

Geachte griffier,

Hierbij sturen wij u het inhoudelijke jaarverslag 2015 van uw gemeente en de gehaalde resultaten van het strategisch beleid 2015 van de Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg (SVT Ov).

Wij verzoeken u vriendelijk dit onder de aandacht te brengen van de raadsleden van uw gemeente.

Mochten de raadsleden geïnteresseerd zijn in het inhoudelijke jaarverslag van alle gemeenten, dan kunnen ze deze inzien op de website www.vrijwilligethuiszorg.nl of opvragen bij ons kantoor.

Wij zijn zeer tevreden over onze inzet van het afgelopen jaar, we hebben daardoor veel kunnen betekenen voor de ondersteuning van mantelzorgers, zorgvragers en zorgvrijwilligers.

Met veel enthousiasme gaan we de preventieve dienstverlening voortzetten.

Wij danken u voor het in ons gestelde vertrouwen en voor de ondersteuning in welke vorm dan ook.

Met een hartelijke groet, mede namens bestuur en collega's,

Ina (M.L.) Hoogsteder-Dekker, directeur
ihoogsteder@vrijwilligethuiszorg.nl
06 - 10169193

Bijlagen:

- inhoudelijk jaarverslag 2015
- behaalde resultaten 2015 van het strategisch beleid'



Jaarverslag 2015

27.677 inwoners

Intensieve Vrijwillige Thuiszorg/Buddyzorg

aantal personen

Individuele ondersteuning	2015	2014
Intake cliënt	46	33
Intake zorgvrijwilliger (<i>incl. VPTZ</i>)	14	19
Matching	47	28
Enkelvoudige ondersteuning	89	63
Basis individuele ondersteuning	75	58
Intensieve individuele ondersteuning	21	11
Buddyzorg	1	

aantal bijeenkomsten

Deskundigheidsbevordering	2015	2014
Basiscursus zorgvrijwilligers	1	1
Intervisie vrijwillige netwerkcoaches	2	3
Slechtzienden en blindenbijeenkomst voor informatie en ontmoeting	12	12
Training zorgvrijwilligers slechtzienden en blinden	4	3
Intervisie zorgvrijwilligers slechtzienden en blinden	4	4
Intervisie zorgvrijwilligers onbepaald aandacht	1	2
Thematische bijeenkomst <i>dementie / GGZ / autisme</i>	3	2
Intervisie zorgvrijwilligers	1	1
Vriendenkring bijeenkomst	5	4

aantal bijeenkomsten

Waardering en binding	2015	2014
Dag van de vrijwilliger <i>theater over de kopzorg</i>	1	1
Groepsactiviteit voor jonge zorgvrijwilligers (16-25 jaar) <i>pitch en putt</i>	1	1
Regio bijeenkomst vrijwilligersuitje <i>etentje</i>	1	1

VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Thuiszorg)

aantal personen

Individuele ondersteuning	2015	2014
Intake cliënt	3	7
Inzet	2	6
Informatieve aanvraag	1	2

aantal bijeenkomsten

Deskundigheidsbevordering	2015	2014
Intervisie/themabijeenkomst	6	4
Scholing zorgvrijwilligers, regionaal	2	1

Mantelzorgondersteuning

aantal bijeenkomsten

	2015	2014
Alzheimer Café	8	8
Autismecafé	5	5
Themabijeenkomst OASE <i>workshop schilderen</i>	1	3
Wandelcoaching OASE	11	9
OASE informatiestand	2	3
AutismeBelevingsCircuit <i>ouders/naasten</i>	9	1
AutismeBelevingsCircuit <i>professionals</i>	5	
De kracht van herinneringen	17	8

Uitreiken van het mantelzorgcompliment

Per 1 januari 2015 geldt de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten hebben de wettelijke taak om de waardering van mantelzorgers vorm te geven (voorheen het mantelzorgcompliment). Zij hebben hiervoor budget gekregen, dat zij naar eigen inzicht mogen inzetten om mantelzorgers te waarderen.

In een vijftal gemeenten in het werkgebied heeft de SVT Ov de mantelzorgcomplimenten uitgereikt. Doordat de uitvoering in handen was bij de SVT Ov zijn mantelzorgers eerder in beeld gekomen, kon de SVT Ov eerder informatie en advies geven en daar waar mogelijk ondersteuning bieden om overbelasting te voorkomen.

Totaal ingeschreven

aantal personen

	2015	2014
Zorgvragers	109	94
Zorgvrijwilligers	77	72
Mantelzorgers (<i>incl. jonge mantelzorgers</i>)	238	184
Totaal klantcontacten	1947	1926
Ingezette zorgvrijwilliger capaciteit uren	12.012	
Aantal ondersteunde inwoners	437	

Afstemming en overleg

Lokale beleidsparticipatie met gemeente en diverse formele en informele organisaties.

- Beleidsoverleg met diverse formele en informele organisaties
- Participatie werkgroep Alzheimer Café
- Dementie careketen Dalfsen/Nieuwleusen
- Stuurgroep netwerk palliatieve zorg Noordoost Overijssel
- Overleg dementieketen IJsselvecht
- Overleg werkgroepen mantelzorg
- Netwerkbijeenkomsten
- Trendbureau provincie expert sessie over toekomst in de zorg

Nieuwsbrief <i>mantelzorgers, zorgvragers, zorgvrijwilligers, netwerkcontacten, Wmo consulenten</i>	1
Digitale nieuwsbrief <i>netwerkcontacten, mantelzorgers, zorgvrijwilligers</i>	3
Presentatie <i>vrouwenvereniging/sociaal kernteam/thuiszorgorganisatie/CDA delegatie</i>	6
Bezoeken website	13.237
Bekeken pagina's website	107.116
WeHelpen.nl informatiestand Vrouwendag informatiemarkt zorgverlening voor mensen met een verstandelijke beperking 2x betaald artikel in de Dalfser Marskramer	

De SVT Ov heeft meegewerkt aan een landelijk onderzoek van Movisie aangaande respijtzorg, in opdracht van het ministerie van VWS.

Samenwerken met alle medewerkers van de gemeenten, afdeling zorg en welzijn vindt de SVT Ov erg belangrijk!

Vanaf 1 januari 2015 hebben de gemeenten nieuwe taken op het gebied van begeleiding, jeugd en werk erbij gekregen. De overheid is van mening dat het simpeler en efficiënter is om zorg- en hulptaken die lokaal leven ter plekke op te pakken. Het is een uitdaging om beter aan te sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de burgers en uit te gaan van wat mensen wél kunnen in plaats van wat niet (meer) lukt. Het op gemeentelijk niveau organiseren van zorg- en hulptaken zorgt voor kortere lijnen en ondersteuning voor diegene die het op eigen kracht of met hulp van de omgeving niet redt. Er wordt samengewerkt met zorg- en welzijnsinstellingen, zorgverzekeraars en de inwoners zelf. Tijdens een ontbijtsessie heeft de SVT Ov de Wmo medewerkers van de gemeenten geïnformeerd over het informele zorg aanbod van de SVT Ov zodat zij op de hoogte zijn van de mogelijkheden om hen en de inwoners hierover te kunnen informeren.

Sociale netwerken

Een goed sociaal netwerk is voor iedereen belangrijk. Het voorkomt dat men geïsoleerd raakt. Het leidt tot vriendschap, het geeft aanspraak en gezelligheid. Een goed sociaal netwerk is niet voor iedereen vanzelfsprekend. De vrijwillige netwerkcoach, geschoold door SVT Ov, werkt samen met kwetsbare mensen aan een groter en steviger sociaal netwerk.

Mantelzorgers

“De SVT Ov houdt mij goed op de hoogte van veranderingen/wijzigingen in de zorg”.

Sociale netwerken is sinds 2014 geïmplementeerd onder de reguliere intensieve vrijwillige thuiszorg.

In 2015 waren **18 sociale netwerkcoaches** (zorgvrijwilligers) actief, deze hebben 18 zorgvragers (kwetsbare en eenzame mensen met beperking) begeleidt, ieder in een één op één traject om het netwerk te vergroten.

Vriendenkringen

(voor eenzame mensen met een beperking)

Een andere manier om het sociale netwerk te vergroten is deelname aan de Vriendenkringen. Mensen met een beperking worden begeleid in het aangaan en onderhouden van vriendschappen. Een vriendenkring komt onder begeleiding van een medewerker van



de SVT Ov en één of meerdere zorgvrijwilligers met regelmaat bij elkaar om samen activiteiten te ondernemen. Vriendenkringen is sinds 2014 geïmplementeerd onder de reguliere intensieve vrijwillige thuiszorg.

In 2015 waren vier Vriendenkringen actief. Er zijn vijf bijeenkomsten gehouden.

Zorgvragers

“Ik weet waar ik moet zijn als ik een vraag heb”.

Sociale innovatie

In 2015 hebben diverse projecten een vervolg gekregen:

- OASE (Ouders Autisme Steunen Elkaar) en ABC (Autisme Belevings Circuit)
- Autismecafé
- Onbeperkt Aandacht
- Slechtzienden en blinden bijeenkomsten
- Maatje voor nierpatiënten
- Kracht van herinneringen
- Werk en Mantelzorg



Nieuwe projecten in 2015 zijn:

- Samen Verder
- Respijtovereenkomst/ontmoeting voor jong dementerenden.

Zorgvragers

"Door de inzet van de SVT Ov kan ik dingen doen die ik anders niet zou doen".

OASE

(Ouders Autisme Steunen Elkaar)

Ouders van kinderen met autisme zijn in veel situaties zwaarbelaste mantelzorgers. De ouders worden met elkaar in contact gebracht. Ze delen hun ervaringen, leren van elkaar en steunen elkaar! Ervaring leert dat deze contacten als zeer waardevol ervaren worden.

Een positieve wending in de opvoeding van het kind! Er worden groepsbijeenkomsten georganiseerd met een informatief karakter. En de wandelcoaching onder begeleiding van een gespecialiseerde mantelzorgconsulent levert nieuwe inzichten op.



Een positieve wending in de opvoeding van het kind! Er worden groepsbijeenkomsten georganiseerd met een informatief karakter. En de wandelcoaching onder begeleiding van een gespecialiseerde mantelzorgconsulent levert nieuwe inzichten op.

In 2015 heeft de SVT Ov **51 nieuwe OASE ouders** ingeschreven. De wandelcoaching vond **maandelijks** plaats vanuit vier verschillende locaties in het werkgebied van de SVT Ov.



In 2015 zijn er verschillende OASE themabijeenkomsten georganiseerd. Zo is er **1 creatieve schilderochtend** geweest en zijn op **14 avonden het ABCircuit** aangeboden. Hiermee hebben we **280 mensen bereikt**.

Tevens is er voorlichting gegeven op scholen en bij organisaties over het project OASE en de mogelijkheid om deel te nemen aan het ABCircuit.

Een mantelzorgconsulent heeft in België bij Autisme Centraal de cursus AutismeBelevingsCircuit gevolgd en mede door de verkregen licentie is de SVT Ov bevoegd de ABC training te geven.

Zorgvrijwilligers

"Ik heb plezier in het vrijwilligerswerk bij de SVT Ov".

OASE is ook in 2015 mogelijk gemaakt door de financiële bijdrage van het Skanfonds. Vanaf 2016 wordt het project OASE geïmplementeerd onder de reguliere mantelzorgondersteuning.

Autismecafé

Dit is een ontmoetingsplek voor ouders/verzorgers van een kind met autisme. Zij kunnen in een ontspannen sfeer met elkaar praten aan de hand van een thema betreffende de opvoeding van een kind met autisme.



Autismecafé

De SVT Ov heeft in 2015 geparticipeerd in het Autimsecafé Nijverdal (regio Twente) en het Autismecafé Raalte (regio Salland). Beiden zijn 5 keer georganiseerd. Autismecafé Nijverdal wordt ondersteund en gefaciliteerd door de SVT Ov. Het autismecafé is gefinancierd door de Dokter Wittenberg Stichting.

Zorgvragers

“De SVT Ov reageert snel als ik vragen heb”.

Onbeperkt Aandacht

Dit project is bedoeld voor jonge mantelzorgers met een beperking en/of diagnose. Jonge mantelzorgers zijn kinderen en jongeren die opgroeien met de zorg voor een langdurig ziek familielid.

Voor jonge mantelzorgers met een beperking en/of diagnose is er geen aanbod. Middels dit project willen wij deze kinderen en jongeren in hun kracht zetten en hen ondersteunen middels de inzet van een vaste zorgvrijwilliger en activiteiten ter ontspanning.

In 2015 zijn er **9 koppelingen** tot stand gekomen tussen jonge mantelzorgers met een beperking en zorgvrijwilligers. Deze kinde-



Jonge mantelzorgers:

“Ik geef de hoed van respect aan de zorgvrijwilliger/maatje van de SVT Ov omdat ik zoveel steun en aandacht krijg. Daardoor kan ik beter omgaan met de zorg voor mijn broertje”.

ren ‘groeien’ van de aandacht die de zorgvrijwilligers hen geven, ze kijken er iedere keer weer naar uit. Het project Onbeperkt Aandacht is mogelijk dankzij subsidie van het Oranje Fonds, VSBfonds en de Dokter Wittenberg Stichting.

Slechtzienden en blindenbijeenkomsten, voor informatie en ontmoeting

In samenwerking met Bartiméus, een organisatie voor mensen met een visuele beperking, is in 2013 een pilot gestart met ontmoetingsmomenten voor blinden en slechtzienden. In 2014 is de pilot overgegaan in

Medewerkers

“Ik ben tevreden over de variatie in mijn werkzaamheden”.

het project ‘Slechtzienden en blindenbijeenkomsten, voor informatie en ontmoeting’. Het doel van de slechtzienden en blindenbijeenkomsten is ervoor te zorgen dat blinden en slechtzienden in hun kracht blijven/komen en gemotiveerd worden deel te nemen aan de maatschappij, waardoor de kwaliteit van leven en hun wereld vergroot wordt.



In 2015 hebben **12 bijeenkomsten** plaatsgevonden welke zijn bezocht door gemiddeld **15 personen** per bijeenkomst.

Deze bijeenkomsten zijn mogelijk dankzij financiering van Bartiméus Sonneheerdt en krijgen in 2016 een vervolg.

Zorgvrijwilligers

“Er wordt snel gereageerd door de SVT Ov op mijn vragen”.

Maatje voor nierpatiënten

Middels dit project willen we mensen met een beginnende nierziekte ondersteuning en coaching bieden door een ervaringsdeskundige en geschoolde nierpatiënt (maatje).

De ‘maatjes’ worden gekoppeld aan nierpatiënten in Overijssel die een klein sociaal netwerk hebben. Ieder maatje heeft een training gevolgd. Een maatje is een gesprekspartner, een luisterend oor en iemand die helpt om alles op een rijtje te zetten.

In 2015 zijn er **3 matchingen** geweest en waren **7 maatjes** actief. Er is samengewerkt met nierdialyse centra van ziekenhuizen in Twente en de lokale nierverenigingen (NON). Landelijk zijn er presentaties gegeven. Het project Maatje voor nierpatiënten is financieel mogelijk gemaakt door de Nederlandse Stichting Nierpatiënten (NSN) in samenwerking met de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN).

Vanaf medio 2015 is dit project geïmplementeerd onder de reguliere intensieve vrijwillige thuiszorg.



De SVT Ov is op dit moment de enige informele zorgorganisatie in Nederland die de methodiek en ondersteuning voor een maatje nierpatiënt uitvoert en zal gedurende 3 jaar de www.maatjevoornierpatiënt.nl beheren en samen met de NVN en NSN de landelijke uitrol mogelijkheid onderzoeken.

Medewerkers

“Ik heb plezier in mijn werk”.

Kracht van herinneringen

Tijdens het project ‘Kracht van herinneringen’ worden bijeenkomsten georganiseerd en uitgevoerd voor personen met dementie en hun mantelzorgers, waarbij onder meer gebruik wordt gemaakt van verschillende reminiscentie methoden.

Gedurende de bijeenkomsten worden herinneringen opgehaald en proberen we de balans en interactie in de relatie te verbeteren. Daarnaast worden geschoolde zorgvrijwilligers ingezet bij de dementerenden zodat de mantelzorger even tijd voor zichzelf heeft (respitzorg).

In 2015 zijn **2 trajecten** (Luttenberg en Rijssen) uitgezet waaraan 20 mensen hebben deelgenomen (**10 koppels**). De trajecten werden begeleid door 2 consulenten mantelzorg van de SVT Ov die specifiek ge-

Zorgvragers

“Er zijn niet te vaak verschillende zorgvrijwilligers”.



schoold zijn voor dit project. De positieve insteek van het project maakt het zorgen voor de dementerenden lichter. Het project ‘Kracht van herinneringen’ is mogelijk dankzij subsidie van Rabobank Noord Twente, Oranje Fonds, RC Maagdenfonds, Fonds Sluyterman van Loo, RCOAK en Delafonds. Vanaf 2016 wordt het project provinciebreed ingezet.

Werk&Mantelzorg

Het groeiende aantal mensen dat een baan met mantelzorgtaken combineert maakt mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid noodzakelijk. 1 op de 8 werknemers combineert een baan met langdurige (onbetaalde) zorg voor een naaste, in de zorg is dit 1 op de 4 werknemers. Zij doen dit minimaal 8 uur per week en/of 3 maanden of langer. Uit onderzoek blijkt dat de helft van deze mantelzorgers problemen ervaart met de combinatie van werk en zorgtaken.

In 2015 heeft de SVT Ov zelf de erkenning tot mantelzorgvriendelijke werkgever ontvangen.



Samen Verder, mantelzorgers in de rouw

In 2015 is het project “Samen Verder” middels een dansvoorstelling van start gegaan. Dit project is bedoeld om mantelzorgers in de rouw letterlijk en figuurlijk middels wandelcoaching in beweging te krijgen. De wandelpaden symboliseren het levenspad waarop de ex-mantelzorgers in de rouw loopt. Bij elke stap verandert de omgeving en dus ook de visie op het levenspad. Door gelijktijdig te lopen en te praten met een geschoolde en ervaringsdeskundige zorgvrijwilliger worden hoofd en lichaam met elkaar verbonden en daarmee het verstand en het gevoel. Wandelcoaching helpt de ex-mantelzorgers in de rouw, letterlijk en

Medewerkers

“De organisatie stelt zich flexibel op”.



figuurlijk, verder. Inmiddels zijn er **16 zorgvragers** en **6 zorgvrijwilligers** ingeschreven.

Dit project wordt (ook in 2016) gefinancierd door VSBfonds, Provincie Overijssel, Monuta en Oranje Fonds.

Zorgvrijwilligers

“Ik voel mij voldoende deskundig door de scholing van SVT Ov om het vrijwilligerswerk uit te voeren”.

Respijtovereenkomst/ontmoeting voor jong dementerenden

Sinds de zomer van 2015 hebben Buurtboerderij het Oosterbroek, ZorgAccent (ZA) en de SVT Ov de handen ineen geslagen om te komen tot respijtovereenkomst/ontmoeting voor jong dementerenden.



Buurtboerderij het Oosterbroek biedt een prachtige locatie waar jong dementerenden hun dag onder begeleiding kunnen doorbrengen, ZA heeft expertise in huis wat betreft jong dementerenden en de SVT Ov is de expert in het inzetten van geschoolde zorgvrijwilligers en het ondersteunen van mantelzorgers. Geschoolde zorgvrijwilligers ondersteunen de jong dementerenden gedurende de dag. De projectmedewerker van de SVT Ov biedt bij het Oosterbroek de helpende hand. Zij werft, schoolt en begeleidt de zorgvrijwilligers van het Oosterbroek. Daarnaast biedt

Medewerkers

“Ik sta achter het dienstenaanbod van onze organisatie”.

Zorgvrijwilligers

“Ik ben tevreden over de mogelijkheden die ik heb om met de coördinator van de SVT Ov te overleggen”.

zij mantelzorgondersteuning aan de mantelzorgers van de jong dementerenden zowel individueel als in groepsverband.

16 deelnemers met een cognitieve beperking komen één of meerdere dagen per week.

13 zorgvrijwilligers bieden hand en spandiensten.

Dit project wordt (ook in 2016) gefinancierd door het VSB fonds en het Oranje fonds/Noaberfonds (provincie).

Nieuw project VPTZ- inzet in V&V- huizen

De landelijke koepel wil meer inzetten van VPTZ vrijwilligers realiseren in verpleeg- en verzorgingshuizen. Enkele financiers hebben interesse getoond in een plan om samenwerkende VPTZ organisaties en intramurale zorginstellingen een ondersteuningspakket te bieden om deze samenwerking vorm te geven. De SVT Ov heeft zich met 2 zorginstellingen aangemeld.

Oktober 2015 gestart met een kick off met Baalderborg groep. Bestaande uit kennismaken en gezamenlijke scholing voor de medewerkers van Baalderborg en de VPTZ vrijwilligers van SVT Ov o.l.v. de landelijke koepel. **1 VPTZ inzet in V&V huis Baalderborg** in 2015

Zorgvragers

“De medewerkers van de SVT Ov zijn deskundig”.

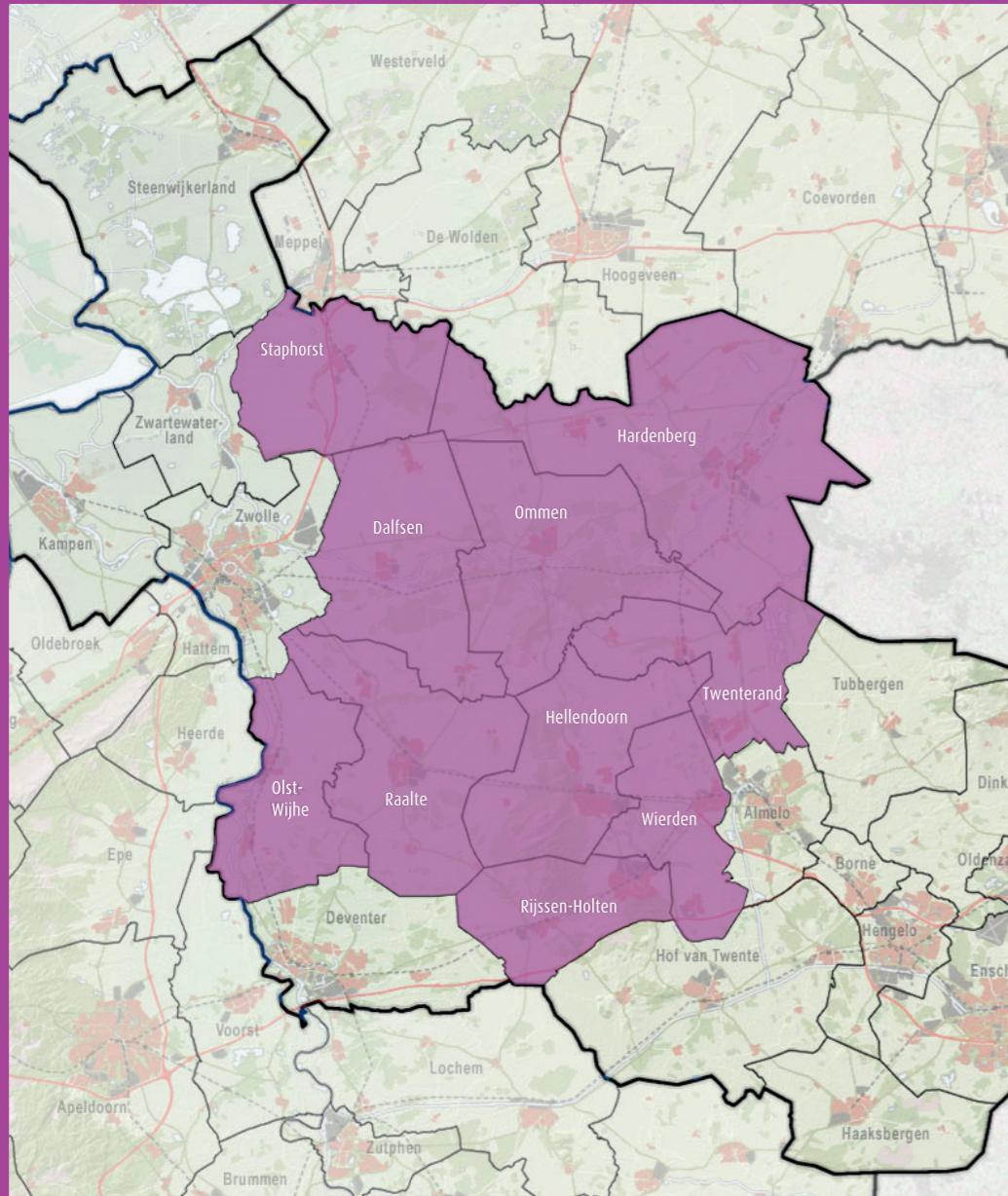
Innovatieve respijtzorg

De SVT Ov heeft deelgenomen aan een expertsessie over respijtzorg georganiseerd door bureau HHM en de landelijke vereniging Mezzo. Er is gesproken over de meerwaarde van respijtzorg voor mantelzorgers en de aanvraag die Mezzo wil doen voor het innovatiefonds van de zorgverzekeraars, met als doel een landelijk programma voor respijtzorg te ontwikkelen.

SVT Ov is gekozen om mee te doen met één van de vijf proeftuinen in Nederland, die randvoorwaarden voor de inrichting van respijtzorg opstellen, kader met kwaliteitskenmerken ontwikkelen, kwaliteit en effecten meten en een methodiek ontwikkelen voor vergelijken van resultaten en kostprijzen.

In 2016 zal het vervolg ingezet worden.





Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg
Intensieve Vrijwillige Thuiszorg/Buddyzorg/Respijtzorg, Steunpunt Mantelzorg, Palliatief Terminale Thuiszorg/Hospice zorg

Postadres Vrijwillige Thuiszorg
Postbus 262
7440 AG Nijverdal

Regionaal kantoor Constantijnstraat 32A
7442 ME Nijverdal
T 0548 638 830

E info@vrijwilligethuiszorg.nl
I www.vrijwilligethuiszorg.nl

Jaarverslag 2015

Samen sterk voor de informele zorg



Voorwoord

Tijd voor creativiteit!

Participatiesamenleving, kanteling, bezuiniging, eigen kracht en decentralisaties... een andere tijd met andere vragen en andere oplossingen. Creatief kunnen denken en handelen is dan ook een belangrijke competentie voor deze nieuwe stijl. Daarbij speelt samen durven, samen doen en samen dromen een belangrijke rol. Door dwarsverbanden aan te gaan met anderen (zorg met cultuur of zorg met onderwijs etc.) kunnen we samen meer betekenen voor de ondersteuning van mantelzorgers en zorgvragers. En door samen te luisteren naar wat de ander heeft te vertellen kunnen we adviezen en oplossingen bieden met als effect; goed samen leven!

In 2015 is het 3 jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder mantelzorgers, zorgvragers, zorgvrijwilligers en medewerkers. Het doel is om inzicht te krijgen in de ervaringen en om te bepalen op welke punten het werk wellicht verbeterd zou kunnen worden. Als ik lees dat door de ondersteuning van de Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel (SVT Ov) "de mantelzorgers beter toegerust zijn om de mantelzorgtaken uit te voeren; de zorgvrijwilligers tevreden zijn over de begeleiding van de consulent", dan zijn de maatschappelijke effecten door de inzet van de SVT Ov als informele zorgorganisatie groot. Verderop in het jaarverslag staan nog meer ervaringen van onze klanten. Met het gemiddeld rapportcijfer 8 zijn we tevreden en met de verbeterpunten gaan we weer aan de slag om de kwaliteit van de organisatie op een nog hoger niveau te brengen.

In het jaarverslag 2015 kunt u lezen wat de effecten waren door de ondersteuning van de SVT Ov. Het blijkt wederom dat meer mensen een beroep doen op de SVT Ov. Dit heeft in 2015 geresulteerd in een gemiddelde toename van 14% zorgvrijwilligers, 20% zorgvrijwilligers palliatief terminale zorg, 16% zorgvragers, 113% mantelzorgers en 24% jonge mantelzorgers. Door de uitreiking van het mantelzorgcompliment hebben we veel meer mantelzorgers in beeld gekregen en informatie en ondersteuning gegeven. Daardoor is de toename van mantelzorgers meer dan verdubbeld.

Wij vinden het belangrijk dat kwetsbare mensen zolang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen. Daarom willen we hen en hun mantelzorgers precies die ondersteuning bieden die zij nodig hebben. Voor een deel zit dat in onze "traditionele" diensten die door de gemeenten worden gefinancierd. Daarnaast hebben we constant onze oren open om te horen wat er nog meer nodig is. Zo komen we tot nieuwe diensten die gefinancierd worden door fondsen en provincie. Voorbeelden van nieuwe diensten kunt u vinden in dit jaarverslag. Als de dienst succesvol is proberen we het te integreren in ons reguliere aanbod.

We waren zeer vereerd om een CDA delegatie uit Den Haag te mogen ontvangen en te vertellen over onze nieuwe diensten en de maatschappelijke waarde daarvan.

Dank aan de gemeenten en het ministerie van VWS voor de subsidies waardoor we ons werk zo goed kunnen doen. Ook dank aan de provincie, fondsen en maatschappelijk betrokken ondernemers voor de additionele middelen waardoor we op innovatie konden inzetten.

De resultaten 2015 van ons meerjarenbeleid zijn in te zien op www.vrijwilligethuiszorg.nl/strategische-beleidsplan-2014-2017. De SVT Ov wil als preventief werkende informele zorgorganisatie een bijdrage blijven leveren aan een samenleving waar voor iedereen plek is en mensen met elkaar in contact komen, zich verbinden en kunnen meedoen in de maatschappij. We willen er zijn voor mantelzorgers, zorgvragers en zorgvrijwilligers wanneer er behoefte is aan een luisterend oor of praktische ondersteuning.

Ina Hoogsteder-Dekker, directeur



CDA delegatie uit Den Haag

Algemene informatie

Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg (verder genoemd SVT Ov)

PREZO gouden keurmerk

De SVT Ov heeft als verantwoord ondernemer sinds 1 juni 2011 voldaan aan het wegingskader van het PREZO gouden keurmerk informele zorg voor het leveren van verantwoorde ondersteuning. In oktober 2014 heeft er een 2e initiële (totale) audit plaatsgevonden. Resultaat van deze audit is dat het PREZO gouden keurmerk Informele Zorg gecontinueerd mag worden.



MEZZO

De SVT Ov is lid van Mezzo de landelijke branche organisatie voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg. De SVT Ov stemt het beleid af op de landelijke en regionale ontwikkelingen. De regionale en landelijke vergaderingen op beleidsniveau worden bezocht door de directeur en op uitvoerend niveau door één van de consulenten.

VPTZ

De SVT Ov is lid van het landelijk steunpunt Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ). Bijeenkomsten worden zowel op beleidsniveau als uitvoerend niveau bezocht, door de directeur en consulenten.

JMZ PRO

De SVT Ov is lid van JMZ PRO een onafhankelijk en zelfstandig netwerk voor professionele ondersteuners van jonge mantelzorgers. Jaarlijks nemen de consulenten jonge mantelzorg deel aan netwerkbijeenkomsten voor inspiratie, scholing en informatie om jonge mantelzorgers nog beter te kunnen ondersteunen.

Provinciaal Platform Vrijwillige Thuiszorg/Buddyzorg/Steunpunten Mantelzorg Overijssel en Gelderland

Tijdens het overleg worden lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen op het brede terrein van informele zorg gedeeld met elkaar en concrete uitingen daarvan gepresenteerd. Doel is goed geïnformeerd te blijven over ontwikkelingen in de sector informele zorg om daarmee de eigen koers voor de organisatie beter te kunnen bepalen hetgeen ten goede komt aan de cliënten. In 2015 is het platform uitgebreid met twee organisaties uit de provincie Gelderland, er is drie keer overleg geweest. Het voorzitterschap is in handen van Mezzo, het secretariaat wordt verzorgd door de SVT Ov.

Provinciale steunorganisaties

Met de Arcon is op het terrein van onderzoek over mantelzorgondersteuning overleg geweest. Een bijeenkomst van de Belangen Organisaties Overijssel, afdeling platform mantelzorg Overijssel is bijgewoond.

Netwerk palliatieve zorg regio IJssel-Vecht en regio noordoost Overijssel

De missie van het netwerk is het verbeteren van de kwaliteit en het versterken van de palliatieve zorg en vroegtijdige inzet en ondersteuning in de laatste levensfase. Door het optimaliseren van de samenwerking tussen zorgaanbieders in regio IJsselvecht en Noordoost Overijssel. De stuurgroepvergaderingen in 2015 zijn door de directeur bijgewoond.

Netwerken Palliatieve Zorg Midden- en Noordwest Twente

Dit is een samenwerkingsverband van zorgaanbieders die betrokken zijn bij palliatieve zorg in Midden- en Noordwest Twente. Zij zetten zich in voor verbetering van de kwaliteit van de laatste levensfase en het optimaliseren van de palliatieve zorg waarbij toegankelijkheid, beschikbaarheid en continuïteit gewaarborgd is. De SVT Ov heeft zitting in het bestuur en in de werkgroep. De directeur en zorgcoördinator hebben de vergaderingen in 2015 bijgewoond.

Netwerken ketenzorg Care voor de specifieke doelgroepen CVA (cerebraal vasculair accident) en dementie

Doel van deze netwerken ketenzorg is het verbeteren van de zorgverlening voor deze specifieke doelgroepen. De informatie en zorgvragen rondom CVA en dementie zijn complex en veranderen naarmate het ziekteproces verandert. De SVT Ov heeft zitting in het netwerk CVA Twente en de netwerken dementie in Twente en Salland.

De directeur, zorg- of projectcoördinator hebben deel genomen aan de vergaderingen in 2015.

MEE

In 2015 is er zowel op strategisch/beleidsniveau als op uitvoerend niveau samengewerkt met MEE IJsseloevers.

Communicatie

Het doel van de PR activiteiten is grotere naamsbekendheid. Er is een actief PR beleid, waarin via verschillende middelen (o.a. pers, nieuwsbrief, website, foldermateriaal, (PowerPoint) presentaties, informatiestands) de doelgroepen (zorgvrijwilligers, zorgvragers, mantelzorgers en netwerkcontacten) benaderd worden. Er zijn interviews gegeven op lokale radiozenders. Er zijn diverse persberichten geplaatst over de activiteiten en nieuwsfeiten. In 2015 is drie keer een digitale nieuwsbrief uitgegeven voor netwerkcontacten, mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Foldermateriaal is vernieuwd. De nieuwsbrief is één keer uitgegeven en het mantelzorginformatiebulletin is twee keer verspreid onder ingeschreven mantelzorgers.

Registratie

De SVT Ov maakt gebruik van het registratieprogramma MezzoR. Omdat dit systeem niet meer voldoet aan de eisen van de huidige tijd is in 2015 besloten om over te gaan stappen naar een ander registratiesysteem. Gekozen is voor de Qsuite van Novire, waarmee het advies gevolgd wordt van Mezzo. De migratie zal in 2016 plaats vinden.

Social media

De SVT Ov is actief op twitter en heeft een zakelijke facebook pagina. Ook is de SVT Ov te volgen op linkedin en youtube.



Website

De informatie op de website wordt wekelijks geactualiseerd. In 2015 is een start gemaakt om de website te vernieuwen. De nieuwe, eigentijdse website gaat begin 2016 online.

Klachtenregeling

De SVT Ov heeft een klachtenbeleid en klachtenreglement. De klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter komt 1x per jaar bijeen en behandelt eventuele klachten ad hoc. In 2015 zijn er geen klachten binnen gekomen.

Kamer van Koophandel

De SVT Ov is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en geregistreerd onder nummer 41023028.

Subsidiëntenoverleg gemeenten en SVT Ov.

De gemeenten en de SVT Ov participeren in het subsidiëntenoverleg en komen jaarlijks twee keer bij elkaar. Er is in opdracht van de gemeenten een productenboek en kostprijs ontwikkeld. Er is samen met de gemeenten toegewerkt naar een basispakket intensieve vrijwillige thuiszorg en een basispakket mantelzorgondersteuning. Daarnaast is er een maatwerkdeel dat per gemeente kan verschillen. De subsidieverlening is op basis van het productenboek en de gemaakte afspraken. De systematiek van de resultaatbeschrijving per gemeente in dit jaarverslag is op basis van het productenboek. Er heeft in 2015 een evaluatie, van de besturing inzake subsidiëring door gemeenten, plaatsgevonden en is gepresenteerd in het subsidiënten najaarsoverleg. In 2016 krijgt het een vervolg.

De organisatie telt in 2015, 20 medewerkers (11 fte's)



STRATEGISCH
BELEID
2014-2017

Ambities
en
Resultaten
2015

AMBITIES OP HET GEBIED VAN CONCRETE DIENSTVERLENING

Strategisch doel

Werven en binden van zorgvrijwilligers

We spelen in op de te verwachten effecten van de ontwikkelingen in de Wmo, en streven in dit kader voor de komende drie jaar naar een jaarlijkse toename van het aantal zorgvrijwilligers met ten minste 10%.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. Via PR- activiteiten werven we structureel nieuwe zorgvrijwilligers.
- b. We binden zorgvrijwilligers d.m.v. waarden, leren en bijscholing.
- c. We spelen in op- en sluiten aan bij de behoeften en wensen van potentiële zorgvrijwilligers om van nut te zijn in deze samenleving.
- d. We onderhouden contact met de sociale diensten om uitkeringsgerechtigden in te zetten als zorgvrijwilliger. We selecteren mensen die hiervoor in aanmerking komen en trainen hen door specifieke scholing en coaching.
- e. We houden jaarlijks een wervingscampagne voor jonge zorgvrijwilligers (18 - 30 jaar).
- f. We volgen de ontwikkelingen rond de lagere zorgindicaties en de invloed hiervan op de bezetting van zorginstellingen. We werven jaarlijks geschikte zorgvrijwilligers om over te nemen van de zorginstellingen.
- g. We zorgen voor een goede coördinatie van de vrijwilligerszorg en zorgen ervoor dat zorgvrijwilligers altijd een beroep op de organisatie kunnen doen.

Resultaat 2014

- a. Door het plaatsen van persberichten, advertenties, het geven van interviews en het geven van presentaties bij diverse organisaties, scholen en colleges hebben wij **176 nieuwe zorgvrijwilligers** mogen inschrijven in 2014. **Toename van 17% zorgvrijwilligers.**
- b. Tijdens het jaarlijkse vrijwilligersuitje hebben wij onze waardering uitgesproken over het inzet van de zorgvrijwilligers.
- d. Bij 3 gemeenten zijn met sociale diensten contacten geweest. Er is deelgenomen aan diverse discussies over beleidsnota's tegenprestatie en gekeken op welke wijze maatschappelijke instellingen een bijdrage kunnen leveren aan de tegenprestatie.
- g. **714 Zorgvrijwilligers** worden door de coördinatoren zorg gecoacht.

Resultaat 2015

- a.1 Door het plaatsen van persberichten, advertenties, het geven van interviews en het geven van presentaties bij diverse organisaties, scholen en colleges hebben wij **177 nieuwe zorgvrijwilligers** mogen inschrijven.
- a.2 Door de PR medewerker zijn trainingen externe communicatie en wervend schrijven gevolgd om op een adequate wijze zorgvrijwilligers te werven. Er is een wervingsactie georganiseerd in de periode september tot en met november die heeft geresulteerd in **51 nieuwe zorgvrijwilligers.**
Een percentuele toename van 14% zorgvrijwilligers.

- b. Het verrichten van vrijwilligerswerk maakt o.a. de samenleving leefbaarder, het brengt mensen dichterbij elkaar en kan bruggen slaan tussen groeperingen. Om de inzet van onze zorgvrijwilligers te waarderen bieden wij hen jaarlijks een ontspannende middag aan. **142 zorgvrijwilligers** hebben deelgenomen aan deze middag.
- g. **765 zorgvrijwilligers** worden door de coördinatoren zorg gecoacht.

Vaardigheden van de zorgvrijwilliger

We monitoren de ontwikkelingen in de zorgvraag en de impact hiervan op de benodigde vaardigheden van de zorgvrijwilliger.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We bieden één maal per jaar een basiscursus aan.
- b. We bieden jaarlijks intervisies en trainingen op maat aan.
- c. We ontwikkelen door tot een gespecialiseerde organisatie voor meer complexe en zwaardere mantelzorgsituaties, educatie, respijtzorg en individuele mantelzorgondersteuning door zorgvrijwilligers en maatjes.
- d. We zetten specifiek geschoolde zorgvrijwilligers in bij de zorgvrager en creëren daardoor respijt voor de mantelzorger.
- e. We scholen maatjes voor mantelzorgers van dementerenden in combinatie met het inzetten van de methodiek 'De kracht van de herinneringen'.

Resultaat 2014

- a. In 2014 hebben wij de **46 zorgvrijwilligers bijgeschoold** voor specifieke doelgroepen te weten:
 - autisme (communicatie in relatie tot autisme)
 - slechtzienden en blinden
 - dementie
- b. Elke coördinator zorg heeft 2x lokaal een intervisie aangeboden. Hier hebben in totaal **132 zorgvrijwilligers** aan deelgenomen.
- c. We hebben deelgenomen aan de expertsessie over respijtzorg georganiseerd door Mezzo en HHM.
- d. Er zijn voor **869** specifieke zorgvragers ten behoeve van respijtzorg zorgvrijwilligers ingezet.

Resultaat 2015

- a. Door toename van zorgvrijwilligers is de basiscursus tweemaal aangeboden. **36 zorgvrijwilligers** hebben hieraan deelgenomen.
- b. In elke gemeente is 2x lokaal een intervisie aangeboden. Hier hebben in totaal **162 zorgvrijwilligers** aan deelgenomen.
- c. Mantelzorgers en zorgvrijwilligers hebben deelgenomen aan het landelijk onderzoek naar respijtzorg van Movisie, in opdracht van het ministerie van VWS. Met dit onderzoek wil het ministerie gemeenten helpen bij het opzetten van een goed mantelzorgbeleid.
- d.1 Er is een aanvang gemaakt met het opleiden van zorgvrijwilligers van het project "Samen Verder". **8 zorgvrijwilligers** zijn specifiek geworven voor dit project.
- d.2 Er zijn voor **1285 zorgvragers** ten behoeve van respijtzorg zorgvrijwilligers ingezet.

Wmo kanteling Jeugdzorg

We ondersteunen en/of ontlasten structureel kinderen met een beperking en hun mantelzorgers in de thuissituatie bij de zorg.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We monitoren wat de invloed is van de Wmo-kanteling met betrekking tot de Jeugdzorg (2015) door in gesprek te gaan met gemeenten, provincie en zorgverzekeraars en ondernemen aan de hand hiervan adequaat actie.
- b. We zoeken hiervoor de samenwerking met het regulier en het speciaal onderwijs.

Resultaat 2014

- a. Een consulent jonge mantelzorgers heeft deelgenomen aan een meedenksessie over de transitie jeugdzorg.
- b. Samenwerking is gezocht met diverse scholengemeenschappen voor o.a. speciaal onderwijs. Een **vijftal scholen** zijn bezocht. Organisatiebreed wordt structureel informatie versterkt aan alle scholen.

Resultaat 2015

- a. Een consulent jonge mantelzorgers heeft deelgenomen aan een interactieve bijeenkomst jeugdigen bij een gemeente.
- b.1 Een viertal scholen is bezocht door een consulent jonge mantelzorgers om docenten en medeleerlingen te informeren over o.a. de erkenning en waardering die een jonge mantelzorgers verdient.
- b.2 Structureel wordt er organisatiebreed informatie versterkt aan alle scholen.
- b.3 Er is een subsidieaanvraag gedaan en gehonoreerd bij de provincie voor het project jonge mantelzorgers vriendelijke school. Middels dit project worden scholen bewust gemaakt van het begrip jonge mantelzorgers en hen informatie en handvatten voor signalering en ondersteuning bieden. Er wordt een verbinding gelegd tussen school en de informele zorg waardoor er eerder een beroep wordt gedaan op de specifieke ondersteuningsmogelijkheden voor jonge mantelzorgers van de SVT Ov.

Van aanbodgericht naar vraaggericht

We werken binnen de scope van onze core business meer vraaggericht om beter op de behoefte van onze cliënten en subsidiënten te kunnen inspelen.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We blijven investeren in structureel overleg met alle gemeenten in ons werkgebied en vertalen hun wensen naar oplossingen binnen onze core business.
- b. We monitoren ontwikkelingen in de zorgvraag d.m.v. klanttevredenheidsonderzoek en enquêtes en vertalen deze ontwikkelingen naar oplossingen binnen onze core business.
- c. We zetten de methodiek 'de kracht van herinneringen' in om de balans en interactie in de relatie tussen dementerenden en hun mantelzorgers te verbeteren.

Resultaat 2014

- b. Met een tweetal gemeenten is er samengewerkt aan klanttevredenheidsonderzoeken onder mantelzorgers. Naar aanleiding van de uitkomsten van de onderzoeken hebben wij ondersteuning op maat aangeboden.
- c. Naar volle tevredenheid van de deelnemende cliënten heeft het eerste traject van de methodiek 'de kracht van herinneringen' in het najaar plaatsgevonden. **6 Koppels** hebben hieraan deelgenomen.

Resultaat 2015

- a.1 In een tweetal gemeenten is er meegewerkt aan een mantelzorgscan (een scan waarmee gemeenten hun mantelzorgbeleid onder de loep kunnen nemen).
- a.2 Een signaal dat werd opgevangen is de behoefte aan extra ondersteuning voor jonge mantelzorgers door middel van het inzetten van maatjes die zelf jonge mantelzorger zijn geweest. De projectcoördinator heeft een projectplan geschreven en een subsidieaanvraag gedaan bij de provincie welke is gehonoreerd.
- a.3 Een ander signaal dat werd afgegeven is dat er behoefte is om mantelzorgers te laten ervaren en te begrijpen wat mensen met autisme dagelijks mee maken. Hiervoor bieden we het Autisme Belevings Circuit (ABC) aan.
- b. Het driejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder alle klanten van de organisatie om de kwaliteit van de dienstverlening te laten aansluiten bij de behoefte van de klant.
- c. Zowel het tweede als het derde traject van de methodiek 'de kracht van herinneringen' hebben naar volle tevredenheid plaatsgevonden. **11 koppels** hebben hieraan deelgenomen.

Omkering in de zorgketen

We maken onze huidige en toekomstige samenwerkingspartners bewust van de op handen zijnde veranderingen binnen de zorgketen welzijn – informele zorg – formele zorg en profileren onze rol daarbinnen.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We migreren naar een samenwerking binnen de zorgketen waarin de formele zorg volgend is aan de informele zorg.
- b. We streven hierbij naar het behoud van onze identiteit en blijven voor de cliënt herkenbaar aanwezig.
- c. We maken de samenleving binnen ons werkgebied bewust van de op handen zijnde veranderingen binnen de zorg.

Resultaat 2014

- a. In 2014 hebben wij in alle gemeenten de positie van de informele zorg onder de aandacht gebracht. Bij diverse commissievergaderingen en bij alle gemeenteraden hebben we informatie gegeven over de informele zorg. Een mantelzorgconsulente heeft deelgenomen aan de scholing "omgevingsgericht werken".
- c. We hebben de samenleving middels interviews, media, presentaties, dag van de dialoog etc. van de veranderingen in de zorg op de hoogte gebracht.

Resultaat 2015

- a.1 Tijdens een ontbijtsessie zijn medewerkers van de gemeenten, afdeling zorg en welzijn geïnformeerd over de diensten van de organisatie.
- a.2 Samen anders doen!! was het thema van de inspiratiedag voor alle medewerkers van informele zorgorganisaties van Overijssel en Gelderland om elkaar te informeren over o.a. de veranderingen in de zorg.
- c. De samenleving is op verschillende wijzen op de hoogte gebracht van de rol van de informele zorg:
 - Een CDA-delegatie is middels een presentatie geïnformeerd over de diensten van onze organisatie.
 - Er is deelgenomen aan de Dag van de Dialoog.
 - Congresfestival 'Durven Doen! Informele zorg anders' is door een tweetal medewerkers bezocht.
 - Deelname van de directeur aan het Bijzonder Gesprek 'Waar verdient Overijssel zijn geld mee in 2030?'

Nieuwe ontwikkelingen en sociale innovatie

We blijven actief op de hoogte van ontwikkelingen binnen ons vakgebied, ons werkveld en onze relaties en spelen hier op in.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We houden onszelf door het bezoeken van congressen en het volgen van opleidingen en workshops op de hoogte van ontwikkelingen en innovaties in ons vakgebied.
- b. We innoveren onze dienstverlening na een go/no go besluit op basis van een (indien nodig wetenschappelijk) onderbouwde effectmeting van het pilotresultaat.
- c. Aan de hand van het besluit wordt het project geïmplementeerd.

Resultaat 2014

- a. Medewerkers hebben diverse scholingen gevolgd om nieuwe ontwikkelingen op de voet te kunnen blijven volgen:
 - Aan zet in het samenspel met zorgorganisaties
 - Zorgprofessionals en mantelzorgers samenwerken in de zorgdriehoek
 - Kennissymposium Balans
 - Congres Autisme ontmoeten in Twente
 - Leren van improviseren
 - The Golden Circles
 - Inspiratiedag Samen anders doen!
 - Congres palliatieve zorgverlening
 - Deelname sociale netwerk meelees groep

Resultaat 2015

- a. Aan de volgende trainingen c.q. symposia hebben medewerkers deelgenomen om zo de ontwikkelingen in de zorg op de voet te kunnen blijven volgen:
 - Symposium 'Aandacht voor spiritualiteit bij chronische en ongeneeslijke ziekten'.
 - Do it together! Aan de slag met informele zorg en ondersteuning.
 - Signaleren in de wijk! Door Saxion Hogeschool
 - Congres Moderne Dementiezorg

b. Er is een tweetal projecten opgestart:

- Samen Verder: Het geven van ondersteuning aan mantelzorgers in rouw middels het inzetten van de projectmedewerker/mantelzorgconsulent en/of van getrainde (ervaren) lotgenoten/zorgvrijwilligers gedurende een vaste, afgebakende periode.
- Inloop Jong Dementerenden: Eén signaal dat wordt opgevangen is de behoefte aan activiteit/inloop/ontmoeting voor jong dementerenden. Dit is gerealiseerd in een buurtboerderij in de omgeving. Dankzij activiteit/inloop/ontmoeting voor jonge mensen met dementie blijft de draagkracht en de draaglast van de mantelzorgers in balans. Door deze mantelzorgers te ondersteunen kunnen de jonge mensen met dementie langer thuis blijven wonen hetgeen leidt tot lagere kosten en voor de zorgvrager en zijn mantelzorg, een meer gewenste situatie.

Expertise vaste medewerkers

We vergroten onze expertise en bieden advies en expertise aan op het gebied van mantelzorg en vrijwilligerszorg.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We bieden onze expertise aan via onze website en door het proactief benaderen van personen, instellingen en organisaties die mogelijk behoefte hebben aan onze expertise.
- b. We volgen opleidingen, bijscholingen en workshops in ons vakgebied.

Resultaat 2014

- a. Coördinatoren zorg, mantelzorg consulenten en ondersteuners uitvoering hebben diverse scholingen en/of trainingen gevolgd:
 - AutismeBelevingsCircuit, autisme ontmoeten in Twente
 - Sociaal juridische dienstverlening aan mantelzorgers
 - Nazorg voor de palliatieve terminale zorg
 - Bijscholing ondersteuningsplan (MezzoRegistratie)
 - Symposium zorgpad Mamaca
 - Geesteswetenschappen (HBO)

Resultaat 2015

- a.1 Er is een start gemaakt met het updaten van de website met de uitbreiding van een Expertisecentrum Mantelzorg.
- a.2 Een workshop sociale innovatie is gegeven door de directeur van SVT OV aan diverse landelijke organisaties.
- b. Diverse opleidingen zijn gevolgd door coördinatoren zorg, mantelzorg consulenten en ondersteuner beleid:
 - Casemanagement dementie (HBO)
 - Opleiding stervensbegeleiding (HBO)
 - Praktijk- en teammanagement (HBO)
 - Alle medewerkers hebben de workshop 'Inspirerend presenteren' gevolgd om de expertise om te zetten in een unieke presentatie.

Financiële positie

We behouden voor de structurele financiën een stevig fundament bij gemeenten, provincie, ministerie van VWS om zo de afhankelijkheid te verminderen van incidentele financiële middelen.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We houden een goede relatie met gemeenten, provincie en ministerie van VWS.
- b. We laten zien wat de economische waarde is van de informele zorg.
- c. We leggen nieuwe contacten met zorgverzekeraars.
- d. Voor sociale innovatie blijven we zorgverzekeraars en fondsen benaderen.

Resultaat 2014

- a. Er is minimaal 2x per jaar contact geweest met gemeenten waar de economische waarde van de informele zorg is besproken.
- b. - Voorbereidingen zijn getroffen voor het herberekenen van onze kostprijs. In 2015 krijgt dit een vervolg.
- Het actualiseren van het productenboek is in gang gezet.
- c. Met zorgverzekeraars is contact geweest over financiën betreffende het implementeren van het project 'Maatje voor nierpatiënten'.
- d. - De projectcoördinator heeft deelgenomen aan het symposium Fonds NutsOhra 'Zorg voor kansen'
- Een training Crowdfunding is door de projectcoördinator gevolgd.

Resultaat 2015

- a.1 Tijdens het subsidiëntenoverleg is er gesproken over de tarief-evaluatie en besturing inzake subsidiëring door gemeenten.
- a.2 Bij de provincie zijn een drietal projecten ingediend en gehonoreerd, waaronder een vervolgaanvraag voor het project 'Kracht van herinneringen'. Dit project wordt provinciaal uitgerold.
- b. Er is een aanvang gemaakt met het inzichtelijk maken van het substitutie-effect van de informele zorg. In 2016 zal er nog meer worden gekeken naar de zogenaamd effectmeting.
- d. Bij diverse fondsen zijn subsidies gehonoreerd voor een aantal projecten.

AMBITIES OP HET GEBIED VAN KWALITEIT

Strategisch doel

Kwaliteitssysteem informele zorg

We werken met een landelijk kwaliteitssysteem voor de informele zorg.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We laten onze organisatie en onze dienstverlening periodiek doorlichten door een erkende toetsingsorganisatie.
- b. We werken actief aan het uitvoeren van de hierbij geconstateerde verbeterpunten en aan de verbeterpunten die wij zelf waarnemen.
- c. We blijven voor het gouden keurmerk Informele Zorg gaan.

Resultaat 2014

- c. In oktober 2014 heeft er een initiële (totale) audit plaatsgevonden. Resultaat van deze audit is dat het PREZO gouden keurmerk Informele Zorg gecontinueerd mag worden. De verbeterpunten welke werden aangemerkt tijdens bovengenoemde audit zullen in 2015 opgepakt worden om zo onze kwaliteit verder te optimaliseren.

Resultaat 2015

- b. De mantelzorgwijzer wordt herschreven. Streven is, deze in het eerste kwartaal van 2016 klaar te hebben.
- c. Van de verbeterpunten welke zijn benoemd in de initiële PREZO audit zijn eerste stappen ondernomen:
 - Aanpassen van de website
 - Profileren als expertisecentrum mantelzorg
 - Identificatiepas voor de zorgvrijwilligers

AMBITIES OP HET GEBIED VAN COMMUNICATIE

Strategisch doel

Beeldvorming informele zorg

We dragen bij aan het bekender maken van de termen mantelzorg en respijtzorg en stimuleren dat deze op waarde worden geschat.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We plaatsen regelmatig artikelen en aankondigingen in regionale en lokale kranten en andere media.
- b. We blijven onze PR en marketing onderhouden met onze specifieke deskundigheid en door het geven voorlichting en presentaties.
- c. We blijven actief bedrijven benaderen om aandacht te krijgen voor werk&mantelzorg.

Resultaat 2014

- a. Er is continue gewerkt aan imago, publiceren en presenteren. We hebben een persberichten campagne gevoerd waarbij we wekelijks (voor een periode van 4 weken) zorgvrijwilligers hebben geworven voor specifieke doelgroepen. Dit heeft geresulteerd in de inschrijving van **25 nieuwe zorgvrijwilligers**.
- b. Diverse interviews met zorgvrijwilligers hebben een prominente plaats ingenomen in de regionale kranten.
- c. In 2014 hebben we voor **twee bedrijven** in ons werkgebied ondersteuning geboden zodat zij de erkenning 'mantelzorg-vriendelijke werkgever' hebben ontvangen.

Resultaat 2015

- a. Er zijn structureel persberichten en advertenties geplaatst, er zijn interviews en presentaties gegeven bij scholen, organisaties en colleges.
- b. Met ingang van het vierde kwartaal is er in de gemeente Ommen een spreekuur gestart.
- c.1. Er zijn gesprekken gevoerd met de gemeente Hellendoorn en zorginstelling de Vriezenhof over de erkenning 'mantelzorg-vriendelijke werkgever'.
- c.2. In september heeft de SVT Ov zelf de erkenning 'mantelzorgvriendelijke werkgever' uit handen van de wethouder van gemeente Rijssen-Holten mogen ontvangen.

Efficiency binnen de zorgketen

We sluiten actief aan bij initiatieven en bewegingen binnen de keten van zorg tot verzekeraar en bij gemeenten om de zorg effectiever en goedkoper te organiseren.

Hoe gaan we dit bereiken

- a. We informeren en adviseren gemeenten/zorgloketten over mantelzorg en de ondersteuningsmogelijkheden die wij bieden.
- b. We werken actief samen met lokale, provinciale en landelijke welzijn- en zorgorganisaties.
- c. We informeren huisartsen en ziekenhuizen over de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers en zorgvragers, zodat de huisarts op een juiste manier kan verwijzen.
- d. We geven bekendheid aan de mantelzorgers over de voorzieningen die worden aangeboden door zorgverzekeraars t.b.v. mantelzorgers.

Resultaat 2014

- a. Informeren en adviseren is een continue proces geweest.
- b. Met Mezzo en het bureau HHM is er gewerkt aan innovatieve respijtoorzieningen.
Samenwerken met andere partijen op terrein van zorg en welzijn staat hoog in ons vaandel en is een continue proces.
We hebben geanticipeerd op de decentralisaties door in gesprek te gaan met o.a. Wmo consulenten.
- c. Huisartsen en gemeenten zijn continue geïnformeerd over ons aanbod.
- d. In het nieuwsbulletin voor mantelzorgers zijn mantelzorgers op de hoogte gebracht van ondersteuningsmogelijkheden van zorgverzekeraars.

Resultaat 2015

- a. Tijdens een ontbijtsessie zijn medewerkers van de gemeenten, afdeling zorg en welzijn geïnformeerd over de diensten van de organisatie.
- b. Een samenwerkingsproject ('Laat niemand in eenzaamheid sterven') tussen VPTZ Nederland en SVT Ov in verpleeg- en verzorgingshuizen. Het project is gericht op de gedachte dat er door het inzetten van gespecialiseerde zorgvrijwilligers meer aandacht en ondersteuning is voor bewoners en hun naasten. Met de Baalderborg-groep in Hardenberg is de samenwerking gestart met VPTZ inzet.

Actueel informatieaanbod

We informeren mantelzorgers, zorgvragers, zorgvrijwilligers en overige belangstellenden en houden hen op de hoogte van actuele informatie.

Hoe gaan we dit bereiken

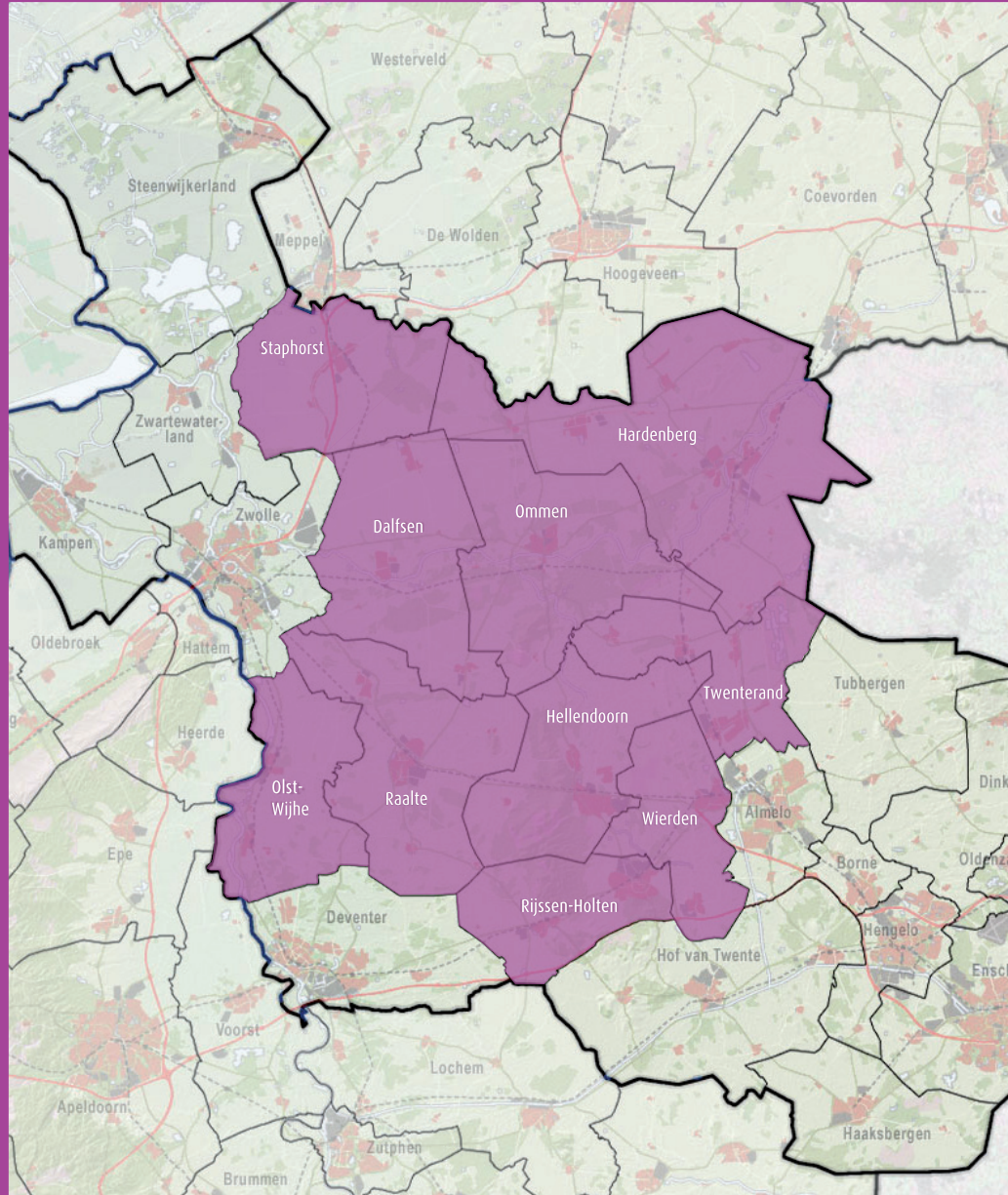
- a. We maken gebruik van zowel gedrukte als van digitale media, al naar gelang de behoefte van de mantelzorgers, zorgvragers en zorgvrijwilligers.
- b. We houden onze website actueel en volledig.
- c. We houden onze website eenvoudig bereikbaar.
- d. We onderzoeken de mogelijkheden van social media en bouwen deze uit.

Resultaat 2014

- a.
 - In 2014 hebben we eenmaal onze nieuwsbrief en eenmaal het nieuwsbulletin voor mantelzorgers uitgegeven.
 - Foldermateriaal is geactualiseerd en uitgebreid.
 - Een nieuwe promotiefilm is ontwikkeld en in gebruik genomen.
 - We zijn een digitale nieuwsbrief aan het ontwikkelen voor netwerkcontacten, deze zal in 2015 uitgebracht worden.
 - Nieuwe website 'Maatje nierpatiënt' is in ontwikkeling.
- b. De website is actueel gehouden. In 2015 wordt de website gemoderniseerd en aangepast aan deze tijd.
- d. Naast onze zakelijke facebookpagina hebben we een privépagina aangemaakt, hierop is o.a. een besloten groep gecreëerd voor OASE ouders.

Resultaat 2015

- a.1 In 2015 hebben we eenmaal onze nieuwsbrief, driemaal de digitale nieuwsbrief en tweemaal het nieuwsbulletin voor mantelzorgers uitgegeven.
- a.2 Foldermateriaal is geactualiseerd en gemoderniseerd. Er zijn twee nieuwe folders ontwikkeld, te weten:
 - Jonge Mantelzorgers
 - Samen verder
- b. De website is opnieuw ontworpen. Deze zal in maart 2016 online gaan.
- d.1 De SVT Ov heeft een zakelijke Facebookpagina.
- d.2 Er is een Twitteraccount aangemaakt, waarop actuele ontwikkelingen vermeld worden.



Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg

Intensieve Vrijwillige Thuiszorg/Buddyzorg/Respijtzorg, Steunpunt Mantelzorg, Palliatief Terminale Thuiszorg/Hospice zorg

Postadres Vrijwillige Thuiszorg
Postbus 262
7440 AG Nijverdal

Regionaal kantoor Constantijnstraat 32A
7442 ME Nijverdal
T 0548 638 830

E info@vrijwilligethuiszorg.nl
I www.vrijwilligethuiszorg.nl

STRATEGISCH BELEID 2014-2017

Samen sterk voor de informele zorg



Inleiding

Toekomst Informele Zorg en Sociale innovatie

Voor u ligt het meerjarenbeleidplan 2014 - 2017 van de Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg (werknaam Vrijwillige Thuiszorg of SVT Ov).

De toekomst en de huidige maatschappelijke ontwikkelingen maken het noodzakelijk dat wij meer naar elkaar moeten omzien. Er wordt van de Vrijwillige Thuiszorg een andere vorm van zorgverlening en samenwerking gevraagd daarom heeft de organisatie het meerjarenbeleid bij- en vastgesteld. Daarmee wil de organisatie inspelen op de "nieuwe" Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die vanaf 2015 is ingegaan. In die wet staan zelfredzaamheid en participatie voorop. Gemeenten moeten meer in gaan zetten op het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg, met als doel dat burgers weer meer naar elkaar gaan omzien.

De bereidheid om voor elkaar te zorgen is groot. Veel mensen vinden het vanzelfsprekend en fijn om voor een naaste te zorgen, als mantelzorger of zorgvrijwilliger. Dat gaat echter niet vanzelf en het kan ook zwaar zijn. De Vrijwillige Thuiszorg vindt het belangrijk dat mensen op hun eigen manier voor een ander kunnen zorgen én tegelijkertijd maatschappelijk actief kunnen blijven. De organisatie pleit er voor dat mantelzorgers/zorgvragers en zorgvrijwilligers de herkenning en steun krijgen die zij verdienen. Er mogen geen drempels zijn die de zorg voor elkaar in de weg staan. De Vrijwillige Thuiszorg kan als regionale informele zorgorganisatie een belangrijke bijdrage leveren aan het ondersteunen van mantelzorgers/zorgvragers en vrijwilligers in de zorg en het borgen van de positie van hen binnen de lokale Wmo.

Het meerjarenbeleidplan is tot stand gekomen door de inzet van de medewerkers, directie en het bestuur. Na het verzamelen van informatie is er stapsgewijs geanalyseerd. Naar aanleiding daarvan zijn er keuzes gemaakt die relevant zullen zijn voor de zorgvragers, mantelzorgers, zorgvrijwilligers, stagiaires, medewerkers, directie, bestuur en alle externe partijen waarmee de Vrijwillige Thuiszorg samenwerkt. Een plan waarin de Vrijwillige Thuiszorg keuzes heeft vastgelegd, waarbij vragen zijn gesteld en lijnen zijn uitgezet met betrekking tot de strategische onderwerpen:

- relatie met de directe belanghebbenden; de waarde die wij leveren;
- financieringsstructuur; de wijze waarop we met gemeenten, provincie, ministerie van VWS en zorgverzekeraars invulling geven aan de prioriteiten binnen de Wmo basisfuncties mantelzorg en vrijwilligerswerk;
- inhoud van het werk; aanvullingen op ons reeds gedifferentieerde aanbod van diensten/producten;
- afstemming en samenwerking met ketenpartners; de wijze waarop we maximaal maatschappelijk resultaat creëren en onze kwaliteiten worden aangesproken.

Het meerjarenbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd, waar nodig bijgesteld en heeft tot doel de lange termijn doelstellingen te bereiken. Het meerjarenbeleid is afgestemd op de relevante wet- en regelgeving. De overheid benadrukt het belang van civil society en het bekommeren om elkaar. Via de Wmo wordt een groter beroep op mantelzorg en vrijwilligerszorg gedaan.

De Vrijwillige Thuiszorg neemt daar haar verantwoordelijkheid in en heeft beschreven met welke focus en activiteiten zij daarin het best van betekenis kan zijn in de samenleving.

Hoe wij dit willen realiseren is vastgelegd in een strategisch werkplan dat intern wordt gebruikt.

1. Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg

De Vrijwillige Thuiszorg is in 1981 opgericht en richt zich al ruim dertig jaar als professionele organisatie op de informele zorg. Met informele zorg bedoelen we alle zorg die onbetaald en niet beroepshalve wordt verricht zoals mantelzorg en vrijwilligerszorg. Voor deze zorg is geen indicatie nodig.

De Vrijwillige Thuiszorg is:

- een zelfstandige, onafhankelijke en laagdrempelige organisatie, waarbij de focus volledig ligt op de informele zorg;
- een stichting met een goede naam bij de klanten: mantelzorgers, zorgvragers, zorgvrijwilligers en stagiaires;
- een belangrijke partner voor de opdrachtgevers: de gemeenten, de provincie en het ministerie van VWS als het gaat om het bevorderen van vrijwilligerswerk en het ondersteunen van mantelzorgers;
- een platte organisatie waardoor de kostprijs laag is;
- aanwezig in meerdere gemeenten in Salland en Twente met Steunpunten Mantelzorg/Informele Zorg waarbij wordt samengewerkt met de zorg- of Wmo-loketten en lokale welzijn- en zorgorganisaties;
- een organisatie die preventief werkt en daarmee voorkomt en/of uitstelt dat mensen een beroep moeten doen op formele en dure voorzieningen;
- een organisatie die samen met de gemeenten invulling geeft aan in de Wmo genoemde basisfuncties vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Met het oog op de toekomstige ontwikkelingen in de zorg zal in de komende periode worden gezocht naar een organisatievorm die beter aansluit bij de diensten van de Vrijwillige Thuiszorg en voor niet-ingewijden een duidelijker beeld geeft van wat er van de Vrijwillige Thuiszorg kan en mag worden verwacht.

2. Missie

De Vrijwillige Thuiszorg wil bijdragen aan een samenleving waarin sprake is van zorg voor elkaar en waar mantelzorgers en zorgvragers zich gesteund weten door de inzet van zorgvrijwilligers en consulenten.

3. Visie

Wij zijn expert op het gebied van mantelzorgondersteuning en het door professionele medewerkers inzetten van zorgvrijwilligers in zorgsituaties zodat we overbelasting bij mantelzorgers kunnen voorkomen of beperken. Daarbij werken wij preventief waardoor mensen zolang mogelijk de regie in eigen hand kunnen houden en daarmee voorkomen dat eerder een beroep op formele zorg wordt gedaan.

Wij zetten sociale innovatie in als middel om onze doelstellingen te bereiken; wij hebben een open oog voor ontwikkelingen in ondersteuningsbehoeften en passen voortdurend onze dienstverlening hierop aan. In de zorgketen van welzijn naar formele zorg positioneren wij ons voorliggend aan de formele zorg.

Wij zijn een blijvende partner van gemeenten, waarmee we een subsidierelatie hebben, de provincie en het ministerie van VWS.

4. Werkgebied

De Vrijwillige Thuiszorg is werkzaam in midden en noordoost Overijssel in de gemeenten:

Dalfsen, Hardenberg, Hellendoorn, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Twenterand en Wierden.

De Vrijwillige Thuiszorg legt het accent op lokaal zichtbaar zijn voor de cliënten en het lokaal uitvoeren van de werkzaamheden door middel van lokale werkplekken en spreekuren. Het regionaal kantoor is gevestigd in Nijverdal in het Huis voor Cultuur en Bestuur.

5. Core business

Wij leveren diverse diensten die in vier hoofdgroepen zijn onder te brengen:

- Mantelzorgondersteuning
- Intensieve vrijwillige thuiszorg / respijtzorg
- Vrijwillige palliatieve terminale thuiszorg / hospice
- Sociale innovatie

De organisatie heeft een diensten/productenboek met kostprijsberekening waarin de (sub-)diensten uitgebreid zijn beschreven. Jaarlijks wordt bij gemeenten en het ministerie van VWS een subsidieaanvraag ingediend conform het diensten/productenboek.

De organisatie meet om de twee jaar de tevredenheid bij klanten door een vragerraadpleging. De kern hiervan is de wil om voortdurend de dienstverlening te verbeteren.

Het ondersteuningsplan en de resultaten van de dienstverlening worden ingevoerd in het Mezzo registratiesysteem. Resultaten worden vastgelegd in een jaarverslag.

Na afloop van het boekjaar wordt de jaarrekening opgemaakt en aangeboden aan de accountant.

De goedgekeurde jaarrekening en het inhoudelijk jaarverslag worden aan de subsidiegevers verstrekt.

De organisatie is een erkend leerbedrijf voor MBO- en HBO-stagiaires en heeft contacten met het onderwijs voor het bieden van ervaringsplaatsen voor stages.

6. Klachtenregeling

Er is een klachtenbeleid en een klachtenreglement. De klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter komt periodiek bijeen en behandelt eventuele klachten ad hoc.

7. Organisatiestructuur

De Vrijwillige Thuiszorg is een stichting zonder winstoogmerk, vertegenwoordigd door een bestuur op afstand. Het algemene bestuur bestaat uit een voorzitter, penningmeester, secretaris en 4 leden en is verantwoordelijk voor het strategisch beleid.

Er is een bestuursreglement en een directiestatuut waarin de taken en bevoegdheden van het bestuur en de directie zijn vastgelegd.

De organisatie wordt aangestuurd door de directeur. De directeur is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en is verantwoordelijk voor de voorbereiding en de uitvoering het strategisch beleid.

De coördinator zorg/coördinator VPTZ en hospice, mantelzorgconsulent en de projectmedewerker voeren de directe dienstverlening op lokaal en regionaal niveau uit.

De ondersteuner uitvoering, ondersteuner beleid, ondersteuner financiën en ondersteuner ICT zijn ondersteunend aan de coördinatoren, consulenten, projectmedewerkers en de directeur.

De Vrijwillige Thuiszorg is aangesloten bij MEZZO (Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg) en bij de VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg en Hospice zorg Nederland) en draagt bij deze verenigingen actief bij aan beleidsontwikkeling, het verspreiden van kennis en benut de mogelijkheden tot eigen kennisontwikkeling.

De Vrijwillige Thuiszorg heeft als verantwoord ondernemer sinds 1 juni 2011 voldaan aan het wegingskader van het PREZO gouden keurmerk informele zorg voor het leveren van verantwoorde ondersteuning.