



## Inleiding

Het directieverslag van Burgerkracht Limburg 2021 toont een indrukwekkend palet van activiteiten, ontmoetingen, raadplegingen, participatie, opleidingen, verbindingen, initiatieven, projecten, diensten en andere uitingsvormen die we gedurende een periode van 12 maanden hebben gerealiseerd.

Daarmee wordt zichtbaar dat we door de hele provincie grote aantallen burgers en professionals in de zorg, het sociaal domein, het onderwijs en de wetenschap hebben geïnspireerd, verbonden en ondersteund om (zoveel mogelijk zelf) een verschil te maken voor het welbevinden van burgers in kwetsbare posities.

Dat is de kern van ons werk en mag van Burgerkracht Limburg worden verwacht. Maar de context waarin we ons werk moesten doen, maakt het resultaat uit 2021 bijzonder. Net als in 2020 kende ook het daaropvolgende jaar namelijk veel beperkingen door de Covid-pandemie. Niet alleen binnen onze eigen organisatie, maar vooral in de interactie met onze doelgroepen en partners.

Waar mensgerichtheid een van onze kernwaarden is, schuurt die term met de beperkingen van tweedimensionaal contact en digitale werkmethoden. Want die liepen als een rode draad door onze inspanningen. Grote delen van het jaar konden we geen fysieke workshops, conferenties, themabijeenkomsten, trainingen, inspiratiesessies of andere ontmoetingen met burgers op locaties in Limburg houden, zeker niet voor grotere groepen. Dus moesten we ons, net als iedereen, tevredenstellen met onlinevoorzieningen, kleinere groepen of ontmoetingen onder strikte beperkingen.

Ook het faciliteren van overleg van burgerorganisaties, burgerinitiatieven of overleg met participanten en professionele partners verliep goeddeels via een scherm en internetverbinding.

De wisselende mogelijkheden en beperkingen vergden veel creativiteit, volharding en voortdurende aanpassing van plannen en activiteiten. Bovenal moesten we veerkracht tonen, want ondanks dit alles zagen we ons genoodzaakt een aantal evenementen (soms op het laatste moment) af te blazen als de actualiteit daar om vroeg.

Juist die veerkracht is een eigenschap die Limburg nodig heeft, die we willen versterken en ondersteunen. Logisch dat we die zelf dan aan de dag moesten leggen. Dat de medewerkers, vrijwilligers en partners van Burgerkracht Limburg, juist die veerkracht als collectief hebben getoond, is dan ook een bonus op de overige resultaten.

In het begin van 2022 staan we er dan ook goed voor. De organisatie is financieel gezond, formatief op sterkte, puilt uit van plannen, ambities en ideeën en is volop in beweging.

Die beweging is ook nodig om naast de beproefde concepten nieuwe vormen, woorden, thema's, beelden en methodieken te ontwikkelen, waarmee we burgers in een kwetsbare positie kunnen vinden en raken, hun verhalen en behoeften kunnen ophalen en hen kunnen inspireren of ondersteunen om zelf naar vermogen bij te dragen aan hun welzijn.

Han von den Hoff  
Directeur/bestuurder

## Algemeen

In ons werkplan 2021 beloofden we binnen onze algemene doelen en aanpak focus te leggen op specifieke doelgroepen en thema's. Dit verslag volgt die indeling op de thema's Versterken zelf- en samenredzaamheid, Bestaanszekerheid en Positieve Gezondheid voor de doelgroepen burgers met verhoogde kwetsbaarheid, senioren en jongeren.

Het werkplan beschreef zowel de activiteiten die we in het kader van het provinciaal kader Burgerkracht Limburg wilden uitvoeren, als projecten voor andere opdrachtgevers. In dit verslag legt Burgerkracht Limburg vooral verantwoording af over de werkzaamheden die we in opdracht van de Provincie hebben uitgevoerd. De overige projectactiviteiten en –resultaten worden eveneens, doch kort, beschreven.

Het verslag beschrijft vooral de geboekte resultaten. Die staan echter niet op zichzelf. Ze zijn onderdeel van een verandering waaraan Burgerkracht Limburg op middellange termijn bijdraagt.

Die verandering behelst dat iedereen gegund wordt en de mogelijkheid krijgt om naar vermogen mee te doen in de samenleving; ook mensen die naast kwaliteiten en talenten een beperking hebben, tegenslag hebben gekend of nooit geleerd hebben om verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen welzijn.

Ons werk valt uiteen in projecten, thema's, doelgroepen, methodieken, producten en diensten. Maar alles draagt bij aan bovenstaande doel. En ondanks alle varianten proberen we eigenlijk steeds hetzelfde te bereiken:

- We halen bij onze primaire doelgroepen (burgers in kwetsbare situaties) signalen en ervaringen, wensen en behoeften, problemen en oplossingen, kansen en beperkingen op.
- Daarbij dagen we hen uit om (met behulp van het gedachtegoed Positieve Gezondheid) naar zichzelf als geheel te kijken en niet alleen uit te gaan van hun beperkingen.
- We delen de uitkomsten met stakeholders zoals professionals, lotgenoten en burgers uit ander doelgroepen.
- We inspireren burgers om vanuit hun eigen leefwereld actief bij te dragen aan het vervullen van behoeften, individueel of in georganiseerde vorm.
- Daarbij ondersteunen we hen met advies, training, coaching, verbinding of andere toerusting.
- We laten professionals kennismaken met het concept van burgerparticipatie en helpen hen dat toe te passen in de eigen context.
- We prikkelen hen bovendien om vanuit de eigen professionele kennis en beroepshouding naar burgers als geheel te kijken, en hun vakkennis in te zetten om de burger zelf naar vermogen te laten bijdragen aan een oplossing van diens probleem.
- We zoeken voortdurend naar haakjes en aanknopingspunten om burgers, professionals, kennisnetwerken, instanties en initiatieven met elkaar te verbinden.

Onze acties moeten ertoe bijdragen dat meer burgers zich verantwoordelijk voelen en tonen voor de eigen positieve gezondheid en die van anderen. Daarnaast willen we bewerkstelligen dat professionals en beleidsmakers de eigen expertise meer gaan inzetten voor empowerment van burgers met verhoogde kwetsbaarheid en die burgers meer als partner gaan behandelen.

## 1) Thema Versterken Zelfredzaamheid en Samenredzaamheid

### *Inspiratie*

In 2021 organiseerde Burgerkracht Limburg diverse inspiratiebijeenkomsten rond actuele thema's. Concrete voorbeelden zijn:

- een webinar over en voor jonge mantelzorgers;
- een workshop Positieve gezondheid en Goed Slapen;
- de conferentie 'Op weg naar een rechtvaardige samenleving' (samen met het Wittemer beraad).

### *POLC*

Vast onderdeel van het jaarprogramma zijn de bijeenkomsten van het Provinciaal Overleg Limburgse Cliëntenraden, waarin diverse gemeentelijke adviesraden elkaar ontmoeten. Thema's voor de tweemaandelijks bijeenkomsten waren in 2021:

- beschut werk;
- krimp en bezuiniging bij de gemeente + regelgeving TOZO- en TONK-regeling;
- over de grens werken (België en Duitsland);
- landelijke versus lokale politiek;
- Wet inburgering.

### *Conferenties*

Een netwerkbijeenkomst in december, waar Burgerkracht Limburg de aan haar verbonden vrijwilligers gelegenheid wilde bieden om kennis en ervaringen te delen, kon helaas helemaal geen doorgang vinden omdat de locatie te elfder ure niet beschikbaar bleek i.v.m. de geldende coronamaatregelen. De conferentie wordt in mei 2022 alsnog gehouden.

### *Zelfhulpnetwerk*

Zelfhulp is een relatief nieuwe vorm van zelf- en samenredzaamheid. Lotgenotencontact biedt voor de deelnemers de mogelijkheid om ervaringen met kwetsbaarheid als kracht in te zetten, maar vormt tevens een laagdrempelige voorziening voor burgers die op zoek zijn naar inspiratie en ondersteuning.

De doorontwikkeling van het netwerk zelfhulpgroepen en het gebruik daarvan kreeg langs verschillende sporen gestalte:

- Het kloppend hart van deze activiteit, de Zelfregietool, werd gemoderniseerd. Dit interactieve online-platform biedt informatie voor alle belanghebbenden en belangstellenden, maar ondersteunt de actieve zelfhulpgroepen ook in hun activiteiten.
- Ook de handreiking die Burgerkracht Limburg heeft opgesteld en beheert, kreeg een stevige impuls. Met de inhoud kunnen belangstellenden zelf een bijdrage leveren aan de uitbouw van het concept.
- Voor Huisartsgroep Oostelijk Zuid-Limburg (HOZL) zijn informatiebijeenkomsten georganiseerd over de meerwaarde van zelfregienetwerken.
- De Meandergroep heeft in 2021 opdracht gegeven om een training te verzorgen aan mantelzorgers.
- Tevens werd samen met de landelijke koepelorganisatie MIND (GGz-cliënten) een projectsubsidie bij VWS binnengehaald om een netwerk van online zelfhulpgroepen voor coronapatiënten met langetermijneffecten in te richten. Burgerkracht Limburg had eerder in het jaar de landelijke primeur met zo'n zelfhulpgroep. De resultaten uit dit pilotproject zijn overgedragen en zullen in 2022 definitief en duurzaam (landelijk) geïmplementeerd worden door het Longfonds.

- De ervaringen met zelfhulp en zelfregie werden gedeeld met verschillende gemeenten. In Roermond en Sittard-Geleen besloten de gemeenten te investeren in de uitbouw van het lokale netwerk. Dit leidde tot tientallen nieuwe zelfhulpgroepen die ook aangesloten zijn op de Zelfregietool. Met andere gemeenten is Burgerkracht Limburg nog in gesprek.

#### *Inzet ervaringsdeskundigheid*

Ervaringsdeskundigen worden ook steeds vaker als partner of participant ingezet bij beleidsvorming, projecten en programma's. Dit gebeurde o.a. succesvol in de diverse samenwerkingsverbanden waarin Burgerkracht Limburg participeert, zoals De Kerncoalitie Mijnstreek, Alliantie Santé, Gezond Samenleven, De Nieuwe GGz Zuid-Limburg en PxZorg Noord.

#### *Burgerinitiatieven*

Voor het delen van informatie over Burgerinitiatieven keek Burgerkracht Limburg vooral naar het platform KiekLimburg, dat de afgelopen jaren samen met andere partners en financiële steun van de Provincie Limburg is ontwikkeld. KiekLimburg beoogt de vind- en inspiratieplek te worden/zijn voor alle maatschappelijke initiatieven in Limburg. Gedurende 2021 werden de laatste stappen uit de eerste ontwikkelfase afgerond en geïmplementeerd. Tegelijkertijd vonden gesprekken plaats met de Provincie Limburg en tal van andere gesprekspartners over de integratie en doorontwikkeling van de drie provinciale online-platforms WijZijnLimburg, KiekLimburg en #Wijzijnvrijwilligers. De gesprekken lopen in 2022 door.

De wateroverlast in de zomer van 2021 werd door Burgerkracht Limburg aangegrepen om het vrijwilligersplatform #Wijzijnvrijwilligers in te zetten. Binnen enkele dagen meldden honderden burgers, die een verschil wilden maken voor getroffen en, zich via een speciale functie op het platform als vrijwilliger. De vraag naar inzet van die vrijwilligers bleef daarbij achter. Burgerkracht Limburg speelde daarop in door enkele medewerkers vrij te maken om die vraag gericht op te zoeken. Omdat de acute nood echter al snel weer afnam en het accent verschoof naar herstel van schade, werd de interventie ook weer gestopt. Belangrijke lessen waren wel dat veel burgers daadwerkelijk bereid zijn een bijdrage te leveren aan anderen die dat nodig hebben, maar dat hulp vragen niet vanzelfsprekend is. Het online-platform toonde in elk geval aan meerwaarde toe te voegen aan inspiratie en matching van vraag en aanbod. De ervaring is meegenomen in bovengenoemde gesprekken over doorontwikkeling van de provinciale platforms.

#### *Burgerpanel*

Burgerkracht Limburg voerde drie enquêtes uit onder het vaste Burgerpanel rond de thema's Vrijwilligerswerk, Jong en Oud in combinatie met Positieve Gezondheid en Senioren wonen langer thuis. De gemiddelde respons steeg t.o.v. de vorige jaren en het aantal vaste panelleden steeg naar 700.

#### *Inspectie G&J*

De afstemming met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd die in coronatijd ontstond, heeft inmiddels een permanent karakter gekregen. De inspectie beschouwt Burgerkracht Limburg als een van de spreekbuizen van burgers in Limburg en bevroeg de organisatie gedurende 2021 maandelijks op vaste en wisselende thema's. Burgerkracht Limburg beantwoordt de vragen op basis van inbreng uit haar netwerk van patiëntenverenigingen, cliënten- en andere adviesraden, koepel- en doelgroeporganisaties en andere groepen georganiseerde burgers. In de loop van het jaar verschoof de aandacht van corona-gerelateerde burgersignalen naar andere ontwikkelingen binnen de zorg en het sociaal domein.

### *Burgerparticipatie Next Level*

In de mijnstroken was de voortzetting van het project Burgerparticipatie Next Level succesvol, ondanks de coronabeperkingen. In dit (mede door het VEZN-fonds gefinancierde) project ondersteunt Burgerkracht Limburg programma- en projectleiders in diverse samenwerkingsverbanden in de mijnstroken op het gebied van patiënten- en burgerparticipatie.

- Een aantal betrokkenen uit de Kerncoalitie Mijnstreek, themacoalities Farmacie en Geriatrische Revalidatiezorg en de preventiecoalities Heerlen en Sittard-Geleen onderging scholing en coaching om burgerparticipatie in hun werk vorm te geven en te implementeren.
- In juni werden via regionale tv-zenders en een YouTube kanaal drie inspiratietalkshows uitgezonden onder de noemer De Veerkracht van de Mijnstreek.
- De workshop Positieve Gezondheid is aangepast voor de diverse doelgroepen en zal in 2022 aangeboden worden.
- De ontwikkelde methodieken worden vastgelegd in handreikingen zodat ze elders in de provincie als inspiratiebron en richtsnoer kunnen fungeren.
- De opgedane kennis en producten werden actief aangeboden aan andere netwerken zoals PxZorg, Alliantie Santé en de Beweging Limburg Positief Gezond.
- De coronacrisis leverde wel enige vertraging op in de uitvoering van het project, met name daar waar we actief met burgers aan de slag willen. Het VEZN-fonds heeft inmiddels ingestemd met verlenging van de looptijd tot eind 2022.

### *Mantelzorgers Who Cares?*

Ook de uitvoering van het project Mantelzorgers Who Cares, rond mantelzorg en werk, vorderde gestaag, dankzij pragmatische aanpassingen door coronabeperkingen. Burgerkracht Limburg trekt dit project, waarvoor ZonMw aanvullende subsidie verleende en werkt daarbij intensief samen met Erasmus MC, penvoerder Platform Mantelzorg Limburg en Zorg aan Zet. Drie Limburgse zorgorganisaties (MIK-PIW, SGL, Levanto groep) participeren als werkgever in het project. Daarnaast zijn we met Zorg aan Zet aan het verkennen hoe geleerde lessen gedeeld kunnen worden binnen hun lerende netwerken met andere organisaties.

### *Ervaringen*

Persoonlijke ervaringen en verhalen vormen voor Burgerkracht Limburg een essentiële toegevoegde waarde t.o.v. statistieken. Ze kleuren de anonieme data in met werkelijke beelden, dilemma's, context en geven invulling aan uitdagingen, ambities en mogelijkheden.

Burgerkracht Limburg verzamelt en creëert voortdurend verhalen van Limburgers en deelt die met belanghebbenden en belangstellenden. Dat doen we via de inzet van ervaringsdeskundigen in projecten, bijeenkomsten en andere activiteiten, maar ook via filmpjes, vlogs, blogs en geschreven tekst.

In 2021 werden de eerste edities uit de serie Limburgers in Beeld geproduceerd en gepubliceerd. Op termijn willen we permanent 50 beeldverhalen rond relevante thema's kunnen maken en delen.

Ook de elders genoemde talkshow over Veerkracht in de Mijnstreek is een goed voorbeeld van inhoud die wordt ondersteund met persoonlijke verhalen.

### *Actualiteit*

Naast geplande werkzaamheden (werkplan 2021) speelde Burgerkracht Limburg ook in op actuele ontwikkelingen. Zo steunde de organisatie diverse onderzoeksprogramma's en subsidieverzoeken voor projecten. Voorwaarde was stevast dat de doelen en aanpak van die initiatieven aan moeten sluiten bij de behoeften van burgers, de beoogde resultaten concrete toegevoegde waarde moeten hebben voor onze doelgroepen en participatie van de belangrijkste doelgroepen vanaf de eerste schetsen een volwaardig onderdeel van de aanpak moet zijn. Uiteraard is Burgerkracht Limburg bereid de

partners te ondersteunen en te adviseren bij het inrichten van participatie. Indien dat meer vergt dan enkele adviesgesprekken, wordt aanvullende financiering van onze inspanningen opgenomen in de begroting van de projecten. Voorbeelden van deze bijdragen zijn:

- ontwikkeling van een Richtlijn gericht op Onvrijwillige Zorg;
- Huis van de Wijk gericht op eenzaamheid;
- participatief verbeteren van de zorgrelatie voor zeer kwetsbare thuiswonende ouderen en hun mantelzorgers ter versterking van hun eigen regie;
- Academische Werkplaats Hulpmiddelen.

De eerdergenoemde resultaten en ontwikkelde materialen van het programma Burgerparticipatie Next Level blijken bij uitstek geschikt om in te brengen in deze programma's en projecten.

### *Contact met jongeren*

Om burgers te inspireren, verbinden en versterken, moeten ze eerst worden gevonden en bereikt. De kanalen waarmee dat lukt, verschillen per doelgroep. Waar Burgerkracht Limburg voor 2021 de ambitie had om met name met en voor jongeren iets te bereiken, vergde versterking van het netwerk voor deze doelgroep een behoorlijke inspanning.

- De inzet van social media werd geïntensiveerd. Uit onderzoek en ervaring blijkt dat jongeren hiermee goed te bereiken zijn, maar continuïteit van relaties frequent contact vergt. De mogelijkheden om zelf met grote groepen jongeren online-contacten te leggen, waren echter beperkt.
- Daarom zocht Burgerkracht Limburg jongeren, professionals, instituten en andere tussenpersonen om de werking van dit kanaal te ondersteunen. Het netwerk werd geleidelijk uitgebreid met jongerenambassadeurs, jongerenwerkers, opleidingsinstituten, jeugdleden etc.
- Voor de inventarisatie van wensen en behoeften werd ook het beproefde concept van de innovatiesprints ingezet. In 2021 werden deze jongerenchallenges gehouden in Venlo, Brunssum en Maastricht. Burgerkracht Limburg blijft de deelnemers na de cyclus, uitmondend in een finale en prijsuitreiking, volgen om hen waar nodig te ondersteunen bij de uitwerking van hun initiatieven. Op die manier kunnen ze ook deel uitmaken van het netwerk met jongeren.
- Nieuw was het zogenaamde Social Lab, waarin Burgerkracht Limburg jongeren uitdaagt hun ervaringen, behoeften en meningen uit te spreken. Na diverse keren uitstel door coronabeperkingen vond de eerste Social Lab-sessie in september (online) plaats. De jongeren brachten actuele thema's naar voren die als kapstok voor volgende Social Labs worden gebruikt:
  - (Niet) Serieus nemen van jongeren;
  - Aandacht voor en stigma's van mentale (on)gezondheid van jongeren;
  - Drempels die jongeren ervaren om mee te doen.

### *Jong en oud*

Tijdens twee inspirerende bijeenkomsten ontmoetten jong en oud elkaar om te brainstormen over wat ze voor elkaar kunnen en willen betekenen. In deze ontmoetingen werd vier thema's benoemd die in 2022 voor vervolgsessies worden gebruikt: meedoen, serieus genomen worden, eenzaamheid en talenten benutten. Deze thema's zijn ook ingebracht in enquêtes via het Burgerpanel.

### *Kansrijke Start*

Het programma Kansrijke start Zuid-Limburg wordt al vanaf het begin door Burgerkracht Limburg ondersteund. In 2021 is er in deelprojecten meegedacht in vormgeven van participatie en is een aantal participanten ondersteund in hun rol. In 2022 zal dit verder vormkrijgen en op coalitieniveau verkend worden hoe participatie vorm te geven.



Gedurende het jaar startte ook samenwerking met een vergelijkbaar programma Kansrijke Start in Noord-Limburg. Daarin speelde Burgerkracht Limburg vooral een adviserende (participatie doelgroep) en ondersteunende (ophalen ervaringen) rol.

#### *CareFree app*

Voor de activiteiten rond de app CareFree (kindermishandeling) was 2021 een bijzonder jaar. In de week van de Kindermishandeling (november) lanceerde Burgerkracht Limburg een GameApp en een online lesprogramma voor onderwijzers, ter ondersteuning van de bestaande activiteiten. De nieuwe functionaliteiten waren mogelijk gemaakt door bijdragen van de Provincie Limburg, Xonar, Stichting RHH, Steunfonds Jeugdwezijn Limburg, de gemeenten Stein, Heerlen, Simpelveld, Roermond, Maastricht, Fonds Sociale Instellingen, Hai-5 en Burgerkracht Limburg. De lancering kreeg volop coverage in lokale en landelijke media, hetgeen extra aandacht vestigde op de onderliggende problematiek, maar ook op de oplossingen waar CareFree aan bijdraagt.

Ondanks het feit dat schoolbezoeken gedurende het hele jaar vrijwel onmogelijk waren, werden juist onderwijzers, onderwijsassistenten en vrijwilligers op scholen toch voorzien van documentatie en inspiratie. De belangstelling voor de toolkits blijft onverminderd groot. Deze hulpmiddelen werden dan ook in een nieuwe oplage van enkele honderden stuks besteld en geleverd.

#### *Terughoudendheid bij ouderen*

Het ontplooiën van activiteiten om senioren te inspireren, verbinden en versterken, bleek in 2021 eveneens een grote uitdaging, maar om andere redenen dan bij jongeren. Ontmoetingen in de vorm van workshops, inspiratiesessies, themabijeenkomsten waren het hele jaar niet mogelijk. De adviezen van de Rijksoverheid weerhielden juist deze kwetsbare ouderen er bovendien van om bijeenkomsten bij te wonen, ook als die nadrukkelijk met inachtneming van alle regels, richtlijnen en beperkingen werden ingericht. Hoewel steeds meer senioren, aangezet door de noodzaak om te blijven communiceren en participeren, digivaardigheden ontwikkelden, gold dat het minst voor ouderen in kwetsbare posities. Deze beperking had nadrukkelijk impact op onze activiteiten.

#### *Versterken digivaardigheden ouderen*

Het voornemen om vrijwilligers te trainen die ouderen konden ondersteunen bij het versterken van digivaardigheden, kon om voor de hand liggende redenen niet doorgaan. Om die ondersteuning te bieden, waren in eerste instantie fysieke ontmoetingen nodig. Die konden niet plaatsvinden. Wel heeft Burgerkracht Limburg gedurende de coronacrisis laagdrempelige handleidingen voor het gebruik van digitale vergadersoftware opgesteld en breed verspreid.

#### *Eenzaamheid*

Burgerkracht Limburg heeft ook anderszins een substantiële bijdrage geleverd aan diverse projecten rondom het thema eenzaamheid, zoals het project 'Samen tegen eenzaamheid' van KBO Limburg. Daarin hebben verschillende partijen de handen ineengeslagen in de strijd tegen eenzaamheid onder ouderen. Er is een overeenkomst ondertekend met de gemeente Weert waar een brug met burgerinitiatieven wordt gemaakt en een convenant tegen eenzaamheid gesloten in Sittard-Geleen, waar o.a. een link met het project Huis van de Wijk wordt gemaakt.

#### *Enquête woonbehoeften*

Eind 2021 bereidde Burgerkracht Limburg samen met de KBO een enquête voor over woonbehoeften onder senioren. Het onderzoek is in 2021 uitgevoerd, de resultaten zijn begin 2022 gepubliceerd om de belangrijkste thema's te agenderen in de gemeenteraadsverkiezingen en coalitievorming.

### *Workshops*

De KBO wordt steevast meegenomen in de vooraankondiging van workshops, (Positieve Gezondheid), (Pijler)lezingen, inspiratiebijeenkomsten en andere ontmoetingen die ook voor senioren relevant kunnen zijn. De KBO speelt deze informatie door naar de lokale afdelingen en de leden.

Het voornemen om specifieke Pijlerlezingen voor senioren te ontwikkelen en te organiseren, is doorgeschoven naar 2022, omdat de mogelijkheden voor zulke bijeenkomsten te beperkt waren.

## **2) Thema Bestaanszekerheid**

Burgerkracht Limburg was in 2021 nadrukkelijk betrokken bij diverse activiteiten en evenementen rond het thema Bestaanszekerheid.

### *Week van de Armoede*

Samen met partners uit het netwerk van Burgerkracht Limburg (inmiddels omgedoopt tot Limburgse Armoede Beweging) werd tijdens de Week van de Armoede (oktober) via een palet van activiteiten in heel de provincie aandacht gevestigd op en gevraagd voor armoede. Belangstellenden konden kiezen uit o.a. een toneel- en een poppenkastvoorstelling, een academie over kinderarmoede, workshops Positieve Gezondheid voor vrijwilligers, vlogs, blogs, het uitdelen van cadeaubonnen, storytelling, gratis soep of zelfs diners voor bezoekers van voedselbanken en vooral veel gesprekken over ervaringen, behoeften en initiatieven.

Inmiddels is het een traditie om een deel van de opgehaalde beelden en verhalen te vereeuwigen in een kalender. Die werd ook dit jaar weer in een oplage van 500 stuks geproduceerd en verspreid.

### *Empower jouw initiatief*

De editie 2021 van deze jaarlijks terugkerende competitie voor kleinschalige burgerinitiatieven werd gewonnen door [Stichting His Hope](#). Deze wil een multiculturele huiskamer bieden aan mensen in armoede of eenzaamheid en nieuwkomers die ver van hun familie zitten en sociale contacten missen. 12 initiatieven meldden zich voor deelname aan het event aan.

### *Pijleracademie*

Burgerkracht-de Pijler organiseerde in de Burgerkrachtacademie 18 cursussen/modules, in huis, op locatie en digitaal. De inhoud zat vooral, maar niet alleen, op actualiteiten op het gebied van Sociale Zekerheid, maar speelde ook in op de actualiteit (TOXZO, NOW en andere coronasteun).

### *Pijlerlezingen*

Het organiseren van Pijlerlezingen bleek in 2021 een bijna onmogelijke opgave. De aard van de lezingen leent zich niet voor digitale werkvormen en de mogelijkheden voor fysieke bijeenkomsten waren beperkt. Toch lukte het om autoriteit Nadja Jungmann (opnieuw) naar Limburg te halen voor een drukbezochte Pijlerlezing over armoede en schulden in coronatijd.

### *Spreekuurvoorzieningen*

De spreekuurvoorzieningen sociale zekerheid die Burgerkracht Limburg ondersteunt, zijn mooie en goed werkende voorbeelden van samenredzaamheid, empowerment en burgerparticipatie. Vrijwilligers met een relevante achtergrond helpen burgers hun weg te vinden in het woud van regelingen rond sociale zekerheid. Waar nodig vergezellen ze kwetsbare individuen naar gesprekken met uitkerings- en andere overheidsinstanties.



Bovendien verzamelen ze uit de vele vragen knelpunten en brengen die over aan relevante partners.

Burgerkracht Limburg ondersteunt initiatiefnemers bij de inrichting van een voorziening, faciliteert hen waar nodig en rust hen toe met actuele kennis om te borgen dat ze kwetsbare burgers goed kunnen ondersteunen.

Pogingen om een extra spreekuurvoorziening in de gemeente Sittard-Geleen in te richten, leidden in 2021 nog niet tot het gewenste resultaat. In 2022 wordt dit traject echter voortgezet. Wel werd het netwerk van spreekuren sociale zekerheid elders in Limburg uitgebreid. Inmiddels zijn er 11 van deze lokale voorzieningen, verspreid over de hele provincie.

Gedurende het jaar bezochten meer dan 4000 Limburgers de spreekuren. Naast informatie voorzagen de vrijwilligers deze burgers van ondersteuning bij het invullen van formulieren en stonden zij velen bij in de communicatie met uitkeringsinstanties en de Belastingdienst. Tijdens de coronacrisis rezen er vooral veel problemen rond arbeidsongeschiktheid. De coronabeperkingen leidden bijv. tot telefonische keuringen met alle complicaties van dien.

Het netwerk van stichtingen sociale zekerheid is, ondersteund door Burgerkracht Limburg, inmiddels een gewaardeerde vaste gesprekspartner van het UWV in Limburg.

#### *Voorlichting op scholen*

Het uitrollen van voorlichtingsactiviteiten op scholen kon door de coronabeperkingen niet doorgaan. Wel is in samenspraak met jongeren en andere stakeholders gezocht naar geschikte vormen om dit thema op scholen bespreekbaar te maken. Interactieve spelvormen blijken daarbij goed te werken. De escaperoom die Burgerkracht Limburg wil (door)ontwikkelen en inzetten, kan daar op inspelen.

In samenwerking met Kredietbank Limburg en Kindcentrum Sittard is een lesprogramma financiële weerbaarheid ontwikkeld. Dat wordt in 2022 aangeboden aan onderwijsinstellingen.

#### *Manifest jongeren en schulden*

Tijdens een feestelijke talkshow in maart, overhandigden Burgerkracht Limburg en Kredietbank Limburg een manifest over jongeren en schulden aan gedeputeerde Robert Housmans. Het manifest werd opgesteld door een groot aantal vrijwilligers en professionals naar aanleiding van de film 'De Schuldmaschine'.

Het document bevat breed gedragen conclusies en aanbevelingen die helpen om schulden bij jongeren te voorkomen, vroegtijdig te signaleren en duurzaam op te lossen.

#### *Projectvoorstellen*

Gedurende het jaar ontwikkelde Burgerkracht Limburg in samenwerking met enkele partners twee projectvoorstellen gericht op versterking van jongeren die met armoede te maken krijgen. Een projectvoorstel behelst de opleiding en inzet van ervaringsdeskundige jongeren, het andere de doorontwikkeling en verspreiding van een escaperoom rond dit thema. Begin 2022 zijn de projectvoorstellen als subsidieverzoek aan de Provincie Limburg aangeboden.

### **3) Thema Positieve gezondheid**

#### *Workshops Positieve Gezondheid*

Burgerkracht Limburg was direct betrokken bij de organisatie van 25 workshops voor uiteenlopende doelgroepen. Een deel van de sessies vond digitaal plaats, een deel op locatie.

De mogelijkheden om ouderen kennis te laten maken met het gedachtegoed waren beperkt. Desondanks volgden cliënten van zorggroep Cicero enkele workshops Positieve Gezondheid.

De online-variant, die in aanvulling op de bestaande analoge workshops werd aangeboden, is goed ontvangen en inmiddels volledig ingeburgerd.

Er is ook een aanbod voor maatwerk-varianten voor bijzonder doelgroepen. Ook deze werden in 2021 niet veel ingezet. Wel volgde de Adviesraad Sociaal Domein van de gemeente Landgraaf op verzoek zo'n specifiek traject.

Om de ambassadeurs en trainers Positieve Gezondheid te ondersteunen, werden in 2021 10 contactmomenten gezocht. Deze vonden vooral online plaats. De deelnemers konden daar ervaringen uitwisselen, dilemma's, vragen en oplossingen delen.

#### Opleiding gezondheidsprofessional

- De directeur/bestuurder van Burgerkracht Limburg was actief als lid van de Raad van Advies van de opleiding Gezondheidsprofessional, die Fontys Hogeschool vanuit de locatie Venlo heeft opgezet. In het najaar van 2021 startte een eerste lichte studenten met deze opleiding.

#### *Beweging Limburg Positief Gezond*

Burgerkracht Limburg participeerde op verschillende manieren in de Beweging Limburg Positief Gezond.

- Sinds 2020 faciliteert de organisatie de beweging. Burgerkracht Limburg fungeert als penvoerder, correspondentieadres, thuisbasis, contractpartij en werkgever voor zover dat nodig is. De bestuurder van Burgerkracht Limburg is namens de kernpartners gedelegeerd opdrachtgever voor de coördinator.
- Een adviseur is lid van het Kernteam Positieve Gezondheid dat ook in 2021 als stuwende kracht achter de beweging acteerde. In het kernteam dragen ook medewerkers van de andere kernpartners actief bij aan die stuwkracht.
- Burgerkracht Limburg participeerde actief in een onderzoek dat door een externe deskundige werd uitgevoerd naar de profilering van de beweging op de middellange termijn.
- Ook fungeerde de organisatie namens de kernpartners als penvoerder en contractpartij voor het scholingsplan Limburg Positief Gezond, waarvoor de Provincie Limburg subsidie verleende.

#### *Samenwerkingsverbanden*

Positieve Gezondheid was een belangrijk(e) pijler en aandachtspunt in diverse samenwerkingsverbanden waarin Burgerkracht Limburg actief participeert:

- Huisartsenzorg en Burgerparticipatie Noord-Limburg;
- PxZorg Noord;
- Kerncoalitie Mijnstreek;
- Themacoalitie Farmacie;
- Alliantie Santé;
- Gezondheidsakkoord Zuid-Limburg;
- De nieuwe GGZ Zuid-Limburg;
- Gezond Samenleven;
- Samen Gezond;
- Naoverzorg meldpunten;
- Project Mantelzorg Who Cares;
- Project Samen tegen eenzaamheid;
- Preventieakkoord Heerlen;
- Preventie-akkoord Sittard-Geleen.

Verder werden contacten gelegd met o.a.

- Stadsregio Parkstad;
- Gezondste Regio;
- Trendbreuk Zuid-Limburg.

Onder de deelnemende partners in de Kerncoalitie Mijnstreken verrichtte Burgerkracht Limburg onderzoek naar inbedding van het gedachtegoed in de strategie, het zorgaanbod en ondersteuning van medewerkers. Het eindrapport bevatte naast conclusies ook nadrukkelijk aanbevelingen voor intensivering van de toepassing.

#### *Scholingsplan Positieve Gezondheid*

In alle netwerken bracht Burgerkracht Limburg de mogelijkheden van het Scholingsplan Limburg Positief Gezond in. Een subsidie van de Provincie Limburg bood professionals en vrijwilligers de mogelijkheid om tegen een kleine eigen bijdrage basale kennis over Positieve Gezondheid op te doen en onder begeleiding ervaring met toepassing op te doen en te delen met andere deelnemers.

Door coronabeperkingen moest de aanpak worden bijgesteld. Groepsbijeenkomsten met 15 personen waren grote delen van het jaar niet mogelijk. Er werd al snel een digitale variant van reflectie- en intervisiebijeenkomsten ingezet, maar daaraan konden per keer minder mensen deelnemen om de kwaliteit te waarborgen.

De hoge werkdruk in de zorg en ondersteuning noopte veel potentiële deelnemers af te zien van deelname in 2021. De Provincie stemde in met een verlenging van de looptijd voor dit project waardoor in 2022 alsnog veel professionals en vrijwilligers deze kans kunnen benutten.

Burgerkracht Limburg blijft de bestaande relaties in netwerken benutten om organisaties te informeren over de scholingsmogelijkheden.

#### Introductie bij jongeren

In 2021 zijn vijf jongeren geworven en toegerust om als ambassadeur het gedachtegoed Positieve Gezondheid onder jongeren te helpen uitdragen.

Burgerkracht Limburg heeft een spel ontwikkeld over Positieve Gezondheid dat gericht is op het basisonderwijs. De verspreiding wordt in 2022 ter hand genomen. Op ROC Gilde Opleidingen is een reeks online workshops verzorgd voor scholieren.

Samen met enkele landelijke partners werkte Burgerkracht Limburg met subsidie van ZonMw aan een spel Positieve Gezondheid voor middelbaar onderwijs. We leverden inhoudelijke input, deelnemers voor pretesten en zorgden voor spelvaarders die de eindtesten kunnen verzorgen.

## 4) Innovatie

#### *Handreikingen*

Burgerkracht Limburg heeft in 2021 diverse standaarddocumenten toegevoegd aan het portfolio van instrumenten. Zo werden handreikingen, opleidingsprogramma's en coachingsbijeenkomsten opgeleverd voor Burgerparticipatie in projecten en in het bijzonder in onderzoeksprojecten. In de Zelfregietool kwamen eveneens diverse handreikingen en factsheets beschikbaar.

Ook zijn diverse modellessen en standaardopleidingen toegevoegd aan het arsenaal. De Burgerkracht/Pijleracademie beschikte eind 2021 over 25 modules en trainingen. Daarvan zijn er in 2021 11 uitgevoerd. Het aanbod spitst zich vooral toe op bestaanszekerheid (Pijleracademie), ondersteuning van adviesraden (POLC) en Positieve Gezondheid (trainers en ambassadeurs), maar kent daarnaast ook lesprogramma's over financiële weerbaarheid en kindermishandeling. De module participatie voor

programma- en projectleiders (Burgerparticipatie Next Level) is een nieuwe loot aan deze boom. Er is een start gemaakt om de Burgerkracht academie beter te positioneren en samen met een aantal actieve vrijwilligers uit het netwerk van Burgerkracht Limburg te verkennen waar wensen en behoeftes liggen m.b.t. scholing. In 2022 zal dit verder uitgewerkt worden.

#### *Knooppunt Burgerinitiatieven*

De doorontwikkeling van het Knooppunt Burgerinitiatieven stagneerde enigszins door vertrek van betrokken medewerkers en de lopende gesprekken over de toekomstige positie en functie van KiekLimburg. Inmiddels zijn plannen voor een aanbod vanuit het steunpunt geformuleerd en worden die in 2022 in uitvoering gebracht.

#### *Samenwerking kennisinstellingen*

Burgerkracht Limburg werkt op tal van thema's en in diverse hoedanigheden samen met kennis- en onderwijsinstellingen in Limburg. Naast adviserende en verbindende rollen in diverse Kenniswerkplaatsen, werkten we samen met de Zuyd Hogescholen. Het project is gericht op ouderen in kwetsbare posities in Elsloo en beoogt een community te activeren gericht op langer zelfstandig thuis wonen (met lectoraat Facility management). Samenwerking met Fontys Hogeschool behelst o.a. de eerdergenoemde opleiding Gezondheidsprofessional. Met de Hogeschool Arnhem/Nijmegen werkt Burgerkracht Limburg samen in het project Huisartsenzorg en Burgerinitiatieven. De samenwerking is gericht op het verwerven en delen van relevante kennis, onderzoek, maar ook op specifieke curricula (Mens achter de Patiënt, Adoptiemodule, Gezondheidsprofessional).

## **5) Samenwerking**

Burgerkracht Limburg is zich ervan bewust dat de organisatie in haar eentje niet kan zorgen voor een substantiële verbetering van de gezondheid en brede welvaart in Limburg. We zijn daarvoor aangewezen op samenwerking. Gelukkig verkeren veel burgers, burgerorganisaties, instanties, zorgaanbieders, bedrijven en andere stakeholders in een vergelijkbare positie.

Dat leidde ertoe dat Burgerkracht Limburg per definitie samenwerking zoekt en vindt met anderen. Vrijwel alle activiteiten in dit verslag zijn vormen van samenwerking. Omwille van de overzichtelijkheid zijn de vele partners niet overal nader genoemd.

Naast de activiteiten en samenwerking in het kader van onze thema's en primaire doelgroepen, zijn er tal van andere vormen van samenwerking die het vermelden waard zijn.

Zo participeerde Burgerkracht Limburg ook in 2021 samen met Huis voor de Kunsten, Huis voor de Sport, de Vereniging Kleine Kernen Limburg en Speeltuinwerk in Limburg in het project Samenspel. Met financiële steun van de Provincie zoeken de partners in dat project naar mogelijkheden om maatschappelijke uitdagingen het hoofd te bieden met ondersteuning vanuit sport en bewegen, kunst en cultuur.

#### *Maatschappelijke organisaties*

Het lukte in 2021 nog niet om de samenwerking met maatschappelijke organisaties te herijken en waar nodig bij te stellen. De interactie met deze belangrijke partners werd bemoeilijkt door de coronacrisis en interne ontwikkelingen binnen enkele organisaties. Burgerkracht Limburg werd geconfronteerd met vertrek en langdurig verzuim van medewerkers die de maatschappelijke organisaties ondersteunden. De mogelijkheden om hun inzet te vervangen, bleken beperkt. De herijking wordt in het voorjaar van 2022 alsnog afgerond.

Toch werd op de bestaande voet samengewerkt met:

- De stichtingen Sociale Zekerheid
- Federatie Gehandicapten Limburg

- Platform Mantelzorg Limburg
- Koepel van organisaties voor mensen met een verstandelijke beperking (SOL)
- Het Platform GGz en OGGz Zuid
- Platform Allochtone Zorgvragers
- Lokale cliënten- en adviesraden sociaal domein
- Klankbordgroep Niet Aangeboren Hersenletsel
- Limburgse Armoedebeweging

Het Samenwerkingsverband Categoriele Patiëntenverenigingen Limburg transformeerde zichzelf naar een netwerk van zelfhulpgroepen.

## 6) Vrijwilligers

In het project Informele Zorg ontwikkelt Burgerkracht Limburg handreikingen voor diverse belanghebbenden over de inzet van vrijwilligers. Deze informele zorgers krijgen steeds vaker een rol toebedeeld ter vervanging van of in aanvulling op reguliere zorg. Hoewel veel vrijwilligers graag en vanuit een intrinsieke motivatie iets willen betekenen voor iemand die dat nodig heeft, mag hun inzet niet als vanzelfsprekend worden beschouwd. Tegelijkertijd leidt de vergrijzing tot hoge zorgvraag en een beperkter aanbod van traditionele vrijwilligers. Dat vraagt om een herbezinning op de samenwerking met deze belangrijke groep burgers.

In dit project verzamelt Burgerkracht Limburg inzichten, wensen, behoeften en ervaringen van vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en organisaties die voor hun activiteiten vrijwilligers inzetten.

Daarbij neemt Burgerkracht Limburg ook de ideeën en beelden mee die zijn ontwikkeld voor de samenwerking met vrijwilligers die aan ons verbonden zijn. In 2021 kreeg het vrijwilligersbeleid verder vorm, waarbij nadrukkelijk parallellen zijn gezocht met HR-beleid voor de medewerkers.

### *Netwerkdag vrijwilligers*

De provinciale netwerkdag voor vrijwilligers kon, zoals elders aangegeven, helaas niet doorgaan door coronabeperkingen. Deze zal in mei 2022 zijn doorgang vinden.

### *#Wijzijnvrijwilligers*

In de geschetste context past ook de introductie van het provinciale platform #Wijzijnvrijwilligers, dat Burgerkracht Limburg in opdracht van de Provincie Limburg beheert. Hierop wordt elders in dit verslag ingegaan.

Gedurende 2021 voerde Burgerkracht Limburg met de beheerders van twee andere provinciale platforms (Kiek Limburg en WijzijnLimburg), de Provincie en enkele andere provinciale organisaties, verkennende gesprekken over verbinding van de functionaliteiten. Deze gesprekken lopen in 2022 door.

## 7) Limburg Positief Gezond

De Beweging Limburg Positief Gezond, die sinds 2020 door Burgerkracht Limburg wordt gedragen, bereikte afgelopen jaar een nieuwe fase. Halverwege de uitgestippelde route (negen jaar) was het tijd om de balans van geboekte resultaten op te maken en strategische keuzes te maken voor de komende periode. Met ondersteuning van een externe deskundige werden, met input van veel belanghebbenden, een propositie en vier strategische lijnen geformuleerd. Deze werden door de kernpartners bekrachtigd en uitgewerkt.

Tegelijkertijd werd de beweging versterkt met enkele nieuwe partners zoals Mondriaan en de Zorggroep. Deze organisaties hebben Positieve Gezondheid in de eigen

activiteiten ingebed, maar dragen in de Beweging Limburg Positief Gezond ook nadrukkelijk bij aan de doorontwikkeling.

Dankzij het scholingsplan Limburg Positief Gezond konden duizenden professionals en vrijwilligers kennismaken met het gedachtegoed en dat toepassen in hun eigen leven en werk. Hierdoor werd het netwerk van supporters en ambassadeurs enorm versterkt en kwamen veel Limburgers in aanraking met het gedachtegoed doordat zorg, dienstverlening, ondersteuning, HR-werk en andere toepassingen werden ontwikkeld en uitgerold.

## 8) Externe projecten

### *ICO*

De diensten die Burgerkracht Limburg aanbiedt onder de noemer Individuele Cliëntondersteuning (ICO) werden in 2021 gecontinueerd en uitgebreid.

Samen met de direct betrokken medewerkers en de partners in de Adviesgroep Zorgbelang werd verkend hoe de werkzaamheden van de Onafhankelijke Cliëntondersteuners Wlz kunnen worden versterkt.

Voor cliëntondersteuning Wmo verwerf Burgerkracht Limburg na een aanbesteding een opdracht bij twee gemeenten in Noord-Limburg.

De ondersteuning van gezinnen met een meervoudig gehandicapt kind (We zien je wel, Co-Piloot) werd op tijdelijke basis voortgezet. Gesprekken over verduurzaming lopen.

De relatief nieuwe werkzaamheden als Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ontwikkelden zich hard door. De inhoudelijke processen werden verder uitgewerkt en geïmplementeerd, hetgeen ertoe leidde dat de activiteit gecertificeerd werd. De langlopende discussie over Btw-afdracht eindigde in de conclusie dat die afdracht niet zal plaatsvinden. De gereserveerde middelen worden in samenspraak met opdrachtgever VWS ingezet om de werkzaamheden te versterken. Eind 2021 zijn daarvoor al nieuwe collega's geworven. Een deel van de Btw-voorziening is gebruikt om de risicoreserve te versterken.

### *VEZN-projecten mijnstreek*

Naast het lopende project Burgerparticipatie Next Level, verwerf Burgerkracht Limburg in 2021 twee nieuwe projectsubsidies bij het Fonds Versterking EerstelijnsZorg Nederland. (VEZN)

Waar het Next-Levelproject vooral inzet op versterking van burgerparticipatie in de mijnstreken door professionals te scholen en coachen, zoekt Burgerkracht Limburg in het project Co-ownership naar methodieken om burgers te stimuleren zelf naar vermogen bij te dragen aan verbetering van hun gezondheid. Vooral het creëren en beheren van communities in de mijnstreken wordt daarbij als een belangrijk instrument gezien, omdat de burgers zelf die communities vormen en vormgeven. Elders in dit verslag is het project Informele Zorg al genoemd. Dat zoekt in de mijnstreken naar manieren om de inzet van mantelzorgers, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers te versterken.

### *Goed voor elkaar*

Ook het project Goed voor elkaar werd in 2021 door VEZN omarmd en gefinancierd. Met Goed voor Elkaar leren mensen hoe ze tijdig een netwerk kunnen opbouwen waarop ze kunnen leunen wanneer de nood aan de man is.



### *Zelfhulp-Zelfregie*

In opdracht van de gemeenten Roermond en Sittard-Geleen versterkte Burgerkracht Limburg de lokale netwerken van zelfhulpgroepen.

Tevens werd samen met de landelijke koepelorganisatie MIND (GGz-patienten) een projectsubsidie bij het ministerie van VWS binnengehaald om een netwerk van zelfhulpgroepen van coronapatiënten met langetermijneffecten in te richten.

Burgerkracht Limburg had eerder in het jaar de landelijke primeur met zo'n zelfhulpgroep.

### *Ondersteuning burgerraden*

Naast de ondersteuning die Burgerkracht Limburg in algemene zin bood in de vorm van opleidingen, deed een aantal gemeentelijke burgeradviesraden een beroep op aanvullende hulp. Zo adviseerde Burgerkracht Limburg het regionale overlegplatform van Adviesraden Sociaal Domein in Zuid-Limburg, de Integrale Adviesraad Sociaal Domein Maastricht, de Burgeradviesraad in Horst aan de Maas, de Adviesraad Sociaal Domein Leudal en het Jeugdpanel Parkstad.

### *Onderzoek*

In het kader van onze actieve rol in de quattro helix, is samenwerking met kennisinstituten een belangrijk onderdeel. Burgerkracht Limburg is op diverse manieren betrokken bij onderzoeksprojecten. Elders in dit directieverslag is beschreven hoe de organisatie zich hierin opstelt.

Aanvullende opdrachten voor participatie betroffen in 2021:

- Veerkrachtig samen beslissen (ZonMw). Hoe kunnen kwetsbare ouderen die bijvoorbeeld ongeneeslijke kanker hebben, zelf meebeslissen over die ene keuze: 'wel of niet behandelen'?
- Personalized treatment selection and adaptation for depression – the T-SAD study;
- Beter op gewicht;
- Richtlijn vrijheidsbeperkende maatregelen;
- Samen voor Gezondheid (SMOOTH-studie) Positieve start voor aanstaande moeders en kinderen.

### *Ervaringsdeskundigheid en armoede*

In 2020 kende de Provincie Limburg een subsidie toe aan Burgerkracht Limburg voor een project dat de positie van ervaringsdeskundigheid in de aanpak van armoede moest versterken. De uitvoering werd bemoeilijkt doordat twee projectpartners zich terugtrokken. Burgerkracht Limburg heeft in samenspraak met de opdrachtgever een gewijzigd projectvoorstel ingediend en is in afwachting van besluitvorming.

Mantelzorg en werk: Who cares.

Hierover is elders in dit verslag al een passage opgenomen.

## **8. Bedrijfsvoering**

### **IT Migratie**

In 2021 is een migratie van de infrastructuur, waarmee Burgerkracht Limburg werkt, voorbereid. Een onderhandse aanbesteding leidde tot de keuze voor een nieuwe leverancier, waarmee de migratie in gang werd gezet.

Het faillissement van deze leverancier, gevolgd door overname door een onbekende derde partij, noopte tot een heroverweging. Burgerkracht Limburg maakte gebruik van de contractuele ontbindingsmogelijkheden en verleende de opdracht aan de leverancier die in de aanbesteding als tweede was geëindigd.

Met enige vertraging is de migratie daarna in voorbereiding gegaan. De uitvoering is in maart 2022 succesvol doorlopen.

## **HR-Strategie**

Burgerkracht Limburg heeft in 2020 en 2021 geïnventariseerd welke HR-benadering het best kan bijdragen aan realisatie van onze doelen.

Begin 2021 is een nieuwe HR-strategie vastgesteld met als belangrijke elementen:

- werken aan vitale, veerkrachtige en wendbare medewerkers door te investeren in duurzame inzetbaarheid en scholing en ontwikkeling;
- een mensgerichte organisatie waarin we oog hebben voor de mens in z'n geheel, zodat onze medewerkers optimaal kunnen bijdragen aan de organisatiedoelstellingen;
- een maatschappelijk betrokken organisatie waarin diversiteit en inclusiviteit belangrijke waarden zijn, waar medewerkers zichzelf kunnen zijn en waar iedereen naar vermogen mee kan doen.

De nadere uitwerking is inmiddels opgepakt.

## **Arbeidsvoorwaarden**

In 2021 is een nieuwe regeling vastgesteld voor de vergoeding van woon-werkverkeer en thuiswerk. De bestaande vergoeding sloot niet meer aan bij de omstandigheden gedurende de lockdown (geen woon-werkverkeer en hogere kosten thuiswerk). De regeling liep ook vooruit op de verwachting dat na de coronacrisis de balans tussen werken vanuit huis of op kantoor anders ingevuld zal worden. De inhoud moet medewerkers ondersteunen bij de keuze voor de werkplek die het best aansluit bij de werkzaamheden.

Onderdeel van de regeling waren een eenmalige vergoeding voor inrichting van een gezonde thuiswerkplek en een advies over de thuiswerkplek door een deskundige van de arbodienst.

## *Cao*

De Cao-onderhandelingen (Sociaal Werk) leidden gedurende 2021 tot een salarisverhoging per 1 september 2021 en 1 januari 2022. De verhoging paste binnen de begroting van Burgerkracht Limburg.

De overige wijzigingen worden pas in 2022 gepubliceerd en doorgevoerd.

## **Arbeidsomstandigheden**

In 2020 heeft Burgerkracht Limburg een Risico-Inventarisatie en Evaluatie ondergaan. Aanleiding was de nieuwe kantooromgeving die in december 2019 in gebruik was genomen.

Diverse adviezen uit de RI&E-rapportage zijn in 2021 opgevolgd:

- De infrastructurele aanbevelingen zijn overgenomen en ten uitvoer gebracht.
- Voorbereidingen zijn genomen om het personeel een Preventief Medisch Onderzoek aan te bieden. Het PMO wordt medio 2022 uitgevoerd.
- In 2021 is een beleidsmatige aanpak van de psychosociale arbeidsbelasting gestart. Ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag vormen daar nadrukkelijk onderdeel van.

## *Verzuim*

Het ziekteverzuim bleef hoog (10%), vooral door langdurig verzuim. Dat had vrijwel volledig somatische oorzaken.

## *Vertrouwenspersoon*

Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon blijkt dat gedurende 2021 één medewerker contact heeft gezocht voor ondersteuning. De vertrouwenspersoon heeft informatie verstrekt waarna de medewerker geen vervolgstappen heeft ondernomen.

### *Klachtencommissie*

De klachtencommissie heeft in 2021 één klacht over een medewerker behandeld. De klacht is uiteindelijk ongegrond verklaard. Op de Klokkenuidersregeling is geen beroep gedaan.

### *Welzijn en verbinding*

Door het thuiswerkadvies dat gedurende 2021 voortdurend van toepassing was, moest Burgerkracht Limburg extra inspanningen verrichten om het welzijn van medewerkers te bewaken en de interne verbinding op peil te houden. Dat gebeurde vooral door intensief contact tussen leidinggevenden en medewerkers, maatwerk in complexe thuisituaties en ontmoetingen binnen de coronabeperkingen.

### **Financieel beleid**

Burgerkracht Limburg heeft ook het financieel beleid herzien. De Provincie Limburg stemde eerder in met de integratie met Zorgbelang Limburg onder de voorwaarde dat de exploitatiesubsidie niet wordt aangewend om kosten van andere projecten te dekken.

De financiële administratie en monitoring zijn daar inmiddels volledig op ingericht.

Verder was de reserve de afgelopen jaren geslonken, vooral om een verlaging van de exploitatiesubsidie te compenseren. Een gezonde reserve is echter nodig om niet begrote uitgaven te dekken, risico's te managen en te investeren als daar behoefte of noodzaak toe bestaat.

In het financieel beleid is de gewenste omvang van gezonde reserves beschreven, evenals maatregelen om die te beheren.

Verder refereert het financieel beleid aan financiële bevoegdheden en processen. Bijzondere aandacht gaat ook uit naar financieel beheer in externe projecten. Daarbij gaat het zowel om offren/begroten, als monitoren en verantwoorden.

### **Communicatie**

In 2021 heeft Burgerkracht Limburg het communicatieteam versterkt, vanuit de overtuiging dat zowel interne als externe communicatie een belangrijke toegevoegde waarde hebben voor onze werkzaamheden. Veel meer dan in het verleden worden moderne communicatiemiddelen en instrumenten zoals social media ingezet om de communicatie met de burgers en in het bijzonder jongeren in de provincie te versterken.

De communicatieadviseurs gaan de projecten ondersteunen, maar kunnen ook de maatschappelijke organisaties waarmee we verbonden zijn, van advies voorzien.

### **Medezeggenschap**

De Ondernemingsraad van Burgerkracht Limburg heeft zijn eerste volle jaar na instelling erop zitten. In die periode werkte de OR onder begeleiding van een externe trainer (en deels met de bestuurder) aan de eigen werkwijze en samenwerking met de bestuurder. Tevens beantwoordde de OR enkele instemmings- en adviesverzoeken.

### **Kwaliteitsbeleid**

Burgerkracht Limburg investeerde gedurende 2021 in intervisie. In vaste groepen ondersteunden medewerkers elkaar methodisch bij hun houding en gedrag in lastige situaties.

Tevens vond de implementatie van impactgericht werken plaats. Daarmee wil Burgerkracht Limburg borgen dat plannen worden gesmeed met de organisatiedoelen als referentiekader. Activiteiten moeten daar nadrukkelijk en meetbaar aan bijdragen. Het werkplan 2021 werd vrijwel volledig uitgewerkt in en uitgevoerd conform projectplannen. Tussentijds evalueren en waar nodig de plannen bijstellen is een vast onderdeel van deze benadering.

De vaste kwaliteitsadviseur van Burgerkracht Limburg verliet de organisatie medio 2021. Inmiddels is vervanging gerealiseerd. Mede door het tijdelijke hiaat in de bezetting van het kwaliteitsteam, maar ook door de coronacrisis, werd het driejaarlijkse stakeholdersonderzoek uitgesteld tot 2022.

### **Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht vergaderde in 2021 zesmaal plenair, deels digitaal, deels op locatie. Daarbij voerde de raad zijn statutaire taken uit, maar fungeerde ook als klankbord voor de directeur/bestuurder inzake belangrijke ontwikkelingen in de organisatie of het werkveld. Daarnaast wisselden individuele leden op concrete thema's informatie uit met vertegenwoordigers van Burgerkracht Limburg. Zo vond overleg plaats met medewerkers, de OR en enkele externe relaties (i.h.k.v. het functioneren van de directeur/bestuurder).

Gedurende het jaar doorliepen de leden ook een traject van bezinning op het eigen (huidige en toekomstige) functioneren en ondergingen zij scholing om hun bijdrage te versterken.

Eind 2021 zag een van de leden zich genoodzaakt om persoonlijke redenen het lidmaatschap te beëindigen. Begin 2022 is de werving van een vervangend lid gestart. De Raad van Toezicht startte, ondersteund door het team Bedrijfsvoering van Burgerkracht Limburg, een onderhandse aanbesteding voor de accountantsdiensten. In 2022 wordt dit traject afgerond zodat het nieuwe contract ingaat op 1 jan 2023.