

The logo for SWOa, consisting of the lowercase letters 'swoa' in white on a blue rectangular background. A small yellow horizontal bar is positioned below the 'a'.

**Jaarverslag 2018
SWOA**

Februari 2018



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Waar staat SWOA voor?	3
2.1.	Strategische koers	3
2.2.	Financieel beleid	5
3.	Governance	9
3.1.	Raad van Bestuur	9
3.2.	Raad van Toezicht	9
4.	Overlegorganen	11
4.1.	Klantenraad	11
4.2.	Adviescommissie Vrijwilligersbeleid (ACVB)	11
4.3.	Personeelsvertegenwoordiging	12
5.	Kwaliteitsbeleid	13
5.1.	Algemeen	13
5.2.	Klanttevredenheidsonderzoeken	14
5.3.	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	14
5.4.	Klachten en complimenten	14
6.	Sociaal verslag	15
7.	Dienstverlening SWOA	17
7.1.	Informatie en Advies	17
7.2.	Hulpverlening en begeleiding	18
7.3.	Fier, dagbesteding op maat	18
7.4.	PlusBus	20
7.5.	Activering en Ondersteuning	20
7.6.	Recreatie en Educatie	21
7.7.	Maaltijden aan huis	21
7.8.	Activerend Werk	22
7.9.	Projecten	23
8.	Bijlage productie realisatie 2018	27
9.	Maatjes Regio Arnhem	28
10.	Locaties SWOA 2018	30

1.**Inleiding**

SWOA heeft in 2018 conform koers en visie doorgewerkt. Zo is het werken met arrangementen voor klanten gecontinueerd vanuit de visie dat het belang van de burger voorop moet staan. De werkcontacten met de gemeente Arnhem zijn in de loop van het jaar geïntensiveerd. Dit zowel met de direct betrokken ambtenaren als met de 2 nieuwe wethouders van het college van B&W. Zij hebben diverse werkbezoeken gebracht aan verschillende locaties.

In 2018 is een aantal nieuwe projecten gestart die ik hier al aandacht wil geven. Later in dit verslag is er nog meer over te lezen.

Op 1 maart was de première van Roze Cast in Theater aan de Rijn. Roze Cast is een samenwerking van Introdans en SWOA waarin roze senioren centraal staan. De dansvoorstelling met 8 amateurdansers is gecombineerd met een nagesprek waarin seksuele geaardheid wordt besproken. Na de 2 zeer succesvolle premièrevoorstellingen is de voorstelling nog tot 2020 te boeken! Voor SWOA een belangrijk project vanuit haar diversiteitsbeleid in een tijd waarin sprake is van afnemende tolerantie voor LHBTI-ers.

In september was de feestelijke 1^e rit van AutoMaatje. De wethouder zorg voerde deze rit uit. AutoMaatje is een samenwerking tussen de ANWB, gemeente Arnhem en SWOA. Minder mobiele mensen worden gekoppeld aan vrijwillige chauffeurs die met hun eigen auto Arnhemmers, vaak mede wijkbewoners, ergens heen brengen. Dit is een heel praktische vorm van vrijwillige inzet. De hoge verwachtingen van AutoMaatje zijn met een flitsende start waar gemaakt! Samen met de PlusBus ontstaan er zo meer flexibele mogelijkheden om als minder mobiele burger toch actief mee te kunnen blijven doen in de maatschappij. In 2019 wordt de PlusBus zelf ook breder inzetbaar.

In Elden en Elderveld zijn voorliggende dagbestedingsprojecten gestart. Deze zijn ontstaan in samenwerking met diverse partijen en hebben een intensieve voorbereiding gekend. De projecten zijn verschillend van karakter, invulling en omgeving en daarmee interessant om verder innovatief te ontwikkelen en volgen. Dat gaan we doen in 2019!

SWOA locatie De Gaanderij heeft als derde en laatste locatie een grote metamorfose ondergaan. Met de modernisering van de ruimtes wordt de gebruiker een ruim scala aan mogelijkheden geboden en is de locatie weer toekomstbestendig. Gebruikers en bezoekers reageren enthousiast en dat is het allerbelangrijkste!

In 2019 bestaat SWOA 50 jaar. Hier besteden we dit jaar natuurlijk enige aandacht aan. De burgers voor wie SWOA werkt zullen ook hier centraal staan.

Ik wens u veel leesplezier met dit verslag. Daarnaast staat er natuurlijk veel informatie op www.swoa.nl en onze facebook pagina [swoa.arnhem](https://www.facebook.com/swoa.arnhem).

Anita Huisman

2. Waar staat SWOA voor?

2.1. Strategische koers 2018 ev

De strategische koers is begin 2018 vastgesteld. De ontwikkelopgaven zijn aangepast op basis van maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en de nieuwe governancecode Sociaal Werk, oktober 2016, is verwerkt.

Op basis van de koers is de strategie en kaderbrief 2019 opgesteld.

Kernboodschap

Wel zijn is lekker in je vel zitten. Doen wat je leuk vindt geeft energie en balans in je leven. SWOA stimuleert je te ontdekken wat je nog wél kan en je talenten te gebruiken. Zelf zoveel mogelijk uit het leven halen. Dát is waar SWOA voor staat.

Visie

SWOA gelooft dat ieder mens in staat is zijn leven te leiden zoals hij dat zelf wil. Ook al ben je wat ouder. Soms kun je dit even niet meer alleen en heb je daar hulp bij nodig. SWOA stimuleert je te kijken naar je mogelijkheden en je kwaliteiten en deze ook te gebruiken. De overtuiging dat je meer in je mars hebt dan je wellicht denkt, is de motor van circa 500 vrijwilligers en 35 beroepskrachten. SWOA vernieuwt haar dienstverlening en loopt daarmee voorop in de grote veranderingen in zorg en welzijn.

SWOA is er voor iedereen, ongeacht land van herkomst, geslacht, geartheid, religie. SWOA zet vooral in op aandacht voor preventie en informele zorg, zodat inzet van formele zorg later of slechts tijdelijk nodig is.

Om dit te bereiken, werken wij samen met onze partners, die ons versterken in wat we doen en waar we voor staan. We werken in de regio Arnhem. We zijn al sinds december 1969 elke dag in de wijken te vinden en kennen deze en hun bewoners dus goed. We houden de lijnen kort en denken graag mee over waar de kansen liggen. SWOA wil, net als tot nu toe, de structuur van de organisatie flexibel aan blijven passen aan de inhoudelijke eisen uit de praktijk.

Statutaire doelstelling

De stichting heeft ten doel:

- het leveren van diensten en het ontplooiën van activiteiten opdat ouderen in de gemeente Arnhem zelfstandig kunnen blijven functioneren;
- de instandhouding dan wel verbetering van hun niveau van functioneren;
- voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

Toekomstige positie SWOA

SWOA is en blijft een flexibele organisatie met korte lijnen en koploper in innovatie van dienstverlening in welzijn en zorg. SWOA is en blijft aanjager bij de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening en arrangementen. Wij blijven verbinden met andere organisaties en personen. Ook buiten de wereld van welzijn en zorg.

Het aantal vrijwilligers bij SWOA is de laatste jaren stabiel met circa 500. Het aantal beroepskrachten is al een aantal jaren circa 32 personen. SWOA is ontwikkeld van een organisatie waarbij vrijwilligers de beroepskrachten ondersteunen naar een organisatie waarin de vrijwilliger meer centraal staat. De rol van de beroepskracht is daarbij veelal ondersteunend. Vrijwilligers en beroepskrachten werken in toenemende mate samen in de dienstverlening en de ontwikkeling daarvan. SWOA breidt taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van vrijwilligers verder uit. Daarmee verschuift werk van betaald naar onbetaald. De grenzen daarvan worden bepaald door wet- en regelgeving, kwaliteitseisen en noodzakelijke expertise/specialisme.

SWOA stuurt bij het maken van inkoopafspraken met gemeentes op sterke vereenvoudiging van bestaande processen. Resultaten hiervan zijn een inkoop op inhoud en kwaliteit van dienstverlening en een verantwoording op de effecten daarvan.

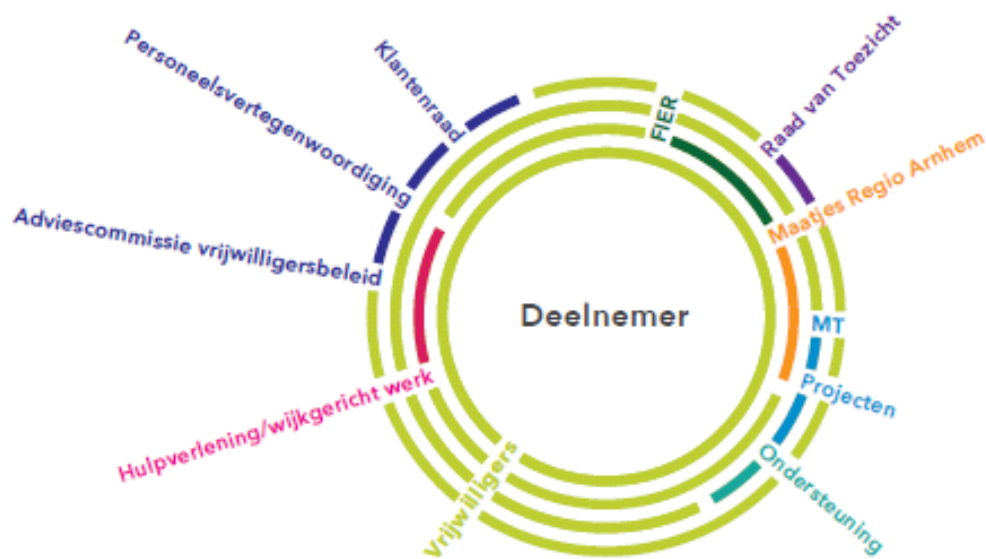
Werkgebied

Het werkgebied van SWOA is de regio Arnhem.

Organisatiestructuur

SWOA is een stichting met een Raad van Toezicht als toezichhoudend orgaan en een directeur-bestuurder als bestuursorgaan.

Het managementteam bestaat sinds 1 december 2018 uit een manager welzijn, manager bedrijfsvoering en de directeur-bestuurder. De managers verantwoorden zich aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.



2.2. Financieel beleid

Staat van baten en lasten

(in duizenden euro's)

	2019 B	2018 R	2018 B	2017 R
Som der baten	3.098	3.069	2.864	2.954
Lasten				
Personeelskosten inzake salarissen	1.665	1.623	1.592	1.541
Huisvestingskosten	514	433	477	392
Organisatie kosten	432	400	370	418
Overige kosten	468		406	309
Som der lasten	3.079	2.822	2.845	2.660
Bedrijfsresultaat	19	247	19	294
Financiële baten en lasten	-	1	-	0
Resultaat	19	248	19	294
Toevoeging bestemmingsreserve		164		-133
Toevoeging algemene reserve	19	84	19	427

2.2 BALANS PER 31 DECEMBER 2018**(Na resultaat bestemming)**

ACTIVA	31-12-18	31-12-17
	€	€
Vaste Activa		
<u>Materiële vaste activa</u>		
Bedrijfsgebouwen en -terreinen	-	0
Machines en installaties	-	0
Verbouwing	459.518	196.021
Inventaris	85.941	42.054
Transportmiddelen	21.201	33.670
	<u>566.660</u>	<u>271.745</u>
<u>Vlottende activa</u>		
Voorraden	2.468	3.289
Onderhanden werk	-	0
	<u>2.468</u>	<u>3.289</u>
<u>Kortlopende vorderingen</u>		
Debiteuren	64.903	38.952
Belastingen en premies	-	0
Overige vorderingen	64.117	187.623
Overlopende activa	3.585	5.602
	<u>132.605</u>	<u>232.177</u>
<u>Liquide middelen</u>	<u>1.183.424</u>	<u>967.191</u>
Totaal activa	<u><u>1.885.157</u></u>	<u><u>1.474.402</u></u>

2.2 BALANS PER 31 DECEMBER 2018**(Na resultaat bestemming)****PASSIVA****Eigen vermogen**

Kapitaal	2.312	2.312
Bestemmingsreserve	607.418	444.521
Bestemmingsfonds	20.615	19.800
Algemene reserve	759.579	675.220
	<u>1.389.925</u>	<u>1.141.853</u>

Voorzieningen

	<u>79.000</u>	<u>131.431</u>
--	---------------	----------------

Langlopende schulden

	<u>-</u>	<u>0</u>
--	----------	----------

Kortlopende schulden

Crediteuren	124.356	37.889
Belastingen en premies	95.378	0
Overige schulden	196.495	163.228
	<u>416.229</u>	<u>201.117</u>

Totaal passiva

	<u>1.885.157</u>	<u>1.474.402</u>
--	------------------	------------------

2.2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2018

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
	€	€
BATEN		
<u>Opbrengsten c.q. omzetten</u>		
Budgetsubsidie Gemeente Arnhem	1.928.121	1.949.135
Opbrengsten W.M.O.	648.205	463.693
Overige baten	493.099	541.454
	<u>3.069.425</u>	<u>2.954.282</u>
LASTEN		
Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	<u>140.517</u>	<u>126.494</u>
<u>Personeelskosten</u>		
Lonen en salarissen	1.303.528	1.249.810
Sociale lasten	319.420	291.043
	<u>1.622.948</u>	<u>1.540.853</u>
Afschrijving materiële activa	<u>81.535</u>	<u>44.397</u>
Overige bedrijfslasten	<u>977.461</u>	<u>948.297</u>
Som der lasten	<u>2.822.461</u>	<u>2.660.042</u>
Bedrijfsresultaat	<u>246.963</u>	<u>294.240</u>
Financiële baten en lasten	<u>1.108</u>	<u>161</u>
Bijzondere baten en lasten	<u>-</u>	<u>0</u>
NETTO RESULTAAT	<u>248.071</u>	<u>294.401</u>

2018**2017**

€

€

2.2 RESULTAATBESTEMMING

Toevoeging bestemmingsreserve	218.931	102.471
Vrijval uit bestemmingsreserve	56.034-	-251.648
Toevoeging bestemmingsfonds	7.035	20.000
Vrijval uit bestemmingsfonds	6.220-	-3.800
Toevoeging algemene reserve	84.358	427.378
	<u>248.071</u>	<u>294.401</u>

Liquide middelen

SWOA is risicomijdend in het beheer van haar liquide middelen. Haar liquide middelen zijn ondergebracht bij twee systeembanken. Van beleggingen, obligaties en aandelen is geen sprake.

Vrij besteed vermogen

Het vrij besteed vermogen is door het bestuur met goedkeuring van de Raad van Toezicht geormerkt. Dit komt tot uitdrukking in de bestemmingsreserves.

Financiële ontwikkeling

De bedrijfsopbrengsten zijn in 2018 met € 110.000 toegenomen ten opzichte van 2017. Dit betreft de toename van de opbrengsten van WMO zorgproducten: dagbesteding en begeleiding (€ 184.000) en de afname van de overige opbrengst categorieën met € 21.000 (budgetsubsidie gemeente Arnhem) en € 53.000 (overige baten).

De totale kosten stegen van € 2.660.000 naar € 2.822.400 met ruim € 162.000. De stijging komt voor ongeveer 50% uit de gestegen personele kosten. (€ 1.622.000 tov 1.541.000), veroorzaakt door noodzakelijke kosten voor ziektevervangings. Verder namen de afschrijvingen toe van € 44.000 tot € 86.000 ten gevolge van de investeringen in onze locaties. De stijging van de overige lasten van € 948.000 naar € 977.000 is te wijten aan toename van de huisvestingskosten, met name de energiekosten. De energiekosten waren in 2017 laag door een eenmalige teruggaaf over meerdere jaren.

Het bedrijfsresultaat daalde met € 46.000. Hierin is opgenomen de verwachte verrekening met de gemeente Arnhem inzake de subsidiepost Dagbesteding als voorliggende voorziening ad € 60.000, veroorzaakt door de late start van deze projecten. Zie ook onder 7.3

Ten opzichte van de begroting 2018 is het netto resultaat toegenomen met € 229.000. De opbrengsten zijn € 206.000 hoger en de kosten zijn € 23.000 lager. Ook ten opzichte van de begroting is de toename van de opbrengsten van de zorgproducten te zien evenals de stijging van de personele kosten.

De begroting 2019 is opgesteld op basis van de verwachtingen voor het jaar 2019. Er zijn vooralsnog geen grote wijzigingen t.o.v. 2018, omdat, anders dan eerder gemeld, de subsidierelatie met de gemeente Arnhem nog een jaar doorloopt.

3. Governance

3.1. Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit een directeur-bestuurder. In 2018 was dat mevrouw mr. A.W.J. Huisman. De directeur-bestuurder functioneert op basis van de statuten en het reglement directeur-bestuurder. Hierin zijn zaken als verantwoording, verantwoordelijkheid en besluitvorming geregeld.

3.2. Raad van Toezicht

In 2018 is de Raad van Toezicht vijf maal met de directeur-bestuurder bijeen geweest. De bijeenkomsten zijn voorbereid door de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Alle informatie is conform de afspraken tijdig en in goede orde ontvangen. De Raad van Toezicht heeft daarnaast eenmaal zonder de directeur-bestuurder vergaderd.

De (interne) evaluatie 2017 van de Raad van Toezicht en de bestuurder hebben begin 2018 plaats gevonden. De evaluatie 2018 van de Raad van Toezicht is eind 2018 geweest. De evaluatie met de directeur-bestuurder volgt begin 2019. Buiten de vergadering om hebben de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht regelmatig gesproken over actuele zaken.

In 2018 besproken en goedgekeurde onderwerpen

- Concept jaarverslag 2017 en jaarrekening 2017, inclusief accountantsverklaring. Het accountantsverslag 2017 is besproken in aanwezigheid van de accountant
- Inhoudelijke en financiële half jaar rapportage 2018
- Reglement directeur-bestuurder
- Klasse indeling directeur-bestuurder
- Visie Raad van Toezicht
- Strategie en kaderbrief 2019
- Strategische koers 2018 e.v.
- Begroting 2019
- Risicomatrix 2019
- Jaarplan 2019.

In 2018 besproken onderwerpen

- Ontwikkelingen in de relatie met de gemeente zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau
- Inkoop 2018 en 2019 door gemeente Arnhem
- Ontwikkelingen in de dagbesteding (Fier en voorliggende dagbesteding)
- Oriëntatie op samenwerking met Rijnstad
- Benchmark SWOA – Sociaal Werk
- Ervaringen met de sociale wijkteams en de teams leefomgeving
- Risicomanagement en Kwaliteit
- Visie Raad van Toezicht
- Overleg delegatie Raad van Toezicht met de Klantenraad en de Adviescommissie Vrijwilligersbeleid en terugkoppeling
- Actuele onderwerpen/actuele ontwikkelingen.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

Naam	Achtergrond	Functie in RvT	Laatste benoemingsdatum	Periode
De heer Barth van Eeten	sociaal domein/ politiek	Voorzitter	November 2014	1
Mevrouw Lidewijde Koot	bedrijfsleven financiële sector	Lid	Januari 2017	1
De heer Gert Hengelaar	gezondheidszorg/ controller	Lid	Juni 2016	2
Mevrouw Mary Geurts	bedrijfsleven/ vrij- willigersorganisatie	Lid	Mei 2015	1
Mevrouw Hettie Huberts	non-profit/ politiek	Lid	Mei 2017	1

Voor de leden van de Raad van Toezicht is een algemene profielschets opgesteld. Voor de voorzitter geldt een specifieke profielschets. De profielschetsen worden jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Deze profielschetsen liggen voor belangstellenden ter inzage op het hoofdkantoor van SWOA en zijn tevens - samen met de reglementen voor de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder - te vinden op de website van SWOA.

De leden zijn onafhankelijk en worden voor vier jaar benoemd sinds de reglementswijziging in 2017. Ze zijn één keer herbenoembaar en ontvangen, indien gewenst, vanaf 2018 een vrijwilligersvergoeding van € 1.500 (voorzitter) of € 1.200 (leden). De Raad van Toezicht is sinds 2016 lid van de NVTZ.

4. Overlegorganen

4.1 Klantenraad

Klantenparticipatie.

Begin 2018 zijn twee aspirant-leden lid geworden van de Klantenraad.

De Klantenraad is vijf keer bijeen geweest voor overleg en vier keer voor een overleg met de directeur-bestuurder.

In 2018 besproken onderwerpen

- Jaarrekening en jaarverslag 2017
- Halfjaarrapportage 2018
- Strategische Koers 2018 e.v.
- Strategie en kaderbrief en begroting 2018
- Externe audit HKZ en Roze Loper
- Ontwikkelingen in de organisatie
- Werkwijze seniorenadviseurs
- Werkwijze en memo Maaltijden aan huis
- Werkwijze AutoMaatje
- Klanttevredenheidsonderzoek en verbeterplan Begeleiding 2017
- Klanttevredenheidsonderzoek en verbeterplan Dagbesteding en Fier 2017
- Klanttevredenheidsonderzoek en verbeterplan Recreatie en Educatie 2018
- Functioneren en taken Klantenraad.

In de laatste vergadering van 2018 is een delegatie van de Raad van Toezicht aangesloten bij het overleg van de Klantenraad. Er is gesproken over het thema eenzaamheid en het contact van de Klantenraad met de klanten van SWOA

De Klantenraad was in 2018 aanwezig bij de uitreiking van het certificaat Goed Geregeld, Workshop zingeving SWOA/HAN en op locaties van SWOA. Daarnaast is een bezoek gebracht aan Food Connect, de leverancier van de Maaltijden aan huis.

Aantal leden Klantenraad

Op 31 december 2018 was het ledenaantal van de raad zeven.

4.2. Adviescommissie Vrijwilligersbeleid (ACVB)

Begin 2018 is Hans de Ronde toegetreten als lid van de commissie. In de zomer heeft de secretaris Elvira Hrvic zich teruggetrokken. Haar plaats is ingenomen door Carlo Knüppe, die ook budget-beheerder is. Op 31 december 2018 bestond de ACVB uit zes leden.

Christine van Bennekom, voorzitter

Carlo Knüppe, secretaris en budgetbeheerder

José Berenschot, lid

Willem Sanders, lid

Kees Janssen, lid

Hans de Ronde, lid.

In 2018 heeft de ACVB acht maal vergaderd. Daarnaast is er vijf keer overleg geweest met de directeur-bestuurder en PVT. En vier keer alleen met de directeur-bestuurder. Eén keer is er apart met de PVT vergaderd en het voorlaatste overleg van het jaar had plaats met een lid van de Raad van Toezicht.

De ACVB heeft zich in 2018 vooral bezig gehouden met:

- Jaarrekening en jaarverslag 2017
- Strategie, kaderbrief en begroting 2018 en 2019
- Bespreking kwartaalrapportages van SWOA
- Onderlinge evaluatie en taakverdeling
- Onderzoek van het archief van de ACVB
- Nieuw reglement van de ACVB
- Afstemming met de PVT
- Vergroting van haar naamsbekendheid bij de vrijwilligers

- Voorbereiding van de speerpunten voor 2019.

4.3. Personeelsvertegenwoordiging

Samenstelling PVT

Manja de Bekker (voorzitter)
Martha Toonen (lid)
Lieke Oremus (lid)

Frequentie overleg

In 2018 zijn er vijf overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder geweest, alsook vijf samen met de ACVB. De PVT heeft één overleg gehad met ACVB. Daarnaast heeft de PVT zes eigen vergaderingen gehad en één overleg met de bedrijfsarts.

Besproken onderwerpen met directeur-bestuurder

- Jaarrekening 2017 en jaarverslag 2017
- Strategische Koers 2018 ev
- Generatieregeling
- KB consult bedrijfsartsen
- Zittingstermijn PVT
- Jaarvergadering PVT medewerkers onderwerpen: Schema zittingstermijn PVT en Jaarverslag 2017
- Preventie ziekteverzuim collega's
- Vrijwilligersbeleid
- Inhoudelijke en financiële halfjaarrapportage 2018
- Strategie en kaderbrief 2019
- Begroting 2019
- Preventiemedewerker
- Monitoren actiepunten MTO
- Strategische visie HRM beleid

Besproken onderwerpen PVT zonder directie

- Rol preventiemedewerker
- Datum en voorbereiding jaarvergadering
- Ziekteverzuim en preventie met bedrijfsarts

Ingestemde onderwerpen

- Aanstelling preventiemedewerker
- RI&E rapportage / Plan van aanpak RI&E 2018

Jaarvergadering

In november 2018 gehouden waarbij besproken zijn

- Notulen jaarvergadering 2017
- Jaarverslag 2017
- Zittingstermijn PVT

5. Kwaliteitsbeleid

5.1. Algemeen

Kwaliteit staat niet op zich zelf. Kwaliteit is ondersteunend aan de organisatie en geeft tegelijkertijd ook sturing aan het handelen van medewerkers. Het kwaliteitssysteem richt zich op voortdurende verbetering van de organisatie en de dienstverlening.

SWOA heeft het cyclisch proces van kwaliteit (Plan, Do, Check, Act) daarom geïntegreerd in de bedrijfsvoering via de PKKK jaarplancyclus. De normen van het HKZ systeem worden hierbij in ieder geval gevolgd, zodat behoud van het HKZ certificaat het resultaat is. Daarnaast worden kennis, vakmanschap, energie en creativiteit van de medewerkers gericht op het optimaliseren van alle aspecten die als waardevol worden ervaren door de klant. Zaken die geen toegevoegde waarde hebben worden zo geëlimineerd.

De uitvoering van het kwaliteitsbeleid is via interne en externe audits getoetst. De resultaten van deze audits benutten we om de kwaliteit van onze werkprocessen en bedrijfsvoering verder te ontwikkelen. Bij de uitvoering van de audits en toetsen van de procesbeschrijvingen werken vrijwillige en betaalde medewerkers samen. Zowel als auditor als geauditeerde.

Bij de interne audits voeren medewerkers de audit uit door in gesprek te gaan met collega's over de dienstverlening. Door deze werkwijze raken steeds meer personen betrokken bij het continue verbeteren van de dienstverlening. Eerder afgesproken verbeteracties worden besproken. Wat gaat goed en waar zijn verbeteringen gewenst? Tijdens de audits wordt steeds duidelijk dat medewerkers goed op de hoogte zijn van de ontwikkeling van SWOA.

De procesbeschrijvingen worden iedere twee jaar geëvalueerd. In 2018 zijn vijf primaire processen geëvalueerd. Bij deze vijf processen is naast de evaluatie ook de risico-inventarisatie uitgevoerd.

In 2018 is de externe audit HKZ geïntegreerd met het kwaliteitskeurmerk Roze Loper. Het kwaliteitskeurmerk Roze Loper is gericht op het verbeteren van het omgaan door zorg- en welzijnsorganisaties met de geardheid van roze 50 plussers. SWOA is sinds 2015 in het bezit van het keurmerk en was daarmee de eerste welzijnsorganisatie van Nederland die de Roze Loper ontving. SWOA wil een brug slaan tussen roze en hetero ouderen en als voorbeeld dienen voor andere zorg- en welzijnsorganisaties. Tolerantie, respect en openheid gelden daarbij als vaste waarden. Met dit keurmerk laat SWOA aan iedereen zien dat zij als organisatie aandacht heeft voor lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender (LHBT) ouderen en dat ook deze ouderen zich thuis kunnen voelen bij SWOA.

De externe integrale audit HKZ/ Roze Loper is op 18 september 2018 uitgevoerd door het Keurmerkinstituut. Tijdens de externe audit hebben de medewerkers van het Keurmerkinstituut gesprekken gevoerd met dertien medewerkers en drie leden van de Klantenraad. Tijdens de gesprekken is SWOA door de auditoren gecompimenteerd vanwege de pro – actieve en professionele houding van de medewerkers en de innovatieve kracht die uitgaat van de organisatie. Er is één kritisch feit geconstateerd ten aanzien van privacy (AVG). Er zijn passende maatregelen genomen. Het HKZ certificaat is behouden.

In het managementteam worden alle kwaliteitsafspraken, acties en aandachtspunten per kwartaal besproken en getoetst op realisatie. Deze kwartaalrapportages worden ook verder binnen SWOA in andere overleggen met medewerkers besproken.

Het kwaliteitskeurmerk Vrijwillige Inzet: GOED GEREGLD! is in 2018, na een externe audit, voor de vierde keer aan SWOA toegekend.

Een quote uit het eindrapport: "Veel organisaties kunnen een voorbeeld nemen aan SWOA. Ze hebben alles tot in de puntjes geregeld en zeer uitgebreid ook nog eens. Daarnaast blijft men kijken wat beter kan en voert dat door."

Het certificaat is op 10 oktober 2018 door wethouder welzijn van de gemeente Arnhem uitgereikt aan SWOA. Dit keurmerk is vier jaar geldig.

5.2. Klanttevredenheidsonderzoeken

5.2. Klanttevredenheidsonderzoeken

Eind 2017 zijn de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) Dagbesteding en Begeleiding uitgevoerd. Dagbesteding werd door deelnemers gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd en mantelzorgers gaven de dagbesteding gemiddeld een 8,1. Begeleiding scoorde gemiddeld een 8,7 tegen 7,9 in 2012. In de eerste helft van 2018 zijn rapportages en verbeterplannen opgesteld en besproken met betrokkenen. Verbeteracties zijn uitgevoerd.

In juni 2018 is het klanttevredenheidsonderzoek Recreatie en Educatie uitgevoerd. De SWOA locaties en activiteiten werden gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd. De deelnemers spreken hun waardering uit voor de kwaliteit van de activiteiten, de bereikbaarheid van de SWOA locaties en de gastvrijheid van de (vrijwillige) SWOA medewerkers. Ook geven de deelnemers aan dat de activiteiten waaraan zij deelnemen voor hen persoonlijk van belang zijn, en dat de SWOA locaties van toegevoerde waarde zijn voor de wijk. Rapportage en verbeterplan zijn opgesteld en besproken met betrokkenen. Eind 2018 is gestart met de uitvoering van verbeteracties.

In november 2018 is gestart met het klanttevredenheidsonderzoek informatie en advies. Het onderzoek wordt begin 2019 afgerond. Na afronding volgt een rapportage en verbeterplan.

5.3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Vrijwilligers

Er zijn, zoals verwacht, in 2018 geen nieuwe acties op basis van het vrijwilligers tevredenheidsonderzoek (2015) gedaan. Er is vooral ingezet op meer informatie- en scholingsactiviteiten voor vrijwilligers. Bij diverse projecten en kleinere locatie als het Bruishuis is meer aandacht voor de vrijwilligers geweest om de betrokkenheid van hen bij SWOA te vergroten. In 2019 wordt met de Adviescommissie Vrijwilligersbeleid besproken hoe de tevredenheid van vrijwilligers in 2019 getoetst kan worden.

Medewerkers in dienst

Het op basis van het zeer positieve resultaat van het medewerkers tevredenheidsonderzoek (2017) samen met de Personeelsvertegenwoordiging (PVT) opgestelde actieplan is uitgevoerd en gemonitord en besproken met de PVT. In het 6 wekelijks overleg met alle medewerkers zijn diverse belangrijke onderwerpen aan de hand van de kwartaalrapportage inhoudelijk besproken en actuele ontwikkelingen komen daar ook steeds goed in beeld. MT, PVT en medewerkers zijn daar positief over. In 2019 wordt dit dan ook voortgezet.

5.4. Klachten en complimenten

Klachten, Calamiteiten en Incidenten

Er zijn zes klachtmeldingen gedaan. Ingebracht door klanten en medewerkers. Er is geen trend waar te nemen en de meldingen zijn divers van aard. Alle meldingen zijn afgehandeld en alle personen hebben een inhoudelijk antwoord ontvangen. In 2018 zijn 12 incidenten gemeld. In alle situaties is adequaat gehandeld.

Enkele voorbeelden: van klachten: *Klant*: vermeende discriminatie, *Gebruiker locatie*: Locatie was niet toegankelijk.

Enkele voorbeelden van incidenten: Inbraak of poging tot inbraak en valincidenten.

Complimenten

SWOA registreert ook de ontvangen complimenten. Complimenten hebben een stimulerende werking en SWOA wil ook leren van complimenten. Op het interne communicatie netwerk Yammer werden 26 complimenten geregistreerd. Veel complimenten hebben betrekking op de houding en vaardigheden van vrijwilligers en beroepskrachten van SWOA. Ook over het vrijwilligersbeleid van SWOA zijn veel complimenten ontvangen.

Enkele voorbeelden: *Klant*: haar telefoongesprekken (info vragen en aanmelding) met vrijwilligers van AutoMaatje, verliepen zo rustig, duidelijk en warm, *Mantelzorger*: over heldere uitleg medewerker SWOA. *Vrijwilliger*: Goed vrijwilligersbeleid (attentiebeleid/begeleiding) bij SWOA.

6. Sociaal verslag

Vrijwillige medewerkers

In 2018 zijn 613 vrijwilligers actief geweest binnen SWOA, onder hen 85 vrijwilligers met een migratie achtergrond. Op 31 december 2018 had SWOA 500 vrijwillige medewerkers, onder hen 56 vrijwilligers die op meerdere plekken in de organisatie actief zijn en 64 vrijwilligers met een migratie achtergrond. Daarmee is het aantal vrijwilligers iets hoger dan eind 2017 toen er 474 vrijwilligers geregistreerd waren.

Er kwamen 139 nieuwe vrijwilligers bij in 2018. Tegelijkertijd ziet SWOA, net als in 2017, meer vrijwilligers die tijdelijk en/of projectmatig actief willen zijn. Ook zien we een toename van vrijwilligers die hun tijd bij SWOA gebruiken als re-integratie naar de arbeidsmarkt. Deze komen o.a. via activerend werk bij ons terecht. Hierdoor hebben wij een goede balans kunnen vinden in de ondersteuning van zowel vrijwilligers als deelnemers binnen SWOA.

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers is 59 jaar. Zij zijn gemiddeld 4,1 jaar actief bij SWOA. Van de vrijwilligers is 59,6 % vrouw en 40,4 % man. Dit is vrijwel gelijk aan 2017.

Medewerkers in dienst

SWOA had op 31 december 2018 35 medewerkers in dienst, vijf mannen (14,3 %) en 30 vrouwen (85,7%), vier meer dan per ultimo 2017. In FTE vertaald een bezetting van 27,7 FTE. Een stijging van 2,7 FTE ten opzichte van 2017. Het gemiddeld aantal FTE in 2018 bedroeg 26,4 ten opzichte van 24,3 in 2017. De extra capaciteit betreft met name ziektevervanging.

54% van de medewerkers is ouder dan 50 jaar. De gemiddelde leeftijd is met 49 jaar vrijwel hetzelfde als in 2017.

Twintig personen zijn tussen nul en vier jaar in dienst (57%), vier langer dan 25 Jaar(11%).

In 2018 werkten 5 beroepskrachten met een migratie achtergrond bij SWOA. Dit is ongeveer 12,2 % van het totale aantal beroepskrachten en daarmee ongeveer gelijk aan 2017.

Instroom/uitstroom

Er zijn negen vacatures vervuld in 2018. Vijf personen stroomden uit.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedraagt 10,2%. Waarvan 0,84% kortdurend verzuim is. Het ziekteverzuim is met 2,5% gestegen ten opzichte van 2017 en 3,9% hoger dan het laatste beschikbare percentage (6,3) in de branche WMD. Dit wordt bijna geheel veroorzaakt door het langdurig verzuim van 5 zieken. In 2018 zijn hiervan drie personen uitgestroomd en één hersteld. Dit langdurige verzuim is niet te beïnvloeden verzuim en niet werk gerelateerd.

Vertrouwenspersoon

In 2018 is de externe vertrouwenspersoon niet benaderd. Daarmee is net als in voorgaande jaren geen inhoudelijk beroep op de vertrouwenspersoon gedaan.

ARBO en Preventie

ARBO en preventie hebben in 2018 extra aandacht gekregen. Sinds 1 januari 2018 is een preventiemedewerker aangesteld. De preventiemedewerker verricht taken op het gebied van preventie en bescherming, en kan gevraagd en ongevraagd advies en voorlichting geven over (mogelijke) risico's die aanwezig zijn in de organisatie. Hierdoor kunnen alle medewerkers binnen SWOA veilig en gezond werken. Tevens kunnen medewerkers bij de preventiemedewerker terecht voor vragen over ARBO. In juni 2018 is, door een externe partij, een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE) uitgevoerd op het door SWOA gevoerde Arbo- en verzuimbeleid, en de arbeidsomstandigheden op de SWOA locaties. Belangrijke bevindingen zijn dat:

- SWOA voldoet aan de gestelde ARBO normen
- het management betrokken en gemotiveerd is om het arbeidsomstandighedenbeleid, waar nodig, te verbeteren
- de korte lijnen binnen de overlegstructuur van SWOA bijdragen aan de doelgerichtheid en effectiviteit van corrigerende preventieve maatregelen.
- binnen de SWOA locaties alle voorzieningen aanwezig zijn, en dat er sprake is van een goede zin voor orde, netheid en 'Good House keeping'

Naar aanleiding van de RIE is een Plan van Aanpak (PvA) opgesteld met als doel een paar kleine tekortkomingen (b.v. het aanbrengen van noodverlichting) op de locaties op te lossen. De RIE en het PvA zijn besproken met de PVT en de PVT heeft hiermee ingestemd. Het PVA is grotendeels uitgevoerd in 2018 en wordt gemonitord via de kwartaalrapportages. In 2019 wordt een interne RIE uitgevoerd en volgt mogelijk bijstelling van het PVA.

Stage

In 2018 vonden 29 mensen een stageplek bij SWOA. Dit waren 12 MBO stagiaires, 16 HBO stagiaires en 1 stagiaire van een universiteit. Naast de MBO en HBO stages worden ook op diverse locaties stageplaatsen aangeboden voor maatschappelijke en taal stages. Hiervoor wordt met diverse scholen in Arnhem samengewerkt.

7. Dienstverlening SWOA

SWOA en de gemeente Arnhem hebben in 2018 diverse overleggen gevoerd over de subsidiebeschikking 2018 waarin duidelijke werkafspraken zijn gemaakt.

Beide bij SWOA betrokken wethouders hebben in het laatste kwartaal diverse werkbezoeken gebracht aan SWOA. SWOA is verheugd over hun betrokkenheid bij ouderen en zorg/welzijn en ziet uit naar uitbouw van de werkrelatie.

De naar de gemeente gedecentraliseerde zorgproducten zijn via een verlenging van de aanbesteding uit 2015 ingekocht. SWOA heeft in 2018, net als de jaren daarvoor, weer ondervonden dat de gemeentelijke sociale wijkteams niet snel toewijzingen geven. De problematiek van klanten neemt toe in zwaarte en is vaker meervoudig.

SWOA heeft in vier gemeentes maatwerkvoorzieningen WMO geleverd: Arnhem, Rheden, Renkum en Duiven. Maatjes Regio Arnhem werkt in de regiogemeenten: Westervoort, Duiven, Overbetuwe en Rozendaal.

De jaarverantwoording 2018 is vergelijkbaar met de verantwoording over 2017. In de inhoudelijke verantwoording zijn de beschikking van de gemeente Arnhem en de aanbesteedde WMO (zorg) producten integraal opgenomen. Het cijfermatige deel van de verantwoording is opgenomen in één tabel die aan het eind van dit hoofdstuk is geplaatst.

7.1. Informatie en advies

Het verstrekken van informatie, verhelderen van een vraagstelling.

Het geven van informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten die aansluiten op de vraag/behoefte van groepen burgers op wijkniveau.

Vooraf de migranten doen een groot beroep op informatie en onze spreekuren. Het kost meer tijd en langere adem om hen naar een grotere zelfredzaamheid te ontwikkelen. Bij deze ouderen is het de vraag hoe realistisch de beoogde participatie en zelfredzaamheid zijn. Met de betrokken moskeeën is hierover ook in 2018 een aantal keren overleg gevoerd. Zij herkennen dit signaal en denken ook na over de beste aanpak.

De informatiebijeenkomsten zijn vaak samen met andere organisaties als thuiszorg, MVT, zorgorganisaties en politie georganiseerd. Belangrijkste thema's waren net als in 2017: Veiligheid, financiën, psychische en lichamelijke gezondheid en seksuele diversiteit.

Ouderenmishandeling – Huiselijk geweld

In 2018 hebben medewerkers hiermee te maken gekregen in hun werk. De aard varieert van vermoedens van ouderenmishandeling tot financiële uitbuiting van ouderen. SWOA neemt deel aan de lokale alliantie veilig ouder worden en zit sinds 2018 in de kopgroep van deze alliantie. Het onderwerp is ook aan bod gekomen tijdens de intervisie en supervisie (caseloadbesprekingen). SWOA heeft al jaren een meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Per 1 januari 2019 treedt de verbeterde meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. SWOA gaat in 2019 haar medewerkers hierop op maat bijscholen.

7.2. Hulpverlening en begeleiding

Begeleiding

Individuele activerende ondersteuning van kwetsbare inwoners als maatwerkvoorziening
De problematiek/vraag van de klant bepaalt de nodige inzet. Het beoogd resultaat is dat de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner zijn bevorderd.

De inzet wordt geleverd in opdracht en afstemming met het sociale wijkteam en indien van toepassing in samenwerking met andere zorg- en dienstverlenende organisaties. De ondersteuning is vastgelegd in een begeleidingsplan, het Mijn Plan/ Ons Plan.

In 2018 zijn er 79 klanten begeleid. In 2017 waren dat 70 personen. De lichte stijging is te verklaren door intensievere samenwerking met de sociale wijkteams. De trend van verzwaaring van problematiek heeft zich in 2018 doorgezet. Dit heeft geresulteerd in een langere geldigheidsduur en een groter

volume van de toewijzingen. Het betreft hier inwoners met weinig perspectief in verbetering van de zelfredzaamheid. Het is een uitdaging om een passend arrangement op te stellen samen met deze kwetsbare inwoners, omdat vaak voorliggende voorzieningen niet meer aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner.

Begeleiding wordt in de gemeente Arnhem op diverse manieren gefinancierd. Via aanbesteding, inkoop subsidie en PGB.

Flexibele begeleiding

Kortdurende, procesmatige ondersteuning. Deze laagdrempelige, specialistische en kortdurende begeleiding wordt ingezet bij inwoners met enkelvoudige hulpvragen. Flexibele begeleiding wordt ook ingezet als SWOA wordt geconsulteerd door het sociale wijkteam bij een inwoner op het gebied van zoeken en toeleiding naar passende voorliggende voorzieningen. Daarnaast is flexibele begeleiding inzetbaar voor toeleiding naar toewijzing van langere begeleiding vanuit WMO. Het beoogd resultaat is dat de inwoner zich zelfstandig, maatschappelijk en sociaal verder kan ontwikkelen of handhaven. Voor inwoners met een migratie-achtergrond is de duur van de inzet gemiddeld langer dan bij autochtonen.

Flexibele begeleidingstrajecten stromen minder vaak door naar een begeleidingstraject dan in 2017. Als flexibele begeleiding vroegtijdig wordt ingezet, kan door middel van de tijdelijke ondersteuning een cliënt sneller en effectiever toe geleid worden naar voorliggende voorzieningen, voordat de problematiek te groot geworden is. Als dan een arrangement wordt ingezet is daarmee vaak de hulpvraag of ondersteuningsbehoefte opgelost. Voorbeelden van veel ingezette arrangementen zijn combinaties van thuisadministratie, maatjesprojecten en deelnemen aan activiteiten in de wijk.

In 2018 hebben 232 klanten flexibele begeleiding gekregen, waarvan 38% met een migrantenachtergrond. De ervaring leert dat trajecten flexibele begeleiding vaak worden omgezet in een traject begeleiding binnen arrangement, omdat de problematiek onvoldoende op te lossen is binnen 10 contactmomenten.

In 2017 waren er 272 klanten, waarvan 35% met een migrantenachtergrond. Het gemiddeld aantal contacten per hulpvraag bedroeg in 2018 5,7 (2017 4,9).

7.3. Fier, dagbesteding op maat

Dagbesteding biedt opvang aan zelfstandig wonende ouderen die willen deelnemen aan activiteiten op één of meer dagen/dagdelen per week en hierbij ondersteuning nodig hebben. Met de dagbesteding wil SWOA de zelfredzaamheid van ouderen vergroten, een zinvolle invulling van de dag bieden en sociale contacten bevorderen en mantelzorgers ontlasten. De ondersteuning is vastgelegd in een begeleidingsplan, het Mijn Plan/ Ons Plan.

SWOA kijkt met de deelnemers samen naar de mogelijkheden, talenten en vaardigheden. Vanuit deze basis organiseert SWOA zinvolle dagbesteding op maat. Er zijn diverse mogelijkheden, te denken valt aan een dagbesteding op een SWOA-locatie, de timmerwerkplaats, of extern als voorleesoma, werken bij de stadsboerderij of waar de interesses ook liggen. Vaak sluit dit aan bij de inhoudelijke speerpunten van SWOA: gezondheid en bewegen, kunst en cultuur en groen en natuurbeleving. SWOA werkt hiervoor samen met partners als de Stadsboerderijen De Korenmaat en Presikkaaf, Artez, Introdans, Museum Arnhem en diverse scholen en opleidingen.

Dit jaar is er extra ingezet op gezondheid en bewegen. Voorbeelden hiervan zijn het opstarten van het kookproject op De Weldam, waar deelnemers gestimuleerd worden om mee te helpen bij het bereiden van een gezonde, verse warme maaltijd, het in gebruik nemen van de duo-fietsen op De Weldam, De Gaanderij en De Petersborg en na de opening van de outdoor fitness in Vredenburg zijn de vaste beweegactiviteit van de dagbesteding op De Petersborg zoveel mogelijk naar buiten verplaatst. Beroepskrachten en vrijwilligers van de dagbesteding hebben verder een uitgebreide scholing gevolgd over hoe te handelen bij (acute) psychiatrische problemen. Ook op het gebied van kunst en cultuur zijn vrijwillige medewerkers geschoold en gestart met kunst kijken, in samenwerking met Museum Arnhem.

In 2018 is de maandelijkse intervisie voor de beroepskrachten doorgezet. Dit heeft bijgedragen aan meer maatwerk in de individuele activiteitenprogramma's voor de deelnemers. De dagbesteding maakt ook onderdeel uit van het Experiment Vernieuwing Productenaanbod. Er zijn voor de deelnemers van de dagbesteding ook arrangementen samengesteld. Door deze integrale

manier van werken ligt de focus niet meer alleen op de dagbesteding, maar is er ook meer aandacht gekomen voor de thuissituatie van de deelnemer en zijn mantelzorger.

SWOA ondersteunt diverse ontmoetingsgroepen voor ouderen met een migratie-achtergrond. SWOA blijft deze groepen actief ondersteunen. SWOA heeft in 2018 vanuit de Hindoestaanse ontmoetingsgroep en de ontmoetingsgroep voor Chinese ouderen signalen gekregen dat er sprake was van toenemende kwetsbaarheid onder de deelnemers. SWOA heeft naar aanleiding van deze signalen de samenwerking gezocht met de sociale wijkteams om in gezamenlijkheid te onderzoeken of er bij deelnemers meer ondersteuning nodig is, zowel individueel als collectief. Uit de voorlopige resultaten van het onderzoek (eind december 2018) blijkt dat er minder behoefte aan ondersteuning is dan van tevoren werd aangenomen. De vraag komt voornamelijk uit de wijk Malburgen, dus verder onderzoek en afstemming met het sociale wijkteam uit Malburgen is nodig. Dit onderzoek loopt door in 2019.

De financiering van de dagbesteding is divers. In Arnhem vanuit aanbesteding WMO, in onderaanneming en persoonsgebonden budget. SWOA heeft, net als in 2017, voor een aantal mensen buiten Arnhem dagbesteding geleverd via aanbesteding.

Het totaal aantal klanten in de dagbesteding was in 2018 158. In 2017 waren er 147 klanten bij de verschillende vormen van dagbesteding.

Vervoer dagbesteding

Het vervoer is in 2018 niet volledig verzorgd door AVAN. Een deel van het vervoer voor de dagbesteding heeft SWOA zelf georganiseerd met vrijwillige chauffeurs. Deze deelnemers hebben extra begeleiding nodig bij het vervoer, te weten van kamer tot kamer. Ook voor nieuwe deelnemers is het vervoer bij aanvang zo geregeld vanwege de bestaande wachttijd bij AVAN om met vervoer te starten. In totaal heeft SWOA in 2018 voor 44 personen (tijdelijk) vervoer geregeld.

Voorliggende dagbesteding

In 2018 zijn 2 projecten Dagbesteding als voorliggende voorziening gestart. Na uitgebreid overleg met onze samenwerkingspartners Dorpsraad Elden, het Sociaal wijkteam en Villa Oosterveld is in september de voorliggende dagbesteding "Elden met Elkaar" start gegaan.

In november gevolgd door het project De Thuyn in Elderveld. In dit project werkt SWOA samen met twee zzp'ers (begeleiders), de Biologische Tuinvereniging en het Sociaal wijkteam. Beide projecten worden doorontwikkeld in 2019. Overleg over projecten in andere wijken is/wordt opgepakt.

7.4. PlusBus

Het aantal ritten van de PlusBus in 2018 bedroeg 114. Dit aantal is lager dan in 2017 (141). Naast deze uitjes en boodschappenritten is de PlusBus nog 33 keer ingezet binnen en buiten SWOA o.a. voor dagbesteding en samenwerking met de Koffiebus in 't Duijfe. Daarmee is de totale inzet iets gestegen t.o.v. 2017. Eind 2017 heeft er een enquête plaatsgevonden onder de deelnemers. Uit deze enquête zijn nieuwe ideeën voor uitjes voortgekomen die meer gericht zijn op kunst en cultuur zoals museumbezoek dan voorheen. De suggesties zijn opgenomen in het programma. Het aanbod sluit beter aan bij de wensen van de deelnemers. De belangrijkste reden dat de ouderen meegaan met de PlusBus is eenzaamheid, zelf geen vervoer hebben, ontmoeten en gezelligheid met andere mensen

Eind 2018 zijn alle ingeschreven deelnemers benaderd met de vraag of zij ingeschreven wilden blijven. Dit heeft geresulteerd in minder geregistreerde klanten. De reden van uitschrijving was voornamelijk dat mensen niet meer mobiel genoeg waren om deel te nemen aan de uitjes. De deelnemers zijn kwetsbaarder geworden. Naar aanleiding van inzet van de koffiebus zijn er nieuwe klanten bij gekomen die inmiddels ook regelmatig gebruik maken van de PlusBus.

In het kader van de speerpunten van SWOA zijn er extra culturele uitjes aangeboden. Vooral museumbezoeken zijn in trek. De PlusBus is op dagen dat er geen ritten gepland stonden ook regelmatig ingezet bij activiteiten voor de dagbesteding. Vanwege overname van de PlusBus door SWOA wordt in 2019 deze ontwikkeling doorgezet en komt er meer mogelijkheden voor inzet van de PlusBus voor wijkgerichte activiteiten.

Op 31 december 2018 stonden er 410 klanten ingeschreven. Daarmee is het aantal klanten in 2018 met 15 toegenomen. De deelnemers gaan gemiddeld 4 maal mee met de bus en zijn gemiddeld 4,5 jaar klant. De gemiddelde bezetting van de bus is 5 personen per rit. Deze gegevens zijn vrijwel gelijk aan 2017.

7.5 Activering en ondersteuning

Activering en ondersteuning richt zich op individuele of groepsgerichte activiteiten met als doel het verhogen van maatschappelijke participatie en het voorkomen of doorbreken van sociaal isolement. SWOA ondersteunt individuen en groepen hierbij en begeleidt hen waar nodig om hun eigen activiteiten vorm en inhoud te geven. Deze activiteiten zijn gericht op binding, netwerkvorming, meedoen, belangenbehartiging, emancipatie en empowerment.

Activering binnen SWOA vindt plaats op verschillende manieren:

- SWOA ondersteunt en verbindt wijkbewoners door met hen specifieke activiteiten te organiseren.
- SWOA ondersteunt groepen om zelf activiteiten op te zetten en deze zelfstandig uit te voeren.
- Met nieuwe groepen overlegt SWOA over hun wensen en ideeën en ondersteunt hen deze te realiseren.

Waar mogelijk brengen we wijkbewoners met soortgelijke ideeën bij elkaar en stimuleren hen hieraan samen vorm te geven.

SWOA werkt samen met de partners in de wijk.

In 2018 was er sprake van een grote diversiteit. Qua aandachtsgebied is een verdeling te maken in: Activering door participatie in kunst en cultuur: varieert van zelf actief bezig zijn met kunstzinnige activiteiten, muziek maken, samen creëren tot met elkaar een voorstelling bezoeken of exposities bezoeken. In 2018 is de samenwerking met Artez gecontinueerd. Dit heeft geresulteerd in verschillende dansactiviteiten op verschillende locaties. KOM 55+ is ingezet op de SWOA locaties. Een ander voorbeeld is dat er in samenwerking met Museum Arnhem vrijwilligers zijn getraind en aan de slag gegaan zijn met Visual Thinking Strategies: begeleid kunst kijken.

Gezondheidsbevordering: meer inzet op beweging in allerlei vormen variërend van wandelen tot dans en van fitness apparatuur tot het brein activeren. De bewegingslessen zijn een vast onderdeel van de dagbesteding. Bij "Elden met Elkaar", een nieuwe voorliggende dagbesteding in Elden is bewegen ook een vast thema. De duo-fietsen zijn in 2018 beschikbaar gesteld voor wijkbewoners en er wordt enthousiast gebruik gemaakt van de outdoor fitness in Vredenburg.

Samen eten: Eten verbindt en is een eerste levensbehoefte. De activiteiten variëren hier van samen koken en eten tot eten in combinatie met een thema waarover informatie wordt gegeven of met elkaar gesproken.

Naast verschillende eetactiviteiten op eigen locaties heeft SWOA ook in samenwerking met Vitanos en Mindmix Regenboog een kookworkshop bij een andere organisatie verzorgd.

Op De Weldam is er gestart met een kookproject, waar bezoekers mee kunnen helpen bij het bereiden van een gezonde, warme maaltijd. Ook is hier het project 'SAMENkoken' gestart waarin Rijnstad, kinderwerk en SWOA samenwerken. Het project bestaat uit een cyclus van vier bijeenkomsten op de woensdagmiddag waarin jongeren, (leerlingen van de Parkschool, waarvan velen een migranten-achtergrond hebben) en ouderen (deelnemers dagbesteding) elkaar ontmoeten en samen gerechten bereiden uit verschillende culturen. Het doel van deze activiteit is jongeren in contact te brengen met ouderen om zo inzicht te krijgen in elkaars (eet)cultuur, met én van elkaar te leren, wederzijds respect op te bouwen en vooroordelen over elkaar (leeftijd, culturele achtergrond) weg te halen.

Deze naschoolse activiteit wordt betaald vanuit het budget 'Kinderwerk activiteiten Presikhaaf-Oost' afkomstig van TLO Presikhaaf. Het project is na de eerste cyclus van vier bijeenkomsten geëvalueerd en daar waar nodig aangepast. Begin 2019 start een nieuwe reeks.

Het bereik van SWOA strekt zich uit over bijna alle wijken waarbij uiteraard de nadruk ligt op de wijken waarin de meeste ouderen zelfstandig wonen. SWOA heeft in 2018 geparticipeerd in allerlei overleggen op wijkniveau met de teams leefomgeving en/of samenwerkingspartners.

In 2018 zijn ruim 9.500 uur activiteiten Activering en ondersteuning georganiseerd met 19.050 uur inzet van met name vrijwilligers en vaak gekoppeld aan een maaltijd (2017 ruim 6.000 uur met 12.493 uur inzet vrijwilligers). De stijging is te verklaren door toename in het aanbod, maar ook door verder

verbeterde registratie. Er zijn in 2018 ook meer deelnemers aan activiteiten: ruim 24.000 (2017 21.000) waaronder ook weer 10.000 deelnemers met een migrantenachtergrond (schatting). SWOA houdt geen registratie op naam bij per activiteit en kan daardoor niet zeggen hoeveel verschillende personen aan de activiteiten deelnemen. Er is een relatie met recreatie en educatie zoals beschreven onder 7.6.

Levensboek

Het levensboek is een door een vrijwilliger (schrijver) opgetekend levensverhaal van een oudere (verteller). Alle herinneringen en verhalen vormen samen een zo compleet mogelijke biografie. Daarmee is het een eindproduct van een aantal maanden intensief contact tussen een verteller en een schrijver. Een mooi boek om te herlezen en om de levensgeschiedenis te bewaren voor een volgende generatie. Bij het vertellen van het levensverhaal gaat het niet zo zeer om de feiten, maar om de persoonlijke kijk van iemand op zijn leven en de wijze waarop hij daar betekenis aan geeft. Dit proces is onlosmakelijk verbonden aan reminiscentie, het ophalen en stil staan bij persoonlijke herinneringen. Het doorleven daarvan, kan een nieuwe kleur aan die herinneringen geven. Bekend is dat een positieve reminiscentie het zelfvertrouwen van mensen in de laatste levensfase kan versterken.

In 2018 is er aan totaal 24 levensboeken gewerkt. Daarvan zijn 7 levensboeken gereed gekomen en op dit moment wordt nog aan 15 boeken gewerkt. Drie koppels van verteller-schrijver zijn voortijdig gestopt. Redenen: Gezondheidsproblemen (2) en 1 omgezet naar maatjescontact. Op 31-12-2018 telt het Levensboek 24 vrijwilligers: 20 schrijvers (waaronder 2 meeschrijvende coördinatoren), 3 vormgevers en 1 corrector.

In 2018 heeft SWOA aan twee vrijwilligers van het Levensboek de Christel van der Burgprijs uitgereikt. Het is de vijfde keer in 17 jaar dat deze prijs is toegekend.

SWOA kent sinds 2001, het jaar van de vrijwilliger, de Christel van der Burg prijs. Met deze prijs erkent SWOA dat in de ontwikkeling van de vele producten en diensten een creatieve inbreng van vrijwilligers noodzakelijk is om de missie van SWOA vorm te geven.

7.6. Recreatie en educatie

Bieden van mogelijkheden voor inwoners van Arnhem eigen activiteiten op locaties en in de wijk vorm te geven. Dag invulling en ontmoetingsmogelijkheden worden vertaald in recreatieve- educatieve en zingevende activiteiten. Enkele voorbeelden daarvan zijn briden, computerles en de studiering. Door het meedoen en/of zelf organiseren blijven mensen actief en doen mee in de maatschappij. Zij vergroten hun netwerk en kunnen daardoor langer in hun eigen omgeving blijven wonen. Alle activiteiten zijn georganiseerd door vrijwilligers. Beroepskrachten ondersteunen zo nodig de vrijwilligers.

De totale inzet van vrijwilligers is ruim 20.000 (2017 30.000) uur bij bijna 3200 (2017 3.750) activiteiten, bezocht door ruim 27.000 bezoekers/deelnemers (2017 28.000). De daling komt door het verbeteren van de registratie. Er is een relatie met activering en ondersteuning zoals beschreven onder 7.5.

Het totale aantal activiteiten activering en ondersteuning én recreatie en educatie, de inzet van vrijwilligers daarbij en bezoekers van die activiteiten is hoger dan in 2017, maar nog niet op het niveau van 2016. In deze getallen zien we dan ook de tijdelijke sluiting van De Gaanderij terug gedurende de metamorfose eind 2018.

SWOA houdt geen registratie op naam bij per activiteit en kan daardoor niet zeggen hoeveel verschillende personen aan de activiteiten deelnemen.

7.7 Maaltijden aan huis

In 2018 is de totale maaltijdverkoop gedaald, zowel bij de verkopen met als zonder GelrePas. Zowel de korting (€ 2,50) als de criteria om in aanmerking te komen voor de GelrePas (120% t.o.v. bijstandsniveau) zijn in 2018 gelijk gebleven.

Eind 2018 maakten 249 mensen (waarvan 93 met GelrePas) gebruik van de Maaltijdservice. Eind 2017 waren dit 267 mensen (waarvan 100 met GelrePas). Er zijn 49 klanten met een GelrePas begonnen met het afnemen van maaltijden. In 2017 begonnen er 55 personen.

SWOA ziet dat mensen later in hun leven en korter gebruik maken van deze dienstverlening. Klanten die starten met de maaltijden krijgen een uitgebreide intake door een beroepskracht van SWOA. Hierdoor wordt de klant goed voorbereid en geïnformeerd. De maaltijden worden bezorgd door een vaste groep vrijwillige chauffeurs. Deze kennen de klanten waar de maaltijden bezorgd worden goed. Daardoor kunnen zij inschatten als klanten meer ondersteuning nodig hebben. Zij geven de signaleringen door aan onze seniorenadviseurs. In 2018 zijn 5 nieuwe chauffeurs gestart. Met leverancier FoodConnect heeft SWOA ook in 2018 overleg gevoerd om de verkoop van de maaltijden te stimuleren. Er is een PR-actieplan gemaakt dat vanaf het voorjaar is uitgevoerd. De PR-actie loopt door in 2019.

7.8 Activerend Werk

Activerend Werk is een integrale benadering van arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk, en het arbeidsfit maken van mensen die daar een langdurig traject voor nodig hebben. Activerend Werk is gericht op ontwikkeling, het opdoen van werknemers- en vakvaardigheden in een passende werkomgeving. In 2018 is de werkwijze voor Activerend Werk bij SWOA verder doorontwikkeld. Eén deelnemer is na een traject uitgestroomd naar betaald werk. SWOA biedt zowel ontwikkel- als stabiele trajecten aan. Plaatsing is en blijft maatwerk. SWOA heeft ervoor gekozen geen vaste werkplekken aan te bieden maar te matchen op basis van de vraag en motivatie van de deelnemer en de ondersteuningsmogelijkheden van de werkplek. Er hebben in 2018 5 deelnemers een traject Activerend Werk bij SWOA gehad.

Er zijn ook mensen die bij SWOA vrijwilligerswerk willen doen om werkervaring op te doen, zonder dat zij in aanmerking te komen voor een traject van Activerend Werk. In 2018 zijn vier mensen uitgestroomd naar betaald werk, binnen én buiten SWOA.

7.9 Projecten

Opdracht voortzetting Experiment vernieuwing productaanbod SWOA

Gemeente Arnhem en SWOA hebben voor 2018 afgesproken het experiment om ervaring op te doen met een 'ontschotting' in de dienstverlening/het aanbod van SWOA voort te zetten. Het experiment omvat:

- De vraag vanuit het perspectief van de klant is leidend voor het aanbod en niet de financiering
- Creëren van ruimere mogelijkheden om flexibel in te spelen op de vraag uit de praktijk en om te komen tot het slim combineren van verschillende activiteiten in nieuwe ondersteuningsarrangementen voor klanten.
- Rapportage/afstemming per kwartaal.

Per kwartaal is dit experiment verantwoord aan en besproken met de gemeente. In 2018 heeft SWOA verder gewerkt aan het doorontwikkelen van de werkwijze en het onder de aandacht brengen van het Experiment bij de wijkcoaches en andere samenwerkingspartners. We hebben doorlopend onze kennis en ervaringen gedeeld over het Experiment. Ter ondersteuning hiervan is er ook voor 2018 het boekje 'SWOA Aanbod 2018 Eenvoudig overzien en combineren' ontwikkeld. Dit overzicht is goed ontvangen door verwijzers en er wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. In 2019 komt er een hernieuwde versie uit.

Vergeleken met 2017 is het aantal toewijzingen met arrangement in 2018 toegenomen, terwijl het aantal ingezette arrangementen ongeveer gelijk is gebleven. Bij aanvang of verlenging is er meer aandacht besteed aan het verkrijgen van de juiste toewijzing. Er zijn ook arrangementen bestaande uit voorliggende voorzieningen ingezet bij flexibele begeleidingstrajecten. De arrangementen hebben er toe geleid dat er minder inwoners zijn doorgestroomd naar een begeleidingstraject. Het Experiment laat hiermee zien dat vroegtijdige, kortdurende specialistische ondersteuning voor toeleiding naar voorliggende voorzieningen duurdere maatwerkvoorzieningen kan voorkomen of uitstellen. Tegelijkertijd zien we dat de groep inwoners met een toewijzing voor begeleiding (binnen arrangement) steeds kwetsbaarder wordt en het steeds moeilijker wordt om bij deze mensen een arrangement in te zetten. Vanwege allerlei beperkingen is de stap te groot om gebruik te kunnen maken van voorliggende voorzieningen en sluiten deze niet meer aan bij de ondersteuningsbehoefte van deze groep inwoners.

Het werken volgens de Fier methode (dagbesteding op maat) bij dagbesteding is ook meegenomen in dit project. In 2018 is er bij meer deelnemers een arrangement ingezet. Hierdoor kunnen deelnemers dankzij professionele ondersteuning steeds vaker aansluiten bij activiteiten in hun eigen wijk, of mee doen aan activiteiten die écht aansluiten op de interesses van de deelnemer. Verder zijn er nieuwe initiatieven ontwikkeld om zo te kunnen voorzien in een behoefte van inwoners, zoals de strippenkaart. Hiermee kunnen wijkbewoners meedoen met activiteiten van de dagbesteding. Het Experiment eindigt per 2019.

Ondanks dat het experiment nu ten einde is, gaat SWOA door met deze werkwijze. De werkwijze is geïmplementeerd in de organisatie. Het Experiment heeft er toe geleid dat SWOA een heldere visie en integrale manier van werken op alle producten binnen arrangementen heeft ontwikkeld. De uitgangspunten zijn samen met de inwoner op zoek gaan naar passende (voorliggende) ondersteuning die tegemoet komt aan de behoefte van de inwoner. Arrangementen zijn maatwerk. Medewerkers reflecteren op hun rol als professional en werken efficiënter door gebruik te maken van dat wat beschikbaar is (in de wijken of stedelijk).

Het resultaat voor de inwoners waarbij succesvol een arrangement is ingezet is groot. Door deelname aan activiteiten of een koppeling met een maatje hebben de kwetsbare inwoners meer contacten met anderen dan daarvoor. Hierdoor zijn zij minder afhankelijk van de begeleiding van de professionele medewerker. Daarnaast hebben deze inwoners voorliggende voorzieningen gevonden die aansluiten bij hun behoeftes. Op deze manier is er sprake van een prettige en/of zinvolle tijdsbesteding.

Thuisadministratie

Het project Thuisadministratie wordt uitgevoerd in samenwerking met Humanitas. Stichting van Schulden naar Kansen (voorheen Delta Lloyd Foundation) en de Dullertsstichting subsidiëren de dienstverlening. Stichting van Schulden naar Kansen geeft daarnaast medewerkers de mogelijkheid

om als vrijwilliger (Fred) in het project deel te nemen. Vijf Freds zijn in 2018 bij SWOA aan de slag gegaan. Daarnaast zijn er 26 vrijwilligers en 2 stagiaires van SWOA actief.

Voor de vrijwilligers is in 2018 elf keer een scholing/intervisie bijeenkomst georganiseerd. Behandelde onderwerpen zijn onder andere de Zorgverzekeringslijn (gastspreker), verantwoordelijkheden en grenzen van vrijwilligers, bewindvoering (gastspreker GSBB) en Budgetcursus van Rijnstad "Uitkomen met Inkomen".

In 2018 zijn in totaal 139 klanten bezocht in Arnhem. Dat zijn er minder dan in 2017 (198). 39 daarvan zijn inmiddels gestopt. Er staan ultimo 2018 geen mensen op de wachtlijst. De reden van de afname is opschoning van het registratiesysteem.

SWOA ziet in 2018 net als het jaar ervoor een toename in een complexere, meervoudige problematiek bij klanten. Aangezien 60% van de klanten na afloop van twee jaar niet of onvoldoende in staat is om zelfstandig de administratie te blijven/gaan doen, is er het afgelopen jaar meer ingezet op het werken met arrangementen en samenwerking met andere organisaties in Arnhem. Bijkomend voordeel is dat er hierdoor frequenter contact met de betrokken wijkcoaches is geweest ten behoeve van de dienstverlening dan het jaar ervoor. Voor de vrijwilligers betekende dit een verandering in hun denkproces en aanpak. De kwaliteit van de Thuisadministratie is verbeterd en er kan meer maatwerk worden geboden. In 2019 wordt deze ontwikkeling verder uitgewerkt binnen het project.

In 2018 is er vanwege de start van het samenwerkingsverband 'Welsaam Wageningen' in Wageningen inzet geweest om een goede overdracht van klanten aan het Startpunt te realiseren. In het eerste kwartaal is er overleg gevoerd met de betrokken organisaties en zijn de meeste klanten en vrijwilligers overgedragen. De overige klanten hebben hun eigen netwerk ingeschakeld.

Financieel Café

In samenwerking met Humanitas zijn er in 2018 vijf Financiële Cafés wekelijks voortgezet: in het Bruishuis, MFC Presikhaven, MFC Klarendal en als pilot in De Beijer en de Wasplaats. Dit resulteerde in plaats van meer bezoekers tot een spreiding van het aantal bezoekers over de verschillende locaties. Naar aanleiding van deze bevindingen is de opzet van het Financieel Cafe samen met Humanitas geëvalueerd en aangepast. Er is besloten om in 2019 de huidige locaties te sluiten en twee vaste Financiële Cafés te openen op locaties waar er vraag was, namelijk in Waalstaete en De Petersborg. Daarnaast is er een doorstart gemaakt met de inzet van het mobiele café om op deze wijze meer dienstverlening op maat te bieden. In 2019 wordt dit geëvalueerd.

In totaal zijn er in 2018 160 (2017 158) vragen gesteld aan de vrijwilligers van de Financiële Cafés. In het begin van 2018 waren bij de Financiële Cafés drie vrijwillige coördinatoren en zeven vrijwilligers betrokken. Door het jaar heen zijn er diverse vrijwilligers bijgekomen en gestopt, maar eind 2018 telt het Financieel Cafe drie vrijwillige coördinatoren, twee vrijwilligers, één HBO-stagiaire en een beroepskracht. Er zijn regelmatig intervisie/scholing bijeenkomsten georganiseerd.

AutoMaatje

Het AutoMaatje is een toegankelijke, voorliggende voorziening voor inwoners met een mobiliteitsbeperking. Met AutoMaatje vervoeren vrijwilligers hun minder mobiele plaatsgenoten tegen een geringe onkostenvergoeding in hun eigen auto. Het stimuleert vrijwillige hulp aan elkaar en ontmoeting op wijkniveau. AutoMaatje is een contactmoment tussen twee wijkbewoners en vervoer is hierbij het middel.

Het AutoMaatje is een maatschappelijk initiatief van de ANWB. In samenwerking met de ANWB en de gemeente Arnhem heeft SWOA dit project opgestart in Arnhem. Het heeft ruim een jaar geduurd voordat de gemeente een besluit heeft genomen en de beschikking er was. In september vond de eerste feestelijke rit plaats door wethouder zorg. Het initiatief is positief ontvangen en is een goede aanvulling op het bestaande vervoersaanbod. Het project kent een hele goede start, de werving van vrijwilligers en deelnemers verloopt nog beter dan verwacht. Er is veel animo onder Arnhemse inwoners om mee te doen aan dit initiatief, als vrijwilliger of als deelnemer.

De aanvragen voor ritten zijn zeer divers, van ziekenhuisbezoek tot aan een echtpaar dat samen graag nog een keer een herinnering wilde ophalen op de Posbank. De leeftijden van de deelnemers zijn ook gevarieerd.

Het aantal deelnemers per 31 december 2018 is 132, waarvan 48 al een rit hebben gehad. Het aantal vrijwilligers per 31 december 2018 is 56, waarvan 36 al actief zijn geweest. In 2018 zijn 287 ritten gereden.

Wehelpen.nl

SWOA, MVT, Rijnstad, Rijnstate, DrieGasthuizenGroep, SIZA, Wondzorg Arnhem e.o., Driestroom, en Pleyade zetten zich in voor de implementatie van WeHelpen.nl in Arnhem. Waarbij in de loop van 2018 Pleyade toetrad en de DrieGasthuizenGroep de deelname heeft gestopt. De financiering van de projectleider/aanjager vanuit het innovatiefonds 2015 is per november 2018 gestopt. Het gevoerde overleg van de stuwgroep met de gemeente over de financiering van een community-bouwer heeft niet geleid tot een bijdrage van de gemeente.

WeHelpen.nl is ook in Arnhem een succesvol digitaal platform waarin vraag en aanbod van hulp kan worden gefaciliteerd. Elke deelnemende organisatie heeft het afgelopen jaar gewerkt aan hoe met de mogelijkheden van WeHelpen.nl het netwerk van cliënten, (familie)leden, wijkbewoners of achterban het meest effectief ondersteund kan worden. SWOA verspreidt de kennis over WeHelpen.nl via haar vrijwilligers en medewerkers. Vrijwilligers zijn beschikbaar als WeHelpen ambassadeurs op SWOA locaties. Deze vrijwilligers en de medewerkers van SWOA ondersteunen ouderen en andere kwetsbare mensen bij het gebruik van WeHelpen en desgewenst bij het matchen van aanbod en vraag. In Klarendal is SWOA samen met Inloophuis St. Marten, Rijnstad, De Wasplaats en Vitale Verbindingen gestart met 4 WHOPjes, de WeHelpen ontmoetingsplekken, om WeHelpen zo optimaal mogelijk bereikbaar te maken voor de inwoners van Klarendal en St. Marten.

SWOA neemt actief deel aan de bijeenkomsten van de stuwgroep. SWOA is als een van de initiatiefnemende organisaties nog steeds erg enthousiast over de inzet en mogelijkheden van WeHelpen.

Vrijwilligers in de hulpverlening

Dit project is in maart 2016 goedgekeurd door het innovatiefonds van de gemeente Arnhem en had een projecttijd van 2 jaar. Conform de beschikking is voor 1 april 2018 de eindrapportage ingediend. Medio 2018 is de gemeente akkoord gegaan met de ingediende verantwoording: "Procesmatig heeft SWOA aan alle verplichtingen voldaan. En het project is geborgd/ geïntegreerd in een ander project binnen SWOA. Het is leuk en goed om te lezen wat de meerwaarde van vrijwilligers is geweest voor de zorgvragers."

Vrijwilligers in de hulpverlening, nu voortgezet onder het label Maatjes Regio Arnhem gaat uit van de inzet van geschoolde vrijwilligers bij mensen met (meerdere) eenvoudige vragen die anders met grote regelmaat ondersteuning zoeken bij en krijgen van betaalde hulpverleners. Vrijwilligers zijn ingezet in samenspraak met betreffende burger en seniorenadviseur / wijkteamcoach. Afspraken hierover zijn onderdeel van en vastgelegd in het begeleidingsplan (Mijn Plan, Ons Plan).

De inzet was in aanvang gekoppeld aan individuele begeleidingstrajecten, zowel qua inhoud als duur van de inzet. Gedurende het project zijn de kaders voor inzet van vrijwilligers aangepast. Nu is ook koppeling aan bijv. dagbesteding mogelijk. Dit in relatie tot het hierboven opgenomen project Experiment Productvernieuwing.

In totaal zijn er in 2018 34 aanvragen gedaan voor inzet van een vrijwilliger. Daadwerkelijk zijn 21 koppelingen gestart, 3 trajecten uit 2017 liepen nog door.

Tafelkleedservice

Dit project is in maart 2016 goedgekeurd door het innovatiefonds van de gemeente Arnhem en had een projecttijd van twee jaar. Conform de beschikking is voor 1 april 2018 de eindrapportage ingediend. Medio 2018 is de gemeente akkoord gegaan met de ingediende verantwoording. Hetzelfde project was ook ingediend bij het Oranjefonds en ook daar goedgekeurd. Dat maakt een brede uitvoering mogelijk. Partners in dit project zijn: Groot Gelre, sociale wijkteam Elderveld/ Schuytgraaf, Vrijwilligerscentrale, MVT en Siza. Siza cliënten worden als vrijwilliger ingezet. De tafelkleedservice is ingezet als voorliggende voorziening waarbij geschoolde vrijwilligers aandacht en tijd hebben voor de inwoners bij het ondersteunen bij de maaltijd. De tafelkleedservice biedt hierin een intensiever contact bij de inwoner thuis. Het verbeteren van het maaltijdgebruik en het doorbreken van isolement worden beoogd. De energie van deze veelal dementerende ouderen verbetert en er ontstaat een betere balans in hun leven.

Er is gestart in de wijk Elderveld. Het sociale wijkteam Noord-Oost was ook enthousiast over dit project en in de aanvraag bij het innovatiefonds was een uitrol over meerdere wijken opgenomen. Matches zijn gemaakt maar het bleek ook dat matches moeilijk te realiseren of te continueren waren. Oorzaken variëren van te weinig vaardigheden bij de vrijwilligers voor de aard dienstverlening,

praktische redenen als rond etenstijd niet beschikbaar zijn voor vrijwilligerswerk en ziekte en opname inwoners. Omdat SWOA nog steeds vragen krijgt rondom ondersteuning bij gebruik van maaltijden is de tafelkleedservice ondergebracht bij Vrijwilliger in de hulpverlening en daarmee een onderdeel van Maatjes Regio Arnhem. Hierdoor is een grotere groep vrijwilligers inzetbaar. Daarnaast is gestart met de inzet van enkele studenten van het Rijn IJsselcollege Kronenburg.

Samen tegen eenzaamheid

Samen tegen eenzaamheid is een project in Vredenburg en Malburgen opdracht van de Gemeente Arnhem en onder leiding van Deloitte. SWOA heeft in 2017 geparticipeerd in beide projectgroepen. Automaatje werd in dit project aangemerkt als gewenste interventie en is in 2018 van start gegaan. Het project heeft in 2018 geen vervolg gekregen, omdat de gemeente geen reactie heeft gegeven op de rapportage. Wel heeft het nieuwe college van B&W in het coalitieakkoord eenzaamheid als speerpunt opgenomen.

Versterking mantelzorg en respijtzorg

Versterking mantelzorg en respijtzorg is een project van de Gemeente Arnhem. Dit project is in 2017 bij de gemeente stil komen te liggen en is in 2018 weer opnieuw opgepakt. SWOA heeft geparticipeerd in netwerkbijeenkomsten en haar zienswijze over mantelzorg en respijtzorg gedeeld met de gemeente. De gemeente is voornemens een mantelzorg-akkoord op te stellen en daar een uitvoeringsagenda aan te koppelen, te beginnen met twee pilots in 2019.

Handig-Gelderland / de technologie trolley

In 2018 is een actie-onderzoek van de HAN van start gegaan rondom de implementatie van de technologie trolley. De technologie trolley maakt het mogelijk dat mensen met (beginnende) geheugenproblemen kosteloos én met begeleiding van vrijwilligers technologische hulpmiddelen uit kunnen proberen of lenen. Er wordt onderzocht of de inzet van deze hulpmiddelen bijdraagt aan langer zelfstandig thuis wonen. Voor de implementatie in Arnhem neemt SWOA deel aan de projectgroep, samen met Attent zorg en behandeling, Mantelzorg Vrijwillige Thuishulp Arnhem, de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en K&E advies. Voor de implementatie wordt er afgestemd met de gemeente en Stichting Sociale Wijkteams Arnhem. Het is een meerjarig onderzoek. Eind 2018 is SWOA gestart met de werving en selectie van vrijwilligers en zijn de eerste deelnemers voor het onderzoek aangemeld. Het project loopt door in 2019.

Samenwerking met RIBW

Sinds 2017 heeft SWOA haar expertise op het gebied van vrijwilligersbeleid ingezet voor het te ontwikkelen Vrijwilligersbeleid bij RIBWavv. In 2018 participeerde SWOA bij het opzetten van het implementatieplan en bij de daar uit voortkomende acties. Eind 2017 hebben SWOA en RIBW afspraken gemaakt over de inzet van Maatjes Regio Arnhem ten behoeve van ambulante wonende cliënten van RIBW. De inzet gericht op empowerment door vrijwilligers van Maatjes Regio Arnhem sluit goed aan bij de gewenste herstelgerichte activiteiten ten behoeve van cliënten van RIBW. Er zijn 14 huisbezoeken uitgevoerd bij RIBW cliënten en er is samen met deze cliënten gezocht naar de best passende ondersteunde vrijwilliger bij SWOA of een andere organisatie. Hieruit zijn 10 aanvragen voor een maatje voortgekomen waarvan zes hebben geleid tot een match. Voor twee aanvragen wordt nog een maatje gezocht. Twee aanvragen zijn vervallen of uitgesteld omdat de stap voor de RIBW cliënt nog te groot was.

Roze Cast

In 2018 is het samenwerkingsproject Roze Cast met Introdans van start gegaan. Het doel van dit project is de zichtbaarheid van LHBTi-ouderen in de samenleving te vergroten. Acht LHBTi-amateurdansers doen samen met vier moderators mee aan deze dansproductie. De première was op 1 maart in het Theater aan de Rijn en was een groot succes. Er waren twee voorstellingen a 100 bezoekers per keer. Roze Cast gaat twee jaar lang op tournee en heeft in 2018 19 voorstellingen gespeeld op diverse locaties in het land. Dit varieert van festivals tijdens Roze Zaterdag tot voorstellingen op maat voor medewerkers van welzijnsorganisaties. Het gemiddeld aantal bezoekers ligt op 25 tot 45 personen. Na het dansgedeelte vinden de nagesprekken plaats waarin de moderators de dialoog over LHBTi aangaan met het publiek. De inhoud van deze gesprekken is erg divers: van emotie tot praktische vragen over hoe dit onderwerp besproken kan worden met cliënten van zorg- en welzijnsorganisaties. Roze Cast wordt gefinancierd door de fondsen: RCOAK, Sluylterman van Loon, Maagdenhuis, Brentano's, Nationaal Ouderenfonds en Bankgiroloterij.

8. Bijlage tabel productierealisatie 2018

PRODUCTIEREALISATIE 2018	Aantal	Rekenbasis
Informatie en Advies	347	1,2,5
Begeleiding	2.467	2
Flexibele begeleiding	1.409	2
Dagbesteding	14.774	3
Vervoer	2.365	4
PlusBus	2.992	1
Activering en ondersteuning	35.687	1,2,5
Recreatie en educatie	20.390	1
Innovatie/Samenwerking	862	2
Buddyzorg	69	6
Vriendendienst	80	6
Mantelzorgondersteuning	27	6
Maaltijden met subsidie	28.234	7
Maaltijden zonder subsidie	40.419	7

Rekenbasis:

- 1 = inzet vrijwilligers in uren
- 2 = inzet beroepskrachten in uren
- 3 = dagdelen
- 4 = ritten vice versa
- 5 = uren activiteit
- 6 = koppelingen
- 7= aantal hoofdgerechten

9. Maatjes Regio Arnhem

Maatjes Regio Arnhem bestaat uit Buddyzorg Midden Gelderland, Vriendendienst Op Stap, Mantelzorgondersteuning, Netwerkcoaching en Activerend Bezoek. De professionele ondersteuning aan klanten en vrijwilligers is door de samenwerking geborgd. Daarnaast is een verdere differentiatie in de maatjesinzet mogelijk. De expertise en vragen van mensen worden gedeeld. Maatjes Regio Arnhem vormt vaak de schakel/ verbinding tussen formele en informele zorg.

Vooraf bij Buddyzorg en Vriendendienst is sprake van intensieve vrijwillige hulp. Deze klanten hebben veelal een zwaardere en/of meervoudige problematiek. Vrijwilligers worden hierop geworven, bemiddeld, begeleid en geschoold.

Maatjesprojecten hebben waarde. Het is een voorliggende voorziening die kwetsbare mensen helpt zonder gebruik te maken van dure professionele zorg. Het is hiermee een goedkope preventieve voorziening. Activering, vergroten van sociale netwerk en behoud of herstel van eigen regie vormen de uitgangspunten. Er is geen leeftijds grens en qua achtergrond of problematiek is er een grote verscheidenheid aan mensen. Bij het merendeel van de deelnemers is er sprake van sociaal isolement.

De vrijwilligers geven in één op één contact aandacht, ruimte en tijd aan mensen in een kwetsbare positie. Het kan gaan om hulp bij praktische zaken, hulp bij het doorbreken van sociaal isolement, het omgaan met een chronische levensbedreigende ziekte of het vinden van een weg in onze complexe samenleving. Maatjes Regio Arnhem bewijst de kracht van het contact.

Maatjes Regio Arnhem ontvangt aanvragen in een breed spectrum en richt zich op de intensievere maatjestrjecten. We zien hierin een toename van de zwaarte van de aanvragen. Zo zijn er steeds meer aanvragen voor mensen met beginnende dementie.

Klanten met minder intensieve vragen worden geïnformeerd over alternatieven zoals WeHelpen.nl, buurtinitiatieven enz.

In 2018 zijn vier basistrainingen georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers. Daarnaast is een training Netwerkcoaching en zijn vier themabijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers van Maatjes Regio Arnhem. Vrijwilligers werden geïnformeerd over het thema Rouw en Verlies, Stichting Versterk 't Netwerk informeerde de vrijwilligers over de thema's Autisme en Omgaan met depressie en angst. Maatjes Regio Arnhem organiseerde samen met de HAN drie workshops over Zingeving. De thema's waren Samenwerken aan zingevende gespreksvoering, Doorbreek de eenzaamheid, Rouw en Verlies en Normen en waarden begeleiden in kwaliteit van leven. Deze workshops, georganiseerd op verschillende locaties in de stad worden bezocht door medewerkers en vrijwilligers van SWOA maar ook door wijkteamcoaches en belangstellende inwoners.

Er wordt pro-actief samengewerkt met gemeentelijke sociale wijkteams en SWOA collega's. In het Experiment vernieuwing productaanbod vervullen de maatjes een belangrijke rol.

Buddyzorg en Vriendendienst werken ook buiten de gemeente Arnhem.

Buddyzorg Midden Gelderland

Buddyzorg biedt sociale, emotionele en praktische steun aan mensen met (chronische en/ of levensbedreigende) ernstige ziekte door trajectbegeleiding met inzet van vrijwilligers.

Het beoogd resultaat is dat de ondersteuning zodanig is dat de klant geen gebruik hoeft te maken van duurdere voorzieningen op terrein van welzijn en zorg, dan wel dat het gebruik hiervan zo lang mogelijk kan worden uitgesteld. Buddyzorg is veelal aanvullend op mantelzorg.

Voor de gemeente Arnhem zijn 57 koppelingen verzorgd.

In de regiogemeentes zijn 12 koppelingen verzorgd. Vrijwel geheel volgens de inkoop door de gemeentes. Gedetailleerde verantwoording gebeurt per gemeente.

Meer informatie is te vinden op www.maatjesregioarnhem.nl/buddyzorg.

Vriendendienst Op Stap

Vriendendienst Op Stap biedt sociale, emotionele en praktische steun aan mensen met psychiatrische problematiek door trajectbegeleiding met inzet van vrijwilligers.

Het beoogd resultaat is dat de ondersteuning zodanig is dat de klant geen of minder gebruik maakt van duurdere semi- of intramurale voorzieningen, dan wel dat het gebruik hiervan zo lang mogelijk kan worden uitgesteld

Voor de gemeente Arnhem zijn 56 koppelingen gemaakt. In de regio zijn 24 koppelingen gemaakt. In de regio wordt de verantwoording per gemeente gedaan.

Meer informatie is te vinden op www.maatjesregioarnhem.nl/vriendendienst.

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgondersteuning biedt steun aan iedereen die dagelijks zorgt voor een partner, familielid, vriend of buur, die vergeetachtig, verward, of langdurig ziek is. De vrijwilliger houdt de klant gezelschap en activeert waar mogelijk.

Het beoogd resultaat is dat de draagkracht van de mantelzorger(s) is vergroot, waardoor hij/zij de zorgtaken langer en beter aan kan.

De aanvragen in 2018 betreffen zowel de mantelzorger als de deelnemer en de gevraagde ondersteuning is in de laatste jaren complexer geworden. Mantelzorgondersteuning was een lichtere vorm van maatjescontact. Nu is het gevraagde vergelijkbaar met Buddyzorg en Vriendendienst op stap. Het traject wordt intensiever en vraagt van de vrijwilligers ook andere vaardigheden. In 2018 is daarom in de basistraining nadrukkelijk aandacht besteed aan mantelzorgondersteuning. Twee workshops Dementie zijn georganiseerd voor maatjes om de drempel om ingezet te worden bij Mantelzorgondersteuning te verlagen. Ook de intervisie waarin vrijwilligers van de verschillende maatjesprojecten kennis opdoen van de ervaringen van andere maatjes draagt bij aan meer maatjes die actief willen zijn bij mantelzorgondersteuning.

In 2018 zijn er 27 koppelingen geweest waarvan 16 nieuwe koppelingen

Meer informatie is te vinden op <http://www.maatjesregioarnhem.nl/maatjesmantelzorg>.

Netwerkcoaching

Netwerkcoaching biedt volgens een tien stappenmethodiek steun aan mensen die, door het verlies van de (geestelijke) gezondheid en of andere levensgebeurtenissen niet meer terug kunnen vallen op een sociaal netwerk.

Het beoogd resultaat is dat weer één of meerdere sociale contacten opgebouwd zijn.

Netwerkcoaching wordt waar gewenst breed ingezet. Daarom is de training Natuurlijk een Netwerkcoach geïntegreerd in de basistrainingen van Maatjes Regio Arnhem. Daarnaast is de training Natuurlijk een Netwerkcoach 1 x apart aangeboden.

Activerend Bezoek

Bij Activerend Bezoek ondersteunen vrijwilligers de klant in het weer op eigen kracht verder kunnen gaan. "Zet je eigen kracht en mogelijkheden weer in om je leven weer meer in eigen hand te nemen". De klant onderzoekt samen met de vrijwilliger wat zijn wensen en mogelijkheden zijn en de vrijwilliger ondersteunt de klant in het realiseren hiervan.

De vrijwilligers van Activerend Bezoek bieden emotionele steun en praktische adviezen. De insteek is vooral activering van klanten. Daar worden ook concrete activiteiten met de klanten voor ingezet als boodschappen doen, bezoek aan arts en samen wandelen. Zo mogelijk wordt ook wehelfen.nl ingezet. De productie (inzet vrijwilligers) is verwerkt onder 7.5 activering en ondersteuning. Meer informatie is te vinden op: www.maatjesregioarnhem.nl/activerend-bezoek.

10. Locaties SWOA 2018

MFC De Wetering
Bonte Wetering 89
6823 JC ARNHEM
tel: 026-3772027

De Petersborg
Slochterenweg 40
6835 DX Arnhem
tel: 026-3230850

Het Bruishuis
Akkerwindestraat 1-019
6832 CR Arnhem
tel: 06-39495151

Waalstaete
Waalstraat 34
6832 BR Arnhem
tel: 026-7517322

De Gaanderij
Driemondplein 1
6843 AN Arnhem
tel: 026-3810265

De Weldam
Middachtensingel 39
6825 HG Arnhem
tel: 026-3611741

Hoofdkantoor/bezoekadres
Kazerneplein 2
6822 ET Arnhem
tel: 026-3272266
e-mail: info@swoa.nl

Postadres
Postbus 2210
6802 CE Arnhem