

Jaarverslag 2022

Gemeente Oost-Gelre

'Wij maken het weer mogelijk!'





Colofon
 Tekst: Stichting Stadskamer
 Illustraties: Mark Vet
 Foto's: Anja Onstenk (www.anjaonstenk.nl)
 Vormgeving: Preduxion

Doetinchem, maart 2023



Inhoudsopgave

Weerklank van 2022	04
Weercijfers	05
Samen in de weer	08
 Dorpskamer Oost-Gelre	
't weer in Lichtenvoorde en Groenlo	12
weerszijden	14
weerstaan	17
weerbestendig	19
weersvoorspelling	20
klanttevredenheidonderzoek Groenlo	22
klanttevredenheidonderzoek Lichtenvoorde	23
 Bemoeizorg	
't weer bij Bemoeizorg	24
weerszijden	24
weerstaan	25
weerbestendig	26
weersvoorspelling	27
weercijfers	28
Weerspiegeling van de Raad van Toezicht	29
Weergave van de Stadskamer Advies Raad	30
Weergave Stichting Stadskamer	32



Weerklank van 2022

Voorwoord

Het jaar 2022 was best een weerbarstig jaar. In de winter en voorjaar speelde corona nog een hoofdrol. Dat ontmoedigde ontmoeting, de essentie, het middel voor onze plekken en mensen om in beweging te komen. Ook de naweeën van de pandemie hadden invloed op onze activiteiten. Mensen waren en zijn angstig om (weer) erop uit te gaan, het contact aan te gaan, ruimtes te betreden met meerdere mensen. Daarnaast weten we uit onderzoek van het Trimbos dat een kwart van onze bevolking aangeeft in 2022 te hebben geleden onder een psychische stoornis. Onderzocht is ook dat corona geen rol speelt in deze cijfers.

De Stadskamer als zeer laagdrempelig herstelinitiatief, een plek waar mensen mogen zijn en zich kunnen ontwikkelen, is en blijft daarmee een belangrijke voorziening voor inwoners in de Achterhoek.

Gelukkig scheen ook de zon regelmatig in 2022 en hebben we gezien dat inwoners ons weer weten te vinden, we hebben daarnaast veel nieuwe bezoekers mogen ontmoeten en we hebben met elkaar hard gewerkt aan verschillende ontwikkelingen in het sociaal domein.

Rode draad daarbij is dat we met elkaar werken aan zo gewoon mogelijk meedoen, aan herstel. In de Achterhoek realiseren we ons dat het belangrijk is om stappen te zetten in "van Zorg naar Gezondheid". Het is tijd voor een weeromslag. Het Ecosysteem Mentale Gezondheid (GEM) dat ook als ontwikkelplek voor de Achterhoek is omarmt is daarbij een onmisbare schakel.

In het ecosysteem heeft een herstelinitiatief als de Stadskamer een grote rol. Een rol die wij met onze samenwerkingspartners verder willen uitbouwen. Waarbij ervaringsdeskundigen vanzelfsprekend onmisbaar zijn en in de toekomst nog meer dan nu nodig zijn. In 2022 zijn we in Doetinchem gestart binnen verschillende veranderateliers om te creëren vanuit de inwoner en met verschillende organisaties van het nieuwe Ecosysteem Mentale Gezondheid. In 2023 willen we dit uitrollen in de regio en deze aanpak bij gemeente Oost-Gelre implementeren.

Trots zijn we op de 'Zorgkamer voorliggend'. In 2022 is de Zorgkamer net als de Stadskamer een voorliggende voorziening geworden voor gemeente Doetinchem. Dit betekent dat ook mensen met een grotere zorgvraag als niet aangeboren hersenletsel en/of lichamelijke beperking, dementie zo gewoon mogelijk mee kunnen doen. Daarbij is de Zorgkamer (Doetinchem) en Dorpskamer 2.0 (Oost-Gelre) in 2022 gekozen tot ontwikkelplek voor het project "Versterking voorliggende voorzieningen voor dag invulling voor thuiswonende mensen met dementie".

Een mooie opsteker in het gezamenlijk op weg zijn naar meer sociale inclusie!

Over herstel, zo gewoon mogelijk meedoen, ontmoeting, het Ecosysteem Mentale Gezondheid, bemoeizorg en nog veel meer leest u alles in ons jaarverslag.

Wij wensen u veel leesplezier!

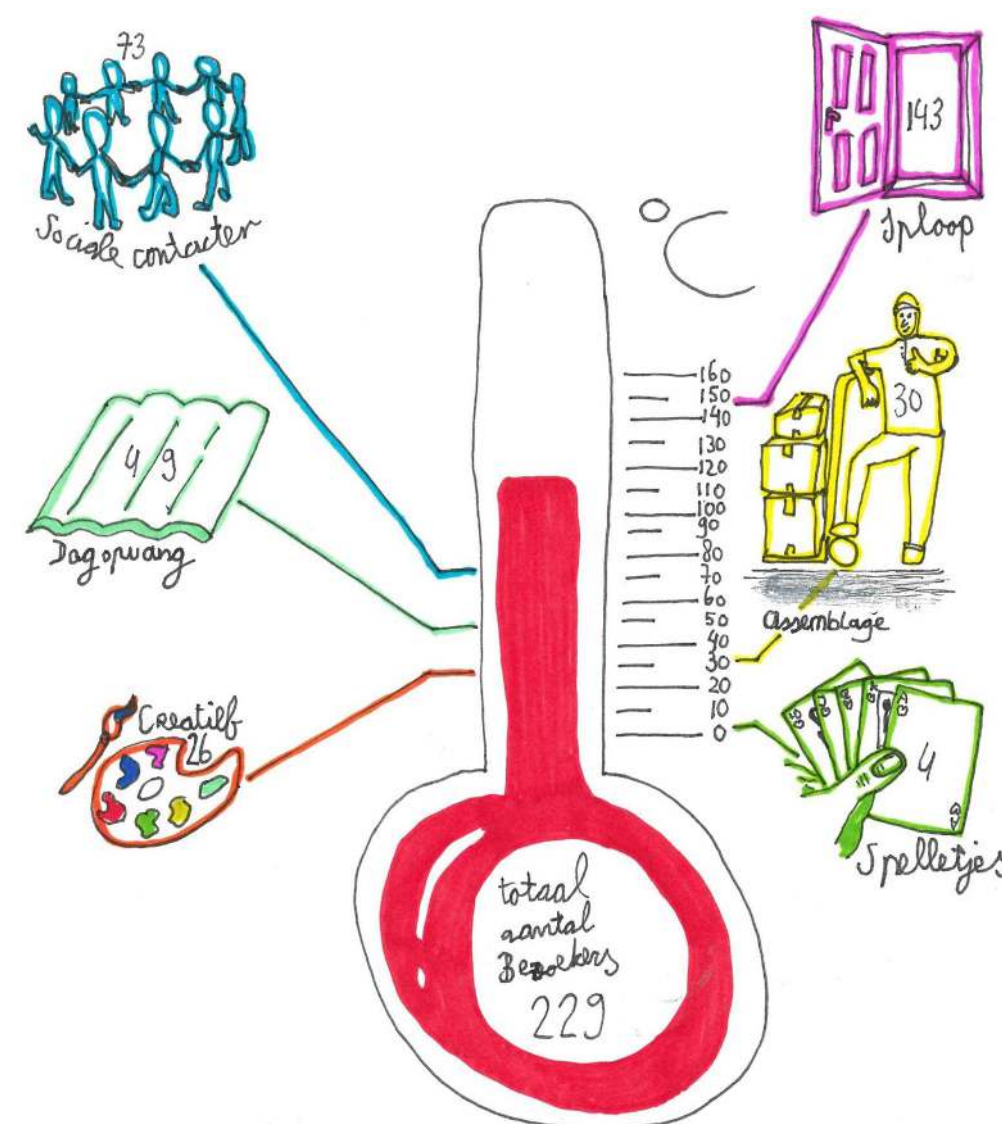
Janneke Rijks en Everdien Boesveld
Bestuur Stichting Stadskamer



Weercijfers

Thermometer

Afgelopen jaar zijn er 229 unieke deelnemers binnen geweest. We zien dat mensen vaak vragen hebben die in lijn met elkaar liggen. Mensen willen hun talenten inzetten, interesses ontdekken en/of zich ontwikkelen door iets nieuws te leren. Dit houden we bij om zo mensen aan elkaar te kunnen koppelen waarbij raakvlakken zijn. De meeste mensen komen zowel iets halen als brengen bij de stadskamer. In onderstaande thermometer een greep van talenten, Interesses en ontwikkeldoelen die mensen hebben. Het zijn er veel meer dan hierbij staan. De meeste mensen hebben er dan ook gelukkig meer dan 1 Talent of interesse.



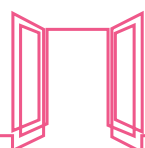
Instroom en Uitstroom

In 2022 zijn er 55 nieuwe deelnemers bij ons geweest. De meeste mensen weten ons zelf te vinden of hebben van ons gehoord via familie, vrienden of diverse hulpverleners. Anderen komen met een hulpverlener mee. Hieronder een aantal organisaties die geregeld met iemand naar ons toekomen. Natuurlijk stormen er ook mensen uit. Soms groeien ze door maar er zijn ook redenen die minder positief zijn. Dit zijn er dit jaar 50 geweest. Hieronder is te zien met welke reden ze uitgestroomd zijn. Dit jaar is er dus een lichte stijging van mensen geweest binnen de Stads- Dorpskamer.



Boom

Binnen De Stads- Dorpskamer is er een ontelbaar aantal projecten en activiteiten die plaatsvinden. Sommige zijn door het hele jaar heen. Iedere week zijn er rond de 135 Unieke mensen die binnen komen wandelen. Er is een heel aantal mensen die het leuk vinden om productiewerk te doen. Ze hebben meer dan een half miljoen spijkerclips gemaakt en waarschijnlijk nog wel meer spijkertjes gebruikt omdat er ook wel eens misgeslagen werd. Daarbij en bij allerlei andere activiteiten zijn ook een heleboel kopjes koffie gedronken (stiekem koekjes gegeten) en komen soep gegeten. Daarnaast zijn we ook de deur uitgegaan en hebben veel gewandeld. Tot aan zere voeten toe. Om de voeten te ontlasten hebben we ook lekker aan de koffietafel gezeten, spelletjes gedaan en een 'kletsproat' gedaan. Er zijn ontelbare interessante onderwerpen voorbij gekomen. We hebben ook 211 kaarten verstuurd aan mensen die een hart onder de riem konden gebruiken of iets te vieren hadden.



Samen in de weer

Projecten en samenwerking

In 2022 hebben we in samenwerking overkoepelend ingezet op beweging en ontwikkeling op twee hoofdthema's. Twee belangrijke thema's die ook naar voren komen in het kader van o.a. Positieve gezondheid, Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het Integraal Zorg Akkoord (IZA).

Ecosysteem Mentale Gezondheid (GEM)

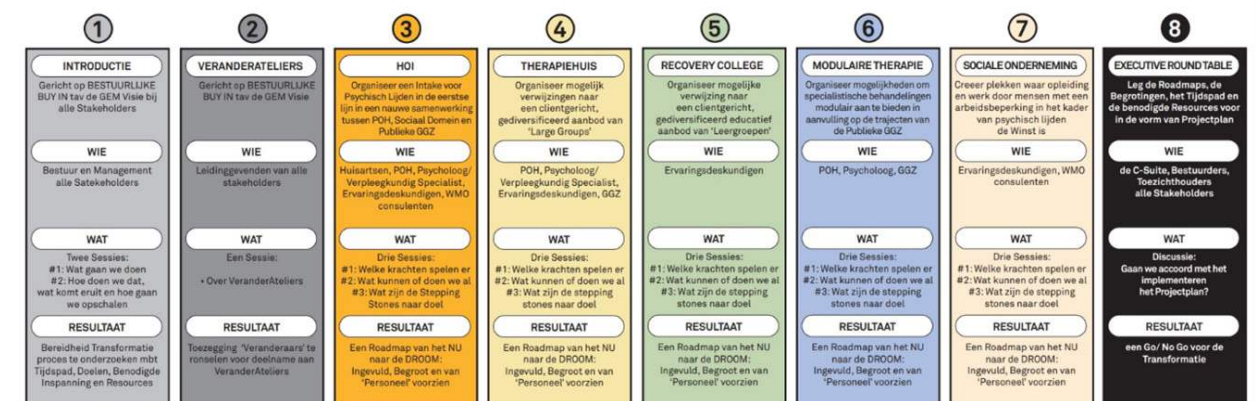
In Regio Doetinchem zijn de kosten voor mentale zorg hoger dan je op basis van demografische gegevens verwacht. Ook stijgen ze harder dan elders. Regio Doetinchem is klaar voor een 'reframing van mentale zorg': zorg die mensen in hun eigen omgeving bijstaat, in een persoonlijk en moeilijk leerproces, van 'je ding kunnen doen'.

In januari 2022 zijn we gestart met het tweejarige samenwerkingsproject Mental Health Hub, een samenwerking tussen GGNet, de Gemeente Doetinchem en de Stadskamer. Het project is gericht op het bouwen van een sterk verbonden netwerk waarin burgers, ervaringsdeskundigen, familieleden, zorgprofessionals en zorg- en welzijnsorganisatie mensen op het gebied van mentale gezondheid bijstaat. Het landelijke 'ecosysteem mentale gezondheid', ook wel GEM genoemd, vormt de veranderstrategie. Het samenwerken in netwerken vindt plaats op alle niveaus: landelijke samenwerking van partijen, lokale samenwerking van partijen, samenwerking van het 'oude' en 'nieuwe' systeem. Waaruit een web van verbindingen en samenwerking ontstaat, maar ook een kluwen van complexiteit. Het functioneren van ons huidige zorgsysteem roept vragen met zich op, GEM streeft er naar de geestelijke gezondheidszorg meer in verbinding te brengen met de samenleving en inzetten op het voorkomen van psychische problemen. De benadering gaat niet uit van 'de ziekte' maar het stellen van de vraag 'Hoe ga je verder met je leven ondanks je kwetsbaarheid?'.

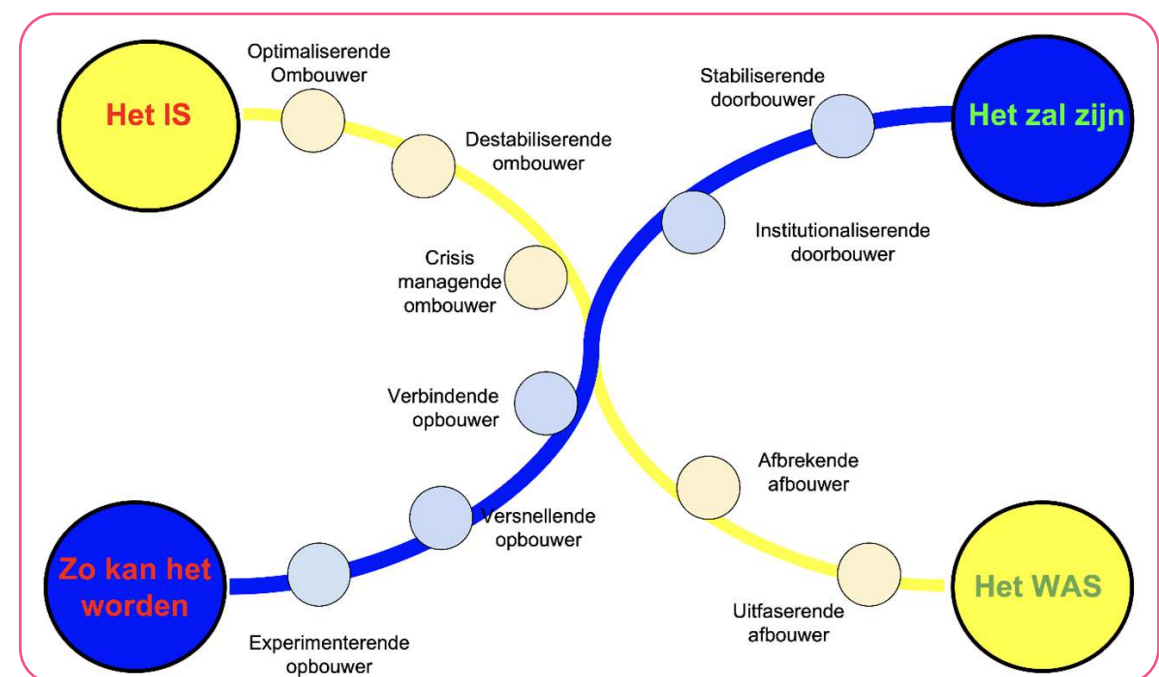


Aangezien het om een grote verandering gaat, zijn we in Doetinchem in 2022 gestart met een activeringsproject van Veranderateliers. Binnen deze Veranderateliers komen zij die open staan voor de transformatie bijeen en wordt aan de slag gegaan met wat lokaal al voorhanden is aan praktijken, ideeën, menskracht, medewerking van professionals, ervaringsdeskundigen en organisaties.

Veranderateliers



Er is gestart met Veranderateliers waarmee we anderen gaan overtuigen en ontwikkelen we op deze manier een Road Map daartoe. In de Veranderateliers wordt zowel de lijn van 'zo kan het worden' naar 'het zal zijn' (door experiment ontwikkelen naar een nieuwe werkelijkheid), als de lijn van 'het is' naar 'het was' (het ombouwen en uit-faseren van de status quo), zie onderstaande afbeelding voor de visuele weergave van deze lijnen.



Voor beide doelen is naast de lokale coalitie en faciliteren vanuit GEM ook een nauwe samenwerking van landelijke partners noodzakelijk. De nationale coalitie helpt bij het wegnemen van drempels en geeft experimenteren de ruimte om op basis van de resultaten de transitie van bekostiging vorm te geven.

Wij geloven dat deze beweging een oplossing is voor de stagnatie binnen de huidige inrichting van de gezondheidszorg en de benadering beter aansluit op dat wat mensen nodig hebben om weer 'hun ding te kunnen doen'. Op dit moment gebeuren en ontstaan er al mooie dingen, ook in 2023 gaan wij hier volop mee verder om binnen de gemeente Doetinchem en de Achterhoek een broodnodige verandering te bewerkstelligen.

Ontwikkelplek Achterhoek Gezond

De stuurgroep Achterhoek Gezond gaat samen met vier ontwikkelplekken aan de slag. Het Ecosysteem Mentale gezondheid is één van deze vier ontwikkelplekken geworden. De regio wil met deze ontwikkelplekken leren wat de werkzame principes zijn om de beweging te maken naar meer gezondheid. Vanuit de regio een start om vanuit de regio gedefinieerde brandhaarden aan te pakken. Vanuit de GEM en alle betrokkenen daarbij een kans om de ontwikkelingen verder vorm te geven en uiteindelijk ook regionaal te gaan inzetten.



Herstel Academie

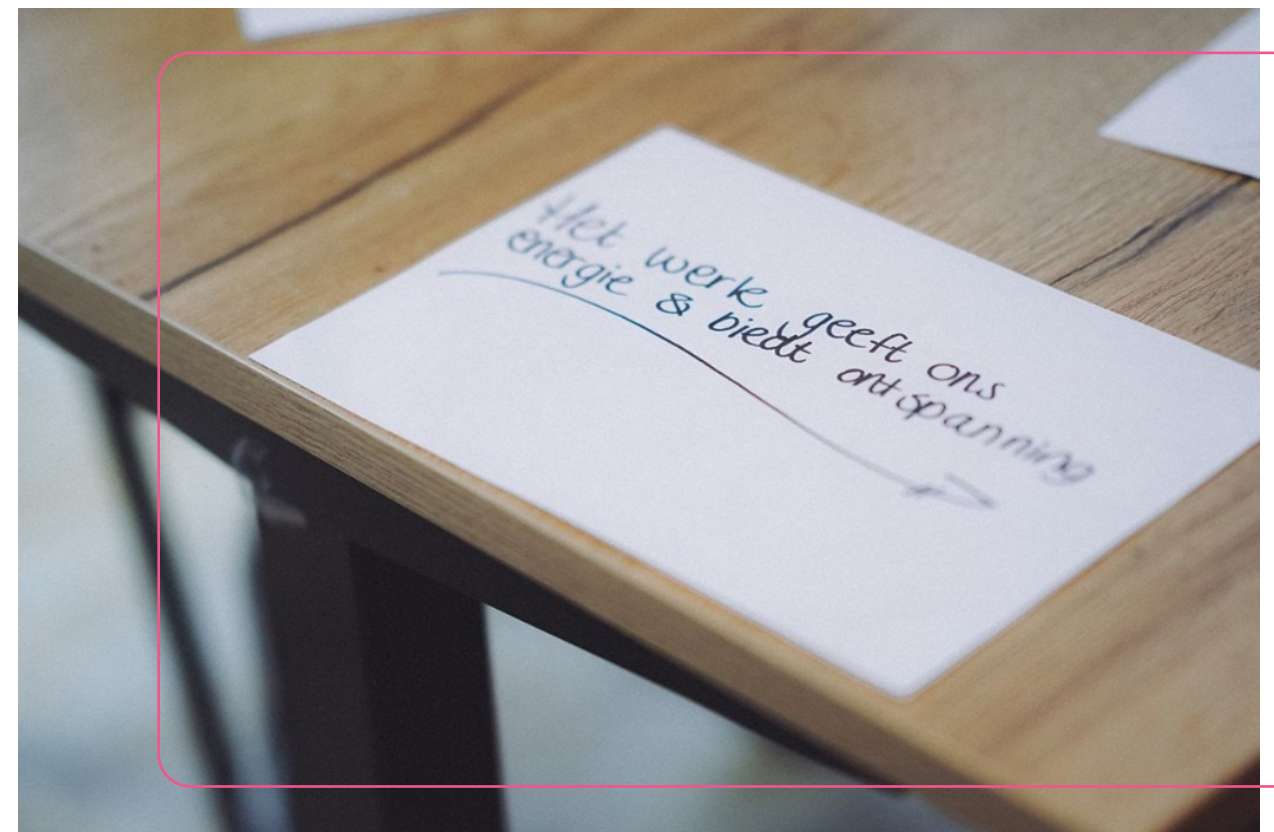
De Stadskamer is in alles wat zij doet verweven met herstel, wij zijn een herstelinitiatief. "Herstel is een manier van leven, van het leiden van een bevredigend, hoopvol en zinvol leven met de beperkingen die psychische klachten met zich meebrengen. Het is een intens persoonlijk, uniek proces van verandering in iemands houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en/of rollen." Herstel is heel belangrijk als het gaat om (weer) meedoen in de maatschappij. Herstel is geen behandeling maar begint voor, naast of na een eventuele behandeling. Niet alleen voor mensen die al een kwetsbaarheid ervaren of hebben ervaren maar voor ieder mens. Herstel hoort bij het leven.

In deze beweging zien wij voor onszelf ook heel erg de uitdaging om Herstel gewoon te maken. Herstel als onderdeel van het leven. Leven is kwetsbaar en iedereen moet weleens ergens van herstellen. Voor herstellen heb je tijd en ruimte nodig en we moeten ons er meer bewust van zijn dat het een uniek proces is. Voor iedereen ziet dit er anders uit.

In 2022 is een start en verkenning gemaakt met het opzetten van een Herstel Academie. Het doel hiervan is om een herstelplek voor veel meer mensen in de Achterhoek toegankelijk te maken. Plekken waar mensen laagdrempelige toegang hebben tot herstel ondersteuning, door, voor en met ervaringsdeskundigen. Als Stadskamer zien wij voor onszelf hierbij een grote rol in de regio weggelegd. Voor het project "Herstel Academie Doetinchem e.o." hebben we van het Oranje Fonds subsidie gekregen voor 3 jaar. Eind 2022 zit het eerste jaar van het driejarig project "Herstel Samen" erop. Daarmee sluiten we de opstart-, oriëntatie-, definitiefase af. We willen in samenwerking toe naar veel meer preventie en in het sociale domein mensen opvangen i.p.v. curatief en medisch. Herstel staat hierbij centraal. Hoe blijf ik mentaal gezond en hoe leer ik leven met mijn mentale kwetsbaarheid?

In 2022 zijn in Doetinchem de eerste stappen gezet richting het ontstaan van een Herstel Netwerk. Binnen het GEM veranderatelier "Herstelacademie", kwamen de deelnemers vanuit verschillende organisaties tot de conclusie dat er best al wat gebeurt op het gebied van (methodisch) herstel. En is met elkaar besloten om dat wat er is te verzamelen en bij elkaar te brengen in een Herstel Netwerk. Zo kunnen vanuit dit Netwerk verschillende mogelijkheden voor herstel vanuit de betrokken organisatie aangeboden worden. Mede omdat elke organisatie een eigen specialisatie en aanbod heeft. We bundelen hiermee onze krachten. In 2023 willen we hier publiciteit aan geven, het bereik vergroten en vanuit de GEM verkennen wat nodig is in onder andere financiële middelen, menskracht, opleiding om tot een herstelacademie te komen zodat inwoners van de regio gebruik kunnen maken van een herstel(plek) dichtbij in hun eigen gemeente. Een belangrijke schakel in het palet aan keuzes om met elkaar van ziekte (denken) naar gezondheid te gaan.

Na de oprichting van de Nederlandse Vereniging voor zelfregie en herstel (NVZH), waar de Stadskamer lid van is en ook medeoprichter toe is geweest hebben we in 2022 ook flink ingezet op aansluiting bij de landelijke ontwikkelingen m.b.t. herstel. De Stadskamer participeert in de Oranjefonds projecten "Herstel Dichtbij" (met Mind en het Instituut Publieke Waarden (IPW) en bij de GEM beweging samen met de gemeente Doetinchem en GGNet zoals hierboven nader beschreven. De Herstelacademie is ook een belangrijk onderdeel binnen de GEM. Samen met heel veel organisaties, professionals, ervaringsdeskundigen en inwoners werken we heel hard aan deze fantastische beweging!



Dorpskamer Oost-Gelre

't Weer in Lichtenvoorde en Groenlo

De kernbedoeling van ons werk.

De Dorps-/Stadskamer verbindt mensen in (kwetsbare) situaties en stimuleert hen om met behulp van wisselende activiteiten ondernemend te blijven en zich verder te ontwikkelen. We sluiten aan op de vraag van de bezoeker. Werken vanuit de bedoeling van de Stadskamer, maar ingaan op de behoefte van de inwoner van Oost-Gelre. Het is een inloopvoorziening.

Vanuit de kernwaarden

De collega's geven net als de bezoekers met hun eigenheid, eigenaarschap vorm aan de locaties. Een vaste groep collega's die op beide locaties 50/50 werkzaam zijn. Dus van beide locaties ben je op de hoogte van de bezoeker. Er zijn vaste invalcollega's waardoor er duidelijkheid is wie de bezoeker voor zich heeft. Hierdoor hebben de bezoekers en andere samenwerkingsorganisaties te maken met vaste gezichten.

Collega: We zien een groeiende vraag naar een plek als deze. We hebben hier geen beperking van dingen die we niet kunnen doen, omdat we geen vast aanbod hebben. We kijken naar de vraag van de bezoeker, en hoe we die kunnen beantwoorden. De bezoeker blijft daarbij zelf verantwoordelijk voor de invulling van de vraag. We helpen en ondersteunen, maar uiteindelijk ben je zelf verantwoordelijk

Gezien en Gehoord voelen

Kwetsbaarheid mogen laten zien -> Waar word je blij van -> Dat brengt waardoor je hier graag wilt komen, wat heb je ervoor nodig?

Bij de Stadskamer komen bezoekers binnen. 'Hey, wat fijn dat je er bent!'

Dat zijn meestal de eerste woorden die een bezoeker te horen krijgt.

Komt iemand voor de eerste keer, dan is naast de kennismaking, 'Waar word je blij van?' één van de eerste vragen die we stellen. Al kan het zomaar zijn dat degene dat misschien wel niet (meer) weet.

Collega: "We sturen al onze bezoekers een zelfgemaakte verjaardagskaart. Er wordt weer even extra aan je gedacht, terwijl dat soms jaren niet het geval is geweest. Mensen worden weer gezien en worden ook gemist als ze een paar keer niet geweest zijn. Hierdoor krijg je het gevoel dat je er weer bij hoort."

De bezoeker mag zijn kwetsbaarheid laten zien. We komen samen achter wat degene beweegt om naar de Stadskamer te komen. We onderzoeken dan wat degene ervoor nodig om te mee te kunnen doen.

Door gesprekken aan tafel, individueel of door het interessespel te spelen, komen we samen op het punt daar waar interesses liggen of waar iemand op áángaat. Dan gaan we op zoek naar wat ervoor nodig hebt om dat ook te kunnen doen. We faciliteren zodat er direct een stapje gemaakt kan gaan worden.

De actieve bezoeker en vrijwilligers geven heel duidelijk vorm aan de invulling en sfeer van de locaties. Het zich verbonden voelen, meedenken etc. Dat geldt voor iedere bezoeker die meedoet, iedereen kan zichzelf zijn binnen de kernwaarden van Stadskamer.

Op beide locaties is er: 'Samen Eten'. Dat vindt plaats op de dagen dat we een gehele dag open zijn. Je ziet dat mensen die normaal gesproken thuis alleen eten, aansluiting vinden bij het Samen Eten. We creëren daarmee de mogelijkheid om samen in gesprek te gaan en het samen tafelen weer te ervaren.

We merken dat de bezoekers beide locaties goed weten te vinden en van beide locaties goed weten wat ze er kunnen halen. Over en weer weten ze de locaties te vinden, onze bezoekers zijn zowel in Lichtenvoorde als Groenlo.

Dit jaar is er een appgroep ontstaan waar de bezoekers die het leuk vinden elkaar kunnen vinden, info/activiteiten kunnen delen. Het eigenaarschap ligt hier bij de bezoeker. We kunnen meekijken en hierin activiteiten delen.

Uit de regionale krant 'Achterhoeks Nieuws' maart 2022:

'... Dat iedereen welkom is, zie je ook terug als je de Dorps- of Stadskamer binnenwandelt. Vaak kletsen mensen gezellig weg met andere bezoekers van verschillende achtergronden en leeftijden. Want een plek waar je lekker laagdrempelig een bakkie kan doen, is een behoefte van alle tijden én van alle leeftijden.'

Den Diek Lichtenvoorde - Veilige plek

In de gang van de dag in Den Diek in Lichtenvoorde is een bepaalde structuur die van buitenaf niet direct zichtbaar is, maar voor de bezoeker wel voelbaar. Men start met een kopje koffie en een praatje, van daaruit waaien bezoekers uit naar andere plekken in het gebouw. Per lokaal vinden werkzaamheden of activiteiten plaats. De bezoeker kent deze plekken. Daarmee is ook de bedoeling van de 'Route van de vraag' ook begonnen. De één blijft bij het kopje koffie in de ene ruimte en vindt pas later in zijn route de weg naar het andere lokaal om bijvoorbeeld mee te doen aan creativiteit. De ander start meteen aan een bezigheid en wil zo snel mogelijk aan de slag. Soms zijn wij als coaches van belang om mee te gaan met de bezoeker en de verleiding naar de mogelijkheden te maken die de andere ruimtes bieden. Het tempo waarin dat gebeurt bepaalt de bezoeker zelf.

Vincentiushuis Groenlo - Invloed van een locatie

Stadskamer Groenlo zit bij het Vincentiushuis in. Dit is een kringloopwinkel waar wij als Stadskamer met een ruimte betrekken. Door de winkel, werkruimte, aanwezigheid van een keuken en de reuring van winkelbezoekers is er veel beweging. Dat brengt de bezoeker ook letterlijk in beweging. Er worden mogelijkheden gefaciliteerd en deze mogelijkheden worden gezien door bezoekers. Er is aansluiting bij de vraag van de bezoeker. De activiteiten passen zich aan op de plaats. We kunnen de bezoeker veel mogelijkheden bieden en ook zinvol werk in de kringloopwinkel. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: klussen, opruimen, was vouwen, puzzels uitzoeken en sorteren.

Je ziet dat door de verhuizing afgelopen jaar dat een plek heel duidelijk een eigen karakter heeft en de bezoeker zich aan de plek ook aanpast. De mogelijkheid om iets anders dan koffiedrinken/ praten/ een spelletje of activiteiten te kunnen ondernemen is afhankelijk van de ruimte en bestaande activiteit die een locatie biedt.

Creëren van gezelligheid, hapje, knusheid tijdens activiteiten

Bezoekers worden meegenomen in het bedenken en ondernemen van activiteiten. Vanuit de bezoekers is een aantal activiteiten ontstaan zoals het spel Exit Room, Bingo en een pub-quiz. Deze activiteiten worden maandelijks herhaald, omdat het werkt! De bezoekers zijn er enthousiast over om dit samen met ons of de stagiaire te organiseren. Het is erg gezellig wanneer de tafels aan elkaar worden geschoven, een chipje en een komkommertje op tafel worden gezet en er samen een bingo of pub-quiz wordt gespeeld. De bezoeker neemt actief deel aan de activiteit en komt er speciaal voor (terug).

Weerszijden

Sociale inclusie, meedoen mogelijk maken en elkaar ontmoeten!

Op onze locaties in Oost-Gelre is de gezamenlijke tafel onze "voorkeur".

Hier ontstaan de contacten, (gedeelde) interesses en projectjes wat meedoen mogelijk maakt. Activiteiten worden vaak ook al in afstemming met de bezoeker helder als we 'De route van de vraag' methodiek inzetten. Interesses worden dan besproken en hiermee kan hij/zij dan aan de slag. Soms ook samen zoals een schaakmaatje of wandelen

Eten is onze grootste verbinder.

Iedere donderdag wordt er bij De Dorpskamer door een vrijwilliger en bezoekers een lunch bereid die vaak bestaat uit een verse kop soep en een sandwich.

Op vrijdag wordt er bij De Stadskamer in Groenlo een uitgebreide maaltijd gekookt. Hier zijn 2 vaste vrijwilligers aan verbonden en sluiten er regelmatig bezoekers aan om ook een handje te helpen in de keuken. Omdat ook de Nieuwe Nederlanders zich hier steeds meer bij betrokken voelen worden de maaltijden vaak halal bereid.

Naast de vaste keukenmomenten ontstaan er ook spontane baksels op de dinsdagochtend en dinsdagmiddag.

Het bakken op de dinsdagmiddag is een project bij de Dorpskamer. Met het bestuur van Den Diek hebben we de afspraak gemaakt dat wij verse koekjes voor bij de koffie gaan bakken. Hier kunnen andere huurders heerlijk van genieten, dat maakt het kopje koffie extra lekker. Onze bezoekers krijgen regelmatig een compliment en van deze waardering groeien ze!



De bewustwording van wat het allemaal kost is ook een onderdeel.

Met elkaar een boodschappenlijstje maken en de boodschappen doen met een strak budget. Dat je met een klein budget gezonde, lekkere maaltijden op tafel kan zetten en dat een vers koekje zelfs nog goedkoper is dan in de verpakking, zijn mooie ontdekkingen.

Onze voorkeur is aan tafel

De ontmoeting, het kopje koffie en het praatje maakt de eerste verbinding.

Het ontdekken van gedeelde interesses en elkaar vinden door samen te werken of de gesprekken aan tafel. Bezoekers weten elkaar te vinden en zijn nieuwsgierig wie je bent.

Dikwijls komt een bezoeker een eerste keer met begeleiding kennismaken.

Dit zijn organisaties die binnen de gemeente Oost-Gelre bekend zijn en die wij als Stadskamer inmiddels ook kennen. Denk hierbij aan instanties als Sius, Hierzorg. Om de verbinding met deze organisaties te houden delen we maandelijks onze activiteitenkalender met hen. Ook het sociaal team nemen we hierin mee. Zoals hierboven genoemd is de activiteitenkalender één van de onderdelen die samenwerkingen heeft versterkt. Afgelopen jaar hebben we ook verschillende plaatselijke ondernemers betrokken door artikelen bij hen af te nemen.

Zoals:

- 1 Kerstpakketten van de Lindeboom uit Harreveld.
Dit betekende dagbesteding voor de Lindeboom en hele mooie pakketten voor ons.
- 2 Schorten voor onze keukenbrigade via Theo Lurvink uit Lichtenvoorde.
Maar ook voor arbeidsmatige activiteiten maakten we een nieuwe verbinding.
- 3 Het bedrijf Lesli uit Lichtenvoorde gaf ons de opdracht om enveloppen in orde te maken voor één van hun klanten.

Er is een samenwerking met Lyfstyle uit Lichtenvoorde, waar we tasjes voor bedrukten.

Als wederdienst krijgen onze bezoekers een workshop kleding en kleur.

Er werden ook weer mooie kaarten met bloemenzaadjes ingepakt voor "Marieke heeft een Missie". We krijgen als wederdienst hiervoor een insectenhotel en bloemenzaadjes voor een tuintje bij Den Diek. Via Fijnder ontvangen we het arbeidsmatige werk waar vooral de Nieuwe Nederlanders blij mee zijn. Ze ontmoeten elkaar en delen op dat moment dezelfde interesse. We hebben meeholpen met het organiseren van de Kennismarkt Voorliggende Voorzieningen Oost Gelre in oktober. Deze kennismarkt was toegankelijk voor alle professionals werkzaam in het voorliggende veld.

Onze bezoekers hebben geholpen met het maken van het welkomstbord bij de voorkeur, het vouwen van 100 kraanvogels met daaraan een bedankkaartje voor alle aanwezigen én 2 Dorpskamer-dames waren gastvrouwen die alle mensen van harte welkom heetten en bedankten voor hun komst.

Naast het organiseren van deze kennismarkt was het dé gelegenheid om nader kennis te maken met de vele organisaties en initiatieven die een stand bemanden. Uitwisselen en elkaar spreken en nieuwe gezichten ontmoeten. Enorm waardevol en voor herhaling vatbaar!

DORPSKAMER 2.0

Onze voorliggende inloop biedt ruimte aan mensen met beginnende dementie.

De kracht ligt in het gewoon kunnen meedoen. We vertellen er graag wat meer over.

Mensen met dementie komen net als onze bezoekers van de reguliere Dorpskamer binnenlopen.

De drempel is laag en het contact daardoor ongedwongen.

Het vraaggericht werken maakt dat we op maat kunnen aansluiten op al onze bezoekers.

Voor mensen met (beginnende) dementie is dit belangrijk. Naar hen luisteren, interesses peilen en daarmee oprechte aandacht geven is in de wereld van dementie niet een vanzelfsprekendheid.

Vaak wordt er voor jou beslist en ingevuld, terwijl mensen met dementie nog heel goed weten wat ze wel en/of juist niet willen. Het verleiden tot het oppakken van een activiteit waar ze affiniteit mee hebben maakt dat we regelmatig een glimlach op het gezicht van onze 2.0 bezoekers zien.

Gewoon kunnen meedoen zonder een stempel te krijgen, in een omgeving die nog tot afstand is van hulpverlening en zorginstelling. Activiteiten in ons kunstlokaal, meedoen met onze wandelgroep, het praatje aan tafel en helpen met de voorbereidingen van de lunch en het afwassen. Meedoen met dat zoals ze kennen van thuis.

Dat we daarnaast de mantelzorger, vaak de partner, ontzorgen is een grootgoed. We bemerken hun dankbaarheid voor eigenheid en eigenaarschap. De zo gewone alledaagse dingen die bij ons aandacht krijgen. De partner is vaak ontroerd als we de verhalen en foto's delen.

Een mooi voorbeeld is dat onze 2.0 bezoekers vaak ook al te maken hebben met de reguliere dagopvang.

Bij deze reguliere dagopvang doen ze mee met de groep, is er minder ruimte voor het individu en haken ze hierdoor sneller af. Een partner vertelde ons hoe dikwijls hij een telefoontje kreeg dat het niet ging of dat zijn partner was weggelopen.

We zijn dankbaar met dat wat we Dorpskamer 2.0 kunnen bieden. Het vertrouwen dat we krijgen van naasten. Als we naar 2022 kijken hebben we door diverse omstandigheden afscheid moeten nemen van een aantal vaste 2.0 bezoekers. Uitstroom naar een nieuwe woonvoorziening, omdat er meer zorg nodig is en het overlijden van een paar trouwe bezoekers zijn de oorzaak van een terugloop.

De kans om Dorpskamer 2.0 weer wat meer onder de aandacht te brengen door een ontwikkelplek te worden, hebben we als een positieve input ervaren.

De inspiratiewijzer dag invulling bij dementie Achterhoek is een mooi naslagwerk geworden waarin naast de Dorpskamer 2.0 de diverse voorliggende inloopvoorzieningen in beeld zijn gekomen.

Daarnaast zijn we trots dat we begin 2023 zijn benaderd voor een interview door ZonMW om wat meer over Dorpskamer 2.0 te vertellen voor een artikel welke geplaatst is op de online Inspiratiewijzer Dementie van ZonMw, Alzheimer Nederland en Movisie, editie 2023. Komend jaar zullen we gaan inzetten op "kunstlokaal".

Meedoen met (en door) kunst en ook voor de hoger opgeleiden met een passend aanbod te komen. Denk hierbij aan lezingen, muziek en "brein-momenten" zoals kaarten, kruiswoordpuzzels en memory spellen.

Aandacht hiervoor en het delen van het programma binnen het Netwerk Ouderen en ook het sociaal team zal op de hoogte worden gehouden.

Het versterken van samenwerkingen zoals met Careaz, Buurtzorg en andere zorg gerelateerde organisaties om onze laagdrempelige zinvolle dag invulling onder de aandacht te brengen.

Hierin samenwerken zodat er voor alle inwoners van Oost-Gelre een passende plek is, waar ze zich gezien en gehoord voelen en gewoon kunnen blijven meedoen!

Weerstaan

Aandacht voor de 6 dimensies van positieve gezondheid.

Het accent ligt bij positieve gezondheid niet op ziekte.

De focus is op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt.

Met een cijfer geven we aan hoe wij vinden dat deze dimensie tot zijn recht komt op onze werkplek

1. Dimensie: lichaamsfuncties cijfer 8

Medische feiten, medische waarnemingen, fysiek functioneren, klachten en pijn, energie

We zijn hier volop aan het inzetten op lichaamsfuncties

Wandelen op dinsdagmiddag, donderochtend, vrijdagmiddag en zaterdagochtend.

Samen eten op vrijdag en samen aan de soep op donderdag.

We zijn bezig met gezonde voeding en de vrijwilliger van 'Samen Eten' neemt ook andere bezoekers mee in het koken. Regelmatig wordt de sjoelbak gepakt en bewegen we op de vrijdagmiddag op muziek.

2. Dimensie Mentaal welbevinden cijfer 6

Cognitief functioneren, emotionele toestand, eigenwaarde/zelfrespect, gevoel controle te hebben, zelfmanagement en eigen regie, veerkracht

Er is nog mogelijkheid om te groeien met de bezoekers samen en individueel.

Mensen hebben meer vertrouwen gekregen, als je kijkt naar vorig jaar is er een verbetering ontstaan. Mede doordat corona geen issue meer was op onze locaties. Dat zie je terug op de groep door dat het meedoen gegroeid is.

3. Dimensie: zingeving cijfer 6

Doelen/idealen nastreven, toekomstperspectief, acceptatie

Er is groei. We merken dat er weer een stijgende lijn is in de zingeving. Maar dat negatieve zaken vanuit de media en de wereld nog wel meespelen. Wel iets meer op de achtergrond maar heeft nog zeker invloed op onze bezoekers.

We proberen een zinvolle dag te creëren in gezamenlijkheid met de bezoekers.

Vanuit de inbreng en interesses.

Actief meedenken en komen tot een beweging, maar er is nog veel passiviteit.

We hopen dat we van de passiviteit nog meer in de activiteit gaan komen.

Zinvol leven, vertrouwen hebben en dankbaarheid zie je meer terug bij de bezoekers dan vorig jaar.

4. Dimensie: kwaliteit van leven cijfer 5

Kwaliteit van leven/welbevinden, geluk beleven, genieten, ervaren gezondheid, lekker in je vel

Het fundament wiebelt in de basis.

Dit is natuurlijk te verklaren omdat we immers te maken hebben met een kwetsbare doelgroep.

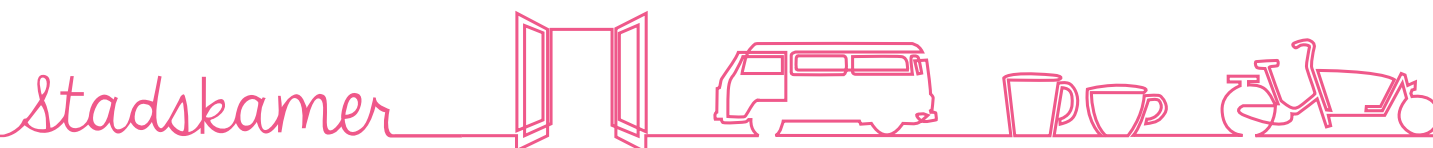
Regelmatig verdwijnt er wel een bouwsteentje door een situatie waar ze op "aangaan".

Herstel vanuit vertrouwen ... dat is wat we bieden bij de Stadskamer.

5. Dimensie: meedoen cijfer 8

Sociale en communicatieve vaardigheden, betekenisvolle relaties, sociale contacten, geaccepteerd worden, maatschappelijke betrokkenheid, betekenisvol werk

Mensen voelen zich betrokken. Ideeën worden serieus genomen. Aan tafel wordt er een veiligheid gecreëerd als fundament om mee te kunnen doen. Kwetsbaarheid mag er zijn. Herstel kan versterkt worden door meedoen, meedoen betekent dat er naar elkaar geluisterd wordt en dat je erbij hoort. Vanuit samen doen. Er ontstaan sociale contacten en er andere input.



6. Dimensie: dagelijks functioneren - cijfer 4

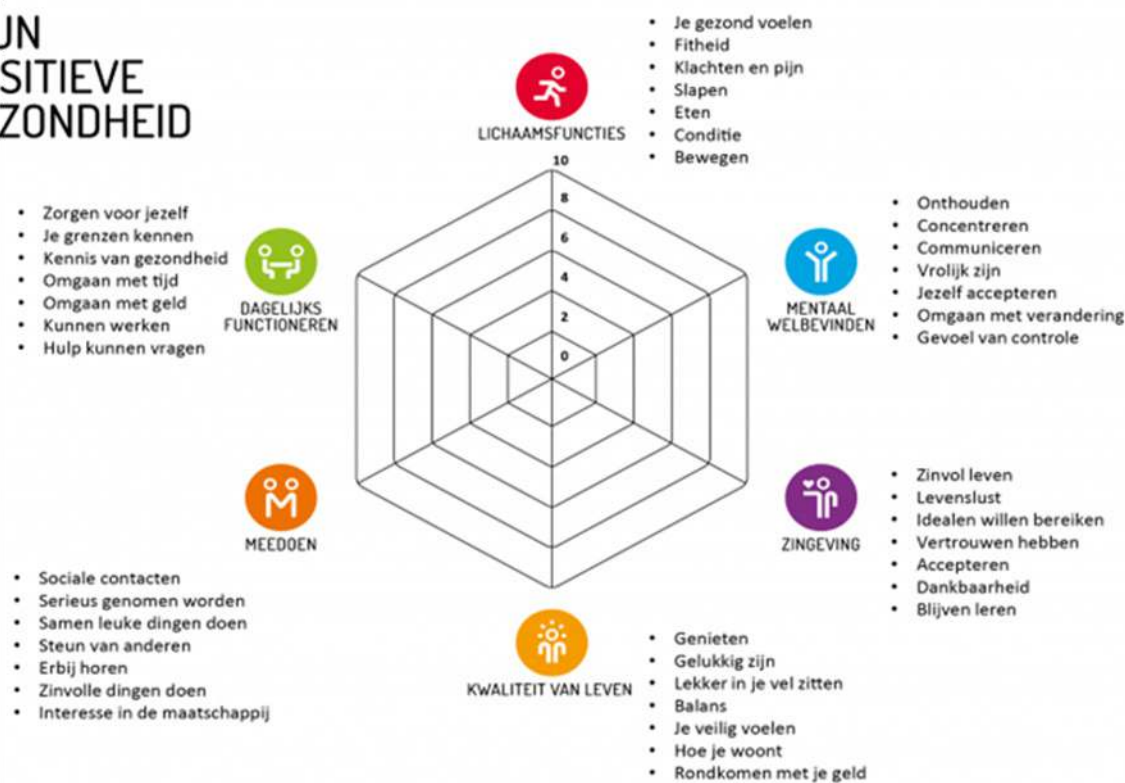
Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL), instrumentele ADL, werkvermogen, health literacy

Onze bezoekers hebben veel moeite met hun dagelijks functioneren. Er is vaak geen eigen inzicht.

Ze hebben hier hulp bij nodig, schuldhelpmaatjes, vroeg signalering, of het sociaal team.

Alle andere dimensies hebben invloed op het dagelijks functioneren. Als daar een positieve gezondheid is zullen de bezoekers ook weer meer voelen.

MIJN POSITIEVE GEZONDHEID



Institute for Positive Health (IPH) | mijnpositievegezondheid.nl | Gespreksinstrument 1.0

We kunnen binnen onze locatie niet zozeer verbeterpunten noemen.

Het gaat ons meer om het bewustzijn creëren dat je open en eerlijk mag zijn, zonder een ander te kwetsen. Het leren van elkaar, ook al is het in alle kwetsbaarheid.

Het 'durven delen' en merken dat er meer mensen zijn die in een soortgelijke 'shit' zitten waar jij je op dit moment in bevindt.

Een succeservaring vinden wij toch zeker dat er openlijk werd gepraat over ervaringen rondom een opname. De tegenslagen die hiermee gepaard gingen, maar ook zeker het succesverhaal dat het tóch weer lukte om mee te doen.

Het vertrouwen dat de bezoekers voelden om dit met elkaar te delen zegt iets over onze plek.

Dat een plek zoals in Oost-Gelre nodig is, waar mensen met verhalen elkaar ontmoeten en mogen zijn.

Weerbestendig

Werken vanuit onze kernwaarden:

eigenwaarde, eigenaarschap, gezamenlijkheid en groei- en ontwikkeling.

Hieronder worden onze kernwaarden uitgelegd aan de hand van het verhaal van onze bezoeker 'F'.

Eigenheid

Wij staan open voor de inbreng die F. met zich meebrengt en inbrengt. Wat begon met creatieve workshops is uiteindelijk veranderd in administratieve taken. Ze heeft aangegeven de workshops niet meer te willen doen en haar vraag werd of ze administratieve zaken kon gaan doen. Wij hebben daarin meebewogen. Doordat zij zich begrepen en gezien voelt, durft ze ook heel goed aan te geven wat ze wil en wat ze graag wil doen.

Wij staan open voor haar inbreng en hierdoor voelt zij zich begrepen en gezien en kan ze daardoor ook groeien

Eigenaarschap

Soms lukt het niet om naar de Stadskamer te komen.

Mede doordat ze een aantal verantwoordelijkheden heeft, heeft ze in overleg met ons ervoor gekozen om bepaalde taken thuis te doen. Het is soms ook gewoon fijn om zaken thuis te doen in je eigen omgeving. Ze geeft aan dan juist de rust en de ruimte te hebben om deze taken te doen en dat lukt minder goed op de locatie. Ze neemt daarin eigen regie.

Gezamenlijkheid

Alles gaat in overleg en ook op eigen initiatief. Ze heeft het verlangen om mee te doen en haar kwaliteiten goed in te kunnen zetten. Wij kunnen haar uitdagen en ondersteunen waarin zij aangeeft wat ze graag wil.

Collega: "Mensen zijn druk en als je bijvoorbeeld zelf even niet zo lekker gaat, kan het zijn dat je wat aanspraak mist. Een bezoekje van de buurvrouw of een praatje bij de bakker. Daar is de Stadskamer voor. Het kan gaan om alleen even een bakkie koffie doen samen. En voor wie meer wil, zijn er altijd wel mensen die een spelletje willen doen of samen creatief bezig gaan," vervolgt ze. Hoe dan ook is het de bedoeling dat mensen altijd welkom maar tot niets verplicht zijn.

Niets moet, maar er is van alles mogelijk."



Groei & ontwikkeling

Voor andere bezoekers kan zij een voorbeeldfunctie hebben. In de gesprekken met haar kwam naar voren dat ze heel graag creatieve workshops zou willen geven. Ze heeft een jaar lang andere bezoekers meegenomen in verschillende vormen van creatieve opdrachten. Ze groeide in het contact, vertellen en laten zien en liet daarmee bezoekers meedoen. Allerlei vormen van creativiteit kwamen aan bod. Maandelijks deed een vast clubje bezoekers mee aan haar workshops. Totdat dit klaar was voor haar, ze was opzoek naar andere mogelijkheden die bij de Stadskamer voor haar lagen. Ze zag wat we aan het doen waren en zag dat wij daar ook hulp bij konden gebruiken. Zoals het maken van de koffiekaarten voor vrijwilligers, het opmaken van de kas en de uren van andere vrijwilligers noteren in het vrijwilligersportaal. Zo heeft ze een groei gemaakt vanuit haar eigen behoefte naar het zien van de behoefte van de Stadskamer. Het is voor haar en voor ons een mooie wisselwerking geworden, ontstaan vanuit haar talenten. Door die talenten te zien kan ze voor ons en voor de andere bezoeker heel erg zinvol zijn. En is het voor haar een zinvolle dag invulling.

Weersvoorspelling

Onze plannen voor komend jaar

Bij De Dorpskamer in Lichtenvoorde willen we ons arbeidsmatige aanbod wat uitbreiden om meer afwisseling te kunnen gaan bieden. Je kan hierbij denken aan werken met hout of het inpakken van artikelen. Beide zijn vanuit de vraag van bezoekers ontstaan.

Voor De Dorpskamer en Dorpskamer 2.0 zal er een Kunstkamer komen.

Er wordt iedere donderdagochtend gewerkt met het miniatelier van waaruit nieuwe vaardigheden ontstaan en bezoekers gaan ontdekken van welk kunstactiviteit ze het meest blij worden.

Ze worden gefaciliteerd, verleid en uitgedaagd door onze kunst-collega Dorian.

Bewegen is ook volop in beweging.

Het wandelen gaat ondersteund worden door een wandelcoach om onze bezoekers te verleiden iedere week de wandelschoenen aan te trekken en het doorgaans veilige rondje wat meer uit te comfortzone te halen. Dit zorgt voor een nieuwe uitdaging en zal daardoor bezoekers ook enthousiast gaan maken.

Na de gezonde maaltijd op vrijdag bij De Stadskamer in Groenlo is bewegen en wandelen ook een nieuwe invulling van de middag Naast dat onze vaste bezoekers kunnen aansluiten hopen we dat inwoners vanuit Lichtenvoorde ook hun weg weten te vinden richting Den Diek en het Vincentiushuis.



Herstelgericht

De plannen voor De Kunstkamer en de peer-to-peer gesprekjes aan tafel gaan bijdragen aan het herstel gericht werken. Herstellen begint bij jezelf en bij De Stadskamer vind je de plek waar ruimte is voor jou.

Nieuwe Nederlanders

We geven onze Nieuwe Nederlanders meer de ruimte om invulling te gaan geven aan hun activiteiten. Zo zullen er meer kookmomenten voor hen ingepland gaan worden. Ze kunnen op deze manier hun tradities met ons delen. Ook is er interesse in hun taal. We willen graag van hen leren om naast het feit dat zij Nederlandse taal leren, wij ook nieuwsgierig zijn naar de Arabische taal.

Ook voor het handwerken en werken achter de naaimachine krijgen ze de ruimte.

2.0 academie

Om ook de mensen met dementie die hoger opgeleid zijn te bereiken starten we in 2023 met een academie 2.0. Een breinmoment dat op diverse manieren aangeboden kan gaan worden.

Denk hierbij aan een lezing over de natuur, een boeklezing, puzzelen, kaarten, iemand uit het bedrijfsleven vertelt over zijn werk of luisteren naar muziek.

Het hoeft lang niet altijd door iemand van buitenaf ingevuld te worden.

Mensen met (beginnende) dementie kunnen vaak nog mooie verhalen vertellen vanuit hun werk of hobby's ... Dus ook hier zullen we aandacht voor hebben!

We willen het contact met het sociaal team in het gezamenlijk contact met bezoeker meer op pakken. Het sociaal team is op 2 dagdelen nauw betrokken bij de Dorps-Stadskamer.

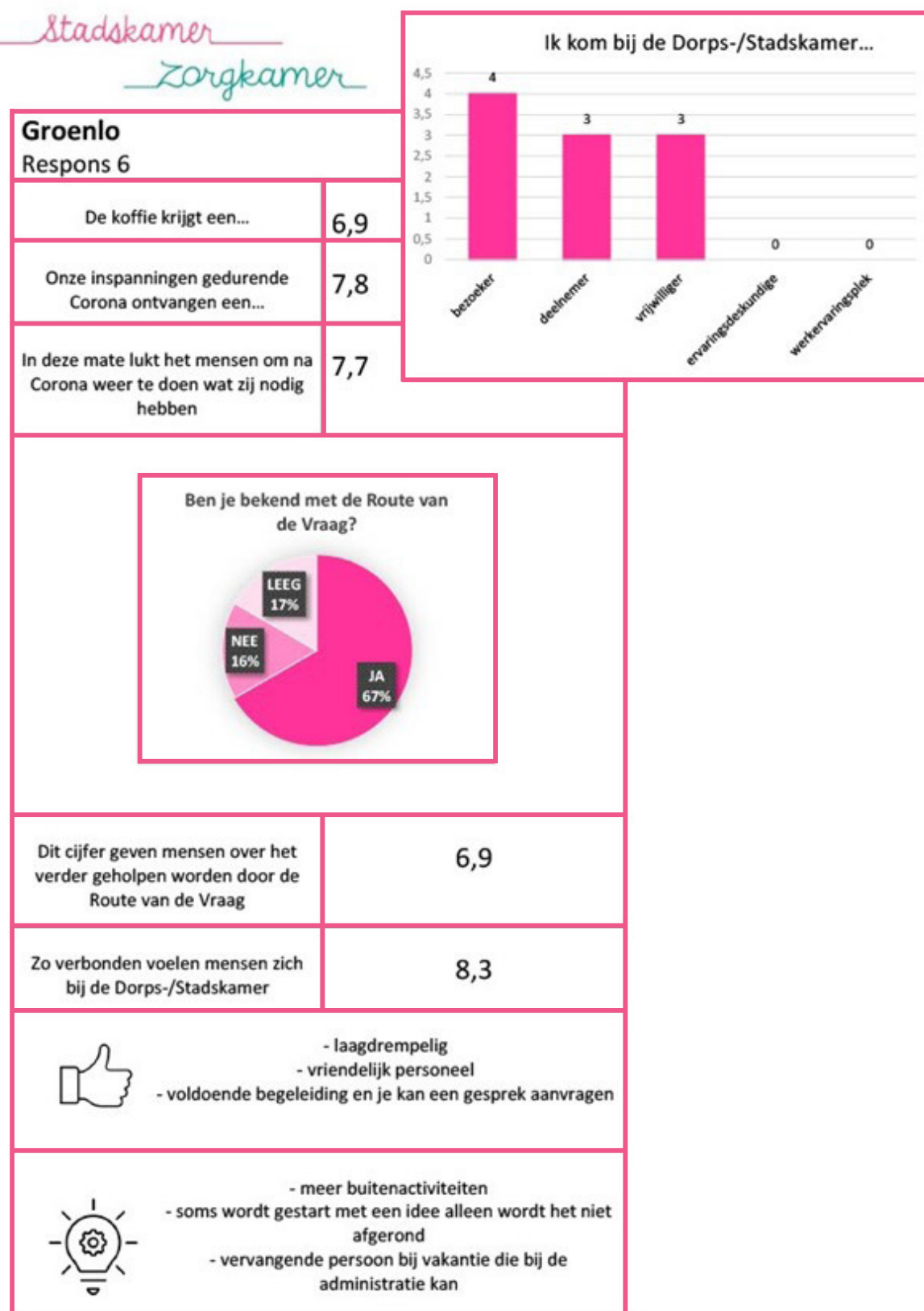
Ze zijn op de dinsdag- en donderdagochtend aanwezig op de locaties waar wij op dat moment ook open zijn. Het over-en-weer contact zo laagdrempelig maken voor onze bezoekers.

Maar ook zeker voor ons als team heel prettig wanneer we een korte vraag hebben of wanneer we iets signaleren, is het fijn om goed –en regelmatig contact te hebben.

Het sociaal team regelmatig aan tafel uitnodigen voor het Samen Soepen en Samen Eten staat op de planning. We verstevigen hiermee het contact en weten elkaar hierdoor nóg beter te vinden.

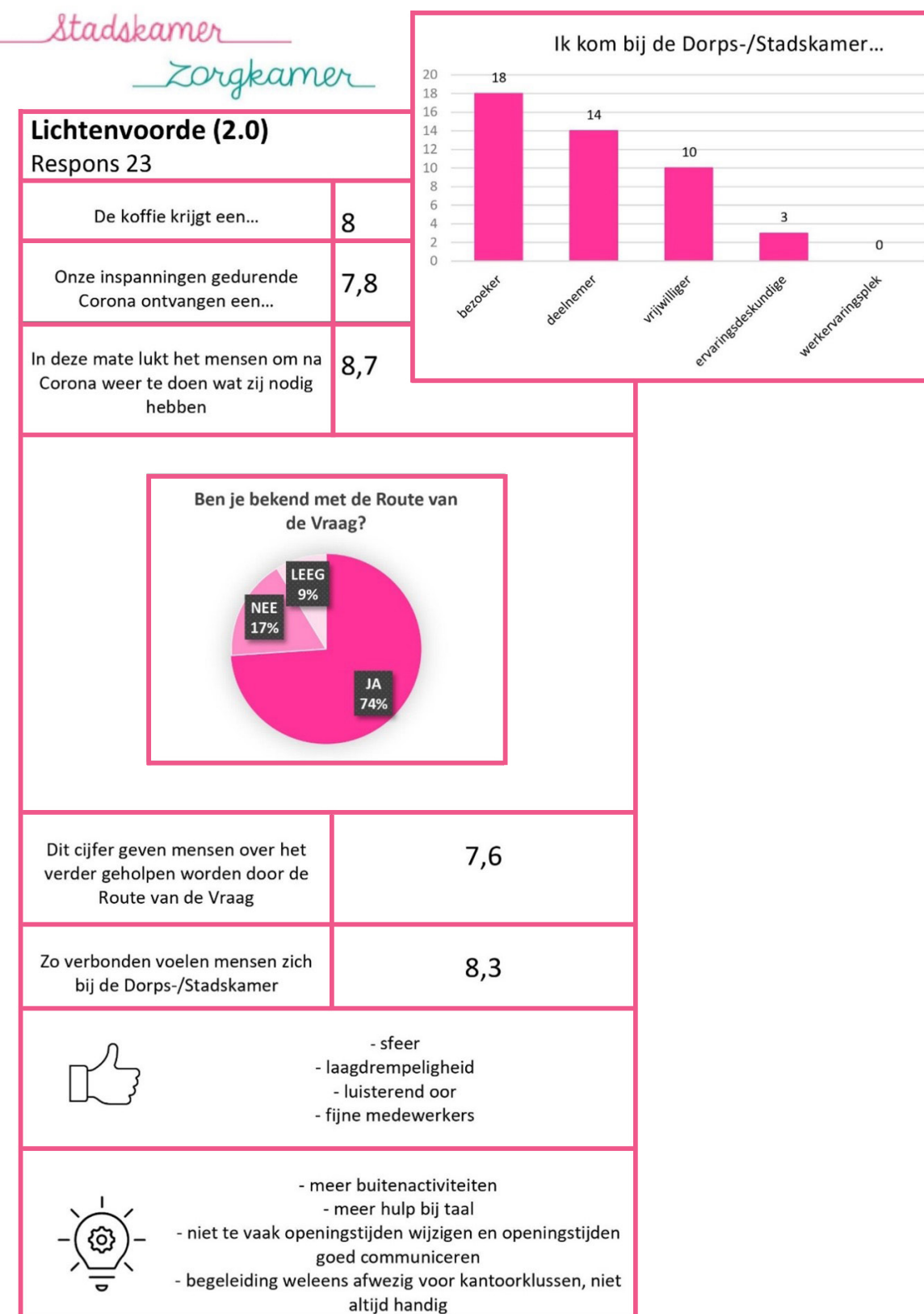


Klanttevredenheidonderzoek Groenlo



Klanttevredenheidsonderzoek 2022

Klanttevredenheidonderzoek Lichtenvoorde



Klanttevredenheidsonderzoek 2022

BEMOEIZORG

't Weer bij Bemoeizorg

De kernbedoeling van ons werk.

Bemoeizorg is een vorm van zorg voor mensen die hulp nodig hebben, maar die hulp niet accepteren. We noemen deze mensen: 'zorgmijders'. Het is natuurlijk vreemd om zorg op te dringen. Gewoonlijk is het zo dat iemand die zich ziek voelt, naar een dokter of hulpverlener gaat om zich te laten helpen. Als de persoon in kwestie zich niet wil laten helpen, dan staat hem/haar dat natuurlijk vrij. Er is echter een uitzondering: als de persoon in kwestie niet vindt dat hij/zij hulp nodig heeft, maar dit duidelijk wel aan de orde is dan komt bemoeizorg om de hoek. Dan is het voor ons als bemoeizorg medewerkers de kunst om contact te maken met de persoon en het vertrouwen op te bouwen. Stadskamer bemoeizorg werkt met inzet van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigheid geeft een andere laag in het contact maken met mensen en de mogelijkheid om het echt samen te doen. Een ervaringsdeskundige kan letterlijk zijn of haar levenservaring inzetten om contact te maken van mens tot mens. De benadering is dan juist niet vanuit de hulpverleningskant dit kan een allergische reactie opwekken bij personen die al voor langere tijd meerdere organisaties en hulpverleners gezien hebben. Juist de menselijk kant zorgt ervoor dat de persoon zich begrepen voelt. Het maakt het besef dat het iedereen kan overkomen en dat er ook een andere uitkomst kan zijn. Het voorbeeld dat het wel kan en dat het leven wel een andere wending kan nemen maakt het dat de motivatie toeneemt en er een perspectief is.

Onze locatie is in beweging doordat wij op de fiets, lopend of met de auto onderweg zijn naar mensen of locaties van de Stadskamer of van andere instanties. Wij reizen van het oosten naar het westen, het zuiden en het noorden van de Achterhoek. Ondanks dat wij veel in beweging zijn hebben wij wel een vaste locatie waar mensen ons kunnen vinden namelijk Dr. Hubernoodtstraat 22 te Doetinchem.

Weerszijden

Sociale inclusie, meedoen mogelijk maken en elkaar ontmoeten!

Meedoen met de bemoeizorg voor deelnemers is soms een uitdaging, omdat er weerstand kan zijn tegen hulpverlening. Dat kan nogal weerbarstig zijn. Wij blijven contact zoeken en is het elke keer onze uitdaging om contact te krijgen, op te bouwen en te behouden maar pas los te kunnen laten als iemand weer is aangehaakt bij een passende hulpinstantie. Veel op pad te gaan en steeds weer opnieuw een praatje maken met de mensen op straat die zorgmijders zijn. Op deze manier komen ze langzaam onze kant op. Bemoeizorg is: niet opgeven en een hele lange adem hebben. Hopen op een zonnig moment.

Onze werkplek is deels onderweg en deels vanuit de locatie Dr. Hubernoodtstraat in Doetinchem. Mensen ontmoeten ons om verschillende redenen. Een reden kan zijn dat iemand hulp nodig heeft en ons vindt via de site of door mond tot mondreclame. Het kan ook zijn dat een persoon doorverwezen is naar ons door bijvoorbeeld gemeente, woningbouw of huisarts. Een andere reden kan zijn dat de persoon zich zorgen maakt om iemand anders die hulp nodig heeft. Het kan zijn dat wij een melding hebben ontvangen en de persoon bezoeken aan huis of andere plek waar diegene zich bevindt.

Wij proberen bij instanties waar wij nog niet bekend zijn een afspraak te maken om onszelf voor te stellen en onze werkwijze uit te leggen. Deze nieuwe contacten constant blijven opzoeken is belangrijk, omdat er dan sneller geschakeld kan worden tussen verschillende instanties. Onze kracht ligt in het letterlijk contact maken en bezoeken af te leggen om zo de contacten warm te houden.

Met onze reguliere partners zoals: Iriszorg, Buurtplein, sociaal teams, gemeenten in de Achterhoek, Woningbouw, Leger des Heils, huisartsen en Laborijn e.d. hebben wij regelmatig contact door overleggen of op casusniveau besprekingen te houden.

Weerstaan

Aandacht voor de 6 dimensies van positieve gezondheid.

Het accent ligt bij positieve gezondheid niet op ziekte.

De focus is op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt.

Met een cijfer geven we aan hoe wij vinden dat deze dimensie tot zijn recht komt op onze werkplek.

1 Lichaamsfuncties Cijfer: 4

Medische feiten, medische waarnemingen, fysiek functioneren, klachten en pijn, energie

2 Mentaal welbevinden Cijfer: 3

Cognitief functioneren, emotionele toestand, eigenwaarde/zelfrespect, gevoel controle te hebben, zelfmanagement en eigen regie, veerkracht

3 Zingeving Cijfer: 4

Doelen/idealen nastreven, toekomstperspectief, acceptatie

4 Kwaliteit van leven Cijfer: 2

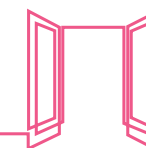
Kwaliteit van leven/welbevinden, geluk beleven, genieten, ervaren gezondheid, lekker in je vel zitten, levenslust, balans

5 Meedoen Cijfer: 3

Sociale en communicatieve vaardigheden, betekenisvolle relaties, sociale contacten, geaccepteerd worden, maatschappelijke betrokkenheid, betekenisvol werk

6 Dagelijks functioneren Cijfer: 2

Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL), instrumentele ADL, werkvermogen, health literacy



Weerbestendig

Werken vanuit onze kernwaarden: eigenwaarde, eigenaarschap, gezamenlijkheid en groei- en ontwikkeling.

Bemoeizorg is een bijzondere tak van de Stadskamer.

Een mooie toevoeging aan onze organisatie waar we onze kernwaarden zeker niet laten verdwijnen als sneeuw voor de zon!

Onze benadering -ofwel werkwijze- van de Bemoeizorg is juist opzoek gaan naar: 'Wat maakt deze persoon nou tot wie hij of zij is? Wat vindt diegene nou belangrijk in zijn of haar leven?' Wij benaderen mensen op elke plek of het nu letterlijk op de straat is of in een huis. Wij zetten daarom ook breed in met betrekking op tijd, wij zijn zowel vroeg in de ochtend, overdag of 's avonds op pad net waar de persoon het beste bij gebaat is. Wij hebben geen oordeel over de situatie waarin iemand zich bevindt maar vinden de eigenwaarde belangrijk.



Eigenaarschap komt terug doordat wij samen met de persoon opzoek gaan naar welk pad diegene wil bewandelen en niet wat wij denken dat er moet gebeuren. Zo houdt iemand eigen regie over zijn of haar situatie. Wij geven wel adviezen aan mensen maar uiteindelijk ligt het besluit om te handelen bij de persoon. Wel zullen we contact blijven behouden totdat wij de persoon aan de juiste instantie hebben aangehaakt. Het kan ook zijn dat wij door een paar korte bezoeken de persoon in kwestie zelf hebben kunnen helpen.

Gezamenlijkheid komt terug in het stuk dat wij opzoek gaan naar de verbindingen leggen met familie, vrienden, burens of andere betrokkenen zoals een huisarts of wijkagent. In de bemoeizorg is dit een belangrijke schakel, omdat in de gezamenlijkheid meer bereikt kan worden. Een casus breed dragen zorgt ervoor dat de verantwoordelijkheid gedeeld wordt. Uiteindelijk willen wij mensen laten groeien en ontwikkelen, maar wel op hun eigen manier zodat het ook iets blijvends of toepasbaar is. Soms is het om naar een nieuwe stap toe groeien al een hele stap op zich. Wij binden daarom ook geen tijd aan een persoon of persoonlijke doelen, voor ons gevoel laten wij pas los op moment dat het mogelijk. Als wij weten dat iemand de juiste hulp heeft gekregen of krijgt van een instantie of alleen verder kan, laten we het los. Daarnaast houden wij nog contact door af en toe in te checken hoe het gaat.

Weersvoorspelling

Onze plannen voor komend jaar

We willen bemoeizorg in deze vorm graag met elkaar continueren. Wij zetten daarbij in 2023 in op een aantal speerpunten. Daarmee willen we een groter netwerk creëren, sneller kunnen schakelen met diverse partijen om de doorstroom vanuit de bemoeizorg soepeler te laten verlopen.

Hiervoor is een aantal actiepunten om dit in 2023 verder te kunnen ontwikkelen: promotie (wat is de pilot en voor wie), netwerken, schakelen met gemeenten met betrekking tot knelpunten, regionaal op pad, interactie met zorgkantoor, zorgaanbieders en reclassering.



In 2023 streven wij ernaar om ons netwerk en onszelf als Stadskamer in het kader van bemoeizorg bij diverse partijen een completer beeld te creëren over wat wij doen en hoe onze werkwijze in elkaar zit. Door meer promotiemateriaal te ontwikkelen en onder andere een promotiefilm te maken met verschillende casuïstiek is het te begrijpen voor alle lagen van de maatschappij en houden wij rekening met onder andere laaggeletterdheid.

Met de knelpunten die wij (en de doelgroep) rondom bemoeizorg ervaren willen we in 2023 bruggen slaan tussen de overheid (bijv. Buurtplein, Laborijn, Gemeente en Reclassering) en de doelgroep in de Achterhoek. Cruciaal zijn hierbij de overleggen en contactmomenten met de diverse partijen. Knelpunten worden bespreekbaar gemaakt. Daartoe is het belangrijk dat de rollen die partijen spelen verduidelijkt worden, waarmee de verantwoordelijkheid terug kan worden gelegd per casus bij de juiste persoon (indien noodzakelijk en van toepassing). Het gaat om regievoering. Wij merken in de praktijk dat het per casus van belang is dat er van de verschillende partijen die erbij betrokken zijn, één iemand de casus leidt. En dat de andere partijen de verantwoordelijkheid (gaan) nemen op hun stukje van de casus. Wij zijn vooruitstrevend in het leggen van contacten of sleutelfiguren onder andere binnen het zorgkantoor of reclassering ambtenaren. De rolverdeling is per casuïstiek verschillend en daarbij is maatwerk leveren essentieel. De Stadskamer doet dit voorliggend vanuit bemoeizorg, andere aanbieders stimuleren wij om hun rol op te pakken en daarmee de samenwerking in het belang van de inwoner zo optimaal mogelijk te maken.

Weercijfers

Totaal aantal trajecten Stadskamer Bemoeizorg: 58

Lopende trajecten: 18

Toelichting: Stadskamer is in contact met cliënt of probeert in contact te komen.

Vinger aan de pols: 10

Toelichting: cliënt is nog in beeld, heeft geen behoefte aan regelmatig contact maar stadskamer blijft betrokken om vinger aan de pols te houden en eventueel toe te werken naar hulpverlening. De ene keer neemt de client het contact op en een andere keer de stadskamer.

Einde zorgvraag: 10

Toelichting: ondersteuningsvraag is niet meer aan de orde

In zorg bij GGnet: 0

Toelichting: client is uitgestroomd naar GGnet

In zorg bij iriszorg: 6

Toelichting: client is uitgestroomd naar iriszorg

In zorg bij JOD: 0

In zorg bij beschermd wonen vorm: 5

Toelichting: client is uitgestroomd naar een bescherm wonen vorm.

Uitgestroomd naar land van herkomst: 3

Toelichting: client is uitgestroomd door terug te keren naar land van herkomst.

Uitgestroomd naar detentie: 5

Toelichting: cliënt is in huis van bewaring, het traject is dan bevroren.

Overleden: 1

Toelichting: client is overleden

Aanvraag gemeente

Daklozen gemeente Doetinchem: 28 trajecten

Gemeente Oude IJsselstreek: 3 trajecten

Gemeente Berkelland: 1 traject

Gemeente Bronckhorst: 1 traject

Gemeente Doetinchem: 16 trajecten

Gemeente Montferland: 5 trajecten

Gemeente Rotterdam: 1 traject

Gemeente Winterswijk: 2 trajecten

Onbekend: 1 traject

Uitwerking cijfers daklozen gemeente Doetinchem

Totaal aantal trajecten Daklozen gemeente Doetinchem: 28 trajecten

Traject dreigen uit zorg te vallen: 1

Traject uitgestroomd naar begeleid wonen: 5

Traject medische hulpvraag: 1

Traject terug naar land van herkomst: 3

Traject is uitbeeld: 3

Traject in beeld nog dakloos: 9

Traject heeft woning: 1

Traject uitgestroomd naar detentie

Weerspiegeling van de Raad van Toezicht

Ook 2022 was weer een bijzonder jaar, gelukkig hadden we dit jaar weer de mogelijkheid elkaar vaker te ontmoeten en samen op te trekken. Zoals elk jaar blikken wij als Raad van Toezicht Stadskamer Doetinchem terug op het voorgaande jaar: In 2022 hadden drie leden zitting in de Raad van Toezicht (RvT) Stichting Stadskamer Doetinchem, te weten: Linda Commandeur, Theo Meulman en Jan Engels. Onafhankelijk voorzitter was David de Vries.

De RvT kwam in 2022 zeven keer bijeen. Daarbij kwamen zowel de organisatorische zaken als financiën, personeel, als het inhoudelijke ontwikkelingsproces van de Stadskamer aan de orde. 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, de kennismaking met de SAR benoemen wij in het bijzonder.

Financiën

Het financieel verslag 2021, de accountantsverklaring over de jaarrekening 2021, de werkbegroting 2022 en de begroting 2023 zijn uitgebreid aan de orde geweest.

De meer jaren subsidie ten behoeve van een verantwoorde exploitatie, inzet van toekomstige reserves, sleutels ten behoeve van de toedeling kosten richting meerdere gemeenten, administratieve verbeterpunten, ANBI-voorwaarden, vermarkten 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

In 2022 was de samenstelling van de RvT onveranderd, wel mochten wij in de loop van het jaar Linda Kamp verwelkomen als trainee. Zij gaat ons in het komend jaar ondersteunen bij het vastleggen van onze kijk op toezicht en rol als RvT in ons toezichtplan.

Good Governance

Good Governance. Hoe mooi als we dit kunnen zeggen, je hebt het dan goed voor elkaar. Ook afgelopen jaar was Good Governance een belangrijk onderwerp wat meermaals terugkwam in onze besprekingen. De Governance code is een instrument voor goed bestuur en 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 2022 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 gemeentelijk 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

Weergave van de Stadskamer Advies Raad

Jaarverslag over de periode 2022 van de activiteiten van de Stadskamer

De Stadskamer Adviesraad (SAR) is een overlegorgaan dat regelmatig overlegt met bestuur en directie.

Zij is samengesteld uit vertegenwoordigers van bezoekers, vrijwilligers en professionals. Alle bijeenkomsten, 8 in het totaal, zijn openbaar. Dit jaar is daar weinig gebruik van gemaakt. Twee weken voorafgaand aan de openbare vergadering komt het DB bijeen om de agenda voor de eerst komende vergadering op te stellen. Deze wordt minimaal 10 dagen voor de vergadering verspreid.

Besproken onderwerpen zijn o.a.:

- 1 Klachtenregeling.
- 2 Toegankelijkheid van het gebouw voor gebruikers van hulpmiddelen t.b.v. hun mobiliteit.
- 3 Financiën locaties Stadskamer.
- 4 Opvang bezoekers gesloten dagopvang op de locatie Dr. Hubernood met de gevolgen daarvan voor bezoekers en medewerkers aldaar.
- 5 Klantentevredenheidsonderzoek.
- 6 Vrijwilligersbeleid. Aandachtspunten:
 - wat houdt vrijwilliger zijn in?
 - positie en verantwoordelijkheid van vrijwilligers.
 - positie en verantwoordelijkheid van professionals.
 bij deze twee groepen gaat het om afstemming, rechtvaardiging en verheldering van verschillen.
 - relatie- samenwerking vrijwilligers en professionals.
 - welke vorm van waardering is gerechtvaardigd en doet recht aan inzet, talenten en perspectief van de vrijwilligers.
- 7 Belangen van de professionals; noodzaak van vorming ondernemingsraad.

Reflecties op functioneren van de SAR die aan de orde zijn geweest.

1 De SAR: het verloop, de continuïteit en borging.

Het verloop binnen de SAR was en is een belangrijk aandachtspunt: het is eigenlijk te groot. In bijna alle gevallen zijn het persoonlijke ervaringen, opgedaan privé en of in het werk, wat mensen doet besluiten te stoppen. Het regelmatige overleg met het bestuur van Stadskamer ging desondanks gewoon door en boette niet in aan kwaliteit. Door het verloop komt de verdeling en uitvoering van taken bij een kleine kerngroep terecht. Dit brengt een risico met zich mee: een disbalans in de verdeling en uitvoering van taken. Een ander mogelijk gevolg: demotivatie en een twijfelachtige beïnvloeding van de visie op het belang en de betekenis van medezeggenschap bij bezoekers, vrijwilligers en medewerkers.

Verloop, continuïteit en borging beïnvloeden elkaar sterk.

Hoe het best te handelen ter voorkoming van te veel verloop?

Dit in het belang van de mensen zelf maar ook van de medezeggenschap binnen Stadskamer.

2 De samenstelling van de SAR en het onderscheid binnen SAR: in dit verband m.n. tussen professionals en vrijwilligers.

De SAR bestaat uit vertegenwoordigers van bezoekers, vrijwilligers en beroepskrachten. Er wordt momenteel nagedacht over de uitbreiding met een *verwant, familielid* van bezoekers. Dit in het kader van het project *herstelzorg*, waarin aandacht voor familieleden van bezoekers het herstel van de bezoekers ten goede kan komen.

In het najaar werd ook besloten een eigen vertegenwoordiging van en voor het personeel te formeren. Een personeelsvertegenwoordiging, PVT.

Dit overleg met het bestuur behoort een eigen vorm en plaats te krijgen. Hiervoor bestaan een aantal redenen:

1. De specifiek eigen belangen van werknemers: rechtspositie, werkdruk, werklust etc.
2. In de SAR zaten drie werknemers. Het minimum vereiste aantal voor een PVT. Inmiddels is het aantal werknemers binnen Stadskamer zodanig toegenomen, dat besloten is een OR te gaan vormen. Deze PVT in oprichting heeft naast de reguliere bijeenkomsten van de SAR, 5 eigen bijeenkomsten gehad. Op grond van praktische ervaringen op de werkvloer zijn een aantal *belangrijke aandachtspunten* geformuleerd. Deze hebben betrekking op onder andere arbeidsverhoudingen, communicatie en het informeren van medewerkers etc. De geïnventariseerde punten zullen in het overleg met het bestuur van Stadskamer met enige regelmaat aan de orde komen. Het resultaat van deze 5 bijeenkomsten kan gezien worden als voorwerk voor de nog op te richten OR.

3 Communicatie en contact met alle locaties van Stadskamer.

Het contact en de communicatie met de diverse locaties van Stadskamer is onvoldoende. Er is amper *wederkerigheid*. Noch vanuit de SAR noch vanuit de locaties wordt contact gezocht. Dit terwijl algemeen bekend is dat alle bijeenkomsten openbaar zijn, tenzij anders aangegeven, en de agenda en notulen gepubliceerd worden. Wat zegt dat over de visie op en het belang dat door bezoekers, vrijwilligers en medewerkers gehecht wordt aan zowel inspraak als samenspraak over met name ontwikkeling en evaluatie van het uitgevoerde beleid?

Wat ligt aan dit gemis ten grondslag?

Welke verwachtingen zijn reëel?

4 Contact tussen Raad van Toezicht en de SAR.

In het najaar heeft een ontmoeting en kennismaking plaats gevonden tussen leden van de Raad van Toezicht en de leden van de SAR. Een in open en ontspannen sfeer informeerden de aanwezigen elkaar over hun persoonlijke motivatie en wat de werkwijze en inzet van zowel RVT als de SAR is ten bate van de Stadskamer. In het overleg werd duidelijk de wens uitgesproken elkaar zowel middels verslagen als fysieke ontmoetingen te informeren over plannen, bevindingen en vorderingen. Gedacht wordt aan één of twee momenten per jaar. Voor de RVT is het belangrijk dicht bij de praktijk te komen en voor de SAR is het van belang de praktijk soms wat meer te beschouwen vanuit het perspectief van een RVT, *gepaste* afstand. Een mogelijk goede aanvulling op, ondersteuning van ieders functioneren.

Namens dagelijkse bestuur van de Stadskameradviesraad.

Frans de Vrugt, onafhankelijk voorzitter.
Doetinchem, februari 2023.

WEERGAVE STICHTING 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!"

Wie we zijn

Stichting Stadskamer is een voorliggende voorziening voor (arbeidsmatige) dagbesteding. Een herkenbare voordeur waar je binnenstapt en kennismakt 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 activiteiten aanbod 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 Stadskamerlocatie 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. Als 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, Berkelland en Bronckhorst 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.

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.

We staan open voor ieders eigenheid.

We staan open voor de ideeën en initiatieven van iedereen die zich aan de Stadskamer wil verbinden. We kijken naar ieders eigen mogelijkheden en geven elkaar en onszelf de ruimte en de vrijheid om onze eigen weg en ons eigen tempo te kiezen.

We laten de verantwoordelijkheid daar waar deze hoort.

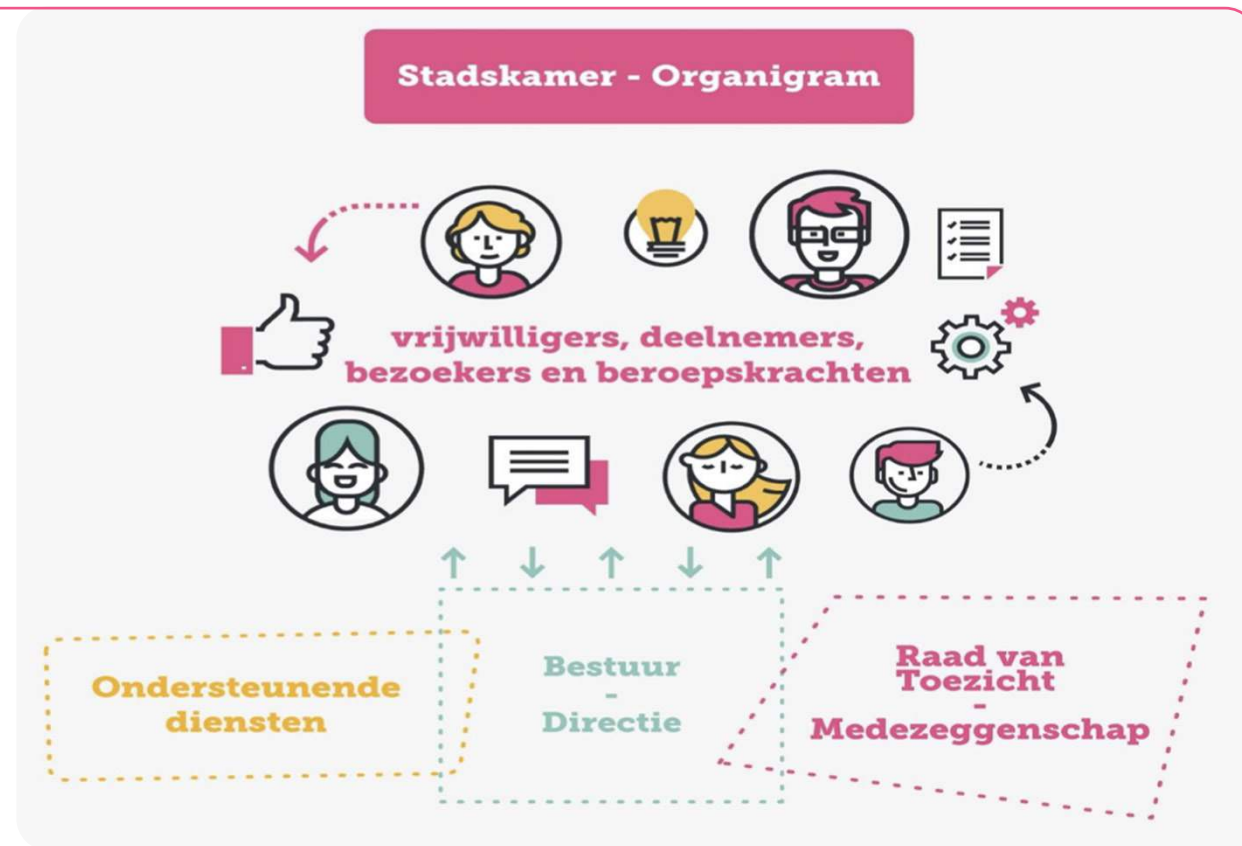
Ieder mens is regisseur van zijn eigen leven. We zijn oprecht geïnteresseerd en nieuwsgierig naar wat de ander beweegt. We werken vanuit de gedachte dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen keuzes en handelen.



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 die werkt aan haar bedoeling: "het creëren van mooie plekken in de samenleving". 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 iets 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. De inhoud van deze tribes zijn gericht op de beweging van en naar herstel. We werken toe naar een herstelacademie en maken gebruik van elkaars ervaringsdeskundigheid en kennis om daarmee medezeggenschap van onderop vorm te geven. Ook zoeken we verbinding met andere partijen, zodat we ons als organisatie gedegen voorbereiden.

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. Deze grote tribes gaan over onderwerpen als positieve gezondheid, herstel, ecosysteem, vitaliteit, duurzame inzetbaarheid et cetera waarbij de inbreng van eenieder centraal staat. Op deze manier proberen we met elkaar met energie en veerkracht krachtig te zijn om wendbaar met tegenslagen en veranderingen om te gaan.

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 2022 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 2022 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.

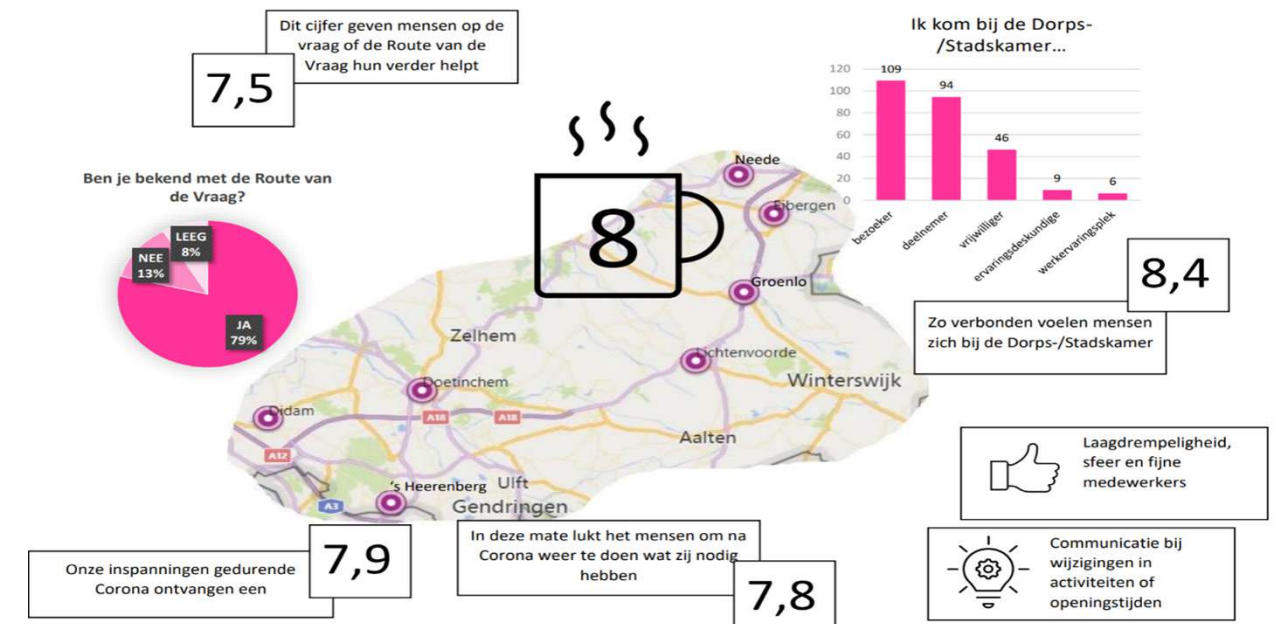
Tevredenheid

Stichting Stadskamer laat iedere twee jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek zal in 2023 worden uitgevoerd. Het klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden in 2022.

In oktober 2022 heeft het klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de bezoekers en deelnemers van de Stadskamer en Zorgkamer. De uitkomst geven mooie cijfers weer, cijfers waar de Stadskamer tevreden over mag zijn. Maar er ligt ook ruimte voor verbeterpunten, daar werken we aan en we verwachten dat bezoekers en deelnemers in 2024 die verbetering ervaren.

Klanttevredenheidsonderzoek 2022

Alle Stadskamer locaties
Respons 133 unieke reacties



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 nieuw klachtenreglement geschreven. 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 opnieuw 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 vier keer benaderd met een vertrouwenskwestie. Deze vertrouwenskwesties vielen niet onder de vertrouwenspersoon maar zijn door het in gesprek te gaan met de melder opgelost doordat de vertrouwenspersonen de helpende hand hebben kunnen bieden.

Incidenten

Volgens de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) moeten professionals (bijna) incidenten melden. In 2022 zijn er tweeëntwintig meldingen geweest van interne incidenten. Er zijn er twaalf gemeld met een meldingsformulier en er zijn tien meldingen doorgegeven vanuit een rapportage. De incidenten zijn intern afgestemd en in sommige gevallen afgestemd met betreffende wijkagent(en).

Klachtenjaarslag

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.

Beschrijving van de klacht Een conflict binnen Stadswerkplaats met een verschil van inzicht over de afhandeling ervan.
Afhandelingstermijn van de klacht Redelijk snel, binnen vier weken.
Wijze waarop de klacht is afgehandeld E-mailcontact over de klacht. Al snel werd duidelijk dat we er samen niet uit gingen komen. Via een externe partij opgepakt. Daar ontstond helaas ook een vervelende situatie waardoor de bemiddelaar het contact heeft gestaakt door vervelende communicatie.
Wijze van communicatie van de klacht Per e-mail met de klager en per telefoon met de externe bemiddelaar
Wijze van de opvolging van de klacht Per e-mail en telefoon via één persoon in de organisatie in afstemming met de betreffende medewerkers.
Welke verbetermaatregelen zijn er genomen naar aanleiding van de klacht Geen.

Aandachtfunctionarissen meldcode huiselijk geweld en mishandeling

Stichting Stadskamer heeft twee aandachtfunctionarissen aangesteld met betrekking tot deze meldcode. Iedereen die een vermoeden heeft van mishandeling en huiselijk geweld kan bij hen terecht. De hulpvragen/meldingen die de aandachtfunctionarissen hebben gehad zijn o. We hebben onze bezoekers in beeld, we zijn betrokken en handelen en sturen waar nodig. Onze protocollen zijn up to date en we hebben genoeg kennis in huis om juist te kunnen handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en mishandeling.. Procentueel gezien zouden er ieder jaar een aantal meldingen moeten zijn van huiselijk geweld en mishandeling, daar zijn we ons goed van bewust. De aandachtfunctionarissen blijven zich op dit belangrijke onderwerpen focussen en gaan onder meer aankomend jaar een interactie quiz/vragenlijst naar alle beroepskrachten e-mailen om iedereen scherp te houden en de voelsprietten voor huiselijk geweld en mishandeling nog beter te activeren.

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 mantelzorger. Wij zetten als Stadskamer in op het voeren van het gesprek tussen werkgever en beroepskracht, vrijwilliger, deelnemer of mantelzorger om gezamenlijk te komen tot maatwerkafspraken.

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 29, onder het kopje Good governance hun verantwoording hierover gegeven.

Stadskamer Adviesraad

De Stadskamer Adviesraad bestaande uit vrijwilligers, deelnemers, de PVT en het bestuur hebben in 2022 een ontmoeting en kennismaking gehad met de leden van de Raad van Toezicht. Voor verdere toelichting verwijs ik u door naar bladzijde 30.

stadskamer

