

Stadskamer

---

# Jaarverslag 2021

## Gemeente Oost-Gelre

Wij werken anders, bij ons loont meedoen!



Colofon  
Tekst Stichting Stadskamer  
Illustraties Heidi Kraan, Studio HEiDiSiGN & Oscar Kuppens  
Vormgeving Preduxion

Doetinchem, maart 2022



## Inhoudsopgave

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Stichting Stadskamer        | 4  |
| <i>Voorwoord</i>            | 4  |
| Stadskamer in getallen      | 7  |
| Deurgoán in Oost Gelre      | 10 |
| Inloop & Activiteiten       | 11 |
| Procesondersteuning         | 13 |
| Dorpskamer 2.0              | 14 |
| Wi-j doet 't samen          | 16 |
| RandomAutisme               | 19 |
| Zo doen wij dat             | 20 |
| <i>Organogram</i>           | 21 |
| <i>Kwaliteit</i>            | 22 |
| <i>Klachtenjaarslag</i>     | 23 |
| <i>Mantelzorgbeleid</i>     | 24 |
| Toezicht en medezeggenschap | 26 |
| <i>Personeel</i>            | 26 |
| <i>Inhoud</i>               | 27 |
| Effectenarena               | 30 |

## Stichting Stadskamer

### Voorwoord

Wij zijn er trots op dat we in het jaar 2021 binnen de Stadskamer zo veel mogelijk zijn doorgegaan. "Deurgoan", is daarmee ook het thema voor dit jaarverslag! Met elkaar zijn we afgelopen jaar, waarin corona ons toch weer belemmerde in ons dagelijks leven en in onze dienstverlening best goed deur gegoan. Niet altijd eenvoudig, want door de maatregelen mochten we letterlijk minder mensen per vierkante meter ontvangen. Daar waar wij staan voor heel laagdrempelig meedoen was en is corona voor veel mensen een behoorlijke drempel geweest om erop uit te gaan en stappen te zetten tot participeren. We hebben ook gezien dat mensen die door deze omstandigheden heel veel hebben thuisgezeten, verder vereenzaamd zijn waarmee de afstand tot het oppakken van zinvolle dag invulling groter is geworden. Ondanks dat hebben we afgelopen jaar wel veel nieuwe mensen mogen zien en verwelkomen, bij wie we gemerkt hebben dat de afstand tot meedoen zo mogelijk nog groter is geworden en waarbij ook sprake is van zwaardere onderliggende problematiek vanwege de pandemie. Mensen die intensievere begeleiding nodig hebben, zeker bij de opstart. Gelukkig zou de Stadskamer de Stadskamer niet zijn als we niet op geheel creatieve eigenwijze manier vorm hebben weten te geven aan zo gewoon mogelijk en laagdrempelig meedoen. En dat is goed gelukt.

De Stadskamer is ook in 2021 voor heel veel mensen een mooie plek midden in de samenleving geweest waar eenieder met zijn of haar eigen (on)mogelijkheden kon aansluiten en meebouwen aan elkaars welzijn en ontwikkeling. Hoe dat is gelukt? Dat leest u in het jaarverslag.

"Deurgoan" met goud!

Naast onze gewone werkzaamheden hebben we in 2021 hard gewerkt aan het "Deurgoan" van de Stadskamer voor de komende jaren. We hebben met vrijwilligers, beroepskrachten, Raad van Toezicht, Stadskamerraad, samenwerkingspartners en stakeholders nagedacht en input opgehaald over de koers van de Stadskamer voor 2022-2025. In ons meerjarenbeleidsplan (<https://www.stadskamer.com/stk/wp-content/uploads/2021/10/Meerjarenbeleidsplan-2022-2025-gr.pdf>) leest u hoe we komende jaren inzetten op het woest aantrekkelijk maken van meedoen voor iedereen. Sociale inclusie, positieve gezondheid en methodisch herstel zijn onze hoofdthema's voor de komende jaren.



In 2021 hebben we teruggekeken naar zes jaar Stadskamer en hebben onderzocht wat de impact is van de Stadskamer. Stadskamer heeft afgelopen jaren samen met de partnergemeenten waar ze actief is, geïnvesteerd en vormgegeven aan innovatie en transitie in het sociaal domein. We weten dat de impact op burgers die gebruik maken van de Stadskamer groot is, vaak maakt het gebruik van ons "herstel/zelfregie" initiatief het verschil in iemands leven. Om deze impact te kunnen becijferen hebben we een rendementsanalyse laten uitvoeren die het maatschappelijk rendement aantoonst. Een rapport met een "gouden" randje. Volgens het rapport: "Maatschappelijke waarde Stadskamer", levert elke geïnvesteerde euro, letterlijk € 2,96 op aan maatschappelijk rendement.

Een rapport wat ons aanmoedigt om met onze stakeholders "deur te gaan" op de ingeslagen weg. Een gouden weg als het gaat om de bereikbaarheid van deze voorziening voor burgers, laagdrempelig en voorliggend. Goud als het gaat om de natuurlijke vindplaats die we zijn, vanuit deze positie signaleren we in een vroeg stadium dingen met elkaar en verbinden we waar nodig burgers veel sneller aan passende andere oplossingen voor hun problemen. Goud als het gaat om zo gewoon mogelijk meedoen, het voorkomen van maatwerk. Goud als het gaat om het maatschappelijk rendement dat de Stadskamer oplevert, en goud als het gaat om de kansen die er nog liggen.

Wij hebben er heel veel zin in om dat samen met u en al onze betrokken burgers en stakeholders op te pakken!

**Janneke Rijks en Everdien Boesveld**  
*Bestuur stichting Stadskamer*





## Wie we zijn

Stichting Stadskamer is een voorliggende voorziening voor (arbeidsmatige) dagbesteding.

Een herkenbare voordeur waar je binnenstapt en kennismaakt met alles wat de Stadskamer doet en waar ze voor staat. Burgers en organisaties ontmoeten elkaar en geven mensen de kans zich te ontwikkelen en mee te doen. Wij doen dit op maat gesneden, op basis van wensen en mogelijkheden. Ons publiek is divers. In de praktijk worden we vaak gevonden door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

## Ons aanbod

Dorpskamers en Stadskamers zijn fysieke plekken waar mensen elkaar ontmoeten, plekken die uitnodigen tot verbinding en beweging. De verschillende inlopen zijn ieders op zich zo'n mooie plek om mensen te zien en sociale contacten op te doen. Medewerkers staan klaar voor een praatje, een luisterend oor of praktisch advies. We hebben een breed activiteitenaanbod van creatief, wandelclub tot een klankbordgroep aan toe, ontstaan door wat mensen leuk vinden en zelf hebben georganiseerd. Ook worden er losse, soms eenmalige activiteiten georganiseerd, zoals een bingo, fietstocht of workshop. Daarnaast is er aandacht voor een gezonde leefstijl, van sport en bewegen tot lekker en verantwoord lunchen en eten. Vrijwilligers en bezoekers helpen mee bij het organiseren van activiteiten of komen zelf met een initiatief. De Stadskamer geeft vrijwilligers graag de kans zich te ontwikkelen, te re-integreren, te werken aan herstel of gewoon iets leuks te doen. Vrijwilligers bewijzen hun waarde op verschillende afdelingen. Ook biedt de Stadskamer arbeidsmatige daginvulling en stageplekken. Wat je precies wilt en wat je doelen zijn, dat bepaal je zelf. Je kunt zonder indicatie bij ons terecht, zolang je een Stadskamer locatie binnen je gemeente bezoekt. Komt iemand uit een andere gemeente is meedoen ook mogelijk, alleen is er dan waarschijnlijk wel een indicatie nodig. Kortom, we zien je graag en je bent van harte welkom de Stadskamer zelf te beleven.

## Oorsprong

In 2015 zijn Janneke Rijks, Ine Spuls (inmiddels genietend van haar pensioen) en Everdien Boesveld, als initiatiefnemers samen met Gemeente Doetinchem als financier het avontuur aangegaan en hebben de Stadskamer als algemene voorliggende voorziening geopend. Een mooie plek in de samenleving waar alle burgers van de gemeente Doetinchem terecht kunnen met vragen rondom meedoen, dagbesteding enzovoort. Een plek waar je heel laagdrempelig terecht kunt zonder dat je eerst een indicatie hoeft te realiseren of andere drempels over hoeft. Al snel ontstonden allerlei initiatieven en groeide het aantal deelnemers het pand uit. Eigenaarschap, eigenheid en jezelf mogen zijn staan hoog in het vaandel en bieden eenieder de gelegenheid om zichzelf te ontwikkelen in een eigen tempo en op een bij de individu passende manier. Als snel wilden andere gemeenten uit de Achterhoek ook een dergelijke voorziening omdat ze zagen dat het voldeed aan de vraag van de kwetsbare burger. En hebben we in gemeenten Oost Gelre, Montferland en Berkelland ook Stads- en Dorpskamers geopend. Laagdrempelig meedoen, klantvriendelijk voor de burger, gelijkwaardige begeleiding door een professional vanuit de bedoeling, vanuit een gekwalificeerde organisatie, participeren in de eigen woonomgeving en kostenbesparend voor de gemeente. Meedoen zo gewoon mogelijk maken, op een gezonde plek midden in de samenleving. Inmiddels zijn er nog twee gemeenten in de Achterhoek waar we mee in gesprek zijn om ook daar een dergelijke plek te creëren.

## Stadskamer in getallen

### Alternatieve dienstverlening

Helaas was het jaar 2021 geen gewoon jaar. Het gehele jaar heeft de coronapandemie onze normale dienstverlening behoorlijk in de weg gezeten. Om te kunnen blijven voldoen aan onze doelstellingen hebben we enorm hard gewerkt en naast onze reguliere dienstverlening ingezet op alternatieven om te werken aan onze doelstellingen. In de praktijk heeft dat gevraagd om flexibiliteit, out of de box denken en vooral schakelen naar wat op dat moment mogelijk was. Het ene moment konden we weer stoelen bijschuiven op onze locaties en het andere moment hebben we weer de spatschermen moeten opzetten en meer afstand ingevoerd. Daarnaast is er ook in 2021 veel gebruik gemaakt van beeldbel momentjes, appjes, telefoontjes, uitreikpakketjes e.d. om vraaggericht contact te kunnen houden met onze bezoekers en vrijwilligers.

### Maatschappelijk waarde van de Stadskamer

De kracht van de Stadskamer zit in mogen zijn, ontmoeten, meedoen, groeien, ontwikkelen, blauwe plekken oplopen, eigenheid, samen ondernemen, eigenaarschap, eigen tempo, gewoon burger zijn, herstellen, ervaringsdeskundigheid en nog veel meer! Het gaat om maatschappelijk rendement. Om inzicht te krijgen in de waarde die de stichting toevoegt aan de maatschappij, zijn deze in 2021 afgewogen tegen de jaarlijkse kosten. De "Rebel group" heeft in opdracht van De Stadskamer, de interventies die de Stadskamer doet afgewogen tegen de jaarlijkse kosten. Vergeleken zijn de maatschappelijke effecten met de fictieve situatie waarin er geen Dorps- of Stadskamer zou bestaan. Dit geeft inzicht in de verhouding tussen de kosten enerzijds en besparingen anderzijds. Gezamenlijk hebben we een "effectenarena" vormgegeven die de sleuteffecten van de Stadskamer weergeven (zie pagina 30 voor de effectenarena). Deze effecten bestaan uit minder overlast in de wijk, een besparing op het Wmo-budget voor de gemeente, een verhoogd welzijn van de deelnemers, een hogere kans op uitstroom van deelnemers naar betaald of vrijwilligerswerk, minder escalatie van financiële problemen, een betere (beleving van de) gezondheid en minder zorggebruik, het ontlasten van mantelzorgers en het profijt voor ontvangers van de maatschappij-ondersteunende diensten.

Uit de berekeningen volgend op de effectenarena blijkt dat de jaarlijkse baten van Stadskamer voor de maatschappij aanzienlijk hoger zijn dan de kosten. Voor elke euro die in de Stadskamer wordt geïnvesteerd, wordt €2,96 aan maatschappelijke baten gerealiseerd.

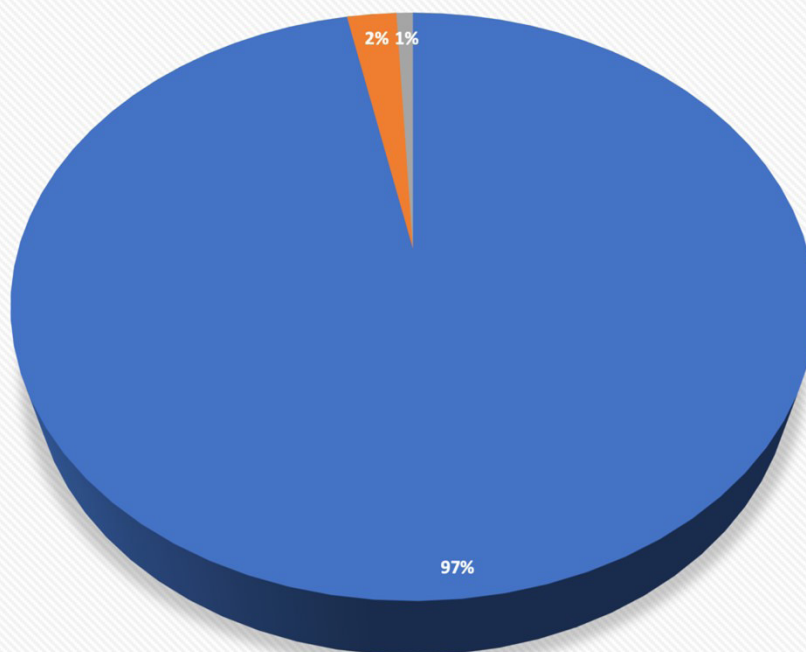
Uit de gevoeligheidsanalyse blijkt bovendien dat dit resultaat erg robuust is. Zelfs in het meest conservatieve scenario (met lagere aannames) blijven de baten ruimschoots opwegen tegen de kosten. De baten van Stadskamer komen, naast aan de gemeenten, ten goede aan de deelnemers zelf, diens mantelzorgers, de rijksoverheid, zorgverzekeraars en verschillende lokale organisaties en bedrijven.



## Getallen locaties in Oost Gelre

Over het hele jaar 2021 zijn er over de verschillende locaties Oost Gelre binnen de Stadskamer 182 mensen in beeld of op enerelei wijze betrokken geweest. Deze 182 mensen hebben vaker dan één keer deelgenomen aan één of meer van de verschillende activiteiten/dienstverlening van de Stadskamer. Vanwege het coronajaar, het ontmoedigingsbeleid dat we hebben moeten voeren om mensen te ontmoedigen te veel naar een Stadskamerlocatie te komen én de beslissing die mensen zelf hebben genomen om minder fysiek contact te hebben, kunnen we stellen dat 125 mensen regelmatig hebben deelgenomen aan activiteiten/dienstverlening en/of contact hebben gehad met onze beroepskrachten via onze alternatieve dienstverlening. Er zijn in het jaar 2021 30 personen uitgestroomd en/of doorgestroomd. Het zijn mensen die voor een deel zijn doorgestroomd naar (vrijwilligers)werk maar ook mensen die zijn uitgestroomd omdat onder meer vanwege corona de behoefte of angst omtrent deelname niet passend was voor mensen of uitgestroomd naar een hulpverleningstraject.

**Aantal deelnemers/vrijwilligers per woongemeente**



■ Oost Gelre ■ Berkelland ■ Aalten

Ook in 2021 zijn er mensen vanuit buiten gemeente Oost Gelre actief geweest bij de Stadskamer in Oost Gelre. Bovenstaande grafiek geeft het totaal aantal deelnemers/vrijwilligers weer die bij de verschillende locaties in Oost Gelre komen, uitgesplitst per woongemeente. Mensen die niet uit de gemeente Oost Gelre komen kunnen in principe geen gebruik maken van de voorliggende voorziening, betaald door de gemeente Oost Gelre. Als mensen buiten de gemeente Oost Gelre wel willen meedoen binnen de Stadskamer, dan wordt er een Wmo-indicatie hiervoor aangevraagd bij de desbetreffende gemeente. Voor de mensen die gebruik maken van de Wet Langdurige Zorg, ongeacht uit welke gemeente deze komen, vragen wij om een stukje toewijzing van hun WLZ-legitimatie.



Onderstaande grafiek geeft aan welk achtergrond en verwijzers de mensen hebben die de Stadskamer locaties in Oost Gelre weten te vinden:



## Deurgoán in Oost Gelre

### De voordeur *Kom d'r in!*

Erg trots zijn we op ons alle dat we in staat zijn geweest ondanks alles de deur geopend te houden. Waar allerlei zaken onzeker waren is de Dorps-/ Stadskamer de basis geweest waar mensen terecht konden. Altijd een luisterend oor, een kopje koffie of thee en een verzetje om de dag door te komen.

2021 hebben we ook gebruikt om onze bezoekers gegevens digitaal vast te gaan leggen in een route van de vraag volgsysteem. Hiermee hebben we een beter zicht op onze bezoekers, de status daarvan en de reden van doorstroom of uitstroom.

Ook in 2022 willen wij een stabiele basis zijn waar bezoekers maar nieuwe mensen terug kunnen. Waar mensen de tijd krijgen te wennen aan wat er wel weer kan of uit te zoeken wat ze ook alweer gemist hebben.

De impact van een pandemie en de gevolgen op de lange termijn zijn nog niet duidelijk. Waar wij met onze bezoekers naar toe willen is het gevoel wat je zelf kunt doen om de draad weer op te pakken. Wij bij de Dorps-/ Stadskamer staan klaar om je te ondersteunen waar nodig.

### Drempelvrees, nu er weer meer mag en kan weet ik niet meer zo goed hoe!

De terughoudendheid om door te pakken, over te gaan van denken naar doen is voor veel mensen een moeilijke stap. De wat als gedacht is in de afgelopen twee jaar gevoed en gegroeid. Samen met onze bezoekers gaan we het doen voeden, energie steken in zaken die je direct kunt oppakken. Door positieve ervaringen in het DOEN van dingen, kun je opnieuw stappen zetten.

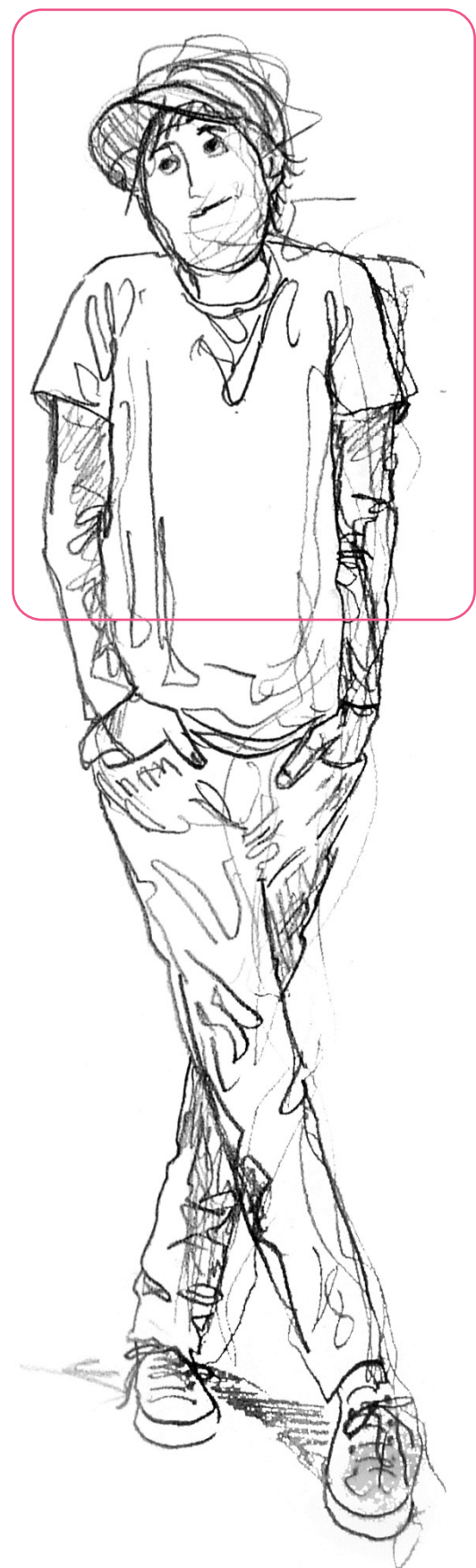
### Laagdrempeligheid en kansen creëren.

Geen wachtlijsten of voorwaarden om deel te kunnen nemen. Als je wil ben je welkom en kun je organiseren of oppakken wat je wil. Deze laagdrempeligheid is een voorwaarde voor veel bezoekers om vanuit rust en ontspanning te kunnen groeien.

Groeien naar mooie initiatieven die op eigen kracht zijn opgezet of ontwikkeld.

Zo is er al jaren een wandelgroep, wie zin heeft loopt mee!

Vanuit de groep komt de vraag voor een workshop Mindful wandelen. Middels een vijf weken durende training lopen acht deelnemers mee om meer bewustzijn te krijgen in hun lichamelijke balans. Zij oefenen met ademhaling, zintuigen en ontspanning. Tot op de dag van vandaag plukken de deelnemers de vruchten van deze training. Zo prettig dat we hem in 2022 als vervolg training in gaan zetten.



## Inloop & Activiteiten

### Kom d'r bie

Zoals reeds bekend is het met momenten erg druk bij de Dorps-/Stadskamer, het aantal bezoekers in de afgelopen drie maanden is gestegen tot 125 bezoekers. Niet iedere bezoeker is wekelijks actief en vraagt extra aandacht voor opnieuw oppakken of in stand houden van de daginvulling. Hier wordt op de momenten waarop er een extra medewerker aanwezig is voor procesondersteuning aandacht aan besteed. Hieronder zal de procesondersteuning verder toegelicht worden. Gezamenlijk hebben we een planning gemaakt waarbij we vooral op de momenten van de in 2021 zijn we overgegaan van een fysieke map naar een digitaal bezoekerssysteem, met dit overzicht hebben we beter beeld van alle mensen die zich bij ons melden en wat hun wensen/mogelijkheden zijn. Met het nieuwe systeem hebben we beter in beeld waar behoefte van mensen liggen. Zo kunnen we meer gericht op de route van de vraag koppelingen maken van gelijke interesses of groepen starten met ondersteuning van bijvoorbeeld een vrijwilliger. Er is weer meer behoefte aan activiteiten, bezoekers sluiten weer aan bij een workshop veelal opgezet door een vrijwilliger. Ook zijn we samen met bezoekers actiever met de route van de vraag bezig. De coronamaatregelen laten het nu meer toe en mensen staan er meer voor open. Voorzichtig lijkt het of mensen weer meer bezig gaan met plannen en kijken naar wat de mogelijkheden zijn. Uit ervaring van de afgelopen twee jaar is deze beweging ook sterk afhankelijk van de berichtgeving op radio en tv. Wanneer het geluid positiever is gestemd heeft dat een direct effect op de groep bezoekers en hun behoefte aan activiteiten.

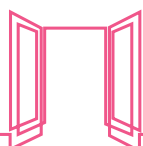
### Activiteiten Groenlo

- Bloemschikken met Pasen en kerst; activiteit wordt gegeven door een actieve bezoeker
- 2x BOKS samengesteld en uitgedeeld, een tasje voor bezoekers met een activiteit wat gedaan kon worden door extra coronabudget
- Ritjes met de Duo fiets met een vrijwilliger van de Stadskamer. De Duo fiets van de Molenberg wordt ervoor gebruikt
- Inpakken van postkaarten voor de verkoop -Samenwerking met Tanja Hilgers
- Inpakken van postkaarten en vullen van bloemenzaadzakjes voor de verkoop -Samenwerking met Evelien Nijhuis
- 1x per maand worden creatieve workshops georganiseerd door een actieve bezoeker van de Stadskamer met een vrijwilliger
- Maandelijks bingo wat geïnitieerd is door een vrijwilliger van de Dorpskamer
- Begin gemaakt aan vrijdagochtend samen soepen voor zowel Stadskamer als Vincentius vrijwilligers en bezoekers. Er wordt gekookt door een actieve bezoeker samen met een stagiair of bezoeker
- Eenmalig twee dagdelen een naaiworkshop gegeven door Esther te Brake
- High Tea, iedereen neemt iets mee. Voor zowel Dorpskamer als Vincentius, georganiseerd door stagiair
- Kerstviering, geïnitieerd door actieve bezoeker

### Activiteiten Lichtenvoorde

- Bloemschikken met Pasen en kerst; activiteit wordt gegeven door een actieve bezoeker
- 2x BOKS samengesteld en uitgedeeld, een tasje voor bezoekers met een activiteit wat gedaan kon worden door extra coronabudget
- Samen soepen, helpen met boodschappen en boodschappenlijst
- Wandelgroepen op zaterdag voor twee afstanden. Twee actieve bezoekers nemen hierin initiatief. Opgezet met Loes Lageschaar. Daarnaast wandelen er twee studenten mee van het Graafschap College
- Wandelen op donderdagmorgen
- Ritjes met de Duo fiets zitten in de pen voor 2022, in samenwerking met Fietsenmaker Knippenborg Zieuwent

- Eén keer per maand worden creatieve workshops georganiseerd door een actieve bezoeker van Stadskamer samen met een vrijwilliger
- Samenwerking met PEERtoftheater, decor attributen worden gemaakt door bezoeker o.b.v. actieve bezoekers
- Maandelijks bingo geïnitieerd door vrijwilligers van de Dorpskamer
- Yoga op de stoel op maandag, gegeven door een vrijwilliger van de Dorpskamer
- Donderdagochtend, ruimte voor creativiteit in lokaal 2
- Kaartjes maken voor verjaardagen
- Arbeidmatig werk via werkbaan oost, assemblage werkzaamheden
- Kerstviering, geïnitieerd door actieve bezoeker
- 2.0 muziek met Monique van de Stadskamer



## Procesondersteuning

*Wi-j goat samen op weg*

### Wat ging goed:

In het afgelopen jaar hebben we procesondersteuning ingezet op de volgende punten:

Het (weer) in beeld krijgen en houden van (oud-) bezoekers. Door de lockdown-periode hebben we aan de ene kant veel nieuwe aanwas gekregen, maar zijn er ook bezoekers afgehaakt. De procesondersteuning hebben we besteed aan het bellen of bezoeken van bezoekers voor wie deelnemer lastig is/was. Soms was dit al afdoende om weer in beeld te komen; in andere geval was iets in gezamenlijkheid organiseren om de drempel weg te nemen nodig (denk aan het tijdelijk ophalen van mensen op een aangepast aanbod.

### Waar ga je heen:

Het in beeld houden van psychisch kwetsbare mensen door vanuit de Dorps-/Stadskamer het initiatief tot contact te nemen. Even een bezoekje, een telefoontje of een kaartje om te laten weten dat ze er niet alleen voor staan.

Het doel van het onderhouden van contact is om vereenzamen en eindigen in een sociaal isolement te voorkomen. Uit ervaring weten wij dat contact erg belangrijk is, zeker om mensen op den duur weer aan te laten sluiten in een inloop.

### Waar heb je last van:

Soms lijkt het erop dat Corona ook een mooi middel is dat ingezet kan worden om bewust contact op afstand te houden. Zeker wanneer mensen het gevoel hebben een voordeel te hebben aan het afsluiten van alle contacten. Veelal vanuit angst maar vooral lastig als het gaat om mensen die dit bewust inzetten om hun eigen plan te kunnen trekken.

Het vraagt zorgvuldigheid, doorvragen en vertrouwen winnen om erachter te komen wat de reden van sociale afsluiting inhoudt.

### Waar blijf je trouw aan:

Een open communicatie en de mogelijkheid om in samenwerking verder te komen. Mensen die vanuit angst thuisblijven en de buitenwereld op afstand houden doen dit niet omdat ze dat zelf zo graag willen. Vaak zien of weten ze niet hoe het anders kan.

Een vertrouwensband opbouwen is essentieel doe wat je zegt en zeg wat je doet. Van daaruit kun je in alle rust hele kleine stapjes zetten. De regie ligt bij de bezoeker, zij bepalen het tempo.

### Wat zijn we nog vergeten:

Dat we ook de mogelijkheid hebben om mensen vanuit een aantal individuele contacten kunnen ondersteunen naar meer welzijn en deelname in de maatschappij. In het afgelopen jaar hebben we bijvoorbeeld veel mensen door de Yucel-methode geholpen om meer inzicht te krijgen in hun eigen krachtbronnen en het kunnen inzetten daarvan. Een belangrijk schakel in het meer kunnen pakken van je eigen verantwoordelijkheid om je eigen leven in te richten. Belangrijke vragen daarbij zijn wat wil je in de toekomst, wat is nodig om daar te komen en welke ondersteuning heb je zelf in huis en welke heb je daarbij nog van andere nodig.





## Dorpskamer 2.0

*Wi-j vergetten ow niet*

Het afgelopen jaar stond nog voor velen in het teken van de coronaperikelen. Bij Dorpskamer 2.0 zagen we dit terug in het feit dat bezoekers wel wilden komen, maar de drempel te hoog was. Hier hebben we op onze eigen unieke wijze aandacht aangegeven. Dit zal verderop in dit schrijven verder worden benoemd.

Aan het einde van 2020 hadden wij voor onszelf de volgende doelen gesteld;

- 20 bezoekers hebben zich aangemeld; zowel bezoek als in beeld (denk hierbij aan niet alleen aan dagbesteding, maar ook aan het voorzien van informatie en/of kortdurende ondersteuning);
- Het netwerk en samenwerkingen uitbreiden en borgen, zodat deze bijdragen aan het fundament voor een dementievriendelijke gemeente.

### Hoe kon het bij jou deurgaan?

Dorpskamer 2.0 in 2021 -De cijfers

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Totaal actieve bezoekers in 2021                                                               | 15 |
| Belcontacten (bezoekers die telefonisch in beeld waren, maar de stap om te komen te groot was) | 2  |
| Uitstroom naar WLZ                                                                             | 3  |
| Verwanten ondersteund                                                                          | 8  |
| Doorverwijzers                                                                                 | 7  |
| Vrijwilligers                                                                                  | 4  |

### Welke doelstelling hebben we behaald en hoe is dit gelukt?

- Het is gelukt om meer bezoekers te laten beginnen bij Dorpskamer 2.0, maar het gestelde doel is niet behaald. Deels bestaat het bezoekersaantal uit bezoekers van ons reguliere aanbod die zijn doorgestroomd naar 2.0. Van alle aanmeldingen zijn er drie vanuit eigen initiatief bij ons aangesloten; de rest op verwijzing vanuit het sociaal team of thuiszorg;
- Ons netwerk versterkt door deelname aan de lokale werkgroep en steeds beter weten andere aanbieders in Oost Gelre ons te vinden. Voornaamste verwijzers naar Dorpskamer 2.0 zijn: het sociaal team, de trajectbegeleiders dementie en GGNet.

### Waar liepen we tegenaan?

- De coronamaatregelen maakten het ons wel lastig: tijdens lockdown periodes was er van veel doorverwijzers wel de wens om mensen bij ons te "plaatsen", maar strookte dit niet met het advies om zoveel mogelijk thuis te blijven en contacten te beperken;
- Daarnaast was het ook opvallend dat het doorverwijzen wel steeds beter ging, maar de communicatie rondom bij ons in- en uitstromen soms wat te wensen overliet. Soms leken mensen uit beeld, maar waren bijvoorbeeld (zonder bericht) een aantal dagdelen naar geïndiceerde dagbesteding gegaan. Of dat bezoekers bij aanvang niet (direct) de ondersteuning kregen die ze nodig hadden om te kunnen deelnemen. Veel gehoord argument is privacy en (bij uitstroom) dat dit op voorhand al wel eens was aangegeven. Mogelijke oplossingen zijn tijdens opstart het meteen helder krijgen met andere zorgaanbieder(s) waar de mogelijkheden en wensen liggen en Dorpskamer 2.0 nog meer positioneren als serieuze partner in onze dementievriendelijke gemeente.

## Hoe zag je de kernwaarden terug?

**Eigenheid:** *we staan open voor ieders eigenheid.* Een voorbeeld hiervan is dat we met een meneer en twee van zijn vrienden elke dinsdag uit zijn eigen memoires voorlezen. Een andere meneer kiest ervoor om op goede dagen aan te sluiten bij KBO De Treffer, maar als het daar niet lukt komt hij voor die periode bij ons langs. Zo kunnen beide heren bij ons deelnemen, maar wel op hun eigen manier.

**Eigenaarschap:** *ieder mens is regisseur van zijn eigen leven.* Van veel 2.0-bezoekers en hun verwanten krijgen we terug dat ze het fijn vinden dat ze kunnen kiezen. Ze zijn niet verplicht deel te nemen aan een vastomlijnd programma. Een voorbeeld is dat een dame alleen wil komen als ze "met de benenwagen" gehaald kan worden. Zij en haar verwanten vinden letterlijk "even eruit zijn" belangrijker dan welke activiteit dan ook, omdat dit bij haar geïndiceerde dagbesteding niet lukt.

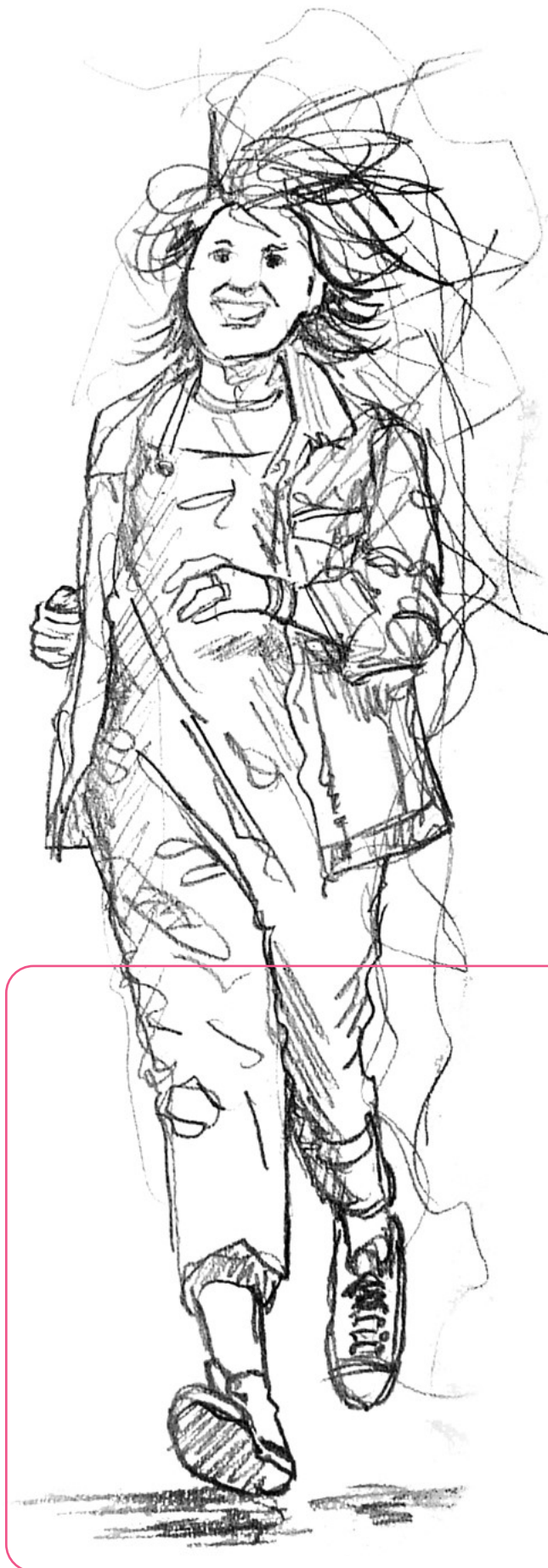
Dit betekent dat we wekelijks met haar (en de andere aanwezigen) kijken of dit lukt en dit proberen te organiseren.

**Gezamenlijkheid:** *we doen waar we blij van worden.* Door ondersteuning van onze vrijwilligers kunnen veel van onze 2.0-deelnemers meedoen met het reguliere aanbod. Hierdoor ontstaat er een mooie band van wederzijdse waardering en respect.

**Groei en ontwikkeling:** *samen zijn we sterk.* Bij dementie en andere ouderenproblematiek hoort helaas inleveren. Door de juiste omgeving lukt het soms om juist vaardigheden te behouden of 'verloren' vaardigheden weer even te ervaren: denk aan het helpen met de vaat, koken of licht arbeidsmatig werk.

## Wat wil je nog benoemen?

- Diverse eenzame ouderen zijn het afgelopen jaar door ons benaderd met een bloemetje, kaartje, huisbezoek of telefoontje. Dit resulteerde erin dat bezoekers in beeld bleven en nieuwe mensen aanhaakte;
- Afgelopen jaar heeft "Muziek met Monique" een mooie tijd beleefd binnen Dorpskamer 2.0. Monique heeft per 2022 besloten andere werkzaamheden binnen de Stadskamer op te pakken;
- Binnenkort verschijnt er een toevoeging op ons originele projectplan met onze groeimogelijkheden voor de toekomst



## Wi-j doet 't samen

### Voorwoord

De Stadskamer heeft afgelopen jaren geïnvesteerd op samenwerking in de keten. Vanuit onze belangeloze voordeur hebben we een actieve rol genomen die geleid heeft tot een solide samenwerking in het netwerk. De beweging die we hebben ingezet vanuit interactie, samenwerking en verbinding heeft al mooie resultaten opgeleverd. Komende jaren gaan we daar actief mee verder om onze doelstellingen en plannen te realiseren. Deze plannen kunnen en willen we niet als organisatie alleen realiseren maar willen we collectief en duurzaam (blijven) samenwerken in het gezamenlijk belang. Samen in beweging. Samen in beweging loopt als een rode draad door onze dagelijkse werkzaamheden. Er zijn veel (samenwerking)verbanden en/of lokale verbindingen waar we mee aan slag zijn en of willen (door) ontwikkelen. Onderstaand beschrijven wij een aantal samenwerkingsverbanden waar we aan gewerkt hebben afgelopen jaar en die ook onze ambities weergeven voor de komende jaren.

### Doorontwikkeling gezamenlijke voordeur

We hebben afgelopen jaren ervaren dat mensen ons op allerlei manieren weten te vinden. We zien dan dat mensen zich thuis voelen, zich een plek eigen weten te maken en niet verder kijken naar plekken die mogelijk beter bijdragen aan hun ontwikkeling, herstel en sociale participatie. Deelnemers en vrijwilligers zijn zich vaak niet helemaal bewust van hun daadwerkelijke vraag en hebben vaak geen beeld van het overige voorliggende aanbod binnen en buiten de Stadskamer. We zien met het invoeren van de 'Voordeur' een kans om mensen wat bewuster te laten bezig zijn met (het ontdekken van) hun vraag en welke voorliggende locatie daar het beste bij aansluit. De 'Voordeur' geven we inmiddels vorm samen met Zorgboerderij de Slangenburg en voor een klein stukje ook de vrijwilligerscentrale.

Voor komende jaren hebben we de ambitie een 'belangeloze voordeur' vorm te kunnen geven waarin enkel de vraag van de burger leidend is en er veel keuze zal zijn uit voorliggende mooie plekken waarbinnen (elke) burger zo gewoon mogelijk mee kan doen.

### Breder voorliggende veld

Om meedoen echt mogelijk te maken voor alle mensen op de lange termijn hoort iedereen erbij. Ook de soms wat 'vreemde ander' en/of een burger met een beperking. Dit meedoen voor iedereen kunnen wij niet alleen. We hebben partnerorganisaties nodig die dit ook willen en niet gefinancierd (willen) worden vanuit de financiële prikkel om mensen aan zich te binden. Organisaties die kansen zien en geloven in de beweging van een breed voorliggend veld op weg naar inclusie, meedoen ongeacht je (on)mogelijkheden. Deze beweging zal leiden tot minder maatwerk in zorg. De meer reguliere voorzieningen krijgen een grotere rol en kunnen doen waar ze goed in zijn. Met elkaar krijgen we in beeld waar het echt niet gaat zonder maatwerk en kunnen we gezamenlijk verantwoording nemen voor de echt ingewikkelde casussen in het veld. Stadskamer zet zich al actief in voor een breder voorliggend veld en zet ook komende jaren in op deze beweging.

### Lokale Ondernemers uit Oost Gelre

We mochten voor Joske Elsinghorst naar aanleiding van het Grolse Wanten project, consumenten cadeaupapier rolletjes klaarmaken. Deze werden uitgegeven bij de ondernemers in Groenlo. Voor Evelien Nijhuis hebben we bloemenzaad en kaarten verpakt voor haar onderneming. Voor Tanja Hilgers mochten we postkaarten verpakken in grote getalen die verkocht zijn in winkels over de hele Achterhoek.

## Vincentius

De afgelopen maanden zijn de Stadskamer en Vincentiushuis aan elkaar gewend geraakt. Er is een echte saamhorigheid ontstaan. Waren de vrijwilligers in het begin nog twee aparte groepen, nu loopt iedereen door elkaar. De bezoekersaantallen groeien bij allebei, want het is een laagdrempelige plek die steeds meer mensen weten te vinden. Iedereen stap hier makkelijk binnen en vergaapt zich regelmatig aan de spullen die te koop worden aangeboden in de etalage. De samenwerking verloopt op een organische manier. Het is ook zoeken met elkaar. Wat kunnen we doen? En wat is er te doen? Is de behoefte van de Stadskamer ook de behoefte van de bezoeker? De samenwerking wordt alleen maar beter. We hebben een goede start gemaakt. De gezamenlijke koffietafel is de ontmoetingsplek waar een praatje wordt gemaakt en waar de bezoekers horen over elkaars bezigheden.

## PEERtoftheater

Met PEERtoftheater hebben we een mooie samenwerking waarin een actieve bezoeker en een vrijwilliger de kar trekken om kleine decor decoraties te maken voor de theaterstukken. Alles wordt met de hand gemaakt, er liggen verschillende kleine projecten die deze bezoekers uitvoeren.

## Den Diek

Bij Den Diek maken we gebruik van de ruimtes en hebben daardoor letterlijk bewegingsruimte in het gebouw om in verschillende lokalen geactiveerd te worden. Er liggen plannen om ook wat meer kleine (schoonmaak) klusjes te doen met de bezoekers voor Den Diek in en rond het gebouw.

## Werkbaan Oost

Een vrijwilliger van de Dorpskamer helpt bij het organiseren van en of er voldoende werk ligt voor de rest van de bezoekers die licht arbeidsmatig werk verrichten. De mensen van Werkbaan Oost worden gewaardeerd door Werkbaan Oost in de vorm van een kerstviering en een zomerbijeenkomst. Wij en de vrijwilliger hebben contact met Werkbaan Oost.

## Sociale Dienst Oost Achterhoek, Ellen Ruiter van Fijnder

Met Ellen Ruiter hebben we regelmatig contact. Zij verwijst cliënten door naar ons. In afstemming met de bezoeker en Ellen Ruiter kijken we waar de behoefte ligt in bijvoorbeeld dagritme en oefenen van de Nederlandse taal.

## Sociaal Team

Direct contact met cliëntondersteuners. We werken voortdurend aan korte lijnen met het sociaal team. Vanuit onze signalerende functie zullen we de bezoeker verwijzen met grote vragen naar het sociaal team.

## Wandelgroep

Met wandelcoach Loes Lageschaar is er een wandelgroep. De bezoekers pakken de wandelgroep begin 2022 zelf op met een tweetal actieve bezoekers.

## Lokale werkgroep Dementie

Gezamenlijk overleg, één keer per kwartaal om elkaar in beeld te houden rondom kwetsbare ouderen in de gemeente Oost Gelre.

## Pilot Bemoeizorg

Medio 2021 kregen wij te horen dat we mee mochten doen aan de Pilot "Bemoeizorg" die uitgezet is door gemeente Doetinchem in samenwerking met de acht Achterhoekse gemeenten. Wij mochten gaan samenwerken met Hierzorg uit Winterswijk om in kaart te brengen hoe de bemoeizorg nu ingedeeld is en om in contact te komen met cliënten die mogelijk baat hebben bij bemoeizorg. Er is een uitstekende samenwerking tot stand gekomen met Hierzorg.

Er is wekelijks contact, afstemming omtrent de doelgroep en er werd gekeken naar uitdagingen waar we tegenaan liepen tijdens de uitvoering van de pilot. Vanaf juni 2021 tot en met februari 2022 zijn er tweeëntwintig cliënten in beeld gekomen bij de Stadskamer die baat hebben bij bemoeizorg. Voor deze pilot is er een nieuwe collega aangenomen die vanuit ervaringsdeskundigheid het contact legt met de cliënten. Onze inzet is vooral actief op pad gaan in Doetinchem en omstreken. Mensen op straat, in hun tentjes op afgelegen plekken en (vervuilde) woningen bezoeken en verleiden om in contact te komen. Daarnaast kregen wij meldingen van onder andere Hierzorg, Buurtplein, IrisZorg, GGNet, Workmate, politie en binnen de Stadskamer zelf waar wij vervolgens op af gingen. De pilot bemoeizorg loopt tot en met juni 2022. Tot die tijd willen wij in samenwerking met Hierzorg in kaart brengen hoeveel cliënten wij benaderd hebben, waar deze mensen woonachtig zijn en hoe wij de bereikbaarheid kunnen versterken.

Wij hopen te bereiken dat deze pilot een doorstart mag krijgen en wij bemoeizorg kunnen blijven bieden aan cliënten die dat echt nodig hebben. Ook zouden wij het fantastisch vinden als wij deze mensen uiteindelijk doorkunnen verwijzen naar reguliere zorg.

## Herstelacademie

Samen met IrisZorg zijn wij al geruime tijd de mogelijkheden tot het opzetten van een Herstelacademie aan het onderzoeken. Met een club enthousiaste vrijwilligers trekken we samen op om al het aanbod dat we van beide kanten al hebben ontwikkeld rondom herstel samen te brengen. Herstel is al breed verworven in beide organisaties.

Door het krijgen van de subsidie van het Oranjefonds zijn wij in staat om een projectleider in te huren om de komende jaren deze beweging te brengen tot een hoger plan. Met trots durven wij te zeggen dat er eind 2024 een echte Herstelacademie is in de Achterhoek. We maken met elkaar van Herstel een beweging die te vinden is voor alle Achterhoekers. Het avontuur van deze zoektocht is groot, waar het ons precies gaat brengen onderzoeken we samen!

## Nederlandse Vereniging voor Zelfregie- en Herstelinitiatieven

In Nederland zijn er verschillende herstel en/of zelfregie organisaties. Een 12-tal organisaties vanuit het hele land, waaronder de Stadskamer, heeft elkaar gevonden in gedeelde waarden en hebben met elkaar in juli 2021 de Nederlandse Vereniging voor Zelfregie en Herstel (NVZH) opgericht. De NVZH ziet voor zichzelf een onmisbare rol weggelegd. Van medicaliseren naar normaliseren, van curatie naar preventie, van zorg naar eigen regie, van individueel naar collectief, van genezing naar herstel.

Maatschappij breed leeft het besef dat verandering nodig is om de zorg en ondersteuning van mensen met een psychisch en/of sociale kwetsbaarheid effectief en toekomstbestendig te maken. In deze ontwikkelingen spelen zelfregie- en herstelinitiatieven een unieke en onvervangbare rol. De leden van de NVZH, bezitten een schat aan expertise op het gebied van ervaringskennis en herstel. We hebben onze eigen verbindende positie op het grensvlak van sociaal domein en zorg en stellen daarin de leefwereld van burgers centraal. Wij zijn, omdat we werken vanuit onze eigen ervaring, ten diepste gemotiveerd om de positie van mensen met een psychische en/of sociale kwetsbaarheid te verbeteren.

De NVZH is in samenwerking met Mind ook betrokken geweest bij het tot stand komen van Herstel dichtbij door het Oranjefonds. Herstel dichtbij (samen voor mentale gezondheid) is een nieuw programma voor zelfregie- en herstelinitiatieven. Een samenwerking van Oranjefonds en Mind met de droom om voor iedereen die daar behoefte aan heeft dicht bij huis gebruik te kunnen maken van een zelfregie- of herstelinitiatief, met een daarbij behorende duurzame financiering. Een droom die soort gelijkelijk is aan de bedoeling van de Stadskamer, werken aan mooie plekken in de samenleving waar eenieder met zijn/haar (on)mogelijkheden kan meedoen. Komende jaren willen we ons als Stadskamer ook via de NVZH inzetten om dit doel te realiseren. Onderdeel van het programma Herstel dichtbij is een mogelijkheid tot het versterken, verduurzamen en door ontwikkelen van vijftien gevestigde initiatieven. De Stadskamer gaat aan dit programma meedoen in 2022-2024.



## RandomAutisme

*Mooi da-j d'r bunt!*

Stichting RandomAutisme is al jaren actief in Doetinchem.

RandomAutisme is een laagdrempelige basisvoorziening waarbij informatie, advies en ondersteuning geboden wordt aan mensen met (een vermoeden van) autisme en hun naasten (ouders, partners).

Vanuit verschillende ontmoetingsplekken worden diverse activiteiten georganiseerd met en door ervaringsdeskundigen.

### Verbinding

De stichting werd gecoördineerd door oprichtster Karin Rossèl-Veldkamp.

Zij zocht de verbinding met de Stadskamer om haar stichting te kunnen overdragen.

In het jaar 2020 vonden er verkennende gesprekken plaats met het bestuur van de Stadskamer.

In het voorjaar van 2021 werd er een vacature opgesteld voor een nieuwe regisseur/ coördinator om de overgang van RandomAutisme naar de Stadskamer te kunnen vormgeven en uitvoeren.

Stef Woestenenk begon, na een korte inwerkperiode in het voorjaar, in augustus met deze werkzaamheden.

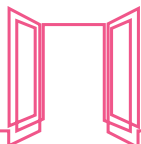
Per 1 januari 2022 wordt de stichting overgenomen door de Stadskamer en blijven de handelsnaam, doelstellingen, activiteiten, vrijwilligers en bijvoorbeeld de website zoveel mogelijk behouden.

### Vruchten afwerpen

Het samengaan met de Stadskamer werpt zijn vruchten af.

De bezoekers van RandomAutisme komen ook bij activiteiten van de Stadskamer en andersom weten de bezoekers en medewerkers ook RandomAutisme te vinden. Collega's verwijzen deelnemers door naar de activiteiten of het inloopspreekuur. Vanuit de Gemeente Oost Gelre sluiten ook wel eens mensen aan bij de activiteiten van Random Autisme, of zijn er specifieke vragen als het gaat een bezoeker van de Stadskamer waar een vorm van ASS meespeelt.

Het team van de Stadskamer in Oost Gelre heeft een aantal keer kennisgemaakt met Stef Woestenenk, waardoor er over en weer kennis en ervaring kon worden uitgewisseld op het gebied van autisme en de werkwijzen van RandomAutime en Stadskamer. Door elkaar goed te kennen en door op de hoogte te blijven van elkaars werkzaamheden en ontwikkelingen, blijven de lijnen kort en kan er op het juiste moment van elkaars expertise gebruik gemaakt worden als het gaat om de begeleiding van de bezoekers van de Stadskamer/ RandomAutisme.



## Zo doen wij dat

*"De dorps-/stadskamer verbindt mensen en ideeën. Wij verleiden, faciliteren en verbinden mensen in (kwetsbare) situaties om met wisselende activiteiten ondernemend te blijven en zich verder te ontwikkelen."*

### Kernwaarden

De Stadskamer werkt vanuit vier kernwaarden; eigenheid, eigenaarschap, gezamenlijkheid en groei & ontwikkeling. De kernwaarden geven invulling en kleur aan de betekenis die de Stadskamer heeft en geeft in de relatie met beroepskrachten, vrijwilligers, deelnemers, bezoekers en samenwerkingspartners. De kernwaarden dienen als kompas bij het benaderen van vragen, het maken van keuzes en het nemen van beslissingen in het dagelijks werk. Ze zijn verankerd in de cultuur en voelbaar aanwezig door de hele Stadskamer.

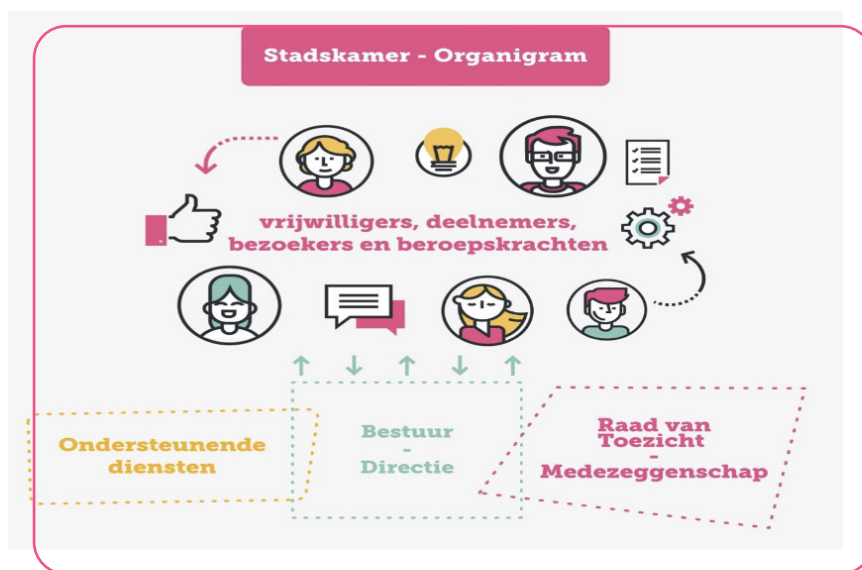


## Organogram

De Stadskamer is opgericht vanuit de behoefte van mensen om te participeren. Mensen hadden en hebben een essentiële behoefte om mee te doen, hun eigen weg te volgen los van de gebaande paden (zorg in maatwerk), zelf aan zet te zijn, zich te ontwikkelen en eigen regie te voeren.

De Stadskamer biedt die mogelijkheid. Om participatie van "onderop" te bewerkstelligen waarbij mensen zelf het initiatief kunnen nemen voor hun daginvulling en de deelnemers, bezoekers, vrijwilligers en beroepskrachten te empoweren heeft de Stadskamer bewust voor een platte organisatievorm gekozen. De Stadskamer heeft geen bestaansrecht zonder haar deelnemers en vrijwilligers. Zij zijn aan zet, zij zijn de Stadskamer!

Met haar platte organisatievorm wil de Stadskamer echt betrokken mensen en participatie bewerkstelligen. In de organisatie draait het om commitment en samenwerken. Samen het beste resultaat halen en daar ook gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor dragen.



## Tribes

Stadskamer is een organisatie van die aan haar bedoeling "het creëren van mooie plekken in de samenleving werkt", maar eigenlijk is het veel meer dan dat. De Stadskamer is in wezen van de burgers, de bezoekers, deelnemers en beroepskrachten samen. Samen geven zij de Stadskamer kleur en vorm. Samen is elke Dorps-/Stadskamer een levende gemeenschap. Elke gemeenschap op zich vormt een tribe, ziet er anders uit, heeft een andere (lokale) kleur, smaak en/of beleving. Precies zoals mensen met elkaar dat maken. Dit biedt ruimte voor diversiteit en verandering. Om deze diversiteit te creëren en waarborgen en -waar nodig- verandering door te voeren binnen de organisatie, organiseert de Stadskamer, kleine en grote tribes voor haar beroepskrachten om daarmee medezeggenschap van onderop vorm te geven. Van elke locatie/afdeling neemt 1 beroepskracht deel aan een kleine tribe zo eens per 6 weken. Dan bespreken we lopende- en visie zaken, zo wordt met elkaar de levende gemeenschap bestuurd. Naast de kleine tribe organiseren we ongeveer 3x per jaar een grote tribe waarbij alle beroepskrachten aanwezig zijn. Helaas was het afgelopen jaar lastig om écht bij elkaar te komen in verband met de corona. We hebben een andere manier vormgegeven aan de gekozen onderwerpen veiligheid, emotie, agressie en aanspreekcultuur. Zo hebben we in gezamenlijkheid op het terrein van de zorgboerderij Slangenburg het jaar ingeluid. Heeft er een online quiz plaatsgevonden om de gezamenlijkheid weer plaats te laten vinden. Heeft er één tribe plaatsgevonden waaruit vier workshops voortvloeide waarbij de onderwerpen veiligheid en aanspreekcultuur aan bod kwamen. Ten slotte hebben alle beroepskrachten een training van Kudding & Partners gevolgd over emotie en agressie. Om het jaar af te sluiten zijn er kerstpakketten rondgedeeld met daarin de wens dat we aankomend jaar de tribes kunnen houden waarbij we écht bij elkaar komen.

## Kwaliteit

Stichting Stadskamer laat elk jaar een interne en externe audit uitvoeren. Het doel van deze audits is het vaststellen of de organisatie in staat is de kwaliteit van zorg zichtbaar te maken en systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren.

De interne audit werd in 2021 uitgevoerd door negen medewerkers van Stichting Stadskamer en Stichting Zorgkamer. De medewerkers worden één dag uitgewisseld naar een andere locatie/afdeling zodat ze kunnen meelopen en meebelevén. De kern van de bevindingen waren dat het meelopen-meebelevén als bijzonder waardevol en van grote meerwaarde worden ervaren. Het versterkt het gezamenlijk belang, geeft inzicht en versterkt de samenwerking.

De externe audit is in februari 2021 uitgevoerd door Certificatie in de zorg voor de certificering. De kern van de bevindingen waren dat de Stadskamer afgelopen jaar wederom is gegroeid in het werken aan kwaliteit. Er is laten zien dat er actief gezocht wordt naar manieren om haar kwaliteit in beeld te brengen, te bestendigen en om haar dienstverlening en systeem te verbeteren.

## Tevredenheid

Stichting Stadskamer laat normaliter iedere twee jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek en een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren.

Het klanttevredenheidsonderzoek zal in 2022 worden afgenomen onder bezoekers en deelnemers van de Stadskamer. Helaas kon dit in 2021 niet plaatsvinden vanwege corona.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek werd via de e-mail afgenomen onder de beroepskrachten van de Stadskamer. De actie die uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2019 voortvloeide was om beroepskrachten extra te motiveren om mee te doen, omdat de opkomst toen 50% was. De opkomst van de afgenomen medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2021 was 70%! Dit is al een mooie vooruitgang. We hopen in 2023 deze stijging verder voort te zetten. De aandachtspunten die uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek naar voren zijn gekomen liggen onder de aandacht en we verwachten dat de beroepskrachten in 2023 deze punten als verbetering ervaren.

## Vertrouwenspersonen

De Stadskamer kent een platte organisatiestructuur met een informeel karakter. Daarom verwachtten wij dat bij eventuele klachten (en onderliggende conflicten) in eerste instantie wordt geprobeerd de kwestie informeel en dus onderling of via de vertrouwenspersoon op te lossen. Hiervoor is een klachtenreglement beschikbaar. Mocht de eventuele klacht te maken hebben met ongewenste omgangsvormen dan treedt het protocol ongewenste omgangsvormen in werking. Hiervoor kan ook de vertrouwenspersoon aangesproken worden. Mocht dit niet mogelijk blijken, of mochten de zaken dreigen te escaleren, dan kan er een klachtenprocedure worden gestart. Om het klachtenreglement en het protocol ongewenste omgangsvormen te "testen" hebben we er een casus naast gelegd. Geconcludeerd dat beide documenten voldoen aan de eisen die er nodig zijn een klacht goed in behandeling te kunnen nemen. Bij de Stadskamer werken we met drie vertrouwenspersonen we hebben onderling contact om uit te wisselen. Echter alleen in de vorm van een casus om de privacygegevens te beschermen en te respecteren. Afgelopen jaar zijn de vertrouwenspersonen drie keer benaderd met een vertrouwenskwestie, dit is inclusief één klachtmelding. Deze hebben we door in gesprek te gaan met de melder als vertrouwenspersoon de helpende hand kunnen bieden.

## Incidenten

Volgens de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz) moeten professionals (bijna) incidenten melden. In 2021 zijn er negen meldingen geweest van interne incidenten. Incidenten zijn intern afgestemd en in sommige gevallen afgestemd met betreffende wijkagent(en).

## Klachtenjaarverslag

Stichting Stadskamer kent een platte organisatiecultuur met een informeel karakter. Daarom verwachtten wij dat bij eventuele klachten (en onderliggende conflicten) in eerste instantie wordt geprobeerd de kwestie informeel en dus onderling op te lossen. Mocht dit niet mogelijk blijken, of mochten de zaken dreigen te escaleren, dan kan er een klachtenprocedure worden gestart.

Afgelopen jaar is er één klachtmelding geweest

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Beschrijving van de klacht (inclusief thema)</b></p> <p>De klacht had betrekking op het functioneren van een vrijwilliger. Deze was slecht bereikbaar en er waren onduidelijkheden over wat de vrijwilliger op welke manier voor de deelnemer zou kunnen betekenen. Het ging vooral over de communicatie tussen beide partijen of het gebrek aan communicatie inclusief de verwachtingen van de deelnemer.</p>                                                                                |
| <p><b>Afhandelingstermijn van de klacht</b></p> <p>De klacht is binnen één dag opgepakt en door omstandigheden binnen 90 dagen afgehandeld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Wijze waarop de klacht is afgehandeld</b></p> <p>De klacht is afgehandeld door een klachtenbehandelaar. Beide partijen hebben hun verhaal verteld en schriftelijk ingediend. Vervolgens is er feedback gegeven door de klager en beklagde op het schriftelijke deel. Deze informatie is afgewogen en er is een beslissing genomen door het bestuur over de afhandeling van de klacht. Er is geen extra hoorzitting geweest omdat deze niet zou bijdragen aan een oplossing van de klacht.</p> |
| <p><b>Wijze van communicatie van de klacht</b></p> <p>Er is gecommuniceerd via het klachtenformulier.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Wijze van de opvolging van de klacht</b></p> <p>De opvolging van de klacht is door de directie opgepakt. Het is zorgvuldig afgewogen en medegedeeld welke verbetermaatregelen er ingezet gaan worden om een volgende klacht te voorkomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>Welke verbetermaatregelen zijn er genomen naar aanleiding van de klacht</b></p> <p>De verbetermaatregel is dat het type werk en de vrijwilliger die dit uitvoerde met wederzijds goedkeuren afgebouwd gaat worden in een half jaar. Nieuwe casussen worden niet meer aangenomen. Het type werk en de tijd en energie die daarin gestoken moest worden zijn niet toereikend genoeg om de functie goed te bekleden. Na een half jaar worden werkzaamheden stop gezet.</p>                       |

## Aandachtsfunctionarissen meldcode huiselijk geweld & kindermishandeling

Stichting Stadskamer heeft twee aandachtsfunctionarissen aangesteld met betrekking tot deze meldcode. Iedereen die een vermoeden heeft van kindermishandeling en huiselijk geweld kan bij hen terecht.

Ondanks de coronamaatregelen opnieuw versoepeld zijn, wordt er nog steeds veel vanuit huis gewerkt. Dit maakt dat er een blijvende druk ervaren kan worden binnen huishoudens en gezinnen. Een jaar geleden hebben we geschreven over deze gezondheidscrisis. Uit onderzoeken is gebleken dat kinderen die vóór de coronacrisis al kwetsbaar waren, meer te lijden hebben van de lockdown (ruzie in thuissituatie en het -gedeeltelijk- sluiten van scholen).

Wij hebben ook het afgelopen jaar dit thema zo goed als het kon, onder de aandacht gebracht binnen onze organisatie. Wij hebben iedere drie maanden een vragenlijst opgesteld en via de mail verzonden naar alle beroepskrachten, voorzien van antwoorden. Wij gaan ervanuit dat we aankomend jaar weer fysieke bijeenkomsten kunnen organiseren. Onze verwachting is dan ook dat we onze professionals beter en actiever kunnen informeren.

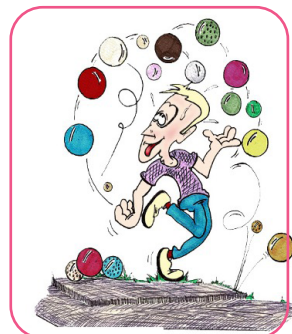


De afgelopen 12 maanden zijn er geen meldingen ontvangen via de aandachtsfunctionaris. Dit is en blijft een bijzonder gegeven. Een mogelijke verklaring kan zijn omdat wij niet bij onze deelnemers in de thuissituatie komen. Onderzoeken hoe het mogelijk is dat wij geen meldingen ontvangen, is een mooi speerpunt voor 2022.

Wel is er één keer gebuikt gemaakt van de expertise van de aandachtsfunctionaris. Dit heeft niet geleid tot een officiële melding. Het gevaar was dermate groot dat de situatie onhoudbaar was en de politie ingegrepen heeft. Dit heeft een einde gemaakt aan de thuissituatie omdat het slachtoffer niet teruggekeerd is naar huis. In echt onhoudbare situaties komt het wel bij ons aan het licht en kunnen we hierop reageren.

## Mantelzorgbeleid

In dit beleid is beschreven hoe we als Stichting Stadskamer willen omgaan met de diversiteit rondom mantelzorg gericht op de zoveel mogelijk balans voor de betreffende medewerker, vrijwilliger, deelnemer en mantelzorgen. Wij zetten als Stadskamer in op het voeren van het gesprek tussen werkgever en beroepskracht, vrijwilliger, deelnemer of mantelzorger om gezamenlijk te komen tot maatwerk afspraken.



## Good governance code zorg

De zeven principes van de governance code zorg zijn verankerd in de organisatie en werkwijze van de Stadskamer. De Stadskamer werkt volgens het Raad van Toezicht-model. Het bestuur is dus belast met beleid, uitvoering en verantwoording. De (statutair geborgde) Raad van Toezicht houdt het toezicht op het bestuur. De Raad van Toezicht heeft op bladzijde 26, onder het kopje Good governance hun verantwoording hierover gegeven.

## Stadskameradviesraad

Er is veel scholing ingezet voor de Stadskameradviesraad, dit is met de vrijwilligers, het bestuur en PVT gezamenlijk gedaan. Er is meer duidelijkheid gekomen over wat de status is van beleidsstukken en de verwachtingen van de verschillende organen zijn uitgesproken. Hierdoor is er een vorm ontstaan waarin het voor alle deelnemers in de Stadskameradviesraad duidelijk is wat er van hen wordt verwacht. Voor verdere toelichting verwijs ik u door naar bladzijde 28.

## Route van de vraag methodiek

In het jaar 2021 hebben we onze methodiek, de “route van de vraag” verder doorontwikkeld. Zo hebben we team “de voordeur” ingericht waar mensen een start maken met de route van de vraag. Nieuwe deelnemers komen binnen bij een ambassadeur die ze begeleiden naar de juiste plek. Een plek waar ze aan de slag kunnen gaan met het vinden van antwoorden op vragen. Een zinvolle daginvulling waarin talenten ontwikkeld of ingezet kunnen worden. Een plek waar mensen zich thuis voelen. Dit hoeven ze niet helemaal zelf te doen. Elke deelnemer kan gebruik maken van een routeondersteuner. De ambassadeur zoekt samen met de deelnemer een geschikte routeondersteuner en draagt de deelnemer dan over aan deze beroepskracht. Deze stimuleert en ondersteunt de deelnemer bij het zoeken naar antwoorden op vragen en kan samen met de deelnemer een route uitstippelen om het hoogst haalbare uit zichzelf te halen.

De focus ligt hierbij op de “gezonde” kant van de deelnemer. Talenten die ingezet kunnen worden om doelen te bereiken. Natuurlijk in het doorlopen van de “route van de vraag” komt daar ook de “ongezonde” kant van een deelnemer om de hoek. Veel deelnemers nemen ook een rugzakje mee. Ervaringen (veelal negatief of traumatiserend) uit het verleden die in dit rugzakje zijn meegenomen kunnen groei en ontwikkeling in de toekomst in de weg zitten of er zelfs voor zorgen dat doelen niet behaald worden. De routeondersteuner kan de deelnemer helpen deze inzichtelijk te krijgen en hier mee leren omgaan. Het is belangrijk dat de routeondersteuner daar de juiste tools voor heeft.

## Yucel methode

In 2021 hebben twaalf routeondersteuners de opleiding tot trainer van de yucel methode gevolgd. Met de methode gaat een deelnemer zelf aan de slag. De deelnemer geeft een levenssituatie weer waarbij hij een bouwsel maakt waar steunende krachten en belastende factoren meespelen. De routeondersteuner stelt vragen die helpen meer inzicht te krijgen hoe grip op de situatie te krijgen. Wanneer dit inzichtelijk is kunnen er veranderingen plaatsvinden die direct in de route van de vraag uitgevoerd kunnen worden. De methode kan herhaaldelijk ingezet worden wanneer deelnemers vastlopen in hun route van de vraag.

## Positieve veranderingen

- In 2021 zijn alle nieuwe deelnemers gekoppeld aan een routeondersteuner. Dit zorgt voor meer structuur in de organisatie en duidelijkheid bij de deelnemers. Het stimuleert ook om intensiever met de route van de vraag bezig te zijn omdat er nu vaste aanspreekpunten zijn.
- De yucel methode zorgt ervoor dat deelnemers nog beter begeleid kunnen worden door een routeondersteuner. Daarnaast versterkt het ook de eigen regie van de deelnemer om zelf tot een oplossing te komen.
- Team voordeur neemt veel werk over van de routeondersteuner door een uitvoerige en duidelijke formulering van ‘de vraag’ helder te krijgen. Hierdoor kan de routeondersteuner meer tijd en energie steken in de ‘route’ naar het vinden van een antwoord.

## Uitbreiden en door ontwikkelen

Voor aankomend jaar willen we naast alle nieuwe deelnemers die nu gekoppeld zijn aan een routeondersteuner ook alle bestaande deelnemers van voor 2021 gaan koppelen aan een vaste routeondersteuner. Daarnaast willen we de route van de vraag digitaal bijhouden en inzichtelijke krijgen welke vragen binnenkomen. Zo kunnen we vragen dan bundelen en deelnemers met soortgelijke vragen samenbrengen zodat ze ook van elkaar leren.

## Toezicht en medezeggenschap

### Verantwoording 2021 van de Raad van Toezicht

Ook 2021 was een bijzonder en spannend jaar, we hadden (nog steeds) te maken met Corona en alle mogelijkheden en onmogelijkheden die hierbij kwamen kijken. We moesten ons aanpassen aan nieuwe omstandigheden, nu terugkijkend kunnen we met trots zeggen dat ons dat goed is gelukt. Zoals elk jaar blikken wij als Raad van Toezicht Stadskamer Doetinchem ook terug op het voorgaande jaar:

- Ook in 2021 hadden drie leden zitting in de Raad van Toezicht (RvT) Stichting Stadskamer Doetinchem, te weten: Linda Commandeur, Theo Meulman en nieuw lid Jan Engels. Onafhankelijk voorzitter was David de Vries.
- De RvT kwam in 2021 zes keer bijeen, hetzij live of online door middel van Teams.
- Daarbij kwamen zowel de organisatorische zaken als financiën, personeel, als omgaan met de uitdagingen van deze tijd aan de orde, evenals het inhoudelijke ontwikkelingsproces van de Stadskamer.
- Bestuursbesluiten zijn door het jaar heen ter kennisneming aan de leden van de RvT toegezonden.
- Ook dit jaar zijn de leden van de RvT gedurende het jaar bij verschillende inhoudelijke brainstormen aanwezig geweest.

### Financiën

Het financieel verslag 2020, de accountantsverklaring over de jaarrekening 2020, de werkbegroting 2021 en de begroting 2022 zijn uitgebreid aan de orde geweest. De meerjarensubsidie ten behoeve van een verantwoorde exploitatie, inzet van toekomstige reserves, sleutels ten behoeve van de toedeling kosten richting meerdere gemeente, administratieve verbeterpunten, ANBI voorwaarden, vermarkting van het gedachtengoed en de richtlijnen voor goed bestuur waren onderwerp van gesprek.

### Personeel

De personele inzet vroeg om voortdurende aanscherping om inhoudelijke en organisatorische ontwikkelingen op professionele wijze te kunnen stroomlijnen binnen het gedachtengoed van de Stadskamer en de hectiek in het sociaal domein.

### Samenstelling RvT

Aan het begin van het jaar hebben wij Jan Engels mogen verwelkomen bij de Raad van Toezicht. Jan is een goede aanvulling op de reeds zittende leden waardoor wij nog beter in staat zijn de Raad van Bestuur te adviseren en ondersteunen.

### Good Governance

Good Governance. Het klinkt geweldig als we dit kunnen zeggen, je hebt het dan simpelweg goed voor elkaar. In 2020 hebben we daarin onze eerste stappen gezet, afgelopen jaar was Good Governance een belangrijk onderwerp wat meermaals terug kwam in onze besprekingen. De Governance code is een instrument voor goed bestuur en het toezicht daarop. Er zijn verschillende aspecten waaraan aandacht moet worden besteed en vervolg aan wordt gegeven.

Samenvattend stellen we vast dat de code integraal wordt toegepast. Zo borgt de Raad van Toezicht de toepassing van alle relevante wet- en regelgeving, benoemt zij de externe accountant, vergadert zij

volgens een vastgesteld vergaderschema, is zij vooraf betrokken bij omvangrijke financiële transacties, en rapporteert de Raad van Toezicht jaarlijks over haar activiteiten bij gelegenheid van het jaarverslag.

## Inhoud

De leden van de RvT hebben in 2021 intensief meegedacht over de visie op inhoudelijke positiebepaling, functie, omvang en beeldvorming van de Stadskamer als unieke voorliggende voorziening in relatie tot andere organisaties in het Achterhoekse sociale domein en het gemeentelijke beleid.

De RvT stelt zichzelf ten doel toezicht te houden zonder de ontwikkelingen te belemmeren, een spagaat die geregeld voelbaar is, maar tevens zorgt voor de nodige dynamiek.

**David de Vries,**  
*Voorzitter Raad van Toezicht*

Doetinchem, 14 maart 2022

## Medezeggenschap

De medezeggenschap is belegd in de Stadskamer Adviesraad (SAR).

2021 was voor de Stadskamer Adviesraad een bijzonder jaar. Corona is hierop van invloed geweest. Het directe persoonlijke contact was te minimaal. In een periode waarin dit contact wel mogelijk was, was er sprake van een betrekkelijk lage opkomst van de leden. Je ervaarde de kwetsbaarheid van de Adviesraad, maar ook de noodzaak en het belang van betrokkenheid van de leden op de Adviesraad.

Je hebt elkaar nodig om te komen tot creatief teamwork. Maar zeker ook om te komen tot een goede en werkbare verdeling en uitvoering van de taken! Voelbaar was ook de invloed van deze dip op de spirit én de geloofwaardigheid bij enkele leden in het nut en de betekenis die de Adviesraad kan hebben voor de Stadskamer als voorliggende voorziening binnen onze mooie regio. Niet alleen voor haar bezoekers, maar ook voor de vrijwilligers en de beroepskrachten. Elk van de drie genoemde groepen heeft naast het gezamenlijke belang, ook een specifiek eigen belang.

Vanwege Corona moest ook tweemaal een studiedag en ontmoeting met de Raad van Toezicht geannuleerd worden. De bijeenkomst had als doel een nadere persoonlijke kennismaking met elkaar

én om samen van gedachte wisselen over vragen als:

- Wat kunnen wij vanuit onze eigen positie en verantwoordelijkheid samen voor de Stads kamer betekenen?
- Door welke vorm van samenwerking is dat te realiseren?

Door dit bijzondere verloop diende zich een essentiële vraag aan. Deze hebben wij ons óók gesteld: stoppen wij met de Raad of gaan wij door? Dit gebeurde in de zomer van 2021.

Er volgde een persoonlijk gesprek tussen het dagelijks bestuur en een aantal leden. Dit leidde tot belangrijke besluiten: een aantal vertrokken en een aantal wilden blijven.

Naar aanleiding van deze gesprekken besloten wij een eigen studiedag te organiseren tijdens welke aandacht besteden aan thema's als: veiligheid, openheid; betrokkenheid; communicatie; duidelijkheid over/ kennis van doel en bedoeling van Stadskamer Adviesraad; waardering werkwijze. Het resultaat van de studiedag was een mooie oogst. De deelnemers waardeerden alle punten voldoende en zijn goed gemotiveerd. Inhoud, openheid, dialoog scoorden hoog.

Inmiddels zijn alle zetels, tien in totaal, binnen de Stadskamer Adviesraad weer bezet. Drie zetels voor de personeelsvertegenwoordiging (PVT) en zes zetels voor de vertegenwoordiging van bezoekers en vrijwilligers (Cliënt vertegenwoordiging -CVT-). De volgende personen maken deel uit van de SAR:

Frans de Vrugt, onafhankelijk voorzitter.  
Gerrie Freriks, vicevoorzitter CVT.  
Frits Kloppert, vicevoorzitter PVT.  
Johan van de Werf, secretaris.  
Daisy Gommers, secretaris notulist.  
Folkert Wiekmeijer, penningmeester.  
Eddy Bleumer, lid CVT.  
Andre Kraayenbrink, lid CVT  
Zarah Velthausz, lid PVT  
Monique Coenders, lid PVT.



De SAR heeft zich, ondanks de gevolgen van Corona voor haar fysieke bijeenkomsten, in haar overleg met het bestuur van Stadskamer onder meer de volgende onderwerpen aan de orde gesteld.

- De samenwerkingsovereenkomst en het huishoudelijk reglement. Dit i.v.m. het ontbreken van een juridische status van de SAR.
- Het vrijwilligersbeleid. Het aantal vrijwilligers neemt sterk toe. Belangrijke aandachtspunten voor verdere ontwikkelingen van dit beleid zijn:
- Helderheid over verschil in positie en verantwoordelijkheid van vrijwilligers en beroepskrachten.
- Aandacht voor vrijwilligers en professionals zijn parallel.
- Soort waardering, beloning vrijwilligers: financieel en of immaterieel: persoonlijke ontwikkeling door scholing; een vorm van professionalisering.
- Ziekteverzuim en werkdruk. Thema's: betrokkenheid en inzet versus stellen van grenzen; elkaar daar op aanspreken. Dat geldt zowel voor vrijwilligers als professionals.
- Gevolgen van de sluiting dagopvang Iris Zorg voor de locatie dr. Hubernoodstraat: zorgvraag versus professionele aanbod, opvang bezoekers.
- De ontwikkeling meerjarenbeleidsplan van Stadskamer.
- Informatie over begroting Stadskamer 2021.

**Frans de Vrugt**

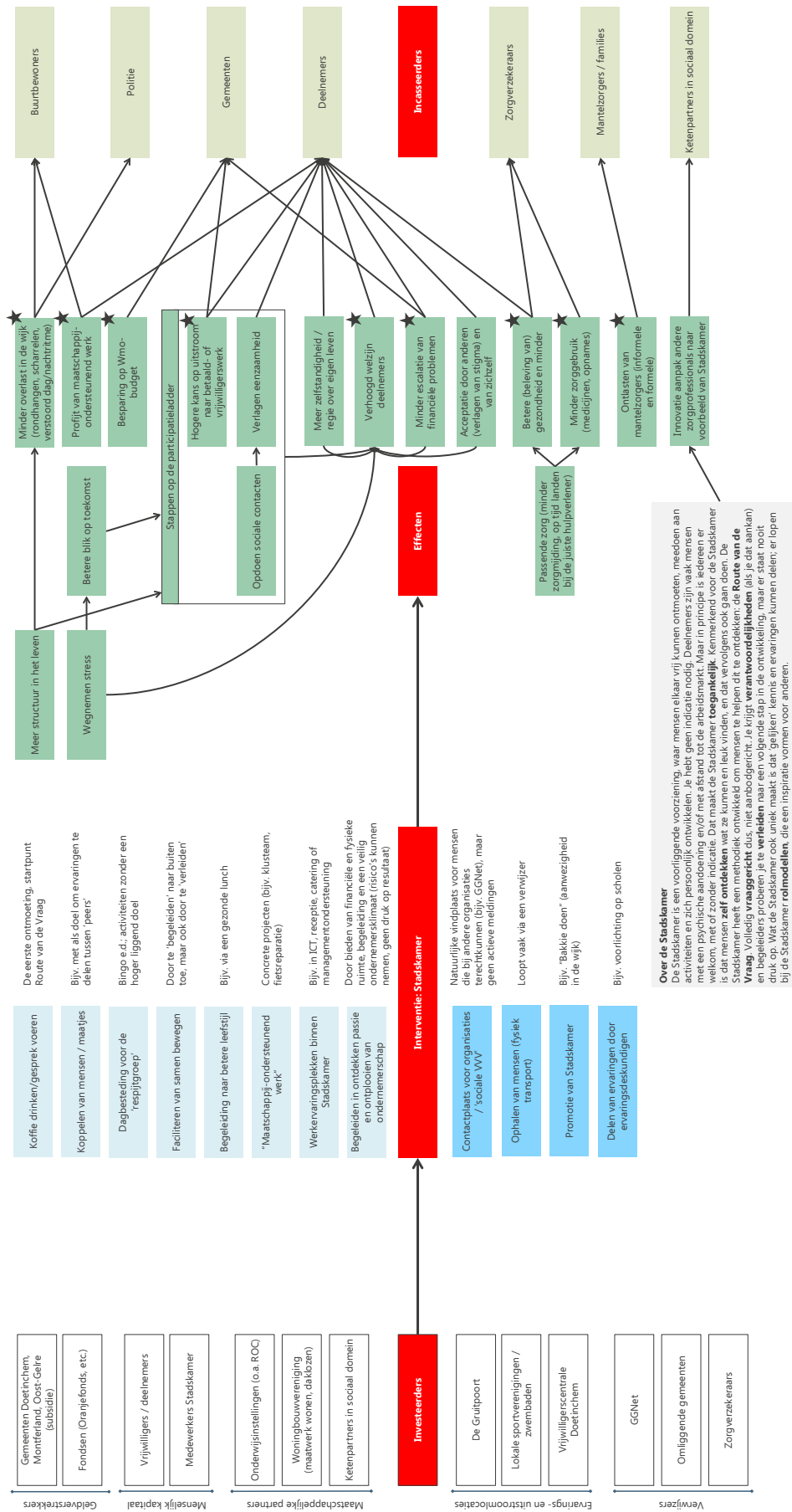
*Onafhankelijk voorzitter SAR.*



## Effectenarena

■ = activiteiten *binnen* de Stadskamer  
■ = activiteiten *buiten* de Stadskamer

★ = sleuteleffecten



Stadskamer

Stadskamer

