

swoa

Jaarverslag 2019 SWOA

Februari 2020



Inhoudsopgave

	Jaarverslag	
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	14
5.1.	Algemeen	14
5.2.	Klanttevredenheidsonderzoeken	15
5.3.	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	15
5.4.	Klachten en complimenten	15
6.	Sociaal verslag	17
7.	Dienstverlening SWOA	18
7.1.	Informatie en Advies	18
7.2.	Hulpverlening en begeleiding	19
7.3.	Fier, dagbesteding op maat	19
7.4.	PlusBus	21
7.5.	Organiseren van activiteiten in de wijken	21
7.6.	Maaltijden aan huis	22
7.7.	Activerend Werk	23
7.8.	Thuisadministratie en Financieel Café	23
7.9.	Projecten	24
8.	Bijlage productie realisatie 2019	27
9.	Maatjes Regio Arnhem	28
10.	Locaties SWOA 2019	30

1. Inleiding

2019 was het jaar waarin SWOA 50 jaar bestond. SWOA heeft met diverse feestelijke bijeenkomsten bij deze mijlpaal stil gestaan.

Voor onze relaties was er in theater de Leeuw een voorstelling van Roze Cast. Roze Cast is ons project samen met Introdans waarin 8 roze amateurdansers een dans uitvoeren en aansluitend een nagesprek wordt gevoerd met de bezoekers. Het thema is seksuele geaardheid en daarmee gekoppeld aan ons diversiteitsbeleid.

Voor onze vrijwilligers was er een evenement in het Nederlands Openluchtmuseum. Het jubileumboek, gemaakt door vrijwilligers van ons project Levensboek, met interviews met vrijwilligers van SWOA werd hier gepresenteerd en uitgereikt aan alle aanwezige vrijwilligers.

Voor alle 55+ inwoners van Arnhem was er in Musis een dag met een gevarieerd programma. Diverse andere organisaties als Stadscompagnie, dansschool Versteegh, Choose2tobefit Sportclinic, Gilde Stadswandeling en LimonCelli leverden hier een enthousiaste bijdrage.

Voor alle beroepskrachten was er een rondleiding door en gezellige bijeenkomst in Burgers' Zoo. De Arnhemse wethouder welzijn Martien Louwers was bij de eerste drie feestelijke bijeenkomsten aanwezig en actief. Haar aanwezigheid werd door SWOA en vele aanwezigen positief gewaardeerd! Op alle feestelijkheden kijken we met een goed gevoel terug, vooral ook door de positieve reacties die we van bezoekers hebben gehad.

SWOA heeft natuurlijk niet alleen feest gevierd. Onze vrijwilligers en beroepskrachten hebben met veel inzet het SWOA werk doorgezet. In de Arnhemse wijken op SWOA locaties of andere plaatsen, vanuit de vele stedelijke producten en projecten als AutoMaatje, PlusBus en Maaltijden aan huis. Met veel flexibiliteit en vernieuwing blijft SWOA ook in de toekomst een organisatie die ertoe doet in de regio Arnhem!

In dit jaarverslag is veel te lezen. Ik hoop dat u daar plezier aan beleeft en indien u meer informatie wil. Op www.swoa.nl en onze facebook pagina [swoa.arnhem](https://www.facebook.com/swoa.arnhem) zijn ook de actuele ontwikkelingen te volgen.

Anita Huisman

2. Waar staat SWOA voor?

2.1. Strategische koers 2018 ev

De strategische koers is begin 2018 vastgesteld. In 2019 is na toetsing vastgesteld dat de koers nog actueel is. Op basis van de koers is de strategie en kaderbrief 2020 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, geardeheid, 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 30-35 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.

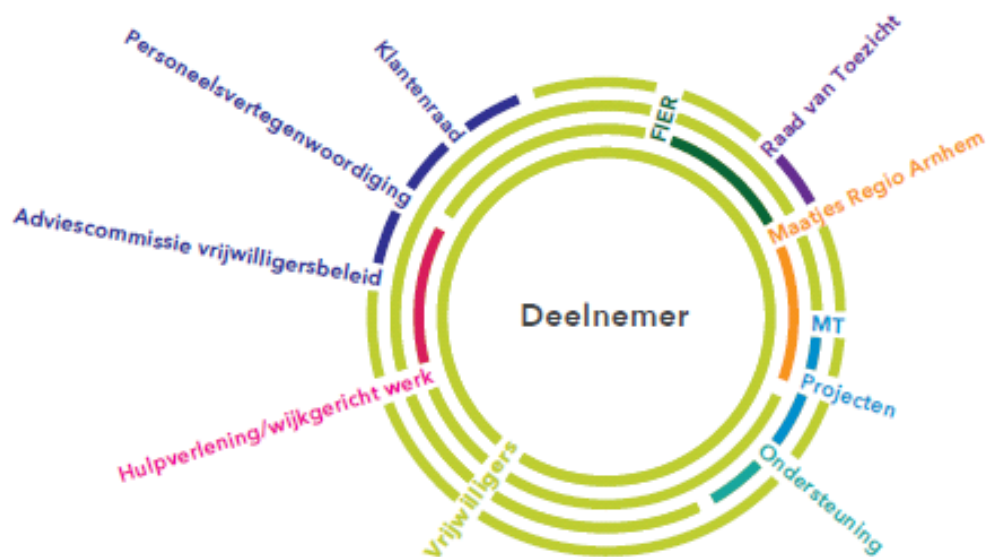
Werkgebied

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 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)

	2020 B	2019 R	2019 B	2018 R
Som der baten	3.112	3.148	3.098	3.069
Lasten				
Personeelskosten inzake salarissen	1.813	1.738	1.665	1.623
Huisvestingskosten	437	476	514	433
Organisatie kosten	465	488	432	400
Overige kosten	388	499	468	366
Som der lasten	3.103	3.201	3.079	2.822
Bedrijfsresultaat	9	-53	19	247
Financiële baten en lasten				1
Resultaat	9	0	19	248
Toevoeging bestemmingsreserve				164
Toevoeging algemene reserve	9	-53	19	84

2.2.1 BALANS PER 31 DECEMBER 2019
Na resultaatbestemming

	Ref.	31-12-19 €	31-12-18 €
ACTIVA			
Vaste Activa			
<u>Materiële vaste activa</u>	1		
Verbouwing		352.904	459.518
Inventaris		120.452	85.942
Transportmiddelen		16.900	21.200
		<u>490.255</u>	<u>566.660</u>
<u>Vlottende activa</u>	2		
Voorraden		2.831	2.468
		<u>2.831</u>	<u>2.468</u>
<u>Kortlopende vorderingen</u>			
Debiteuren	3	64.461	124.171
Overige vorderingen	4	131.479	4.849
Overlopende activa	5	22.126	3.585
		<u>218.066</u>	<u>132.605</u>
<u>Liquide middelen</u>	6	1.165.255	1.187.234
Totaal activa		<u>1.876.407</u>	<u>1.888.967</u>
PASSIVA			
Eigen vermogen	7		
Kapitaal		2.312	2.312
Bestemmingsreserve		468.404	607.418
Bestemmingsfonds		15.208	20.615
Algemene reserve		850.313	759.582
		<u>1.336.237</u>	<u>1.389.927</u>
<u>Voorzieningen</u>	8	22.677	79.000
<u>Kortlopende schulden</u>	9		
Crediteuren		87.370	124.356
Belastingen en premies		93.468	95.000
Overige schulden		336.655	200.683
		<u>517.493</u>	<u>420.040</u>
Totaal passiva		<u>1.876.407</u>	<u>1.888.967</u>

2.2.2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2019

	Ref.	2019 €	Begroting €	2018 €
BATEN				
<u>Opbrengsten c.g. omzetten</u>				
Budgetsubsidie Gemeente Arnhem	10	2.024.111	2.047.250	1.928.121
Opbrengsten W.M.O.	11	747.357	671.016	648.205
Overige baten	12	376.202	380.422	493.099
		<u>3.147.670</u>	<u>3.098.688</u>	<u>3.069.425</u>
LASTEN				
Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	13	<u>209.531</u>	<u>155.605</u>	<u>140.517</u>
<u>Personeelskosten</u>				
Lonen en salarissen	14	1.379.216	1.400.421	1.303.527
Sociale lasten	15	358.420	264.476	319.420
		<u>1.737.636</u>	<u>1.664.897</u>	<u>1.622.947</u>
Afschrijvingen materiële activa	16	<u>144.617</u>	<u>77.314</u>	<u>81.535</u>
Overige bedrijfskosten	17	<u>1.109.682</u>	<u>1.181.044</u>	<u>977.462</u>
Som der lasten		<u>3.201.466</u>	<u>3.078.860</u>	<u>2.822.481</u>
Bedrijfsresultaat		<u>(53.796)</u>	<u>19.828</u>	<u>246.963</u>
Financiële baten en lasten	18	<u>106</u>	<u>-</u>	<u>1.108</u>
NETTO RESULTAAT		<u>(53.690)</u>	<u>19.828</u>	<u>248.071</u>

2.2.3 RESULTAATSBESTEMMING

Toevoeging bestemmingsreserve	90.000	218.931
Vrijval uit bestemmingsreserve	(199.011)	(56.034)
Toevoeging bestemmingsfonds		7.035
Vrijval uit bestemmingsfonds	(5.407)	(6.220)
Toevoeging algemene reserve	60.728	84.360
	<u>(53.690)</u>	<u>248.071</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 2019 met € 78.000 toegenomen ten opzichte van 2018. Dit wordt veroorzaakt door een toename van de opbrengsten van de budgetsubsidie gemeente Arnhem (€ 96.000) en de WMO zorgproducten: dagbesteding en begeleiding (€ 99.000). Daartegenover staat een afname van de overige baten met € 117.000.

De totale kosten stegen van € 2.822.000 naar € 3.201.000 met ruim € 379.000. Deze stijging wordt grotendeels gecompenseerd door de aanwending van een bestemmingsreserve van € 199.000. Dit betreft de vrijval uit de bestemmingsreserves instandhouding huisvesting (€ 107.000) en de in 2019 uitgevoerde projecten financiële administratie (€ 57.000) en alternatieve maaltijdvoorziening (€ 35.000). Deze vrijval wordt niet via de staat van baten en lasten geboekt. De aanwending betreft zowel de personele lasten als de huisvestingslasten.

Het bedrijfsresultaat daalde met € 302.000 en is negatief (€53.000). Indien hier rekening wordt gehouden met de genoemde vrijval uit de bestemmingsreserve is het resultaat positief (€ 146.000) Hierin is opgenomen de verwachte verrekening met de gemeente Arnhem inzake de subsidiepost Dagbesteding als voorliggende voorziening ad € 24.000, veroorzaakt door de stroeve start van nieuwe projecten. Zie ook onder 7.3

Ten opzichte van de begroting 2019 is het netto resultaat afgenomen met € 74.000. De opbrengsten zijn € 49.000 hoger en de kosten zijn € 123.000 lager. Ook ten opzichte van de begroting is de toename van de opbrengsten van de zorgproducten te zien evenals de stijging van de kosten. Ook hier geldt het bovengenoemde inzake de aanwending van de bestemmingsreserve.

De begroting 2020 is opgesteld op basis van de verwachtingen voor het jaar 2020. Er zijn vooralsnog geen grote wijzigingen t.o.v. 2019, omdat, anders dan eerder gemeld, de subsidierelatie met de gemeente Arnhem ook in 2020 nog een jaar doorloopt.

3. Governance

3.1. Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit een directeur-bestuurder. In 2019 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 2019 is de Raad van Toezicht vier 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 2019 van de Raad van Toezicht en de bestuurder vinden begin 2020 plaats. Buiten de vergadering om hebben de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht regelmatig gesproken over actuele zaken.

In 2019 besproken en goedgekeurde onderwerpen

- Concept jaarverslag 2018 en jaarrekening 2018, inclusief accountantsverklaring. Het accountantsverslag 2018 is besproken in aanwezigheid van de accountant
- Inhoudelijke en financiële halfjaar rapportage 2019
- Benoeming 2^e termijn voorzitter Raad van Toezicht
- Omvang Raad van Toezicht
- Strategie en kaderbrief 2020
- Begroting 2020
- Activiteiten SWOA 2020 subsidie gemeente Arnhem
- Risicomatrix 2020
- Profielschets Raad van Toezicht
- Jaarplan 2020
- Vergaderplanning 2020.

In 2019 besproken onderwerpen

- Ontwikkelingen in de relatie met de gemeente zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau
- Inkoop 2019 en 2020 door gemeente Arnhem
- Vacature Raad van Toezicht
- Klantgebonden risico's thema n.a.v. ervaringen in de dagelijkse praktijk
- Benchmark SWOA – Sociaal Werk Nederland
- Risicomanagement en Kwaliteit
- Overleg delegatie Raad van Toezicht met de Klantenraad, Personeelsvertegenwoordiging en de Adviescommissie Vrijwilligersbeleid en terugkoppeling
- Vertrek directeur-bestuurder en invulling vacature
- Actuele onderwerpen/actuele ontwikkelingen.

In het laatste kwartaal van 2019 werd duidelijk dat de directeur-bestuurder in 2020 de organisatie verlaat. De werving voor een opvolger loopt door in het eerste kwartaal van 2020.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

Naam	Achtergrond	Functie in RvT	Laatste benoemingsdatum	Periode
De heer B. van Eeten	sociaal domein/ politiek	Voorzitter	Februari 2019	2
Mevrouw L. Koot	bedrijfsleven financiële sector	Lid	Januari 2017	1
De heer G. Hengelaar	gezondheidszorg/ controller	Lid	Juni 2016	2
Mevrouw M. Geurts	bedrijfsleven	Lid	Mei 2015	1
Mevrouw H. 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.

De Klantenraad is vijf keer bijeen geweest voor overleg en drie keer voor een overleg met de directeur-bestuurder. Een delegatie van de Raad van Toezicht is aangesloten bij het overleg van de Klantenraad in november.

In 2019 besproken onderwerpen

- Eenzaamheid
- Jaarrekening en jaarverslag 2018
- Jaarplan 2019
- Halfjaar rapportage 2019
- Strategische Koers 2018 e.v.
- Strategie en kaderbrief en begroting 2019
- Externe audit HKZ en Roze Loper
- Ontwikkelingen in de organisatie
- Werkwijze Maatjes Regio Arnhem
- Werkwijze Dagbesteding
- Werkwijze Strippenkaart
- Werkwijze Klanttevredenheidsonderzoeken
- Functioneren en taken Klantenraad.

De Klantenraad was in 2019 aanwezig bij het optreden van de Roze Cast in theater de Leeuw en bij de festiviteiten in Musis Sacrum. Beide in verband met het 50 jarig bestaan van SWOA. De Klantenraad is geïnterviewd tijdens de externe audit HKZ/de Roze Loper. Verder was de Klantenraad aanwezig op locaties van SWOA.

Samenstelling van de Klantenraad

Per september 2019 is Mevr. D. Schouten na 7 jaar gestopt met de Klantenraad. Daarmee vertrok ook de voorzitter. Het voorzitterschap is overgenomen door mevr. S.van Laar-de Jong. Van een lid is begin 2019 afscheid genomen.

Op 31 december 2019 was de samenstelling van de raad als volgt:

Mevr. S. van Laar- de Jong, voorzitter

Mevr. A. Rabeling, lid

Mevr.J. Langius, lid

Dhr. P. Groenenboom, lid

Dhr. A.T. van Beersum, lid

4.2. Adviescommissie Vrijwilligersbeleid (ACVB)

De heer K. Jansen is vanaf februari tot ultimo 2019 voorzitter geweest van de ACVB. Vanaf 1 januari 2020 neemt mevrouw C van Bennekom de rol van voorzitter over.

In mei is mevrouw S. de Groot toegetreden tot de ACVB.

Op 31 december 2019 bestond de ACVB uit 7 leden:

Dhr. K. Jansen, voorzitter

Dhr C. Knüppe, secretaris/budgetbeheerder

Mevr. C. van Bennekom, lid

Dhr W. Sanders, lid

Mevr. J. Berenschot, lid tot 1 januari 2020

Dhr H. de Ronde, lid

Mevr. S. de Groot, lid

In 2019 heeft de ACVB zes maal vergaderd. Daarnaast is er vijf keer overleg geweest met de directeur-bestuurder en de PVT, en ook vijf keer met de directeur-bestuurder alleen. In november heeft de ACVB vergaderd met twee leden van de Raad van Toezicht erbij.

De ACVB heeft zich in 2019 vooral bezig gehouden met:

- Jaarrekening en jaarverslag 2018

- Strategie, kaderbrief en begroting 2019/ 2020
- Bespreking kwartaalreportages van SWOA
- Onderlinge evaluatie en taakverdeling
- Vergroting van haar naamsbekendheid bij de vrijwilligers
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Speerpunt: grenzen aan het vrijwilligerswerk
- Voorbereiding viering 50-jarig bestaan van SWOA voor vrijwilligers
- Deelname klantendag Adsysco in Nieuwegein

4.3. Personeelsvertegenwoordiging

Samenstelling PVT

Mevr. M. de Bekker (voorzitter)

Mevr. L. Oremus (lid)

Mevr. M. Toonen (lid) t/m okt 2019)

Mevr. M. Mol (nieuw lid per okt 2019)

Mevr. M. van Baars (nieuw lid per okt 2019, gestopt per dec 2019)

Frequentie overleg

In 2019 zijn er vijf overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder geweest, als ook vijf samen met de ACVB. Daarnaast heeft de PVT vijf eigen vergaderingen gehad en één overleg met de bedrijfsarts, de preventiemedewerker en met de RvT.

Besproken onderwerpen met directeur-bestuurder

- Jaarrekening 2018 en jaarverslag 2018
- Strategische Koers 2018 ev
- Zittingstermijn PVT werving nieuwe leden
- Preventie ziekteverzuim collega's
- Jubileum SWOA
- Inhoudelijke en financiële halfjaar rapportage 2019
- Strategie en kaderbrief 2020
- Begroting 2020
- Voortgang monitoren actiepunten MTO
- Strategische visie HRM beleid
- Afwezigheid voorzitter ACVB
- Afkortingenlijst
- Ontruimingsoefeningen
- Vrijwilligers tevredenheid Onderzoek (VTO)
- AVG
- ARBO en RIE
- Jaarplan 2020
- Starten twee nieuwe PVT leden
- Informatiebeveiliging
- Q-rapportages
- Lawaai MFC Kazerneplein

Besproken onderwerpen PVT zonder directie

- Gezondheidsbevordering
- ARBO en RIE
- Jaarvergadering medewerkers
- Relatie vertrouwenspersoon en bedrijfsarts
- PAGO (Periodiek Arbeid Gezondheid Onderzoek)
- Zittingstermijn leden PVT

Besproken onderwerpen PVT met RvT

- Functieprofiel Directeur/Bestuurder
- Taken RvT
- Voorstellen nieuwe leden PVT

Jaarvergadering

In november 2019 gehouden waarbij besproken zijn

- Notulen jaarvergadering 2018
- Jaarverslag 2018
- Werving nieuw lid PVT
- Zichtbaarheid PVT
- Zichtbaarheid dienstverlening bij medewerkers SWOA
- Interne vacatures
- Exitgesprek
- Directiebeoordeling
- Lawaai op MFC Kazerneplein

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 het evalueren 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.

Een belangrijk onderdeel binnen het SWOA kwaliteitsbeleid is het stimuleren van bewustwording bij medewerkers over mogelijke risico's binnen primaire en ondersteunende processen. Diverse instrumenten worden ingezet om eventuele risico's zichtbaar te maken, en waar nodig preventieve maatregelen op uit te zetten. Medewerkers worden actief ingezet bij het uitvoeren van risico – inventarisaties, geïnformeerd over de uitkomsten en betrokken bij het uitvoeren van maatregelen.

Een van de instrumenten die wordt ingezet om risico's in beeld te brengen is de BowTie systematiek. Uit oogpunt van efficiency is in 2019 besloten om de BowTie systematiek niet meer in te zetten voor ondersteunende processen. Risicobeheersing van deze processen is geïntegreerd binnen de bestaande instrumenten kwaliteit. BowTie blijft het instrument voor het één maal per twee jaar uitvoeren van risico – inventarisaties op primaire processen.

Primaire processen worden één maal per twee jaar geëvalueerd. In 2019 zijn 6 primaire processen geëvalueerd. De procesevaluatie is gekoppeld aan de uitvoering van de risico- inventarisatie (BowTie). Verbeteracties n.a.v. interne audits van SWOA dienstverlening en evaluatie en risico – inventarisaties van primaire processen zijn met ingang van 2019 e.v. geïntegreerd tot integrale verbeterplannen.

De kwaliteitskeurmerken HKZ, Roze Loper en Vrijwillige Inzet: Goed Geregeld zijn de voor SWOA onderliggende keurmerken. De externe audit HKZ en Roze loper zijn blijvend geïntegreerd. In 2019 is besloten het geïntegreerde certificatietraject voor beide kwaliteitskeurmerken voor een periode van drie jaar te gunnen aan het Keurmerkinstituut.

Op 24 september 2019 is de externe integrale audit HKZ/Roze Loper uitgevoerd. Voor HKZ ging het om een herbeoordeling voor certificering en voor Roze Loper om een verlenging. Tijdens de externe audit hebben de medewerkers van het Keurmerkinstituut gesprekken gevoerd met achttien medewerkers en twee leden van de Klantenraad. Er is één niet kritisch feit geconstateerd t.a.v. de VOG voor stagiaires. Dit feit is onderzocht op oorzaak en omvang en er is een passende maatregel genomen. Aan SWOA is voor de periode van drie jaar een nieuw HKZ certificaat toegekend en het kwaliteitskeurmerk Roze Loper is behouden.

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

5.2 Klanttevredenheidsonderzoeken

In 2019 is besloten om geen apart proces meer te handhaven voor Informatie en Advies en dit onderdeel mee te nemen bij de KTO's primaire processen.

In het voorjaar 2019 hebben studenten van de HAN het KTO Maatjes Regio Arnhem uitgevoerd. Zij hebben hiervoor, zowel op individueel als groepsniveau, experimentele methodieken toegepast. Hoewel de deelnemers erg enthousiast waren over de gehanteerde methodieken, was de deelname en de respons te laag vanwege de krappe tijdsplanning vanuit de HAN. Dit is meegenomen in de evaluatie en er wordt een nieuwe KTO gepland voor 2020.

In het najaar 2019 zijn de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) PlusBus, Dagbesteding en Begeleiding uitgevoerd. De PlusBus ontving gemiddeld als totaalwaardering een 8,3. Respondenten geven een 7,5 voor de ervaren persoonlijke opbrengsten, waarmee de PlusBus voor hen meer betekend dan alleen een dagje uit. Dagbesteding werd door deelnemers gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd en mantelzorgers gaven de dagbesteding gemiddeld een 7,6. Begin 2020 volgt een groepsgesprek met deelnemers en mantelzorgers naar aanleiding van de belangrijkste resultaten van dit KTO. Begeleiding scoorde gemiddeld een 8,8. Als gemiddeld cijfer voor de ervaren persoonlijke opbrengsten gaven de respondenten een 8,6. Een ruime meerderheid gaf aan door de Begeleiding weer meer regie te hebben gekregen.

Verbeterplannen worden opgesteld in het 1^e kwartaal 2020.

In december 2019 is gestart met het klanttevredenheidsonderzoek Maaltijden aan Huis. Het onderzoek wordt begin 2020 afgerond. Na afronding volgt een rapportage en verbeterplan.

5.3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Vrijwilligers

In 2019 is besloten de tevredenheid van vrijwilligers flexibeler te gaan meten dan in een allesomvattend onderzoek. Deze onderzoeken lieten namelijk in het verleden een goede score zien zonder dat de achterliggende redenen voor de tevredenheid helder werden. De eerdere onderzoeken hebben geen aanleiding gegeven het vrijwilligersbeleid aan te passen.

SWOA geeft op diverse wijzen aandacht aan de tevredenheid van vrijwilligers, zoals tijdens de (individuele) jaargesprekken, intervisiebijeenkomsten, overleggen en exitgesprekken. Deze leveren wel resultaat op. De verbeterpunten hebben een minimale impact op het beleid. Ze gaan bijvoorbeeld over een individueel verzoek tot andere inzet of een scholing. Met diverse andere organisaties is gesproken over hun werkwijze en ervaringen. Deze organisaties hadden vrijwel dezelfde ervaringen als SWOA.

Met de Adviescommissie Vrijwilligersbeleid (ACVB) is dit onderwerp uitgebreid besproken en afgesproken dat dit onderwerp in 2020 in de overlegvergadering terug komt. De ACVB onderschrijft deze meer flexibele aanpak en vindt het interessant de voortgang en de uitkomsten te volgen en te bespreken.

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.

5.4. Klachten en complimenten

Klachten, Calamiteiten en Incidenten

Er zijn 3 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 2019 zijn 11 incidenten gemeld. In alle situaties is adequaat gehandeld.

Enkele voorbeelden: van klachten: *Vrijwilliger*: onvrede over attentiebeleid SWOA, *Weggebruiker*: over rijgedrag SWOA chauffeur.

Enkele voorbeelden van incidenten: Weglopen deelnemer dagbesteding, inbraak of poging tot inbraak en storing systemen ICT.

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 18 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: *Bezoeker voorstelling* Roze Cast: deskundig en indrukwekkend, *Mantelzorger van deelnemer dagbesteding*: goede sfeer en positieve omgang met deelnemers, *Familielid deelnemer* Levensboek: waardevol document.

6. Sociaal verslag

Vrijwillige medewerkers

In 2019 zijn 617 vrijwilligers actief geweest binnen SWOA, onder hen 91 vrijwilligers met een migratie achtergrond. Op 31 december 2019 had SWOA 499 vrijwillige medewerkers, onder hen 57 vrijwilligers die op meerdere plekken in de organisatie actief zijn. Daarmee is het aantal vrijwilligers vergelijkbaar met 2018.

Er kwamen 150 nieuwe vrijwilligers bij in 2019. Tegelijkertijd ziet SWOA, net als in 2018, 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 62,3 jaar. Zij zijn gemiddeld 4,5 jaar actief bij SWOA. Van de vrijwilligers is 58,3% vrouw en 41,7% man. Dit is vrijwel gelijk aan 2018.

Medewerkers in dienst

SWOA had op 31 december 2019 35 medewerkers in dienst, vier mannen (11,4 %) en 31 vrouwen (88,6%), gelijk aan ultimo 2018. In FTE vertaald een bezetting van 29,1 FTE. Een stijging van 1,4 FTE ten opzichte van 2018. Het gemiddeld aantal FTE in 2019 bedroeg 28,6 ten opzichte van 26,3 in 2018. De extra capaciteit betreft met name vervanging in verband met vakantie en ziekte. 51,4% van de medewerkers is ouder dan 50 jaar. De gemiddelde leeftijd is met 47,4 jaar iets lager dan in 2018.

Twintig personen zijn tussen nul en vier jaar in dienst (51,5%), vier langer dan 25 Jaar (9%).

Instroom/uitstroom

Er zijn zeven vacatures vervuld in 2019. Zeven personen stroomden uit.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedraagt 4,9%. Waarvan 1,0% kortdurend verzuim is. Het ziekteverzuim is iets meer dan gehalveerd ten opzichte van 2018. De reden hiervan is de uitstroom van langdurig zieken. Het ziekteverzuim is 1,4% lager dan het laatste beschikbare percentage (6,3% over de 1^e helft van 2019) in de branche WMD. Het langdurige verzuim was en is niet werk gerelateerd en dus niet te beïnvloeden.

Vertrouwenspersoon

In 2019 is de externe vertrouwenspersoon niet benaderd. Daarmee is net als in voorgaande jaren geen inhoudelijk beroep op de vertrouwenspersoon gedaan.

ARBO en Preventie

In 2019 is sterk ingezet op bewustzijnsbevordering van medewerkers in relatie tot ARBO en Preventie. Het onderwerp is, zowel individueel als collectief, besproken in diverse overlegvormen.

Op de SWOA locaties zijn, op verzoek van medewerkers, door de preventiemedewerker thematische instructies gegeven. Positief gevolg hiervan is dat medewerkers meer betrokken zijn bij het onderwerp en dat mogelijke knelpunten vroegtijdig worden gesignaleerd en opgepakt. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat er nauwelijks nog bijzonderheden voortkomen uit reguliere preventie en hygiënechecks. Het Plan van Aanpak (PvA) naar aanleiding van de RIE 2018 is afgerond in het eerste kwartaal 2019. In het najaar 2019 is een interne RIE uitgevoerd op de 3 SWOA locaties. Op basis van de uitkomsten heeft actualisatie plaatsgevonden van het PvA. De RIE en het PvA zijn besproken met de PVT en de PVT heeft hiermee ingestemd. Het PvA is grotendeels uitgevoerd in 2019 en wordt gemonitord via de kwartaalrapportages. In 2020 wordt wederom een interne RIE uitgevoerd en volgt mogelijk bijstelling van het PvA.

Stage

In 2019 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

In de loop van januari ontving SWOA de subsidiebeschikking 2019 van de gemeente Arnhem. In de inhoud van de inkoop zijn geen relevante wijzigingen opgenomen. De gemeente vraagt om optimale flexibiliteit en rapportages zoals in eerdere jaren.

SWOA heeft gedurende het kalenderjaar diverse overleggen gevoerd met haar accounthouder en andere ambtenaren. Onderwerpen variëren van ontwikkeling in de vraag en productie tot de herijking van de welzijnsopdracht en de voortgang in de diverse ontwikkelingen rondom voorliggende dagbesteding. De wethouder welzijn heeft in een bestuurlijk overleg in december de voorwaarden rondom projecten voorliggende dagbesteding aangepast. Daarmee is duidelijkheid gecreëerd en ontstaat meer ruimte voor pilots. SWOA is positief over deze uitkomst. Uiteraard blijft SWOA overleg voeren met betrokken Teams Leefomgeving, Wijkteams Arnhem en/of andere actieve organisaties in de wijken.

SWOA heeft in een grote variëteit aan onderwerpen en overlegvormen geparticipeerd in inhoudelijke projecten op stedelijk en gebiedsniveau.

De aanbesteding van de WMO zorgproducten is verlengd tot 1 juli 2020. SWOA heeft in 2019 aan diverse overleggen in de marktconsultatie aanbesteding WMO deel genomen. SWOA is bezorgd over de sterke sturing op beperking van de financiële middelen. SWOA constateert dat door de afbraak en wegvallen van intramurale zorgvoorzieningen de zwaardere problematiek van mensen juist vraagt om meer professionele begeleiding. Langer zelfstandig wonen kan met toenemende problematiek een goede optie zijn mits de juiste ondersteuning geboden kan worden.

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

De jaarverantwoording 2019 is vergelijkbaar met de verantwoording over 2018. 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.

De kracht van SWOA is de grote inzet en samenwerking van al haar actieve personen, zowel vrijwilligers als beroepskrachten! We zijn trots op wat we in 2019 bereikt hebben en gaan met dezelfde positiviteit aan de slag in 2020 voor klanten/deelnemers, samenwerkende organisaties en andere geïnteresseerden.

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. SWOA heeft met de betrokken moskeeën hierover meerdere keren overleg gevoerd. Daarnaast heeft SWOA het initiatief genomen voor een overleg met TPA. Hierbij zijn ook de moskeeën betrokken. Dit overleg vindt plaats begin 2020.

Ouderenmishandeling – Huiselijk geweld

SWOA neemt deel aan de lokale alliantie veilig ouder worden en is lid van de kopgroep van deze alliantie.

SWOA heeft al jaren een meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Sinds 1 januari 2019 is de verbeterde meldcode in werking getreden en geïmplementeerd binnen SWOA. Zo is de Regeling meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling aangepast en besproken met medewerkers in het 6 wekelijks overleg. Medewerkers met individuele klantcontacten zijn op maat geschoold via

intervisie/supervisie en een verplicht gestelde training over de toepassing van de meldcode. Monitoring verloopt via intervisie/supervisie en caseloadbesprekingen.

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 Wijkteams Arnhem 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 2019 zijn er 101 klanten begeleid. In 2018 waren dat 79 personen. De stijging is te verklaren door intensievere samenwerking met Wijkteams Arnhem. De trend van verzwaring van problematiek heeft zich in 2019 doorgezet. Flexibele begeleiding wordt vaker omgezet in begeleidingstrajecten binnen arrangement. Het betreft hier inwoners met weinig perspectief in verbetering van de zelfredzaamheid en het ontbreken van een netwerk. Het blijft een uitdaging om een passend arrangement samen te stellen met deze kwetsbare inwoners, omdat voorliggende voorzieningen niet altijd 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 Wijkteams Arnhem 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. 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 2019 hebben 225 klanten flexibele begeleiding gekregen, waarvan 21% met een migrantenachtergrond. In 2018 waren er 232 klanten, waarvan 38% met een migrantenachtergrond. De lichte daling in het aantal klanten staat tegenover een stijging in de totale contacturen. Dit komt overeen met de bij Begeleiding hierboven aangegeven ontwikkeling. De stijging in productie is ook voor een klein deel te verklaren door inzet voor projecten Welzijn op Recept en Kleurrijk Ontmoeten. Daarnaast is er een grotere vraag naar flexibele begeleiding vanuit Wijkteams Arnhem. Flexibele begeleiding is in 2019 meer ingezet als toeleiding naar voorliggende voorzieningen.

Het gemiddeld aantal contacten per hulpvraag bedroeg in 2019 6,5 (2018 5,7).

Begeleiding subsidie

Zie activering en ondersteuning op pagina 30.

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 Presikhaaf, Artez, Introdans, Museum Arnhem en diverse scholen en opleidingen.

Dit jaar is er extra ingezet op gezond eten en bewegen. Voorbeelden hiervan zijn 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. In samenwerking met TLO Presikhaaf en NO is besloten om het beweegtoestel gevestigd bij de Wetering over te plaatsen naar De Weldam. Het toestel is eind 2019 geplaatst. Om het gebruik onder wijkbewoners te stimuleren wordt een bewegingsprogramma ontwikkeld. 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 2019 is de maandelijkse intervisie voor de beroepskrachten doorgezet. Dit heeft bijgedragen aan meer maatwerk in de individuele activiteitenprogramma's voor de deelnemers. Daarnaast is het werken met arrangementen ook voor de deelnemers van de dagbesteding gecontinueerd. 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.

Op SWOA locaties zijn diverse ontmoetingsgroepen voor ouderen met een migratie-achtergrond. Kwetsbare ouderen worden binnen deze ontmoetingsgroepen door eigen vrijwilligers ontvangen en begeleid. Cultuur sensitieve benadering is hierbij van belang. Bijvoorbeeld bij de ontmoetingsgroepen voor Indische, Turkse of Hindoestaanse ouderen. Ook het spreken van de eigen taal is bij Turkse en Chinese ouderen vaak van groot belang. Behalve ontmoeting is er ook sprake van een preventieve functie. Vrijwilligers en contactpersonen hebben een signaleringsfunctie en weten in voorkomende gevallen de weg naar SWOA seniorenadviseurs en Wijkteams Arnhem.

De financiering van de dagbesteding is divers. In Arnhem vanuit aanbesteding WMO, in onderaanneming en via persoonsgebonden budget. SWOA heeft, net als in 2018, voor een aantal mensen buiten Arnhem dagbesteding geleverd via aanbesteding WMO.

Het totaal aantal klanten in de dagbesteding was in 2019 201. In 2018 waren er 158 klanten bij de verschillende vormen van dagbesteding. Wij verklaren deze stijging door een toename van het aantal nieuwe klanten in 2019.

Vervoer dagbesteding

Het vervoer is in 2019 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 2019 voor 65 personen (tijdelijk) vervoer geregeld ten opzichte van 44 personen in 2018. Het vervoer stijgt dus mee met de stijging van dagbesteding.

Voorliggende dagbesteding

Elden met Elkaar is een samenwerkingsproject waarin in het Dorpshuis Elden voorliggende dagbesteding wordt gerealiseerd. Dit project draait goed en wordt regelmatig besproken met de samenwerkingspartners en Team Leefomgeving/ gemeente. Dit project wordt verlengd in 2020. Nieuwe beweegactiviteiten zijn gestart en er wordt gestart met alternatieve mogelijkheden van informatieverstrekking.

De Thuyn in Elderveld is een samenwerkingsproject van SWOA en zzp'ers (begeleiders), de Biologische Tuinvereniging en Wijkteams Arnhem. Na een moeizame start van dit project kwamen er wel meer deelnemers. Deze deelnemers bleken veel meer begeleiding nodig te hebben om te blijven

komen naar de tuin. Bij de eindevaluatie bleek dat er weinig wijkbewoners deelnemen, maar er stedelijk wel een behoefte is aan deze voorziening. Na discussie met de gemeente is in december door de wethouder besloten dat dit project gecontinueerd kan in 2020 als stedelijke voorziening. De uitwerking hiervan wordt in overleg met betrokkenen gedaan.

Beide projecten zijn goed ontvangen door (wijk)bewoners en in 2019 succesvol op de kaart gezet en doorontwikkeld.

In 2019 is op De Weldam gestart met het toegankelijk maken van activiteiten dagbesteding voor wijkbewoners. Hiervoor is een speciale strippenkaart ontwikkeld die door de inwoner kan worden ingezet om deel te nemen aan dagbestedingsactiviteiten op de locaties. De ervaringen hiermee worden begin 2020 geëvalueerd.

In 2019 is in de Burgemeesterswijk deelgenomen aan overleg over onder andere voorliggende dagbesteding. Deze overleggen zijn met diverse organisaties en gemeente gevoerd. Er zijn veel inhoudelijke ideeën op tafel gekomen. SWOA gaat ervan uit dat in 2020 een aantal ook daadwerkelijk kunnen starten.

7.4. PlusBus

Het aantal ritten van de PlusBus in 2019 bedroeg 166. Dit aantal is hoger dan in 2018 (114). Naast uitjes en boodschappenritten is de PlusBus ook ingezet binnen SWOA o.a. voor dagbesteding.

Intern is er veel aandacht gegeven aan het ontwikkelen van nieuwe uitjes in 2019. In het kader van de speerpunten van SWOA zijn er extra culturele uitjes aangeboden. Vooral museumbezoeken zijn in trek.

Op 31 december 2019 stonden er 482 klanten ingeschreven. Daarmee is het aantal klanten in 2019 met ruim 70 toegenomen. 255 personen zijn ook daadwerkelijk met de PlusBus op stap geweest. De deelnemers gaan gemiddeld bijna 4 maal mee met de bus, ongeveer net zo vaak als in 2018. De gemiddelde bezetting van de bus is met 5,5 personen per rit gestegen ten opzichte van 2018 (gemiddelde bezetting 5).

Eind 2019 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de deelnemers van de PlusBus. Er volgt een verbeterplan n.a.v. het rapport in 2020.

In het laatste kwartaal is er onderzocht hoe het onderdeel vervoer intern verder verbreed kan worden. Er is een analyse gemaakt die is verwerkt in een vervoersplan. De projecten; PlusBus, Personenvervoer, AutoMaatje en DUO-fiets zijn hierin meegenomen.

7.5 Organiseren van activiteiten in de wijken

Het wijkgericht werken door 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.

De georganiseerde activiteiten richten zich op verbinding en ontmoeting. Vrijwilligers doen dit zoveel mogelijk zelfstandig. Beroepskrachten zijn betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe activiteiten op basis van behoefte uit de wijk en ondersteunen de vrijwilligers op maat, afhankelijk van de behoefte.

In 2019 was SWOA in veel wijken actief en met een zeer diverse inhoud. De aard en de invulling van de activiteiten wordt periodiek bepaald op basis van signalen en vragen van inwoners, buurtinitiatieven, Wijkteams Arnhem, Teams Leefomgeving en andere relevante netwerkpartners.

SWOA heeft in 2019 actief deelgenomen aan de gemeentelijke bijeenkomst Een tegen Eenzaamheid. Hierop volgend zijn 4 ontmoetingsmaaltijden in de wijken Burgemeesterswijk, Immerloo, Elderveld en Presikhaaf georganiseerd. Hier is onder andere samengewerkt met de volgende partners: Vitanos, Rijnstad, wijkgerichte burgerinitiatieven, Wijkteams Arnhem en Teams Leefomgeving.

Deze hebben geleid tot verschillende vervolgcacties. Voorbeelden: Uitbreiding maaltijd aanbod in het weekend op diverse locaties. Daarnaast heeft SWOA geanticipeerd op eventuele vragen vanuit aanwezige wijkbewoners. Het betreft hier onder andere; ondersteuning bij een op te zetten ontmoetingsinitiatief en hulpvragen gericht op ontmoeting in de wijk.

Opbouwwerk en Team Leefomgeving Malburgen hebben SWOA in 2019 gevraagd om een bijdrage te leveren bij de invulling van de activiteiten in de nieuwe buurthuiskamer de Duiventil in de wijk het Duifje. SWOA heeft hierin de samenwerking gezocht met de actieve buurtbewoners rondom dit initiatief. SWOA zal na de officiële opening in 2020 starten met het Financieel Café en met de ondersteuning van vrijwilligers bij het opzetten activiteiten gericht op ontmoeting.

SWOA en Jongerenwerk Rijnstad hebben in 2019 het project Forever Young opgezet in de Laar West. Een samenwerking vanuit het speerpunt om diverse doelgroepen aan elkaar te verbinden. Jong en oud hebben door middel van muziek elkaars beleefwereld ontdekt en zijn samen gaan werken aan een muzikaal stuk. Eind 2019 is hier een vervolg traject ontwikkeld waarin jong en oud samen aan de slag gaat met fotografie. Dit zal plaats vinden begin 2020.

Samen eten blijft een terugkomende vraag vanuit de inwoners. SWOA heeft in 2019 op diverse locaties ervaring opgedaan met eetactiviteiten. Daarin verschilt per locatie het aanbod. De Eetkamer in Presikhaaf is een mooi voorbeeld waarin de wijkbewoners aansluiten bij de eetactiviteiten in combinatie met de deelnemers van dagbesteding. De Eetkamer biedt behalve ontmoeting en de het samen eten ook mogelijkheden voor vrijwillige inzet vanuit de wijk.

SWOA heeft in 2019 deelgenomen aan het organiseren van herinneringsmaaltijden in het kader van de Slag om Arnhem 75 jaar. Hierin is onder andere samengewerkt met Vitanos, De Hooijmaat en Rozet.

SWOA participeert in 2019 binnen de projectgroep De Bakermat. SWOA heeft hierin een adviserende en verbindende rol naar diverse wijk initiatieven die bij dragen aan het ontwikkelen van een wijkcentrum in de Burgemeesterswijk in Arnhem.

In 2019 zijn bijna 22.500 uur activiteiten in de wijken georganiseerd met 44.972 uur inzet van met name vrijwilligers en vaak gekoppeld aan een maaltijd (2018 ruim 19.500 uur met 39.050 uur inzet vrijwilligers). De inzet van vrijwilligers is hiermee duidelijk gestegen. Het aantal deelnemers aan de activiteiten is met 40.000 ongeveer gelijk gebleven aan 2018 (41.000).

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

SWOA faciliteert inwoners van Arnhem om eigen activiteiten op locaties en in de wijk vorm te geven. Dag invulling en ontmoetingsmogelijkheden worden vertaald naar uiteenlopende activiteiten. Enkele voorbeelden daarvan zijn creatieve groepen, culturele ontmoetingsgroepen en kunst kijken. 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. In 2019 zijn op alle locaties jaargesprekken geweest met deze clubs/burgerinitiatieven. Deze jaargesprekken zijn ondersteunend aan de clubs en vrijwilligers. Daarnaast is er beroep gedaan op de signalerende functie van de vrijwilligers ten behoeve van de toenemende kwetsbaarheid van de bezoekers.

7.6 Maaltijden aan huis

In 2019 is de totale maaltijdverkoop gedaald. Het grootste deel van de daling vond plaats bij de maaltijden zonder GelrePas korting. Door de verruiming van de criteria van de GelrePas in 2019 naar 130 % van bijstandsniveau (was 120%) konden meer mensen gebruik maken van de korting. De korting per maaltijd bleef met € 2,50 gelijk aan 2018.

Eind 2019 maakten 225 mensen (waarvan 93 met GelrePas) gebruik van de Maaltijdservice. Eind 2018 waren dit 249 mensen (waarvan ook 93 met GelrePas). Er zijn 15 klanten met een Gelrepas begonnen met het afnemen van maaltijden. In 2018 begonnen er 49 personen.

SWOA ziet dat mensen later in hun leven en korter gebruik maken van de maaltijden. 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 signaleren als klanten meer ondersteuning nodig hebben. Zij geven deze signaleringen door aan onze seniorenadviseurs. In 2019 zijn 5 nieuwe chauffeurs gestart. Met leverancier FoodConnect heeft SWOA ook in 2019 overleg gevoerd om de verkoop van de maaltijden te stimuleren. Er is een PR-actieplan gemaakt dat vanaf het voorjaar is uitgevoerd. Voor 2020 zijn nieuwe PR-acties gepland.

7.7 Activerend Werk

Activerend Werk is een integrale benadering van arbeidsmatige dagbesteding en beschermt 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 2019 is de werkwijze voor Activerend Werk bij SWOA op diverse plekken binnen de organisatie verder doorontwikkeld maar zijn er ondanks contact met het Centrum Activerend Werk geen nieuwe doorverwijzingen gekomen. 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. In 2019 heeft 1 deelnemer een traject Activerend Werk bij SWOA gehad. In 2020 wordt de werkwijze verder doorontwikkeld.

Het komt op al onze locaties regelmatig voor dat mensen bij SWOA vrijwilligerswerk willen doen om werkervaring op te doen, zonder dat zij in aanmerking te komen voor een traject van Activerend Werk. In 2019 zijn acht mensen uitgestroomd naar betaald werk, binnen én buiten SWOA.

7.8. Thuisadministratie en Financieel Café

In 2019 zijn de projecten Thuisadministratie en Financieel Café geïntegreerd. Dit houdt in dat er gezamenlijk PR kan worden gevoerd en de subsidieaanvraag voor één dienst is. Financieel Café past al jaren binnen het project Thuisadministratie omdat ze elkaar aanvullen. Financieel Café kan een voorloper zijn op de Thuisadministratie, maar kan ook dienen als nazorg voor deelnemers die ondersteuning van de Thuisadministratie hebben gehad.

Thuisadministratie en het Financieel Café worden 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 de projecten deel te nemen. Het aantal Freds is het afgelopen jaar gedaald door ontwikkelingen binnen de OHRA. In 2019 waren er drie Fredjes actief. Daarnaast zijn er 30 (Thuisadministratie) en 8 (FC) vrijwilligers van SWOA actief. Drie vrijwilligers zijn zowel bij de Thuisadministratie als het Financieel Café actief. Bij beide dienstverleningen is er een toename aan vrijwilligers.

Voor de vrijwilligers van zowel Thuisadministratie als het FC zijn in 2019 dertien keer een scholing/intervisie bijeenkomst georganiseerd. Behandelde onderwerpen zijn onder andere schuldhulpverlening in Arnhem, workshop Geldplan: Kom uit de geldzorgen, hoe betrek je het netwerk van een deelnemer, Meldcode Huiselijk Geweld en de AVG.

De samenwerking met andere organisaties als Rijnstad en Humanitas is in 2019 verder geïntensiveerd. Dit uit zich in de communicatie richting verwijzers (Wijkteams Arnhem/TLO's) en in gezamenlijke scholingen voor vrijwilligers. Ook in het geval van wachtlijsten, doorverwijzingen en warme overdrachten weten SWOA, Humanitas en Rijnstad elkaar beter te vinden. Gezamenlijk in november aangesloten bij de pilot in Elderveld als Thuisadministratie.

Ontwikkelingen per dienstverlening.

Thuisadministratie: Bij het project Thuisadministratie zijn in 2019 140 klanten bezocht in Arnhem. Dit aantal is vrijwel gelijk aan 2018 (139). Bij 30 deelnemers is de hulpverlening in 2019 afgerond. Eind 2019 staan drie mensen op de wachtlijst voor de Thuisadministratie. Dertig aanmeldingen voor de Thuisadministratie zijn afgehandeld door een doorverwijzing naar het (mobiele) Financieel Café.

Door de toename in de langdurige, complexere en meervoudige problematiek bij deelnemers van het project Thuisadministratie, vonden er in 2019 verschillende wijzigingen plaats.

Samenwerkingspartners en verwijzers weten SWOA beter te vinden voor deze langdurige ondersteuning. Aangezien wij in Arnhem tot nu toe de enige organisatie zijn die dergelijke vragen oppakt, verschuiven onze aanvragen van meer kortdurende naar meer langdurige vragen. Het vergde (en vergt) tijd om dit in goede banen te leiden. Bijvoorbeeld de ontwikkeling en scholing van vrijwilligers, maar ook de afname van doorstroming van deelnemers, waardoor meer vrijwilligers nodig zijn. In 2019 hebben zijn de eerste stappen genomen om dit in goede banen te leiden.

Financieel Café: In 2019 zijn in totaal 184 mensen geholpen bij het Financieel Café. Dit zijn er, ondanks de afname van het aantal vaste cafés, meer dan in 2018 (160). Reden hiervoor is de andere weg die het Financieel Café is ingeslagen.

Begin dit jaar is besloten om van vijf vaste cafés naar twee vaste cafés te gaan. Redenen hiervoor waren de afnemende klantenaantallen en het gebrek aan vrijwilligers. Naast de verandering van cafés is er vooral op gericht communicatie in te zetten om de bekendheid van het café te vergroten, te richten op het mobiele café en kansen te pakken waar deze zich voordeden. Dit heeft geresulteerd in een toename van de inzet van het mobiele Financieel Café. Daarnaast is er een start gemaakt met een pilot van het Financieel Café bij Boost vluchtelingenwerk. Door de goede resultaten hier is oktober besloten hiermee door te gaan en Boost op te nemen als een vast café. Eventueel is hier nog een mogelijkheid tot uitbreiding.

De wijzigingen die dit jaar hebben plaatsgevonden hebben geleid tot een toename in het aantal bezoekers én aantal vrijwilligers.

7.9. Projecten

Welzijn op recept

Welzijn op recept is een sociale oplossing voor mensen met psychosociale klachten. In plaats dat een arts een patiënt doorverwijst naar een collega of medicijnen voorschrijft, wordt een recept gegeven voor activiteiten en doorverwezen naar een van onze seniorenadviseurs. De interventie Welzijn op Recept is in medio 2019 gekomen tot een passend pilot project in het kader van eenzaamheidsbestrijding op maat in de wijk Malburgen.

Kleurrijk ontmoeten

In samenwerking met Team Leefomgeving, Wijkteam Arnhem CSA is het projectplan 'Kleurrijk Ontmoeten' in 2019 ontwikkeld en gestart in september 2019. SWOA heeft flexibele begeleiding ingezet voor 20 migranten vrouwen ouderen. Het doel is hen toe te leiden naar voorliggende voorzieningen in de wijk. Uit de inventarisatie kunnen ook andere behoeften naar voren komen bijvoorbeeld maatwerkvoorzieningen of voorliggende dagbesteding. Dit project loopt door tot maart 2020.

Age Friendly Cultural City (AFCC)

SWOA is een van de partners in dit project waarbij participatie door ouderen in kunst en cultuur op diverse wijzen wordt gestimuleerd. SWOA neemt deel aan de stuurgroep en de werkgroep. Het projectplan loopt door in 2020 en wordt separaat verantwoord aan het Fonds Cultuurparticipatie.

AutoMaatje

AutoMaatje is een toegankelijke, voorliggende voorziening voor inwoners van Arnhem met een mobiliteitsbeperking. Met AutoMaatje vervoeren vrijwilligers hun minder mobiele plaatsgenoten tegen een geringe onkostenvergoeding in hun eigen auto. Het project is een samenwerking tussen SWOA en de ANWB. AutoMaatje is één jaar geleden gestart en blijkt een succesvolle aanvulling te zijn op het bestaande vervoersaanbod. Door gerichte promotie heeft AutoMaatje bekendheid verworven onder Arnhemse bewoners. Er is een stijging in het aantal aanvragen voor ritten. Het valt op dat de enkelvoudige vragen steeds vaker resulteren in een meervoudige vraag vanuit deelnemers. Een bezoek aan één winkel mondt bijvoorbeeld uit in bezoek aan een winkelcentrum. Een andere ontwikkeling is dat de bereidwilligheid bij de vrijwillige chauffeurs groter wordt en dat zij op eigen initiatief hun beschikbaarheid uitbreiden zodat ze vaker inzetbaar zijn. In 2019 zijn er 3 bijeenkomsten georganiseerd waar bijna alle vrijwilligers van AutoMaatje aan hebben deelgenomen. De inhoud van de bijeenkomsten was gericht op informatie-uitwisseling en kwaliteitsverbetering. Naast het vervoeren van deelnemers hebben de vrijwillige chauffeurs ook een signalerende functie. Indien hen iets opvalt dan wordt dit doorgegeven aan de projectcoördinator van AutoMaatje zodat hier actie op ondernomen kan worden.

Aanvragen voor ritten komen binnen op de backoffice waar op werkdagen twee vrijwilligers de ritten boeken en intakegesprekken met deelnemers voeren. In 2019 is er een toename van het aantal aanvragen voor ritten waardoor er intern bekeken wordt of uitbreiding wenselijk is. Een mooi neveneffect van de werkzaamheden bij de backoffice is dat er drie vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt een arbeidscontract hebben gekregen bij andere organisaties. Uit feedback van deze vrijwilligers kwam naar voren dat zij door de werkzaamheden in de backoffice bij AutoMaatje weer structuur en zelfvertrouwen hebben gekregen en daardoor beter in staat waren om te solliciteren.

Het aantal deelnemers is 321 en het aantal vrijwilligers ligt op 65. Het aantal geboekte ritten is recentelijk de grens van 3000 gepasseerd.

Wehelpen.nl

SWOA is als een van de initiatief nemende organisaties nog steeds enthousiast over de inzet en mogelijkheden van WeHelpen. SWOA neemt samen met Stichting Mantelzorg Vrijwillige Thuishulp, Rijnstad en SIZA actief deel aan de bijeenkomsten van de stuurgroep en zij ondersteunt vrijwilligers actief bij de WeHelpen-ontmoetingsplekken in Klarendal en St Marten. SWOA heroverweegt begin 2020 haar inzet met betrekking tot WeHelpen. Hoewel het gebruik door inwoners van het digitale platform in Arnhem succesvol is mist SWOA het enthousiasme bij andere partners.

Versterking mantelzorg en respijtzorg

Op 21 maart 2019 is een Arnhems Mantelzorg Akkoord (MZA) afgesloten tussen gemeente en de kernpartners, Wijkteams Arnhem, Stichting Mantelzorg Vrijwillige Thuishulp, GGZ-Indigo, Stichting Alzheimer Arnhem, Rijnstad en SWOA. Op 19 september 2019 zijn nog eens 21 schilpartners aangesloten. SWOA neemt deel aan de stuurgroep Mantelzorgakkoord en respijtzorg waarin prioriteiten bepaald worden en de coördinatie van de uitvoering plaats heeft. In 2019 zijn 2 pilots gestart in de wijk Noord-Oost en in de wijk RKV. Deze pilots zijn tijdelijk stop gezet, door besluit van de stuurgroep. De stuurgroep heeft een vernieuwde opdracht geschreven voor de projectleider. Deze wordt uitgevoerd in 2020.

Handig-Gelderland / de technologie trolley

Handig (Hulp bij Alledaagse Noodzakelijke Dingen is Gemakkelijk) is een meerjarig onderzoek in meerdere Gelderse regio's. SWOA neemt deel aan de projectgroep Arnhem, samen met Attent zorg en behandeling, Stichting Mantelzorg Vrijwillige Thuishulp Arnhem, de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en K&E advies. In dit onderzoek wordt onderzocht of de inzet van technische hulpmiddelen bijdraagt aan langer zelfstandig thuis wonen. De technologie trolley maakt het mogelijk dat mensen met (beginnende) geheugenproblemen kosteloos én met begeleiding van vrijwilligers technologische hulpmiddelen uit kunnen proberen of lenen. SWOA werft en selecteert de vrijwilligers. Het aantal deelnemers is nog beperkt. Het project loopt door in 2020.

Roze Cast

Roze Cast is op tournee gegaan door Nederland. Roze Cast is het samenwerkingsproject van SWOA met Introdans. Het doel van dit project is de zichtbaarheid van LHBTI-ouderen in de samenleving te vergroten. Acht LHBTI-amateurdansers doen samen met vier moderatoren mee aan deze dansproductie. Roze Cast heeft in 2019 11 voorstellingen gespeeld op diverse locaties in het land. In 2019 zijn 10 boekingen geannuleerd. Er is besloten om het project door te laten lopen tot 1 maart 2020 om zo nog een aantal voorstellingen te kunnen spelen. De acquisitie verliep moeizaam, diverse boekingen zijn op later tijdstip weer gecancelled. De locaties van de voorstellingen variëren 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 moderatoren de dialoog over LHBTi aangaan met het publiek. De inhoud van deze gesprekken is erg divers: van taboes doorbreken, emoties tot praktische vragen over hoe dit onderwerp besproken kan worden met cliënten van zorg- en welzijnsorganisaties. Roze Cast wordt gefinancierd door de fondsen: RCOAK, Sluyterman van Loon, Maagdenhuis, Brentano's, Nationaal Ouderenfonds en Bankgiroloterij.

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 2019 is er samen met 37 vertellers gewerkt aan de realisatie van hun levensboek. Eind 2019 telt Levensboeken 26 vrijwilligers in de functie van schrijver vormgever of coördinator. Ter ondersteuning van de vrijwilligers zijn trainingen en levensboekcafés georganiseerd.

Coördinatoren verzorgden diverse presentaties over het levensboek bij verenigingen en buurtinitiatieven en intern bij SWOA. Schrijvers van het Levensboek maakten ter gelegenheid van het 50 jarig bestaan van SWOA een jubileumboek, met interviews met vrijwilligers van SWOA.

8. Bijlage tabel productierealisatie 2019

PRODUCTIEREALISATIE 2019	Aantal	Rekenbasis
Informatie en Advies	202	1,2,5
Begeleiding	2.198	2
Flexibele begeleiding	1.670	2
Begeleiding Subsidie	1.196	1
Dagbesteding	16.891	3
Vervoer	2.592	4
PlusBus	3.274	1
Activiteiten in de wijken	44.972	1,2,5
Buddyzorg	56	6
Vriendendienst	62	6
Mantelzorgondersteuning	23	6
Maaltijden met subsidie (incl. open eettafel)	21.913	7
Maaltijden zonder subsidie (idem)	35.082	7
Thuisadministratie	1.783	1
Financieel Café	236	1

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, Vriendendienst Op Stap, Mantelzorgondersteuning, Netwerkcoaching en Activerende ondersteuning. 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 aanvragen Vriendendienst op Stap en Mantelzorgondersteuning.. 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 2019 zijn vier basistrainingen georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers. Daarnaast is een training Netwerkcoaching en zijn drie themabijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers van Maatjes Regio Arnhem. Vrijwilligers werden geïnformeerd over Dementie (2x) en Stichting Versterk 't Netwerk informeerde de vrijwilligers over het thema Persoonlijkheidsstoornissen. Maatjes Regio Arnhem organiseerde samen met de HAN de workshop over Samenwerken aan zingevende gespreksvoering, Voor de maatjes is vier keer een intervisiebijeenkomst aangeboden.

Buddyzorg en Vriendendienst werken ook buiten de gemeente Arnhem.

Buddyzorg

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 47 koppelingen verzorgd.

In de regiogemeentes zijn 9 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 45 koppelingen gemaakt. In de regio zijn 17 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 2019 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 de basistraining wordt 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 2019 zijn er 23 koppelingen geweest waarvan 10 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.

Activerende Ondersteuning

Bij Activerende Ondersteuning 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 trajecten van Vrijwilligers in de Hulpverlening vallen hier ook onder.

De vrijwilligers van Activerende Ondersteuning 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 wehelsen.nl ingezet. De productie (inzet vrijwilligers) is verwerkt onder 7.1 Hulpverlening en begeleiding, begeleiding subsidie. Meer informatie is te vinden op:

www.maatjesregioarnhem.nl/activerend-bezoek.

10. Locaties SWOA 2019

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