

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

**Jaarverslag 2017
SWOA**

Januari 2018



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Waar staat SWOA voor?	3
2.1.	Strategische koers	3
2.2.	Financieel beleid	5
3.	Governance	7
3.1.	Raad van Bestuur	7
3.2.	Raad van Toezicht	7
4.	Overlegorganen	9
4.1.	Klantenraad	9
4.2.	Adviescommissie Vrijwilligersbeleid (ACVB)	9
4.3.	Personeelsvertegenwoordiging	9
5.	Kwaliteitsbeleid	11
5.1.	Algemeen	11
5.2.	Klanttevredenheidsonderzoeken	12
5.3.	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	12
5.4.	Klachten en complimenten	12
6.	Sociaal verslag	13
7.	Dienstverlening SWOA	14
7.1.	Informatie en Advies	14
7.2.	Hulpverlening en begeleiding	15
7.3.	Fier, dagbesteding op maat	15
7.4.	PlusBus	16
7.5.	Activering en Ondersteuning	16
7.6.	Recreatie en Educatie	18
7.7.	Maaltijden aan huis	18
7.8.	Activerend Werk	18
7.9.	Projecten	18
8.	Bijlage productie realisatie 2017	22
9.	Maatjes Regio Arnhem	23
10.	Locaties SWOA 2017	26

1. Inleiding

SWOA heeft in 2017 de lijn uit 2016 doorgezet. Er is verder gewerkt aan de vernieuwing van haar dienstverlening. Het Experiment Vernieuwing Productenaanbod SWOA is hiervan een goed voorbeeld. In dit experiment staat de burger centraal en wordt op maat ondersteuning geboden. Hierbij zijn de bestaande gescheiden financieringsstromen zoveel mogelijk genegeerd.

In de praktijk vraagt dit vooral blijvende aandacht bij de invulling van arrangementen voor burgers. SWOA medewerkers blijken en blijven voortrekkers in het transitieproces. Keer op keer wordt uitleg gegeven aan betrokkenen en worden nieuwe vormen van ondersteuning besproken.

Helaas heeft de gemeente de in het periodiek overleg gemaakte afspraak over verdere bespreking binnen de gemeente, zowel ambtelijk als bestuurlijk, als in de regio geen vervolg gegeven. SWOA handhaaft haar aanbod hierin actief te participeren. Continueren van dit experiment in 2018 is onduidelijk wegens het uitblijven van de inhoudelijke inkoop/subsidie beschikking van de gemeente Arnhem aan SWOA. SWOA heeft begin 2018 gevraagd hierover overleg te kunnen voeren en afspraken te kunnen maken.

SWOA heeft in 2017 vooral ook ingezet op verdere samenwerking met de teams leefomgeving. Ideeën voor projecten, vernieuwing van voorliggende voorzieningen en versterken en verbinden van wijkinitiatieven zijn in vele gebieden aan de orde gekomen. Daadwerkelijk een project opstellen dan wel starten blijkt veel tijd te kosten. De oorzaken hiervoor zijn divers. SWOA ervaart het zoeken naar nieuwe vormen van samenwerking in de diverse gemeentelijke niveaus als pionieren en vooral heel veel overleg met diverse ambtenaren.

SWOA wil graag meer ruimte voor het opdoen van ervaring in de praktijk door bijvoorbeeld het werken met pilots. De vraag lijkt nogal eens te gaan over wie nu eigenlijk bepaalt hoe zaken uitgevoerd worden. Passend bij de regierol van de gemeente vindt SWOA dat de uitvoering bij uitvoerende partijen ligt. Dat vraagt het maken van heldere afspraken, voortgang monitoren, transparantie en loslaten. SWOA spreekt de wens uit dat in 2018, zeker na de gemeenteraadsverkiezingen in maart, de mogelijkheden hiertoe vergroot worden en er meer duidelijkheid komt in de verschillende rollen en verantwoordelijkheden van ambtenaren en betrokken uitvoerende partijen.

Bijzonder trots zijn wij op de hoge klantwaarderingen uit de extern uitgevoerde onderzoeken naar de klanttevredenheid.

De klant/deelnemer staat immers centraal in onze dienstverlening. In een tijd van vele veranderingen in de inhoud van dienstverlening voelt een goede beoordeling als waardering voor wat alle medewerkers, vrijwilligers en betaalde krachten, elke dag weer doen.

De kracht van SWOA is de grote inzet en samenwerking van al haar actieve personen! Deze kracht zal ook in 2018 zichtbaar blijven voor klanten/deelnemers, samenwerkende organisaties en andere geïnteresseerden.

Ik wens u veel leesplezier met dit verslag. Tegelijk met dit jaarverslag verschijnt ons korte jaarverslag "De gezichten achter de getallen" met vooral korte meer persoonlijke verhalen. Daarnaast staat er natuurlijk veel informatie op www.swoa.nl en onze facebook pagina [swoa.arnhem](https://www.facebook.com/swoa.arnhem).

Anita Huisman

2. Waar staat SWOA voor?

2.1. Strategische koers 2018 ev

De strategische koers is in 2017 inhoudelijk geactualiseerd. De ontwikkelopgaven zijn aangepast op basis van maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. De nieuwe governancecode Sociaal Werk, oktober 2016, moet nog worden verwerkt en daarna wordt de strategische koers begin 2018 vastgesteld.

Op basis van de deels al aangepaste koers is de strategie en kaderbrief 2018 opgesteld.

Kernboodschap

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

Visie

SWOA gelooft dat ieder mens in staat is zijn leven te leiden zoals hij dat zelf wil. Ook al ben je wat ouder. Soms kun je dit even niet meer alleen en heb je daar hulp bij nodig. SWOA stimuleert je te kijken naar je mogelijkheden en je kwaliteiten en deze ook te gebruiken. De overtuiging dat je meer in je mars hebt dan je wellicht denkt, is de motor van circa 500 vrijwilligers en meer dan 30 beroepskrachten. SWOA vernieuwt haar dienstverlening en loopt daarmee voorop in de grote veranderingen in zorg en welzijn.

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

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

Statutaire doelstelling

De stichting heeft ten doel:

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

Toekomstige positie SWOA

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

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

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

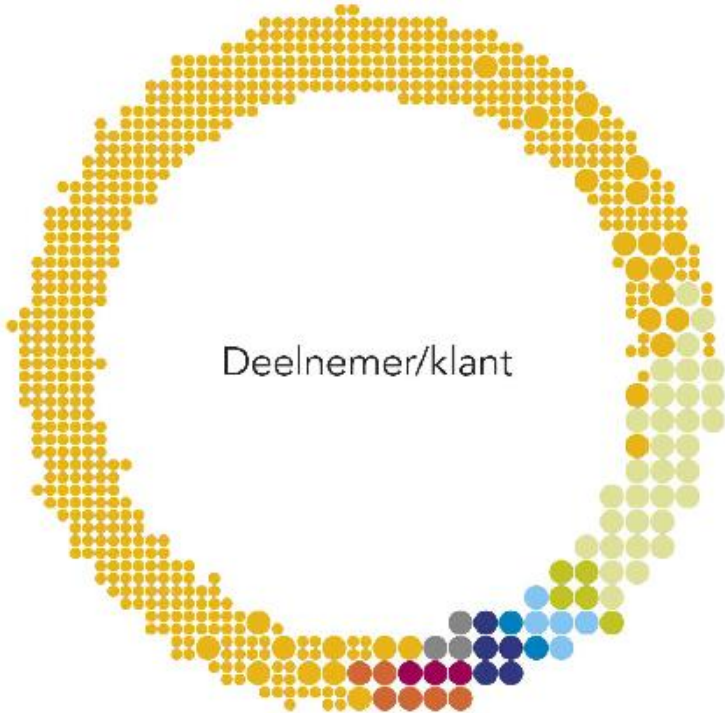
Werkgebied

Het werkgebied van SWOA is de regio Arnhem.

Organisatiestructuur

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

Het Management team bestaat uit een manager bedrijfsvoering en de directeur-bestuurder. De manager verantwoordt zich aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.



- Vrijwilligers
- Klantenraad
- Adviescommissie vrijwilligersbeleid
- PVT
- RVT
- MT
- Projecten
- Ondersteuning
- Teams Seniorenadviseurs/ Maatjes Regio Arnhem

2.2. Financieel beleid

Staat van baten en lasten

(in duizenden euro's)

	2018 B	2017 R	2017 B	2016 R
Som der baten	2.864	2.954	2.631	3.249
Lasten				
Personeelskosten inzake salarissen	1.592	1.541	1.291	1.876
Huisvestingskosten	477	392	520	461
Organisatie kosten	370	418	388	365
Overige kosten	406	309	424	360
Som der lasten	2.845	2.660	2.623	3.062
Bedrijfsresultaat	19	294	8	187
Financiële baten en lasten	-	0	-	-1
Resultaat	19	294	8	186
Toevoeging bestemmingsreserve		-133		165
Toevoeging algemene reserve	19	427	8	21

B = Begroting

R = Realisatie

Liquide middelen

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

Vrij besteed vermogen

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

Financiële ontwikkeling

De bedrijfsopbrengsten zijn in 2017 met € 295.000 afgenomen ten opzichte van 2016. Dit betreft vooral de afname van de subsidie van de gemeente Arnhem i.v.m. de overgang van 6 medewerkers naar de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem per 01-01-2017.

Deze overgang blijkt ook uit de afname van de personele kosten inzake salarissen met € 335.000.

De overige kosten namen af met € 67.000, volledig veroorzaakt door een daling van de huisvestingslasten door de besparing op het nieuwe schoonmaakcontract, een eenmalige verrekening van energiekosten over meerdere jaren en een kleine daling van de te betalen huur.

De totale kosten namen hierdoor af met € 402.000 en het bedrijfsresultaat steeg met ruim € 108.000. Hierin is echter een niet structurele bate van € 157.000 opgenomen uit het project Experiment Productvernieuwing voor de gemeente Arnhem.

Ten opzichte van de begroting 2017 zijn de bedrijfsopbrengsten toegenomen met € 323.000 en de kosten met € 37.000. Deze toename betreft met name een toename van de personele kosten met € 250.000 en een afname van de overige kosten met € 215.000. In totaal nam het bedrijfsresultaat t.o.v. de begroting toe met € 286.000.

De begroting 2018 is opgesteld op basis van de verwachtingen voor het jaar 2018. Er zijn geen grote wijzigingen t.o.v. 2017, omdat, anders dan eerder gemeld, de subsidierelatie met de gemeente Arnhem nog een jaar doorloopt.

3. Governance

3.1. Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit een directeur-bestuurder. In 2017 was dat mevrouw mr. A.W.J. Huisman. Zij is sinds 1 september 2014 commissaris bij het Centrum voor Chronisch Ziekten BV (UCCZ Dekkerswald) in Nijmegen (nevenfunctie). De directeur-bestuurder functioneert op basis van de statuten en het directiereglement. Hierin zijn zaken als verantwoording, verantwoordelijkheid en besluitvorming geregeld.

3.2. Raad van Toezicht

In 2017 is de Raad van Toezicht zes maal met de directeur-bestuurder bijeen geweest. De bijeenkomsten zijn voorbereid door de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Alle informatie is conform de afspraken tijdig en in goede orde ontvangen. De Raad van Toezicht heeft daarnaast eenmaal zonder de directeur-bestuurder vergaderd. Tenslotte heeft de Raad van Toezicht een studiebijeenkomst gehouden in bijzijn van de bestuurder.

De (interne) evaluatie 2017 van de Raad van Toezicht en de bestuurder vinden begin 2018 plaats. Buiten de vergadering om hebben de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht regelmatig gesproken over actuele zaken.

In 2017 zijn er twee nieuwe leden benoemd in de Raad van Toezicht. Vertrokken in verband met de twee termijnenafspraken zijn de voorzitter Miep van Es en het lid Petra Jansen op de Haar. In hun plaats zijn twee nieuwe leden benoemd, te weten Lidewijde Koot en Hettie Huberts. Zittend lid Barth van Eeten is benoemd tot nieuwe voorzitter.

In 2017 besproken en goedgekeurde onderwerpen:

- Concept jaarverslag 2016 en jaarrekening 2016, inclusief accountantsverklaring. De Management-letter 2016 is overgenomen (besproken in aanwezigheid van de accountant)
- Aangepaste begroting 2017
- WNT Klasse-indeling directeur-bestuurder
- Inhoudelijke en financiële half jaar rapportage 2017
- Reglement Raad van Toezicht
- Strategie en kaderbrief 2018
- Begroting 2018
- Benoeming 2 nieuwe leden en voorzitter
- Governancecode.

In 2017 besproken onderwerpen:

- Nieuwe ontwikkelingen in het experiment met de gemeente betreffende arrangementen (ontschotting in inkoop)
- Financiering 2018 door gemeente Arnhem
- Oriëntatie op samenwerking met Rijnstad
- Ervaringen met de gemeentelijke sociale wijkteams en de teams leefomgeving
- Risicomanagement en Kwaliteit
- Visie Raad van Toezicht
- Overleg delegatie Raad van Toezicht met de Personeelsvertegenwoordiging, de Klantenraad en de Adviescommissie Vrijwilligersbeleid en terugkoppeling
- Actuele onderwerpen/actuele ontwikkelingen.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

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

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

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

4. Overlegorganen

4.1 Klantenraad

Klantenparticipatie.

Van de vier nieuwe aanmeldingen van eind 2016 hebben twee aspirant-leden besloten lid te worden. Een lid heeft haar inzet voor de Klantenraad door persoonlijke omstandigheden beëindigd.

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

In 2017 besproken onderwerpen:

- Jaarrekening en jaarverslag 2016
- Halfjaarrapportage 2017
- Strategie en kaderbrief en begroting 2018
- Werkwijze PlusBus
- Locatie De Weldam
- Ontwikkelingen in de organisatie
- Klanttevredenheidsonderzoek en verbeterplan Begeleiding binnen arrangement 2016
- Klanttevredenheidsonderzoek en verbeterplan Maatjes Regio Arnhem 2017
- Werving nieuwe leden en taken Klantenraad.

Naar aanleiding van dit laatste onderwerp heeft de Klantenraad een rondrit gemaakt langs alle locaties van SWOA.

In de laatste vergadering van 2017 heeft de raad overleg gehad met een delegatie van de Raad van Toezicht. Er is gesproken over de taken van de Raad van Toezicht en het contact van de Klantenraad met de klanten van SWOA.

Aantal leden Klantenraad

Op 31 december 2017 was het ledenaantal van de raad vijf.

4.2. Adviescommissie Vrijwilligersbeleid (ACVB)

In 2017 zijn twee nieuwe leden toegetreden tot de ACVB. De ACVB bestond op 31 december 2017 uit zes leden.

In 2017 heeft de ACVB vijf maal vergaderd. Daarnaast is er vijf keer overleg geweest met de directeur-bestuurder. Dit gebeurde alle keren gezamenlijk met de personeelsvertegenwoordiging. Zoals gebruikelijk was het laatste overleg van het jaar met twee leden van de Raad van Toezicht.

De ACVB heeft zich in 2017 vooral bezig gehouden met:

- Jaarrekening en jaarverslag 2017
- Strategie, kaderbrief en begroting 2018
- Bespreking PKKK kwartaalreportages
- Werving nieuw lid om tot gewenste aantal van 7 leden te komen
- BHV en AED-op-locaties
- Attentiebeleid SWOA en uitzonderingen
- Onderlinge evaluatie en taakverdeling

4.3. Personeelsvertegenwoordiging

Op 1 januari 2017 is de OR omgezet naar een PVT.

Samenstelling PVT

Manja de Bekker (voorzitter)

Martha Toonen (lid)

Lieke Oremus (lid)

Frequentie overleg

In 2017 zijn er vijf overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder geweest, waarvan drie samen met de ACVB. De PVT heeft zeven eigen vergaderingen gehad. In december is er een overleg gevoerd met de ACVB en twee leden van de Raad van Toezicht.

Besproken onderwerpen met directeur-bestuurder

- Jaarrekening 2016 en jaarverslag 2016
- Strategische visie
- Rol PVT
- Omvang en samenstelling PVT
- Rapportage MTO 2017 (aanpak analyse, verbeteracties en communicatie)
- Jaarvergadering PVT: onderwerp rol PVT (n.a.v. uitkomst MTO)
- Inhoudelijke en financiële halfjaarrapportage 2017
- Strategie en kaderbrief 2018
- Begroting 2018
- Overzicht stakeholders 2017.

Besproken onderwerpen PVT zonder directie

- Taakverdeling PVT voorzitterschap
- Datum en voorbereiding jaarvergadering
- Rapportage MTO.

Jaarvergadering

In augustus gehouden waarbij besproken zijn

- Notulen jaarvergadering 2016
- Jaarverslag 2016
- Rol PVT.

5. Kwaliteitsbeleid

5.1. Algemeen

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

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

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

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

De procesbeschrijvingen worden iedere twee jaar geëvalueerd. In 2017 zijn drie primaire processen geëvalueerd. Bij deze drie processen is naast de evaluatie ook de risico-inventarisatie uitgevoerd. De risico-inventarisatie is ook uitgevoerd bij vijf ondersteunende processen.

De externe audit HKZ is op 19 september 2017 op basis van het nieuwe HKZ-schema (2015) uitgevoerd door het Keurmerkinstituut. Tijdens de externe audit hebben de medewerkers van het Keurmerkinstituut gesprekken gevoerd met negen medewerkers en de ACVB (adviescommissie vrijwilligersbeleid).

In de rapportage spreken de auditoren uit SWOA een flexibele organisatie te vinden en ze vinden dat SWOA een pro-actieve houding heeft ten opzichte van alle veranderingen in het sociale domein. Er zijn geen kritische feiten gebaseerd op de HKZ normen geconstateerd.

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

Het kwaliteitskeurmerk Vrijwillige Inzet: GOED GEREGLD! is in 2014 voor de derde keer aan SWOA toegekend. Dit keurmerk is vier jaar geldig. Jaarlijks wordt een zelfevaluatie uitgevoerd. Deze zelfevaluatie is uitgevoerd op 11 september 2017. Verbeterpunten zijn opgepakt en al grotendeels afgehandeld.

Het kwaliteitskeurmerk Roze loper is gericht op het verbeteren van het omgaan door zorg- en welzijnsorganisaties met de geaardheid van roze 50 plussers. SWOA is sinds 2015 in het bezit van het keurmerk. SWOA was daarmee de eerste welzijnsorganisatie van Nederland die de Roze Loper ontving. Eind juli 2017 heeft het keuringsinstituut KIWA een vervolg auditrapport uit gebracht. Daarin wordt aangegeven dat het voor SWOA vanzelfsprekend is dat alle ouderen meedoen. Ook roze ouderen. SWOA wil een brug slaan tussen roze en hetero ouderen en als voorbeeld dienen voor andere zorg- en welzijnsorganisaties. KIWA omschrijft dat SWOA rond diversiteit en seksuele diversiteit duidelijke afspraken heeft opgesteld in haar jaarplan en dat er een inspirerende samenwerking is waar te nemen tussen vrijwilligers en medewerkers. Met dit keurmerk laat SWOA aan iedereen zien dat zij als organisatie aandacht heeft voor lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender (LHBT) ouderen en dat ook deze ouderen zich thuis kunnen voelen bij SWOA.

5.2. Klanttevredenheidsonderzoeken

Medio 2017 zijn de klanttevredenheidsonderzoeken Maatjes Regio Arnhem en Maaltijden aan huis uitgevoerd. Resultaat van het onderzoek onder de klanten van Maatjes Regio (score 8.2) laat zien dat Maatjesprojecten een belangrijke preventieve functie hebben en de kracht van de deelnemers weten aan te boren. Dat ze voorkomen dat deelnemers aan de zijlijn komen te staan. De verbeterpunten zijn afgehandeld.

Het onderzoek Maaltijden aan huis laat een goede score zien van 7,7. Uit het onderzoek blijkt dat de bezorging en het wekelijks contact met de vrijwilligers (bezorgers) van SWOA heel goed is. In oktober 2017 zijn de klanttevredenheidsonderzoeken Dagbesteding en Begeleiding uitgevoerd. De medio december verschenen rapportages inclusief de conclusies en aanbevelingen worden begin 2018 besproken. Dagbesteding werd door deelnemers gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd en mantelzorgers gaven de dagbesteding gemiddeld een 8.1. Opvallend is dat klanten het werken volgens gemaakte afspraken in Mijn Plan, ons Plan herkennen en waarderen.

Begeleiding scoorde gemiddeld een 8,7 tegen 7,9 in 2012. Klanten geven aan een klankbord te hebben. Gemiddeld een ruime meerderheid vindt het weer plezieriger de deur uit te gaan. Weet beter wat ze aan andere organisaties kunnen hebben. Ze hebben ontdekt meer te kunnen dan gedacht en kunnen problemen weer beter de baas.

5.3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Vrijwilligers

Alle benoemde punten uit het Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (2015) zijn uitgevoerd. Toepassing in de praktijk wordt gevolgd en zo nodig bijgestuurd. Er zijn geen te ondernemen acties meer. Vooral op het gebied van vergroten betrokkenheid is in 2017 ingezet door meer informatie- en scholingsactiviteiten voor vrijwilligers. Deze zijn in dit jaarverslag terug te vinden bij de inhoudelijke producten.

Medewerkers in dienst

In overleg met de Personeelsvertegenwoordiging (PVT) is een extern uitgevoerd onderzoek naar tevredenheid van medewerkers gedaan. Naast een vergelijking met het vorige onderzoek is een benchmark gemaakt.

De resultaten van het onderzoek zijn opvallend positieve scores. De respons van 86,7% is veel hoger dan de vorige respons van 76,4% en veel hoger dan de benchmark 64,3%.

Op alle inhoudelijke onderdelen scoort SWOA hoger dan bij het vorige MTO en ook hoger dan de benchmark. Een resultaat om met elkaar trots op te zijn en tegelijk is er de uitdaging om de goede punten ook vast te houden! Met de PVT is een actieplan besproken en daarna zijn de rapportage en actieplan ook met alle medewerkers besproken. Het uitvoeren van het actieplan wordt gemonitord door MT en PVT.

5.4. Klachten en complimenten

Klachten, Calamiteiten en Incidenten

Er zijn vijf klachtmeldingen gedaan. Ingebracht door klanten en (vrijwillige) medewerkers. Er is geen trend waar te nemen en de meldingen zijn divers van aard. Alle meldingen zijn behandeld en alle personen hebben een inhoudelijk antwoord ontvangen. In 2017 zijn 8 incidenten gemeld. In alle situaties is adequaat gehandeld.

Enkele voorbeelden: van klachten: *Klant*: Storend gedrag tijdens een activiteit, *Mantelzorger*: Wachtijd voordat een maatje is gevonden

Enkele voorbeelden van incidenten: Inbraak, valincidenten en het onwel worden van een deelnemer

Complimenten

SWOA registreert ook de ontvangen complimenten. Complimenten hebben een stimulerende werking en SWOA wil ook leren van complimenten. Op het interne communicatie netwerk Yammer werden 38 complimenten geregistreerd. Veel complimenten hebben betrekking op de houding en vaardigheden van vrijwilligers en beroepskrachten van SWOA.

Enkele voorbeelden: *Klant*: naar aanleiding van Roze dansactiviteit, *Mantelzorger*: Persoonlijke benadering door maaltijdbezorger.

6. Sociaal verslag

Vrijwillige medewerkers

In 2017 zijn 604 vrijwilligers actief geweest binnen SWOA, onder hen 84 allochtone vrijwilligers. De registratie van de vrijwilligers is in 2017 verder verbeterd. Op 31 december 2017 had SWOA 474 vrijwillige medewerkers, onder hen 39 vrijwilligers die op meerdere plekken in de organisatie actief zijn en 70 allochtonen.

Daarmee is het aantal vrijwilligers lager dan eind 2016 toen er 526 vrijwilligers geregistreerd waren.

Er kwamen 118 nieuwe vrijwilligers bij in 2017. Tegelijkertijd ziet SWOA, net als in 2016, meer vrijwilligers die tijdelijk en/of projectmatig actief willen zijn. Ook zien we een toename van vrijwilligers die werkloos zijn en hun tijd bij SWOA gebruiken als re-integratie naar de arbeidsmarkt. Al deze ontwikkelingen maken dat het soms lastig is om de juiste vrijwilligers te vinden en vragen op maat gemaakte afspraken met die vrijwilligers.

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers is bijna 62 jaar. Zij zijn gemiddeld 4 jaar actief bij SWOA. Van de vrijwilligers is 63% vrouw en 37 % man. Dit is vrijwel gelijk aan 2016.

Medewerkers in dienst

SWOA had op 31 december 2017 31 medewerkers in dienst, 4 mannen (12,9 %) en 27 vrouwen (87,1 %). In FTE vertaald een bezetting van 25 FTE. Een daling van 4,8 FTE ten opzichte van 2016. Het gemiddeld aantal FTE in 2017 bedroeg 24,3 ten opzichte van 30,6 in 2016. De daling is veroorzaakt door de overgang per 1 januari 2017 van 6 medewerkers naar Stichting Sociale Wijkteams Arnhem. De meeste medewerkers zijn ouder dan 50 jaar. De gemiddelde leeftijd is met 50 jaar vrijwel hetzelfde als in 2016.

Qua aantal dienstjaren vallen twee categorieën op. Deze zijn: tussen nul en vier jaar in dienst: 14 personen (45,16%) en langer dan 25 Jaar: 5 personen (16,13 %)

In 2017 werkten 4 allochtone beroepskrachten bij SWOA. Dit is ongeveer 12,9 % van het totale aantal beroepskrachten en daarmee gedaald ten opzichte van 2016.

Instroom/uitstroom

Er zijn acht vacatures vervuld in 2017. Veertien personen stroomden uit.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedraagt 7,7 %. Het ziekteverzuim is met 0,9 % gestegen ten opzichte van 2016 en 2,4 % hoger dan het gemiddelde in de branche WMD in 2016 (5,3%). Dit wordt bijna geheel veroorzaakt door het langdurig verzuim van 2 zieken. Dit langdurige verzuim is niet te beïnvloeden verzuim en niet werk gerelateerd.

Vertrouwenspersoon

In 2017 is de externe vertrouwenspersoon één keer benaderd. Het inhoudelijke onderwerp lag echter niet op haar terrein en er is dus geen inhoudelijk vervolg geweest. Daarmee is net als in voorgaande jaren geen inhoudelijk beroep op de vertrouwenspersoon gedaan. SWOA heeft de vertrouwenspersoon gevraagd of als gevolg van alle publiciteit rondom #metoo er bij haar en/of collega's meer signalen zijn binnen gekomen. Zij heeft hierop geantwoord dat zij en haar collega's niet zien dat #metoo invloed heeft gehad op aantal of inhoud van signalen of meldingen. Zij heeft aangegeven dat de door haar in 2016 benoemde trend dat omgangsvormen meer aandacht hebben binnen organisaties en grensoverschrijdend gedrag ook eerder intern besproken worden, is doorgezet in 2017.

Stage

In 2017 vonden 29 mensen een stageplek bij SWOA. Dit waren 12 MBO stagiaires, 16 HBO stagiaires en 1 stagiaire van een universiteit. Naast de MBO en HBO stages worden ook op diverse locaties stageplaatsen aangeboden voor maatschappelijke en taal stages. Hiervoor wordt met diverse scholen in Arnhem samengewerkt.

7. Dienstverlening SWOA

De gemeente erkent in de subsidiebeschikking 2017 dat SWOA de ambitie heeft om bij voortduring in te spelen op de veranderende maatschappelijke context en op de nieuwe gemeentelijke beleids- en organisatiekaders en werkwijzen. SWOA laat dit goed zien in de praktijk, in haar subsidieaanvraag en in de gesprekken met de gemeentelijke partner/ opdrachtgever. SWOA is en blijft flexibel en innoveert. De gemeente wil hiervoor de ruimte bieden om in te kunnen blijven spelen op de veranderende wensen en behoeften vanuit de wijken en de sociale wijkteams.

Dit heeft voor 2017 geresulteerd in de voortzetting van het Experiment Vernieuwing Productaanbod. SWOA is ook in 2017 doorgegaan met het ontwikkelen en inzetten van op maat gesneden ondersteuning in de vorm van arrangementen van diverse product(soort)en. In periodiek overleg met de gemeente is zowel de voortgang in het experiment inhoudelijk besproken als de algemene ontwikkeling in de productie en inhoudelijke producten. In het per kwartaal gevoerde overleg over het experiment was ook een teamleider van de sociale wijkteams betrokken.

Deze transparante manier van werken heeft geleid tot het flexibel in kunnen spelen op de gang van zaken. SWOA is ook in 2017 doorgegaan met de ontwikkeling van deze werkwijze. Deze heeft geresulteerd in een toename van het aantal arrangementen. Kwetsbare klanten van SWOA maken hierdoor meer gebruik van voorliggende voorzieningen. Maatwerk en flexibiliteit maken meer mogelijk dan van tevoren gedacht.

De naar de gemeente gedecentraliseerde zorgproducten zijn via een verlenging van de aanbesteding uit 2015 ingekocht. SWOA heeft in 2017, net als in 2016, weer ondervonden dat de gemeentelijke sociale wijkteams minder toewijzingen geven en ook minder uren of dagdelen. De problematiek van klanten neemt toe in zwaarte en is vaker meervoudig.

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

De jaarverantwoording 2017 is vergelijkbaar met de verantwoording over 2016. In de inhoudelijke verantwoording zijn de beschikking van de gemeente Arnhem en de aanbesteedde WMO (zorg) producten integraal opgenomen. Het cijfermatige deel van de verantwoording is opgenomen in één tabel die aan het eind van dit hoofdstuk is geplaatst.

7.1. Informatie en advies

Het verstrekken van informatie, verhelderen van een vraagstelling.

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

Voor de allochtone burgers doen een groot beroep op informatie en onze spreekuren. SWOA voert deze spreekuren en informatiebijeenkomsten uit conform de afspraken met de gemeente over de dienstverlening aan allochtonen. Het kost meer tijd en langere adem om hen naar een grotere zelfredzaamheid te ontwikkelen. Bij deze ouderen is het de vraag hoe realistisch de beoogde participatie en zelfredzaamheid zijn. Met de betrokken moskeeën is hierover ook in 2017 een aantal keren overleg gevoerd. Zij herkennen dit signaal en denken ook na over de beste aanpak.

De informatiebijeenkomsten zijn vaak samen met andere organisaties als thuiszorg, MVT, zorgorganisaties en politie georganiseerd. Belangrijkste thema's waren net als in 2016: Veiligheid, financiën, psychische en lichamelijke gezondheid, huiselijk geweld en seksuele diversiteit.

Ouderenmishandeling – Huiselijk geweld

In 2017 hebben medewerkers hiermee te maken gekregen in hun werk. De aard varieert van financiële uitbuiting van ouderen tot meldingen van vermoedens van ouderenmishandeling. Dit onderwerp is ook aan bod gekomen in de intervisie SWOA heeft al jaren een meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

7.2. Hulpverlening en begeleiding

Begeleiding

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

De inzet wordt meestal geleverd in opdracht en afstemming met het gemeentelijke sociale wijkteam en indien van toepassing in samenwerking met andere zorg- en dienstverlenende organisaties. In 2017 zijn er 70 klanten begeleid. In 2016 waren dat 105 personen. De afname is te verklaren doordat sociale wijkteams minder toewijzingen afgeven, maar ook door het vernieuwen van onze werkwijze door het experiment vernieuwing productaanbod. We zijn hierdoor nu vaker in staat om flexibele begeleidingstrajecten af te ronden door het inzetten van een arrangement en hierdoor stromen inwoners minder vaak door naar een begeleidingstraject.

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

Flexibele begeleiding

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

In 2017 hebben er 272 klanten flexibele begeleiding gekregen, waarvan 35% van migrantenachtergrond. In 2016 waren dat er 196, waarvan 53% met een migrantenachtergrond. Het gemiddeld aantal contacten per hulpvraag bedroeg in 2017 4,9 (2016 4,1). Dankzij het experiment vernieuwing productaanbod is de bekendheid van flexibele begeleiding en de mogelijkheden ervan toegenomen. Het is daardoor in 2017 vaker ingezet door wijkcoaches.

7.3. Fier, dagbesteding op maat

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

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

SWOA heeft dit jaar geïnvesteerd in de doorontwikkeling van Fier. Beroepskrachten en vrijwilligers van de dagbesteding hebben een uitgebreide scholing gevolgd over het inzetten van talenten van deelnemers in de dagbesteding en de nieuwste inzichten over dementie en psychiatrische ziekte beelden. Ook op de speerpunten kunst en cultuur en gezondheid en bewegen zijn medewerkers begeleid en geschoold. Daarnaast is er maandelijks intervisie georganiseerd voor de beroepskrachten. Dit heeft geresulteerd in meer maatwerk in de activiteitenprogramma's voor de deelnemers.

De dagbesteding maakt ook onderdeel uit van het Experiment Vernieuwing Productaanbod. Er zijn voor de deelnemers van de dagbesteding ook arrangementen samengesteld. Door deze integrale

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

SWOA ondersteunt diverse ontmoetingsgroepen voor allochtone ouderen. SWOA blijft deze groepen actief ondersteunen.

De financiering van de dagbesteding is divers. In Arnhem vanuit aanbesteding WMO, inkoop subsidie, in onderaanneming en persoonsgebonden budget. SWOA heeft, net als in 2016, voor een aantal mensen buiten Arnhem dagbesteding geleverd, zowel via aanbesteding als PGB.

Het totaal aantal klanten in de dagbesteding was in 2017 147. In 2016 waren er eveneens 147 klanten bij de verschillende vormen van dagbesteding.

7.4. Vervoer dagbesteding

Het vervoer in 2017 is tot 01-08-2017 georganiseerd met vrijwillige chauffeurs van SWOA. Vanaf 1-8-2017 was de intentie dat het vervoer volledig overgenomen zou worden door AVAN met daarnaast incidenteel nog rolstoel vervoer via een taxibedrijf. Na veel overleg met de betrokken ambtenaren is afgesproken dat SWOA in ieder geval tot 2018 een aantal deelnemers zou blijven vervoeren. Deze deelnemers hebben extra begeleiding nodig bij het vervoer, te weten van kamer tot kamer. Ook voor nieuwe deelnemers is het vervoer bij aanvang zo geregeld vanwege de bestaande wachttijd bij AVAN om met vervoer te starten. Dit betreft per ultimo 2017 18 personen. verandering.

7.4. PlusBus

Het aantal ritten van de PlusBus in 2017 bedroeg 161. Dit aantal is lager dan in 2016 (224). In 2017 is ook kritischer gekeken naar het laten vervallen van ritten bij weinig deelname. Een tweede bus is vrijwel niet meer ingezet. Bij populaire uitjes wordt nu een extra rit gepland op een andere dag.

In 2017 is het beleid om goed te kijken naar de af te leggen afstanden voortgezet. Lange ritten zijn niet meer ingepland. Ook wordt bij het plannen van de uitjes rekening gehouden met de SWOA speerpunten.

Op 31 december 2017 stonden er 508 klanten ingeschreven. Daarmee is het aantal klanten in 2017 met 15 toegenomen. De deelnemers gaan gemiddeld 4,6 mee met de bus en zijn gemiddeld 4,5 jaar klant. De gemiddelde bezetting van de bus is 4,7 personen per rit. Deze gegevens zijn vrijwel gelijk aan 2016.

In 2017 heeft er een enquête plaats gevonden onder de deelnemers. De resultaten hiervan worden in het eerste kwartaal 2018 verwerkt. De belangrijkste reden dat de ouderen meegaan met de PlusBus is eenzaamheid, zelf geen vervoer hebben, ontmoeten en gezelligheid met andere mensen

7.5 Activering en ondersteuning

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

Activering binnen SWOA vindt plaats op verschillende manieren:

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

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

SWOA werkt samen met de partners in de wijk.

In 2017 was er weer sprake van een grote diversiteit. Qua aandachtsgebied is een verdeling te maken in:

Activering door participatie in kunst en cultuur: varieert van zelf actief bezig zijn met kunstzinnige activiteiten, muziek maken, samen creëren tot met elkaar een voorstelling bezoeken of exposities bezoeken. In 2017 is de samenwerking met Artez gecontinueerd. Dit heeft geresulteerd in verschillende dansactiviteiten op verschillende locaties. KOM 55+ is ingezet op de SWOA locaties. Verder zijn er door Museum Arnhem vrijwilligers getraind en daarna zijn de vrijwilligers aan de slag gegaan met Visual Thinking Strategies: begeleid kunstkijken. Het wordt allemaal vervolgd in 2018.

Gezondheidsbevordering: meer inzet op beweging in allerlei vormen variërend van wandelen tot dans en van fitness apparatuur tot het brein activeren. In 2017 zijn er in samenwerking met het Sportbedrijf Arnhem vrijwilligers geschoold om bewegingslessen te verzorgen. Deze bewegingslessen zijn nu een vast onderdeel van onder andere de dagbesteding en enkele ontmoetingsgroepen. Daarnaast heeft SWOA in samenwerking met Stepping Stones twee wandelgroepen geïnitieerd en zijn er duofietsen beschikbaar op De Weldam, De Gaanderij en De Petersborg.

Samen eten: Eten verbindt en is een eerste levensbehoefte. De activiteiten variëren hier van samen koken en eten tot eten in combinatie met een thema waarover informatie wordt gegeven of met elkaar gesproken. Naast verschillende eetactiviteiten op eigen locaties heeft SWOA ook in samenwerking met Resto van Harte en Mindmix Regenboog kookworkshops bij andere organisaties verzorgd.

Voor allochtone burgers gelden dezelfde aandachtsgebieden. Voor hen is vooral ook ingezet op ontmoetingsgroepen. Hier blijft de behoefte bestaan aan meer ondersteuning en is er grotere inzet van beroepskrachten nodig. SWOA heeft hierover afspraken gemaakt met de gemeente.

Het bereik van SWOA strekt zich uit over bijna alle wijken waarbij uiteraard de nadruk ligt op de wijken waarin de meeste ouderen zelfstandig wonen. SWOA heeft in 2017 geparticipeerd in allerlei overleggen op wijkniveau met de teams leefomgeving en/of samenwerkingspartners. Een voorbeeld van gezamenlijke ontwikkeling van nieuwe dienstverlening is het optuigen van de pilot in Elden met betrekking tot dagbesteding en participatie. Dit doen we in samenwerking met het sociale wijkteam, team leefomgeving, Stepping Stones en de Dorpsraad. Daar waar bewoners initiatieven ontwikkelen of willen continueren draagt SWOA haar expertise en/of rol over.

In 2017 ruim 6.000 met 12.493 uur inzet van met name vrijwilligers en vaak gekoppeld aan een maaltijd (2016 3.600 uur met 11.340 uur inzet vrijwilligers). De stijging is te verklaren door toename in het aanbod, maar ook door verbeterde registratie. Er zijn in 2017 ook weer meer deelnemers aan activiteiten: ruim 21.000 (2016 20.000) waaronder ruim 10.000 allochtone deelnemers SWOA houdt geen registratie op naam bij per activiteit en kan daardoor niet zeggen hoeveel verschillende personen aan de activiteiten deelnemen.

Levensboek

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

In 2017 is er aan totaal 35 levensboeken gewerkt. Daarvan zijn 15 levensboeken gereed gekomen en op dit moment wordt nog aan 16 boeken gewerkt. Vier koppels van verteller-schrijver zijn voortijdig gestopt. Redenen waren gezondheidsproblemen, overlijden verteller en heftigheid van het verhaal. Begin 2017 ontving Levensboeken een bijdrage uit het Dr. C. Vaillantfonds van de Landelijke Vereniging van Crematoria.

Op 31-12-2017 telt het Levensboek 26 vrijwilligers: 20 schrijvers (waaronder 2 meeschrijvende coördinatoren), 5 vormgevers en 1 corrector.

7.6. Recreatie en educatie

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

De totale inzet van vrijwilligers is bijna 30.000 (2016 34.000) uur bij 3.750 (2016 4.830) activiteiten, bezocht door ruim 28.000 bezoekers/deelnemers (2016 46.000). In deze getallen zien we de tijdelijke sluiting van de Petersburg terug.

Er is een relatie met activering en ondersteuning zoals beschreven onder 7.5.

7.7 Maaltijden aan huis

In 2017 is de totale maaltijdverkoop licht gestegen. Vooral het gebruik door mensen met een GelrePas is toegenomen. Zowel de korting (€ 2,50) als de criteria om in aanmerking te komen voor de GelrePas (120% t.o.v. bijstandsniveau) zijn in 2017 niet gewijzigd.

Eind 2017 maakten 267 mensen (waarvan 100 met GelrePas) gebruik van de Maaltijdservice. Eind 2016 waren dit 262 mensen (waarvan 87 met GelrePas). Er zijn 55 klanten met een GelrePas begonnen met het afnemen van maaltijden. In 2016 begonnen er 34 personen.

SWOA ziet dat mensen later in hun leven en korter gebruik maken van deze dienstverlening. Klanten die starten met de maaltijden krijgen een uitgebreide intake door een beroepskracht van SWOA. Hierdoor wordt de klant goed voorbereid en geïnformeerd. Als blijkt dat tijdens de intake extra ondersteuning nodig is wordt de vrijwilliger begeleider maaltijden ingezet. Deze inzet ondersteunt ook de bezorgers van de maaltijden bij het efficiënt rijden van de bezorgritten.

Met leverancier FoodConnect heeft SWOA overleg gevoerd om de verkoop van de maaltijden te stimuleren. In 2017 heeft een uitgebreide reclamecampagne plaats gevonden in de vorm van een mooi filmpje dat gemaakt is met bezorgers en een klant. Er is een advertentie geplaatst in de PlusBus krant. Ook is er een interview met een klant geplaatst in de Arnhemse Koerier. Wervingsacties worden in 2018 doorgezet.

7.8 Activerend Werk

SWOA heeft meegedaan aan de aanbesteding voor Activerend Werk en is hiervoor toegelaten. Activerend Werk is een integrale benadering van arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk, en het arbeidsfit maken van mensen die daar een langdurig traject voor nodig hebben. Activerend Werk is gericht op ontwikkeling, het opdoen van werknemers- en vakvaardigheden in een passende werkomgeving. In 2017 is er een start gemaakt met het inrichten van Activerend Werk bij SWOA. Er heeft in 2017 1 deelnemer een traject Activerend Werk bij SWOA gehad.

7.9 Projecten

Opdracht voortzetting Experiment vernieuwing productaanbod SWOA

Gemeente Arnhem en SWOA hebben voor 2017 afgesproken het experiment om ervaring op te doen met een 'ontschotting' in de dienstverlening/het aanbod van SWOA voort te zetten. Het experiment omvat:

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

Per kwartaal is dit experiment verantwoord aan en besproken met de gemeente. In 2017 heeft SWOA verder gewerkt aan het doorontwikkelen van de werkwijze en het onder de aandacht brengen van het Experiment bij de wijkcoaches en andere samenwerkingspartners. We hebben doorlopend onze kennis en ervaringen gedeeld over het Experiment. Ter ondersteuning hiervan is er ook voor 2017 het boekje 'SWOA Aanbod 2017 Eenvoudig overzien en combineren' ontwikkeld. SWOA heeft onder

andere het Experiment en de werkwijze gepresenteerd aan verschillende wijkteams en aan de wijkverpleegkundigen van Thuiszorg Groot Gelre en de STMG/STMR.

Uit de kwartaalrapportages van het Experiment is gebleken dat er een stijgende lijn zit in het aantal arrangementen. In 2016 werden er al arrangementen ingezet bij inwoners met een reguliere toewijzing of zonder toewijzing (flexibele begeleiding). Deze ontwikkeling heeft zich doorgezet in 2017: Bij meer inwoners met een flexibel begeleidingstraject is een arrangement van voorliggende voorzieningen ingezet. Dit heeft er toe geleid dat er minder inwoners door zijn gestroomd naar een begeleidingstraject. Dit is een positieve ontwikkeling en laat hiermee zien dat vroegtijdige, kortdurende specialistische ondersteuning naar voorliggende voorzieningen duurdere maatwerkvoorzieningen kan voorkomen of uitstellen. Tegelijkertijd zien we dat de groep inwoners met een toewijzing voor begeleiding (binnen arrangement) steeds kwetsbaarder wordt en het steeds moeilijker wordt om bij deze mensen een arrangement in te zetten. Vanwege allerlei beperkingen is de stap te groot om gebruik te kunnen maken van voorliggende voorzieningen en sluiten deze niet meer aan bij de ondersteuningsbehoefte van deze groep inwoners.

In het periodieke overleg tussen SWOA en gemeente is ook diverse keren besproken hoe dit experiment door de gemeente intern, op bestuurlijk niveau en zo mogelijk in de regio breder onder de aandacht zou kunnen komen. Dit als voorbeeld van innovatief werken. Helaas is hier door de gemeente geen concreet vervolg aan gegeven. De gescheiden inkoop via aanbesteding en subsidie blijkt nog steeds afzonderlijk van elkaar beoordeeld te worden door verschillende teams/afdelingen. SWOA is en blijft bereid hierin een voortrekkersrol te vervullen.

Het werken volgens de Fier methode bij dagbesteding is ook meegenomen in dit project. Ook bij steeds meer deelnemers van de dagbesteding is er sprake van een arrangement. Dit betekent dat deelnemers dankzij professionele ondersteuning steeds vaker aansluiting kunnen vinden bij activiteiten in hun eigen wijk, of mee kunnen doen aan activiteiten die écht aansluiten op de interesses van de deelnemer. Voor een aantal deelnemers is het effect van deze nieuwe manier van werken zo groot, dat zij nu in staat zijn om zelfstandig of met ondersteuning van elkaar deel te nemen aan reguliere activiteiten.

Thuisadministratie

Het project Thuisadministratie wordt uitgevoerd in samenwerking met Humanitas. Delta Lloyd Foundation en de Dullertsstichting subsidiëren de dienstverlening. Delta Lloyd geeft daarnaast medewerkers de mogelijkheid om als vrijwilliger (Fred) in het project deel te nemen. Zeven Freds zijn in 2017 bij SWOA aan de slag gegaan. Naast de 26 vrijwilligers en drie stagiaires van SWOA zelf.

Voor de vrijwilligers is in 2017 tien keer een scholing/intervisie bijeenkomst georganiseerd. Behandelde onderwerpen zijn onder andere toeslagen (door een gastspreker van de Belastingdienst), verantwoordelijkheden en grenzen van vrijwilligers, inzet van het eigen netwerk van klanten en het bijhouden van klantdossiers.

In 2017 zijn in totaal 198 klanten bezocht in Arnhem. Dat zijn er minder dan in 2016 (224). 58 daarvan zijn inmiddels gestopt. Er staan ultimo 2017 10 mensen op de wachtlijst. Deze mensen worden in januari 2018 gekoppeld aan een vrijwilliger

SWOA ziet een complexere, meervoudige problematiek bij veel klanten. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat het voor 60% van onze klanten niet mogelijk is om na afloop van de projectperiode van maximaal twee jaar zelfstandig de administratie te blijven/gaan doen. Naast het meer gedifferentieerd aanbieden van de trajecten Thuisadministratie (voor wat betreft de contacturen met de klant, de begeleiding van de vrijwilligers en het overleg met de betrokken wijkcoach) is het ook nodig om voor dit tweede punt oplossingen te zoeken. Eind 2017 zijn daartoe de eerste stappen gezet met een vervolg in 2018.

In Wageningen zijn eind 2017 24 klanten gekoppeld aan een vrijwilliger (2016 26). Totaal zijn er 38 mensen geholpen (2016 35). Veertien personen zijn gestopt in 2017. De aanmeldingen komen vanuit verschillende geledingen, b.v. Startpunt gemeente Wageningen, Solidez, Humanitas, RIBW Vrijwilligers: Er zijn zes vrijwilligers en één Fred actief in Wageningen. Vier vrijwilligers zijn woonachtig in Arnhem. Er is geen wachtlijst.

Vanaf 2018 is het inkoopproces in Wageningen aangepast. Er is een nieuw samenwerkingsverband 'Welsaam Wageningen', dat bestaat uit lokale organisaties. Gezien de focus op lokale ontwikkelingen heeft SWOA moeten besluiten de inzet van Thuisadministratie in Wageningen over te dragen aan dit samenwerkingsverband. Voor een goede overdracht van klanten en vrijwilligers wordt gezorgd.

Financieel Café

In samenwerking met Humanitas en met medewerking van EcoVrede, Diaconie Arnhem en Delta Lloyd Foundation heeft SWOA in 2015 subsidie ontvangen uit het Arnhemse Innovatiefonds en het Armoedepact voor het project Arnhemse Financiële Cafés.

In 2017 liep dit project af. De eindverantwoording is ingestuurd aan de gemeente Arnhem en goedgekeurd. Met het Armoedepact van de gemeente vindt overleg plaats over de toegezegde bijdrage voor de jaren 2016-2018. De activiteiten zijn in 2017 voortgezet. Tegelijkertijd wordt nagedacht over en onderzoek gedaan naar de verdere ontwikkeling van dit product. Dit leidt in de eerste helft van 2018 tot aanpassingen in de dienstverlening.

In 2017 zijn de vier Financiële Cafés voortgezet: wekelijks in Het Bruishuis, MFC Klarendal en MFC Presikhaven en het mobiele café in samenwerking met andere organisaties zoals De Wasplaats en De Beijer, verschillende buurtoverleggen, de Voedselbank, Resto van Harte, Diaconie en Caritas.

In totaal zijn er in 2017 158 (2016 153) vragen gesteld aan de vrijwilligers van de Financiële Cafés. Bij de Financiële Cafés zijn twee vrijwillige coördinatoren, twee HBO-stagiaires en 7 vrijwilligers betrokken. Er zijn regelmatig intervisie/scholing bijeenkomsten georganiseerd.

AutoMaatje

Het AutoMaatje is een maatschappelijk initiatief van de ANWB. De ANWB werkt samen met welzijnsorganisaties om dit vervoersproject in gemeenten uit te rollen. SWOA heeft de ambitie om dit in Arnhem te ontwikkelen en is door de ANWB toegelaten om dit te gaan doen. Het is een toegankelijke, voorliggende voorziening voor inwoners met een mobiliteitsbeperking. Met AutoMaatje vervoeren vrijwilligers hun minder mobiele plaatsgenoten tegen een geringe onkostenvergoeding in hun eigen auto. Het stimuleert vrijwillige hulp aan elkaar op wijkniveau. SWOA heeft hierover in het eerste kwartaal 2017 zowel ambtelijk als bestuurlijk met de gemeente overlegd en op verzoek een separate subsidieaanvraag ingediend. Helaas hebben vele overleggen met diverse teams leefomgeving en andere ambtenaren noch herhaalde herinneringen geleid tot besluitvorming door de gemeente in 2017. Daarom heeft SWOA dit project ook opgenomen in haar subsidieaanvraag 2018. Eind januari 2018 heeft SWOA per mail bericht ontvangen dat het project kan starten.

WeHelpen.nl

SWOA, MVT, Rijnstad, Rijnstate, DrieGasthuizenGroep, SIZA, Wondzorg Arnhem e.o., Driestroom, en Pleyade zetten zich in voor de implementatie van WeHelpen.nl in Arnhem. De financiering van de projectleider/aanjager vanuit het innovatiefonds 2015 is per november gestopt. De stuwgroep is in gesprek met de gemeente over de financiering van een community-bouwer.

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

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

Vrijwilligers in de hulpverlening

Dit project is in maart 2016 goedgekeurd door het innovatiefonds van de gemeente Arnhem en loopt twee jaar. Het project gaat uit van de inzet van vrijwilligers bij mensen met (meerdere) eenvoudige vragen die anders met grote regelmaat ondersteuning zoeken bij en krijgen van betaalde hulpverleners. Vrijwilligers zijn geworven en geschoold. Daarna zijn vrijwilligers ingezet in

samenspraak met betreffende burger en seniorenadviseur / wijkteamcoach. Afspraken hierover zijn onderdeel van en vastgelegd in het begeleidingsplan (Mijn Plan, Ons Plan).

De inzet was in aanvang gekoppeld aan individuele begeleidingstrajecten, zowel qua inhoud als duur van de inzet. In 2017 zijn de kaders voor inzet van vrijwilligers aangepast. Nu is ook koppeling aan bijv. dagbesteding mogelijk. Dit in relatie tot het hierboven opgenomen project Experiment Product vernieuwing. In totaal zijn er in 2017 30 aanvragen gedaan voor inzet van een vrijwilliger. Daadwerkelijk zijn 26 koppelingen gestart, 2 trajecten uit 2016 liepen nog door Conform de beschikking van het innovatiefonds zal voor 1 april 2018 de eindrapportage ingediend worden bij het fonds.

Tafelkleedservice

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

Er is gestart in de wijk Elderveld. Vrijwilligers zijn geworven en geschoold. Daarna zijn matches gemaakt met mensen die zich hadden aangemeld. Matches blijken moeilijk te realiseren en ook de continuïteit ervan staat onder druk. Oorzaken variëren van te lichte vrijwilligers voor de aard dienstverlening, praktische redenen als rond etenstijd niet beschikbaar zijn voor vrijwilligerswerk en ziekte en opname inwoners. Het sociale wijkteam Noord-Oost was ook enthousiast over dit project en in de aanvraag bij het innovatiefonds was een uitrol over meerdere wijken opgenomen. Veelvuldig overleg in de wijk Geitenkamp heeft in 2017 geen concrete vervolgstappen opgeleverd. Begin 2018 wordt duidelijk of dit project alsnog gestart wordt in de wijk Geitenkamp. Voor 1 april 2018 wordt de eindevaluatie ingediend bij het innovatiefonds.

Samen tegen eenzaamheid

Samen tegen eenzaamheid is een project in Vredenburg en Malburgen opdracht van de Gemeente Arnhem en onder leiding van Deloitte. SWOA heeft geparticipeerd in beide projectgroepen. In deze projecten zijn diverse interventies gericht op verminderen eenzaamheid besproken en ingezet. In dit project kwam onder andere AutoMaatje als gewenste interventie prominent naar voren. Fase 1 is in 2017 afgerond. De evaluatie van Fase 1 staat begin 2018 gepland. Een mogelijk vervolg is gekoppeld aan de evaluatie.

Versterking mantelzorg en respijtzorg

Versterking mantelzorg en respijtzorg was een project van de Gemeente Arnhem onder leiding van Mezzo. In dit project is er een behoeftepeiling gedaan onder de Arnhemse Mantelzorgers en daar zijn voorstellen voor interventies uit voortgekomen. Verder is er een bewustwordingscampagne gelanceerd voor mantelzorgers. SWOA heeft geparticipeerd in de projectgroep. Het project heeft door het opstappen van de ChristenUnie uit het College van B&W geen vervolg gekregen.

Samenwerking met RIBW

SWOA heeft in 2017 haar expertise op het gebied van vrijwilligersbeleid ingezet voor het te ontwikkelen Vrijwilligersbeleid bij RIBWavv. In 2018 participeert SWOA bij het opzetten van het implementatieplan en mogelijk daar uit voortkomende acties.

8. Bijlage tabel productierealisatie 2017

PRODUCTIEREALISATIE 2017	Aantal	Rekenbasis
Informatie en Advies	696	1,2,5
Begeleiding	2.295	2
Flexibele begeleiding	1.558	2
Dagbesteding	12.222	3
Vervoer	3.007	4
PlusBus	2.676	1
Activering en ondersteuning	35.296	1,2,5
Recreatie en educatie	29.712	1
Innovatie/Samenwerking	1.385	2
Buddyzorg	74	6
Vriendendienst	83	6
Mantelzorgondersteuning	27	6
Maaltijden met subsidie	29.244	7
Maaltijden zonder subsidie	43.899	7

Rekenbasis:

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

9. Maatjes Regio Arnhem

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

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

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

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

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

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

In 2017 zijn 4 basistrainingen georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers. Daarnaast is een training Netwerkcoaching en zijn drie themabijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers van Maatjes Regio Arnhem. Vrijwilligers werden geïnformeerd over het thema Rouw en Verlies, Stichting Versterk 't Netwerk informeerde de vrijwilligers over het thema Autisme en Maatjes Regio Arnhem organiseerde samen met de HAN een workshop over Zingeving.

Maatjes contact lange duur. Begin 2017 is het samenwerkingsproject Maatjes Plus met het Rode Kruis geëvalueerd. Het project heeft onvoldoende resultaat gebracht en is gestopt. Het is het Rode Kruis niet gelukt, ondanks de vele inspanningen van Rode Kruis en SWOA om voldoende vrijwilligers te vinden en binden. De 2 lopende trajecten zijn overgenomen door Maatjes Regio Arnhem

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

Buddyzorg en Vriendendienst werken ook buiten de gemeente Arnhem.

Buddyzorg Midden Gelderland

Buddyzorg biedt sociale, emotionele en praktische steun aan mensen met (chronische en/ of levensbedreigende) ernstige ziekte door trajectbegeleiding met inzet van vrijwilligers. Het beoogd resultaat is dat de ondersteuning zodanig is dat de klant geen gebruik hoeft te maken van duurere voorzieningen op terrein van welzijn en zorg, dan wel dat het gebruik hiervan zo lang mogelijk kan worden uitgesteld. Buddyzorg is veelal aanvullend op mantelzorg.

Voor de gemeente Arnhem zijn 54 koppelingen verzorgd.

In de regiogemeentes zijn 20 koppelingen verzorgd. Vrijwel geheel volgens de inkoop door de gemeentes. Gedetailleerde verantwoording gebeurt per gemeente.

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

Vriendendienst Op Stap

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

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

Voor de gemeente Arnhem zijn 55 koppelingen gemaakt. In de regio zijn 28 koppelingen gemaakt. In de regio wordt de verantwoording per gemeente gedaan.

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

RIBW

Het project Van Beschermd Wonen tot Buurtbewoner is een samenwerking tussen RIBW en SWOA. Het project is onderdeel van het Regionaal innovatiebudget 2015.

Het project richt zich op cliënten met een ZZP 3 in Westervoort en Duiven die de komende jaren dienen uit te stromen vanuit de Beschermd Woonvormen van de RIBW richting zelfstandigheid. De verantwoording van het project is gedaan bij het Regionaal innovatiefonds.

Eind 2017 hebben SWOA en RIBW afspraken gemaakt over de inzet van Maatjes Regio Arnhem ten behoeve van ambulante wonende cliënten van RIBW. De inzet gericht op empowerment door vrijwilligers van Maatjes Regio Arnhem sluit goed aan bij de gewenste herstelgerichte activiteiten ten behoeve van cliënten van RIBW.

Project Groepsmaatjes Rheden/Rozendaal

Het project is gefinancierd vanuit het innovatiefonds Sociaal Domein 2015 en uitgevoerd in de gemeenten Rheden en Rozendaal. In februari 2017 is de verantwoording van dit project gedaan bij de gemeente Rheden. De start van dit project was zeer bemoedigend maar al in 2016 was de voortgang erg moeilijk door voornamelijk het stoppen van VIVA in Rheden. Alle opgebouwde relaties en samenwerking vielen daarmee weg. Met de afronding van het project zijn de nog lopende activiteiten ondergebracht bij lokale organisaties zoals Sportbedrijf Rheden, Woonzorgnet en Inloophuis te Dieren.

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgondersteuning biedt steun aan iedereen die dagelijks zorgt voor een partner, familielid, vriend of buur, die vergeetachtig, verward, of langdurig ziek is. De vrijwilliger houdt de klant gezelschap, waardoor de mantelzorger de handen vrij heeft.

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

In 2017 is de zwaarte van de aanvragen fors toegenomen. Aanvragen betreffen bijvoorbeeld zowel de mantelzorger als de deelnemer en de gevraagde ondersteuning is complexer.

Mantelzorgondersteuning was een lichtere vorm van maatjescontact. Nu is het gevraagde vergelijkbaar met Buddyzorg en Vriendendienst op stap. Het traject wordt intensiever en vraagt van de vrijwilligers ook andere vaardigheden. In 2017 is de mantelzorgondersteuning hier verder op doorontwikkeld. De basistraining is aangepast en de intervisiegroepen van de verschillende maatjesprojecten zijn opnieuw samengesteld waardoor vrijwilligers ook leren van andere en bijvoorbeeld meer ervaren vrijwilligers.

In 2017 zijn 27 koppelingen gemaakt

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

Netwerkcoaching

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

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

Netwerkcoaching wordt breed ingezet. De methodiek werkt ook bij bijvoorbeeld het project vrijwilliger in de hulpverlening of binnen een arrangement. Daarmee heeft netwerkcoaching zich doorontwikkeld van specifiek onderdeel bij maatjes naar SWOA breed.

Activerend Bezoek

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

De vrijwilligers van Activerend Bezoek bieden emotionele steun en praktische adviezen. De insteek is vooral activering van klanten. Daar worden ook concrete activiteiten met de klanten voor ingezet als boodschappen doen, bezoek aan arts en samen wandelen. In 2017 is verbinding gelegd met het project vrijwilligers in de hulpverlening. Zo mogelijk wordt ook wehelen.nl ingezet.

De productie is verwerkt onder 7.5 activering en ondersteuning. Meer informatie is te vinden op: www.maatjesregioarnhem.nl/activerend-bezoek.

10. Locaties SWOA 2017

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

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

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

Waalstaete
Waalstraat 34
6832 BR Arnhem
tel: 026-7517322

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

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

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

Postadres
Postbus 2210
6802 CE Arnhem