



# SWOA in 2024

*Al 55 jaar voor het welzijn van 55+.*

# Inhoudopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2. Ontwikkelingen in 2024</b>	<b>3</b>
2.1. Organisatieontwikkeling	3
2.2. Floré	4
2.3. Ontwikkelingen leveranciers	4
2.4. Vrijwilligersbeleid	5
2.5. Strijd tegen eenzaamheid	5
2.6. Inzet Sociale Media	5
<b>3. SWOA 55 jaar</b>	<b>6</b>
<b>4. Financieel beleid</b>	<b>7</b>
4.1. Verwachting	7
4.2. Liquide middelen	7
<b>5. Diensten</b>	<b>8</b>
5.1. Actief & in de wijk	8
5.2. Begeleiding & ondersteuning	14
5.3. Geldzaken & administratie	18
5.4. Mantelzorg & ouder worden	19
5.5. (Samen) eten	20
5.6. Vervoer & bewegen	21
<b>6. Samenwerkingen en akkoorden</b>	<b>23</b>
6.1. Samenwerkingsprojecten	23
6.2. Aangesloten akkoorden	30
<b>7. Samenstelling SWOA</b>	<b>31</b>
7.1. Vrijwillige medewerkers	31
7.2. Medewerkers	31
7.3. Stage	32
7.4. Scholing	32
<b>8. Wijze van besturen</b>	<b>33</b>
8.1. Raad van Bestuur	33
8.2. Raad van Toezicht	33
8.3. Ondernemingsraad	34
8.4. Advies Commissie Vrijwilligers Beleid	34
8.5. Klantenparticipatie	35
<b>9. Kwaliteit</b>	<b>36</b>
9.1. Keurmerken	36
9.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek	36
9.3. Klanttevredenheidsonderzoeken	37
9.4. Klachten en complimenten	37

# 1. Inleiding

**SWOA zette het afgelopen jaar op meerdere niveaus succesvol en met veel plezier de samenwerking voort met zowel de gemeente als met onze ketenpartners. Samen zetten we de eerste stappen richting oplossingen voor de toenemende vergrijzing en het welzijn van ouderen.**

Ik ben er trots op dat we als organisatie de verbindende schakel kunnen zijn in dit proces. Dit doen we met aandacht voor de 55+'er die bewust bezig is met hoe diegene op een vitale én plezierige manier oud(er) kan worden in onze mooie stad Arnhem. Maar ook voor de meer kwetsbare oudere, die we ondersteunen om zo lang mogelijk zelfstandig en in eigen regie te blijven wonen. **Positieve gezondheid en vitaliteit stonden in 2024 dan ook centraal in alles wat we deden, en we hebben deze waarden nóg meer uitgedragen.**

Juist in een tijd waarin de wereld mondiaal gezien onrustig en onvoorspelbaar is en Arnhem zich voorbereidt op een sterk oplopende vergrijzing, blijven wij als organisatie een stabiele factor voor de ouder wordende inwoner.

2024 was echter ook een jaar van uitdagingen. We startten met financiële druk, waarbij de stijging van de CAO en de bijbehorende loonstijging niet direct in lijn liepen met onze inkomsten. Als organisatie reageerden we hier wendbaar op: we vonden nieuwe wegen om onze ambities te realiseren! Dankzij de inzet van onze medewerkers en de samenwerking met onze partners realiseerden we meer aanvullende projectfinanciering. We vroegen bij verschillende fondsen financiering aan voor nieuwe en innovatieve dienstverleningen en ontvingen deze ook. Dit stelde ons in staat om onze maatschappelijke impact verder te vergroten.

Een bijzonder moment was ons 55-jarig jubileum op 17 december 2024. Dit gaf ons de kans om opnieuw stil te staan bij de essentie van onze organisatie en terug te kijken naar de rijke geschiedenis die al 55 jaar de basis vormt voor ons werk in Arnhem. Wat bijzonder is, is dat de oorspronkelijke drijfveer van ons bestaan nog steeds zo actueel is. **We zijn trots op de positieve bijdrage die we, samen met onze vrijwilligers, professionals en partners, leveren aan de gemeenschap.** We blijven ons telkens afvragen: "Waarom doen we de dingen die we doen?" Deze reflectie helpt ons om scherp te blijven en de impact van ons werk te vergroten.

In dit jaarverslag lees je meer over de inzet van onze vrijwilligers en ervaringen van onze deelnemers en over de verschillende dienstverleningen en activiteiten die we in 2024 hebben opgezet. Zo zijn er nóg meer activiteiten gestart voor vitale 55+ers zoals de Lazy Sunday Afternoon en Salsa workshops waarbij bewegen en samenzijn centraal staan. Wat we doen heeft directe invloed op het voorkomen van eenzaamheid, het bevorderen van autonomie en zelfregie en het signaleren en oplossen van vraagstukken bij onze inwoners. Bovenal draagt het bij aan de verbinding tussen mensen in buurten en wijken van Arnhem.

2024 was bovendien ook een jaar waarin we samen met onze medewerkers werkten aan onze eigen vitaliteit. Want als we de waarden van positieve gezondheid en vitaliteit uitdragen, moeten we deze zelf ook in praktijk brengen. Dit nemen we mee voor 2025, waarin we onze focus verder leggen op het creëren van een prettige woonomgeving voor de ouder wordende inwoner, in samenwerking met alle betrokkenen.

**Ik wens je veel leesplezier bij het doornemen van dit verslag en ik kijk uit naar de kansen en samenwerkingen die 2025 ons zal brengen.**

Met vriendelijke groet,

Sylvia Swart, directeur-bestuurder



# 2. Ontwikkelingen in 2024

**SWOA is flexibel en past zich aan de vraag vanuit de wijken en ontwikkelingen in de maatschappij. In dit onderdeel van het jaarverslag nemen we je mee in de ontwikkelingen die bij SWOA plaatsvonden in 2024. Zo ontwikkelden we het label Floré, maakten we keuzes voor nieuwe leveranciers en pasten we ons vrijwilligersbeleid aan.**

## 2.1. Organisatieontwikkeling

Afgelopen jaar kende zowel uitdagingen als groei en vooruitgang. We stelden de strategische koers voor de komende jaren vast met aandacht voor de dubbele vergrijzing en de grote maatschappelijke vraagstukken die dit met zich meebrengt. Daarbij keken we specifiek naar de rol die SWOA kan vervullen als dé welzijnsorganisatie voor 55+’ers in Arnhem en omstreken. In dit proces is volop ingezet op verbinding en samenwerking. We positioneren ons als een strategische samenwerkingspartner die graag synergie wil creëren, zowel met de gemeente en andere partners als met ketenpartners binnen de sociale basis, informeel én formeel. We zijn ons bewust van onze unieke positie als Arnhemse welzijnsorganisatie, die zich al 55 jaar richt op de ouder wordende inwoner en verweven is in de Arnhemse wijken en buurten.

Het vraagstuk van de aankomende vergrijzing doet een beroep op alle organisaties en instellingen, zowel binnen het sociaal domein als het zorgdomein. Dat vraagt meer dan het uitspreken van de intenties: het is belangrijk om ook te laten zien dat je het echt meent. Dit leidde ertoe dat we samenwerkingen buiten onze gebruikelijke netwerken zijn aangegaan. Ook deze nieuwe samenwerkingen waren succesvol.

We zetten de eerste stappen in een projectenorganisatie, waardoor er inmiddels 7 grote nieuwe projecten up-and-running zijn, te weten:

1. Voorzorgcirkels (door ons Wijkcirkels genoemd) in Arnhem en Westervoort
2. Ontmoeten en Meer voor Aziatisch Chinese Ouderen
3. Huis van Herinnering voor thuiswonende inwoners en hun mantelzorgers
4. Wandelen Molenplaats voor thuiswonende inwoners en hun mantelzorgers
5. Valpreventie en vitaliteit
6. Respijtzorg en sleutelpersonen
7. VEERKRACHT on tour

We spreken de inwoner vanaf 55+ aan zodat zij op hun eigen manier kunnen blijven deelnemen aan de samenleving en een actieve bijdrage leveren aan hun gemeenschap. Dit doen we door activiteiten te organiseren en initiatieven te ondersteunen die voorzien in omzien naar elkaar, investeren in preventie, bewustwording en het ondersteunen van 55+’ers in een kwetsbare positie.

55+’ers beschikken over een schat aan ervaring, kennis en talenten die bijdragen aan een veerkrachtige samenleving. We leveren een actieve bijdrage aan het ouderenbeleid van de gemeente Arnhem door de veerkracht, vitaliteit, zelfstandigheid en sociale betrokkenheid van zowel de 55+’ers als de 80+’er te bevorderen. Dit zodat zij zo lang mogelijk actief en betrokken kunnen blijven.

Onze financiële positie daagde ons uit om interne verbeteringen door te voeren. Zo introduceerden we nieuwe systemen en vervingen drie afzonderlijke systemen door één geïntegreerd systeem: AFAS. Dit stelt ons in staat om efficiënter en effectiever te werken. Daarnaast voerden we een grote structuurwijziging door, waarbij we het managementteam verkleinde. Hiermee maken we bewust ruimte om te investeren in onze professionals, die we zien als steunpilaren in onze organisatie. Zij ondersteunen bovendien onze vrijwilligers, op wie we ontzettend trots op zijn.



Wij kijken met vertrouwen naar de toekomst en zijn vastbesloten onze rol als welzijnsorganisatie voor de ouder wordende inwoner van Arnhem verder te versterken.

## 2.2. Floré

De maatschappelijke vraag verschuift van alleen ondersteunen van ouderen, naar inzetten op preventie. Hoewel dit voor SWOA niets nieuws is, bereiken wij, door ons imago voor ouderen, minder de jongere, actievere ouderen (55+). Daarom ontwikkelden we in 2024 het label Floré, onderdeel van SWOA. Het doel met Floré? Bewustzijn creëren en inwoners ondersteunen bij het omarmen van een gezonde levensstijl om zo vitaal ouder te worden.



[www.swoa.nl/flore](http://www.swoa.nl/flore)



De naam Floré is gekozen als afkorting van floreren: oftewel op je best zijn /bloeien. In de bloei van je leven werken aan het ouder worden, zodat je op je oude dag op je best bent.

In 2024 organiseerden we meerdere activiteiten onder de naam Floré zoals de Lazy Sunday Afternoon in De Weldam en De Gaanderij, Dansworkshops in de Coehoorn, een interactieve workshop over voeding en ouder worden en een bijeenkomst over democratie.

## 2.3. Ontwikkelingen leveranciers

### Maaltijdservice

Sinds februari 2024 werkt SWOA samen met Maaltijdservice.nl: een maaltijdservice met gezonde en verse maaltijden speciaal voor ouderen. De samenwerking past binnen onze missie om het welzijn van ouderen in Arnhem te bevorderen van gezonde maaltijden. Daarnaast werken we nog steeds met onze vertrouwde vrijwillige bezorgers.



“De samenwerking past binnen onze missie om het welzijn van ouderen in Arnhem te bevorderen met gezonde maaltijden. Daarnaast werken we met vertrouwde vrijwillige bezorgers, die mensen leren kennen. De bezorgers doen meer dan alleen bezorgen: ze zijn er echt voor de klanten!”

- Sylvia Swart, directeur-bestuurder

### Tweeweg IT

In het voorjaar van 2024 nam Tweeweg IT het beheer van het IT-systeem van SWOA over van IT Synergy. Tegelijkertijd zijn we gestart met het project ‘Moderne werkplek’, een omschakeling naar volledig werken in de cloud: veiliger, gebruiksvriendelijker en helemaal up-to-date. Eind december is de omschakeling gerealiseerd en zijn alle betrokken (vrijwillige) medewerkers getraind in de nieuwe manier van werken.

### AFAS

Tegelijkertijd met de overstap naar de moderne werkplek, maakte SWOA de overstap naar AFAS: een alles-in-één systeem dat onze huidige drie programma's (Elvy, NMBRS en Exact) vervangt. Deze verandering was nodig om verwarring en inefficiëntie te verminderen. Met AFAS brengen we al onze processen samen in één gebruiksvriendelijk systeem, wat ons werk sneller en eenvoudiger maakt en de samenwerking verbetert.



Afas Online

## 2.4. Vrijwilligersbeleid

Ook ons vrijwilligersbeleid passen we waar nodig aan de ontwikkelingen aan. In 2024 gingen we daarom verder met het vernieuwen en stroomlijnen van het vrijwilligersbeleid. Zo pasten we onder andere het jaargesprekdocument en stappenschema nieuwe vrijwilliger aan. Daarnaast zijn de functiematrix en competentieprofielen herschreven.

Eind 2024 is besloten om het vrijwilligersbeleidsteam uit te breiden. In het team zitten nu vier collega's, met alle vier andere aandachtspunten uit het vrijwilligersbeleid. Zo kunnen we in 2025 grotere stappen zetten betreft de doorontwikkeling van het vrijwilligersbeleid.

## 2.5. Strijd tegen eenzaamheid

SWOA zette zich in 2024 nóg meer in ten behoeve van eenzaamheidsbestrijding door de locaties De Weldam en De Gaanderij meer open te stellen in de avonduren en weekenden. Dit zijn de momenten waarop veel eenzaamheid wordt ervaren, zeker wanneer er geen netwerk van familie of vrienden aanwezig is. Daarom vonden de volgende projecten plaats:

- De Lazy Sunday Afternoon op De Weldam en De Gaanderij: elke eerste zondag van de maand organiseren we een middag waarin ontmoeting en ontspanning centraal staan. We hebben hier al veel alleenstaande ouderen mogen begroeten. Na een succesvolle pilot van vier bijeenkomsten is dan ook besloten om door te gaan.
- Een maandelijkse wijkbingo op zaterdag op De Gaanderij. Ook deze activiteit trok veel bezoekers.
- Salsalesen in de avonduren op de Weldam in het kader van Swingen in de wijk: De specifieke vraag was dansen voor de vitale 55+'er. Naast dat contact en ontmoeting centraal staan bij deze danslessen, draagt het ook bij aan vitaliteit en gezond ouder worden. Ook deze pilot is meer dan succesvol afgerond en krijgt een doorstart in 2025.

De behoefte aan activiteiten in het weekend en avonduren blijkt dan ook groot.

**200**

totaal bezoekers  
Salsa dansen in  
De Weldam in

**7**

bijeenkomsten

**283**

totaal bezoekers  
Lazy Sunday in  
De Gaanderij in

**6**

bijeenkomsten

**241**

totaal bezoekers  
Lazy Sunday in  
De Weldam in

**6**

bijeenkomsten

**335**

totaal bezoekers  
bingo op  
zaterdag in De  
Gaanderij in

**10**

bijeenkomsten



## 2.6. Inzet Social Media

In 2024 zetten onze gebiedsgericht werkers hun eigen Facebookprofielen actiever in. Hier voegden ze wijkbewoners toe die interesse hebben in onze activiteiten in hun wijk. Het bleek een effectief middel om niet alleen ouderen, maar ook vitale 55- en 65-jarigen te bereiken. Dit zorgde voor een toenemende bekendheid van activiteiten en een frisse instroom van deelnemers. Door culturele en educatieve activiteiten toe te voegen, zoals workshops van kunstenaars, een kunstcafé, een bezoek van een notaris, en aandacht voor gezonde voeding, spraken ze een bredere doelgroep aan.

# 3. SWOA 55 jaar

In december 2024 vierden we met trots ons 55-jarig jubileum. Dit bijzondere moment stond in het teken van onze toewijding aan het welzijn van 55+ers. Met de slogan "55 jaar voor het welzijn van 55+" brachten we onze missie, geschiedenis en de waardevolle inzet van vrijwilligers groots onder de aandacht.

Om onze boodschap te delen met een breed publiek, maakten we gebruik van diverse communicatiemiddelen. Langs wegen in de regio plaatsten we opvallende signs en we verspreidden een persbericht welke op de voorpagina van de Arnhemse Koerier werd geplaatst. Daarnaast lanceerden we een speciale jubileumpagina, waar we de hoogtepunten van de afgelopen vijf decennia uitlichtten en onze visie voor de toekomst deelden.

Intern gaven we aandacht aan het jubileum door het uitdelen van jubileumgebakjes en door op de locaties langs te gaan met een polaroid voor leuke feestfoto's. Daarnaast reikten we de Christel van der Burgprijs uit aan Wil: met ruim 30 jaar bij SWOA de langstzittende vrijwilliger.

Deze campagne was een mooi moment om terug te kijken op alles wat we in de afgelopen 55 jaar betekenden voor Arnhem en wat we nóg steeds betekenen. Ook was het een moment om vooruit te kijken naar nieuwe manieren waarop we de levenskwaliteit van onze doelgroep kunnen blijven verbeteren. Samen met onze partners, medewerkers en vrijwilligers blijven we ons inzetten voor een inclusieve samenleving waarin iedereen van waarde is.

Benieuwd naar de jubileumpagina? Neem een kijkje op [www.swoa.nl/55jaar](http://www.swoa.nl/55jaar)

**"De afgelopen 55 jaar waren slechts een begin van een reis, die we samen blijven voortzetten."**  
- Sylvia Swart, directeur-bestuurder



## Het verhaal van SWOA

Vijfenvijftig jaar geleden speelde de Arnhemse Marga Klompé, als initiatiefnemer van de nota 'Bejaardenbeleid', een cruciale rol in de oprichting van de Stichting Dienstencentrum Arnhem. Dit vormde de basis voor wat we vandaag kennen als SWOA.

Lees het hele verhaal van de oprichting van SWOA en hoe het nu is via [www.swoa.nl/verhaalswoa](http://www.swoa.nl/verhaalswoa)



**"Het is enig, ik hoop dit nog lang te doen."**

- Bob, schrijver van Levensboeken en oudste vrijwilliger bij SWOA



**"Ik ben blijven hangen, het bevalt gewoon goed"**

- Wil, al meer dan 30 jaar actief bij De Gaanderij

# 4. Financieel beleid

Het jaar 2024 is afgesloten met een negatief resultaat van ongeveer € 287.500. Deels was dit negatieve resultaat verwacht en opgenomen in de negatieve begroting 2024 (-/- € 164.397). Dit resulteert in een extra negatief resultaat van ongeveer € 123.000. Dit extra negatieve resultaat wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de gemeente Arnhem de cao-stijging niet volledig kon compenseren. SWOA heeft dit deels weten op te vangen door realisatie van extra projectgelden van externe financiers.

Ten opzichte van het jaar 2023 laten de bedrijfsopbrengsten in 2024 een toename zien van ongeveer € 207.000. Deze toename komt voornamelijk door extra projecten zoals: Huis van Herinnering, Voorzorgcirkels, Strijd tegen Eenzaamheid, Aziatisch Chinese ouderen, Flexibele trajecten Malburgen en extra inkomsten uit WMO/PGB.

Ook de lasten laten ten opzichte van het jaar 2023 een toename zien, zijnde ongeveer € 320.000. Deze toename wordt voornamelijk veroorzaakt door de cao-loonstijging, een toename in maaltijdkosten, eenmalige kosten voor automatiseringsoptimalisaties en een reservering generatiebeleid.

## 4.1. Verwachting

Gemeente Arnhem heeft het door SWOA aangevraagde bedrag voor 2025 bijna volledig toegekend, inclusief een eenmalige compensatie. Voor 2025 is SWOA bezig om nog meer aanvullende projectfinanciering en fondsen aan te wenden om de dienstverlening aan nog meer Arnhemse ouderen te kunnen blijven uitvoeren. Belangrijk daarbij is dat SWOA het streven heeft om dit altijd te doen in samenwerking met inwonersinitiatieven en de informele partijen binnen de sociale basis, zodat het past binnen de visie van het grotere geheel: visie gemeente Arnhem, Integraal Ouderen Beleid, maar ook bij IZA en/of GALA.

Verder heeft een interne herstructurering plaatsgevonden, waardoor is gesneden in de overhead met als doel om 2025 af te kunnen sluiten met een nihil resultaat.

## 4.2. Liquide middelen

SWOA is risicomijdend in beheer van haar liquide middelen. De liquide middelen zijn ondergebracht bij twee systeembanken. Er zijn geen beleggingen.



# 5. Diensten

Bij SWOA bieden we verschillende diensten aan. Met de diensten dragen we bij aan een toekomst waar zoveel mogelijk Arnhemmers op een prettige manier ouder worden in hun eigen, vertrouwde omgeving. In dit onderdeel nemen we je graag mee in de ontwikkelingen in ons dienstenaanbod.

## 5.1. Actief & in de wijk

SWOA is actief in alle wijken van Arnhem. Door zichtbaar te zijn in de wijken, weten we wat vragen zijn en kunnen we hierop inspelen. Naast de inzet van de gebiedsgericht werkers, bieden we ook vaste wijkactiviteiten aan. We nemen je graag mee in wat we doen en waarom.

### 5.1.1. Open inloop

SWOA zette in 2024 een extra stap wat betreft het openstellen van en de open inloop op de SWOA-locaties. Door de toenemende vergrijzing en de groeiende behoefte van inwoners, is de inzet van SWOA vergroot in de wijken waar dit het meest merkbaar is. Dit niet alleen door het aanbieden van activiteiten, maar ook door letterlijk ruimere openingstijden aan te houden. Zo organiseerden we activiteiten in het weekend en in de avonden. Bij De Weldam kozen we ervoor om de dinsdag alleen op te zijn voor de wijk en dit is een groot succes. De open inloop op de SWOA-locaties zorgen voor verbinding en ontmoeting.

### 5.1.2. Elden met Elkaar

Elden met Elkaar is opgezet om inwoners uit Elden met elkaar te verbinden en eenzaamheid tegen te gaan. We organiseren activiteiten en ontmoetingen zoals beweeglessen en koffiemomenten. Deelnemers geven aan dat hun bezoek aan Elden met Elkaar een lichtpuntje is in hun week: ze kunnen hun verhaal kwijt en er ontstaan onderling vriendschappen.

Naast de organisatie van activiteiten heeft SWOA een signalerings- en doorverwijsfunctie: wanneer nodig worden deelnemers doorverwezen naar bijvoorbeeld het sociale wijkteam.

Dit jaar organiseerden we een open dag om nieuwe inwoners te werven en versterkten we de samenwerking met onder andere Villa Oosterveld.



"Ik houd ervan om mensen te ontmoeten, een praatje te maken en ze een fijne tijd te bezorgen."  
- Marianne (links), vrijwilliger bij Elden met elkaar

**811** bezoekers totaal  
**92** bijeenkomsten Elden met Elkaar in 2024  
**9** bezoekers gemiddeld per bijeenkomst

### 5.1.3. Houtwerkplaats

De houtwerkplaats is opgezet om in te spelen op de behoefte aan sociale verbinding, het ontwikkelen van vaardigheden en het bieden van creatieve bezigheden voor wijkbewoners en deelnemers van de groepsbegeleiding. De houtwerkplaats is een veilige omgeving waar deelnemers, met of zonder dementie, kunnen werken aan gezamenlijke projecten. Het stimuleren van creativiteit en vakmanschap draagt bij aan het zelfvertrouwen van de deelnemers.

In 2024 trok de werkplaats steeds meer wijkbewoners aan en kreeg het grotere bekendheid door initiatieven als de zomerse verloting van insectenhotels, online verkoop én het plaatsen van producten in verkoophoekjes. De waardering voor de werkplaats en de producten bevestigt het succes van de houtwerkplaats, dat niet alleen bijdraagt aan de zelfredzaamheid en vitaliteit van de deelnemers, maar ook aan de versterking van de sociale cohesie in de wijk.



### 5.1.4. Regenboogactiviteiten

De regenboogactiviteiten zijn opgezet om de LHBTIQ+-gemeenschap in Arnhem te versterken. Ze bieden een veilige plek waar deelnemers zich geaccepteerd voelen en kunnen werken aan empowerment en sociale verbinding. De activiteiten creëren een gevoel van 'chosen family', vergroten het sociale netwerk van deelnemers en dragen bij aan hun zelfredzaamheid en bestaansrecht.

De activiteiten bestaan uit de Regenboogsalon en de Regenboogkookworkshop. Beide zijn gericht op ontmoeting, inclusie en diversiteit. Tijdens de kookworkshops, die vier keer per jaar plaatsvinden, bereiden deelnemers, onder begeleiding van Vitanos, een maaltijd en bespreken ze thema's rond diversiteit en inclusie via gesprekken, spellen of creatieve opdrachten. De Regenboogsalon, die maandelijks wordt georganiseerd, biedt ruimte voor gesprekken over zelfgekozen onderwerpen. Soms nodigen we een gastsprekers uit. Dit jaar is de salon voor het eerst succesvol door de deelnemers zelf uitgevoerd.

Dit jaar trokken beide activiteiten nieuwe deelnemers aan, waaronder asielzoekers van de COA-boot in Arnhem en jongeren die deelnamen tijdens de Coming In Week. Bij de kookworkshop ontstond er een bijzondere uitwisseling tussen jongeren en ouderen. De regenboogactiviteiten hebben bewezen een unieke bijdrage te leveren aan het versterken van de LHBTIQ+-gemeenschap door inclusieve ontmoetingen te faciliteren en empowerment te bevorderen.

**13** regenboog-  
bijeenkomsten

**24** deelnemers  
Regenboog-  
kookworkshop

**70** deelnemers  
Regenboogsalon



"De Regenboogsalons en -kookworkshops waar ik aan deelneem, zijn niet alleen gezellig maar verruimen ook mijn blik. Ik leer over andere mensen, hun ervaringen en hun perspectieven."  
- Ferdinand, bezoeker regenboogactiviteiten

### 5.1.5. De Thuyn

In 2024 bood De Thuyn wederom een veilige en gezellige plek voor ouderen in Arnhem, gericht op het bestrijden van eenzaamheid en het ondersteunen van mensen met lichamelijke of mentale achteruitgang. Het idee achter het initiatief was om een waardevolle ontmoetingsplek te bieden voor mensen zonder sociaal netwerk en bleek een belangrijk middel tegen eenzaamheid in een informele en groene omgeving. De Thuyn biedt ontspanning en ondersteuning voor met name ouderen, maar is bewezen ook passend voor andere doelgroepen die te maken hebben met lichamelijke en mentale achteruitgang of overbelasting en behoefte aan ontspanning.

De Thuyn was twee middagen per week geopend. Bezoekers namen onder begeleiding van vrijwilligers deel aan activiteiten zoals wandelen, moestuinieren, koken en gezelschapsspellen. De tuin bood niet alleen ontspanning, maar ook ruimte voor interactie en het delen van ervaringen. Bij slecht weer werd "de Schuur" een gezellige plek voor creatieve activiteiten en gezamenlijke maaltijden. Een professional was aanwezig als klankbord voor zowel bezoekers als mantelzorgers, terwijl vrijwilligers waardevolle werkervaring opdeden en medewerkers in re-integratie op een laagdrempelige manier konden herstellen.

Ondanks een lichte daling in bezoekersaantallen door gezondheidsproblemen, keerden sommige bezoekers na lange tijd terug en maakten anderen de overstap naar andere dagbesteding of intramurale zorg. De Thuyn werd hierdoor nog meer gewaardeerd als warme en toegankelijke ontmoetingsplek, waar bezoekers zich welkom en verbonden voelden.

**103**  
bijeenkomsten in  
2024

**8**  
bezoekers  
gemiddeld  
per bijeenkomst

**775**  
bezoekers totaal



#### Ervaringen deelnemers

- "Ik vind het heel fijn bij De Thuyn. De groep voelt voor mij vertrouwd omdat ik al meerdere jaren kom. Ik kan op mijn eigen tijd komen." – Cecilia
- "We zijn allemaal heel verschillend en toch een hechte groep. Er is belangstelling voor elkaar en respect." – Diana
- "Ik voel me prettig. Ik vind het gezellig. Voor dat ik bij De Thuyn kwam was ik veel alleen. Ik heb nu een vriendin waar ik veel mee samen doe en toch blijf ik komen." – Han

### **5.1.6. Inzet in de gebieden**

In 2024 positioneerde SWOA zich verder als dé welzijnsorganisatie voor ouderen in Arnhem. Met gebiedsgericht werken zetten we in op activiteiten en initiatieven om onze missie te realiseren: het bevorderen van het welzijn en de levenskwaliteit van ouderen in hun eigen, vertrouwde omgeving.

Gebiedsgericht werken is in 2021 ontstaan uit de groeiende vergrijzing en de veranderende samenstelling in de wijken van Arnhem. Door op deze manier te werken kunnen we maatwerk leveren, actief inspelen op de diverse behoeften van wijkbewoners en inzetten op preventie en het versterken van de gemeenschapszin. Mede door de grijze druk wordt de vraag naar welzijn en zorg steeds groter, terwijl het zorgsysteem onder druk staat. We focussen ons op het voorkomen van zorgbehoefte door in te zetten op thema's als eenzaamheid, vitaliteit, gezondheid, cultuursensitief en bestaanszekerheid. Dit maakt het mogelijk om bij te dragen aan een toekomst waar ouderen zo lang mogelijk zelfstandig blijven, actief blijven deelnemen en een zinvol leven leiden. Hierbij spelen we in op de behoefte van ouderen in hun directe leefomgeving.

#### *Hoe doen we dit bij SWOA?*

We werken in alle wijken van Arnhem door middel van diverse initiatieven gericht op onze thema's. De gebiedsgericht werkers zijn hier onze community builders. Zij combineren de inzet van (buurt)bewoners, vrijwilligers en professionals om gezamenlijk een netwerk van steun en verbinding te creëren. Hierbij kijken ze specifiek naar de vergrijzing per wijk en de uitdagingen die dat met zich meebrengt.

#### *We zetten in op grijze druk*

De grijze druk verwijst naar de verhoudingen tussen de werkende bevolking en de ouderen in de samenleving. In sommige wijken van Arnhem neemt de vergrijzing sneller toe, wat leidt tot een toenemende welzijnsbehoefte. Door wijkgericht te werken en ondersteuning te bieden die is afgestemd op de demografische samenstelling van de wijk, spelen wij hier actief op in. Samen met de teams leefomgeving en de sociale wijkteams Arnhem stemmen we wat we gaan doen op maat af.

In wijken met een hogere grijze druk organiseren we meer dan alleen preventieve activiteiten (behouden van vitaliteit): we bieden ook op maat gemaakte ondersteuning. Dit doen we door het versterken van informele zorgnetwerken, inzetten van vrijwilligers en het creëren van meer ontmoetingsmomenten (waarin ouderen elkaar kunnen ondersteunen en helpen) in bijvoorbeeld in buurtcentra en wijkgebouwen. Dit biedt ouderen naast een sociaal netwerk, ook een grotere mate van zelfstandigheid en eigen regie, zodat zij zo lang mogelijk buiten de formele zorg kunnen blijven.

#### *Ondersteuning van migranten ontmoetingsgroepen*

SWOA is zich bewust van de diversiteit in de Arnhemse samenleving, waar migranten met diverse culturele achtergronden steeds vaker te maken krijgen met de uitdagingen van het ouder worden. Specifieke ondersteuning voor migrantenouderen is van belang om hen actief te laten deelnemen aan de samenleving en hen de nodige ondersteuning te bieden, zodat ze zelfstandig kunnen blijven functioneren.

SWOA biedt ondersteuning aan diverse migranten ontmoetingsgroepen. Dit doen we door hen te voorzien van praktische hulp en advies, en door hen te begeleiden bij het zelf organiseren van activiteiten. Door hen te ondersteunen in hun zelfstandige uitvoering van activiteiten, kunnen zij een belangrijke rol spelen in het bevorderen van het welzijn van hun deelnemers en het versterken van de sociale cohesie binnen hun eigen gemeenschappen. Dit maakt het mogelijk om een bredere, inclusievere en meer samenhangende samenleving te creëren.



## Specifieke acties in 2024:

In 2024 optimaliseerden we ons aanbod verder door in te spelen op de diverse behoeften van de ouderen in de wijken van Arnhem. We organiseerden diverse bijeenkomsten en activiteiten die in lijn waren met onze thema's eenzaamheid, vitaliteit, gezondheid, cultuursensitief en bestaanszekerheid. De thema's proberen we in onze activiteiten te combineren.

### *Weekendaanbod: Lazy Sundays*

Dit nieuwe initiatief richtte zich op het bestrijden van eenzaamheid, door een laagdrempelige, sociale omgeving te creëren met livemuziek en informele ontmoetingen. Deelnemers konden samenkomen, genieten van de muziek en gesprekken voeren, wat bijdroeg aan het versterken van sociale netwerken in de wijk.

### *Thematische bijeenkomsten*

We organiseerden een reeks bijeenkomsten gericht op gezondheid en preventie, zoals workshops over voeding, bewegen en het levenstestament. Deze bijeenkomsten boden ouderen niet alleen waardevolle informatie, maar versterkten ook het gevoel van gemeenschap en verbondenheid.

### *Vergroten van mobiliteit*

In samenwerking met Sportbedrijf Arnhem bood SWOA de Smartfloor aan, een interactieve activiteit die het risico op vallen test. De Smartfloor toonde het valrisico van de deelnemer. Daarnaast besprak een SWOA-professional samen met de inwoner welke behoefte er is aan meer participatie. Waar nodig zochten ze naar passende activiteiten in de buurt, zodat de inwoner actief en zelfstandig kan blijven deelnemen aan de samenleving.

Daarnaast organiseerden we, om de vitaliteit van ouderen te bevorderen, in verschillende wijken beweeg- en danslessen. Deze activiteiten gaven ouderen de kans om fysiek actief te blijven en tegelijkertijd hun sociale netwerk te vergroten.

### *Visie: Ontmoeten en Meer*

Onze visie, Ontmoeten en Meer, richt zich op het verbinden van ouderen met hun omgeving afgestemd op de behoefte van de wijk. In 2024 werkten we verder aan het versterken van de inclusiviteit van onze locaties. We wilden een breed aanbod bieden dat zowel vitale als kwetsbare ouderen aanspreekt. Een aanbod dat niet alleen gericht is op hulp of ondersteuning, maar ook op welzijn en sociale interactie. We streven ernaar dat ouderen in hun eigen buurt, met behulp van (vrijwillige) medewerkers, actief blijven en een zinvol leven kunnen leiden. Door gebiedsgericht te werken, zette SWOA in 2024 belangrijke stappen in het verbeteren van de levenskwaliteit van ouderen in Arnhem. In 2025 breiden we deze aanpak verder uit en gaan we nog meer wijkgericht werken, met extra aandacht voor de verschillen die de vergrijzing per wijk met zich meebrengt.



## Focus en hoogtepunten per gebied

### Noord-Oost

Hier lag de focus op sterke netwerken opbouwen, ontmoeting en verbinding tussen bewoners stimuleren. Inclusie, vitaliteit en zingeving stonden centraal. SWOA richtte zich op collectieve activiteiten en de inzet van de Smartfloor om valrisico's in beeld te brengen en deelnemers te verbinden met relevante activiteiten.

#### Hoogtepunten:

- Smartfloor: In samenwerking met Sportbedrijf Arnhem werd het valrisico van ouderen getest, met een onmiddellijke follow-up door sociaal werkers.
- Salsa Danslessen in Presikhaaf: Laagdrempelige danslessen voor 55+, die een nieuwe vitale doelgroep naar De Weldam trokken.
- Aziatisch Chinese Groep: In samenwerking met Stichting Wanyuan werd een groep opgezet voor taalontwikkeling, ontmoeting en integratie.

**16.525**

bezoekers en deelnemers uit de wijk in Noord-Oost

**1.662**

totaal bijeenkomsten, activiteiten, clubs & inloop Noord-Oost



### Noord-West

In 2024 lag de focus op versterken van samenwerking met wijkpartners en vergroten van de zichtbaarheid van SWOA. Activiteiten gericht op fysieke en mentale vitaliteit, preventie en zingeving.

#### Hoogtepunten:

- Multiculturele Mannengroep Klarendal: Groei en succes van de groep, die samenkomt voor activiteiten en sociale verbinding.
- Beter beweeglessen en Dansworkshops: Beweging en vitaliteit centraal, met het doel om langer vitaal te blijven en zorgbehoefte uit te stellen
- Samenwerking met wijkpartners: Versterkte samenwerking met partners zoals Rijn IJssel en HAN voor gezamenlijke wijkinitiatieven.



**2.691**

bezoekers en deelnemers uit de wijk in Noord-West

**337**

totaal alle bijeenkomsten, activiteiten, clubs & inloop Noord-West

### Zuid-Oost

Onze focus in 2024 was vitaliteit en preventie, met een sterke focus op cultuur- en gemeenschapsopbouw in diverse wijken zoals Malburgen en Vredenburg. Cultuursensitief werken en aandacht voor bestaanszekerheid waren belangrijk.

Hoogtepunten:

- Smartfloor Valpreventie: Innovatieve valpreventie in samenwerking met partners zoals Sportbedrijf Arnhem.
- Buurtdiner en Croydonpleinfeest: Activiteiten die ontmoeting en verbinding in de wijk bevorderden.
- Multiculturele Mannengroep opgezet: Een opening van een tweede locatie voor de een mannen groep, die focus legt op cultuur en ontmoetingen. Genaamd The Brothers.

**12.089**  
bezoekers en  
deelnemers uit de wijk  
in Zuid-Oost

**1.175**  
totaal bijeenkomsten,  
activiteiten, clubs  
& inloop Zuid-Oost



### Zuid-West

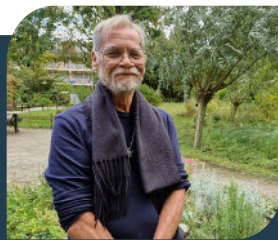
Versterken van De Gaanderij als ontmoetingsplek voor de wijk, met nadruk op eigenaarschap van bewoners en community building. SWOA ondersteunde diverse bewonersinitiatieven en bood een gevarieerd programma aan.

Hoogtepunten:

- De Gaanderij als huiskamer van de wijk: Het succes van De Gaanderij als ontmoetingsplek voor wijkbewoners, met activiteiten zoals koffietafels en kunstcafés.
- Knooppunt en Bewonersinitiatieven: Ondersteuning van bewonersinitiatieven, zoals cupcake-versieren en handmassageworkshops.
- Exposities van bewonerswerk: Inwoners kregen de mogelijkheid om hun schilderijen tentoon te stellen, wat leidde tot versterkte betrokkenheid en gemeenschapszin.

"Blijf niet stilzitten. Ga gewoon dingen doen. Loop bij SWOA binnen en ga eens kijken. Er is zoveel te doen. Zet die stap, want een ander doet het niet voor je."

- Wil, bezoeker De Gaanderij



**15.503**  
bezoekers en  
deelnemers uit de wijk  
in Zuid-West

**2.202**  
totaal bijeenkomsten,  
activiteiten, clubs  
& inloop Zuid-West

### Westervoort

Bestrijden van eenzaamheid, versterken van de sociale basis, en vergroten van bewustwording over de grijze druk. SWOA richtte zich op het versterken van vrijwilligers en het faciliteren van ontmoetingsmomenten voor ouderen.

Hoogtepunten:

- Ontmoeten Plusgroep: Wekelijkse bijeenkomsten voor ouderen, gericht op sociale verbinding en het versterken van de gemeenschap.
- Valpreventie en Zomeractiviteiten: Organisatie van bijeenkomsten over valpreventie en andere informatieve evenementen voor ouderen.
- Samenwerking met Werkgroep Doen!Westervoort: Versterken van vrijwilligers en het gezamenlijk organiseren van wijkactiviteiten.

**50**

totaal bijeenkomsten in  
Westervoort

## 5.2. Begeleiding & ondersteuning

Soms hebben mensen wat extra ondersteuning nodig en daar kan SWOA bij helpen. Dit kan bijvoorbeeld met een maatje of een hulpverlener die tijdelijk begeleiding biedt. Daarnaast kunnen inwoners via Activerend Werk stappen zetten richting de arbeidsmarkt.

### 5.2.1. Groepsbegeleiding

WMO-Groepsbegeleiding biedt een mooie aanvulling op de reguliere ontmoetingsactiviteiten. Waar deze niet altijd voldoen aan de groeiende ondersteuningsbehoefte, zorgt groepsbegeleiding voor structuur, dagritme, ontmoeting, persoonlijke ontwikkeling en zingeving. Naast een plek voor ouderen om in hun eigen levensritme te blijven, fungeert groepsbegeleiding ook als respijtzorg voor partners, familieleden en mantelzorgers.

Onze groepen zijn gemengd, waarin WMO-groepsbegeleiding, WLZ-deelnemers en PGB-deelnemers en, indien passend, wijkbewoners aansluiten. Iedere deelnemer ontvangt ondersteuning die past bij zijn of haar specifieke behoeften, in een inclusieve groep waarin iedereen zich welkom en betrokken voelt.

#### *Belangrijkste pijlers van onze activiteiten*

- Gezonde levensstijl en beweging: Activiteiten gericht op gezond eten, bewegen en fit blijven.
- Mentale stimulatie en uitdaging: Cognitieve oefeningen en workshops die mentaal uitdagen.
- Gezonde voeding en koken: Gezamenlijke koken, met thema's en diverse andere eetactiviteiten in combinatie met en voedingsvoorlichting.
- Natuur en buitenactiviteiten: Wandelingen, tuinieren en buiten zijn.
- Groepservaringen en sociale beleving: Sociale evenementen zoals uitjes vanuit de PlusBus naar o.a. Huis van Herinnering, in het Nederlands Openluchtmuseum e.a. of groepsactiviteiten. Maar ook workshops die verbondenheid bevorderen.
- Theater, kunst en cultuur: Creatieve activiteiten die ouderen inspireren en zelfexpressie mogelijk maken.

De uitvoering van deze activiteiten gebeurt in samenwerking met partners zoals Sportbedrijf Arnhem, Nederlands Openluchtmuseum, Rozet, Vitanos, MVT, maar we maken op wijkniveau veel gebruik van verschillende lokale partners.

#### *Enkele bijzondere activiteiten*

- Een Goed Gesprek met Gerard Mug (De Gaanderij): Deelnemers gingen samen dieper in op een thema, wat zorgde voor verbondenheid, rust en het gevoel gezien te worden. Zingeving stond hierbij centraal.
- Beweegactiviteiten als bewegingssessies, Yoga met Grace en Golden Moves (De Gaanderij): De beweegactiviteiten droegen bij aan fysieke soepelheid en mentale rust door ademhalingsoefeningen en meditaties die ook buiten de les toepasbaar zijn.
- Dier-o-theek (De Petersborg): De dier-o-theek kwam enkele keren langs met dieren als konijnen, cavia's, slakken, muizen, skinken en slangen. Dit initiatief droeg bij aan plezier, zelfvertrouwen en het overwinnen van angsten. Het bevorderde sociale interactie en emotioneel welzijn en was wekenlang het onderwerp van gesprek.
- Spaanse middag (De Petersborg): Deze werd georganiseerd ter ere van een 95-jarige deelnemer die dol is op Spanje. De dag stond in Spaanse stijl, eten, drinken, muziek etc. Dit initiatief bood niet alleen plezier en verbinding, maar stimuleerde ook emotioneel welzijn door herinneringen op te halen, sociale interactie te bevorderen en een persoonlijke ervaring te creëren.
- Uitje naar de Bloemenzee bij Market Garden (De Weldam): Dit bood De Weldam-deelnemers een kans voor rust, reflectie en sociale interactie. Het bezoeken van herdenkingslocaties stimuleerde gesprekken over belangrijke historische gebeurtenissen, wat bijdroeg aan het emotioneel welzijn van de ouderen.
- Project Levensverhaal met school Mariëndal (De Weldam): Dit project bracht verbinding tussen generaties door middel van interviews tussen jongeren en ouderen. Dit gaf de ouderen een gevoel van waardering en versterkte hun eigenwaarde, terwijl het de jongeren hielp om meer te leren over het leven van ouderen, wat hun sociale betrokkenheid vergrootte.

### Virtual Reality binnen groepsbegeleiding

In 2024 voerden we een pilot uit met VR-brillen in samenwerking met VR Elders. De VR-ervaring bood een unieke kans om deel te nemen aan activiteiten die fysiek niet mogelijk waren, maar die wel mentale en fysieke stimulatie boden. De deelnemers vonden de ervaring waardevol en het stimuleerde hen om actief te blijven op een laagdrempelige manier. Deze samenwerking heeft de meerwaarde van technologie in groepsbegeleiding voor ouderen duidelijk aangetoond.

163

deelnemers  
totaal

45

nieuwe  
deelnemers

51

vrijwilligers

20.473

dagdelen

"Ik kom wel moe thuis, maar met goede energie. Ik ben echt weer vrolijk, vind alles weer leuker. Het voelt zo goed."

- Elly, deelnemer De Petersborg



### 5.2.2. Activerend Werk

Activerend Werk van SWOA biedt begeleide werkplekken voor mensen met een participatievraag. Het helpt deelnemers werkervaring op te doen, hun zelfvertrouwen te vergroten en zelfstandiger te worden in werk en dagelijks leven. Het voorziet in de groeiende behoefte aan inclusieve werkplekken en begeleiding, met trainingen die mensen ondersteunen bij het ontdekken en benutten van hun kwaliteiten.

We bieden een breed pakket van ondersteuning aan zowel deelnemers, vrijwilligers en betaalde krachten:

1. Deelnemers Activerend Werk: Begeleide werkplekken afgestemd op hun behoeften, collectieve trainingen voor persoonlijke ontwikkeling, en hulp bij het vinden van passend werk.
2. Vrijwilligers met een participatievraag: Begeleiding bij het ontwikkelen van kwaliteiten, arbeidsvaardigheden, en taalvaardigheid.
3. Maatjes op de werkvloer: Training in coaching en competentieontwikkeling om deelnemers beter te begeleiden en inclusieve werkplekken te creëren.

### Enkele mooie ontwikkelingen in 2024

- In 2024 rondden we de eerste training voor deelnemers Activerend Werk met veel succes af, om deze in 2025 vaker aan te bieden.
- Er is een projectplan geschreven met als doel financiële ondersteuning vanuit de VINCY Foundation om Activerend Werk een boost te geven.
- Twee deelnemers Activerend Werk zijn doorgestroomd naar een betaalde baan binnen SWOA.
- Eén deelnemer is gestart met de Praktijkleerroute waarbij er praktijkverklaringen op mbo-niveau kunnen worden behaald.
- Er zijn afspraken gemaakt voor uitvoering van de training 'Harrie Helpt' voor (vrijwillige) medewerkers. Deze training richt zich op de verbetering van de begeleiding van zowel deelnemers Activerend Werk als kwetsbare vrijwilligers.

29

deelnemers  
Activerend  
Werk

10

nieuwe  
deelnemers  
in 2024



### 5.2.3. Flexibele begeleiding

Flexibele begeleiding is opgezet om ouderen te helpen die niet direct in aanmerking komen voor WMO-begeleiding, maar die wel behoefte hebben aan kortdurende individuele ondersteuning. Door inzet van laagdrempelige en individuele begeleiding zetten we in op het waarborgen van zelfstandigheid, welzijn en weerbaarheid bij deze inwoners.

In 2024 heeft SWOA haar flexibele begeleiding verder uitgebreid als reactie op de toenemende behoefte. De meeste aanmeldingen voor flexibele begeleiding kwamen binnen via het Sociaal Wijkteam of de huisarts/POH. Daarnaast ontvingen we ook regelmatig aanvragen via andere kanalen, zoals via Groepsbegeleiding, Thuisadministratie, Voor Elkaar in Arnhem, Welzijn op Recept, andere SWOA-activiteiten en -diensten, casemanagers, of op eigen initiatief van de ouderen of hun omgeving. Deze diverse routes zorgen ervoor dat we makkelijk inspelen op de verschillende behoeften van de doelgroep.

Inzet van flexibele begeleiding wordt, naast het ondervangen van kortdurende hulpvragen en ondersteuning naar algemene voorzieningen, ook vaker ingezet als een overbrugging naar intensievere zorg of opname. Daarnaast ook als nazorg na een intensiever traject, of ter ondersteuning voor mantelzorgers naast de zorg voor hun naaste.

Vanzelfsprekend werkten we ook in 2024 samen met zorgprofessionals en netwerkpartners om de juiste ondersteuning op maat te bieden.

**345**

deelnemers  
flexibele  
begeleiding

**256**

nieuwe  
deelnemers  
in 2024

**1782**

contacturen

#### *Extra inzet van flexibele begeleidingstrajecten in Malburgen*

In 2024 zette SWOA, samen met Team Leefomgeving Malburgen, extra flexibele trajecten op om kwetsbare ouderen in Malburgen beter te ondersteunen. Veel ouderen wisten niet waar ze hulp konden vinden of voelden zich niet gesteund om actie te ondernemen, wat hun kans op isolatie en eenzaamheid vergrootte. Met deze extra flexibele trajecten konden ouderen gemakkelijker hulp vinden, deelnemen aan sociale activiteiten, vrijwilligerswerk doen en toegang krijgen tot zorg en welzijnsvoorzieningen. Dit versterkte hun zelfredzaamheid en sociale betrokkenheid.

Door deze aanpak konden we barrières doorbreken, eenzaamheid bestrijden en ouderen meer grip geven op hun situatie. Daarnaast zetten we samenwerkingen op met onder andere het Taalhuis en Werk en Inkomen om zelfredzaamheid verder te versterken. Met de komst van gezondheidspleinen en Welzijn op Recept steeg de vraag naar preventieve zorg, waardoor onze trajecten essentieel bleken.

**44**

trajecten flexibele  
begeleiding in Malburgen

#### 5.2.4. WMO begeleiding

Doordat de dubbele vergrijzing in Arnhem al is gestart, is er een toename van het aantal oudere inwoners, en daarmee een toename in de ondersteuningsbehoefte. Deze varieert van eenzaamheid, isolement en onzekerheid over bestaanszekerheid tot gezondheidsproblemen en verlies van zelfredzaamheid. Met WMO-begeleiding springt SWOA in op deze ondersteuningsvragen door de zelfredzaamheid en regie van deze groep te versterken.

In 2024 speelde SWOA in op de groeiende vraag naar zorg en de toename van multiproblematiek door meer dan alleen basisbegeleiding te bieden. De begeleiding richtte zich op het langdurig ondersteunen van inwoners, hen inzicht te geven in hun situatie en, indien nodig, door te verwijzen naar passende hulp. Dit gebeurde altijd met de principes van Positieve Gezondheid als uitgangspunt, waarbij de focus lag op het behouden van regie door de inwoner zelf.

Een ontwikkeling in 2024 was dat de 75+-groep een duidelijke behoefte had aan langdurige ondersteuning. Door in te zetten op preventie en nauw samen te werken met wijkcoaches en andere lokale zorg- en welzijnsorganisaties, konden veel inwoners sneller geholpen worden waardoor escalaties van problemen werden voorkomen.

##### *Ingezette levensdomeinen in 2024:*

- *Mentaal welbevinden en zingeving:* SWOA ondersteunde inwoners bij het bestrijden van eenzaamheid, het versterken van sociale netwerken en het bevorderen van bestaanszekerheid.
- *Gezondheid en zorg (fit en vitaal blijven):* Er werd begeleiding geboden bij lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen, zoals rouwverwerking, verlieservaringen en andere zorgbehoeften.
- *Huisvesting en wonen:* SWOA hielp bij het oplossen van financiële problemen, verhuishwensen en het aanpassen van woningen aan de behoeften van de inwoners.
- *Ouder worden en thuis:* Ondersteuning werd geboden aan mantelzorgers, met nadruk op respijtzorg en het bevorderen van zelfredzaamheid bij ouderen.
- *Vervoer en woonomgeving:* SWOA ondersteunde inwoners bij mobiliteit en werk en hielp hen om een zelfstandige woonomgeving te behouden.

**48**

deelnemers  
WMO begeleiding

**12**

nieuwe deelnemers  
in 2024

**1587**

contacturen

#### 5.2.5. Maatjes

Maatjes Regio Arnhem zet zich in om eenzaamheid te bestrijden en mensen te ondersteunen die door verlies, ziekte of andere omstandigheden bijvoorbeeld het gevoel hebben niet meer van nut te zijn. Door persoonlijke aandacht en begeleiding helpen maatjes deelnemers om nieuwe doelen te vinden en hun leven meer zin te geven.

In 2024 lag de focus op het ondersteunen van maatjes bij hun werkzaamheden en het bieden van scholing, zoals basistrainingen, training genderdiversiteit en intervisie. Er werd gewerkt aan het opzetten van nieuwe matches, met oog voor de unieke behoeften van deelnemers. Daarnaast is een plan ontwikkeld om de impact van maatjes beter te meten, waarbij niet alleen het aantal matches, maar ook de behaalde resultaten centraal staan. Succesverhalen spelen hierbij een belangrijke rol.

### Succesverhalen maatjes

- Een 80-jarige man die door zijn maatje werd begeleid bij wandelingen en gesprekken over hun gedeelde interesse in kunst. Dankzij deze ondersteuning durfde hij meer hulp te vragen binnen zijn eigen netwerk, waardoor het maatje na een jaar misbaar werd.
- Een 65-jarige man die door hartklachten zijn baan verloor en onzeker was geworden over zijn lichaam en zijn 'kunnen'. Samen met zijn luisterende maatje maakte hij nieuwe plannen, wat leidde tot een zinvolle invulling van zijn dagen als vrijwilliger in een tuin.

"Ik kwam in contact met René, mijn maatje, en ik moet zeggen, het bevalt me wel. We voeren goede gesprekken en ik krijg de ondersteuning die ik nodig heb."

- Eduard, contact met een maatje



"Als voormalig leraar vind ik het leuk om kennis over te dragen en anderen te helpen."

- René, maatje



**72**  
deelnemers  
maatjes

**51**  
nieuwe  
deelnemers  
in 2024

**59**  
vrijwilligers

**86**  
matches waarvan  
in 2024 gestart

**34**

## 5.3. Geldzaken en administratie

SWOA biedt aan inwoners die moeite hebben met ordenen en bijhouden van administratie de dienst Thuisadministratie aan. Hierin werken we nauw samen met Rijnstad, Humanitas en Goed Geregeld Arnhem, waardoor mensen met hun hulpvraag op de juiste plek terecht komen.

### 5.3.1. Thuisadministratie

Bestaanszekerheid is ook in 2024 een belangrijk landelijk thema. De Thuisadministratie richt zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van Arnhemse inwoners door ondersteuning op het gebied van administratie en financiën, zodat zij in hun dagelijkse leven beter rondkomen en zichzelf verder kunnen ontwikkelen. De vrijwilligers spelen een cruciale rol in de Thuisadministratie, door met aandacht, geduld en de juiste begeleidingsmethoden inwoners te ondersteunen. Er wordt specifiek aandacht besteed aan onderwerpen zoals laaggeletterdheid en gespreksmethodieken om de juiste hulp te bieden. De samenwerking tussen Rijnstad, Humanitas en SWOA werd verder versterkt om gezamenlijk meer inwoners te bereiken en elkaars expertise te benutten.

In 2024 hebben vrijwilligers meer dan weer veel inwoners geholpen. Er wordt gewerkt aan een eigen website die als toegangspoort zal fungeren, waarbij laagdrempeligheid centraal staat. Dit alles heeft als doel om in 2025 nog meer Arnhemse inwoners te ondersteunen en te versterken in hun zelfredzaamheid.

**64**  
nieuwe  
deelnemers  
in 2024

**172**  
matches  
waarvan in  
2024 gestart

**51**

**23**  
vrijwilligers

## 5.4. Mantelzorg & ouder worden

Bij SWOA begrijpen we dat mantelzorgers soms wat extra ondersteuning nodig hebben om even op adem te komen. Daarom bieden we mantelzorgondersteuning aan, zodat zij de zorg met meer energie en balans kunnen blijven geven. Daarnaast bieden we diensten aan die leuk en waardevol zijn naarmate je ouder wordt, zoals het vastleggen van een levensverhaal in een levensboek. Dit draagt bij aan het behoud van herinneringen, het versterken van identiteit en het creëren van een blijvende erfenis voor familie en dierbaren.

### 5.4.1. Levensboek

Het project Levensboek blijft een sterke bijdrage leveren aan het verminderen van eenzaamheid bij ouderen door aandacht voor zingeving en levensvragen. Vrijwilligers luisteren met aandacht naar de verhalen van ouderen, wat zorgt voor reflectie, inzicht en rust. Het geeft ouderen het gevoel gehoord en gezien te worden, wat hun eigenwaarde versterkt.

Deze positieve bijdrage wordt ook weerspiegeld in het aantal levensboeken dat dit jaar is opgestart en die zijn ontwikkeld. Helaas moesten we afscheid nemen van drie betrokken vrijwilligers, waaronder een coördinator die jarenlang een belangrijke rol binnen het project vervulde.



"Je vraagt in drie woorden te omschrijven wat het Levensboek mij heeft gebracht, maar dat kan ik in één woord samenvatten: verademing."  
- Ben, verteller van het levensboek

24

levensboeken  
waaraan is  
gewerkt in 2024

11

gedrukte  
boeken

22

vrijwilligers, waarvan  
nieuw in 2024

3

18

intakes, waarvan  
matches in 2024

14

### 5.4.2. Mantelzorgondersteuning

In 2024 verdiepte en versterkte SWOA haar betrokkenheid op het gebied van mantelzorg en bij het Mantelzorgakkoord. We droegen bij aan het optimaliseren van ondersteuning aan mantelzorgers en aan een mantelzorgvriendelijke samenleving in Arnhem. Door toename van het aantal mantelzorgers, die ook nog eens meer onder druk staan door de combinatie van zorgtaken en werk, is dit urgenter dan ooit.

#### Successen in 2024

- We werkten fijn en nauw samen met MVT Arnhem.
- We organiseerden activiteiten voor mantelzorgers om even afstand te nemen van hun zorgtaken en gaven tips voor passende activiteiten.
- Mantelzorgers brachten we op de hoogte van Huis van Herinnering, waar ze voor een klein bedrag naartoe kunnen gaan.
- Bij de wijkklunch in De Petersborg op 6 november nodigden we mantelzorgers uit.
- We ondersteunden mantelzorgers aan huis met vragen en geven hierin gericht advies en begeleiding in hun zoektocht.
- Elke twee maanden komt de Mantelzorg & Meer groep samen in De Gaanderij. Mantelzorgers komen dan samen om verhalen te delen.

9

Mantelzorg &  
Meer  
bijeenkomsten

## 5.5. (Samen) eten

De eetactiviteiten van SWOA dragen bij aan de sociale verbinding en het welzijn van ouderen. Door dagelijks de mogelijkheid te bieden om in De Eetkamer te eten, creëren we een ontmoetingsplek. De maaltijdservice biedt gemak en een gezonde maaltijd voor degenen die niet naar de locatie kunnen komen, terwijl de vaste bezorger ook een signaleringsfunctie vervult.

### 5.5.1. De Eetkamer

In 2024 hebben de eetactiviteiten van SWOA opnieuw laten zien hoe waardevol gezamenlijke maaltijden zijn voor oudere wijkbewoners in Arnhem. Ze bieden niet alleen een gezonde maaltijd, maar ook een belangrijke gelegenheid om sociale contacten op te doen en verbondenheid te ervaren. Met de groeiende groep kwetsbare en eenzame ouderen vervullen deze activiteiten een cruciale rol in het bevorderen van welzijn. Bovendien vormen ze een laagdrempelige manier om zorg- en ondersteuningsbehoeften te signaleren, waardoor problemen vroegtijdig kunnen worden aangepakt en maatschappelijke participatie wordt gestimuleerd.

In 2024 zagen we een groei in het aantal deelnemers, vooral in de wijken Elderveld (De Gaanderij) en Presikhaaf (De Weldam). SWOA zorgt voor een warme en gastvrije sfeer door de inzet van vrijwilligers en sociaal werkers, die zorgen dat deelnemers niet alleen van een maaltijd genieten, maar ook dat hun welzijn actief wordt bevorderd. Dit gebeurt door gesprekken over gezondheid, zorgbehoeften en andere hulpvragen.

#### Voorbeelden eetactiviteiten

- De Eetkamer: Wijkbewoners kunnen dagelijks deelnemen aan gezamenlijke (driegangen)maaltijden in De Eetkamer, waar zij elkaar ontmoeten en gezellig samen eten. Dit kan op alle drie de locaties.
- Lunchroom en themamaaltijden: In Elderveld organiseren we maandelijks de lunchroom, met een wisselend thema. Daarnaast verzorgt Vitanos maandelijks een themamaaltijd onder de naam Eat & Meet.
- Kook- en eetclubs: In De Weldam is een kook- en eet club gestart, waar wijkbewoners samen koken en vervolgens van hun creaties genieten, met maandelijks een ander thema.
- Diverse eetactiviteiten in wijk/buurthuizen: Samen komen, samen eten in samenwerking met andere partners.

**328**

totaal bezoekers  
Eat&Meat De Weldam

**10**

keer de  
lunchroom in  
De Gaanderij  
met gemiddeld  
aantal mensen

**11**

keer de eetclub  
in De Weldam  
met gemiddeld  
aantal mensen

**624**

keer de eetkamer met  
totaal wijkbezoekers  
en deelnemers

**11.979**

**550**

totaal bezoekers  
Eat&Meat De Gaanderij

**42**

**31**



“Eten bij De Eetkamer bevalt goed hoor. Natuurlijk was het wennen in het begin. Nu heb ik echt leuke contacten hier. Ik ga 3 dagen eten in De Gaanderij. Dat is hier vlakbij. Eerst gezellig een babbeltje maken en dan lekker samen eten. Ik vind die sociale contacten fijn en ook nodig. Echt een uitkomst voor een hoop mensen”

- Teun, bezoeker De Eetkamer

### 5.5.2. Maaltijdservice

Met Maaltijden aan Huis zorgen we dat oudere inwoners thuis een gezonde en verse maaltijd kunnen eten, ook als koken (even) niet lukt. De maaltijden worden bezorgd door vaste vertrouwde vrijwilligers, met tevens een signaleringsfunctie. In 2024 stapten we definitief over naar onze nieuwe leverancier Maaltijdservice.nl, waarmee de samenwerking erg goed verloopt.



“Ik was al lang op zoek naar betaald werk in de ICT, maar een baan vinden lukte helaas niet. Toen heb ik samen met mijn begeleider besloten dat ik mij omschool tot vrachtwagenchauffeur. En ondertussen ben ik vrijwilligerswerk gaan zoeken dat enigszins relevant is hiervoor. Toen vond ik deze vrijwilligersfunctie als maaltijdbezorger.”

- Aroop, chauffeur maaltijdservice

**17.044**

maaltijden bezorgd

**148**

unieke klanten

**17**

vrijwilligers

## 5.6. Vervoer & bewegen

SWOA zet zich in voor de mobiliteit en zelfstandigheid van oudere inwoners van Arnhem, zodat zij langer kunnen blijven genieten van alles wat de stad te bieden heeft. Dit doen we door het aanbieden van verschillende vervoersdiensten.

### 5.6.1. Wandelmaatjes

Wandelmaatjes is opgezet om inwoners met elkaar te verbinden en hun sociale netwerk te versterken. Voor veel mensen kan een wandelmaatje bijdragen aan meer beweging, sociale interactie en een gevoel van welzijn.

Via een (vrijwillige) coördinator zijn weer verschillende inwoners gematcht met andere inwoners die op zoek waren naar een wandelmaatje. Daarnaast organiseerden we twee wandelcafés, waar inwoners elkaar in een informele setting ontmoetten en potentiële wandelmaatjes konden vinden. Inwoners die moeite hebben met zelf afspraken maken of nakomen, werden doorverwezen naar andere diensten zoals Maatjes Regio Arnhem. Als bleek dat een-op-een contact niet passend was, werden inwoners gewezen op bestaande wandelgroepen in Arnhem.

### 5.6.2. AutoMaatje

Het project AutoMaatje is opgezet om minder mobiele Arnhemse inwoners te ondersteunen bij hun dagelijkse verplaatsingen, zodat zij kunnen blijven meedoen in de samenleving en hun zelfstandigheid behouden. Het doel is om het vervoersaanbod toegankelijker te maken voor mensen die anders moeite hebben om zich te verplaatsen.

In 2024 werkte het team van AutoMaatje, bestaande uit vrijwillige officemedewerkers als vrijwillige chauffeurs, hard om wekelijks (bijna) alle ritten te matchen. Ondanks de groei in het aantal ritten heeft het team de ritten efficiënt en betrouwbaar weten te organiseren. Nieuwe collega's hebben het team versterkt, en de inzet van de vrijwillige chauffeurs is cruciaal gebleken voor het succes van het project.

Chauffeurs ervaren veel plezier in hun werk door de dankbaarheid van de inwoners en de spontane gesprekken tijdens de ritten. Van de inwoners ontvangen we positieve feedback over de betrouwbaarheid en het plezierige contact met de chauffeurs. AutoMaatje heeft zich bewezen als een waardevolle oplossing voor de Arnhem, en we kijken uit naar een nieuw succesvol jaar in 2025.

**962**

deelnemers

**6.263**

ritten

**379**

nieuwe  
deelnemers  
in 2024

**86**

vrijwilligers



"Dankzij AutoMaatje gaat er weer een klein stukje van de wereld open"  
- Piet, deelnemer AutoMaatje



"Ik geniet van het contact met de chauffeurs en de gezelligheid die daarbij hoort."  
- Angelique, officemedewerker AutoMaatje

### 5.6.3. Max Mobiel

Max Mobiel helpt Arnhemse inwoners in de wijken zelfredzaam te blijven, door ze makkelijker de deur uit te laten gaan en zo deel te nemen aan de wijk en het winkelcentrum te bezoeken. Het bevordert ontmoetingen en maatschappelijke betrokkenheid, en vergroot de mobiliteit. In combinatie met The Point ondersteunt het vrijwillige inzet en vermindert het op lange termijn de zorgbehoefte. Het verbindt jongeren en wijkbewoners, en ritten kunnen flexibel worden afgesproken binnen het team en de projectgroep van The Point.

In 2024 richtte de Max Mobiel zich op doorontwikkeling. De focus lag op de groei van het aantal vrijwilliger chauffeurs, het verbeteren van (technische) kwaliteit en service vanuit de Max Mobiel fabriek en op het onderhouden van een goede samenwerking met onze Partners Wereldhave, Presikhaaf University en AM support (Rijn IJssel).

Het team van vrijwillige chauffeurs is versterkt en geprofessionaliseerd, wat heeft geleid tot meer dan 1500 gereden ritten in 2024. Vrijwilligers ervaren hun werk als plezierig en vinden voldoening in het helpen van anderen.

**1.587**

ritten totaal in Presikhaaf & Kronenburg



"Ik kies altijd iets waar ik nog nooit ben geweest. Ik ga ook regelmatig met mijn vriendin. Zij woont in het centrum. Dan kijken we allebei wat we leuk vinden en geven we ons op"  
- Roswitha, deelnemer PlusBus



### 5.6.4. PlusBus

Met de PlusBus maken oudere inwoners uit Arnhem gezamenlijke uitjes zoals winkelen in Kleve, een boottocht in Amersfoort, het bloemenpark Appeltern, de pannenkoekenboot Nijmegen en een markt in Zutphen. De PlusBus zorgt ervoor dat de mensen er een dagje op uit kunnen, maar bestrijdt op deze manier ook eenzaamheid.

In 2024 is er goed gekeken naar de inzet van de PlusBus. Er is besloten om in de maanden wanneer de uitjes vaak niet doorgaan door te weinig aanmeldingen, de bus meer in te laten zetten door groepsbegeleiding, wijkactiviteiten en samenwerkingspartners. Dit jaar reed de PlusBus extra voor Dagelijks Leven Schuytgraafhuis, Vier het Leven en De Fontein. Ook zijn we met de PlusBus een mooie samenwerking aangegaan met het Nederlands Openluchtmuseum en brengen we ouderen met dementie en hun mantelzorger/naaste/begeleider naar het Huis van Herinnering.

Helaas kwam de PlusBus eind 2024 niet door de APK en huren we tijdelijk een personenbus van Schuiling. Begin 2025 onderzoeken we de mogelijkheden voor een (nieuwe) PlusBus.

**354**

deelnemers

**128**

ritten

**18**

vrijwilligers

**77**

keer de DuoFiets ingezet

**6**

nieuwe fietsmaatjes in 2024

### 5.6.5. Fietsmaatjes

Fietsmaatjes Arnhem is opgezet om inwoners van Arnhem met elkaar te verbinden en hun welzijn te vergroten door samen te fietsen. Het initiatief biedt een mogelijkheid voor sociale interactie en plezier in de buitenlucht, en is speciaal toegankelijk voor inwoners die zelfstandig fietsen niet meer kunnen.

Via een platform kunnen inwoners zich registreren en aangeven wanneer en waar ze willen fietsen. Voor inwoners die niet zelfstandig kunnen fietsen, worden fietsmaatjes ingezet: vrijwilligers die samen met hen op een DuoFiets Arnhem en omgeving verkennen.

In 2024 werd het project zelfstandig, na begeleiding van Fietsmaatjes Schaarsbergen. Dit jaar lag de focus op verdere ontwikkeling, vrijwilligerswerving en het vergroten van de bekendheid van het initiatief. Er was ook belangstelling van buitenaf, bijvoorbeeld van kinderen die met hun ouders een dagdeel wilden fietsen.

# 6. Samenwerking en akkoorden

**Samenwerken versterkt onze impact. Door kennis, middelen en expertise te delen met organisaties en burgerinitiatieven, lossen we problemen effectiever op en creëren we duurzame oplossingen. Samen bouwen we aan een sterk welzijnsnetwerk. In dit onderdeel lees je meer over onze samenwerkingsprojecten en akkoorden.**

## 6.1. Samenwerkingsprojecten

In 2024 werkten we met meerdere partijen samen aan verschillende (nieuwe) initiatieven om onze doelstellingen te behalen en een grotere impact te realiseren. Door de krachten te bundelen brengen we verschillende perspectieven, middelen en expertise samen.

### 6.1.1. Innovatie en samenwerking Ouderenwelzijn in Arnhem

Vanuit onze visie en missie is SWOA proactief betrokken bij diverse innovatieve ideeën, pilots en projecten, zowel in de gemeente Arnhem als in de gemeente Westervoort. We hebben bewust gekozen voor samenwerking met anderen, waarbij we, waar mogelijk, een kartrekkersrol vervullen.

Zo leverden we een waardevolle bijdrage aan de ontwikkeling van het Programma Ouderen Arnhem en droegen we actief bij aan overlegsessies over het IZA (Integraal Zorg Akkoord) en de werkgroep ouderenhuisvesting, in nauwe samenwerking met de gemeente en diverse andere partners.

Met het oog op innovatie startten we in 2024, al dan niet in samenwerking met verschillende partners, meerdere nieuwe projecten. Het doel van deze projecten is altijd om een substantiële bijdrage te leveren aan het welzijn van de oudere inwoners van onze stad.

Wij geloven in de kracht van samenwerking en werken daarom al jarenlang samen met tal van ketenpartners, zowel binnen de sociale basis als domeinoverstijgend. Gezien het maatschappelijk vraagstuk rondom vergrijzing, groeit dit aantal partners steeds verder. Onze samenwerking kenmerkt zich door het actief inzetten van onze expertise: meedenken, waar nodig een actieve rol aannemen, of adviseren waar mogelijk.

*Enkele concrete samenwerkingen zijn:*

- *Rijnstad en de Sociale Wijkteams:* We hebben de samenwerking geïntensiveerd om een stevige sociale basis in Arnhem te waarborgen, wat essentieel is voor het succes om samen met de inwoner een passend antwoord te bieden op de toenemende zorgvraag.
- *Ouderenzorgorganisaties:* We werken nauw samen met de DrieGasthuizenGroep en Pleyade. We verstevigen de ketensamenwerking zodat de inwoner zo lang mogelijk met plezier en zo autonoom mogelijk in eigen omgeving ouder kan worden. Ook bij een kwetsbaarder wordende gezondheid.
- *MVT:* Samen hebben we een plan opgesteld rondom migrantenouderen en hun mantelzorgers.
- *Arnhemse Buurthuizen:* We ondersteunen en versterken de samenwerking met de buurthuizen, die een belangrijke rol spelen in de sociale basis in Arnhem.

Door deze partnerschappen dragen we actief bij aan een toekomstbestendige en innovatieve aanpak voor het ouderenwelzijn in Arnhem.





### 6.1.2. Voor Elkaar in Arnhem

Met Voor Elkaar in Arnhem werkt SWOA samen met MVT Arnhem, Vrijwilligerscentrale Arnhem en Stichting Present om een sterk en toegankelijk netwerk van informele organisaties te onderhouden, zodat inwoners van Arnhem eenvoudig de ondersteuning kunnen vinden die zij nodig hebben.

Voor Elkaar in Arnhem zette zich in 2024 laagdrempelig voort, met het idee om op te kunnen schalen wanneer nodig. Voortzetten deden we door het bijhouden van de website, de inzet van de telefoondienst en door partners te betrekken via een kwartaalnieuwsbrief en het organiseren van een kennisbijeenkomst.

Bij de kennisbijeenkomst in november kwamen 17 organisaties samen voor een woordje door wethouder Bob Roelofs, een presentatie over het hernieuwde vrijwilligersbeleid van gemeente Arnhem en kennisuitwisseling via speeddates. De bijeenkomst werd door de aanwezigen zeer gewaardeerd en krijgt in 2025 zeker een vervolg.

Verder sloot SWOA in 2024 aan bij het – al bestaande - Breed Overleg Ondersteunende Partijen (BOP). Dit als vervanging voor de in 2023 stopgezette 'VEIA 2.0.' waarbij de stuurgroep samenkwam om na te denken over een centraal platform voor samenwerking tussen organisaties die werken met vrijwilligers.



# 31

geregistreerde  
contactmomenten

### 6.1.3. Welzijn op Recept

Veel patiënten in huisartsenpraktijken kampen met niet-medische klachten zoals eenzaamheid of gebrek aan zingeving. Welzijn op Recept biedt een waardevol alternatief door hen te ondersteunen bij het verbeteren van hun welzijn en kwaliteit van leven. In Arnhem voert SWOA dit project uit in samenwerking met Rijnstad.

In 2024 lag de focus op het activeren van huisartsenpraktijken die nog geen gebruik maakten van Welzijn op Recept. Dankzij samenwerking met Onze Huisartsen steeg het aantal doorverwijzingen aanzienlijk. In wijken zoals Malburgen en Presikhaaf werd een samenwerking gestart met Sportbedrijf Arnhem en hun Gezondheidspleinen. Daarnaast volgden drie SWOA-collega's scholing in het gebruik van het Positieve Gezondheid-spinnenweb, een gesprekstool om snel passende oplossingen te vinden.

Door deze inspanningen zijn veel patiënten doorverwezen voor een traject Welzijn op Recept, met zichtbare resultaten.

# 90

nieuwe  
trajecten en in  
2024 lopend

# 30

aangesloten  
praktijken

# 115

#### Succesverhaal

Een man die aanvankelijk een maatje wilde, maar dankzij de interventie zelf maatje werd. Dit gaf hem meer zingeving en structuur in zijn leven.

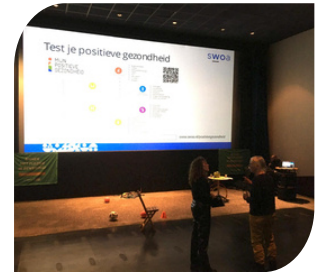
#### **6.1.4. Lokale Alliantie Veilig Ouder worden**

Ouderen worden steeds vaker geconfronteerd met uitdagingen zoals financieel misbruik, cybercrime en ouderenmishandeling. SWOA wil bijdragen aan een veiligere en sterkere samenleving door ouderen bewust te maken van deze risico's en hen praktische handvatten te bieden voor preventie en zelfredzaamheid.

In 2024 werkte SWOA binnen de Lokale Alliantie Veilig Ouder Worden aan preventie voor kwetsbare groepen. Via columns in lokale media en interactieve bijeenkomsten werden ouderen geïnformeerd over risico's zoals financieel misbruik en cybercrime. Het programma werd uitgebreid met vier preventiebijeenkomsten in samenwerking met de politie en gemeente Arnhem, waarbij extra aandacht werd besteed aan financieel misbruik binnen familiekringen.

SWOA bereikte met de preventiebijeenkomsten en conferentie een brede doelgroep van geïnteresseerde en kwetsbare ouderen, zowel binnen als buiten de eigen locaties. De interactieve bijeenkomsten over cybercrime en financieel misbruik werden goed ontvangen en zorgden voor meer bewustwording en kennis.

Daarnaast gaf SWOA in november op een grote conferentie over Positieve Gezondheid twee interactieve presentaties om ouderen bewust te maken van het belang van sociale verbinding, digitale vaardigheden en een gezonde levensstijl: een betere positieve gezondheid maakt ouderen mentaal weerbaarder.



# 100

bezoekers bij de conferentie presentatie

#### **6.1.5. Dementievriendelijk**

Met de groeiende vergrijzing en daarmee de toename van mensen met dementie in Arnhem, is het van belang om een samenleving te creëren waarin er voldoende begrip, steun, kennis en inclusie is rondom dit thema. Het initiatief "Arnhem wordt Dementievriendelijk" wil het stigma rondom dementie doorbreken en de kennis over het onderwerp vergroten en zo bijdragen aan een betere kwaliteit van leven voor deze kwetsbare groep.

*SWOA speelde in 2024 een sleutelrol in dit initiatief door:*

- Ons intensief in te zetten door SWOA-locaties beschikbaar te stellen voor trainingen en bijeenkomsten. Dit niet alleen voor openbare trainingen in de stad, maar vooral door gesloten groepen te ondersteunen, zoals studenten van Rijn IJssel, nieuwe vrijwilligers binnen SWOA, en medewerkers van andere organisaties zoals buurthuizen en ontmoetingsgroepen
- Een verdiepende training aan eigen personeel te bieden. Deze training stelde medewerkers in staat beter om te gaan met handelingsverlegenheid bij het werken met mensen met dementie.
- SWOA droeg hiermee bij aan het behalen van de dementiescan door de gemeente Arnhem, wat de vooruitgang richting een dementievriendelijke stad bevestigt. In 2025 zet SWOA de missie voort met een focus op wijkgerichte trainingen en verdere versterking van inclusieve en ondersteunende netwerken.

#### **6.1.6. Wandelgroep Molenplaats**

Eind 2024 startten we, na toekenning van projectfinanciering van het Oranjefonds, met de voorbereidingen van het project wandel- en ontmoetgroep Molenplaats. Zoals praktische afstemming met Natuurcentrum Molenplaats, PR en communicatie rondom de werving van vrijwilligers en deelnemers. Bij het project Wandel- en ontmoetgroep Molenplaats ligt de focus op beweging, ontmoeting en verbinding. Hiermee draagt SWOA bij aan langer vitaal blijven.

Vanaf half februari 2025 start er elke woensdagochtend een wandelgroep vanaf Natuurcentrum Molenplaats Sonsbeek. Ze starten met een koffie en thee en vervolgens gaat de groep onder begeleiding een uur wandelen. Mensen met een sociale kwetsbaarheid, mantelzorgers en mensen met dementie kunnen aansluiten bij de wandelgroep. Naast het wandelen is er ook ruimte voor een activiteit en elke eerste woensdag van de maand sluit onze groep aan bij een wandeling met een gids van Gezond Natuur Wandelen.

### 6.1.7. Theaterprojecten

Cultuur is een belangrijk onderdeel van SWOA. We werken hierbij graag samen met partners. In 2024 deden we dit onder meer door oudere inwoners van Arnhem mee te laten participeren aan een theatervoorstelling en organiseerden we een middagvoorstelling (matinee mee).

#### Theaterproject VEERKRACHT on tour

Het project VEERKRACHT in 2023, waarbij ouderen samen van begin tot eind een voorstelling maakten, was een succes. Niet alleen de voorstelling zelf, maar vooral ook het doel om vitale en kwetsbare inwoners samen te brengen werd behaald. Daarom werd besloten om er een vervolg aan te geven samen met theatermaker Boaz Boele en financiële ondersteuning van de gemeente Arnhem: onder de naam 'VEERKRACHT on tour' werden 5 korte voorstellingen op 5 locaties in Arnhem gespeeld met aansluitend een interactief gesprek met bezoekers over ouder worden.

De voorstellingen zorgden voor een mooi startpunt om met bezoekers in gesprek te gaan. De gesprekken gingen over veerkracht, ouder worden en de ervaringen en herinneringen die bovenkwamen naar aanleiding van de voorstelling. Input uit deze gesprekken is meegenomen in het beleidsplan 'Op eigen wijze ouder worden' door Gemeente Arnhem.

17

bijeenkomsten

15

deelnemers

5

voorstellingen

334

bezoekers



#### Theaterproject Musis nodigt je uit

Matinee mee is een samenwerkingsproject tussen DrieGasthuizengroep, Musis & Stadstheater Arnhem en SWOA. De voorstellingen richten zich op zelfstandig wonende ouderen die behoefte hebben aan (nieuwe) contacten. Een culturele activiteit is een laagdrempelige manier om gelijkgestemden te ontmoeten. In 2024 organiseerden we twee matineeconcerten: in maart stond het GOOG op het podium en in november Acoustic Maniacs. Gasten kregen bij binnenkomst en tijdens de pauze een kopje koffie of thee. Daarnaast was de concertzaal sfeervol ingericht met ronde tafels, waardoor de gasten zowel voor als tijdens de pauze anderen konden ontmoeten.

Beide voorstellingen waren uitverkocht en we ontvingen niets dan mooie reacties.

- Reactie bezoeker Willy, in maart: "Het was weer top en de zangers liepen zelfs door de zaal te zingen, om vervolgens weer het podium op te gaan. Heel leuk en geweldig koor!"
- Reactie bezoeker Katja, in november: "Wat was het weer een gezellig concert gisteren. We hebben ervan genoten. Wat fijn dat jullie dit samen met Musis organiseren. Complimenten voor jullie inzet, ook aan alle vrijwilligers die hierbij zijn betrokken."

*Het project werd mede mogelijk gemaakt door Vincentius Vereniging Arnhem, Arnhemse Stichting Bijzondere Noden en Fonds Sluyterman van Loo.*



2

voorstellingen

370

bezoekers

### **6.1.8. Ambassadeurschap Roze loper**

Veel LHBTIQ+'ers in zorg- en welzijnsafhankelijke situaties ervaren sociaal isolement en voelen zich niet gezien of gesteund door hun omgeving of zorginstanties. Dit gebrek aan inclusiviteit belemmert hun welzijn en mogelijkheden om een ondersteunend netwerk op te bouwen.

In het kader van ons Ambassadeurschap Roze Loper ontwikkelde SWOA inspiratiesessies om zorg- en welzijnsorganisaties te informeren en te inspireren over het creëren van inclusieve diensten en beleid. Door praktijkvoorbeelden en interactieve gesprekken worden deelnemers tijdens deze sessies gestimuleerd om stappen te zetten richting betere ondersteuning van LHBTIQ+'ers.

Helaas door te weinig aanmeldingen voor de inspiratiesessies, hebben deze in 2024 niet plaats gevonden. We blijven ons hier wel voor inzetten: met de geïnteresseerde partijen wordt in 2025 gewerkt aan op maat gemaakte ondersteuning, zodat LHBTIQ+'ers zich welkom en gezien voelen in zorg- en welzijnsorganisaties.

### **6.1.9. Wijkcirkels**

In een wijkcirkel (voorheen voorzorgcirkel, waarbij is gekozen voor een naam zonder het woord 'zorg') bieden buurtgenoten elkaar hand- en spandiensten. Dit varieert van een boodschap doen of een lamp verwisselen tot vervoer naar het ziekenhuis of het ophangen van een schilderijtje. Dit alles vanuit wederkerigheid en de gedachte dat iedereen iets voor een ander kan betekenen.

Dankzij de wijkcirkel zijn mensen in beeld bij elkaar. Als er andersoortige vragen in beeld komen, bijvoorbeeld op het gebied van zorg, dan kan daar tijdig op geanticipeerd worden. Hierdoor wordt in een vroeg stadium complexere zorgbehoefte uitgesteld of voorkomen. Bovendien is er door de onderlinge verbinding sprake van vermindering van een gevoel van eenzaamheid.

In 2024 resulteerde de pilot in een goed functionerende wijkcirkel in Elderveld. Als vervolg zijn in het najaar 2024 drie nieuwe trajecten gestart in drie verschillende wijken in Arnhem-Noord en -Zuid.

SWOA faciliteert en ondersteunt inwoners in de opstartfase bij bewustwording rondom het belang van omzien naar elkaar, de werving van leden voor de cirkel en de inrichting van het verbinden van vraag en aanbod. Dit laatste wordt gedaan door twee verbinders binnen de groep. Als het eenmaal loopt wordt de sociaal werker meer ondersteuner op afstand, onder andere voor het doorzetten van vragen die niet onder de voorzorgcirkel vallen.



### **6.1.10. Respijtzorg en sleutelpersonen**

In 2024 voerden we samen met MVT Arnhem twee projecten uit: mantelzorgpauze en sleutelpersonen.

#### *Respijtzorg*

Het project respijtzorg (ook mantelzorgpauze genoemd) is een samenwerking tussen MVT en SWOA, met als doel meer bekendheid te geven aan mantelzorgpauze, vooral bij professionals. MVT richtte zich op expertise, terwijl SWOA de coördinatie van het project op zich nam. Het project benadrukt het belang van tijdige inzet van mantelzorgpauze. Hiervoor had SWOA belangrijke personen benaderd voor een interview, waarin zij de waarde van mantelzorgpauze deelden. Daarnaast werd er een nulmeting uitgevoerd via een enquête onder professionals over de website mantelzorgpauze. Het doel is dat de website in 2025 beter gevonden wordt door professionals en dat het gebruik van mantelzorgpauze verder toeneemt.

#### *Sleutelpersonen*

MVT richtte zich samen met een projectleider van SWOA op de rol van sleutelpersonen uit de Marokkaanse, Turkse en Afghaanse gemeenschappen. De projectleider benaderde deze sleutelpersonen voor interviews om de leerdoelen te achterhalen die zij in hun rol ervaren. Op basis van deze leerdoelen werden drie trainingen georganiseerd om cultuursensitief te leren werken: één basistraining en twee verdiepingstrainingen. Het project bleek uitermate waardevol voor zowel de sleutelpersonen als SWOA. De sleutelpersonen gaven aan veel geleerd te hebben, vooral op het gebied van grenzen stellen. Voor SWOA was het eveneens een leerzaam project, vooral wat betreft de belangrijke rol die sleutelpersonen in de maatschappij spelen.

### 6.1.11. Huis van Herinnering

Het Huis van Herinnering in het Nederlands Openluchtmuseum richt zich speciaal op ouderen met (beginnende) dementie en hun mantelzorgers/begeleiders. Het huis is fijn, gastvrij en ingericht in de jaren 1960 – 1970. Herkenbare spullen, geuren, smaken en geluiden zorgen ervoor dat wat vergeten leek weer boven komt. De persoon voor wie je er bent bloeit weer op bij het herbeleven van de tijd. Dit kan zorgen voor mooie gesprekken én verbinding.

SWOA sluit aan bij dit mooie initiatief door thuiswonende ouderen met dementie en hun mantelzorgers de mogelijkheid te bieden om met de SWOA PlusBus het Huis van Herinnering te bezoeken, en hiermee een vervoersvraag op te lossen.

# 15

keer bezocht met de PlusBus

“Alles in en om het huis is in de stijl van de jaren 60. De meubels, de tv, de keuken en douche. Maar ook de klok en zelfs de lichtschakelaars. De bedden waren opgemaakt met lakens en dekens. Je kon zelfs oude plaatjes draaien. Echt alle details klopten”

- Ingrid & Evert, bezoekers Huis van Herinnering



### 6.1.12. Valpreventie en Smartfloor

Voldoende blijven bewegen is essentieel, vooral voor ouderen. Bewegen verbetert de spierkracht, balans, coördinatie en flexibiliteit. Door regelmatig te bewegen worden spieren sterker en sterke spieren ondersteunen de gewrichten en bevorderen een stabiele houding. Daarnaast verbeteren balansoefeningen het evenwicht, waardoor het risico op struikelen en vallen afneemt. Vitale ouderen hebben een betere fysieke en mentale gezondheid, kunnen beter deelnemen aan de samenleving en hebben een lagere kans op valincidenten. Het concept van positieve gezondheid speelt hierin een centrale rol.

SWOA werkt op het gebied van valpreventie nauw samen met het Sportbedrijf Arnhem. Sportbedrijf Arnhem heeft projectleiding en biedt een breed scala aan activiteiten gericht op valpreventie. Andere partners aangesloten zijn de fysiotherapeuten en DrieGasthuizenGroep.

SWOA zet in op beweegactiviteiten op de locaties in verschillende vormen. Daarnaast sloot vanuit SWOA een professional aan bij de inzet van de Smartfloor. De Smartfloor is in verschillende wijken en SWOA-locaties gebruikt om valrisico's in kaart te brengen en gesprekken aan te gaan met inwoners. Opvallend was dat de bezoekers van de smartfloor over het algemeen niet tot de risicogroep behoorden. Wel gaven zij aan behoefte te hebben aan daginvulling, sociaal contact, ontmoeten of zingeving. Wij spelen hierop in met onze welzijnsaanpak.

In 2025 zal het aanbod in de stad uitgebreid worden met 20 groepen Beter Bewegen en Soople boxen. Dit zijn duurzame varianten op Vallen Verleden Tijd.

In samenwerking met Sportbedrijf Arnhem worden speciale sportcoaches Vitaal Ouder ingezet. Samen brengen we het bewegen naar de inwoners toe. Door in te zetten op de Soople boxen en bijbehorende scholing voor medewerkers en vrijwilligers op de SWOA-locaties.



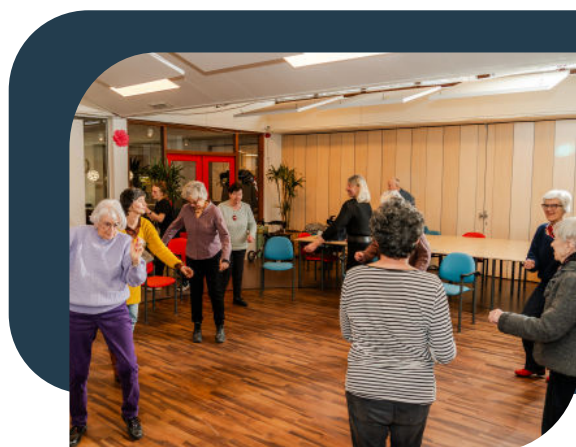
### 6.1.13. Ontmoetingsgroep Aziatisch Chinese Ouderen

In samenwerking met de Stichting Wanyuan Foundation dienden we succesvol een fondsaanvraag in bij diverse financiers voor het opzetten van een dagactiviteit voor Aziatisch ouderen. Dit project kent een looptijd tot en met 2027. Het doel is veelzijdig: het bevorderen van ontmoeting en het voorkomen van eenzaamheid, het stimuleren van preventie en vitaliteit door beweeg-, eet- en leefstijlactiviteiten, het aanbieden van onze expertise om wegwijs te worden in het zorglandschap van Arnhem waar nodig, het vervullen van een signaalfunctie en het bieden van taalonderwijs. Dit doen we in nauwe samenwerking met partners zoals Vitanos, het Taalhuis en Sportbedrijf Arnhem.

Daarnaast besteden we ruime aandacht aan het cultureel erfgoed van Aziatische ouderen, bijvoorbeeld door het spelen van Mahjong of het beoefenen van Tai Chi. Veel van deze ouderen hebben beperkte financiële middelen, spreken de Nederlandse taal niet of slechts matig en willen zo autonoom mogelijk ouder worden in hun eigen gemeenschap. Ook de 2e en 3e generatie die een onevenredig grote mantelzorgrol ervaart worden hiermee ontlast. De groep Aziatische ouderen groeit, net als bij andere migrantengroepen.

Stichting Wanyuan betreft de gemeenschap actief en zorgt ervoor dat, na de projectperiode, de gemeenschap zelf in staat is het initiatief zelfstandig voort te zetten als een burgerinitiatief.

Samen met MVT werken we aan een structuur die niet alleen voor Aziatische ouderen en Stichting Wanyuan werkbaar is, maar ook later geschikt voor andere migrantenouderen. Dit alles wordt gedragen door vrijwilligers vanuit de gemeenschap zelf die als brugfunctionarissen/sleutelfiguren optreden. Zij zullen binnen de gemeenschap een belangrijke en blijvende rol spelen in het bieden van ondersteuning aan de vergrijzende inwoners.



### 6.1.14. Golden Moves

Golden Moves komt voort uit 'Het Grote Verbindingsplan' van Introdans met de visie 'Iedereen kan dansen'. Het project draagt bij aan veerkracht, welzijn en gezondheid van mensen ongeacht verschillen in cultuurbeleving, achtergrond, financiële drempels en (fysieke en/of mentale) beperkingen. Het plan was voor 3 jaar, maar door corona vond het later plaats. De tweede danslessenreeks van Golden Moves startte in februari 2024 en was een succes. De danslessen waren op een laagdrempelige manier vormgegeven voor wijkbewoners en deelnemers van de groepsbegeleiding. Zodat iedereen kon meedoen, zittend of staand.

Op de drie SWOA-locaties waren de samenstellingen van de groepen divers. De Petersborg had een groep die vooral bestond uit wijkbewoners. De groep op De Weldam en De Gaanderij hadden elke les een andere samenstelling bestaande tussen mensen uit de wijk en deelnemers van de groepsbegeleiding. De deelnemers van Golden Moves waren voor het overgrote deel heel enthousiast. Veel deelnemers gaven aan dat ze hoopten dat het volgend jaar weer plaatsvond en dat ze weer mee mogen doen.

6

bijeenkomsten in  
De Gaanderij

121

deelnemers in De  
Gaanderij

## 6.2. Aangesloten akkoorden

SWOA sluit aan bij (Arnhemse) akkoorden die passen bij de dienstverlening en visie van SWOA. Uitgangspunt is dat we hierbij ook een actieve bijdrage kunnen leveren. In 2024 waren we betrokken bij het preventieakkoord en het sportakkoord.

### 6.2.1. Preventieakkoord

SWOA is een van de ondertekenaars van het preventieakkoord, omdat de visie van dit akkoord - *Wij willen dat alle Arnhemmers een leven lang kunnen profiteren van een gezonde leefstijl; thuis, in de wijk en stad, op de kinderopvang, school, het werk en tijdens het sporten* - aansluit bij de visie en missie van SWOA.

In 2024 was er voor het eerste jaar geen budget om uit te reiken aan innovatieve preventieve activiteiten. De focus van de werkgroep lag daarom op de uitvoering van de gezond- en fitmaand in februari 2024 en de voorbereiding van de gezond- en fitmaand 2025. Deze maand is een jaarlijks terugkerend moment waarin in Arnhem gezamenlijk het belang van een gezonde leefstijl onder de aandacht wordt gebracht.

Afgelopen jaar lag de focus op bewustwording: gezien de cijfers van voornamelijk de online middelen lijkt dit doel behaald.



verhalen van gezinnen

**520.807**

keer vertoond

Artikelen in de buurt

**124.000**

keer vertoond

### 6.2.2. Arnhems Sport- en Bewegakkoord

Als Arnhemse organisatie met expertise ouderen, werd SWOA in 2023 gevraagd deel te nemen aan de beoordeling aanvragen sportakkoord, aangezien de nadruk steeds meer ligt op beweging voor senioren. Ook in 2024 sloot SWOA aan bij deze beoordelingsrondes.

**3**

beoordelingsrondes

**18**

initiatieven ontvingen  
een bedrag

# 7. Samenstelling SWOA

SWOA draait door de inzet van ongeveer 450 (vrijwillige) medewerkers. Om hun motivatie en betrokkenheid te behouden, vernieuwen we continu ons vrijwilligers- en stagebeleid en werken we met een scholingsaanbod. Zo blijven (vrijwillige) medewerkers zich ontwikkelen en optimaal bijdragen aan onze missie en dienstverlening.

## 7.1. Vrijwillige medewerkers

In 2024 zagen we een verschuiving van de reden waarom mensen zich aanmelden als vrijwilliger bij SWOA. Redenen zijn bijvoorbeeld re-integratie of het verbeteren van de taal. Waar het kan en als het passend is binnen de functie, proberen we hier een zo goed mogelijke match te maken. Daarnaast startten we eind 2024 een pilot met flexvrijwilligers: vrijwilligers die zich niet aan een vaste dag of project willen binden, maar op oproep beschikbaar zijn.



## 7.2. Medewerkers

Voor medewerkers willen we een omgeving creëren waar medewerkers zich vitaal, betrokken en gewaardeerd voelen.

### Een aantal successen in 2024

- In 2024 lag de nadruk op vitaliteit. Medewerkers kregen om de twee weken een vitale opdracht, zoals tips voor gezond eten of leuke beweegactiviteiten. De resultaten deelden ze in een WhatsAppgroep, wat zorgde voor interactie en teamspirit.
- We liepen met een groepje collega's 20 km tijdens de Nacht van de Vluchteling, omdat we ook de uitdagingen wereldwijd zien. Via deze wandeling zetten we ons niet alleen in voor hen die hier wonen, maar ook voor degenen die ergens anders op de wereld hopen op een veilige haven.
- Er zijn wijzigingen doorgevoerd door de werkgroep Binden Boeien Voeden, zoals een betere onboarding, de opstart van nieuwe functiematrices en efficiëntere HR-gesprekken (van drie naar twee gesprekken per jaar) met focus op werk-privébalans, vitaliteit en mantelzorg.
- Ook startten we in 2024 met het PAGO (Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek), hieruit bleek dat 97% van de medewerkers werkgeluk en hoge bevlogenheid ervaart, een resultaat waar we trots op zijn.
- Er zijn nieuwe collega's aangenomen vanuit Activerend Werk, stages en vrijwilligerswerk: een mooie stap vanuit de doelen van Binden Boeien Voeden.
- Eind 2024 startten we met de opmaak van een nieuw personeelshandboek dat in 2025 meer duidelijkheid en toegankelijkheid biedt.
- In 2024 zetten SWOA stappen richting de Erkenning Werk&Mantelzorg voor 2025, waarmee we ons inzetten voor een organisatie die mantelzorgers ondersteunt in hun werk- en zorgtaken.
- We werkten toe naar de overstap naar een nieuw HR-systeem: vanaf januari 2025 gaan we gebruik maken van AFAS, waarin medewerkers hun eigen dossier kunnen inzien en beheren.





### 7.3. Stage

SWOA gelooft in de kracht van stagiairs om bij te dragen aan het welzijn van onze deelnemers en het verbeteren van diensten. Door stageplaatsen aan te bieden op verschillende niveaus en studenten te begeleiden met ervaren medewerkers, verbinden we theorie en praktijk en brengen we frisse ideeën in de organisatie. De stagiaires lopen stage op een SWOA-locatie, in de hulpverlening of bij projecten.

SWOA hanteert een wervingsprocedure en onderhoudt het contact met diverse opleidingsinstituten. Met gerichte wervingscampagnes in november en april en een herijking van het stagebeleid in 2024/2025 blijven we inspelen op de behoeften van zowel stagiairs als de organisatie. Zo is er een wijziging aangebracht in de stagevergoeding, om meer studenten een plaats binnen SWOA te kunnen geven.

**22**      **10**

MBO stagiaires    HBO stagiaires

### 7.4. Scholing

Het scholingsplan van 2024 richtte zich op het versterken van de deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers, zodat zij beter konden inspelen op de behoeften en uitdagingen van oudere inwoners in Arnhem. Door te investeren in kennis over actuele maatschappelijke vraagstukken zoals eenzaamheid, laaggeletterdheid en dementie, werd gewerkt aan betere signalering, aanpak en preventie van problemen.

Dit gebeurde zowel intern als in samenwerking met externe partners, zoals huisartsen voor de training Positieve Gezondheid. Ook vrijwilligers speelden een rol, bijvoorbeeld door het volgen van een EHBO-cursus en ondersteuning van wijkbewoners. Zo willen we bijdragen aan een inclusieve en veilige wijk voor iedereen.

Het scholingsplan droeg niet alleen bij aan de ontwikkeling van medewerkers, maar ook aan betere ondersteuning voor oudere wijkbewoners en partners. Dit versterkte onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en maakte 2024 een belangrijke stap naar een deskundigere en inclusievere organisatie.

In 2025 ligt de nadruk op een open aanspreekcultuur en het beter omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Hiermee willen we een werkomgeving creëren waar iedereen zich gehoord en gerespecteerd voelt.

**34**

uitgevoerde scholingen/  
trainingen, gevolgd door totaal  
aantal mensen

**339**

**56**

vrijwilligers volgden de  
intervisiebijeenkomst Sociaal Makelen

**40**

vrijwillige chauffeurs volgden  
een verkorte EHBO-cursus

**42**

beroepskrachten volgden de  
BHV-herhaling training

**78**

vrijwilligers en  
beroepskrachten volgden de  
SharePoint training

**33**

vrijwilligers en  
beroepskrachten volgden de  
training herkennen van  
laaggeletterdheid

**15**

beroepskrachten volgden de  
workshop jonge ouders

# 8. Wijze van besturen

SWOA wordt op dagelijkse basis bestuurd door een directeur-bestuurder. Toezicht op de uitvoering wordt gedaan door de raad van toezicht. Naast deze twee organen, hechten we waarde aan input van (vrijwillige) medewerkers en deelnemers. Deze input is ondergebracht in overlegorganen als de OR, ACVB en een onderzoekspanel.

## 8.1. Raad van Bestuur

De raad van bestuur bestaat uit 1 directeur-bestuurder, Sylvia Swart. Zij functioneert op basis van de statuten en het reglement directeur-bestuurder. Hierin zijn zaken als verantwoording, verantwoordelijkheid en besluitvorming geregeld.

## 8.2. Raad van Toezicht

De raad van toezicht bestaat uit de volgende leden:

- De heer E. Duits, voorzitter Raad van Toezicht
- Mevrouw L. Koot, lid Raad van Toezicht, auditcommissie
- Mevrouw H. Huberts, lid Raad van Toezicht, kwaliteitscommissie
- De heer R. Mangré, lid Raad van Toezicht, auditcommissie
- De heer P. Hendriks, lid Raad van Toezicht, kwaliteitscommissie

In het jaar 2024 is de raad van toezicht (RvT) meerdere keren bijeengekomen. Als RvT zien we er daarbij op toe dat mensen en systemen binnen SWOA in goede samenhang functioneren. Onze intentie als RvT is om betrokken toezichthouders te zijn. We vinden dat de kwaliteit van ons toezicht mede afhangt van de kwaliteit van de onderlinge dialoog. Daarom investeren we in een zorgvuldige relatie met de bestuurder en met de belanghebbenden in en om de organisatie.

### *De resultaten van het toezichthouden in 2024:*

- De RvT kwam in 2024 als volledige raad 4 keer bij elkaar, de auditcommissie 5 keer en de kwaliteitscommissie 2 keer.
- De RvT voerde intensief overleg met de bestuurder over de strategische koers van de organisatie tot en met 2027. Deze gesprekken leidden tot een vruchtbare en constructieve dialoog, wat resulteerde in de vaststelling van de voorgestelde koers.
- De auditcommissie, bestaande uit de leden mevrouw Koot en de heer Mangré, zette zich verder in voor het bewaken van de financiële en operationele controle. Daarnaast namen mevrouw Huberts en de heer Hendriks actief deel aan extra bijeenkomsten die zich richtten op kwaliteitsverbetering binnen de organisatie. Hiermee leverden zij een belangrijke bijdrage aan de continue optimalisatie van processen en resultaten.
- Na de zomer stemde de RvT positief in over de voorgestelde structuurwijziging en is deze vastgesteld. Deze wijziging werd als een noodzakelijke stap gezien om de organisatie in de toekomst verder te versterken en te optimaliseren.
- Gedurende het jaar volgde de RvT de financiële situatie, die onder druk stond, nauwlettend. De voorgestelde oplossingsrichtingen en behaalde tussentijdse doelen zijn meerdere malen besproken. De RvT verleende goedkeuring voor de begroting 2025 en is positief over de overstap naar een eenvoudiger en meer solide financieel systeem, dat de organisatie in staat stelt om efficiënter en effectiever te opereren in de komende jaren.

De RvT blijft zich inzetten voor het toezien op een gezonde en toekomstbestendige organisatie, waarbij zowel de strategische als de financiële gezondheid voortdurend prioriteit krijgt.

## Besluiten 2024

- Jaarrekening 2023 goedgekeurd
- Reservering € 80.000 vastgesteld
- Jaarverslag 2023 vastgesteld
- RvT gaat steeds mee met jaarlijkse verhoging van de wettelijke maximum vergoeding voor vrijwilligers
- Een solvabiliteit van minimaal 40% wordt aangehouden. In het geval dat SWOA daar onder dreigt te komen informeert de bestuurder de RvT en is actie vereist
- Begroting 2025 vastgesteld

## 8.3. Ondernemingsraad

Sinds 1 januari 2024 heeft SWOA een ondernemingsraad (OR) in plaats van een personeelsvertegenwoordiging (PVT), bestaande uit: Marianne Evers, Iris Wessels en Jet Leenders. De OR was nauw betrokken bij de veranderingen die in de organisatie plaatsvonden, hier nam directeur-bestuurder hen goed in mee. Ook bleef de OR zichtbaar binnen de organisatie door regelmatig een bericht te plaatsen op het intranet, de OR-rubriek in de nieuwsbrief en door met (bijna) alle collega's te spreken tijdens 'in gesprek met de achterban'. Tijdens de gesprekken met de achterban werden thema's besproken die op dat moment speelden, zoals financiële status en werkdruk. Wegens het goed verkrijgen van input tijdens deze gesprekken gaat de OR daar in 2025 mee door.

### OR-leden per 1 januari 2024

- Marianne Evers
- Iris Wessels
- Jet Leenders (Voorzitter)

## 8.4. Advies Commissie Vrijwilligers Beleid

De Advies Commissie Vrijwilligers Beleid (ACVB) bestaat momenteel uit vier leden: Peter Paardenkoper, Carla Zweers, Hans de Ronde en Jacqueline van Creveld. Door persoonlijke omstandigheden namen we afscheid van Sanne als voorzitter.

### Onderwerpen die dit jaar aan bod kwamen:

- Samenwerking met de OR: De ACVB maakte kennis met de in 2024 opgerichte OR. Door de raakvlakken blijven we in contact.
- Bekendheid vergroten: We maakten ons meer zichtbaar bij vrijwilligers door aanwezig te zijn bij overleggen en cursussen, en door drie leden voor te stellen in de nieuwsbrief.
- Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO) en communicatie: de ACVB in gesprek met enkele vrijwilligers over de VTO. Hieruit blijkt dat zij vooral communicatie missen rondom genomen besluiten, zoals wijzigingen in contactpersonen en bijeenkomsten. Er is afgesproken dat de ACVB voortaan zich meer bezighoudt met VTO.
- Denktank vrijwilligers: We willen een denktank opzetten om het vrijwilligersbeleid te toetsen en sparsessies organiseren. Ook overwegen we spreekuren waar vrijwilligers ons kunnen spreken. Daarnaast pleiten we voor een inventarisatie van redenen waarom vrijwilligers stoppen, wat waardevolle inzichten kan opleveren.
- Documenten: De ACVB werd betrokken bij de aanpassing van twee documenten: functieprofiel en competenties vrijwilligers.

### Uitgezette signalen

- Informatievoorziening: Het gebruik van interne systemen en de bekendheid van cursussen is voor vrijwilligers een aandachtspunt.
- AutoMaatje: Een te laag starttarief bij AutoMaatje. Deze is inmiddels landelijk aangepast.
- PlusBus: Zorgen geuit over terugloop vrijwilligers en verouderde bus. De directie pakt dit op.
- Vrijwilligersbeleid: Er was onduidelijkheid over wie verantwoordelijk was voor wat binnen het beleid. Inmiddels is er weer een vast contactpersoon en hebben we een overzicht van taken ontvangen.

Voor 2025 ligt ons speerpunt op werving en selectie van vrijwilligers.

## 8.5. Klantparticipatie

Hoewel de tevredenheid over de dienstverlening van klanten wordt gemeten via de tevredenheidsonderzoeken, hechten we ook waarde aan de inbreng van inwoners van Arnhem over ideeën rondom SWOA als organisatie en verbeterideeën. In 2024 zetten we daarom het onderzoekspanel, gericht op 55+-inwoners van Arnhem voort. De deelnemers aan dit panel ontvingen afgelopen jaar 5 vragenlijsten, gericht op hun positieve gezondheid, welke in totaal 62 keer zijn ingevuld.

Voor komend jaar ligt de focus op uitbreiding van dit onderzoekspanel, inclusief input vanuit de organisatie over onderwerpen die interessant zijn om op te halen.

# 9. Kwaliteit

SWOA heeft een duidelijk kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitssysteem zorgt voor monitoring van de grootste risico's, de verhouding kosten – kwaliteit, en mate van kwaliteitsverbetering. Binnen ons kwaliteitsbeleid vallen onder andere onze keurmerken, tevredenheidsonderzoeken en het monitoren van klachten en complimenten.

## 9.1. Keurmerken

In maart 2024 vond de heraudit Sociaal Werk Nederland en de Roze Loper plaats. Auditbureau Keurmerkinstituut voerde gesprekken met verschillende (vrijwillige) medewerkers over verschillende kwaliteitsonderdelen en de lhbtq+-toegankelijkheid van onze organisatie. De audit is met een positief resultaat afgesloten.

Eén aandachtspunt kwam naar voren: in de kwartaalrapportages wordt de voortgang van de doelen gemonitord. Hierin werd alleen niet concreet genoeg duidelijk of en in welke mate het doel bereikt is. Naar aanleiding van dit punt is de kwartaalrapportage aangepast en zijn de doelen smarter beschreven.

Naast de 'officiële' audits vonden ook verbetergesprekken plaats. (Vrijwillige) medewerkers gingen in gesprek met (vrijwillige) medewerkers over processen binnen SWOA. Uitkomsten zijn vastgelegd in verbeterverslagen en een verbeterplan.



## 9.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

2024 was het eerste jaar waarin de medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO) werden uitgezet via Ervaringwijzer. In totaal zijn er vier vragenlijsten uitgezet, waarvan twee algemene en twee verdiepende. Van deze vragenlijst zijn een terugkoppeling geschreven, welke zijn besproken binnen kwaliteit en het MT.

### Enkele uitkomsten:

- 92% van de medewerkers is (zeer) tevreden over de mate van zelfstandigheid en/of verantwoordelijkheden
- 97% van de collega's is (zeer) tevreden over de inhoud van het werk
- 97% van de collega's is (zeer) tevreden over de relatie met collega's

### Verbeterkansen liggen nog bij:

- De interne communicatie, met name de communicatie tussen de verschillende dienstverleningen (32% ontevreden)
- Het aantal werkoverleggen (32% ontevreden)
- Mensen geven in de open antwoorden aan dat er soms te weinig vaste werkplekken zijn om in een goede houding te zitten.



### 9.3. Klanttevredenheidsonderzoeken

Afgelopen jaar is net als voorgaande jaren gewerkt met Ervaringwijzer voor het uitzetten van Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO). Met deze KTO's meten we niet alleen hoe tevreden mensen zijn over de dienstverlening, maar ook wat de dienstverlening hen oplevert.

#### Enkele cijfers dienstverleningen

**8,5**

activerend werk

"Fijn dat er geluisterd wordt naar de behoefte en hierop gepaste taken worden gegeven."

"Fijne werkomgeving met vriendelijke behulpzame collega's."

**8,4**

groepsbegeleiding

"Ik vind het hier erg prettig en ik wil hier nog wel een tijdje blijven."

"De VR-bril was leuk!"

"Ik ben bijzonder blij hier, ik zou het niet willen missen."

**8,7**

wijkactiviteiten

"Bedankt voor de leuke middagen."

"Tot nu toe vind ik heel veel leuk."

**8,0**

De Thuy

"Ik vind het hartstikke leuk en gezellig, we zijn er voor elkaar!"

"Ik voel me er thuis."

### 9.4. Klachten en complimenten

In 2024 zijn er drie complimenten geregistreerd op Yammer en 46 meldingen gemeld bij kwaliteit. Ook dit jaar lag de focus op registratie van meldingen: op deze manier wordt meer inzichtelijk wanneer er SWOA-breed aandachtspunten zijn. Voor volgend jaar is het een mooie uitdaging om te kijken hoe we juist ook de complimenten in beeld krijgen: het is mooi om hier ook bij stil te kunnen staan!

#### Voorbeelden van klachten en incidenten

- Het grootste gedeelte van de meldingen (15) betroffen een val of onwelwording op de Groepsbegeleiding
- Meldingen (3) over een niet prettige situatie aan huis
- Er kwamen acht meldingen binnen over boze mensen in onze locaties, ofwel van deelnemers, vrijwilligers of bezoekers.

#### Voorbeelden van complimenten

- Familie van een deelnemer bedankte de collega's van de groepsbegeleiding voor hun inzet rondom hun zus: ze zagen deze persoon door deelname aan de groepsbegeleiding opbloeien.
- Een WhatsAppbericht van een nieuwe vrijwilliger die blij was na zijn eerste dag bij SWOA. Hij noemde het een 'warm bad' waar hij inviel.
- Een vrijwilliger die erg blij was met de leuke en verrassende jubileumavond afgelopen september.