



**Jaardocument 2010**  
**Stichting Welzijn Ouderen Arnhem**

**Maart 2011**



## Inhoudsopgave

1.	Uitgangspunten van de verslaglegging	2
1.1	Inleiding	2
2.	Profiel van de organisatie	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van het concern	4
2.2.1	Besturingsstructuur	5
2.2.2	Toelatingen in het kader van AWBZ	6
2.3	Kerngegevens	6
2.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	6
2.3.2	Personeel en opbrengsten	6
2.3.3	Werkgebied	6
2.3.4	Belanghebbenden	6
3.	Governance	7
3.1	Bestuur en Toezicht	7
3.1.1	Raad van Bestuur	7
3.1.2	Raad van Toezicht	7
3.2	Bedrijfsvoering	8
3.2.1	Planning en Control cyclus	8
3.2.2	Administratieve organisatie en interne controle (AOIC)	8
3.2.3	Registratie	8
3.3	Klantenraad	8
4.	Beleid, inspanningen en prestaties	10
4.1	Meerjarenbeleid	10
4.2	Algemeen beleid	10
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid	12
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van klanten	12
4.4.1	Klachten	13
4.4.2	Toegankelijkheid	13
4.5	Vrijwilligersbeleid	13
4.6	Sociaal verslag	14
4.7	Dienstverlening SWOA	16
4.7.1	Hulpverlening en begeleiding	16
4.7.2	Individuele begeleiding	16
4.7.3	Sociale dagopvang	17
4.7.4	Ontmoetingscentrum voor dementerenden en hun mantelzorgers	18
4.7.5	Begeleiding en flexibele begeleiding	18
4.7.6	Diensten bij Wonen Met Zorg	19
4.8	Informatie en advies	19
4.8.1	Frontoffice contacten	19
4.8.2	Informatie	20
4.9	Informeel zorg	20
4.9.1	Buddyzorg Midden Gelderland	21
4.9.2	Bezoek- en Opvang Service en Jong Dementerenden	22
4.9.3	STERN en Activerend huisbezoek	23
4.10	Dienstverlening ter ondersteuning van behoud zelfstandigheid	23
4.10.1	Maaltijden aan huis en open eettafel	24
4.10.2	Persoonsalarmering	25
4.10.3	BoodschappenPlusBus	25
4.10.4	Hulp bij thuisadministratie	26
4.10.5	Teruggave Bijzondere Uitgaven	26
4.11	Activiteiten op locaties	28
4.11.1	Locatiegebruik	28
4.11.2	Recreatie en Educatie	29
4.11.3	Activering en Ondersteuning	29
4.12	Samenwerking extern	30
4.13	Projecten	31
5	Ondernemingsraad	34
6	Financieel beleid	35
7	Locaties	36

## 1. Uitgangspunten van de verslaglegging

Voor u ligt het vierde jaardocument van de Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA). Vanuit de eis vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport dat de verslaglegging moet worden aangeleverd via het format maatschappelijk verslag is opnieuw gekozen voor een geïntegreerde rapportage die zowel aan het ministerie als aan de gemeente Arnhem kan worden aangeboden. Samen met de jaarrekening, de aan VWS aan te leveren digitale bijlagen en de rapportage over de kwaliteitsonderzoeken op Zichtbare Zorg vormt het de complete verantwoording, waarmee we voldoen aan alle wettelijke vereisten, terwijl we tegelijkertijd een helder beeld schetsen wat SWOA in 2010 heeft gedaan en tot welke resultaten dat heeft geleid.

Het maatschappelijk verslag kent de volgende indeling: na de inleiding volgt hoofdstuk 2 met een beschrijving van het profiel van de organisatie. Het functioneren van bestuur en toezicht komt aan de orde in hoofdstuk 3: Governance. In hoofdstuk 4 vindt u onze rapportage over het beleid, de dienstverlening en de prestaties, gekoppeld aan de resultaatafspraken, zoals gemaakt met gemeente Arnhem en het Zorgkantoor. De ondernemingsraad (OR) doet haar verslag in hoofdstuk 5 en in hoofdstuk 6 tenslotte wordt via de baten en lasten een financieel overzicht geboden.

### 1.1 Inleiding

SWOA heeft in 2010 haar meerjaren beleidsplan 'Meedoen in de wijk en de maatschappij' geëvalueerd. Uit deze evaluevaluatie bleek dat we de resultaten die we in de periode 2007-2011 wilden behalen grotendeels ook hebben behaald. Vooral op de benoemde strategische doelstellingen: Professionele vrijwilligers in een professionele organisatie, Vraaggerichte dienstverlening en Wijkgericht werken is getoetst. Conclusie was dat SWOA volop in ontwikkeling is geweest met een omslag in werken en denken. De politieke keuzes rondom AWBZ, WMO en bezuinigingen hebben behoorlijke invloed gehad op de mogelijkheid resultaten te behalen. Als voorbeeld: de masterplannen wonen, welzijn en zorg in Arnhem gingen uit van ketensamenwerking tussen zorgorganisaties en welzijn. Door de gewijzigde opvattingen over het maken van onderlinge afspraken en marktwerking zijn deze organisaties meer als concurrenten tegenover elkaar komen te staan en is samenwerking veel moeilijker. Ook het bouwen van kleinschalige woonvoorzieningen in wijken is ernstig vertraagd door de economische crisis en heroriëntatie van partijen (zorg en woningcorporaties).

In de Strategische koers 2011-2015 heeft SWOA de toekomstige koers vastgelegd. De visie, missie en doelstellingen worden in hoofdstuk 2 van dit jaardocument verder toegelicht. In de cyclus van bedrijfsvoering werken we vanaf 2011 volgens de PKKK systematiek (Productie, Kosten, Kwaliteit van dienstverlening, Kwaliteit van arbeid). Dat betekent dat op basis van de strategische koers de directeur jaarlijks een strategiebrieft opstelt, de manager en leidinggevenden een jaarplan opstellen voor hun onderdelen en deze plannen na besluitvorming worden opgenomen in de begroting voor het komende jaar. Daarmee ontstaat een integrale jaarcyclus gebaseerd op de strategische koers waarin via periodieke rapportages ook tijdig kan worden bijgestuurd.

SWOA heeft voor het eerst een tevredenheidsonderzoek onder relaties laten uitvoeren. Spectrum voerde dit uit. Belangrijke uitkomsten zijn:

- SWOA sluit voor een ruime meerderheid goed aan bij de verwachtingen van de relaties
- SWOA staat goed aangeschreven als samenwerkingspartner
- SWOA wordt door gemiddeld alle opdrachtgevers bij andere organisaties aanbevolen als opdrachtnemer of samenwerkingspartner
- SWOA stimuleert mensen actief aan de samenleving deel te nemen, hun netwerk in stand te houden/vergroten en haar inzet is gericht op het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren van ouderen met behoud van eigen regie.
- over het algemeen hebben de relaties een goed en compleet beeld over SWOA en haar dienstverlening. Hierop zijn enkele uitzonderingen: 34 % weet dat SWOA AWBZ dienstverlening uitvoert (functie begeleiding individueel en groep (dagopvang)). Dat SWOA zich inzet voor ontwikkeling van nieuwe activiteiten is ook maar bij iets minder dan de helft bekend
- als belangrijkste aspecten van het contact en de communicatie zijn genoemd:
  - nakomen van afspraken
  - deskundigheid
  - betrokkenheid bij de organisatie van de relatie
- Deze aspecten zijn allemaal positief beoordeeld
- SWOA wordt door de woningcorporaties en de zelforganisaties lager gewaardeerd. Dit valt ook op bij partners die al langer dan tien jaar een relatie hebben met SWOA

Daarmee levert dit onderzoek waardevolle informatie voor SWOA en leidt het ook tot het opstellen van een actieplan.

Ons vrijwilligersbeleid is in 2010 opnieuw extern onderzocht en de kwaliteitsonderscheiding Goed geregeld is voor de tweede keer toegekend. SWOA ziet vrijwillige inzet als een van haar kerntaken en wil het beleid voor vrijwilligers goed geregeld hebben en houden. De onderscheiding bevestigt dat wij dit voor elkaar hebben. Ook de algemene kwaliteit HKZ is in 2010 extern getoetst. SWOA heeft goed gescoord, zodat het HKZ certificaat ook opnieuw is verleend.

De gemeente heeft eind van het jaar besloten dat SWOA in 2011 een bezuiniging krijgt opgelegd op samenwerking en het niet ontwikkelen van een geplande locatie in de wijk Schuytgraaf. In de eerste helft van 2011 zal de gemeenteraad beslissen hoe de gemeentelijke bezuiniging van 25 miljoen euro wordt gerealiseerd vanaf 2012. SWOA zal bij nieuwe bezuinigingen dienstverlening moeten afstoten. De gemeente zal hierin keuzes moeten maken waarvan de maatschappelijke gevolgen in kaart kunnen worden gebracht nadat duidelijk is hoe de keuzes uitvallen. Met de voorgenomen maatregelen van het kabinet tot verdere versoering van de AWBZ, het invoeren van allerlei eigen bijdragen en de stijging van diverse kosten worden ouderen, zeker de kwetsbaren, nogal geraakt. SWOA zal zich inzetten om juist voor hen de dienstverlening zoveel mogelijk te kunnen blijven leveren.

## 2. Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens:

De doelgroep van de SWOA is historisch gezien ouderen 55+. In haar ruim 40 jaar bestaan is SWOA steeds meer gaan kijken naar de persoonlijke situatie waarin mensen zich bevinden en de vragen die zij hierdoor hebben. SWOA zet in op de levensloopbenadering en heeft haar activiteiten hierbij verder versterkt, o.a. door gerichte training en opleiding van medewerkers. De levensloopbenadering gaat uit van een grotere variëteit in het zelf sturen op eigen kracht. Ondersteuning hierin wordt afgestemd op iedere individuele situatie en is daarmee maatwerk.

Binnen de groep inwoners op wie SWOA zich richt heeft zij specifieke aandacht voor de burgers die als kwetsbaar worden omschreven. Kwetsbare burgers vinden wij vooral in de risicogroepen zoals die door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn onderscheiden:

- ouderen met een laag inkomen
- ouderen met een lage opleiding
- alleenstaande ouderen (75+)
- ouderen op hoge leeftijd (80+)
- dementerende ouderen en hun omgeving
- allochtone ouderen
- oudere mantelzorgers
- chronisch zieken en gehandicapten
- ouderen met chronisch psychiatrische problemen
- burgers die hulp nodig hebben bij aanvragen van bijvoorbeeld een Arnhem Card of een CIZ-indicatie

De inwoners van Arnhem die tot deze risicogroepen behoren hebben concrete hulp, advies, veiligheid en contact maar ook aandacht nodig. Omvang en intensiteit van de vraag verschilt per klant en per moment. SWOA biedt maatwerk op de vragen vanuit de eigen deskundigheid. De uitvoering wordt gedaan in samenwerking met andere organisaties en met de grote steun van de 520 onmisbare vrijwilligers van SWOA.

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>SWOA</b>
<b>Rechtsvorm</b>	<b>Stichting</b>
<b>Adres</b>	<b>Velperweg 168</b>
<b>Postcode</b>	<b>6824 MD</b>
<b>Plaats</b>	<b>Arnhem</b>
<b>Telefoonnummer</b>	<b>026-327 22 66</b>
<b>CTG/ZAio-nummer</b>	<b>650 2063</b>
<b>Nummer Kamer van Koophandel</b>	<b>41046562</b>
<b>Emailadres</b>	<a href="mailto:info@swoa.nl">info@swoa.nl</a>
<b>Internetpagina</b>	<a href="http://www.swoa.nl">www.swoa.nl</a>

### 2.2 Structuur van het concern

SWOA werd op 17 december 1969 opgericht. De missie van de SWOA luidt:

*“SWOA richt zich op het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren van de Arnhemse ouderen. SWOA levert diensten en ontplooit activiteiten die erop gericht zijn mensen de regie over hun eigen leven te laten behouden of (weer) in eigen handen te krijgen. SWOA stimuleert mensen om actief aan de samenleving deel te nemen”.*

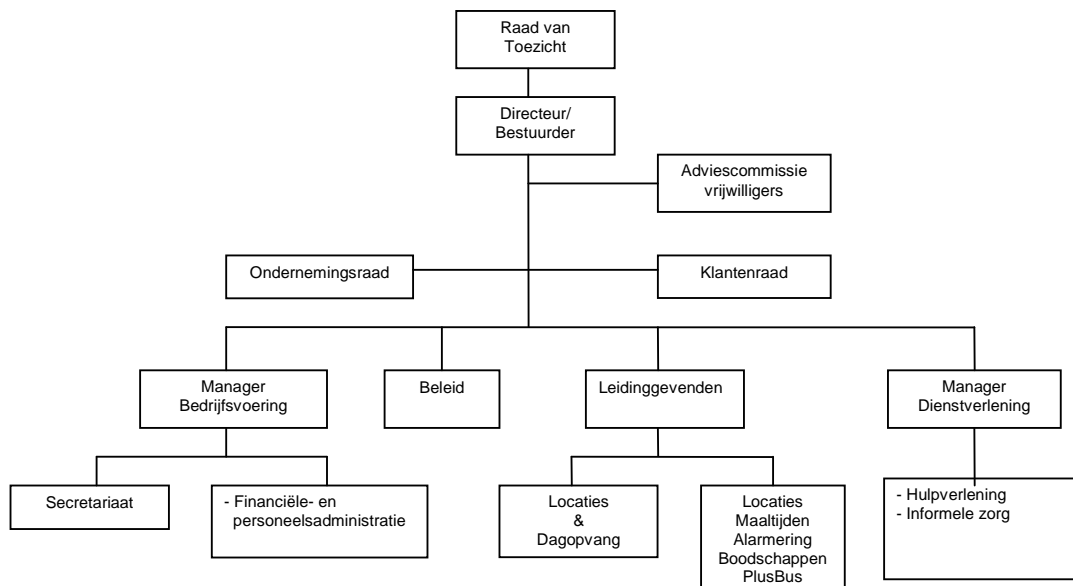
De ‘regie over je eigen leven’ voeren wil zeggen dat je zeggenschap hebt over de manier waarop je het eigen leven inricht. Het gaat daarbij over een bepaalde mate van zelfsturing en keuzevrijheid. Zelf beslissen over de manier waarop je wilt leven. Dit impliceert stuurkracht met zowel cognitieve vaardigheden als de stuurvaardigheden, zoals levenswijsheid en omgaan met emoties en complexe situaties.

De vragen en behoeften van ouderen zelf vormen uitgangspunt voor de inzet van medewerkers van SWOA. SWOA biedt ondersteuning en aanvullende competentie(s) aan ouderen.

SWOA bevordert en realiseert een gedifferentieerd aanbod van begeleiding, ondersteuning, informele zorg en ontmoeting voor een groeiende en steeds meer gedifferentieerde groep klanten. Daarbij werkt SWOA intensief samen met mensen en instellingen op het gebied van zorg, welzijn, financiën, cliëntondersteuning, woningbouwcorporaties, overheden en maatschappelijke (zelf)organisaties.

## 2.2.1 Bestuursstructuur

De structuur van SWOA is een stichtingsvorm met een Raad van Toezicht als toezichthoudend orgaan en een directeur/bestuurder als bestuursorgaan. Het leidend principe in de organisatie van SWOA is het primaire proces, waar de wensen van klanten in overleg zoveel mogelijk worden gerealiseerd. De overige onderdelen van de organisatie zijn voorwaardenscheppend en ondergeschikt aan het primaire proces. Dit komt tot uiting in onderstaande schematische weergave van de organisatiestructuur.



Vrijwilligers en stagiaires werken verspreid door de hele organisatie

SWOA is onderverdeeld in dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening organiseert activiteiten op gebied van ontmoeting en ontplooiing, ondersteuning, informele zorg en hulpverlening en begeleiding. Daarmee vormt dienstverlening het huis van het primaire proces. Dienstverlening staat onder leiding van een manager en twee leidinggevenden en verantwoordt zich rechtstreeks aan de directeur/bestuurder.

Bedrijfsvoering is het fundament onder het huis van dienstverlening en bestaat uit de onderdelen financiële en personeelsadministratie en het secretariaat. Bedrijfsvoering biedt ondersteuning aan alle medewerkers in het primaire proces, leidinggevenden, directeur/bestuurder en Raad van Toezicht. De manager verantwoordt haar werkzaamheden rechtstreeks aan de directeur/bestuurder.

Project- en beleidsadvisering tenslotte levert advisering en ondersteuning aan alle afdelingen en wordt rechtstreeks aangestuurd door de directeur/bestuurder.

Binnen SWOA functioneren een klantenraad conform de Wet Medezeggenschap Cliënten en een ondernemingsraad conform de Wet op de Ondernemingsraden. Daarnaast is er een Adviescommissie Vrijwilligersbeleid. De maatschappelijke taak van SWOA wordt uitgevoerd in samenspraak met onze (potentiële) klanten. Deze relatie in het primaire proces vormt het maatschappelijke bestaansrecht van SWOA.

## Toelatingen in het kader van AWBZ

De toelating in het kader van de AWBZ omvat sinds 1 januari 2001 de functies:

- huishoudelijke verzorging
- persoonlijke verzorging
- verpleging
- ondersteunende begeleiding

en sinds 12 februari 2006

- activerende begeleiding

## 2.3 Kerngegevens

### 2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

SWOA heeft drie kerntaken geformuleerd:

#### Maatschappelijke activering

Maatschappelijke activering is enerzijds van belang voor de samenleving, die de inzet van dit 'human capital' nodig heeft. Anderzijds is het voor de ouderen zelf van belang met het oog op zingeving. Zolang zij een rol te vervullen hebben (zinvolheid) en worden aangesproken op hun mogelijkheden om een maatschappelijke taak uit te voeren (optimale belasting), wordt aan twee voorwaarden voor welzijn voldaan.

#### Sociale preventie

Preventie is gericht op het voorkomen van problemen door versterking van de competentie om de regie over het eigen leven te blijven voeren. Preventie kan bijvoorbeeld bestaan uit hulp bij de verwerking van verlieservaringen, uit het opbouwen van een sociaal netwerk, uit het aanbieden van zingevende activiteiten en het aanleren van vaardigheden die verlies van autonomie en zelfredzaamheid voorkomen. Hiermee wordt aan drie belangrijke voorwaarden voor welzijn voldaan: beheersbaarheid, sociale steun en zinvolheid.

#### Persoonsgerichte begeleiding en dienstverlening

Signalen met betrekking tot problemen en vragen op lichamelijk, psychisch en sociaal terrein worden omgezet in concrete hulp. Deze hulp is gericht op het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren en op het herstel of handhaven van een zo hoog mogelijk competentieniveau. Daarnaast is ons dienstenaanbod afgestemd op de andere welzijnsaspecten zoals voorspelbaarheid, sociale steun en zinvolheid.

### 2.3.2 Personeel en opbrengsten

Aantal personeelsleden in dienst op 31 december	<b>61</b>
Aantal FTE personeelsleden in dienst op 31 december	<b>42,34</b>
Totale bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	<b>4.396.588</b>
Waarvan wettelijk budget aanvaardbare kosten	0
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	4.396.588

### 2.3.3 Werkgebied

Het werkgebied van SWOA is Arnhem. Voor Buddyzorg geldt dat het werkgebied de regio Midden Gelderland betreft.

### 2.3.4 Belanghebbenden

In de keten van samenwerking is SWOA als welzijnsorganisatie een voorliggende voorziening. Vanuit die positie werkt SWOA samen met een aantal zorgaanbieders, gemeente Arnhem, de woningcorporaties, STMG en andere thuiszorgorganisaties. Daarnaast wordt ook samengewerkt met o.a. Pro Persona, Meldpunt Vrijwillige Thuishulp, Rijnstad, Siza, Alzheimerstichting, Mee Gelderse Poort, Vrijwillige Inzet Arnhem, RIBW Arnhem en Veluwevallei en diverse zelforganisaties.

Voor de financiering zijn de gemeente Arnhem en het zorgkantoor (Menzis) de belangrijkste partijen.

### 3. Governance

#### 3.1 Bestuur en Toezicht

##### 3.1.1 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit een directeur/bestuurder. In 2010 was dat mevrouw mr. A.W.J. Huisman. Zij heeft geen relevante nevenfuncties. De directeur/bestuurder functioneert op basis van de statuten en het directiereglement. Hierin zijn zaken als verantwoording, verantwoordelijkheid en besluitvorming geregeld. Naast de vaste punten van de jaarcyclus als jaarplan, begroting en jaarrekening heeft de directeur/bestuurder zich in 2010 vooral bezig gehouden met de inkoop (meerjaren) afspraken met de gemeente, de invoering van het werken met de PKKK jaarplannen, het nieuwe strategische beleid, (projectmatige) samenwerking met andere organisaties en de naderende bezuinigingen.

##### 3.1.2 Raad van Toezicht

In 2010 is de Raad van Toezicht vijf maal met de directeur/bestuurder bijeen geweest. De bijeenkomsten zijn voorbereid door de directeur/bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Alle informatie is conform de afspraken tijdig en in goede orde ontvangen. De jaarlijkse (interne) evaluatie van de Raad van Toezicht vindt begin 2011 plaats.

##### In 2010 besproken en goedgekeurde onderwerpen:

- jaardocument 2009 en jaarrekening 2009, inclusief accountantsverklaring (besproken in aanwezigheid van de accountant)
- evaluatie meerjarenbeleidsplan 2007 - 2011
- tussenevaluatie en Eindevaluatie jaarplan 2010
- halfjaarcijfers 2010
- begrotingen 2010 en 2011
- benoeming van twee nieuwe leden: de heren F.R. Donders en K. Visser
- beoordeling functioneren Raad van Bestuur, incl. 360' feedback
- samenwerking Buddyzorg – Vriendendienst Op-Stap
- reglement Raad van Toezicht (aangepast aan de actuele governance code)
- strategische koers 2011 - 2015

##### In 2010 besproken onderwerpen:

- positie SWOA in relatie tot de bezuinigingsplannen van de gemeente Arnhem
- werving en selectie van twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht
- functioneringsgesprek directeur-bestuurder
- overleg delegatie Raad van Toezicht met Ondernemingsraad, de Klantenraad en de Adviescommissie Vrijwilligersbeleid
- Governance Code Welzijnssector
- Planning & Controlcyclus met PKKK
- belanghebbendenbeleid
- inhoudelijke toelichting begroting 2011

##### Samenstelling van de Raad van Toezicht:

Naam	Achtergrond	Functie in RvT	Laatste benoemingsdatum	Periode
De heer J. R. Suurmond	woningcorporaties	Voorzitter	Juli 2009 (aftredend december 2011)	2
Mevrouw E. M. Flaton	extramuraal zorg	Lid	December 2007 (aftredend december 2010)	2
De heer H. H. de Vries	bedrijfsleven en industrie	Lid	Maart 2008 (aftredend december 2010)	2
Mevrouw J.M. Engels	lokale politiek	Lid	Mei 2009	1
De heer C.F. de Ronde	lokale politiek	Lid	Mei 2009	1
De heer K. Visser	rechterlijke macht	Lid	Juni 2010	1
De heer F. R. Donders	projectontwikkeling	Lid	Juni 2010	1

Voor de leden van de raad van toezicht is een algemene profielschets opgesteld en een specifieke voor de voorzitter. 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, worden voor drie jaar benoemd, zijn één keer herbenoembaar en ontvangen géén honorarium. Tot het vertrek van mevrouw E.M. Flaton en de heer H.H. de Vries is het aantal leden van de Raad van Toezicht (tijdelijk) uitgebreid naar zeven.

## **3.2 Bedrijfsvoering**

### **3.2.1 Planning en Control cyclus**

Met de planning en controlcyclus wordt gewerkt aan het “in control” zijn van de organisatie. Daarbij worden de volgende fasen onderscheiden:

- de Raad van Bestuur schrijft de kaderbrief voor het komend jaar
- leidinggevend en managers schrijven vervolgens het jaarplan voor hun onderdeel van aansturing, op basis van te leveren productie, de kosten, de kwaliteit van dienstverlening en de kwaliteit van arbeid
- de jaarplannen vormen de onderlegger voor de begroting voor het komende jaar
- de productie uit de jaarplannen wordt vertaald in een offerte aan het Zorgkantoor. De resulterende productieafspraken kan aanleiding zijn de begroting aan te passen
- bij de gemeente wordt een offerte aangeboden voor alle niet AWBZ gefinancierde dienstverlening
- de contracten en de productie en prestatieafspraken vormen de basis voor de rapportages vanuit de ondersteunende diensten
- het jaardocument (inclusief jaarrekening) vormt de finale afronding van de Planning & Control cyclus

Sinds 2010 werkt SWOA met jaarplannen op basis van het PKKK model. Het gehanteerde model kent 4 compacte hoofdstukken: productie, kosten, kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid. Doordat kosten een van de hoofdstukken is, wordt met het maken van het jaarplan direct een afdelingsbegroting gegenereerd. De indeling is gebaseerd op de principes van integraal management en op de resultaatgebieden van het INK model.

In het PKKK model maakt de jaarplanning een integraal onderdeel uit van de begrotingscyclus. Jaarplannen leveren direct concrete en daardoor betrouwbare input voor de begroting. Bij het opstellen van de jaarplannen ligt de nadruk op concreetheid, eenvoud en praktische hanteerbaarheid. De jaarplancyclus wordt ook gebruikt om de ontwikkelingen die zich gedurende een jaar voordoen te kanaliseren.

### **3.2.2 Administratieve organisatie en interne controle (AOIC)**

SWOA heeft een kaderregeling administratieve organisatie en interne controle. Deze regeling voorziet in het beheersen van de administratieve processen in een kalenderjaar waardoor een volledige, tijdige en juiste registratie van de productie wordt gewaarborgd.

Alle gegevens worden in een managementrapportage verwerkt.

De primaire dienstverlening is beschreven in processen die jaarlijks worden getoetst vanuit de eisen die de HKZ stelt.

### **3.2.3 Registratie**

In 2010 heeft SWOA het registratiesysteem verder uitgebouwd en aangepast aan de eisen vanuit de diverse financiers. Na invoering van RegiTijd en RegiMadi zijn de modules RegiAct en RegiMatch geïntroduceerd. Medewerkers hebben via maatwerk scholing en training gekregen om te kunnen werken met deze modules.

## **3.3 Klantenraad**

De klantenraad is zeven keer bijeen geweest voor een overleg. Twee bijeenkomsten betroffen een overleg met de directeur/bestuurder.

De onderwerpen die met de directeur/bestuurder zijn besproken zijn:

- jaardocument 2009
- jaarplan 2010 en tussenevaluatie jaarplan 2010
- evaluatie jaarplan 2009
- financieel verslag 2009
- halfjaarcijfers 2010
- begroting 2011
- regeling ernstige incidenten
- Verklaring omtrent gedrag (VOG ) en het advies van klantenraad hierover

- tijdige informatie aan klantenraad over nieuwe diensten of ontwikkelingen bij SWOA, maar ook wegvallen van vormen van dienstverlening en andere veranderingen binnen SWOA waarbij de klant direct consequenties ervaart
- experiment pinbetalingen en muntensysteem

In de Klantenraad is ook gesproken over de gehouden klanttevredenheidonderzoeken bij klanten met een AWBZ indicatie en de verbeterplannen die naar aanleiding van deze onderzoeken zijn ontwikkeld.

Op aangeven van één van haar leden is gesproken met de manager dienstverlening over de zorgen van de Klantenraad over de terugloop van deelnemers en activiteiten voor allochtone vrouwen in locatie Waalstaete. De Klantenraad heeft besloten om de resultaten van de voorgenomen verbeteringen begin 2011 te beoordelen en dit onderwerp opnieuw te bespreken met de leidinggevende en/of directie.

De Klantenraad heeft op voordracht van één van haar leden een portefeuilleverdeling ingevoerd. Op deze wijze komen alle onderdelen van SWOA goed in beeld. Daarnaast biedt het de mogelijkheid aan klanten en medewerkers van SWOA gericht in contact te treden met een lid van de Klantenraad. Dit is uitgebreid in de organisatie gecommuniceerd via de daartoe bestaande middelen.

De Klantenraad heeft tenslotte in een van haar overleggen gesproken met vertegenwoordigers van de Raad van Toezicht en in een ander overleg met een vertegenwoordiger van de Ondernemingsraad.

#### **Aantal leden klantenraad**

Op 31 december 2010 was het ledenaantal van de raad zes.

#### **In- en uitstroom leden klantenraad en wervingsinspanningen**

De klantenraad heeft te kampen gehad met veel in- en uitstroom. Het is moeilijk om mensen te interesseren voor de klantenraad en deze mensen dan ook te binden. Spontane aanmeldingen uit de klantengroep doen zich niet voor.

Aan medewerkers van SWOA is gevraagd om kandidaten voor te dragen. De ondersteuner van de klantenraad heeft deze personen geïnformeerd over de klantenraad en het belang van een verbinding voor enkele jaren. Deze wijze van werven en uitleg lijkt te werken, waardoor de klantenraad nu kan groeien tot een constant en kwalitatief sterk orgaan binnen de SWOA. In 2010 is een nieuw lid toegetreden tot de klantenraad en hebben we afscheid moeten nemen van een lid.

## **4. Beleid, inspanningen en prestaties**

### **4.1 Meerjarenbeleid**

Het meerjarenbeleid en de beleidskeuzes van SWOA zijn er op gericht binnen de missie en visie de kerntaken te realiseren. Dit door maximale inzet van medewerkers voor de belangen van de individuele klant. Daarbij hebben wij te maken met diverse ontwikkelingen binnen de maatschappij in het algemeen en ons werkveld in het bijzonder.

#### Kerntaken

Om dit te bereiken zijn drie kerntaken geformuleerd:

- maatschappelijke activering
- sociale preventie
- persoonsgerichte begeleiding en dienstverlening

#### Doelgroep

De doelgroep “ouderen” waarvoor SWOA zich inzet, wordt niet zozeer bepaald door leeftijd maar door een combinatie van leeftijd en persoonlijke situatie. SWOA gaat daarbij uit van de levensloopbenadering, waarin de individuele verantwoordelijkheid van iedere burger centraal staat om de eigen levensloop en de gewenste kwaliteit van leven te plannen en te sturen.

#### Visie op de toekomst

SWOA ziet de veranderende behoeften van (toekomstige) ouderen als een uitdaging en wil daar innovatief op inspelen. In de discussie over de toenemende vergrijzing krijgt steeds de grotere zelfstandigheid, zelfredzaamheid en diversiteit van de toekomstige ouderen de meeste aandacht. Het flexibel inspelen op de behoeftes van deze ouderen stelt nieuwe eisen aan de medewerkers van de SWOA. Bij de huidige ouderen zien we een toename van de kwetsbare groep (vooral in de leeftijd boven de 70 – 75 jaar) Daarnaast is er een verschuiving waar te nemen van de eenvoudige hulpvraag naar meervoudige vragen. Dit bevestigt het beeld dat mensen zo lang mogelijk hun eigen zaken regelen en het moment van hulp vragen uitstellen. Ook wordt de latere instroom in intramurale voorzieningen zichtbaar. Daarnaast zijn en blijven de ouderen van onschatbare waarde voor de samenleving door hun inzet via het doen van vrijwilligerswerk.

#### Concurrentie en samenwerking met andere partijen

Samenwerking met andere partijen om invulling te geven aan deze veranderende behoefte van ouderen is essentieel. De onderlinge verhouding tussen de deelnemende partijen (gestart op basis van samenwerking en door de gewijzigde regelgeving en financiering ook in de richting van concurrentie) maakt daadwerkelijke realisatie van de beoogde samenwerking niet eenvoudig. SWOA blijft zich voor de realisatie inzetten omdat zij de maatschappelijke trend dat mensen in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen centraal stelt. Uit alle panelgesprekken met wijkbewoners en andere contacten via de locaties van SWOA blijkt dat ouderen heel graag in hun eigen sociale omgeving willen blijven wonen. Die vraag moet leidend zijn en de samenwerkingspartners uitdagen de plannen te realiseren.

#### Inspelen op toekomstige veranderingen

Op basis van het vorenstaande heeft SWOA drie strategische doelstellingen geformuleerd:

- professionele vrijwilligers in een professionele organisatie
- vraaggerichte dienstverlening
- wijkgericht werken

#### Strategische koers 2011-2015

In 2010 is het meerjarenbeleidsplan “Meedoen in de wijk en de maatschappij” geëvalueerd. De meeste doelen zijn behaald. Voor de toekomst is de nieuwe strategische koers 2011-2015 vastgesteld.

### **4.2 Algemeen beleid**

Uitgangspunt voor SWOA is dat klanten de regie over eigen leven kunnen (blijven) voeren. Dit impliceert stuurkracht met zowel cognitieve vaardigheden als de stuurvaardigheden, zoals levenswijsheid en omgaan met emoties en complexe situaties. De sleutel tot het behouden en bevorderen van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van (potentieel) kwetsbare burgers ligt in de dynamiek van de balans op de vijf levensdomeinen en de leefomgeving. Deze levensdomeinen zijn: lichaam en geest, sociale relaties, materiële zekerheid, arbeid en presteren en waarden en inspiratie. In de levensloopbenadering, die uitgaat van individuele verantwoordelijkheid

van elke burger om de eigen levensloop en de gewenste kwaliteit van leven te plannen en sturen, vinden we de hierboven geschetste aspecten terug.

### Trends (maatschappelijke ontwikkelingen)

- het aantal ouderen neemt geleidelijk toe. Grotere diversiteit in leefstijlen gaat zich manifesteren. SWOA krijgt te maken met “nieuwe ouderen” (jonge senioren) die gericht zijn op zelfontplooiing, individualistisch zijn ingesteld, projectmatig verkiezen boven lidmaatschap en geïnstitutionaliseerde zorg en dienstverlening niet willen. Zij voelen zich niet oud: er is sprake van ontgrijsing. Deze groep is meestal niet bekend bij of met SWOA. Zij hebben ook geen directe binding met welzijn ouderen. De nieuwe oudere is niet oud, maar een actieve, vitale burger.
- de groep “oude ouderen” blijft bestaan, mensen die al in beeld zijn, of mensen die in beeld komen vanuit hun kwetsbare positie in de maatschappij. Deze mensen doen vanuit hun beperkingen in zelfregie een beroep op SWOA op terrein van ondersteuning, ontmoeting en praktische hulp. De samenleving stelt hogere eisen aan burgers en wordt complexer door nieuwe technologie. Kwetsbare burgers vallen hierdoor eerder buiten de boot.
- de WMO veroorzaakt een toenemende druk op organisaties, vrijwilligers en mantelzorgers. De tweede fase van de WMO wil de aandacht verplaatsen van zorgvoorzieningen naar daadwerkelijke participatie van ook kwetsbare burgers. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is gestart met het project De Kanteling. De Kanteling is de nadere uitwerking van het compensatiebeginsel uit de WMO. Doel van De Kanteling is om af te stappen van het automatisme waarbij burgers bepaalde individuele voorzieningen (voormalige WVG) op indicatie krijgen. Het limitatieve voorzieningenlijstje is niet meer leidend voor een oplossing. Compensatie moet gericht zijn op zelfredzaamheid en participatie. Na een goed gesprek ‘aan de keukentafel’ moet maatwerk geleverd worden. Bij maatwerk moet gedacht worden aan individuele oplossingen en voorzieningen, maar meer nog aan collectieve arrangementen waarmee kwetsbare burgers nog meer en beter (en goedkoper) geholpen worden. Gemeenten hebben een resultaatverplichting voor iedere burger zodat die kan wonen in een schoon, leefbaar en geschikt huis; kan beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften waaronder kleding; thuis kan zorgen voor de kinderen; zich kan verplaatsen in, om en nabij het huis, maar ook lokaal per vervoermiddel en contacten kan hebben met medemensen en deel kan nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten.
- Vernieuwend welzijn/ Welzijn nieuwe stijl  
De gemeente Arnhem heeft in 2008 besloten mee te doen aan het VWS project vernieuwend welzijn. Deelnemers waren de door de gemeente gefinancierde welzijnsorganisaties en Vrijwillige Inzet Arnhem, met de bedoeling de burgerparticipatie te vergroten en de (zakelijke) verhouding tussen de gemeente en de organisaties te verbeteren. Juni 2010 heeft de gemeente besloten hiermee tussentijds te stoppen omdat prioriteiten anders liggen. In het nu lopende Welzijn nieuwe stijl wordt door VWS, koepelorganisaties en maatschappelijke organisaties gewerkt aan een andere manier van invullen van welzijnstaken. Inhoudelijk sluit dit erg aan bij het project De Kanteling. De lokale samenleving is meer verbonden en de burgers doen meer mee. De opdrachtgevers/opdrachtnemersrelatie tussen gemeente en uitvoerende organisaties moet zakelijker en meer resultaatgericht worden. In oktober 2010 is door de gemeente in afstemming met SWOA en Rijnstad een projectaanvraag ingediend bij VWS gericht op ondersteuning van de drie partijen bij een zakelijkere relatie, resultaatmetingen en welke competenties ambtenaren en medewerkers hiervoor nader moeten ontwikkelen. De aanvraag is gehonoreerd en de projectperiode loopt vanaf november 2010- 2013.
- bezuinigingen op de WMO, de AWBZ en andere gebieden worden door alle overheden vastgesteld en voorbereid. Het regeer- en gedoogakkoord benoemen verdere overheveling van taken vanuit AWBZ naar WMO zonder dat aandacht wordt besteed aan het belang van preventie in de zin van eigen kracht versterken; daarmee is dit vooral een bezuinigingsmaatregel. De provincie Gelderland heeft in de zomer 2010 een omvangrijke bezuiniging op sociale voorzieningen vastgesteld. De gemeente Arnhem staat voor een bezuiniging van € 25 miljoen waarin zorg en welzijn zeker worden meegenomen. Discussie over rendement versus kosten wordt blijvend gevoerd. Gemeenten zullen zich in toenemende mate gaan bezinnen op hun taken en werkzaamheden en waar mogelijk activiteiten afstoten <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Sterkere steden en evenwichtige overheidsfinanciering, een discussiebijdrage uit de kring van gemeentesecretarissen van de 100.000+ steden (2010); overwegingen bij de bezuinigingsdiscussie Arnhem (oktober 2010)

- minder ouderen maken nu gebruik van intramurale voorzieningen. Oorzaken: inkrimping van de AWBZ en andere (woon)behoeften van ouderen. Neveneffect van deze ontwikkeling is dat gemeenten een groeiende vraag om ondersteuning vanuit de WMO tegemoet zien. Het aantal alleenstaande ouderen neemt ook toe. Hierdoor kunnen steeds meer ouderen niet vanzelfsprekend terugvallen op een sociaal netwerk, terwijl beleid vanuit de overheid gericht is op zelfredzaamheid en zorg en ondersteuning uit de directe omgeving. SWOA heeft als uitdaging samen met deze ouderen en hun omgeving te werken aan activering en gerichte ondersteuning.

#### Anticipatie van SWOA op deze trends

SWOA werkt met een jaarplancycclus waarin per jaar wordt uitgewerkt hoe aan de strategische doelstellingen zo concreet mogelijk invulling wordt gegeven. In 2010 is opnieuw veel aandacht besteed aan het levensloopbeleid.

#### Verbeteren en vernieuwen

SWOA stelt de accenten in haar dienstverlening jaarlijks bij. Aspecten als activering, preventie, persoonsgerichte ondersteuning en vernieuwing worden steeds belangrijker. Met inzet van wijkgericht werken, waarbij verbindingen worden gelegd met aanwezige partijen en bewoners worden benaderd vanuit een outreachende aanpak, zet SWOA in op een zo groot mogelijk bereik van ouderen.

#### Afleggen van verantwoording

SWOA moet en wil haar inspanningen verantwoorden. De roep om het verantwoorden van de effecten van de dienstverlening lijkt steeds vaker naar voren te komen. Om effecten te kunnen verantwoorden moeten tijdovende en intensieve onderzoeken gedaan worden, die ofwel ingekocht, ofwel ontwikkeld moeten worden en vervolgens natuurlijk uitgevoerd. De investeringen die gedaan moeten worden stellen SWOA voor keuzes. Geld kan maar één keer worden uitgegeven, tijd maar één keer besteed. Daarom vinden wij het van belang dat binnen het proces van verantwoorden keuzes worden gemaakt, waarbij partnerschap en vertrouwen uitgangspunt zijn.

SWOA wil in ieder geval voorkomen dat uitvoering van het primaire proces onder druk komt te staan omdat steeds meer tijd wordt opgeslokt door intensieve verantwoordingsprocessen.

#### Borgen van het goede van het bestaande

SWOA heeft het HKZ certificaat voor haar totale dienstverlening. Jaarlijks vinden interne en externe audits plaats en wordt opnieuw beoordeeld of het certificaat behouden kan en mag worden. Binnen de HRM cyclus voeren de leden van het MT jaarlijks een plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprek met medewerkers.

### **4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid**

Ook in 2010 is SWOA getoetst op de uitvoering van haar HKZ beleid door twee externe auditoren. Zij hebben tien bemerkingen afgegeven. Hiervan waren er twee kritisch. Deze zijn in de directiebeoordeling verwerkt en besproken.

Ten aanzien van de kritische punten (registratiewijze documenten en toepassing van volledige hygiënevoorschriften in een keuken op een locatie) zijn maatregelen genomen die er toe leiden dat het een en het ander beter beheerst wordt. De auditoren hebben met de correcties ingestemd. Ook de niet kritische punten zijn voorzien van maatregelen waardoor verbeteringen worden gerealiseerd. Naast de externe zijn ook interne audits uitgevoerd. Interne audits zijn vooral gericht op evaluatie en verbetering op basis van de directiebeoordeling begin 2010.

SWOA heeft in 2010 besloten HKZ verder te willen integreren in de bedrijfsjaarcycclus en waar mogelijk te vereenvoudigen en te verbeteren. Daarmee wordt kwaliteit een belangrijk instrument voor de ontwikkeling en innovatie. De uitgezette afspraken naar aanleiding van de directiebeoordeling worden ook in het managementteam besproken en gemonitord.

### **4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van klanten**

#### Klanttevredenheidsonderzoeken

In 2010 zijn diverse tevredenheidsonderzoeken<sup>2</sup> uitgezet.

- klanten met AWBZ gefinancierde dienstverlening, zoals de deelnemers aan de dagopvang en het ontmoetingscentrum hebben meegedaan aan het tweejaarlijkse onderzoek
- buddyzorg heeft in 2010 voor het eerst een tevredenheidsonderzoek onder haar klanten en buddy's laten doen. Mezzo heeft dit onderzoek uitgevoerd.
- klanten van hulpverlening en begeleiding in de thuissituatie zonder AWBZ indicatie hebben meegedaan aan een tevredenheidsonderzoek.

<sup>2</sup> Alle tevredenheidsonderzoeken zijn terug te vinden in onze verantwoording op [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl) (vanaf 1 juli 2011) of op de website van SWOA: [www.swoa.nl](http://www.swoa.nl)

- door CMO Spectrum Velp is in opdracht van SWOA een relatieonderzoek uitgevoerd, waarover in de inleiding al inhoudelijke informatie staat

De uitkomsten van alle onderzoeken zijn verwerkt en er zijn verbeterplannen opgesteld. Deze worden in de klantenraad, via de HKZ cyclus en in het managementteam gevolgd en getoetst op realisatie.

#### **4.4.1 Klachten**

In totaal zijn er 46 fouten, klachten en incidenten vastgelegd.

Bij de veertien fouten betreft het merendeel storingen in het registratiesysteem van de afdeling maaltijden en alarmering. Deze zijn allemaal afgehandeld en waar mogelijk verholpen.

Er waren 23 klachten. Deze lopen uiteen. Negen klachten van vrijwillige medewerkers of relaties van klanten hebben te maken met gebrekkige communicatie, niet nakomen van afspraken, niet tijdig betalen van vergoedingen, niet in contact kunnen komen met beroepskrachten en een ervaren verstoorde balans tussen aanwezigheid van beroepskrachten en inzet en aanwezigheid van vrijwillige medewerkers op de locaties.

Tenslotte waren er negen calamiteiten. Deze betreffen vooral ongewenst gedrag van klanten naar medewerkers en (bijna) valincidenten of het onwel worden van medewerkers of bezoekers op locaties.

#### **Aandachtspunten naar aanleiding van de registratie**

- de klachten, fouten en calamiteiten zijn vooral afkomstig van de locatie De Gaanderij en het hoofdkantoor van SWOA
- begeleiding van vrijwilligers door beroepskrachten en de communicatie en samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten
- de klachten van klanten betreffen drie maal financieel administratieve zaken. Eén maal werd geklaagd over de inhoud van de folder voor de dames en heren sociëteit
- niet alle geregistreerde items zijn voorzien van volledige rapportage waaruit voldoende afhandeling is te constateren

#### **4.4.2 Toegankelijkheid**

Het werkgebied van SWOA is Arnhem, met uitzondering van buddyzorg, die een regionale functie kent.

#### **4.5 Vrijwilligersbeleid**

Op 31 december telt SWOA 520 vrijwillige medewerkers, onder hen 55 allochtonen. Daarmee is er groei bereikt ten opzichte van 2009, toen er 470 vrijwillige medewerkers waren, onder hen 45 allochtonen.

Er waren 24 vrijwillige medewerkers die gebruik maakten van de Eurojob regeling, elf mensen waren binnen SWOA werkzaam via werken voor de stad. Om de Nederlandse taal beter te (leren) beheersen kwamen tien personen een taalstage bij SWOA doen.

Er kwamen 88 nieuwe vrijwilligers bij. Als nieuwe trend zien we dat vanuit samenwerking met andere organisaties, zoals Iriszorg en RIBW, er steeds meer vragen voor vrijwilligerswerk komen van mensen met een "rugzak", ofwel mensen die een vrijwilligersplek zoeken waarin extra begeleiding wordt geboden. Deze personen stromen in het vrijwilligerswerk in als onderdeel van hun re-integratietraject. In 2010 ging het totaal om 23 mensen. SWOA kan de toenemende vraag naar begeleide werkplekken niet aan tegemoet komen, omdat de personele capaciteit die hiervoor nodig is niet (meer) aanwezig is.

De speerpunten in 2010:

##### *Verzelfstandiging van clubs:*

In 2010 is een start gemaakt met het verzelfstandigen van de clubs op de locaties. Voor veel clubs vraagt de nieuwe manier van werken nog aanpassing en training op specifieke vaardigheden. Dit wordt via maatwerk aangeboden.

##### *Kwaliteitsonderscheiding Goed Geregeld:*

In 2010 is de kwaliteitsonderscheiding Vrijwillige Inzet: Goed Geregeld! verlengd. Een werkgroep van vrijwilligers en beroepskrachten heeft de externe audit voorbereid die in juni plaatsvond. In augustus is de toekenning van de onderscheiding met 3 jaar verlengd tot 2013. In 2011 doet de werkgroep kwaliteit vrijwilligersbeleid mee aan de interne audits die SWOA jaarlijks realiseert.

#### *Adviescommissie Vrijwilligersbeleid (ACVB):*

De ACVB had op 31-12-2010 acht leden en een aspirant lid. Met gerichte interne en externe werving zijn nieuwe leden gevonden, onder hen mensen met bestuurservaring, een welkome aanvulling binnen de commissie.

In 2010 heeft de ACVB zich bezig gehouden met de volgende onderwerpen:

- eindevaluatie jaarplan 2009
- jaarplan 2010 en evaluatie
- begroting 2011
- evaluatie meerjaren beleidsplan 2007-2011
- het reglement van de ACVB is in 2010 herzien en het huishoudelijk reglement is afgerond
- de rol en taak van coördinerende vrijwilligers binnen de SWOA
- deelname aan de werkgroep kwaliteit

Uitgebrachte adviezen aan directie:

- Verklaring Omtrent Gedrag
- regeling Ernstige Incidenten

#### *Opleidingen en trainingen:*

Het volgen van trainingen bij Volare is helemaal opengesteld in 2010. Dat betekent dat vrijwilligers zich zowel voor werkgerelateerde cursussen kunnen opgeven alsook voor trainingen die niet aan werk gerelateerd zijn. Vooral cursussen rondom computerprogramma's zoals Excel, PowerPoint, Windows, digitale fotografie, websites bouwen zijn zeer gevraagd en passen ook in de manier van werken en automatisering bij de SWOA.

#### **Voortgang jaarevaluaties vrijwilligers**

In 2010 is vooral aandacht geweest voor de verzelfstandiging van de clubs. De jaarevaluatie voor individuele clubleden vervalt hiermee en wordt vervangen door een jaargesprek met het bestuur van de club. Door bezettingsproblemen op twee grote locaties is het aantal jaarevaluaties met individuele vrijwilligers achter gebleven bij 2009. Ongeveer 50% van de individuele vrijwilligers heeft een jaarevaluatie gehad in 2010

#### **Specifieke ontwikkelingen, trends**

SWOA neemt deel aan 1001 kracht, een project van de Gemeente Arnhem om allochtone vrouwen meer te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven door vrijwilligerswerk te doen. Dat moet de kansen op werk en inkomen voor deze groep vergroten. Daarnaast neemt SWOA deel aan het project Zilveren Kracht (zie onder projecten).

Zoals al eerder vermeld ziet SWOA bij de instroom van nieuwe vrijwilligers een vraag naar begeleidde werkplekken ontstaan waaraan zij niet (meer) kan voldoen.

#### **4.6 Sociaal verslag**

Op 31-12-2010 werken er 61 beroepskrachten bij SWOA, 51 vrouwen en 10 mannen. In fte vertaald kende SWOA een bezetting van 42,34 fte.

#### Leeftijdopbouw personeel

<b>Leeftijdopbouw en verdeling man/vrouw 31-12-2010</b>			
<b>Leeftijd</b>	<b>Vrouwen</b>	<b>Mannen</b>	
< 20	1	0	
21 – 25	1	0	
26 – 30	1	0	
31 – 35	4	1	
36 – 40	5	0	
41 – 45	3	1	
46 – 50	11	3	
51 – 55	11	0	
55+	14	5	
<b>Subtotaal</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	
<b>Totaal</b>		<b>61</b>	

## Dienstjaren personeel

Dienstjaren in 2010	
Jaren	Aantal
< - 1	6
1 – 4	18
5 – 9	9
10 – 14	12
15 – 19	4
20 – 24	6
> - 25	4
<b>Totaal medewerkers</b>	<b>2</b>
	<b>61</b>

In 2010 werkten 11 allochtone beroepskrachten bij SWOA. Dit is 18% van het totale aantal beroepskrachten.

## Vacatures

Op 31-12-2010 waren er geen vacatures.

Er zijn zes vacatures vervuld in 2010. Acht personen stroomden uit.

## Ziekteverzuim

2010	2009
6,6%	5,9%

Het percentage ziekteverzuim is gegroeid ten opzichte van 2009. Hoewel er minder verzuimmeldingen waren, was de gemiddelde verzuimduur hoger.

Dit werd vooral veroorzaakt door de groei van het aantal langdurig zieken.

## Vertrouwenspersoon

In 2010 is geen gebruik gemaakt van Lyda de Rooij als vertrouwenspersoon. Omdat mevrouw de Rooij haar werkzaamheden per 1-1-2011 stopt is gezocht naar een vervanger voor alle medewerkers van SWOA. Mevrouw Evelien Knibbeler van KB-consult zal per 1-1-2011 starten als de nieuwe vertrouwenspersoon.

## Trainingen en cursussen

In 2010 is scholing gekoppeld aan de speerpunten uit het jaarplan:

- 1) uitwerking productbegroting
  - werken met PKKK model: training management en beleidsmedewerkers
  - training management beoordelingsgesprekken
- 2) implementatie levensloopmodel
  - training van medewerkers op twee dagdelen
- 3) implementatie nieuw registratiesysteem: Regicare
  - training en vervolgbijeenkomsten RegiMadi
  - training RegiAct
  - training Korte contacten
  - training RegiMatch
  - training RegiPortal

Collectieve en individuele scholing

- intervisiebijeenkomsten
- twee herhalings- en oefendagen BHV

- een basiscursus BHV voor (vrijwillige) medewerkers
- individuele opleidingen van de assistenten welzijn
- twee workshops rondom werkdruk en werkstress
- opleiding coachend leiding geven
- training belevingsactivering
- training coachen op competenties voor stagebegeleiders
- training nieuwe interne auditoren

#### De stagemogelijkheden binnen SWOA en het aantal stagiaires naar niveau

In 2010 vonden 17 mensen een stageplek bij SWOA. Dit waren 15 MBO stagiaires en twee HBO stagiaires.

#### RIE

In de jaren na de RIE zijn alle acties die uitvoerbaar zijn gedaan. In 2011 moet SWOA een nieuwe RIE op haar zelfstandige locaties uitvoeren.

Aan de arbeidsomstandigheden is ook aandacht besteed:

- het personeelshandboek is geactualiseerd op het onderdeel ARBO aan de hand van de ARBO catalogus van het FCB<sup>3</sup>
- door de preventiewerkers zijn regelmatig veiligheidsinspecties verricht. Hierdoor worden gevaarlijke situaties tijdig opgemerkt en waar mogelijk meteen verholpen
- nieuwe medewerkers worden in hun introductieprogramma via een checklist ingelicht over de arbeidsomstandigheden
- met hulp van een ergonomoom zijn voor een medewerker aanpassingen op maat toegepast
- er zijn zeven ontruimingsoefeningen gehouden

#### Sociaal beleid

In 2010 heeft een update plaatsgevonden van het sociaal beleid. Dit heeft geleid tot een actualisatie van het onderdeel ARBO. Binnen dit onderdeel is vooral veel aandacht besteed aan de regeling ernstige incidenten, waarin ook de opvang en nazorg is geregeld. Daarnaast is er een regeling exitgesprekken geformuleerd en is een regeling scholing en employability opgesteld. Ook is een notitie geschreven over de gewenste situatie in de samenwerking met de ARBO arts en de uitvoering van de begeleiding van het ziekteverzuim door de leidinggevenden. SWOA wil vanuit de eigen regie gedachte verder vorm geven aan haar beleid rondom ziekte en verzuim. Dit heeft geleid tot het beëindigen van de samenwerking met MaetisArdyn en het aangaan van een contract met KB-consult.

In de HR cyclus is gestart met de beoordelingsregeling. Hiermee ontstaat de mogelijkheid tot toekenning van een bonus of malus. In 2011 wordt dit geëvalueerd.

In het najaar van 2010 heeft SWOA in samenwerking met CMO Spectrum Velp een medewerkertevredenheid onderzoek uitgezet. Met goede voorbereiding in samenwerking met de OR en de medewerker communicatie en tijdige informatieverstrekking hebben we medewerkers massaal weten te motiveren dit onderzoek in te vullen. De respons was uiteindelijk 93%, wat een heel hoge score is. Hierdoor heeft het onderzoek ook een heel hoge betrouwbaarheid. In 2011 worden de aanbevelingen uit het onderzoek verwerkt in een verbeterplan.

### **4.7 Dienstverlening SWOA**

Hieronder volgt de verantwoording van SWOA ten aanzien van de geleverde prestaties op alle onderdelen van haar dienstverlening. De indeling is aangepast aan het dienstverleningboek dat SWOA hanteert.

#### **4.7.1 Hulpverlening en begeleiding**

##### 4.7.2 Individuele begeleiding

2010 stond opnieuw in het teken van de gevolgen van de pakketmaatregelen AWBZ en de gevolgen hiervan voor onze klanten die ondersteunende begeleiding kregen. In de loop van 2010 is het aantal klanten teruggelopen. Deze vermindering heeft deels te maken met normaal verloop, zoals opname intramuraal en overlijden. Daarnaast zijn echter aanvragen voor indicaties niet gehonoreerd omdat de aard van de beperking niet onder matig of ernstig werd gekwalificeerd door het CIZ.

---

<sup>3</sup> Fonds Collectieve Belangen

Bij onvoldoende onderbouwing van een aanvraag tot indicatie is aanvullende (medische) informatie opgevraagd. SWOA constateert dat het CIZ de verantwoording hiervoor bij de klant zelf neerlegt en dat de klant de aanvraag vaak niet zelfstandig kan afhandelen, o.a. door de gecompliceerde vragenformulieren. Reden waarom veel tijd is gestoken in de ondersteuning van deze klanten. Over een aantal praktijksituaties is overlegd met het CIZ om scherper in beeld te krijgen op welke wijze de indicatiestelling tot stand komt en hoe de ernst van de beperkingen wordt beoordeeld. Dit heeft geleid tot honoreren van indicatieverzoeken die eerst waren afgewezen en een bevestiging van de ingeslagen weg.

	2010	2009
Aantal klanten	43	54
Uren ondersteunende begeleiding algemeen	2245	2737

Er zijn in 2010 13 nieuwe indicaties afgegeven. 23 indicaties liepen door vanuit het vorige jaar en bij zeven klanten heeft een herindicatie plaatsgevonden. Klanten voor wie geen herindicatie is afgegeven zijn opgevangen binnen de reguliere hulpverlening als de hulpvraag dat eiste.

#### 4.7.3 Sociale dagopvang

Sociale dagopvang biedt opvang aan AWBZ geïndiceerde zelfstandig wonende ouderen die willen deelnemen aan activiteiten op één of meer dagen per week. Met de dagopvang wil SWOA de zelfredzaamheid van ouderen vergroten, een zinvolle dagbesteding bieden en sociale contacten bevorderen. Een belangrijk neveneffect is dat mantelzorgers ontlast worden.

	2010	2009
Aantal klanten per 31-12-2010	66	75
Aantal allochtone klanten per 31-12-2010	7	9
Aantal dagdelen dagopvang	13.146	16.530

We hebben afscheid genomen van 24 klanten, veelal door overlijden of verhuizing naar een andere (intramurale) leefomgeving.

Leeftijdsoopbouw	Mannen	Vrouwen	Totaal aantal 2010	Aantal 2009
55-65	4	9	13	15
65-75	6	16	22	31
75-100	9	23	32	29

De voornaamste ontwikkelingen:

- door de AWBZ pakketmaatregel is de productie met 20% gedaald. Klanten zonder AWBZ indicatie stromen in toenemende mate in. Met de gemeente Arnhem is afgesproken dat in 2010 via de WMO extra ingezet wordt op verdere integratie tussen de sociale dagopvang en de andere activiteiten op onze locaties. Er is vooral ingezet op versterken van de mogelijkheden tot participatie door de klanten zelf. De gewenste spreiding over meerdere locaties kon door deze extra middelen worden gehandhaafd. Dat er druk ligt op deze afspraak blijkt uit de gegevens over 2010: in totaal kwamen al 13 klanten die geen indicatie AWBZ meer hebben naar deze 'dagopvang'/activiteiten.
- om in te kunnen spelen op de veranderingen binnen de AWBZ wordt op de locaties met dagopvang gewerkt met integrale teams. Hiermee vergroten we onze flexibiliteit en mogelijkheden. Klanten die geen indicatie (meer) krijgen kunnen binnen de locaties terecht en SWOA kan met inzet van de integrale teams voorzien in hun begeleidingsvraag. Door de verschillen die leven onder onze deelnemers en klanten, maar ook in de diverse wijken betekent dit een verdere verbreding van onze dienstverlening
- in 2010 is opnieuw een tevredenheidsonderzoek onder de deelnemers van de dagopvang uitgevoerd door Polman support. Uit het onderzoek komt naar voren dat de klanten de totale organisatie met een 8,2 waarderen. Dit is een daling van 0,4 procent t.o.v. de waardering in 2008. De resultaten van het onderzoek zijn besproken op de diverse locaties en een verbeterplan is opgesteld, wat in oktober 2011 wordt geëvalueerd. De rapportage van het onderzoek is geplaatst op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) Daarnaast is de rapportage ook terug te vinden op het digitale gedeelte van [www.jaardocumentenzorg.nl](http://www.jaardocumentenzorg.nl) en via [www.swoa.nl](http://www.swoa.nl)
- de voornaamste punten uit het verbeterplan betreffen gevarieerdheid in activiteiten, behoefte aan uitbreiding van het aantal dagen, bekendheid rondom begeleidingsplannen, procedures en regelingen, klachtenregeling en privacyregeling en het schoonhouden van ruimtes

- de oprichting van een ontmoetingscentrum/dagopvang voor allochtone ouderen is in 2009 gestart. In 2010 heeft gemeente Arnhem subsidie toegekend vanuit het innovatiefonds WMO. Ook de provincie heeft een subsidieaanvraag positief beoordeeld. Er is opnieuw overleg gevoerd met Yasam, een organisatie van Turkse thuiszorg over samenwerking. Er wordt naar gestreefd in maart 2011 te starten met activiteiten voor en met Turkse ouderen

#### **4.7.4 Ontmoetingscentrum voor dementerenden en hun mantelzorgers**

Het ontmoetingscentrum biedt kleinschalige dagopvang voor mensen met beginnende dementie en ondersteuning aan de betrokken mantelzorgers via gespreksgroepen en spreekuren. Dit in samenwerking van SWOA met Attent WWZ (locatie Regina Pacis), Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland, Alzheimer-Nederland (afd. Arnhem), Pro Persona en MVT Arnhem. SWOA voert dit uit in onderaannemschap voor Attent WWZ.

Het ontmoetingscentrum is drie dagen per week geopend. Het aantal klanten groeide opnieuw van 16 naar 21. Er was op 31-12-2010 één klant van allochtone afkomst.

Het is bijzonder dat de klanten van het ontmoetingscentrum de (vaak gesloten) dagbehandeling overslaan en het ontmoetingscentrum kunnen blijven bezoeken tot aan opname in een verpleeghuis.

Leeftijdsofbouw klanten per 31 december 2010

<b>Leeftijd</b>	<b>mannen</b>	<b>vrouwen</b>
60-65	0	0
65-70	2	0
70-75	3	2
75-80	4	2
80-85	1	6
85-90	0	0
90+	1	0

In 2010 zijn 3004 dagdelen productie gerealiseerd.

Mantelzorgers kunnen bij het ontmoetingscentrum terecht voor ondersteuning, informatie en advies. Van deze mogelijkheid werd veelvuldig gebruik gemaakt, o.a. door het bezoeken van spreekuren en deelname aan de maandelijkse gespreksgroep. 18 mantelzorgers hebben gebruik gemaakt van het totaalaanbod aan ondersteuning, elf deden mee aan de maandelijkse gespreksgroep. Naast deelname aan activiteiten die vanuit het ontmoetingscentrum werden georganiseerd zien we mantelzorgers ook instromen bij activiteiten die op de locatie worden georganiseerd.

Ondanks de pakketmaatregelen AWBZ groeit het ontmoetingscentrum nog steeds. Uitbreiding van indicaties worden gehonoreerd en er blijven nieuwe aanmeldingen binnenkomen. In 2011 zal het ontmoetingscentrum uitbreiding krijgen op een locatie in Arnhem Noord.

In 2010 is een wachtlijst ontstaan. Door natuurlijk verloop is deze wachtlijst weer verdwenen. Wel bleek de ruimte, door het grote aantal bezoekers niet meer toereikend. Er is daarom een start gemaakt met een verbouwing die de ruimte zal vergroten en voorzien van een nieuwe vloer.

In 2010 hebben de deelnemers aan het ontmoetingscentrum meegedaan met het tevredenheidsonderzoek via Polman support.

#### **4.7.5 Begeleiding en Flexibele begeleiding**

SWOA kent binnen begeleiding van klanten die geen indicatie AWBZ hebben twee verschillende vormen. Begeleiding richt zich op langdurige(re) ondersteuning van klanten, waarbij afspraken worden vastgelegd in een begeleidingsplan. Flexibele begeleiding richt zich op kortdurende ondersteuning, waarbij de hulpvraag in maximaal vier keer kan worden afgehandeld en verdere ondersteuning niet meer nodig is, of wordt overgenomen door een medewerker van een andere organisatie. Gemeente Arnhem koopt beide in als totaalpakket, zodat wij beide vormen van dienstverlening hier als één verantwoorden.

Medewerkers van SWOA hebben klanten begeleid op het terrein van o.a. zingeving, acceptatie of verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, eenzaamheid, afname van de zelfredzaamheid en financiële en administratieve problemen. Deze begeleiding wordt zowel bij de klant thuis als op de diverse locaties geboden. De begeleiding is zeer uiteenlopend. Er is hulp verleend bij vragen over bijvoorbeeld ouderdomsklachten, dementie, armoede en problemen bij inburgering op oudere leeftijd.

Inzet is om klanten actief te betrekken bij de samenleving omdat de ontmoeting met anderen kan bijdragen aan het verminderen van hun problemen, of sociaal isolement. De meeste klanten in een langdurig(er) begeleidingstraject hebben een begeleidingsplan. In het plan wordt de hulpvraag gekoppeld aan gerichte activiteiten, die regelmatig worden geëvalueerd en bijgesteld, dan wel afgesloten. De hulpverlening wordt weggezet in een traject, waaraan een tijdslijn is gekoppeld. Een hulpverleningstraject kan zowel kortdurend als van langere termijn zijn. De ernst en complexiteit van de problematiek van de klant is hierin leidend. In het tevredenheidsonderzoek van 2010 wordt het gebruik van begeleidingsplannen door de klant niet voldoende herkend. Het optimaliseren van inhoud, gebruik, bekendheid en herkenbaarheid van de dossiers en begeleidingsplannen zijn in een verbeterplan weggezet. De rapportage van het onderzoek is terug te vinden op het digitale gedeelte van [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl) en via [www.swoa.nl](http://www.swoa.nl).

Allochtone klanten (eerste generatie migranten) maken veelvuldig gebruik van de spreekuren in Waalstaete. In 2009 is geconstateerd dat deze doelgroep een groot beroep doet op de aanwezige hulpverlening. In 2010 is SWOA in gesprek gegaan met de gemeente Arnhem om afgestemde dienstverlening voor deze doelgroep te realiseren. In 2011 volgt een evaluatie.

Dienstverlening	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Hulpverlening en begeleiding	4.596	4.024 uur
Coördinatie	603	608 uur
Netwerkdeelname	310	309 uur

#### 4.7.6 Diensten bij Wonen Met Zorg (DWMZ)

De regeling Diensten Wonen Met Zorg beoogt mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen en intramurale opname te voorkomen, dan wel uit te stellen. Welzijnsfuncties dienen hierbij gezien te worden als een aan de zorg voorliggende, of overbruggingsvoorziening die bijdraagt aan het versterken, vergroten, dan wel in stand houden van de zelfredzaamheid van kwetsbare groepen. De brede dienstverlening voorziet in een behoefte aan ondersteuning bij ouderen en sluit aan bij de maatschappelijke doelstelling dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen en zo goed mogelijk zelf regie over eigen leven kunnen voeren. SWOA richt zich in aansluiting op gemeentelijk welzijnsbeleid in eerste instantie op kwetsbare groepen. De leeftijd varieert, de meeste klanten zijn ouder dan 80 jaar. De klanten hebben vaak weinig tot geen netwerk, waardoor het risico op intramurale opname toeneemt bij problemen, ziekte of andere calamiteiten. Medewerkers van SWOA richten zich binnen DWMZ daarom vaak op het realiseren en ondersteunen van een vangnet in de directe leefomgeving. Met ondersteuning vanuit SWOA lukt het deze klanten vaak om thuis te blijven wonen. De klant heeft het gevoel er niet meer alleen voor te staan. De ondersteuning binnen DWMZ richt zich dus vaak op preventie, maar ook op activering, van zowel de oudere als diens omgeving. Ook levert het een bijdrage aan het voorkomen van, of tegengaan van eenzaamheid of sociaal isolement. Daarnaast wordt ook veel praktisch ondersteuning geboden, variërend van hulp bij de administratie tot het samen regelen van o.a. thuiszorg. Met deze dienstverlening wordt een bijdrage geleverd aan WMO prestatievelden 1, 3, 5 en 6.

Dienstverlening	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Begeleiding in uren	1.176	1.002 uur
Coördinatie in uren	28	33 uur
Netwerkdeelname in uren	38	40 uur
Aantal klanten per 31-12-2010	23	25

## 4.8 Informatie en advies

### 4.8.1 Frontoffice contacten

Op werkdagen van 9.00-12.00 uur is telefonische bereikbaarheid gerealiseerd voor klanten voor Informatie en advies op het Centraal Informatie en Adviespunt (CIA). De medewerkers kunnen in korte tijd de vraag van de klant beantwoorden, of de klant de weg wijzen naar de juiste voorziening of organisatie. Wanneer de inhoud van de vraag meebrengt dat persoonlijk contact gewenst is wordt er direct een afspraak ingepland. Ook mantelzorgers, familieleden en samenwerkingspartners maken gebruik van het CIA. In 2010 hebben klanten gebeld over vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn, (financiële) voorzieningen en behoefte aan begeleiding bij individuele hulpvragen. Het aantal telefonische contacten is sinds 2008 ongeveer verdriedubbeld. Door het CIA is de hulpverlening bereikbaar voor klanten en medewerkers van andere instanties. In het klanttevredenheidsonderzoek is geconstateerd dat de klanten de bereikbaarheid verbeterd vinden.

Welke soort vragen zien de medewerkers op zich af komen:

Wonen	179
Zorg	273
Welzijn	674
Financiën	578
Eenzaamheid	71
Maaltijdinfo	34
Personenalarmering	29
overig	82

Naast de informatie en advies vanuit het CIA zijn er ook veel frontofficecontacten op de diverse locaties. Regelmatig bellen klanten, of lopen zij binnen om hun vraag aan medewerkers voor te leggen. Waar mogelijk worden deze vragen ter plaatse afgehandeld. Indien meer onderzoek of uitwerking nodig is wordt de vraag doorgeleid naar het CIA die de afhandeling op zich neemt. De vragen die op de locaties zijn gesteld betroffen informatie over de aanwezige dienstverlening, maar vooral vragen op terrein van wonen, welzijn, zorg en financiën. Er werden 2540 korte contacten op de locaties vastgelegd.

#### 4.8.2 Informatie

Informatie richt zich op het (collectief) voorzien van informatie, advies of voorlichting door middel van bijeenkomsten. SWOA voert deze vorm van dienstverlening al jaren uit en verzorgt bijeenkomsten waarbij klanten door externe deskundigen worden geïnformeerd over een specifiek onderwerp. De inhoud van dergelijke bijeenkomsten wordt bepaald door de vragen die de medewerkers van SWOA op zich af zien komen. Door gerichte informatieverstrekking of voorlichting te realiseren leveren we een actieve bijdrage aan het versterken van de competenties van onze klanten, waardoor zij minder vaak een beroep hoeven te doen op ondersteuning. Daarmee hebben voorlichtingsbijeenkomsten ook een preventief karakter. De onderwerpen liggen veelal op terrein van gezondheid (diabetes, hart- en vaatziekten, lichamelijke achteruitgang, bewegen), maar ook op terrein van financiën (schulden, voorlichting vanuit het BAC, aanvullend inkomen, toeslagen, erfrecht), mobiliteit (omgaan met OV chipkaart) en welzijn (zingeving, levensloop).

Informatie wordt verzorgd met inzet van diverse middelen waaronder (ervarings)deskundigen, informatiemateriaal (ook in eigen taal), kennis en expertise van andere organisaties, de sociale kaart, arnheminkaart.nl, nieuwsbrieven en de eigen website.

Dienstverlening	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Frontofficecontacten in uren	4269	4683
Informatie in uren	1933	2389

De daling wordt veroorzaakt door de inkoop en productieafspraken met de gemeente.

#### 4.9 Informele zorg

SWOA heeft met Buddyzorg Midden Gelderland, BOS, maatjesproject Jong Dementerenden, Stern en Activerend Huisbezoek dienstverlening die valt onder de noemer informele zorg. SWOA ziet een toenemende vraag naar haar diverse vormen van ondersteuning door maatjes. Met vrijwillige inzet wordt deze vraag beantwoord. Ondersteuning van mantelzorgers vormt hierbij een belangrijk aspect. De maatjesprojecten hebben als belangrijk doel dat klanten worden aangesproken op hun eigen mogelijkheden. Dit bevordert hun mogelijkheden tot participatie.

In 2010 is SWOA gestart met het versterken van de onderlinge samenwerking tussen bovenstaande dienstverlening. Daarnaast is contact gezocht met andere maatjesprojecten zoals Vriendendienst Op-Stap. Buddyzorg en Vriendendienst werken beide regionaal en worden sinds de invoering van de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) voor een belangrijk deel door gemeentelijke overheden gesubsidieerd. Daarmee zijn ze kwetsbaar voor bezuinigingen. Door samenwerking worden huisvesting en faciliteiten gedeeld en wordt een aanspreekpunt voor gemeenten en andere samenwerkingspartners gevormd. Daarnaast levert de samenwerking een belangrijke bijdrage aan de innovatie en versterking van de dienstverlening van SWOA. Het resultaat is dat vanaf 01-01-2011 deze twee maatjesprojecten voor mensen in een kwetsbare positie hun krachten bundelen.

#### 4.9.1 Buddyzorg Midden Gelderland

Buddyzorg biedt sociale, emotionele en praktische steun aan mensen met een chronische en/of levensbedreigende ziekte. Buddyzorg is vooral bedoeld als aanvulling op professionele zorg en mantelzorg. SWOA werft, bemiddelt, begeleidt en schoolt de uitvoerende vrijwilligers.

In 2010 zijn **2.314** dagdelen buddyzorg gerealiseerd bij **88** klanten. In uren komt dit neer op **9.256** uur inzet door buddy's. Er zijn 16 nieuwe buddy's ingestroomd. Het totaal aantal per 31 december komt hiermee op 69. Door het overhevelen van Buddyzorg in Ede hebben zes buddy's de overstap gemaakt naar de Medewerker.

#### Scholing en training:

De buddy's worden ieder jaar op verschillende manieren bijgeschoold en getraind. Er zijn vijf intervisiegroepen die acht keer per jaar een intervisiebijeenkomst hebben gehad en twee keer een avond gekoppeld aan een thema. De themabijeenkomst van dit jaar was een vervolg op het bijscholingsweekend van 2009 en kende als inhoud: 'Je gevoel is altijd waar en wat je ermee doet bepaal je zelf'. Inzet hierbij was vooral gericht op het bewustwordingsproces bij buddy's rondom de invloed van de eigen kijk op de situatie van de klant in het contact met die klant. In november was er een bijscholing waarin vertrouwen op jezelf, de presentietheorie en eigen overtuigingen en gedachten centraal stonden. Daarnaast zijn in 2010 drie informatiemiddagen geweest en drie basistrainingen voor aspirant-buddy's. In de basistraining wordt vooral aandacht besteed aan communicatie, grenzen en verlieservaringen. De infomiddagen en basistrainingen worden gegeven in samenwerking met Buddyzorg Nijmegen e.o., Buddyzorg MD Veluwe en Buddyzorg Zwolle. Tot slot hebben 11 buddy's deelgenomen aan het congres Een behouden thuiskomst – idealen in de palliatieve zorg.

#### Overzicht cliënten 2010

	2010	2009
Aantal klanten in zorg	88	83
Aantal buddy's	69	65
Aantal bezoeken/dagdelen	2.314	2.133
Aantal klanten op de wachtlijst	19	23
Totaal aantal klanten gestopt	39	38
Totaal aantal nieuwe klanten	43	38

Buddyzorg sloot 2010 af met 45 klanten.

Bij 19 klanten is de hulp in 2010 om diverse redenen afgerond. Zes klanten zijn overleden, bij één klant moest de ondersteuning worden gestopt omdat de financiering eindigde. Vijf klanten hebben de overstap gemaakt naar de Medewerker in Ede, vier klanten zijn opgenomen in een verzorgings- of verpleeghuis en bij vier klanten is hulp tijdelijk stopgezet omdat de buddy stopte. Zij staan op de wachtlijst.

Ziektebeelden	2010
Kanker	20
HIV/Aids	11
CVA	8
COPD (longziekte)	8
Hartfalen	5
MS	4
Parkinson	4
Fibromyalgie	3
Slechtziend	2
Spierziekte	2
Diabetes	2
Niet-aangeboren hersenletsel	2
McArdle	1
Epilepsie	1
Overig	15
<b>Totaal</b>	<b>88</b>

#### Tevredenheidsonderzoek:

Dit jaar is in samenwerking met MEZZO een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij klanten en buddy's. Naar aanleiding hiervan zijn enkele verbeterpunten vastgesteld die in 2011 uitgewerkt zullen worden:

- verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van de coördinatoren voor de buddy's
- verbeteren van de informatie aan klanten over de halfjaarlijkse evaluaties
- de rechten en plichten van klanten inventariseren en bestaande hiaten oplossen

#### Buddyzorg voor de gemeente Arnhem

Voor de gemeente Arnhem zijn 39 klanten voorzien van buddyzorg in 2010. Er werden 971 dagdelen ingezet, ofwel 3.884 uur. Op 31-12-2010 stonden er zes klanten op de wachtlijst, onder hen twee klanten die tijdelijk moesten stoppen door het wegvallen van de buddy. Naast deze klanten zijn 15 hulpvragen binnengekomen die zijn doorverwezen, of waarbij inzet wegens overlijden van de klant niet meer hoefde te worden gerealiseerd.

Een overzicht van de ziektebeelden in 2010:

Kanker	8
Hiv/aids	8
Longziekte	5
MS	1
Fibromyalgie	3
Hartfalen	1
CVA	3
McArdle	1
NAH	2
Stofwisseling	1
Diabetes	1
Ziekte van Lyme	1
Crohn	1
Hepatitis C	1
Auditieve problemen	2

Naast de ziekte is bij bijna alle klanten sprake van sociaal isolement, bij enkele klanten is ook sprake van psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek, kleine criminaliteit en een aantal klanten maakt gebruik van de schuldsanering. Bij negen klanten is de hulp afgerond, twee zijn overleden en een klant is opgenomen in een instelling.

Meer informatie is te vinden op [www.buddyzorgmiddengelderland.nl](http://www.buddyzorgmiddengelderland.nl).

#### **4.9.2** Bezoek- en opvangservice (BOS) en Jong dementerenden

##### BOS

Geschoolde vrijwilligers bieden 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 even vrij heeft. BOS werd in voorgaande jaren gefinancierd vanuit het Zorgkantoor. Met het teruglopen van de indicaties is overleg gevoerd met gemeente Arnhem over vervangende financiering voor deze dienstverlening die een nadrukkelijke preventieve rol kent voor de mantelzorger en een activerende rol naar de klant zelf toe. Dit overleg heeft geleid tot het toekennen van een (tijdelijke) financiering vanuit de WMO middelen Voor 18 klanten. Door deze extra financiering zijn we in staat geweest de vraag van klanten te blijven beantwoorden.

Het totale aantal klanten van de BOS in 2010 is 42.

- drie klanten zijn overleden
- vijf klanten zijn opgenomen in een verzorging- of verpleeghuis
- vijf klanten zijn verwezen naar andere (vrijwilligers) organisaties
- twee klanten kregen na intake op eigen verzoek nog geen hulp
- twee klanten beëindigden de hulp om andere redenen
- het jaar werd afgesloten met 19 klanten

De hulpvragen waren opnieuw divers.

Bij de meeste vragen bleek het opnieuw te gaan om (dreigende) overbelasting van de mantelzorg (26 keer). Daarnaast was er 11 maal sprake van sociaal isolement. In vijf situaties werd een gerichte vraag gedaan om begeleiding bij of naar specifieke activiteiten. De onderliggende grondslag van de vraag om hulp is bijna altijd (beginnende) dementie.

Er waren op 31-12-2010 19 vrijwilligers. De uitstroom betrof een vrijwilliger. Zoals ieder jaar is geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Zo is er in samenwerking met Pro Persona twee maal intervisie georganiseerd. Op het ontmoetingscentrum de Petersborg heeft een themabijeenkomst plaatsgevonden en vijf vrijwilligers hebben meegedaan met de basiscursus huisbezoek.

#### Jong dementerenden

In 2010 waren er totaal 13 klanten. Op 31-12-2010 werd het jaar afgesloten met zes klanten. Het verloop binnen jong dementerenden is veroorzaakt door opname in een verpleeghuis, het stopzetten van de ondersteuning op eigen verzoek en verwijzing naar andere organisaties.

Ook hier bleek er sprake van diversiteit in de hulpvragen. Naast het voorkomen van overbelasting bij de mantelzorger werd vooral gevraagd om ondersteuning bij activiteiten. Veelal is er sprake van een combinatie van deze factoren.

Er zijn geen vrijwilligers meer die alleen aan Jong Dementerenden verbonden zijn. De BOS vrijwilligers ondersteunen ook de klanten van Jong Dementerenden.

#### **4.9.3 STERN en Activerend huisbezoek**

De bezoekdienst STERN bestaat uit vrijwilligers die hun partner of ander dierbaar persoon hebben verloren. De vrijwilligers bezoeken de mensen thuis en bieden een luisterend oor (lotgenotencontact) en steun bij de rouwverwerking. Zo nodig wordt er doorverwezen binnen SWOA, naar maatschappelijk werk of andere organisaties. Er is een vrijwillige coördinator. De dienstverlening is gratis. Uit STERN is een nieuwe dienstverlening ontstaan: Activerend huisbezoek waarin vrijwilligers de klant ondersteunen 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 vrijwilligers van activerend huisbezoek bieden emotionele steun en praktische adviezen. De activiteiten met de klanten variëren van boodschappen doen, bezoek aan arts tot kleine uitjes. Ook Activerend huisbezoek heeft een vrijwillige coördinator.

STERN en Activerend huisbezoek hebben in 2009 bij het 40 jarig jubileum van SWOA uit handen van Barth van Eeten de Christel van der Burgprijs ontvangen vanwege de innovatieve werkwijze door vrijwilligers/SWOA en de voorbeeldwerking voor anderen.

In 2010 hebben 11 STERN vrijwilligers bij 32 klanten 177 huisbezoeken afgelegd. Voor Activerend huisbezoek hebben 9 vrijwilligers bij 20 klanten 265 huisbezoeken afgelegd. We bereiken vooral de meer kwetsbare mensen met lage inkomens. De coördinatoren en vrijwilligers van STERN en Activerend huisbezoek trekken veel samen op. De vrijwilligers zijn 9 keer samen gekomen voor intervisie en casuïstiek bespreking. Er is 1 uitstapje geweest met alle klanten en vrijwilligers ter ontspanning om even weg te zijn uit de thuissituatie en om de klanten bij elkaar te brengen. Dit uitstapje was gefinancierd door de Dullertstichting.

#### **4.10 Dienstverlening gericht op het ondersteunen van het behoud van zelfstandigheid**

Het aandeel 65+ van de Arnhemse bevolking groeit geleidelijk van 12,4% in 2010 naar 15,1% in 2025.<sup>4</sup>

	2010	2015	2020	2025
55 - 65	16.695	17.103	18.085	19.178
65 - 75	9.869	11.818	13.394	13.898
75 - 85	6.087	5.951	6.311	7.587
> 85	2.353	2.207	2.050	2.102
<b>Totaal</b>	<b>35.004</b>	<b>37.079</b>	<b>39.840</b>	<b>42.765</b>

<sup>4</sup> Stadsmonitor Arnhem 2010, CBS

Daarnaast zien wij dat momenteel 93% van alle Arnhemse ouderen in de leeftijd van 65+ zelfstandig woont. Vertalen we dit naar de 85+ ouderen dan blijkt dat 75% nog steeds zelfstandig woont. Binnen deze groep gaat het om een toenemend aantal alleenstaanden. SWOA ondersteunt deze klantengroep met gerichte dienstverlening die een (preventieve) bijdrage levert aan het bevorderen van de zelfstandigheid, de gezondheid en de veiligheid, de participatiemogelijkheden en het voorkomen van sociaal isolement.

#### **4.10.1 Maaltijden aan huis en open eettafel**

Per 01-01-2010 is de subsidie van € 1,- per hoofdgerecht aan klanten zonder Arnhem Card gestopt. Dit leidde tot een sterke daling in de afname van het aantal hoofdgerechten (zonder subsidie). Het aantal hoofdgerechten (met subsidie) bleef gelijk.

In 2010 is gestart met maaltijdproeverijen op zowel locaties van SWOA als ook op andere plekken waar ouderen samenwonen of samenkomen: een locatie van Rijnstad, een locatie van RIBW en op Kronenburg. Deze bijeenkomsten zijn goed bezocht en leidden ook tot nieuwe aanmeldingen. SWOA zoekt daarnaast aansluiting bij andere maaltijdprojecten zoals in Klarendal en Malburgen West en ook bij eettafels van Emmausparochie en Resto van Harte in Presikhaaf. Ook onderzoekt SWOA de mogelijkheden van kleinschalige eetprojecten bij mensen thuis. Deze kunnen een bijdrage leveren aan verbinding en sociale cohesie.

Samenwerking met Stichting Mikado:

Vanaf 01-01 2010 verzorgt SWOA de administratie van de maaltijdvoorziening van Stichting Mikado in Westervoort en Duiven. Naast koelversmaaltijden kunnen klanten van Mikado ook kiezen voor diepvriesmaaltijden. Het aantal bediende klanten in Westervoort en Duiven betrof totaal 105.

#### Aantal leveringen SWOA

	2010	2009
Aantal geleverde voorgerechten	49.716	60.693
Aantal geleverde hoofdgerechten	118.857	128.176
Aantal geleverde nagerechten	57.722	65.052
Aantal geleverde salades	7.852	0

#### Aantal leveringen Mikado

	2010
Aantal geleverde voorgerechten	7.344
Aantal geleverde hoofdgerechten	25.713
Aantal geleverde nagerechten	7.424
Aantal geleverde salades	1.119

Onderverdeling in de aantallen leveringen met en zonder subsidie in de **gemeente Arnhem** laat het volgende zien:

	Met subsidie	Zonder subsidie
Geleverde voorgerechten	27.657	22.057
Geleverde hoofdgerechten	55.910	62.947
Geleverde nagerechten	33.977	23.745

In Arnhem waren per 31-12-2010 282 klanten zonder en 229 klanten met een Arnhem Card. Er werden in 2010 107 intakes gedaan bij nieuwe klanten.

#### Open eettafel

Er werden in 2010 in totaal 9.871 maaltijden afgenomen via de open eettafel op diverse locaties, 2685 daarvan met een Arnhem Card. In 2009 werden 10.004 maaltijden afgenomen. De afname van het aantal maaltijden wordt (deels) veroorzaakt door informatievoorziening over alternatieven en andere vormen van samenwerking. In Malburgen is bijvoorbeeld door de aanwezigheid van restaurants op de locaties waar wij actief zijn geen nieuw initiatief ontwikkeld.

De open eettafels worden geheel verzorgd met vrijwillige inzet. Deze vrijwilligers wonen meestal in dezelfde wijk als de deelnemers. Zij hebben dan ook een belangrijke rol in het signaleren van problemen, ontwikkelingen en knelpunten.

Vinden en binden van vrijwilligers vraagt continue aandacht van de beroepskrachten van SWOA. Daarnaast is bij de open eettafel belangrijk dat de medewerkers verantwoord omgaan met voedsel.

Daarom heeft in 2010 informatie en instructie aan vrijwillige medewerkers over de normen van de Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) plaatsgevonden.

#### 4.10.2 Persoonsalarmering

Aan ouderen die zelfstandig wonen, maar voor de eigen veiligheid extra aandacht of een voorziening nodig hebben biedt SWOA een alarmapparaat. Met aansluiting op de persoonsalarmering is de klant in geval van nood verzekerd van hulp via de alarmcentrale.

In 2010 maakten 654 klanten gebruik van deze dienstverlening.

Aantal aansluitingen	2010	2009	
Regulier	360	408	
Menzis	264	305	
St. Elizabethshof	7	7	
Portaal	23	26	
<b>Totaal</b>	<b>654</b>	<b>746</b>	

Vanaf 01-01-2010 heeft SWOA de Professionele Achterwacht ondergebracht bij STMG. SWOA heeft in STMG een leverancier gevonden die bekend is met de dienstverlening en die in staat is om te voldoen aan de kwaliteit die wij bij de dienstverlening eisen.

Persoonsalarmering levert een waardevolle ondersteuning bij het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Dit wordt ondersteund door de gegevens die we ontvangen van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM):

- het aantal meldingen per maand is gemiddeld 264
- het totaal aantal meldingen in 2010 was 3169
- gelukkig bleek het 1525 maal loos alarm en in 265 gevallen ging het om technische storingen
- 367 keer echter bleek het noodzakelijk hulp te verlenen, waaronder 12 maal ambulancezorg, vijf maal huisartsenzorg, zeven maal brandweertzorg

Ontwikkelingen:

SWOA heeft besloten de dienstverlening Persoonsalarmering ( PAS) met ingang van 1 januari 2011 af te gaan bouwen. Vanaf die datum worden geen nieuwe klanten meer geaccepteerd. Voor de klanten die wij al bedienen verandert er niets.

Dit besluit is gebaseerd op een aantal redenen:

- de geleidelijke teruggang in het aantal klanten en het aantal nieuwe aanmeldingen
- meer alternatieve mogelijkheden door bijvoorbeeld mobiele telefonie
- doorontwikkeling van domotica en de investering die dit vraagt

Daarnaast sluit persoonsalarmering in de visie van SWOA meer aan bij de zorgsector. Daarmee is PAS geen kerntaak meer voor SWOA.

#### 4.10.3 BoodschappenPlusBus

De BoodschappenPlusBus richt zich op alle Arnhemmers die hulp of ondersteuning bij het doen van boodschappen nodig hebben, of in een (dreigend) sociaal isolement zitten. De Plus van de BoodschappenPlusBus staat voor de activiteiten die naast het boodschappen doen worden georganiseerd, zoals dagjes uit. Maar de Plus staat ook voor de contacten die klanten opdoen. In samenwerking met de dienst Inwonerszaken kunnen mensen door inzet van de Arnhem Card gebruik maken van deze dienstverlening. 82 klanten maakten gebruik van hun Arnhem Card. In totaal gingen zij 437 keer mee.

Het aantal klanten groeide van 442 op 31-12-2009 naar 486 per 31-12-2010. Er werden 63 nieuwe klanten ingeschreven. In 2010 is begonnen met een actie waarin contact wordt gezocht met klanten die wel in het bestand staan, maar die geen of nauwelijks gebruik maken van de dienstverlening. Door met hen te overleggen over hun redenen hiervoor kan worden gecheckt of er obstakels zijn waarbij we kunnen helpen, of dat er misschien geen behoefte (meer) is aan de dienstverlening. In sommige gevallen bleek de ingeschreven klant te zijn overleden, maar was dit niet gemeld. Met deze actie wordt gestreefd "vervuiling" van het klantenbestand te voorkomen.

Activiteiten in 2010:

Activiteit	Aantal ritten	Aantal klanten vervoerd
Boodschappenrit	79	347
Evenement	104	486

In 2010 was het weer een belangrijke spelbreker in de uitvoering van ritten. In de periode januari en februari was het vaak niet mogelijk te rijden door sneeuw, ijs en gladheid. Door de vroege sneeuwval vanaf november moesten ook ritten worden geannuleerd omdat het niet verantwoord was te rijden.

De BoodschappenPlusBus is iedere werkdag beschikbaar voor activiteiten. Incidenteel is er ook op zaterdag en/of zondag een activiteit geweest. Gemiddeld duurt een activiteit zes uur. Er wordt altijd gereden met een chauffeur en begeleider. Zij zijn gemiddeld zes uur bezig met een boodschappenrit en acht uur met een evenement, inclusief voorbereiding en het in orde maken van de bus voor de volgende rit. De inzet in uren van de vrijwillige medewerkers bij alle gerealiseerde ritten komt hiermee op **2612** uur. Naast deze inzet werken sommige vrijwilligers ook mee aan het tweemaandelijks nieuwsblad en het organiseren van nieuwe activiteiten en zijn zij aanwezig bij scholingsbijeenkomsten of werkoverleg.

De bus draait bijna volledig op de inzet van vrijwillige medewerkers. Eind 2010 waren 17 vrijwilligers verbonden aan de bus tegen 21 eind 2009. Twee personen werkten via Werken voor de Stad bij de bus.

#### **4.10.4 Hulp bij thuisadministratie**

Thuisadministratie is in 2007 - 2009 opgezet als samenwerkingsproject tussen SWOA en Rijnstad, waarbij een specifieke klantengroep begeleid wordt in het ordenen, structureren en regelen van de administratie. De begeleiding van de klanten wordt door vrijwilligers uitgevoerd. Twee beroepskrachten coördineren de inzet van de vrijwilligers bij de klanten en zorgen voor de intervisie en de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers. Doel van hulp bij thuisadministratie is het voorkomen dat mensen op financieel-administratief gebied in de problemen komen of het onderhouden van administratie nadat schuldhulpverlening is afgerond. Hulp bij thuisadministratie onderscheidt zich van andere vormen van ondersteuning bij administratie die beide organisaties al bieden. De begeleiding is gericht op klanten die moeilijk leerbaar zijn en daarom langdurig ondersteuning nodig hebben.

De gezamenlijke aanpak heeft goed gewerkt. Twaalf vrijwilligers ondersteunden 70 klanten in de thuissituatie wekelijks bij de administratie. Onder hen 25 klanten van allochtone afkomst. Er zijn drie vrijwilligers werkzaam vanuit werken voor de stad. Alle medewerkers worden getraind voor zij hun werkzaamheden starten en krijgen bij de uitvoering van hun taken werkbegeleiding. Er zijn in 2010 10 bijeenkomsten met vrijwilligers geweest en twee keer is bijscholing georganiseerd.

Eind 2010 is een procesbeschrijving opgesteld en na gebruik geëvalueerd. Dit leidde tot een betere afstemming in de werkprocessen van Rijnstad en SWOA. Door de inzet van vrijwilligers die frequent contact hebben met de klanten dragen we bij aan het voorkomen dat klanten weer in oude patronen van schulden maken vervallen. Hulp bij thuisadministratie voorziet in toenemende mate in de behoefte en wordt voortgezet in 2011. Samenwerking met het BAC heeft ertoe geleid dat drie klanten vanuit het BAC zijn overgedragen. In 2010 is samenwerking met OHRA besproken. Vanaf 2011 gaan OHRA medewerkers zich inzetten als vrijwilliger voor de thuisadministratie. Zij worden begeleid door de coördinatoren van SWOA en Rijnstad.

#### **4.10.5 Teruggave Buitengewone Uitgaven (TBU)**

Sinds zeven jaar kunnen Arnhemse ouderen met een inkomen dat niet hoger is dan 120% van het bestaansminimum en die in het bezit zijn van een Arnhem Card, bij SWOA terecht voor hulp bij het invullen van belastingpapieren. De gemeente Arnhem, dienst Inwonerszaken, subsidieert deze dienstverlening. De medewerkers die zich hiermee bezig houden worden jaarlijks bijgeschoold door de belastingdienst. In 2010 werden 347 aangiften ingevuld. SWOA heeft deze dienstverlening op nadrukkelijk verzoek van de dienst Inwonerszaken gedaan. Ouderen met een smallere beurs (de doelgroep van deze vorm van dienstverlening) krijgen via de belastingteruggave vaak meer middelen tot hun beschikking, waarmee financiële problemen kunnen worden voorkomen. SWOA maakt zich zorgen over de situatie van deze groep ouderen, nu er steeds minder mogelijkheden zijn kosten van de belasting af te trekken.

**Jaar waarop aangifte betrekking heeft**

	<b>abs.</b>	<b>proc.</b>
2006	2	0,58
2007	2	0,58
2008	7	2,02
2009	336	96,83
<b>Totaal</b>	<b>347</b>	<b>100,00</b>

**Herkomst**

	<b>abs.</b>	<b>proc.</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Autochtoon/Nederland	289	83,29	282	3	2	2
Turkije	36	10,37	34	2		
Marokko	1	0,29	1			
Europa buiten Nederland	2	0,58	2			
Irak	1	0,29	1			
Iran	2	0,58	1	1		
Afganistan	1	0,29	1			
Overige landen	15	4,32	14	1		
Nederlands Indië	0	0,00	0			
<b>Totaal</b>	<b>347</b>	<b>100,00</b>	336	7	2	2

**Bron inkomsten**

	<b>abs.</b>	<b>proc.</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
AOW / pensioen	269	77,52	263	4	1	1
ABW	12	3,46	12	0	0	0
WAO	12	3,46	9	1	1	1
ANW	1	0,29	1			
WW	1	0,29	1			
WWB	28	8,07	27	1		
WAJONG	2	0,58	2			
over soc uitkeringen IOA/IOAZ	15	4,32	15			
Loondienst actief	3	0,86	3			
Loondienst ziekwet	0	0,00				
Overige	3	0,86	2	1		
Zonder inkomen	1	0,29	1			
<b>Totaal</b>	<b>347</b>	<b>100,00</b>	336	7	2	2

**Te verwachten aanslag**

	<b>abs.</b>	<b>proc.</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Teruggaaf	165	47,55	155	6	2	2
Nihil	147	42,36	146	1		
Te betalen	35	10,09	35			
<b>Totaal</b>	<b>347</b>	<b>100,00</b>	336	7	2	2

**Situaties die tot een teruggave leiden (meer situaties mogelijk)**

	<b>abs.</b>	<b>proc.</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Ziekte	94	27,09	87	3	2	2
Recht op heffingskorting	4	1,15	4			
Deel van het jaar inkomen In betreffende jaar 65 geworden	0	0,00				
Anders In betreffende jaar 65 geworden alleenstaand geworden	249	71,76	245	4		
	0	0,00				

<b>347</b>	<b>100,00</b>	336	7	2	2
------------	---------------	-----	---	---	---

<b>ArnhemCard</b>	<b>abs.</b>	<b>proc.</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
ArnhemCard	336	96,83	328	6	1	1
ArnhemCard aangevraagd zonder of niet ingevuld	5 6	1,44 1,73	2 6	1	1	1
<b>Totaal</b>	<b>347</b>	<b>100,00</b>	336	7	2	2

Met ingang van 1 januari 2011 stopt SWOA met ondersteuning bij het invullen van belastingaangiften. Omdat het grootste gedeelte van de ziektekostenafrek bij de belasting is geschrapt is er een daling ingezet van het aantal aangiften. Er zijn minder klanten waardoor de kostprijs van SWOA voor de gemeente te hoog is gebleken. De gemeente heeft een goedkopere aanbieder, Rijnstad, aangewezen voor alle aangiften in Arnhem.

#### 4.11 Activiteiten op locaties

De dienstverlening van SWOA wordt georganiseerd vanuit diverse locaties verspreid door de stad. In toenemende mate wordt gebruik gemaakt van gedeelde locaties. Er zijn zes zelfstandige locaties. De inzet van SWOA op haar zelfstandige locaties is gericht op het beschikbaar en geschikt houden van de accommodatie voor gebruik, zowel door SWOA zelf als door andere partijen die de locatie willen benutten voor hun activiteiten. Om dit te realiseren moet SWOA investeren in onderhoud en aanpassingen.

Ieder jaar worden structureel terugkerende activiteiten verricht op dit terrein. Naast inspectie en controle van veiligheidsaspecten, zoals brandbeveiliging, wordt ook gecontroleerd of wij onze EHBO voorzieningen op peil hebben en houden. Op locaties waar gekookt wordt worden de keukens geïnspecteerd en krijgt de apparatuur van de locatie een onderhoudsbeurt. De automatische deuren, die de toegankelijkheid bevorderen voor minder mobiele klanten worden ook jaarlijks onderhouden. Naast structurele werkzaamheden vinden er ieder jaar op locaties verbeterwerkzaamheden plaats. Op locatie de Petersborg is bijvoorbeeld een nieuwe schuifwand geplaatst en er is een rokersoverkapping aangebracht. Tenslotte is de inbraakbeveiliging op diverse locaties vernieuwd, of gemoderniseerd. Alle vormen van onderhoud en verbetering worden jaarlijks via een onderhoudsplan uitgevoerd.

SWOA streeft naar een zo breed mogelijk gebruik van accommodaties en nodigt partijen actief uit, o.a. via informatie op haar website, hierin mee te doen.

De locaties zijn in 2010 totaal **25.092** uur open geweest. Omdat SWOA haar werkzaamheden in locatie Bakermat heeft gestaakt is er een kleine terugloop in het aantal uren openstelling te zien.

##### 4.11.1 Locatiegebruik

Op de zelfstandige locaties van SWOA wordt in wisselende mate gebruik gemaakt van de beschikbare ruimte door andere organisaties:

	<b>Openstelling</b>	<b>Verhuur/Gezamen lijk gebruik</b>	<b>%</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Altevelt	2552	240	9,4%	
Beijer	2314	770	33,3%	inclusief Startpunt
Bongeren	1376	40	2,9%	
Gaanderij	2270	1600	70,5%	
Petersborg	2210	1600	72,4%	
Pluspunt	1144	56	4,9%	
Weldam	3120	1530	49%	
<b>Subtotaal</b>	<b>14.986</b>	<b>4.446</b>	<b>38,9%</b>	

Doordat clubs binnen het proces van verzelfstandiging eigen activiteiten organiseren en geen onderdeel meer uitmaken van het aanbod vanuit SWOA zelf zien we op locatie de Petersborg en de Gaanderij een flinke toename van het gezamenlijke gebruik.

Een overzicht van gezamenlijk accommodatiegebruik:

	Openstelling	Gezamenlijk gebruik	%	Verhuurder
Bakermat	1.260	1.260	100,0%	Diaconessenkerk
Eilandstaete	2.080	2.080	100,0%	Pleyade
Heijendaal	2.080	2.080	100,0%	DGG
Malburgstaete	2.080	2.080	100,0%	Pleyade
Oude Doelen	204	204	100,0%	RIBW
Rappardstraat	102	102	100,0%	Rijnstad
Symphony	64	64	100,0%	Rijnstad
Waalstaete	2.236	2.236	100,0%	Pleyade
<b>Subtotaal</b>	<b>10.106</b>	<b>10.106</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Totaal</b>	<b>25.092</b>	<b>14.552</b>	<b>63,5%</b>	

#### 4.11.2 Recreatie en educatie

Op de diverse locaties wordt een breed aanbod aan activiteiten gerealiseerd, met een zeer gevarieerde achtergrond. Deze activiteiten worden deels in groepsverband georganiseerd, deels individueel, om hiermee zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de bezoekers. De activiteiten richten zich op ontspanning, ontmoeting, bewegen, leren, zingeving en meedoen. Deze activiteiten kunnen alleen plaats vinden met inzet van onmisbare vrijwilligers. Zij zorgen voor de ontvangst van deelnemers, het versterken van de inwendige mens, het beantwoorden van vragen en het verrichten van eerste opvang. Daarnaast organiseren zij met ondersteuning van de beroepskrachten de activiteiten, al dan niet in clubverband.

	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Inzet vrijwilligers in aantal keer	9.718	8.156
Ureninzet vrijwilligers	24.295	22.428 uur
Aantal bezoeken	34.087	32.747
Aantal bezoekers	2.950*	2.925*

\* SWOA houdt geen registratie op naam bij per activiteit en kan daardoor alleen een schatting geven.

Naast de bekende vraag om ontmoeting van onze "oude" klanten zien we dat nieuwe bezoekers vaak andere activiteiten vragen. Een (korte) cursus, of een workshop sluit meer aan bij hun wensen. Via de integrale teams op de diverse locaties vindt verbinding plaats tussen dagopvang enerzijds en wijkbewoners anderzijds. De scheiding die er letterlijk was door het ruimtegebruik vervaagt en activiteiten worden georganiseerd voor iedereen. Bezoekers worden zoveel mogelijk gestimuleerd en ondersteund in het zelfstandig opzetten en uitvoeren van activiteiten.

Speciale aandacht wordt gegeven aan het bereiken van allochtone ouderen. Met gerichte inzet worden zij actief benaderd en bevraagd op gewenste activiteiten. Daarnaast worden allochtone ouderen ondersteund in hun participatiemogelijkheden. Via activering wordt gericht gewerkt aan het versterken, vergroten, of ontwikkelen van deze mogelijkheden.

#### 4.11.3 Activering en ondersteuning

SWOA ondersteunt individuen en groepen 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. We organiseren bijeenkomsten voor (allochtone) ouderen en verbinden allochtone ouderen en wijkbewoners door specifieke activiteiten te organiseren samen met hen. We ondersteunen groepen bij zelfactiviteiten, overleggen met nieuwe groepen over de realisatie van ontmoeting en faciliteren zoals bij de ANBO roze groep, de Antilliaanse 50+ vrouwengroep, of de ontmoetingsgroep slechtienden en blinden OSBO. We bieden werkervaring- en stageplekken aan mensen vanuit werken voor de stad of re-integratietrajecten en begeleiden natuurlijk 520 vrijwilligers in hun onmisbare inzet bij diverse activiteiten.

	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Activering en ondersteuning in uren	2074 uur	1964 uur
Aantal deelnemers	2091 personen	2086 personen
Aantal allochtone deelnemers	902 personen	839 personen

#### 4.12 Samenwerking extern

Op diverse inhoudelijke thema's en producten werkt SWOA samen met een grote diversiteit aan organisaties. In dit hoofdstuk worden de meest opvallende ontwikkelingen hierin vermeld.

##### Drie Gasthuizen Groep (DGG)

In 2010 heeft de samenwerking zich toegespitst op de voorbereiding van de nieuwbouwlocatie in Klarendal. Zo is er bij de provincie een projectaanvraag ingediend om de behoefte uit de wijk goed mee te kunnen nemen bij de verdere ontwikkeling. Dit project is toegekend en wordt uitgevoerd in 2011. Over de dienstverlening aan klanten is uiteraard ook overleg gevoerd. De wensen van de klant vormen hierbij het uitgangspunt. Het vertrek van de bestuurder bij DGG en de komst van een interim bestuurder hebben bij DGG geleid tot een heroriëntatie en reorganisatie. Dat heeft de samenwerking bemoeilijkt.

##### Pleyade

Het integrale team voor welzijn in Malburgen waarop in 2009 was ingezet is in 2010 geëvalueerd. Bij deze evaluatie bleek dat door vele personele wisselingen in het team weinig continuïteit is gerealiseerd. De cultuurverschillen tussen medewerkers uit welzijn en zorg bleken lastig te overbruggen. Wijkbewoners komen ook niet goed naar de nieuwbouwlocaties toe voor activiteiten, redenen waarom besloten is te stoppen met een integraal team en de samenwerking vooral te continueren in het gebruik maken van elkaars expertise en ervaring. Aan het einde van het jaar heeft SWOA besloten haar flexibele werkplekken bij de locaties van Pleyade in Malburgen te verlaten. In 2011 kan binnen de bestaande afspraken nog gebruik worden gemaakt van de overige ruimtes voor (gezamenlijke) activiteiten. Na 2011 ook, maar dan onder andere condities voor het gebruik. De door de gemeente aan SWOA opgelegde bezuiniging per 2011 op het terrein van samenwerking krijgt zo zijn beslag. In 2011 wordt de samenwerking op Waalstaete ook geëvalueerd en opnieuw bezien.

##### Wijkgericht werken

SWOA neemt deel aan de overlegtafel Geitenkamp, sociale tafels 't Broek en Klarendal en diverse wijkplatforms. Deze overleggen leveren op dat de deelnemers elkaar beter weten te vinden in de dagelijkse praktijk en elkaars deskundigheid beter benutten. De projecten huisbezoeken in Presikhaaf en Klarendal zijn in 2010 uitgevoerd conform opdracht van de gemeente. Bij deze uitvoering zijn er veel werkcontacten met andere medewerkers van organisaties zoals Rijnstad die in die wijken actief zijn. Meer hierover kunt u lezen in het hoofdstuk projecten.

Resultaat is ook dat er 2 nieuwe projectaanvragen zijn opgesteld op basis van de Wijkactieplannen in 't Broek (huisbezoekproject, eind 2010) en Klarendal (aanvraag wordt in 2011 ingediend en is op basis van uitkomsten van het project Huisbezoeken in Klarendal).

In Malburgen heeft SWOA meegedaan aan Swing on South in samenwerking met Kunstbedrijf Malburgen en Introdans. Resultaat is 2 dans workshops voor de wijkbewoners waar enthousiast gebruik van is gemaakt.

Malburgen Bruist leidde in samenwerking met Volkshuisvesting en Pleyade tot ontmoeting tussen professionals en bewoners uit het land met bewoners uit Malburgen. Activiteiten daarin zijn onder andere geweest het levensloopspel en kennisuitwisseling over Zorg en Welzijn in de wijk.

In diverse wijken wordt met verschillende organisaties samengewerkt, ook in het gebruik van locaties. Dit varieert qua gebouwen van de Diaconessenkerk, RIBW, Rijnstad tot Volkshuisvesting en private verhuurder. Hierin wil SWOA flexibel opereren en zo in kunnen spelen op de vraag van bewoners. Inhoudelijk varieert de samenwerking van participatie in de startpunten in de Geitenkamp en Malburgen, deelname in zichtbare schakel (STMG) tot het maken van afspraken rond de uitvoering van activiteiten voor het RIBW.

##### Allochtone ouderen

Met de gemeente, BAC, Rijnstad samen is in 2010 onderzocht hoe de dienstverlening aan allochtone ouderen kan worden verbeterd en gestroomlijnd. Mogelijke overlap is bekeken en er is een grotere samenwerking ontstaan. Elkaar kennen heeft opgeleverd dat er makkelijker gebruik wordt gemaakt van ieders expertise.

De in het jaardocument 2009 al opgenomen ontwikkeling van een ontmoetingscentrum voor allochtonen is in 2010 voortgezet. De plannen zijn uitgebreid met mantelzorgondersteuning en daarvoor is een extra aanvraag ingediend voor subsidie bij de provincie. Er is met diverse partijen overlegd over samenwerking hierin, het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp en thuiszorg Yasam en

thuiszorg Groot Gelre. Aan het einde van het jaar kwam de positieve beslissing van de provincie en de verwachting is dat in de eerste helft van 2011 gestart kan worden.

#### Psycho-geriatriische zorgketen

Ontstaan uit het landelijk dementieprogramma heeft een aantal zorgpartijen in Arnhem de samenwerking rondom dementie verder vorm gegeven. Een deel van het AWBZ budget wordt door deze partijen ingezet voor de begeleiding van dementerenden. Dit vanaf het moment van "niet pluis" tot en met opname in een verpleeghuis. Dementieconsulenten werken samen met veel andere partijen om de begeleiding en ondersteuning van dementerenden te verbeteren. SWOA participeert hierin.

#### Overige

De dames- en herensociëteit en Zilveren Kracht zijn nieuwe initiatieven in samenwerking. Meer informatie over deze activiteiten kunt u terug vinden in het hoofdstuk projecten.

Het door SWOA gehouden relatieonderzoek heeft geleid tot een aantal gesprekken met zorgaanbieders en HGM waarin nadrukkelijk ook besproken is hoe en op welke onderwerpen verdere (project)samenwerking gewenst en haalbaar is. De rapportage van het relatieonderzoek kunt u terugvinden via de digitale verantwoording op [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl) en via [www.swoa.nl](http://www.swoa.nl)

Over de mogelijkheden tot samenwerking rondom informele zorg en mantelzorgondersteuning heeft SWOA overleg gevoerd met het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (MVT). Dit heeft ertoe geleid dat SWOA het MVT heeft toegevoegd als samenwerkingspartij bij het project ontmoetingscentrum allochtonen en mantelzorgondersteuning. Met diverse andere vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas en Rode Kruis wordt het overleg in 2011 doorgezet.

### **4.13 Projecten**

#### Dames en Heren sociëteit

De feitelijke start van het project was 20 mei 2010. SWOA werkt in dit project samen met Thuiszorg Groot Gelre. Er waren in 2010 dertien deelnemers, op 31-12-2010 telde de sociëteit zeven deelnemers en twee aspirant deelnemers, bijna allemaal met een indicatie via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het aantal deelnemers dat zonder CIZ indicatie en op eigen kosten deelneemt aan deze Dames- en Herensociëteit is ver beneden verwachting gebleken. Bij de start was de sociëteit twee dagdelen per week op donderdag open. Na de eerste evaluatie is dit veranderd in openstelling op de donderdagmiddag, op verzoek van de deelnemers. Een tweede middag openstelling wordt als optie aangehouden. Uit de omgeving van Arnhem wordt belangstelling vanuit de hulp- en dienstverlening getoond. Ouderen die door deze instellingen begeleid worden zoeken naar een ontmoetingsvorm zoals deze sociëteit kan bieden.

In november is besloten het project met een halfjaar te verlengen. We willen onderzoeken of deze sociëteit ook te organiseren is in een bestaande horecavoorziening in Arnhem. Daarnaast wordt onderzocht of de beoogde doelgroep te bereiken is met een concrete oproep aan belangstellenden die over specifieke onderwerpen nadere studie zouden willen doen en hun kennis en kunde hierbij willen inzetten. Dit sluit aan bij de SWOA ambitie verbinding te zoeken met ouderen die SWOA nu (nog) niet in beeld heeft.

#### Jong geleerd Oud gedaan

Het project richt zich op een methode die jongere ouderen met een droom of idee –gericht op een vorm van ondernemen - helpt bij het aangeven en manifest maken, het benoemen, uitwerken en realiseren ervan. Het project is een samenwerkingsproject van Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN), faculteit gezondheid, gedrag en maatschappij en SWOA.

Begin 2010 is het project afgerond. Er zijn tien aanbiedingen van ouderen in beeld gekomen. De aanbiedingen hebben betrekking op specifieke techniek voor windenergie in gebouwde omgeving; boodschappen/transsportwagentje; cursus voor vrijwilligers om levensverhalen van ouderen te kunnen schrijven; nieuwe methode voor oplossen analfabetisme; uitgeven van een specifiek boekje; cursus succesvol ouder worden; ontwikkelen van een internetsite voor ecologische vakantiebestemmingen.

De uitvoering van het project heeft SWOA opgeleverd dat zij zich op een andere manier in beeld heeft gebracht dan te doen gebruikelijk. Daarnaast heeft het project de ervaring opgeleverd dat deze doelgroep veel meer zelf initiatieven ontplooit en invloed wil hebben op ontwikkelingsrichtingen. De koppeling Jong – Oud is tot stand gebracht, vooral door het betrekken van de opleidingen van de HAN.

### Buur & Buur

Het project Buur&Buur richt zich op de wijk Over Het Lange Water en wil een beweging zijn die burens stimuleert om onderling contact te bevorderen. De opzet doet een beroep op eigen inzichten en zelfwerkzaamheden van de wijkbewoners. SWOA bood in dit project ondersteuning aan de initiatiefnemers. Er was samenwerking met woningbouwverenigingen in Arnhem en wijkplatform Presikhaaf, diverse bewonersoverleggen, verenigingen en scholen in de wijk.

Buur&Buur heeft een folder en sticker laten ontwerpen. Wijkbewoners wordt gevraagd om de sticker in het zicht aan hun huis aan te brengen. Hierdoor maken ze kenbaar open te staan voor dit initiatief en klaar te staan voor buurtbewoners onderling. Daarnaast is een map ontworpen voor nieuwe wijkbewoners met allerlei informatie over de buurt zelf en activiteiten en initiatieven die daar plaatsvinden. De direct naaste burens worden gevraagd met deze map hun nieuwe burens welkom te heten. Onderzocht wordt of de restaurantmogelijkheid op een school in Presikhaaf ingezet kan worden om bewoners uit buurten in dit projectgebied uit te nodigen daar te komen eten en mede hierdoor onderling contact te bevorderen. Midden 2011 eindigt dit project. Het is de bedoeling om dit initiatief verder door de werkgroep Buur&Buur voort te zetten. Onderzocht wordt welke aanvullende financiering hiervoor nodig is.

### Buur voor Buur

De Eettafel Buur voor Buur is ontstaan op initiatief van het wijkplatform Arnhem - West en wordt georganiseerd voor bewoners van de wijk Lombok en Heijenoord. Uit het onderzoek 'Op zoek naar signalen' uitgevoerd door de werkgroep WMO van het wijkplatform Arnhem- West, uitgevoerd in het voorjaar van 2008 kwam een aantal knelpunten naar voren:

- Er is behoefte in de wijk aan bereikbare informatie en advies
- Sociaal isolement vooral bij ouderen en alleenstaanden

Bij het opzetten van de eettafel is gezocht naar een antwoord op deze twee knelpunten. Medewerkers van SWOA doen op verzoek van het wijkplatform de coördinatie en ondersteunen de vrijwilligers uit de wijken zodanig dat zij na de projectperiode zelfstandig verder kunnen met dit initiatief.

Door een goede samenwerking tussen het Rijn IJssel college, SWOA en Rijnstad verloopt het project naar tevredenheid. Door samenwerking met de opleiding de Pasvorm is de eettafel mogelijk en komen jongeren en ouderen op een positieve manier met elkaar in contact. De eettafel wordt tegelijkertijd in 't Huukske ( Lombok) en de locatie Rijn IJssel college aan de Veluwestraat ( Heijenoord) aangeboden. Vrijwilligers en buurtbewoners nodigen mensen persoonlijk uit, om deel te nemen aan de eettafel. Dit heeft succes en werkt drempelverlagend. Tijdens de bijeenkomsten wordt voorlichting, dan wel informatie en advies gegeven.

Omdat 't Huukske eigenlijk te klein bleek voor het aantal deelnemers en moeizaam om te bouwen voor de eettafel is er voor gekozen van locatie te veranderen. Vanaf januari 2011 gaan de bewoners van Lombok naar het Rijn IJssel college aan de Alexanderstraat 35. Dit is voor alle partijen een goede oplossing. In 2011 worden nog vier eettafels professioneel ondersteund door de SWOA. In februari is een bijeenkomst gepland waarin alle betrokken partijen vertegenwoordigd zijn en de verzelfstandiging verder uitgewerkt wordt. De informatie en advies functie tijdens de eettafels kan overgenomen en gerealiseerd worden door leerlingen van het Rijn IJssel college, opleiding Zorg en Welzijn. Deze leerlingen kunnen zelf een presentatie geven of deskundigen uitnodigen, afhankelijk van de vraag bezoekers.

### Handboek naar aanleiding van vier buurtprojecten in samenwerking met Rijnstad

De gemeente Arnhem heeft SWOA en Rijnstad opdracht gegeven om vier soortgelijke buurtinitiatieven in Arnhem te volgen en een handboek samen te stellen met informatie voor soortgelijke nieuwe initiatieven in de toekomst. In september 2010 zijn alle vier de buurtinitiatieven bijeen geweest. Tijdens de bijeenkomst werd de deelnemers gevraagd hun initiatief te presenteren en konden de andere aanwezigen hierover vragen stellen of vergelijkingen maken met hun eigen initiatief. Op deze manier komen de verschillen en de overeenkomsten goed in beeld kan er gebruik worden gemaakt van ervaringen en inzichten bij anderen. Voor de schrijvers van het boekje werd zo de mogelijkheid geboden om het opgetekende te kunnen toetsen. Op basis van de presentaties en de discussies werd nieuwe informatie in het handboek verwerkt. In maart 2011 is wederom een soortgelijke bijeenkomst gepland voor de presentatie van de vorderingen van de buurtinitiatieven en de inhoud van het concept handboek. Oplevering van het handboek is gepland in juni 2011.

### Oplichting aan de deur

Samen met DGG en de politie Gelderland Midden is een project ontwikkeld waarin gewerkt wordt aan het voorkomen van oplichting aan de deur van ouderen. In toenemende mate worden ouderen hier

slachtoffer van. Door het vergroten van de saamhorigheid in de wijk, meer voorlichting te geven over het herkennen van oplichters en hoe daarmee om te gaan en het treffen van technische voorzieningen in huis ontstaat een groter gevoel van veiligheid. Bewoners kunnen een beroep doen op elkaar en op een centraal telefoonnummer.

In 2010 is gestart met de installatie van de videofoon bij twee huishoudens. Al snel bleek dat de gekozen videofoon niet de functionaliteiten had die nodig waren. Dat heeft geleid tot de keuze voor een aanzienlijk duurder apparaat (360 euro ipv de begrote 100 euro), maar dat wel aan de wensen en eisen voldoet. In de tweede helft van 2010 zijn vijf huishoudens voorzien van deze nieuwe apparatuur en is voor nog eens zeven huishoudens de start gemaakt om deze te installeren.

Door de haperende techniek is dit project traag gestart, waardoor een verlenging tot mei 2011 is afgesproken.

#### Zilveren Kracht

Zilveren kracht is een samenwerkingsproject van SWOA met Vrijwillige Inzet Arnhem (VIA) en CMO Spectrum Velp. Het richt zich op ouderen tussen de 60 en 63 jaar die actief willen blijven in en rond Arnhem. Dit kan in de vorm van vrijwilligerswerk, maar ook betaald werk. 5000 mensen zijn hiertoe aangeschreven, 240 meldden zich aan. Er zijn drie bijeenkomsten geweest waar geïnteresseerde deelnemers informatie kregen over allerlei mogelijkheden en deel konden nemen aan diverse workshops.

Zilveren Kracht Arnhem zal in 2011 doorgaan. Er is een eigen website ontwikkeld:

[www.zilverenkrachtarnhem.nl](http://www.zilverenkrachtarnhem.nl).

#### Huisbezoeken in Klarendal

In opdracht van de gemeente Arnhem is SWOA in juni 2010 gestart met het project "Huisbezoeken Ouderen Klarendal". De opdracht betreft een onderzoek loopt tot en met maart 2011 en houdt in dat huisbezoeken bij 80 autochtone en 30 allochtone oudere inwoners van Klarendal worden gedaan. In het project wordt samengewerkt met gemeente Arnhem, STMG, Rijnstad, het wijkplatform Klarendal en diverse zelforganisaties.

Doel van het project huisbezoeken bij ouderen in Klarendal is het in beeld brengen welke factoren ouderen in Klarendal belemmeren bij het handhaven of versterken van de sociale structuur. Daarnaast is het doel inzichtelijk te krijgen of Klarendalse ouderen die voorheen de activiteiten op locatie Sonsbeeksingel bezochten nog op zoek zijn naar alternatieve activiteiten elders of dat zij een balans hebben gevonden in wonen en een zinvolle dagbesteding hebben.

Er zijn 110 huisbezoeken afgelegd. Hieronder zijn zes huisbezoeken aan allochtone ouderen. In de periode januari tot en met maart 2011 worden de huisbezoeken afgerond en volgt finale verantwoording aan de opdrachtgever.

#### Huisbezoeken in Presikhaaf

In het kader van de krachtwijken aanpak in Presikhaaf en in opdracht van de gemeente Arnhem is SWOA in juni 2010 het project "Huisbezoeken Ouderen in Presikhaaf" gestart. Het betreft hier zowel de wijk Presikhaaf Oost als Presikhaaf West. Dit project loopt door in 2011. Doel is het in beeld brengen welke factoren ouderen in Presikhaaf belemmeren bij het handhaven en versterken van hun sociale structuur. De prioriteit in de huisbezoeken ligt bij 75+ ouderen van autochtone afkomst en 65+ ouderen van allochtone afkomst.

In het project wordt verbinding gerealiseerd met participatiecoach en de zorgcoördinator van Rijnstad, casemanagers van het vernieuwingsproject van Portaal en Vivare en wijkverpleegkundigen van STMG van het project de Zichtbare Schakel. De huisbezoeken worden gedaan door beroepskrachten en vrijwilligers, waarbij specifiek wordt gezocht naar allochtone vrijwilligers, o.a. door samenwerking met participatiecoaches en kennismaken met het project 1001 kracht. Voor de huisbezoeken starten is getraind op het voeren van een persoonlijk tweegesprek vanuit de levensloopbenadering en het herkennen van signalen die doorverwijzing vragen. Er zijn inmiddels 167 huisbezoeken afgelegd, waaronder 18 huisbezoeken bij allochtone ouderen.

## 5 Ondernemingsraad

### Samenstelling ondernemingsraad 2010

Marja Kappen	voorzitter
Lonneke van Tuil	secretaris
Mariëlle Hoogeboom	lid
Imelda Eijkelkamp	lid
Joost Mostert	lid (vanaf 1 oktober 2009)

### Nieuwe leden

Mariëlle Hoogeboom heeft in juni de ondernemingsraad (OR) verlaten. In september is Margot Molewijk toetreden als nieuw lid, zodat de OR weer voltallig kon functioneren.

### Frequentie overleg

In 2010 heeft de OR negen keer een eigen vergadering gehad en is er ook negen keer met de bestuurder overleg geweest. Voor het eerst is overleg geweest met de klantenraad van SWOA en de ACVB (Advies Commissie Vrijwilligersbeleid). De OR heeft het geplande overleg met de Raad van Toezicht dit jaar uitgesteld tot begin 2011.

### Formele agendapunten zijn geweest:

- eindevaluatie jaarplan 2009
- jaarrekening 2009
- jaardocument 2009
- jaarplan 2010
- halfjaar- en eindevaluatie jaarplan 2010
- evaluatie beleidsplan 2007-2011

### Voornaamste activiteiten in 2010

In maart heeft de jaarvergadering plaatsgevonden, dit is de algemene personeelsvergadering. In deze vergadering was het jaarverslag van de OR geagendeerd en zijn medewerkers via een speed-date aan de slag gegaan met een stelling over communicatie met de achterban.

Er is twee keer een advies aan de OR gevraagd, over de wijziging dienstverlening van de persoonsalarmering en over de overdracht van de Vriendendienst Op Stap. Daarnaast is instemming gevraagd over de overgang naar een nieuwe ARBO arts. De OR heeft de twee adviesaanvragen positief beoordeeld en ingestemd met de overgang naar de nieuwe ARBO arts.

Aan het MTO (medewerker tevredenheids onderzoek), wat in 2010 is gehouden heeft de OR een belangrijke bijdrage geleverd in de samenstelling van de vragenlijst en werving en promotie bij medewerkers. Ook bij het opstellen van het verbeterplan is de OR direct betrokken.

### Specifieke ontwikkelingen

De OR heeft drie keer een bijeenkomst gehad met de coach van Stavoor, als vervolg op de studiedag van 2009. Op advies van Stavoor heeft de OR een missie en visie beschreven en een folder uitgebracht.

### Aandachtspunten voor 2011:

- het kritisch volgen van de ontwikkeling m.b.t. integrale teams en de invulling van het managementteam
- de evaluatie van het beoordelingsgesprek, dit gesprek is eind 2010 voor het eerst met de meeste medewerkers gevoerd
- het uitschrijven van verkiezingen

## 6 Financieel beleid

Staat van baten en lasten over 2010  
(in duizenden euro's)

		<b>Begroting</b>	
	<b>2010</b>	<b>2010</b>	<b>2009*</b>
<b>Som der baten</b>	4.397	4.311	4.406
<b>Kostprijs</b>	946	1.017	902
<b>Bruto-marge</b>	3.451	3.294	3.504
<b>Lasten</b>			
<b>Personeelskosten</b>	2.405	2.317	2.492
<b>Huisvestingskosten</b>	609	708	585
<b>Organisatie kosten</b>	427	266	417
<b>Som der lasten</b>	3.441	3.290	3.494
<b>Bedrijfsresultaat</b>	10	4	10
<b>Financiële baten en lasten</b>	1		1-
<b>Resultaat</b>	11	4	9

\* geherrubriceerd voor vergelijkingsdoeleinden

## 7. Locaties

### 't Altevelt

Lisztstraat 11  
6815 CN Arnhem  
tel: 026 445 63 39  
e-mail: [altevelt@swoa.nl](mailto:altevelt@swoa.nl)

### De Bakermat \*

G.A. van Nispenstraat 139  
6814 JA Arnhem  
tel: 026 351 34 93  
e-mail: [bakermat@swoa.nl](mailto:bakermat@swoa.nl)

### De Beijer

Willem Beijerstraat 13  
6823 EW Arnhem  
tel: 026 351 28 70  
e-mail: [debeijer@swoa.nl](mailto:debeijer@swoa.nl)

### Bongeren

Het Lemoen 85  
6846 KD Arnhem  
tel: 026 3706883  
e-mail: [bongeren@swoa.nl](mailto:bongeren@swoa.nl)

### Eilandstaete \*

Abe Lenstrahof 132  
6833 LR Arnhem  
tel: 026 751 21 01  
e-mail: [eilandstaete@swoa.nl](mailto:eilandstaete@swoa.nl)

### De Gaanderij

Driemondplein 1  
6843 AN Arnhem  
tel: 026 381 02 65  
e-mail: [gaanderij@swoa.nl](mailto:gaanderij@swoa.nl)

### Heijendaal

St. Elisabethshof 201  
6812 AX Arnhem  
tel: 026 354 97 00  
e-mail: [heijendaal@swoa.nl](mailto:heijendaal@swoa.nl)

### Hoofdkantoor / bezoekersadres

Velperweg 168  
6824 MD Arnhem  
tel: 026 327 22 66  
e-mail: [info@swoa.nl](mailto:info@swoa.nl)

### Malburgstaete \*

St. Gangulphusplein 1  
6832 AT Arnhem  
tel: 026 751 24 65  
e-mail: [malburgstaete@swoa.nl](mailto:malburgstaete@swoa.nl)

### De Oude Doelen

Doelenstraat 26  
6811 CN Arnhem  
tel: 026 351 81 38  
e-mail: [oudedoelen@swoa.nl](mailto:oudedoelen@swoa.nl)

### De Petersborg

Slochterenweg 40  
6835 DX Arnhem  
tel: 026 323 08 50  
e-mail: [petersborg@swoa.nl](mailto:petersborg@swoa.nl)

### 't Pluspunt

Henri Dunanthof 3a  
6836 KR Arnhem  
tel: 026 327 00 29  
e-mail: [pluspunt@swoa.nl](mailto:pluspunt@swoa.nl)

### Waalstaete

Waalstraat 34  
6826 BR Arnhem  
tel : 026 376 07 10  
e-mail: [waalstaete@swoa.nl](mailto:waalstaete@swoa.nl)

### De Weldam

Middachtensingel 39  
6825 HG Arnhem  
tel: 026 361 17 41  
e-mail: [weldam@swoa.nl](mailto:weldam@swoa.nl)

### Postadres

Postbus 2210  
6802 CE Arnhem

\* per 1-1-2011 heeft SWOA deze locaties verlaten

**Colofon**

**Redactie:** Monique Potters

**Eindredactie:** Anita Huisman, Monique Potters

**Vormgeving:** Margot Jongerius, Monique Potters

**Redactieadres:** Hoofdkantoor SWOA  
Postbus 2210  
6802 CE Arnhem  
tel: 026 – 327 22 66  
fax: 026 – 327 22 70  
emai: [info@swoa.nl](mailto:info@swoa.nl)

**Printwerk:** Secretariaat SWOA