners sneller hulp bij financiële problemen. Er is daarom besloten het project Huisbezoeken in 2020 niet voort te zetten.

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 11.3.

9.3 Administratieve spreekuren van de wijkteams

In hoofdstuk 3 (De VMCA in de wijken) is onder paragraaf 3.2 de informatie over de administratieve spreekuren in de wijken opgenomen.

10. Aanpak laaggeletterdheid

10.1 Taal in Huis

Taal in Huis is een één-op-één begeleidingstraject van een jaar, waarbij een getrainde taalvrijwilliger en een laaggeletterde één keer per week afspreken bij de deelnemer thuis, in de bibliotheek of in het buurtcentrum. 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 maatwerk te bieden. De begeleiding is specifiek gericht op de vraag van de deelnemer. Hierdoor kunnen de doelstellingen binnen een jaar behaald worden. Ook wordt er binnen dit jaar gezocht naar een passend vervolgtraject om verder te gaan met taal.

Een jaar bestaat werkelijk uit 52 bijeenkomsten. Vakanties of ziektes kunnen er dus toe leiden dat een traject langer duurt dan een kalenderjaar.

Mailtje van een vrijwilliger na herstel van een operatie:

“Ik ga deze week weer beginnen bij mijn deelnemer. Ik heb haar verteld dat ik nog 3 maanden blijf, dus ze was helemaal blij.”

Deelnemers melden zich zelf aan of komen via hun eigen netwerk. Daarnaast worden ze aangemeld door de wijkteams, diverse andere hulpverleners of door één van onze partners. Deelnemers worden ook actief geworven. We informeren de wijkwerkers en de vrijwilligers die de administratieve spreekuren verzorgen en bezoeken diverse organisaties binnen Almere om te vertellen over laaggeletterdheid en de mogelijkheden van taalondersteuning. Ook zijn we samen met de partnerorganisaties aanwezig én zichtbaar op diverse evenementen in Almere.

Naast deelnemers met een migratie-achtergrond (NT2) zijn er ook deelnemers voor wie Nederlands de moedertaal is (NT1). Deze deelnemers hebben, om welke reden dan ook, moeite met lezen en/of schrijven, maar ook vaak met andere basisvaardigheden, zoals rekenen en digitale vaardigheden. Ook voor deze deelnemers is het fijn om deel te nemen aan een één-op-één begeleiding. Hierdoor ontstaat er een vertrouwensband tussen deelnemer en vrijwilliger en zie je dat de schaamte verdwijnt en het zelfvertrouwen groeit.

Een mailwisseling tussen een deelnemer en de vrijwilliger die eens per week komt om te begeleiden bij de Nederlandse taal en het aanleren van digitale vaardigheden. Voor deze deelnemer is Nederlands de moedertaal.

Deelnemer: *“Ho hoe gaat het? Groetjes”.*

Vrijwilliger: *“Goed. Groetjes”.*

Deelnemer: *“We hebben mandag de volgende afspraak”.*

Vrijwilliger: *“Wat leuk dat je nu kunt mailen. Je mag trots zijn op jezelf en lekker veel oefenen, dan wordt het steeds beter”.*

Deelnemer: *“Hier een maaltje uit het warme trukye. Ik ben dinsdag van Schiphol gereist. Daar aan gekomen in gecheckt. Toen door de douane. Het ging allemaal voor spoedig”.*

Deze mailwisseling wordt door de vrijwilliger doorgestuurd naar de coördinator van Taal in Huis met de volgende tekst: *“Dit mailtje ontving ik van mijn deelnemer. Daar word je toch vrolijk van!”*

In 2019 zijn er totaal 72 hulpvragers binnen Taal in Huis aan de slag geweest. Dit is maar liefst bijna 150% meer dan de prestatieafpraak.

29 deelnemers hebben hun traject afgerond, van wie de meesten succesvol. Zo is er een aantal deelnemers doorgestroomd naar een van de partnerorganisaties voor een vervolg taal cursus, of om een beroepsopleiding te gaan volgen. Anderen hebben gekozen voor informele groepslessen. Twee deelnemers hebben een betaalde baan gevonden en weer anderen zijn begonnen met het doen van vrijwilligerswerk. Helaas zijn ook enkele deelnemers voortijdig gestopt in verband met persoonlijke omstandigheden. Aan het einde van het jaar is er een kleine wachtlijst.

Dit jaar waren er 56 vrijwilligers actief bij Taal in Huis, dat is vergelijkbaar met vorig jaar. De 10 nieuwe taalvrijwilligers hebben een training gevolgd. Om de vrijwilligers goed voor te bereiden wordt er tijdens het intakegesprek en de basistraining (4 dagdelen) veel aandacht besteed aan motivatie, verwachtingen en oplossingsgericht coachen. Verder zijn er regelmatig workshops voor de vrijwilligers georganiseerd. Deze workshops gaan over het begeleiden bij de Nederlandse taal, materiaal en/of coaching. Ook worden er intervisiebijeenkomsten georganiseerd. Goede begeleiding van de vrijwilligers, ook op didactisch gebied, is zeer belangrijk.

Aan het begin van het traject wordt door de deelnemer een vragenlijst ingevuld. Deze vragen informeren ook naar de sociale inclusie van de deelnemer. Na ongeveer 8 maanden wordt deze lijst nogmaals ingevuld en tijdens dit evaluatiemoment blijkt de deelnemer zichzelf een aanzienlijk hogere score te geven dan bij de start, zowel op het gebied van de sociale inclusie, als op het gebied van taal. Het zelfvertrouwen is gegroeid en daardoor ook het geloof in de eigen vaardigheden.

11. Gilde Almere

11.1 Algemeen

Het Gilde bestaat grotendeels uit 50plus-vrijwilligers. Deze Almeeders hebben een schat aan kennis en ervaring en delen dit graag met anderen. Het Gilde biedt hulp en ondersteuning op diverse gebieden.

11.2 Computerhulp

Vanuit Computerhulp bieden 12 ervaren vrijwilligers hulp bij computervragen en -problemen van allerlei aard. De vrijwilligers bezoeken de hulpvragers thuis. Het aantal aanvragers (68) is wat afgenomen, mogelijk doordat ook vanuit een aantal wijkteams computerhulp is opgezet. Met een aantal andere aanbieders van computerhulp is de samenwerking aangegaan. In 2020 wordt er een gezamenlijke DigiWijzer Almere uitgebracht, waaraan het Gilde zijn bijdrage gaat leveren.

11.3 Administratieve adviezen

De 24 vrijwilligers van Administratieve adviezen geven hulp aan mensen met problemen bij hun administratie of financiën en helpen bij de belastingaangifte. Het aantal aanvragen is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Dit wordt vooral veroorzaakt door de toegenomen vraag naar hulp bij belastingaangiften. In samenwerking met de bibliotheek Almere zijn de spreekuren structureel opgezet en is er ook een spreekuur ingesteld in de avonden. In totaal zijn er bijna 20% meer aanvragen afgehandeld dan de afgesproken prestatienorm. Voor de vrijwilligers van dit project is er flink geïnvesteerd in kennis-bevorderende bijeenkomsten, die goed worden bezocht en gewaardeerd.

11.4 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 andersstalige bepalen in onderling overleg waar, wanneer en waarover gesproken wordt. Het aantal deelnemers is flink gedaald: enerzijds door een forse opschoning van het bestand, doordat met alle vrijwilligers contact is gelegd en contacten waarbij alleen nog een 'vinger-aan-de-pols' contact bestaat met de deelnemer niet meer meetellen, anderzijds door een terugloop aan vrijwilligers, ondanks flinke inzet op werving.

11.5 Correctiehulp

Bij het opstellen van een officieel document, zoals een sollicitatiebrief, een scriptie of verslag, kan er een beroep gedaan worden op een vrijwilliger van Correctiehulp om stijl- en/of taalfouten te corrigeren.

Het aantal aanvragen is het afgelopen jaar verder gedaald. Het onderbrengen van Correctiehulp onder de vleugels van SamenSprak heeft helaas niet geleid tot de verwachte toename van vragen. In 2020 zal de nadruk meer worden gelegd op PR bij scholen, bijv. bij Windesheim, om deze correctiemogelijkheid onder de aandacht van studenten te brengen.

11.6 Wandelingen

Vrijwilligers van het Gilde leiden als stadsgidsen wandelaars rond door de meest interessante delen van Almere. In de praktijk zijn dit vooral het stadcentrum en het BouwRai gedeelte van Filmwijk. Door de goede samenwerking met VVV Almere maakt het Gilde dankbaar gebruik van hun promotie van onze stad. Dat heeft in 2019 geresulteerd in een nieuw record van ruim 1.000 deelnemers. Dat is bijna een verdubbeling van het aantal in 2018. De reacties van de deelnemers zijn zeer positief dankzij de interessante verhalen van de gidsen. Zo dragen deze vrijwilligers bij aan een positieve kijk op Almere.

12. De inhoudelijke resultaten 2019

1. ALGEMEEN	Prestatieafspraken	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Totaal aantal vrijwilligers binnen de VMCA		978	956
-waaraan bureauvrijwilligers en bestuur		13	
-waaraan binnen de projecten		965	
2.7 Websites	Prestatieafspraken	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Totaal aantal bezoekers websites		44.657	
Website www.vmca.nl			
Totaal aantal bezoekers		34.380	38.832
-waaraan unieke bezoekers		2.814	3.150
Website www.vrijwilligersacademie-almere.nl			
Totaal aantal bezoekers		3.090	
Aantal inschrijvingen/deelnemers		961	
Website www.mantelzorgplein-almere.nl			
Totaal aantal bezoekers		4.936	
Aantal inschrijvingen/deelnemers		495	
Website www.doemeemetaal.nl			
Totaal aantal bezoekers		912	
Website www.vmca-radar.nl			
Totaal aantal bezoekers		1.339	
3. De VMCA in de wijken			
3.1 De VMCA in de wijkteams			

Totaal VMCA en School										2019	
Totaal 2019	Aantal personen met verbinding Welzijn	Is (wijkteam) vrijwilliger (geworden)	Is actieve buurtbewoner (geworden)	Mantelzorgers (geworden)	Doorverwezen naar een (voorzittende) collectieve voorziening	Hier sprake van activering en/of preventie	Aantal collectieven opgezet/ uitgebreid	Aantal bezoekers wijkteam collectieven	Aantal bezoekers adm. Spreekuur	Plangroep contact via adm. Spreekuur	
West											
Stedenwijk	265	34	79	18	132	205	22	626	261	0	
Stad Midden	149	13	16	0	47	85	5	27	242	0	
Literatuurwijk	66	15	13	3	11	47	6	315	127	0	
Noorderplassen	13	5	10	17	30	33	1	0	2	0	
Muziekwijk	148	27	14	13	115	126	13	691	175	2	
Poort Haven											
Poort	305	93	24	16	164	271	32	3.379	40	0	
Haven Binnen	258	39	12	32	195	177	55	948	216	1	
Haven Buiten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	samen met Haven Binnen
Oost											
Tussen de Vaarten	215	22	10	20	137	133	9	562	74	0	
Filmwijk	222	11	52	7	61	96	16	1.084	114	1	
Waterwijk/Verzetswijk	158	29	40	28	90	135	10	1.526	23	1	
Danswijk/Parkwijk	78	20	8	9	41	48	3	14	180	1	
Buiten											
Buiten Midden	188	31	14	22	94	149	9	505	207	2	
Buiten Noordwest	115	4	18	5	52	82	19	199	186	2	
Buiten Oost	193	16	26	12	90	171	7	485	43	0	
Zuidwest	183	3	0	3	142	143	0	1.897	126	0	
Totaal	2.556	362	336	205	1.401	1.901	207	12.258	2.016	10	
Totaal	3.268	403	597	278	1.740	2.544	412	15.286	1.938	16	dijfers uit 2018

3.3 Maatschappelijke begeleiding vluchtelingen	Prestatieafspraken	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers			
Totaal aantal vrijwilligers		6	12
Vluchtelingen			
Aantal nieuw aangemelde vluchtelingen	50	79	96
waaraan volwassenen		32	52
waaraan kinderen		47	44
3.4 Burennetwerk		Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers			
Totaal aantal vrijwilligers	200	272	303
Aantal actieve vrijwilligers per 31-12		211	224
Aantal nieuwe vrijwilligers		50	50
Aantal gestopte vrijwilligers		61	79
Aantal bemiddelaars op 31-12 (vrijwilligers)		10	6
Hulpvragers			
Aantal hulpvragers	500	560	655
Nieuwe hulpvragers		250	224
Hulpvragen en bemiddelingen			
Totaal aantal hulpvragen	700	1.260	1.087
Aantal bemiddelingen		1.017	926
Verrichtingen			
Totaal aantal verrichtingen	10.000	11.429	
Vriendschappelijk huisbezoek		4.754	
Boodschappen voor of met de hulpvrager		2.036	
Wandelhulp met of zonder rolstoel		1.390	
Begeleiding arts/Instanties		167	
Tolken van andere taal naar NL of hulp in moedertaal		309	
Klusjes		174	
Tuinen		482	
Administratieve ondersteuning thuis (buiten Gilde Almere)		181	
Fietsmaatje		127	
Koken		100	
Scootmobiel service		15	
Diversen		101	
AutoMaatje			
Totaal aantal ritten (vervoer binnen of buiten Almere; volwassenen en kinderen)		1.593	984

niet berekend
i.v.m. nieuw
registratie-
systeem
in 2018

4. Expertisecentrum Vrijwillige Inzet	Prestatieafspraken	behaald in 2019	behaald in 2018
Expertisecentrum Vrijwillige Inzet ZOEKEN EN MATCHEN			
- <i>Vrijwilligerswerk</i>			
VVB aantal bezoekers inloopspreekuur	100	101	86
VVB aantal digitaal bekeken vacatures	25.000	55.026	69.286
Divers Talent aantal aanmeldingen		58	54
Divers Talent aantal intakes	30	53	52
- <i>Vrijwilligers</i>			
VVB totaal aantal vacatures	600	858	781
VVB nieuw aangeboden vacatures		259	351
Aantal vacatures per 31-12		624	599
Expertisecentrum Vrijwillige Inzet LEREN			
- <i>VrijwilligersAcademie</i>			
Aantal aangeboden trainingen door VMCA		36	38
- waarvan Masterclasses		3	3
Aantal deelnemers trainingen via VMCA		575	505
Aantal aangeboden trainingen door externen		71	54
Aantal deelnemers trainingen via externen		408	334
Totaal aantal trainingen		93	92
Totaal aantal deelnemers		896	839
Expertisecentrum Vrijwillige Inzet INFORMEREN EN ADVISEREN			
- <i>Vrijwilligers:</i>			
Voorlichtingen aantal	10	8	18
Voorlichtingen aantal deelnemers		120	123
- <i>Organisaties/Bewoners-initiatieven:</i>			
Contacten met unieke organisaties	225	340	316
Nieuwsbrieven/mailingen		30	17
- <i>Bedrijven</i>			
Aantal bezochte/contacten met bedrijven		32	48
Aantal bedrijven waarvan werknemers zijn ingezet als vrijwilliger		7	
Aantal klussen		17	15
Aantal deelnemers	40	146	150
- <i>Behandelde binnengekomen vragen op onderwerp</i>			
Werving & vacatures		81	30
Vrijwilligersbeleid & Goed Geregeld		40	22
Fondswerving & financiering		27	7
Wet & regelgeving		35	27
MBO		40	28
Trainingen		50	48
Netwerken		158	34
Overig		17	56
Expertisecentrum Vrijwillige Inzet VERBINDEN			
Netwerk-/themabijeenkomsten zelf georganiseerd	10	26	15
Netwerk-/themabijeenkomsten bijgewoond		43	42
Sociaal/Sportcafé		3	5
Beurzen/Evenementen		8	9
5. Iedereen doet mee en als dit niet lukt is er een vangnet			
5.1+5.3 Intensieve Vrijwillige Thuiszorg/Buddyzorg			
Vrijwilligers			
Totaal aantal vrijwilligers	90	141	137
Vrijwilligers per 31-12		99	116
Nieuwe vrijwilligers		27	17
Vrijwilligers gestopt		42	21
Aantal vrijwilligers VPTZ (Vrijw. Palliatieve Terminale Zorg)		32	30
Vrijwilligers VPTZ per 31-12		28	28
Hulpvragers			
Totaal aantal hulpvragers	175	245	264
Aantal nieuwe hulpvragers		91	112
Chronisch zieken		75	79
Niet aangeboren hersenletsel (NAH)		49	49
Dementerenden		86	100
Terminale patiënt/buddy voor kanker		35	36
Aantal cliënten die hulp hebben ontvangen		177	201
- waarvan chronisch zieken		56	58
- waarvan niet aangeboren hersenletsel (NAH)		35	40
- waarvan dementerenden		63	74
- waarvan terminale patiënt/buddy voor kanker		23	36
Uren hulpinzet			
Totaal aantal uren		22.252	23.284
Chronisch zieken		8.376	7.680
Niet aangeboren hersenletsel (NAH)		4.688	5.628
Dementerenden		6.604	6.976
Terminale patiënt/buddy voor kanker		2.584	3.000
Koppelingen			
Totaal aantal koppelingen		189	215
Aantal nieuwe koppelingen		70	96
- waarvan bij nieuwe cliënten		59	86
- waarvan bij bestaande cliënten		11	10

5.2 Held in Huis (Respijtzorg thuis)		Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
	Totaal aantal vrijwilligers		18	
	Totaal aantal aanvragers		7	
	Koppelingen		5	
5.4 Vriendschap op Maat		Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers				
	Totaal aantal vrijwilligers	60	68	67
	Vrijwilligers per 31-12		55	48
	Nieuwe vrijwilligers		20	22
	Gestopte vrijwilligers		13	19
Hulpvragers / deelnemers				
	Totaal aantal hulpvragers		116	122
	Nieuwe hulpvragers		39	42
	Aantal hulpvragers uitgestroomd		32	45
	Hulpvragers per 31-12		84	77
	Hulpvragers op wachtlijst		21	15
Koppelingen				
	Totaal aantal koppels	70	114	108
	Nieuwe koppels		52	57
	Ontkoppelde koppels		31	46
	Koppels per 31-12		80	62
Telefoonmaatjes				
	Telefonisch contact Totaal aantal koppels		3	1
Groepsmaatjes				
	Totaal aantal hulpvragers binnen groepen per 31-12		12	7
5.5 Vriendenkringen		Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers				
	Totaal aantal vrijwilligers		14	15
	Vrijwilligers per 31-12		10	9
	Nieuwe vrijwilligers		3	1
	Gestopte vrijwilligers		3	6
Hulpvragers / deelnemers				
	Totaal aantal hulpvragers	200	235	223
	Nieuwe hulpvragers		31	59
	Uitgeschreven hulpvragers		33	35
	Hulpvragers per 31-12		202	188
	aanvragen op wachtlijst		57	53
Koppelingen				
	Totaal aantal vriendenkringen		19	25
5.6 Super Cool!		Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers				
	Totaal aantal vrijwilligers		144	125
	- waarvan via deelnemende sportverenigingen		64	56
	- waarvan specifiek voor de wekelijkse SC activiteiten en/of sociaal maatje		31	25
	- waarvan stagiairs		7	0
	- waarvan incidenteel bij evenementen om een SC deelnemer één op één te begeleiden		42	44
	Aantal vrijwilligers per 31-12		139	125
	- waarvan via deelnemende sportverenigingen		64	56
	- waarvan specifiek voor de wekelijkse SC activiteiten		27	25
	- waarvan stagiairs		6	0
	- waarvan incidenteel bij evenementen om een SC deelnemer één op één te begeleiden		41	44
Deelnemers				
	Totaal aantal unieke deelnemers		70	73
	- waarvan structureel		38	36
	- waarvan incidenteel (eenmalig bij een activiteit of bij een evenement)		32	37
	Aantal deelnemers per 31-12		38	36
Koppelingen				
	Totaal aantal sociale maatjeskoppels		22	10
	Gestopte sociale maatjeskoppels		0	7
	Aantal koppelingen per 31-12		22	10

6. Expertisecentrum mantelzorg			
6.5 Vinden	Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Totaal aantal mantelzorgers	5% groei	4.043	3.840
-waaraan jonge mantelzorgers		656	585
Aantal nieuwe mantelzorgers ingeschreven (totaal)		341	293
-waaraan jonge mantelzorgers		78	95
-nieuwe mantelzorgers vanuit mantelzorgwaardering		1.110	749
Aantal ex-mantelzorgers		9	13
Bijeenkomst nieuwe mantelzorgers(in de wijk)		11	22
6.6 Versterken	Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Aantal contacten met mz in de categorie versterken		2.832	2.681
Waarvan individuele ondersteuning vmz (aantal contactmomenten)	200 uniek	1.107	1.194
Waarvan individuele ondersteuning jnz (aantal contactmomenten)	30 uniek	903	531
Waarvan contacten via activiteiten vmz in de categorie versterken (incl. cursussen)		440	608
Waarvan contacten via activiteiten jnz in de categorie versterken (incl. cursussen)		337	348
Waarvan aantal deelnemers aan kampweekenden jonge mantelzorgers		45	
Aantal deelnemers aan Cursus Time Management (voorheen In Balans) *			
-cursus bestaat uit 6 dagdelen		16	16
Aantal deelnemers aan Cursus NAH *			
-cursus bestaat uit 6 dagdelen		14	10
Aantal deelnemers aan KOPP-training jonge mantelzorgers			
-training bestaat uit 6 dagdelen		4	12
Aantal deelnemers aan voorlichting mantelzorg op cursus Partners Autisme		6	11
Aantal deelnemers aan voorlichting mantelzorg op cursus Omgaan met dementie		26	30
Aantal deelnemers aan Gesprekstafel NAH (mz + zv) voorheen Podium		47	77
Aantal deelnemers aan Gesprekstafel (partners met) ASS (mz + zv) voorheen Podium		33	35
Aantal deelnemers aan Gesprekstafel GGZ/Psychiatrie		19	24
Aantal deelnemers aan Gesprekstafel Algemeen		35	18
Aantal deelnemers aan Inspiratiemiddag/-avond of Themabijeenkomst		65	252
Aantal deelnemers aan Bijeenkomst Na-de-Zorg		0	1
6.7 Verlichten	Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Aantal contacten via activiteiten met vmz in de categorie verlichten		4.821	4.563
Aantal contacten via activiteiten met jnz in de categorie verlichten		179	214
Aantal aanvragen Mantelzorgwaardering		3.239	2.864
Dag van de Mantelzorg (aantal volwassen deelnemers)		506	430
Dag van de Mantelzorg (aantal jonge mantelzorgers)		58	75
Samen aan tafel (voorheen verwendiner) NAH en Dementie (aantal bezoekers mz + zv)		397	462
Eigen Tijd (samenwerking respijtzorg light)		442	366
6.8 Verbinden en trainen	Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Aantal contacten via activiteiten met mz + profs in de categorie verbinden		270	295
Mantelzorgdebat (aantal bezoekers mz, profs en vw)		78	82
Aantal voorlichtingen op locatie (verzorgd)		11	13
Aantal trainingen en workshops aan professionals		6	6
Aantal deelnemers aan trainingen en workshops professionals		192	213
7. Ontwikkeling van Almeerse kinderen en jongeren			
7.1 Matching Talents	Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers/coaches			
Totaal aantal vrijwilligers		59	54
Aantal vrijwilligers /coaches per 31-12		45	35
Aantal nieuwe vrijwilligers / coaches		25	9
Aantal gestopte vrijwilligers / coaches		14	22
Jongeren			
Totaal aantal jongeren		56	43
Aantal nieuw aangemelde jongeren		49	32
-waaraan ingestroomde jongeren		39	27
-waaraan niet gekoppeld		10	5
Aantal jongeren uitgestroomd		29	28
-waaraan succesvol: doelstellingen behaald		26	20
-waaraan tussentijds gestopt (bijv. door niet nakomen van afspraken etc.)		3	8
Koppels			
Totaal aantal koppels	40	56	54
Groepstrainingen jongeren			
Aantal groepstrainingen	10	15	14
Aantal aangemelde deelnemers		299	184
Aantal definitieve deelnemers		272	162
Aantal vrijwillige trainers (Train-de-trainer cursus afgerond)		11	11
7.2 Coach4you	Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers			
Aantal vrijwilligers		40	35
Aantal vrijwilligers per 31-12		28	
Jongeren			
Aantal nieuw gekoppelde jongeren		25	22
Totaal aantal gekoppelde jongeren	30	48	41
Aantal koppels per 31-12		17	21
Aantal jongeren op wachtlijst		2	
7.3 Maatjes jonge mantelzorgers	Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers			
Totaal aantal vrijwilligers		19	7
Totaal aantal stagiairs		1	1
Hulpvragers			
Totaal aantal hulpvragen		30	24
Koppelingen			
Totaal aantal bemiddelingen		15	6
Aantal kinderen op de wachtlijst per 31-12		0	18

9. De bijdrage van de VMCA aan financiële zelfredzaamheid van Almeeders				
9.1 Huisbezoeken in de Armoede Hotspots		Prestatieafpraak	Behaald in 2019	Behaald in 2018
Vrijwilligers				
Totaal aantal vrijwilligers			9	10
Aantal vrijwilligers per 31-12			6	8
Aantal nieuwe vrijwilligers			1	3
Aantal gestopte vrijwilligers			3	2
Huishoudens				
Totaal aantal huishoudens aangeboden	850		929	1.012
Aantal adressen alleen brieven			0	133
Aantal bereikte huishoudens			586	654
Aantal huishoudens gesprekken gevoerd	85		364	230
10. Aanpak laaggeletterdheid				
10.1 Taal in Huis				
Vrijwilligers				
Totaal aantal vrijwilligers			56	59
Vrijwilligers per 31-12			45	47
Nieuwe vrijwilligers			10	20
Gestopte vrijwilligers			11	12
Hulpvragers / deelnemers				
Totaal aantal hulpvragers			82	81
Nieuwe hulpvragers			37	35
Aantal uitgestroomde hulpvragers			29	37
Hulpvragers per 31-12			53	44
Koppelingen				
Aantal koppelingen	30		72	60
Nog te koppelen (wachtlijst)			2	30
11. Gilde				
11.1 Algemeen				
Aantal aanbieders/vrijwilligers per 31-12			108	139
11.2 Computerhulp				
Aantal vrijwilligers			12	15
Aantal aanvragers			68	74
Aantal matches	75		68	89
11.3 Administratieve adviezen				
Aantal vrijwilligers			24	20
Aantal aanvragers			122	143
Aantal matches	150		179	159
Aantal 'vaste' aanvragers (frequente contacten)			36	31
Aantal bezoeken bij 'vaste' aanvragers (frequente bezoekers)			263	326
11.4 Samenspraak				
Aantal vrijwilligers			43	49
Aantal deelnemers	100		76	112
11.5 Correctiehulp				
Aantal vrijwilligers			9	9
Aantal aanvragers	15		6	8
11.6 Wandelingen				
Aantal vrijwilligers			11	11
Aantal deelnemers	250		1.037	553