

Jaarverslag 2021



Voorwoord

Het afgelopen jaar heeft, net als in 2020, voor ons allemaal in het teken gestaan van Corona. In 2020 zijn we gestart om extra hulp te bieden aan mensen die dat nodig hadden. We hadden jeugdige vrijwilligers geregeld die met onze leden gingen wandelen, kleine klusjes in de tuin deden of boodschappen haalden. Daarnaast was Kruiswerk Helpt opgezet om hulpvragen en hulpaanbod bij elkaar te brengen.

Dit zijn we vorig jaar blijven aanbieden maar hebben ook, mede dankzij het contact met u als lid, kunnen ervaren dat veel leden zelf al structurele oplossingen hadden gevonden. Het is mooi om te merken dat we in sommige situaties het vangnet kunnen zijn maar dat de mensen zelf altijd aan het stuur staan.

Dat maakt dat er vorig jaar goed is gekeken naar de strategie van Kruiswerk. De coronajaren zijn mede richtinggevend geweest aan de nieuwe strategie.

De nieuwe koers van Kruiswerk voor de komende jaren gaat zich steeds meer richten op mantelzorgers en de ondersteuning daarvan. Dagelijks spreken wij mantelzorgers. Mensen die voor iemand zorgen, omdat het erbij hoort, deel uitmaakt van de relatie die ze met elkaar hebben en af en toe een extra handje, boven op de professionele zorg die

wordt gegeven, nodig maar ook prettig is.

Of je je mantelzorger voelt of niet, de zorg voor iemand anders brengt veel met zich mee. Zowel praktisch als ook mentaal. Je agenda van de dag wordt gevuld met activiteiten zoals bijvoorbeeld een extra rondje door de supermarkt, wat meer tijd om bij je moeder koffie te gaan drinken of te helpen met de papieren afhandeling van alle zorg gerelateerde zaken. Aandacht die soms lastig is in te plannen of, vanwege gebrek aan ervaring of kennis, men niet weet waar advies of hulp beschikbaar is.

Dit maakt dat Kruiswerk zich er nog meer op gaat richten om het voor haar leden behapbaar te maken en, als het nodig is, je de weg te bieden naar advies, tips of praktische hulp. In 2022 wordt hier een start mee gemaakt en zijn we er, nog meer dan voorheen, ook voor diegenen die de zorg voor een ander wat beter behapbaar willen maken.



Toon Lamers
Bestuursvoorzitter
Kruiswerk Achterhoek
en Liemers



Inhoudsopgave



Bestuur 2021



Korte terugblik op 2021



Samenwerking



Kruiswerk door het jaar heen

Naam verslagleggende rechtspersoon

Vereniging Kruiswerk Achterhoek en Liemers

Adres

IJsselkade 17

Postcode en plaats

7001 AN Doetinchem

Telefoonnummer

0314 - 357 430

KvK nummer

40124612

E-mailadres

info@kruiswerk.nl

Website

www.kruiswerk.nl

Profiel organisatie

Kruiswerk Achterhoek en Liemers ondersteunt inwoners in de Achterhoek en Liemers in hun eigen regie en zelfredzaamheid thuis. Dit doet zij onder andere door praktische dienstverlening aan huis aan te bieden, advies te geven over mantelzorg ondersteunende oplossingen en de door haar ontwikkelde dienst Zlimthuis in te zetten om inwoners bewuster te maken ten aanzien van woningaanpassingen om de woningen zelf levensbestendig te maken.



Bestuur 2021

Bronvermelding beeld: Achterhoek Toerisme

Bestuur 2021



Toon Lammers | Voorzitter



Marco Dwarswaard | Secretaris



Ronald Baltussen | Penningmeester



Magret Rensink | Bestuurslid



Rob van Dijk | Afgetreden per 1-7

In 2021 heeft er binnen het bestuur van Kruiswerk een aantal wisselingen plaatsgevonden. De heren Marco Dwarswaard (bestuurssecretaris), Ronald Baltussen (penningmeester), André ten Berge (bestuurslid) en mevrouw José te Walvaart (bestuurslid) zijn toegetreden na de Algemene Ledenvergadering 2021 (juni 2021).

De heren Wim Klein en Rob van Dijk hebben op datzelfde moment formeel afscheid genomen.



Wim Klein | Afgetreden per 1-7



André ten Berge | Bestuurslid



Ria Bloemberg-Lubbers | Bestuurslid



José te Walvaart | Bestuurslid





Terugblik op 2021

Kruiswerk Pechpas



De Kruiswerk Pechpas is voor veel leden echt een uitkomst. De Pechpas is bijzonder omdat hij, behalve de e-bike en gewone fiets, ook de rollator, rolstoel en scootmobiel bedient. Heeft u pech? Binnen een uur wordt u geholpen. Uw vervoersmiddel wordt gerepareerd en als dat niet mogelijk is dan wordt u, samen met degene waarmee u onderweg bent, thuisgebracht. Hoe fijn is dat! Inmiddels heeft de Pechpas 155 abonnees. www.kruiswerk.nl/pechpas

Boodschappenservice



Een nieuwe partner: B-zorgservice bezorgt lekker makkelijk boodschappen en maaltijden aan huis. U krijgt een persoonlijke boodschappenlijst, waar al uw favoriete artikelen al op zijn voorgedrukt. Deze geeft u af bij uw vaste bezorger. De lijst doorbellen, mailen of appen kan ook! De bezorger bezorgt vervolgens op een vaste dag en tijd uw boodschappen. Indien gewenst zelfs tot in de koelkast! www.kruiswerk.nl/boodschappen

Zlimthuis met woontest



Kruiswerk heeft al jaren Zlimthuis in het dienstenaanbod. Door Kruiswerk zelf ontwikkeld op basis van uw vraag. We blijven met Zlimthuis steeds in ontwikkeling. Op de nieuwe site vindt u nu de Woontest die snel en vakkundig advies geeft over de veiligheid van uw woonruimtes. In drie stappen heeft u een gratis adviesrapport met tips en oplossingen voor uw huis. Probeer het zelf op www.zlimthuis.nl.

De thuiszorgwinkels bieden voor u elke eerste woensdag van de maand de rollatorcheck aan. Ook voor onze leden. Tijdens de rollatorcheck controleert een deskundige winkelmedewerker bepaalde onderdelen op slijtage, veiligheid en optimale bruikbaarheid. Het kan zijn dat de rollatorcheck uitwijst dat uw rollator gerepareerd moet worden. In dat geval nemen wij u rollator in en ontvangt u uiteraard een leenrollator. Bekijk www.kruiswerk.nl/agenda voor de data.



Medipoint rollatorcheck



Online cursussen

Een leven lang leren, niet omdat de maatschappij dat van ons verwacht, maar ook omdat we het zelf graag willen. Via Kruiswerk doet u dat in uw eigen tempo, met goede begeleiding en hoge kwaliteit. Het grote voordeel van de online cursussen van Etadoro is dat u deze kunt doen waar en wanneer u maar wilt. Zonder rekening te hoeven houden met vaste cursus momenten, die wellicht niet uitkomen. Van fotografie tot beter slapen, mindfulness tot levensverhalen schrijven. www.kruiswerk.nl/etadoro

Communicatie met leden



Terwijl aan de ene kant de COVID-maatregelen ons hebben getroffen in ons werk, gaan aan de andere kant de dagelijkse zaken door bij Kruiswerk.

Omdat meegaan met de middelen en de tijd nu eenmaal een must is, moest ook de website van Kruiswerk worden aangepast. Het systeem was aan de achterkant verouderd en kon de activiteiten die we aan de voorkant wilden laten zien, niet meer goed volgen. Dit hebben we vorig jaar goed kunnen inventariseren en bestuderen. De website van Kruiswerk is zo omgebouwd dat hij gebruiksvriendelijker is geworden voor onze leden en bezoekers in het algemeen en beter aansluit op interne processen (ledenservice, financiën en marketing). Ook is deze gebruiksvriendelijker voor onszelf, zodat we bij actuele situaties de homepage en actiepagina's actueel kunnen inrichten. Hierdoor kunnen we onze leden nog beter van dienst zijn.

De website nieuwe stijl gaat de in de toekomst vooral laten zien dat de vereniging een community is waar interactie met de leden mogelijk is, zoals onder meer het vermelden van persoonlijke ervaringen van leden met ons. Bovendien kunnen wij meer verrijken door slimme elementen in te bouwen (welke vragen leven er onder leden). En door het jaar heen wordt de site verder geoptimaliseerd en verrijkt om het voor de leden zo interessant en waardevol mogelijk te maken.

Doordat de nieuwe website een stuk gebruiksvriendelijker is zien we al een mooie groei. Zo zijn het aantal bezoekers ten opzichte van 2020 gegroeid van **30.450** bezoekers naar **36.608**. Maar zijn ook het aantal paginaweergaven toegenomen van **117.902** naar **152.252**.



Samenwerking



Helpende hand mantelzorgers

In coronatijd heeft de zorg alle handen nodig om haar cliënten zo goed mogelijk te blijven ondersteunen. Daardoor komt de aandacht voor mantelzorgers in het gedrang. Sensire heeft ons daarom gevraagd mee te helpen met goed advies en ondersteuning voor de mantelzorgers van de cliënten. De wijkverpleegkundigen hebben folders ontvangen die achtergelaten kunnen worden bij de cliënten waar ze thuis komen. Op deze manier heeft de mantelzorger informatie bij de hand en kan men zelf contact opnemen met Kruiswerk voor advies.



Mantelzorgpas Zutphen

In 2021 heeft gemeente Zutphen ons gevraagd een idee te ontwikkelen om mantelzorgers in deze regio te verrassen met een extra waardering. Kruiswerk heeft hiervoor de Mantelzorgpas Zutphen 2022 ontwikkeld die, op aanvraag, uitgereikt is aan de mantelzorgers in de regio. Men kreeg een jaar gratis lidmaatschap van Kruiswerk cadeau en een leuke attentie naar keuze. Hiermee heeft men toegang tot advies en praktische ondersteuning van Kruiswerk en kunnen helpende zaken geregeld worden.

Heerlijk Thuis in Huis



Kruiswerk is steeds meer een strategisch partner van andere Achterhoekse organisaties. Hier draagt ook onze eigen dienst Zlimthuis aan bij.

Zlimthuis wordt gezien als een waardevolle aanpak die bijdraagt aan bewustwording bij inwoners als het gaat om prettig blijven wonen. Zo heeft het project Heerlijk Thuis in Huis in gemeente Berkelland de afgelopen 3 jaar gewerkt naar een mooi aantal inwoners die bewuster naar hun eigen leven zijn gaan kijken en hoe prettig wonen daar onderdeel van is. In samenwerking met de gemeente, ProWonen en Energieloket door Agem is dit project domein overstijgend en bieden we via het Woongelukgesprek dat door vrijwilligers gevoerd wordt, inzicht in zaken waar de inwoner graag aandacht aan wil besteden. Na het gesprek verwijzen we mensen actief door naar die organisatie die een antwoord kan bieden op de vraag van onze inwoners waarmee men dit als zeer welkom ervaart.

In 2021 is dit project een mooi voorbeeld geweest voor andere gemeenten wat maakt dat in 2022 de gemeenten Aalten en Oude IJsselstreek zijn aangesloten en ook op deze manier inwoners bewust gaan maken van alle mogelijkheden om veilig en comfortabel thuis te kunnen wonen.

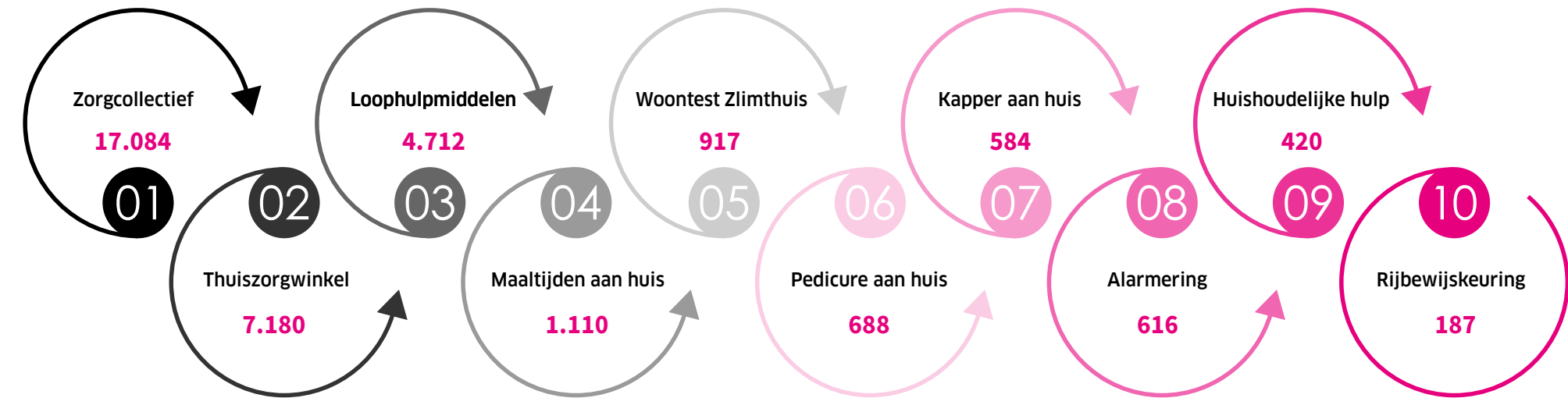
Heerlijk thuis in huis



Kruiswerk door het jaar 2021



Top 10 dienstverlening



Leden

- 1 april: **60.792**
- 31 december: **61.963**
- Aanmeldingen **1.091**
- Afmeldingen **1.456**

Het aantal afmeldingen in 2021 is hoger dan de aanmeldingen. Dit heeft te maken met het feit dat de afmeldingen van de laatste maand betrekking hebben op het lidmaatschap 2022 maar nog geen weerslag hebben op het ledenaantal december 2021. De aan- en afmeldingen hebben hier geen relatie met de ledenaantal cijfers.

Website



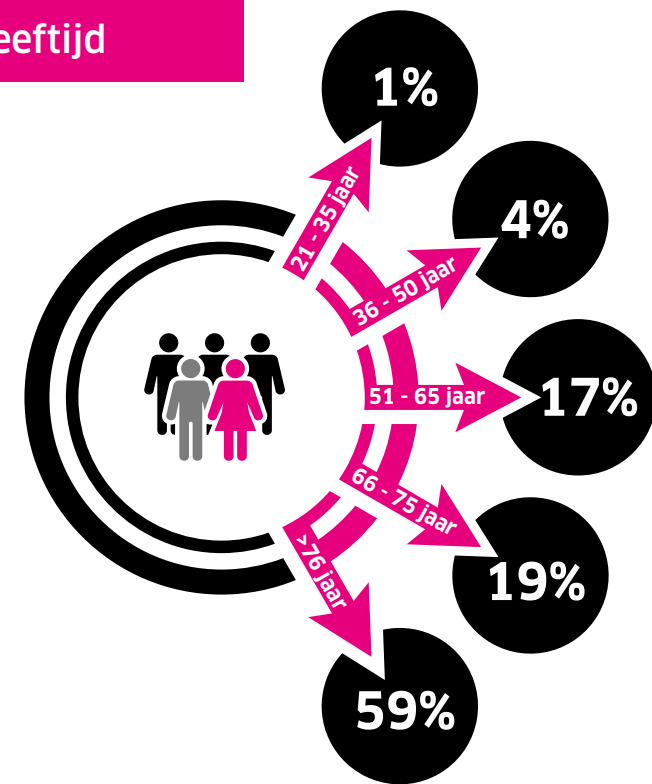
- Bezoeken via zoekmachine: **14.491**
- Bezoeken via direct verkeer: **7.996**
- Bezoeken via Google advertenties: **5.182**
- Bezoeken via nieuwsbrief: **2.199**
- Bezoeken via social media: **1.747**
- Bezoeken via linkverwijzing: **1.479**

- Sinds 14 april hebben er **53.264** webbezoeken plaatsgevonden
- Er zijn **153.858** pagina's weergegeven
- Gemiddelde sessieduur: **2 minuten en 34 seconden**



Livegang website 14 april

Leeftijd



Ledenadministratie systeem

Informatievoorziening

Het ledenadministratiesysteem (CRM) is uitgebreid. Op die manier kunnen wij nog efficiënter onze leden bedienen en hebben we een goede basis voor verdere digitalisering van onze dienstverlening.



Ledenservice

Contactmomenten

- Beantwoorde telefoongesprekken: **11.983**
- Chatgesprekken: **192**
- Zlimthuis: **358**
- Zorgadvieslijn en 24/7 Gezondheidslijn: **105**
- Acute hulp: **19**
- Boodschappenservice: **83**



Krant

4 edities

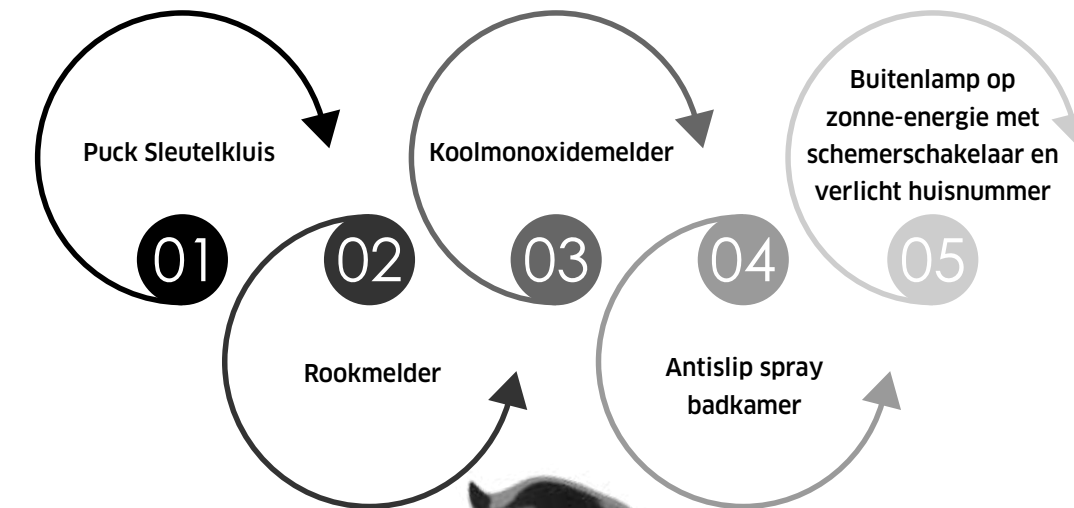
- Oplage per editie **231.000**
- Verspreiding **Regio Achterhoek en Liemers**
- Totaal aantal gescande QR-codes **13.458**
- Succesvolle actie 'Warme kerstgroet': **4.641 aanvragen**





Zlimthuis

Top 5 verkochte producten Zlimthuis



Ik ben Tom, dé Zlimthuis expert en help jouw huis veilig te maken. Doe de woontest en krijg gelijk advies met slimme oplossingen en producten die passen bij elke ruimte van jouw huis.

Zlimthuis in de praktijk

- Aantal binnengekomen telefoongesprekken **358**
- De nieuwe website is bezocht door **2.559** bezoekers
- De Zlimthuis woontest is gedaan door **917** mensen
- Het Woontest adviesrapport is aangevraagd door **206** mensen
- In 2021 zijn er **26** thuis scans afgenomen*
- Aantal gegeven rondleidingen in de belevingswoning: **10***

Aanvragers van de rondleidingen: zorgorganisaties, woningcorporaties en gemeenten

*Aantal thuis scans en rondleidingen is laag gebleven in 2021 in verband met de Covid-19 maatregelen.



Livegang
website
september



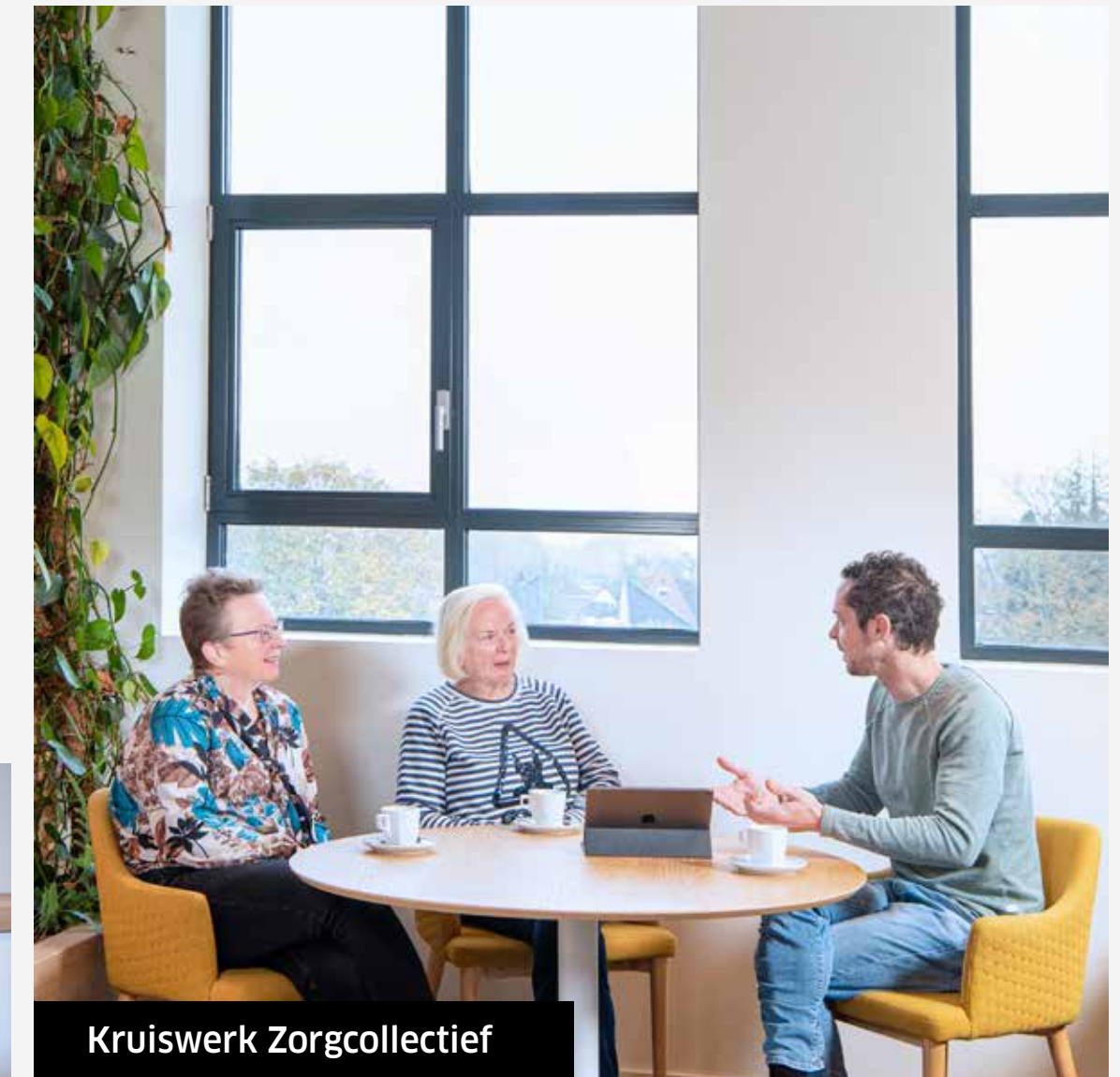
Kruiswerk Zorgcollectief



Deelnemers

Per verzekeraar

- Zilveren Kruis: **2.307** verzekerden
- Menzis: **13.919** verzekerden
- VGZ: **858** verzekerden



Kruiswerk Zorgcollectief

Contactmomenten

- Aantal nieuwe deelnemers aan het Kruiswerk Zorgcollectief: **319**
- Aantal leden dat telefonisch informatie heeft opgevraagd: **294**
- Aantal leden dat telefonisch geadviseerd is over hun zorgverzekering: **36**
- Aantal website bezoekers: **3.334**
- Aantal deelnemers aan de online informatiebijeenkomst: **85**
- Bereik teaservideo voor werving online informatiebijeenkomst: **765**



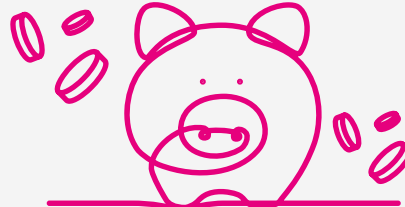
Financieel overzicht

Betalende leden 2020

60.422

Betalende leden 2021

59.664



Lidmaatschap 2021

€19,50



	2020	2021
Totaal baten	€ 1.228.389	€ 1.213.588
Lasten		
Uitbesteed aan uitvoeringsorganisatie	€ 1.175.303	€ 1.203.300
Overige lasten	€ 73.815	€ 67.489
Totaal lasten	€ 1.249.118	€ 1.270.789

Financiële baten en lasten	€ 11.631	- € 2.174
Resultaat	- € 9.098	- € 59.375

Balans		
Onroerend goed	€ 624.000	€ 624.000
Deelneming en effecten	€ 474.193	€ 473.435
Liquide middelen en vorderingen	€ 361.317	€ 286.478
Balanstotaal	€ 1.459.510	€ 1.383.913
Percentage eigen vermogen t.o.v. totaal vermogen	92%	93%

Vragen?

Bel met de ledenservice **0314 - 357 430**
(ma. t/m vrij. van 9:00 tot 13:00 uur)

Of stuur een e-mail naar info@kruiswerk.nl

Kruiswerk Achterhoek en Liemers
Postbus 143
7000 AC Doetinchem



facebook.com/kruiswerkachterhoekenliemers



instagram.com/kruiswerkachterhoekenliemers



linkedin.com/company/kruiswerk



twitter.com/kruiswerk

www.kijkopkruiswerk.nl

