



SWOA in 2023

Jaarverslag

Inhoudopgave

1. Inleiding	2
2. Ontwikkelingen in 2023	3
2.1. Themagroepen	3
2.2. Aan de slag met portalen	3
2.3. Leveranciers: een check	4
2.4. Nieuwe huisstijl	4
2.5. Update vrijwilligersbeleid	4
3. Toekomstvisie	5
4. Financieel beleid	6
4.1. Liquide middelen	6
4.2. Bestemmingsreserve(s)	6
5. Diensten	7
5.1. Actief & in de wijk	7
5.2. Begeleiding & ondersteuning	13
5.3. Geldzaken & administratie	15
5.4. Mantelzorg & ouder worden	16
5.6. (Samen) eten	17
5.7. Vervoer & bewegen	18
6. Samenwerking en akkoorden	20
6.1. Samenwerkingsprojecten	20
6.2. Aangesloten akkoorden	24
7. Samenstelling SWOA	25
7.1. Vrijwillige medewerkers	25
7.2. Medewerkers	25
7.3. Stage	26
7.4. Scholing	26
8. Wijze van besturen	27
8.1. Raad van Bestuur	27
8.2. Raad van Toezicht	27
8.3. Personeelsvertegenwoordiging	29
8.4. Advies Commissie Vrijwilligers Beleid	29
8.5. Klantparticipatie	30
9. Kwaliteit	31
9.1. Keurmerken	31
9.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek	31
9.3. Klanttevredenheidsonderzoeken	32
9.4. Klachten en complimenten	32

1. Inleiding

Wat misschien als eerste opvalt is de geheel nieuwe look en feel van het jaarverslag. Dat komt omdat in 2023 onze huisstijl en website zijn vernieuwd. En dat is niet alles: afgelopen jaar was een jaar vol innovatie en updates van bestaande dienstverlening. Voor SWOA stond 2023 duidelijk in het teken van de toekomst.

Het besef kwam, nog meer dan eerder, dat ons land te maken gaat krijgen met de impact van de dubbele vergrijzing. Ook in Arnhem krijgt dit grote gevolgen voor de samenleving. Daarom was dit dan ook veelvuldig onderwerp van bespreking afgelopen jaar. Dat niet zo gek, aangezien SWOA juist de welzijnsorganisatie is die zich al 55 jaar inzet voor de oudere inwoner van Arnhem.

Nu de vergrijzing een urgent verschijnsel is, dat enige veranderingen van de samenleving gaat vereisen, is het logisch dat SWOA daarin een belangrijke rol kan vervullen. SWOA draagt immers bij aan een toekomst waar zoveel mogelijk Arnhemmers op een prettige manier ouder worden in hun eigen, vertrouwde omgeving. Hoe we onze rol zien de komende jaren en hoe we met de organisatie vanuit meerdere invalshoeken over de vergrijzing in gesprek zijn gegaan, lees je verderop in dit jaarverslag.

Onze dienstverlening kende in 2023 ook veel hoogtepunten. Zo reden we met AutoMaatje de 10.000ste rit, bestond deze dienst 5 jaar en werd de vrijwillige vervoersservice genomineerd voor de Stadsprijs 2023. Maar ook de maaltijdservice had zijn eigen hoogtepunt: in september ruilden we onze twee oude diesels in voor één elektrische auto. En dit is niet zomaar een elektrische auto, maar een voorzien van zonnepanelen, zodat ook de koelinstallatie duurzaam wordt gekoeld. Hoe duurzaam en toekomstgericht wil je het hebben?

In september 2024 bestaan we 55 jaar. Daarmee behoren we zelf tot onze doelgroep, hoe leuk is dat! 2024 wordt het jaar van vitaliteit. Al onze activiteiten plaatsen we in het gedachtegoed van positieve gezondheid. En alvast een tipje van de sluier: we introduceren ons label 'Floré, initiatief van SWOA', waarmee we nog meer de jonge ouderen willen aanspreken. Genoeg op de planning dus!

Voor nu alvast veel leesplezier gewenst met een terugblik over 2023!

Sylvia Swart, Directeur-Bestuurder

**Met trots presenteren
wij u ons jaarverslag 2023!**



2. Ontwikkelingen in 2023

Bij SWOA willen we bijdragen aan een toekomst waar zoveel mogelijk Arnhemmers op een prettige manier ouder worden in hun eigen, vertrouwde omgeving. We streven ernaar dat ouder wordende inwoners zijn voorbereid op hun toekomst en dat de oudere inwoners zolang mogelijk hun onafhankelijkheid en levenskwaliteit behouden.

In dit onderdeel van het jaarverslag nemen we je mee in de ontwikkelingen die bij SWOA plaatsvonden in 2023. Zo werkten we met themagroepen, hielden we gesprekken met leveranciers en werkten we aan een nieuwe huisstijl en website.

2.1. Themagroepen

SWOA is een moderne welzijnsorganisatie die werkt met veel bevlogen (vrijwillige) medewerkers. We bewegen mee met de vraag en anticiperen op de toekomst. Dit uiteraard met onze visie die hierbij overeind blijft. De komende jaren zien we een aantal dilemma's op ons afkomen, waar we als organisatie een antwoord op moeten formuleren. Sommige van deze vraagstukken vragen een antwoord op korte termijn en andere een visie voor de langere termijn.

Vanwege de dubbele vergrijzing, zoals eerder toegelicht, is in de komende jaren meer dan voldoende werk. Tegelijkertijd zijn er veel uitdagingen die juist ook gemoed gaan met de impact van de vergrijzing, Hoe zien we de rol van SWOA daarin en hoe betrekken we onze deelnemers, de wijken en de omgeving van onze locaties? Daarover en meer ging het in onze themagroepen. Begin 2023 startten we met een collectieve ambitie en met een gevoel van urgentie: samen gaan we wat moois neerzetten. De volgende themagroepen gingen aan de slag om een aantal vragen gezamenlijk te beantwoorden:

1. **De veranderende vraag van de inwoner en de invloed daarvan op SWOA:** wat is onze context binnen het sociaal domein gezien de dubbele vergrijzing en het gevolg voor SWOA en onze doelgroep?
2. **Dé vrijwilliger / actieve inwoner van de toekomst:** de krapte op de arbeidsmarkt, de druk op zorgkosten en inwoners die op een andere manier denken over een actieve bijdrage aan de samenleving, wat vraagt dat van ons?
3. **Wat / hoe willen we het resultaat en effect van SWOA laten zien?:** Welke impact heeft onze dienstverlening in de wijken en buurten? Hoe meten we deze effecten en hoe nemen we de opdrachtgever hierin mee?
4. **Wat gaan innovatie en technologie voor de oudere inwoner betekenen?:** Hoe kunnen digitale toepassingen en andere technologie de oudere inwoner helpen langer thuis te blijven wonen? En wat is daarbij de rol van SWOA?
5. **Duurzaamheid:** De vraag: er is geen planeet B. Hoe draagt SWOA bij aan een groenere leefomgeving? Daar ging deze groep mee aan de slag.
6. **Binden, Boeien, Voeden:** Hoe vind en behoud je de juiste medewerkers? Dát is het vraagstuk dat binnen dit thema centraal stond.

Alle groepen hebben hun resultaten vastgelegd en gedeeld met het managementteam. De definitieve uitkomsten worden begin 2024 SWOA-breed gepresenteerd.

2.2. Aan de slag met portalen

Met de vernieuwing van de website is een start gemaakt met het Klantportaal, waarmee een deelnemer inzicht kan krijgen in zijn of haar eigen SWOA-dossier. In het najaar hebben de eerste deelnemers toegang gekregen en in 2024 wordt dit verder verspreid binnen SWOA.

Voor iedereen is het nu mogelijk om de test Positieve Gezondheid in te vullen op onze website om zo een beeld te krijgen van het eigen welzijn en dit indien gewenst te bespreken met een sociaal werker van SWOA.

2.3. Leveranciers: een check

Alle inkooprelaties van SWOA zijn in 2023 tegen het licht gehouden. Voldoen de gemaakte afspraken nog of zijn er betere (en goedkopere) alternatieven? Dit heeft geleid tot een aantal nieuwe leveranciers, nieuwe afspraken en betere prijzen. Zo wordt onze post nu binnen Arnhem rondgebracht door de nieuwe sociale organisatie Scootbezorgd, postbezorging met scootmobiel. De inkopen voor maaltijden en buffet zijn gecentreerd bij één leverancier en telefoneren doen we nu tegen een veel goedkoper tarief.

“Bij SWOA streven we er altijd naar om oplossingen te vinden die niet alleen onze diensten verbeteren, maar ook kansen creëren voor iedereen. De samenwerking met Scootbezorgd biedt deze mogelijkheid: Scootbezorgd richt zich namelijk minder op snelheid van de bezorging, maar juist op het welzijn van de bezorgers en ontvangers. Sociaal contact en mee blijven doen aan de maatschappij staan voorop.”

-*Sylvia Swart, directeur-bestuurder*

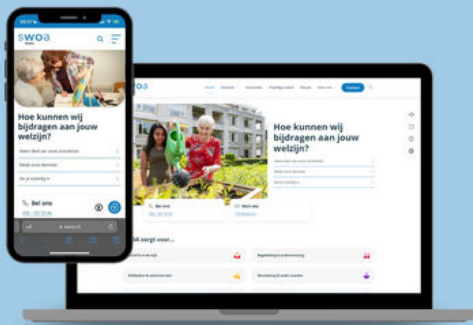


2.4. Nieuwe huisstijl

SWOA kreeg in 2023 een nieuwe, frisse huisstijl. Naast dat de vorige huisstijl was verouderd, misten we ook een professionele insteek met tóch een speels randje. Dat is wat ons betreft met de nieuwe huisstijl en de bijbehorende nieuwe website gelukt.

Aan de huisstijl werden iconen toegevoegd die staan voor de dienstverleningen. Zodat we enerzijds onderscheid kunnen maken tussen de dienstverleningen en anderzijds door de iconen bij elkaar te zetten laten zien wat SWOA allemaal doet.

Bij de nieuwe website is ingezet op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Zo vind je alle activiteiten in een duidelijk overzicht, een uitgebreid contactformulier, vertaalknop, voorleesfunctie en meer informatie over jezelf vrijwillig inzetten.



2.5. Update vrijwilligersbeleid

In 2023 zetten we ons in op het vernieuwen van ons vrijwilligersbeleid, onder andere naar aanleiding van de uitkomsten van de audit 'Vrijwillige Inzet Goed Geregeld', die we in 2023 opnieuw behaalde. Zo maakten we afgelopen jaar een start met één voordeur: een vast startgesprek voor alle nieuwe vrijwilligers, waarin we samen kijken naar waar iemand zijn competenties en wensen liggen.

Daarnaast ontvangen nieuwe vrijwilligers een boekje waarin alle tips en informatie rondom het vrijwilligerswerk bij SWOA staat, evenals de contactpersoon van een vrijwilliger. Zo hebben alle vrijwilligers de informatie binnen handbereik, ook als zij niet of nauwelijks op ons intranet kijken.

3. Toekomstvisie: de maatschappij dat zijn wij!

Net zoals in de rest van Nederland staat de toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg in Arnhem onder druk, terwijl de zorgbehoefte stijgt. Er ontstaat een grotere zorgvraag door een vergrijzende populatie en een toename van mensen met meerdere chronische aandoeningen. Daarnaast daalt het zorgaanbod door een krimpende arbeidsmarkt, terwijl ook de informele zorg dreigt af te nemen.

Dat vraagt om een gezamenlijke inspanning samen met deelnemers, hun omgeving, de inwoner, partners en de gemeente. Een inspanning om te zorgen dat in Arnhem zorgzame buurten ontstaan, buurten waar men naar elkaar omkijkt. In 2002 lanceerde SIRE een reclamecampagne met als Slogan: de maatschappij dat ben jij! Die slogan buigen we in Arnhem gezamenlijk om naar: De maatschappij dat zijn wij!

We leven in een samenleving waarin de kloof tussen mensen die wel en niet kunnen meekomen steeds groter lijkt te worden. Dat kan komen door inkomensongelijkheid, door gezondheidsverschillen of door het minder digitaal vaardig zijn. Laten we samen die kloof kleiner maken, door te verbinden.

Mee kunnen blijven doen

SWOA is er voor alle oudere Arnhemmers die op de een of andere manier een steuntje in de rug nodig hebben in hun dagelijks leven. Zodat zij zo lang als mogelijk mee kunnen doen, zich gezien en gehoord voelen. Met onze 40 professionals en ruim 480 vrijwilligers ondersteunen we mensen, hun naasten en buurten. Omdat ze kwetsbaar zijn of omdat het tijdelijk even niet gaat. Met individuele hulp en concrete activiteiten en projecten. Om het tijdelijk even samen te doen en om te zorgen dat ze uiteindelijk weer verder kunnen. Zelfstandig of met blijvende steun van hun netwerk, als dat nodig is. Van mens tot mens. Omdat wij geloven in een samenleving waarin iedereen meetelt. De komende jaren is het belangrijk dat we weer meer samen in eigen buurt optrekken en naar elkaar omzien, dat vergroot niet alleen het woonplezier maar geeft ook kleur aan de buurt.

We streven ernaar dat ouder wordende inwoners zijn voorbereid op hun toekomst en dat de oudere inwoners zo lang mogelijk hun onafhankelijkheid en levenskwaliteit behouden. Juist die inwoner die wel op leeftijd is maar zich nog fit en vitaal voelt kan hierin het verschil maken richting de nabije toekomst. Hoe langer je fit bent hoe minder zorg je nodig hebt immers. Fit zijn, heeft daarbij niet alleen te maken met de gesteldheid van je gezondheid, juist meer met hoe jij jezelf daarbij kan redden. Gezondheid is afhankelijk van meer dan alleen het al dan niet hebben van een ziekte of niet. Het gevoel hebben ertoe te doen, mee kunnen doen en je veilig voelen is daarbij net zo belangrijk.

Hoe wil jij later oud worden?

De groep die nu rond de 60 is en aan de vooravond staat van hun pensioen zij kunnen voor zichzelf hun eigen toekomst nog verder invullen. Het zou mooi zijn als wij vanuit SWOA die inwoners dit jaar kunnen prikkelen en uitdagen met de vraag: Hoe wil jij later oud zijn en wat is daarvoor nodig? Los van financiën zijn er tal van andere invalshoeken die hier invloed ophebben. SWOA kent deze invalshoeken en vult het ideaalplaatje van de ouder wordende inwoner graag met hen in. Dat doen we bijvoorbeeld door samen met de inwoner vast werk te maken van een netwerk. Een netwerk waarmee men samen ouder kan worden. Met aandacht voor de talenten in dat netwerk. Dat kan zijn binnen een buurt of bijvoorbeeld binnen een flatgebouw. Voorzorgcirkels is een voorbeeld van hoe we dat in 2023 zijn gestart. Dit gaan we in 2024 verder uitbouwen en voortzetten in meerdere buurten.

De aandacht voor welzijn en welbevinden groeit. Concepten als Positieve Gezondheid, Vitaliteit en Asset Based Community Development zullen leiden tot verandering in het sociaal domein. Integrale samenwerking met aandacht voor alle aspecten die het sociaal functioneren en welbevinden van mensen bevorderen: inkomen, wonen, gezonde leefomgeving, sociaal netwerk en zorg. Het is van belang dat we gezamenlijk een omslag maken van belonen van ziekte naar belonen van preventie. Dat ook ondersteunend werkt aan de zorgzame buurten en die inwoners faciliteren om het verschil te maken in hun eigen omgeving.

SWOA's ambitie

SWOA heeft de ambitie om hiertoe een belangrijke bijdrage te leveren aan een verbonden samenleving waarin iedereen tot zijn recht kan komen, omdat wij vanuit passie en professionaliteit de oudere inwoners en hun omgeving ondersteunen en versterken. Deze ambitie is vertaald naar concrete doelen waarin we onze professionaliteit en expertise inzetten, individuele ondersteuning, gebiedsgericht in buurten en wijken en vrijwillige ondersteuning. Samen optrekken met partners en inwoners in de wijken is voor ons een belangrijk speerpunt. In de dagelijkse praktijk leveren we onze bijdrage aan een stevige sociale basis door aan te sluiten bij wat inwoners nodig hebben, en hierin goed samen te werken met alle netwerkpartners in de stad. Wij bieden onze expertise over en met de oudere inwoner van Arnhem en leveren daarbij de combinatie van individuele ondersteuning, collectieve oplossingen en investeren in de leefomgeving.

4. Financieel beleid

Waar het jaar 2022 nog afsloot met een klein positief resultaat van ongeveer € 19.000, eindigt het jaar 2023 met een negatief resultaat van ongeveer € 173.000. Deels was dit negatieve resultaat verwacht en opgenomen in de negatieve begroting 2023 (€ 117.992). Dit betekent een extra negatief resultaat van € 55.230. Dit extra negatieve resultaat wordt voornamelijk veroorzaakt door eenmalige uitgaven aan kosten voor een nieuwe website en de getroffen reserveringen (RVU en verlof).

Ten opzichte van het jaar 2022 laten de bedrijfsopbrengsten in 2023 een toename zien van ongeveer € 434.000. Deze toename komt voornamelijk door indexatie van de WMO-subsidie, een extra eenmalige compensatie voor de cao-loonstijging in 2023, de start van het project Voorzorgcirkels en meer inkomsten vanuit de PGB-gelden.

Ook de lasten laten ten opzichte van het jaar 2022 een toename zien, zijnde ongeveer €626.000. Deze toename wordt voornamelijk veroorzaakt door de cao-loonstijging, een gemiddelde indexatie¹ van 6,5% van de bedrijfskosten, kosten nieuwe website, reservering RVU en verlof en een toename in inzet fte's.

SWOA kreeg onder andere te maken met een cao-loonsverhoging ([cao sociaal werk 2023-2025](#)) van in totaal 15%. De gemeente Arnhem heeft aangegeven voor het jaar 2024 een accres toe te passen van 4,3%. Hiermee wordt niet alleen de cao-loonsverhoging niet adequaat gecompenseerd, maar ook de stijgende kosten worden hiermee onvoldoende gecompenseerd. Juist nu de verwachtingen van het sociaal werk hooggespannen zijn op maatschappelijke opgaven als preventie, participatie, samenlevingsopbouw en de toenemende vergrijzing.

Iedere sector toont tegenwoordig wel aan wat 1 euro investering aan maatschappelijke waarde oplevert. In het sociaal werk is dat € 1,60². SWOA zorgt voor participatie, gaat eenzaamheid onder ouderen tegen en vermindert de gang naar duurdere zorg.

4.1. Liquide middelen

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

4.2. Bestemmingsreserve(s)

Met de gemeente Arnhem is afgesproken dat SWOA eenmalig € 80.000 vanuit haar reserves beschikbaar stelt om een deel van de niet gecompenseerde cao-loonsverhoging in het jaar 2024 op te kunnen vangen. Dit komt tot uitdrukking in de hiervoor gevormde bestemmingsreserve.

¹Bron: CBS; <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/02/inflatie-3-8-procent-in-2023-exclusief-energie-6-5-procent>

²Bron: Sociaal Werk Nederland; <https://www.sociaalwerknederland.nl/actueel/nieuws/11857-campagne-toont-aan-dat-sociaal-werkt>

5. Diensten

Bij SWOA bieden we een breed aanbod aan diensten, variërend van uitstapjes, ondersteuning bij vervoer, administratieve hulp, maatjescontact tot begeleiding aan huis. We nemen je in dit onderdeel graag mee in de ontwikkelingen in ons uitgebreide dienstenaanbod.

5.1. Actief & in de wijk

SWOA is actief in alle wijken van Arnhem. Naast alle inzet vanuit de gebiedsgericht werkers, bieden we ook vaste wijkactiviteiten en -diensten. Van open inloop op locaties, tot diensten als Elden met Elkaar, De Thuyt en onze Timmerwerkplaats.

5.1.1. Open inloop

Op alle drie onze locaties zijn inwoners van Arnhem welkom om binnen te lopen. Voor een kopje koffie of om aan te sluiten bij een activiteit/bijeenkomst. In 2023 lag de focus erop om de 'Ontmoeten en Meer visie' nog meer uitdragen op onze locaties en daarbuiten. Onder andere door (nog) meer bewustwording te creëren bij (vrijwillige) medewerkers en door de vraag op te halen bij inwoners. Ook verschoof de focus van alleen Ontmoeten en Meer op onze locaties naar ook locaties in de wijk.

Bovenstaande resulteerde in meer wijkbewoners die onze locaties weten te vinden en die zomaar binnenlopen voor een kopje koffie of een luisterend oor. Naast een fijne middag voor de inwoner, zorgt dit ook voor een duidelijke signaleringsfunctie, waar SWOA indien nodig op in kan spelen.

5.1.2. Elden met Elkaar

Twee dagdelen in de week komen Eldenaren bij elkaar in het dorps huis voor gezamenlijke activiteiten. Ook in 2023 werden deze bijeenkomsten goed bezocht. De nieuwsbrief kreeg steeds meer een vaste plek in Elden, wat zorgde voor meer bekendheid en nieuwe deelnemers. Daarnaast is Elden met Elkaar een mooie plek voor vrijwilligers en deelnemers Activerend Werk. Zij pakten in 2023 steeds meer de regie.

Er werd ingezet op het versterken van de samenwerking met partijen als Eldenstaete, Sportvereniging Arnhem Zuid en het AZC. Dit resulteerde in verschillende (gezamenlijke) uitstapjes, waaronder walking football, fit hockey, een lunch in Eldenstaete en af en toe muzikale begeleiding door een inwoner van het AZC.

De signalerende functie en het doorverwijzen van deelnemers blijft belangrijk bij Elden met Elkaar. Zo verwezen we in 2023 deelnemers door naar een verpleeghuis of brachten we hen in contact met individuele begeleiding van SWOA.

"De groepen zijn erg hecht. Er ontstaan diepe vriendschappen en de deelnemers kijken naar elkaar om. Dit is bijzonder om te zien. Er heerst in Elden een dorps sfeer wat er ook voor zorgt dat de deelnemers vaak zorgen voor nieuwe aanwas: ons kent ons."

- Astrid Ariës, sociaal werker SWOA.



10

bezoekers
gemiddeld
per bijeenkomst

98

bijeenkomsten
Elden met Elkaar
in 2023

5.1.3. Timmerwerkplaats

In het afgelopen jaar boden de sociaal werkers binnen locatie De Petersborg weer mooie activiteit aan in de timmerwerkplaats. De werkplaats is een ideale plek voor de oudere inwoner van Arnhem om zijn/haar talenten te benutten of zich bezig te houden met zijn/haar favoriete hobby. Hoewel de timmerwerkplaats onder groepsbegeleiding valt, is deze ook toegankelijk voor anderen. Dit zorgt voor een mooie samenwerking tussen wijkbewoners en deelnemers en mooie producten zijn tot stand gekomen.

Er is aandacht en tijd besteed aan het vinden van de juiste vrijwilligers om de activiteiten in de werkplaats goed vorm te geven en te begeleiden. Ook was er aandacht voor de combinatie groep/wijk: hoe maak je kenbaar dat het leuk is om hier samen te werken? Dit blijft een thema voor het komende jaar, waar al volop ideeën zijn hoe dit aan te vliegen.

Een aantal mooie resultaten

- Samenwerking met het project VEERKRACHT: vrijwilligers en deelnemers werkten samen aan de bouw van het decor voor de voorstelling.
- Project 'Egelhuisjes voor de tuinders': een mooie opdracht voor de werkplaats om egelhuisjes te maken.
- Voortzetting van maken en verkopen van de mooie insectenhuisjes, vogelhuisjes en plantenbakken.
- Openstelling van de werkplaats van vier naar vijf dagen (evenals de groepsbegeleiding).



5.1.4. Regenboogactiviteiten

Met onze Regenboogkookworkshops (i.s.m. Vitanos) en -salons richt SWOA zich op de lhbtqi+-gemeenschap in Arnhem en omstreken én zij die affiniteit hebben met deze gemeenschap.

De focus lag afgelopen jaar op het werven van nieuwe deelnemers bij de regenboogactiviteiten. Dit deden we door meer verdieping te geven aan de regenboogsalons (mensen die vanuit hun expertise kwamen vertellen over relevante thema's) en door de Regenboogkookworkshops nog meer in te steken op Ontmoeten en Meer om zo meer verbinding te krijgen. Dit onder andere door de samenwerking aan te gaan met een nieuwe partner voor het interactieve gedeelte: Stichting Matta. Dit alles zorgde ervoor dat bij iedere salon en kookworkshop afgelopen jaar nieuwe deelnemers aanschoven.

SWOA heeft ook in 2023 laten zien een lhbtqi+-vriendelijke organisatie te zijn. Naast bestaande activiteiten is een training vormgegeven op het gebied van seksuele gerichtheid en genderdiversiteit.

Zowel (vrijwillige) medewerkers als stagiaires worden op deze manier geïnformeerd over deze thema's. De eerste trainingen hebben al plaatsgevonden.

Ook zorgde dit allemaal ervoor dat we ook in 2023 het keurmerk Roze Loper hebben behaald. Uiteraard zijn er ook nog verbeterpunten: denk aan genderneutrale toiletten, de aanwezigheid van een pridevlag en de mogelijkheid deze te hijsen. Hierin zijn afgelopen jaar de eerste stappen in gezet.

"Je merkt dat de zichtbaarheid van SWOA rondom lhbtqi+ is vergroot. Zowel door onze activiteiten als ons ambassadeurschap. We waren om die reden ook aanwezig bij de eerste 'Coming In Week' in Arnhem om de aanwezige gasten te informeren over onze lhbtqi+-activiteiten. Ook vanuit het wijkteam komen aanmeldingen voor specifieke lhbtqi+-vragen."

- Niels Lam, sociaal werker SWOA

15

regenboog-
bijeenzamelingen

31

deelnemers
Regenboog-
kookworkshop

124

deelnemers
Regenboogsalon

5.1.5. De Thuyt

De Thuyt in Elderveld is een samenwerkingsproject met de Biologische Tuinbouwvereniging Elderveld. Bezoekers kunnen hier terecht voor activiteiten, waaronder in de tuin bezig zijn en wandelen. Voor de deelnemers, van verschillende leeftijden, biedt de Thuyt structuur, sociaal contact en zingeving in een mooie omgeving. De open inloop, het laagdrempelige contact maakt dat bezoekers zich prettig voelen. Deelnemers en mantelzorgers worden ondersteund door een beroepskracht.

In 2023 waren er hele droge periodes, waardoor we veel in de tuin bezig konden zijn. In het najaar regende het veel. Ondanks dat waren we veel buiten: naast in de tuin wandelden we door het volkstuintcomplex of in Meinerswijk. Daarnaast kookten en aten we gezamenlijk de groenten uit de tuin. Doordat we dit jaar voor het eerst een kas hadden, konden we ook groentes kweken die van warmte houden. Dit zorgde voor leuke afwisseling: deelnemers geven aan dat ze het leuk vinden om te leren.

Sinds afgelopen jaar kunnen deelnemers aan de Thuyt ook buiten de 'vaste momenten' de tuin bezoeken, om elkaar te ontmoeten of juist in hun eentje te genieten.

Uiteraard heeft de Thuyt ook een signalerende en verwijzende rol. Regelmatig kwamen casemanagers en ambulante begeleiders langs, alleen of met een deelnemer voor een kennismaking. Deelnemers die meer ondersteuning kunnen gebruiken worden, al dan niet intern, doorverwezen. En ook voor mantelzorgers wordt gekeken wat we meer kunnen betekenen.

Ervaringen deelnemers

- Marianne: "De laagdrempeligheid vind ik heel belangrijk. Dat je gastvrij wordt ontvangen en dat het gezellig is".
- Thijs: "De sfeer is goed. Dat je geaccepteerd wordt zoals je bent. Het wandelen, er even uit zijn, weg van alle sores en de beslommingen die mijn situatie met zich meebrengen."
- Marion: "Dat je veilig kunt wandelen omdat er iemand bij is die ik vertrouw en eventueel kan handelen als dat nodig is, vind ik heel belangrijk".

102

bijeenkomsten in
2023

10

bezoekers
gemiddeld
per bijeenkomst

Leuk weetje

In oktober waren de Biologische Tuinbouwvereniging en ook De Thuyt te zien in het programma "Mijn Vlakke land" van de EO.



5.1.6. Inzet in de gebieden

SWOA heeft haar focus op het gebiedsgericht werken door inzet vanuit vier gebiedsteams: Noord-Oost, Noord-West, Zuid-Oost en Zuid-West. Actief wordt in deze teams de afstemming gezocht met TLO's en Sociale Wijkteams. Structureel vanuit de kwartaalgesprekken en waar passend door aan te sluiten bij de sociale tafels. In de wijken zoekt SWOA verder de samenwerking met samenwerkingspartners, zowel informeel als formeel, waarbij we de inwoner ook als partner zien. Het verbinden van inwoners met en zonder initiatieven was daarbij essentieel.

In 2023 lag er extra inzet op het inwerken van meerdere nieuwe collega's 'gebiedsgericht werken'. De medewerkers zijn in de loop van 2023 vaste gezichten geworden in de wijken. Herkenbaar en aanspreekbaar op hun expertise van 'ouderen'. Gericht op dienstverlening van SWOA, maar ook op het gebied van maatschappelijke ontwikkeling zoals de 'dubbele vergrijzing'.

De visie van Ontmoeten en Meer

Op onze locaties en in de wijken werken we vanuit de visie 'Ontmoeten en Meer'. Hierbij staan de behoeften van de inwoners centraal. Het maakt het niet uit of de inwoner middels een toewijzing voor groepsbegeleiding, een club/voorziening, binnen activerend werk, of gewoon voor een kop koffie/activiteit binnen komt lopen.

In ieder SWOA-gebiedsteam is een werkgroep Ontmoeten en Meer gevormd. Zij richten zich op het ondersteunen van wijkinitiatieven in onze locaties of elders in de wijk. Inclusie, en het welbevinden van onze bezoekers staan daarbij voorop.

Gebied Noord-Oost

In gebied Noord-Oost lag de focus in 2023 op heraansluiting bij de verschillende wijkinitiatieven. Door wisseling van medewerkers is gewerkt aan zichtbaarheid en contact. Bestaande samenwerkingen zijn opnieuw opgepakt of uitgebreid en nieuwe zijn samenwerkingen aangegaan. We merken dat (nieuwe) initiatieven in de wijken SWOA beter weten te vinden. Ze zochten meer de samenwerking op bij het opzetten van nieuwe initiatieven en/of de organisatie van activiteiten. Dit resulteerde ook in een grote toename aan wijkbewoners die de Weldam en haar activiteiten bezochten.

Verder is extra ingezet op diversiteit. Er zijn verschillende activiteiten georganiseerd in het kader van de multiculturele samenleving, wat zorgde voor meer aanloop van wijkbewoners met een migratieachtergrond. Daarnaast is in Waalstaete een Hindoestaanse groep gestart, welke goed loopt.

Succesverhalen

- Muziektheater de Plaats organiseerde dit jaar theaterproductie '**Mijn Thuisaaf**'. Deelnemers en wijkbewoners werkten samen aan een mooie theatervoorstelling op De Weldam. Inwoners konden vervolgens op verschillende locaties een voorstelling bezoeken. Dit trok honderden bezoekers.
- Sinds 2023 maakt de Kerk in Presikhaaf gebruik van locatie De Weldam om kerkdiensten te houden. Als tegenprestatie verzorgen zij optredens met het Shantykoor voor deelnemers en wijkbewoners.
- Voor wijkbewoners die het leuk vinden om samen te koken en te eten organiseerden we **De Eetclub**. Iedere maand staat hierbij een andere cultuur centraal: zowel op informatie gebied als in de gerechten.
- Wijkbewoners namen het initiatief voor de organisatie van een **Kerstmarkt**. Een groot succes dat in 2024 vervolg krijgt.

Een greep uit de samenwerkingspartners

Stichting Stevig | Kerk | Moes | Stichting Samra | TLO | SWT

2.035

totaal alle
bijeenkomsten,
activiteiten, clubs
& inloop

16.637

bezoekers en
deelnemers uit de wijk



555

bijeenkomsten

2.897

bezoekers en
deelnemers uit de wijk

Gebied Noord-West

In 2023 lag de focus in gebied Noord-West op meer bewegen en verbinding maken in en tussen de wijken. Dit resulteerde onder andere in de opstart van verschillende beweegactiviteiten op bestaande samenwerkingslocaties, waarbij nauw samenwerking is gezocht met Sportbedrijf Arnhem en andere (wijk)partners. Bij nog niet bestaande samenwerkingslocaties is gekeken naar opstart van laagdrempelige activiteiten om de zichtbaarheid te vergroten. Steeds meer wijkbewoners vonden aansluiting bij deze (beweeg)activiteiten en ontmoetingen.

Ook investeerden we in de Turkse vrouwengroep en de motivatie van deze groep om te bewegen. In de zomer volgde deze groep vol enthousiasme vier sportlessen. De Multiculturele Mannengroep is dit jaar voornamelijk meer op de kaart gezet, wat leidde tot meer bekendheid in de wijk en bij samenwerkingspartners.

Succesverhalen

- De **multiculturele mannengroep** is in 2023 gegroeid van 4 naar 10 heren.
- Stagiairs van het Rijn IJssel voerden het **project Kermes** (Braderie) uit, om de kloof tussen de Nederlandse en Turkse cultuur te verkleinen. Twintig Nederlandse en Turkse mensen aten samen.
- We organiseerden twee keer **Ontmoeten & Muziek** in de Stadskeuken met livemuziek voor 55+-ers. Dit om eenzaamheid tegen te gaan en mensen met elkaar te verbinden.

Een greep uit de samenwerkingspartners

Sportbedrijf Arnhem | Rijnstad | TLO | Buurthuizen/Wijkcentra | Wijkagenten | Diverse ondernemers | RijnIJssel | Diverse zorgaanbieders | Aerenheem | Bakermat

Gebied Zuid-Oost

In gebied Zuid-Oost is vooral ingezet op netwerken in de wijken en signalen, initiatieven en vragen van wijkbewoners verzamelen. Dit zorgde onder andere voor de opstart van nieuwe, passende activiteiten en wijkinitiatieven door bewoners.

Naast ondersteuning van wijkbewoners en -initiatieven zorgde de uitbreiding van de samenwerkingscontacten ervoor dat meer mensen het bestaande aanbod wisten te vinden. Zowel door samen activiteiten te organiseren als naar elkaar door te verwijzen. Zo is bijvoorbeeld in de week van de ontmoeting vanuit de eenzaamheidscoalitie een gezamenlijk programma opgesteld om bestaande inlooplocaties onder de aandacht te brengen.

Succesverhalen

- **Wijkterrassen** waren onderdeel van het kennismaken in de wijk. Zowel netwerken met andere partijen als het gesprek aangaan met buurtbewoners. Deze wijkterrassen liggen aan de basis van een inhoudelijke doorontwikkeling op het gebied van samenwerkingen en kennismakingen.
- De **eenzaamheidscoalitie** is in ontwikkeling. Kennis, signalen en vraagstukken worden gedeeld. Wensen en doelen van de bijeenkomsten zijn verzameld en een plan voor 2024 is akkoord bevonden.
- In het Duifje organiseerden SWOA en Rijnstad een **bewonersbijeenkomst** rondom de buurthuiskamer de Duiventil. Inwoners is gevraagd naar hun wensen in het Duifje en er is gekeken hoe ze de Buurthuiskamer hiervoor kunnen inzetten.

Een greep uit de samenwerkingspartners

AM Support | Art Root Collective | Artez | Bureau Ruimtekoers | Woongemeenschap Arneco | COA | Kruiskerk | 3e verdieping | Inloophuis Malburgen | De Plint | Vitale Verbindingen | Rozet | POH Huisartsen Praktijk de Graaf en Bos | Emmauskapel | Focus a Locus | Rijnstad | De Fresh | Groene Route | Hekkelman Notarissen N.V. | Hof van West | De Hooijmaat | Introdans | HAN Nijmegen Ixperium Health | De Arnhemse Uitdaging | Natuur centrum Arnhem | Rijn IJssel | SSR-Rijkerswoerd | Sport Bedrijf Arnhem | Stichting Wanyuan | Stadsburen | PhilaBruis



2.379

totaal alle
bijeenkomsten,
activiteiten, clubs &
inloop

12.508

bezoekers en
deelnemers uit de wijk



2.531

totaal alle bijeenkomsten,
activiteiten, clubs & inloop

14.195

bezoekers en
deelnemers uit de wijk

Gebied Zuid-West

In Zuid-West is dit jaar flink ingezet om de wijk meer te verbinden met De Gaanderij, met als doel: De Gaanderij als huiskamer voor de wijk. Inwoners waren of niet bekend met de locatie, of zagen de locatie als alleen voor mensen die dagbesteding nodig hadden.

Om dit imago te veranderen, startte in 2023 een interieurgroep: wijkbewoners die meedachten over de aankleding van de locatie om deze aantrekkelijker te maken. Dit resulteerde in veel leuke veranderingen waaronder een zithoek, een kunstexpositie uit de wijk, een boekenruilkast en een geveltuintje.

Naast de uitstraling is ook ingezet op vraaggericht aanbod. Zo startten we onder andere een kunstcafé in samenwerking met Rozet (vormgegeven door wijkbewoners) en begonnen we de lunchroom. Zowel de aanpassingen aan interieur als de aangepaste activiteiten zorgen voor meer aanloop vanuit de wijk.

Vooraf in De Laar lag de nadruk op om meer ouderen te bereiken en activiteiten te starten. Hierin zochten we de samenwerking met Rijnstad om de inwoner op te zoeken. Zo organiseerden we wijkterrassen en gingen we in gesprek met bewoners. Het gevolg: een groepje van zes vrouwen die met elkaar een koffiemiddag organiseren in De Laarhof. De focus ligt er nog steeds op om de samenwerking uit te breiden, het netwerk te verhoren en meer bekendheid te geven aan SWOA en onze activiteiten.

Succesverhalen

- Samen met Sportbedrijf Arnhem en budget uit het Preventieakkoord is gestart met **Heel Elderveld Beweegt**: een manier om meer wijkbewoners te verbinden met het verenigingsleven. Deze pilot krijgt in 2024 een doorstart.
- In de **Week van de Ontmoeting** is samen met Rijnstad een gezamenlijk programma opgesteld. De activiteiten werden goed bezocht.
- De wijkband **Elderrock**, een wijkinitiatief twee jaar geleden gestart met ondersteuning van SWOA, wordt nu regelmatig uitgenodigd voor diverse wijkactiviteiten, waaronder Elderveld Open en een ontmoetingsactiviteit georganiseerd door TLO. Een vast begrip dus in de wijk!

Een greep uit de samenwerkingspartners

Sociale wijkteam | TLO | Rijnstad | Rozetje | Rozet | Volkshuisvesting
| Sportbedrijf Arnhem | Vitanos | Pactum | Wijkplatform Elderveld

Westervoort: Ontmoeten Plus

Ook Westervoort wil meer inzetten op collectieve voorzieningen in plaats van individuele trajecten. Vanuit dit collectief denken is de laatste jaren ingezet op Samenwerken en naar elkaar verwijzen in plaats van individueel werken. Hierop zijn ook de subsidiebeschikkingen van de organisaties (Sociaal Domein) aangepast. Bij SWOA werden de maatjestrjecten niet meer opgenomen in de beschikking, maar inzet van SWOA was gericht op expertise ouderen en op ontmoeting (collectief en in samenwerking).

In 2023 ondersteunde SWOA daarom bij het opzetten van Ontmoeten Plus in Westervoort: een wekelijkse, laagdrempelige bijeenkomst waar ruimte is voor een kopje koffie/thee, een spelletje, het bespreken van een actueel thema en/of een activiteit. Samenzijn en ontmoeten staat hierbij centraal.

Uiteraard heeft deze ontmoetingsbijeenkomst ook signalering als doel. We kijken welke behoeftes en zijn, met name gericht op ontmoeten en ontspanning. Maar ook ligt er een taak van doorverwijzing naar partnerorganisaties en activiteiten in Duiven en Westervoort.

Een greep uit de samenwerkingspartners

Cadans | Santé Partners | werkgroep DOEN | MEE | Inloophuis de Herberg | Pro Persona | Repair Café Westervoort

7 deelnemers
5 nieuwe deelnemers in 2023

“Deelnemers geven aan enorm uit te kijken naar deze wekelijkse ontmoeting. Voor een aantal van hen is dit het enige moment in de week dat ze andere mensen zien. We proberen mensen dan ook toe te leiden naar andere activiteiten. Voor een aantal is dit een oplossing, maar voor sommigen is deze stap nog te groot.”

- Asa van der Meer, sociaal werker SWOA

5.2. Begeleiding & ondersteuning

Soms hebben mensen net wat meer ondersteuning nodig. Ook daar kan SWOA bij helpen. Bijvoorbeeld door de inzet van een maatje, of een hulpverlener die iemand tijdelijk verder helpt. Ook kunnen inwoners bij SWOA terecht om (weer) stappen te zetten op de arbeidsmarkt via Activerend Werk.

5.2.1. Groepsbegeleiding

De landelijke dubbele vergrijzing was afgelopen jaar ook binnen de groepsbegeleiding terug te zien. Mensen wonen langer thuis en worden ouder. We zagen door deze ontwikkelingen een toename in deelnemers, meer dubbele diagnoses en een hogere zorginzet: een vaak grotere ondersteuningsbehoefte met daarnaast een afnemende mobiliteit. Ook afname in vitaliteit en toename van druk op en inzet van een (eventueel) netwerk was zichtbaar.

Om aan de vraag te blijven voldoen, is veel ingezet op een nog betere samenwerking in het netwerk. Er vond regelmatig uitwisseling plaats van kennis en ervaring binnen de verschillende netwerken, waaronder Netwerk Dementie Arnhem en Omstreken en de Community of Care. Daarnaast biedt onze locatie De Petersborg een dag extra groepsbegeleiding ten opzichte van vorig jaar.

In 2023 maakten we weer een mooi activiteitenprogramma, die bijdroeg aan tegengaan van achteruitgang en het versterken van veerkracht met aandacht voor talenten en mogelijkheden.

Een greep uit de succesverhalen/-activiteiten

- Binnen de groepsbegeleiding draaiden we een pilot met Sportbedrijf Arnhem: werken met de **Sooplebox**, een kist met diverse spelmaterialen gericht op bewegen. In 8 weken tijd zorgde dit voor een vooruitgang op het gebied van knijpkracht, balans en reactiesnelheid. De Sooplebox krijgt binnen SWOA in 2024 een vervolg.
- **Een goed gesprek** in samenwerking met de D3rde Verdieping: gericht op zingeving gaat een groep deelnemers maandelijks 'de diepte in' rondom diverse thema's en onderwerpen.
- Diverse uitjes met de PlusBus, waaronder een naar **Vitesse voor een rondleiding**. Erg bijzonder, en voor sommige deelnemers zelfs emotioneel.

152

deelnemers
totaal

59

nieuwe
deelnemers

74

vrijwilligers

2.355

dagdelen



Vervoer Groepsbegeleiding

Voor deelnemers van de groepsbegeleiding met een WLZ-indicatie biedt SWOA passend vervoer aan. Met de toename van de zorgvraag steeg in 2023 ook het aantal deelnemers met een WLZ-indicatie, en dus ook de vervoersvraag aan SWOA. Hierdoor bleef het niet haalbaar om alle vragen op te vangen met alleen onze vrijwillige chauffeurs. Hierom zijn we in het voorjaar van 2023 een samenwerking aangegaan met Schuiling Personenvervoer. Dit zorgt voor meer ruimte en flexibiliteit rondom de vervoersvraag.

963

ritten door
vrijwilligers

18

WMO
deelnemers

29

PGB
deelnemers

5.2.2. Activerend Werk

Bij Activerend Werk zetten mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weer de eerste stappen naar een betaalde baan. In 2023 lag de focus op een verdere professionalisering van Activerend Werk en het uitbreiden van het aantal werkplekken binnen SWOA. Daarnaast is ingezet op het verbeteren van de samenwerking met andere interessante partijen om zo deelnemers makkelijker te laten doorstromen.

Qua uitbreiding van het aantal werkplekken zochten we werkzaamheden buiten de SWOA-locaties om, waardoor we nog meer maatwerk konden bieden. Daarnaast startte een vrijwilliger met taalondersteuning: deelnemers konden bij haar terecht om samen taal oefeningen te doen.

22
deelnemers

15
nieuwe
deelnemers
in 2023



Leuk weetje
Medewerkers van het Centrum Activerend Werk (CAW) complimenteerden ons over onze inzet voor de deelnemers en het passende maatwerk dat wij leveren, of daar in elk geval erg ons best voor doen.

5.2.3. Flexibele begeleiding

Bij deze vorm van begeleiding gaat een sociaal werker in gesprek met de oudere inwoner. Flexibele begeleiding bestond in eerste jaren uit maximaal 10 contactmomenten en is in 2023 verruimd naar maximaal 15 contactmomenten. Deze vorm van begeleiding is geheel kosteloos voor iedereen en daarmee dus voorliggend op een WMO-inzet.

In 2023 is flexibele begeleiding voornamelijk ingezet als vraagverheldering en het in relatief korte tijd inwoners toe te leiden naar activiteiten of andere vormen van ontmoeting. Meer dan voorheen is de begeleiding ook ingezet als overbrugging naar een opname, als nazorg bij een intensiever traject en als ondersteuning van mantelzorgers naast een hulpvrager. Enkele hulpvragen hebben we door laten stromen naar de structurele inzet van begeleiding uit de WMO.

Aanmeldingen voor flexibele begeleiding kwamen via verschillende kanalen binnen. De gebruikelijke route is via het Sociaal Wijkteam of de huisarts/POH. Maar ook kwamen vragen geregeld binnen via onder andere Voor Elkaar in Arnhem, Welzijn op Recept, SWOA-activiteiten of -diensten, casemanagers of op eigen initiatief al dan niet door omgeving.

218
deelnemers

138
nieuwe
deelnemers
in 2023

1.943
contacturen

69
deelnemers

4
nieuwe
deelnemers
in 2023

2.523
contacturen

5.2.4. WMO-Begeleiding

In 2023 zette SWOA zich in op de diverse ondersteuningsvragen van de Arnhemse Inwoners. Daar waar WMO-begeleiding Basis noodzakelijk was, boden wij begeleiding op maat, dit altijd in afstemming met de wijkcoaches en inwoners. Individuele begeleiding vanuit de WMO is voornamelijk ingezet als er voor een langdurige periode structureel meer nodig was om een inwoner de ondersteunen. De meeste ondersteuning is gegeven vanuit de WMO op de volgende levensdomeinen:

1. Mentaal welbevinden en zingeving (activiteiten, bestrijding eenzaamheid, isolement, (geen) sociaal netwerk, bestaanszekerheid)
2. Gezondheid en zorg (lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, rouwverwerking, verlies bij leven)
3. Huisvesting en wonen (financiën, verhuiscansen, aanpassingen in woning)
4. Ouder worden en thuis (mantelzorg) (respijtzorg, ontlasting, overbelasting, zelfredzaamheid)
5. Vervoer en woonomgeving (mobiliteit, werk)

We zien dat er meer multiproblematiek plaatsvindt in de WMO-begeleiding. Het streven lag er in 2023 op om minder WMO-begeleiding in te zetten. Er werd beter gekeken of flexibele begeleiding beter passend zou zijn voor de inwoner. Denk aan afronding of afbouwen bij langdurige inzet, of bij overbruggingszorg naar WLZ voor opname of voor extra ondersteuning bij de partner.

WMO-begeleiding is niet weg te denken in deze tijd. Toch is in 2024 ook het streven meer preventief te kunnen ondersteunen om langdurige inzet vanuit WMO tegen te gaan. Bij extreme achteruitgang of stabiliseren van hulpvragen kan SWOA naast individuele begeleiding WMO ook de begeleiding voortzetten vanuit een PGB of WLZ in onder aanneming. Zo niet, vindt er een warme overdracht plaats naar een passende aanbieder.

5.2.5. Maatjes Regio Arnhem

Bij de maatjes stond het binden, boeien en voeden van reeds ingezette maatjes centraal. Daarnaast hadden ook kwetsbare maatjes onze aandacht. De laatste groep maatjes zette zich in voor een ander, maar hebben zelf ook ondersteuning nodig. Daarnaast is ingezet op lotgenotencontact: het gaat hierbij niet om de inzet van een tijdelijk maatje, maar een duurzaam contact tussen inwoners.

Verder pakten we de maatjesvragen in 2023, anders dan voorheen, SWOA-breed op. Interventies als Welzijn op Recept zorgden, naast bestaande verwijzer als wijkcoaches, casemanagers en RIBW, ook voor verwijzingen. Hierdoor is de samenwerking met partners vanuit eerste- (HA en POH), en anderhalvelijnszorg (specialist ouderengeneeskunde) versterkt.

In 2023 is ook een start gemaakt met het 'Sociaal Makelen'. De insteek ligt hierbij op het verbinden van mensen en activiteiten, initiatieven of verenigingen. Breder dus dan alleen maatjescontact. Deze lijn zetten we in 2024 verder voort.

115	48	98
deelnemers	nieuwe deelnemers in 2023	vrijwilligers

5.3. Geldzaken en administratie

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

5.3.1. Thuisadministratie

Ook in 2023 was het voor veel huishoudens in Arnhem een uitdaging om financieel rond te komen. De stijgende inflatie en de hoge gasprijzen zijn hierbij een van de oorzaken. Vrijwilligers Thuisadministratie zetten zich in om met inwoners financieel de balans op te maken en ondersteuning te bieden bij een toeslagen-/voorzieningencheck.

Vrijwilligers beschikken over voldoende kennis, mede door diverse trainingen en voorlichtingen die worden geboden. In 2023 was er bijvoorbeeld een bijeenkomst vanuit Veilig Thuis over financieel misbruik en organiseerde Goed Geregeld Arnhem een training.

Om in 2023 zoveel mogelijk mensen te bereiken die behoefte hebben aan ondersteuning is naast de gebruikelijk PR, ook ingezet op het opzoeken van de inwoner. Dit is bijvoorbeeld gedaan door aan te sluiten bij koffieochtenden in de wijk en een voorlichting door een energiecoach op locatie.

66	181	23
nieuwe deelnemers in 2023	koppelingen deelnemers aan vrijwilligers	vrijwilligers

5.4. Mantelzorg & ouder worden

Bij SWOA begrijpen we dat mantelzorgers soms wat extra ondersteuning nodig hebben om even op adem te komen. Daarom bieden we mantelzorgondersteuning aan. Daarnaast bieden we diensten aan die leuk zijn als je ouder wordt. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een levensverhaal te laten vastleggen in een levensboek.

5.4.1. Levensboek

Bij het project levensboek merkten we dat het contact tussen mensen na corona aangetast is. Noreena Hertz* spreekt over een wereldwijde eenzaamheids crisis. Het levensboek brengt het contact weer een beetje terug: het project gaat over verbinding: de verbinding van de verteller met zijn of haar levensverhaal én de verbinding tussen verteller en schrijver.

Tijdens het schrijfproces ontstaat verdieping in het persoonlijk contact en voelt de verteller zich gehoord en gezien. Het levensboek is het tastbare resultaat van het vertrouwen en de verbinding tussen verteller en schrijver. Daarom is in 2023 extra PR uitgezet op het levensboek. Om naast meer bekendheid te creëren en deelnemers te werven, ook de eenzaamheids crisis te verminderen.



*Noreena Hertz is schrijver van het boek 'De eenzame eeuw - het herstellen van menselijk contact in een wereld die steeds verder ontrafelt. Zij schrijft: 'De institutionalisering van het contactloos leven baart mij echt zorgen. Het lijkt onvermijdelijk dat we ons eenzamer zullen voelen naarmate het menselijk element verder wordt uitgebannen uit onze dagelijkse activiteiten... Als we de voordelen verliezen van al die micro-interacties (zoals een praatje bij de kassa) waarvan we nu weten dat ze ons een gevoel van verbondenheid bezorgen, is het dan niet onvermijdelijk dat isolatie en een gebrek aan verbinding steeds ingrijpender zullen zijn?'

24

levensboeken
waarin is
gewerkt in 2023

8

gedrukte
boeken in 2023

16

vrijwilligers

27

deelnemers

9

vrijwilligers

5.4.2. Mantelzorgondersteuning

SWOA was ook in 2023 koploper vanuit het Mantelzorg Akkoord en leverde met projecten en dienstverlening mantelzorgondersteuning. Deze mantelzorgondersteuning wordt als ontlastend ervaren en hoog gewaardeerd blijkt uit ons tevredenheidsonderzoek. De focus lag in 2023 op informeren, bewustwording en het versterken van de positie van mantelzorgers. Activiteiten die we o.a. organiseerden zijn:

- **Mantelzorg & Meer**, dit is een bijeenkomst voor mantelzorgers en draagt bij aan een luisterend oor en herkenning. Ze delen hun ervaringen, verhalen en tips met elkaar door met elkaar in gesprek te laten gaan. We zien de behoefte groeien naar de andere locaties. In 2024 is het streven op elke locatie van SWOA een Mantelzorg & Meer groep te hebben, ieder met natuurlijk zijn eigen behoeftes vertaald in het aanbod.
- **Het Alzheimercafé in De Gaanderij**, hier sloot [MVT Arnhem](#) ook bij aan. We gaven informatie over respijtzorg voor meer collectiviteit in de wijk.
- **Workshop 'Ben jij Mantelzorg bewust?'** voor vrijwilligers. De workshop organiseerden we samen met het [MVT](#) en hierbij lag de focus op herkenning, erkenning en empathie te bevorderen. Ook was er aandacht voor signalering en mantelzorgondersteuningsmogelijkheden. De workshop waardeerden de vrijwilligers met een 8,5!
- Op de **Dag van de Mantelzorg** maakten studenten van het Rijn IJssel brievenbuspakketjes met de deelnemers van de groepsbegeleiding om aandacht te geven aan de positie van Mantelzorgers.

5.5. (Samen) eten

SWOA biedt inwoners de mogelijkheid om iedere werkdag te komen eten in De Eetkamer op een van onze locaties. Ook is er de maaltijdservice: maaltijden die thuisbezorgd worden en makkelijk zijn op te warmen. Dit wordt bezorgd door een vaste bezorger die ook een signaleringsfunctie heeft.

5.5.1. De Eetkamer

Onder de noemen De Eetkamer organiseert SWOA een dagelijkse, gezamenlijke maaltijd voor de groepsbegeleiding en wijkbewoners. Hierin werken we samen met Vitanos. In 2023 zagen we een duidelijke toename in het aantal wijkbewoners dat deelnam aan De Eetkamer. Voornamelijk in de wijken Elderveld (De Gaanderij) en Presikhaaf (De Weldam) nam het toe.

Opvallend is ook dat wijkbewoners vaker 'blijven hangen' op een locatie en daardoor eerder aansloten bij activiteiten. Sociaal werkers van de groepsbegeleiding bieden dan ook regelmatig ondersteuning aan (kwetsbare) wijkbewoners die komen eten. De aandacht die iedereen voor elkaar heeft wordt zeer gewaardeerd.

We merkten ook dat eetactiviteiten enorm populair zijn. We zoeken daarom altijd naar nieuwe mogelijkheden en spelen in op de vraag uit de wijk. Zo vond in 2023 voor de eerste keer een Eetkamer op een externe locatie in Malburgen plaats. Op deze manier komt de Eetkamer naar je toe: een eerste stap naar De Eetkamer on tour.

Andere eetactiviteiten in 2023

- Een nieuw en zeer goedbezocht initiatief in Elderveld: **de lunchroom**. 1x per maand op woensdag eten wijkbewoners samen tijdens de lunchroom. Met iedere keer een ander thema.
- 1x per maand verzorgt Vitanos in het weekend een maaltijd op onze locaties onder de noemer **Eat & Meets**. Aan deze avonden wordt een thema gekoppeld voor informatieverstrekking.
- Samen met een groepje wijkbewoners is er een **kook- en eetclub** gestart in locatie De Weldam. Ze koken gezamenlijk en eten daarna gezellig samen, met elke maand een ander thema.

Mooie samenwerking

De Eetkamer wordt uitgevoerd door Vitanos op onze locaties. Zij houden ook de administratie bij. SWOA verzorgt wel de Gelreparasadministratie, zowel voor Vitanos als voor Pleyade (locaties Eldenstaete, Malburgstaete en Eilandstaete).

34.413
maaltijden bezorgd

5.5.2. Maaltijdservice

De maaltijdservice van SWOA kende in 2023 verschillende ontwikkelingen. Zo worden de maaltijden aan huis sinds september 2023 bezorgd met een elektrische auto. Op deze manier zetten we ons in voor milieuvriendelijke milieubezorging aan de inwoners van Arnhem.

Eind 2023 is besloten om een samenwerking aan te gaan Maaltijdservice.nl een partij die een groot assortiment aan gezonde en lekkere maaltijden aanbiedt. De eerste stappen zijn hiervoor gezet, in de planning maken we in maart 2024 de definitieve overstap.



Leuk weetje

Op de Dag van de Vrijwilliger ontvingen de vrijwillige coördinatoren Ans Scholten en Michael Birahy de Christel van der Burg prijs. Ze ontvingen het beeldje voor hun uitzonderlijke diensten die ze bewijzen aan de dienstverleningen en aan de klanten.

16
vrijwilligers

159
unieke klanten

5.6. Vervoer & bewegen

SWOA draagt graag bij aan de mobiliteit en beweging van de oudere inwoners van Arnhem. Zodat zij langer kunnen blijven genieten van wat Arnhem te bieden heeft. We doen dit via verschillende diensten.

5.6.1. AutoMaatje

In 2023 heeft AutoMaatje in Arnhem nog meer naamsbekendheid gekregen. Dit merkten we in de aanmeldingen van nieuwe klanten die bleven binnenkomen. Het is mooi om te zien dat inwoners, maar ook partners, ons weten te vinden. Ook aanmeldingen van vrijwilligers groeit. Het team van vrijwilligers op de office zet zich vijf ochtenden per week in om alle ritten te plannen en te matchen.

Feestmomentjes

- AutoMaatje bestond dit jaar 5 jaar én de 10.000ste rit werd gereden. Dit vierden we met een feestelijke bijeenkomst met vrijwilligers, de directeur-bestuurder en wethouder Mark Lauriks op De Gaanderij.
- In december werd AutoMaatje genomineerd voor de Arnhemse Stadsprijs! Helaas gingen we er niet met de winst vandoor (was ook moeilijk met alle mooie projecten!), maar het was toch al een hele eer om genomineerd te worden.

341 deelnemers
206 nieuwe deelnemers in 2023
4.764 ritten
93 vrijwilligers



5.6.2. Wandelmaatjes

In 2023 is voor de wandelmaatjes ingezet op 'elkaar ontmoeten' door middel van laagdrempelige 'speeddates'. Iedere maand konden inwoners naar een bijeenkomst om andere wandelmaatjes te ontmoeten en zo zelf een 'match' te maken. De speeddates werden georganiseerd zowel in Arnhem-Noord als -Zuid.

Daarnaast is vanuit de wandelmaatjes contact gelegd met het AZC. Dit heeft geresulteerd in aanmeldingen van een aantal nieuwkomers.

Voor de wandelmaatjes verzorgen wij alleen de kennismaking tussen inwoners met elkaar.

Leuk weetje

Een inwoner heeft door deze speeddates maar liefst drie verschillende wandelmaatjes om mee te wandelen ontmoet. Zij maakt sindsdien veel positieve reclame voor dit initiatief!

5.6.3. Max Mobiel

Afgelopen jaar vierden we het 1-jarig bestaan van The Point Presikhaaf, en dus het bestaan van de Max Mobiel. In afgelopen jaar heeft de Max Mobiel zijn inzet bewezen: veel bewoners weten de weg te vinden voor een kort ritje in de wijk of van/naar het winkelcentrum. Zowel in en rondom Presikhaaf als de wijken rondom Kronenburg.

In 2023 zetten we onder andere in op een goede afstemming tussen de samenwerkingspartners, het in kaart brengen van verbeterpunten rondom de (technische) kwaliteit van de Max Mobiel en professionalisering van de begeleiding en ondersteuning van vrijwillige chauffeurs, onder andere door een trainingsaanbod.



1.662
ritten in
Presikhaaf

351
ritten in
Kronenburg

5.6.4. PlusBus

Met de PlusBus kijken we terug op een mooi 2023. De betrokken vrijwilligers zetten zich wekelijks met enthousiasme in om de deelnemers een mooie dag te bezorgen. Het aanbod was weer gevarieerd, met als hoogtepunten een high tea in Zutphen en Winterswijk, een rondrit door Berg en Dal en de rondvaarten in Giethoorn en Amersfoort. Voor de rondvaart in Amersfoort werd zelfs een extra bus ingezet.

Ook deelnemers van de groepsbegeleiding maakten wekelijks gebruik van de PlusBus voor uitstapjes. Daarnaast werkten we afgelopen jaar samen met partners. Zo reden we met de PlusBus op de Dag van de Mantelzorg inwoners van en naar het Stadhuis voor de speciale mantelzorgmarkt. Dit was in samenwerking met MVT Arnhem.

598 208

deelnemers

ritten

5.6.5. Fietsmaatjes

In samenwerking met Fietsmaatjes Schaarsbergen stellen we onze DuoFietsen beschikbaar voor inwoners van Arnhem. Met ondersteuning van de afdeling PR is in 2023 meer zichtbaarheid gegeven aan het project fietsmaatjes. Ook binnen SWOA was er meer aandacht voor het project. Dit alles zorgden ervoor dat er meer aanmeldingen binnenkwamen, zowel van mensen die zich als vrijwillig fietsmaatje aanmeldden als van inwoners die graag wilden fietsen en daar hulp bij zochten in de vorm van een fietsmaatje.

Leuk weetje

Eén fietskoppel fietste afgelopen jaar veelvuldig met elkaar. Zij promoten het project Arnhem-Breed. Mooi om te zien: los van het fietsen is er tussen beide heren een vriendschap ontstaan!



6. Samenwerking en akkoorden

We zijn ervan overtuigd dat samenwerking de sleutel is tot succes. Daarom werken we nauw samen met andere organisaties en burgerinitiatieven om een breed welzijnsnetwerk te creëren. In dit onderdeel lees je meer over onze samenwerkingsprojecten en akkoorden.

6.1. Samenwerkingsprojecten

In 2023 werkten we met meerdere partijen samen bij verschillende (nieuwe) initiatieven. Zoals Voor Elkaar in Arnhem, Welzijn op Recept, Arnhem Dementievriendelijk en theaterproject VEERKRACHT. Ook ontwikkelden we ons verder in ons ambassadeurschap voor de Roze Loper.

6.1.1. Voor Elkaar in Arnhem

Voor Elkaar in Arnhem is een netwerk bestaande uit informele organisaties uit Arnhem. SWOA is onderdeel van de werk- en stuurgroep om het netwerk in de lucht te houden. Het project bestaat uit twee delen: Voor Elkaar in Arnhem en Voor Elkaar in Arnhem 2.0.

Voor Elkaar in Arnhem

Met dit onderdeel richt Voor Elkaar in Arnhem zich op de inwoner en het bestaande aanbod aan informele organisaties in Arnhem. In 2023 focuste de werkgroep zich op drie onderdelen: het in de lucht en actueel houden van de website, het binden van partners en het stroomlijnen van de telefoondienst.

De actualiteit van de website is onder andere afhankelijk van het aanbod van de netwerkpartners. Er is ingezet op een zo helder mogelijk overzicht van aanbod van informele dienstverlening. Dit in samenwerking met de Sociale Kaart Arnhem. Hoewel hier een mooie start is gemaakt, valt daar in de toekomst nog een slag in te slaan.

Voor het binden van partners zijn twee lijnen uitgezet: zo is er een kwartaalnieuwsbrief opgezet. Daarnaast vond in december de eerste 'grote' netwerkbijeenkomst plaats in 't Huukske. Er kwamen (vrijwillige) medewerkers van ongeveer 30 organisaties bij elkaar voor een woordje van Mark Lauriks, een presentatie over de ontwikkelingen binnen vrijwilligerswerk en een informele netwerkborrel.

Voor Elkaar in Arnhem 2.0

Eerder breidde de gemeente Arnhem de ambities voor Voor Elkaar in Arnhem uit, met als doel het ontwikkelen van een centraal platform voor samenwerking tussen organisaties die werken met vrijwilligers. Dit project ging verder onder de naam VEIA 2.0.

Zes organisaties* werkten samen onder begeleiding van een externe procesbegeleider, om VEIA 2.0 te realiseren. Helaas bleek in maart 2023 dat dit niet het gewenste resultaat opleverde. De gemeente Arnhem heeft zich teruggetrokken en de term VEIA 2 wordt niet langer gebruikt.

Desondanks hielden de zes organisaties in 2023 onderling contact en spraken over de samenwerking. Dit leidde tot een beter begrip en ruimte voor elkaar. Besloten is om niet als formele stuurgroep verder te gaan, maar als informeel platform. Afgelopen jaar is het Breed Overleg Ondersteunende Partijen gestart. Partijen van voorheen VEIA 2.0. sluiten hierbij aan om op een informele manier mee te denken. Wel is besloten om daarnaast, zij het in mindere mate, in 2024 als stuurgroep nog bij elkaar te komen. Insteek hierbij is de Sociale Basis Arnhem.

**Rijnstad, SWOA, MVT, Samenwerkende Buurthuizen, Praktische zaken en AdviesBrigade.*



70

aangesloten
organisaties

57

contactmomenten
met inwoners

6.1.2. Welzijn op Recept

2023 was het vierde kalenderjaar dat SWOA samen met Rijnstad de interventie Welzijn op Recept (WOR) uitvoerde. Hierbij verwijzen huisartsen en praktijkondersteuners mensen met (veelal) psychosociale klachten naar het sociale domein.

We begonnen het afgelopen kalenderjaar met twee welzijnswerkers die gezamenlijk acht uur konden besteden aan Welzijn op Recept. Daarmee konden we de helft van het aantal praktijken in Arnhem bedienen. Vanaf 1 april gaf de gemeente het project een financiële injectie; sindsdien werken er vier mensen aan het project en zijn alle huisartsen inmiddels betrokken en in de gelegenheid om te verwijzen.

Dit leverde uiteraard een toename op in de verwijzingen: in 2023 hebben we ruim 100% meer verwijzingen ontvangen ten opzichte van 2022. Deze manier van werken blijkt hiermee een groot succes te zijn.

Blik vooruit

De focus voor 2024 ligt op het contact met de huisartsen. Alle praktijken zijn geïnformeerd over het concept, maar nog niet alle huisartsen verwijzen ook daadwerkelijk door. Dit kan nog beter! Samen met het overkoepelend orgaan Onze Huisartsen gaan we ons daar in 2024 op richten.

109

verwijzingen
vanuit
huisartsen

36

aangesloten
praktijken

6.1.3. Vervolg Cultuurparticipatie 55+

Van 2019 – 2023 nam Arnhem deel aan het programma Age Friendly Cultural Cities van het Fonds voor Cultuurparticipatie. Financieel mede mogelijk gemaakt door de gemeente Arnhem, werd een programma opgezet waaraan zowel kunst- en cultuurpartners als zorg- en welzijnsorganisaties voor ouderen actief deelnamen. Het programma richtte zich op het bevorderen van het welzijn door cultuurparticipatie.

Na een succes van deze eerste jaren, werd in 2023 besloten om het programma voort te zetten in de vorm van een netwerkovereenkomst voor vier jaar, onder de naam Arnhem Cultuurparticipatie 55+, 2023-2027. Ook SWOA ondertekende deze overeenkomst. Hiermee willen we bijdragen aan het borgen en verstevigen van wat in de afgelopen jaren is bereikt.

13
partners
ondertekenden
het akkoord



Succesverhalen

Een mevrouw was na het overlijden van haar buurvrouw waarmee ze jaren wandelde geïsoleerd geraakt. Na een gesprek bleek ze naast wandelen ook van zingen te houden en sloot aan bij theaterproject VEERKRACHT. Mevrouw ervaarde veel plezier aan het samenzijn en het zingen. Daarnaast schreef zij zich in bij wandelmaatjes om op zoek te gaan naar een (nieuw) wandelmaatje.

Een mevrouw van 95 jaar had weinig aanspraak en hierdoor gevoelens van eenzaamheid. Na een gesprek is mevrouw doorverwezen naar de Zonnebloem. Vanuit de Zonnebloem is een vrijwilliger gestart die haar bezoekt, zodat mevrouw haar verhaal kwijt kan.

6.1.4. Lokale Alliantie Veilig Ouder worden

Vanuit de Lokale Alliantie Veilig Ouder Worden lag de focus op zorgdragen voor Preventie voor Groepen op het gebied van Ouderenmishandeling, Veiligheid en Cybercrime. Dit laatste is een uitbreiding ten opzichte van voorgaande jaren: voorlichting en preventie op het gebied van digitale criminaliteit, zoals WhatsAppfraude en phishing mails.

Via de Lokale Alliantie is contact gelegd met Veilig Thuis. Deze gaven op verzoek van SWOA twee trainingen aan (vrijwillige) medewerkers over ouderenmishandeling en financieel misbruik. Hieruit volgt dat SWOA twee vaste aanspreekpunten bij Veilig Thuis krijgt, om de lijntjes zo kort mogelijk te houden.

Succesverhaal

In samenwerking met de Beleidsfunctionaris Veiligheid van de Gemeente Arnhem, organiseerde SWOA een veiligheidsbijeenkomst voor senioren in zorgcentrum Waalstaete in Presikhaaf. Hierbij was onder andere Politie Arnhem aanwezig. Een interessante bijeenkomst over Digitale Criminaliteit waar 25 wijkbewoners bij aansluiten. Een goede bijeenkomst waarbij de interactie met bezoekers groot was. Deze eerste bijeenkomst is gezien als een kick-off voor meerdere bijeenkomsten in 2024.



6.1.5. Dementievriendelijk

In 2023 zette SWOA zich, vanuit de brede samenwerking met Netwerk Dementie Arnhem en Omstreken, weer met volle overtuiging in voor het verstevigen van de samenwerking met diverse partnerorganisaties, gericht op het samen dementievriendelijk worden van de Gemeente Arnhem. Het uitgangspunt hierbij was om zoveel mogelijk Arnhemse inwoners te trainen, met als doel bewustwording.

De trainingen richt zich breed op inwoners van Arnhem. Zowel buurtbewoners, als vrijwilligers, mantelzorgers, MKB, zorg- en welzijnsorganisaties en diverse professionals. Op verschillende locaties in Arnhem organiseerden we de training, waaronder in buurthuizen, bij verenigingen en tijdens sociale tafels. De trainingen zijn goed gevolgd en werden positief ontvangen.

SWOA ondersteunt ook het Project de Geheugensteun: een inloop in Rozet voor Arnhemse inwoners waar zij terecht kunnen met al hun vragen over dementie. In 2023 was een pilot met 'Geheugensteun, Alzheimer Café en MVT 'on tour'. Hierbij kwam de Geheugensteun naar locatie De Gaanderij. Na een geslaagde pilot wordt deze on tour-versie in 2024 verder uitgerold.

37

trainingen

20

trainingen in
Arnhem

250

inwoners bereikt

Leuk weetje

Eind 2023 ontving Gemeente Arnhem het certificaat 'Dementievriendelijke Gemeente', een mooie bekroning op de inzet van alle Arnhemse organisaties die zich hier met elkaar voor hebben ingezet.

6.1.6. Theaterprojecten

Cultuur is een belangrijk onderdeel van SWOA. We werken hierbij graag samen met partners. In 2023 deden we dit onder meer door oudere inwoners van Arnhem mee te laten participeren aan een theatervoorstelling en organiseerden we een middagvoorstelling (matinee mee).

Theaterproject VEERKRACHT

Actief meedoen met alles wat er bij een voorstelling komt kijken, dat was het idee achter theaterproject VEERKRACHT. Van theaterlessen en zanglessen volgen, maken van decor en kostuums tot meedoen aan de voorstelling zelf. Overall waren ouderen bij betrokken en dat kwam allemaal samen in de theatervoorstelling "VEERKRACHT".

Jong en oud werden geraakt door de voorstelling. Er kwamen verhalen los en de oudere toeschouwers voelden zich sterker en zekerder als oudere. Zo kregen we terug van een toeschouwer: "Kijk eens wat zij kunnen! Zij hebben meegedaan aan het project en het ouder zijn zat hen niet in de weg." Dit nemen we mee in ons achterhoofd bij een volgend project.

Theaterproject VEERKRACHT was een samenwerking met Huis van Puck, DrieGasthuizenGroep en theatermaker Boaz Boele. Het project werd mede mogelijk gemaakt door het Lang Leve Kunst Fonds, Fonds voor Cultuurparticipatie en Rozet.

74

bijeenkomsten

321

deelnemers

3

voorstellingen

370

bezoekers

Theaterproject Musis nodigt je uit: Matinee Mee

Samen met DrieGasthuizenGroep en Musis & Stadstheater Arnhem organiseerde we twee matinees (middagvoorstellingen). De voorstellingen waren bewust in de middag zodat de ouderen gemakkelijk er naartoe konden. Ook was het programma gericht aan ouderen. In maart stonden er operazangers op het podium en in november vulde de zaal zich met countrymuziek door een muzikaal trio.

De concertzaal was geen normale concertopstelling, maar er stonden ronde tafels met stoelen. Hierdoor konden bezoekers met elkaar in gesprek, zowel voorafgaand aan het concert als tijdens de pauze van een half uur.

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

240 **2**
bezoekers voorstellingen

6.1.7. Ambassadeurschap Roze loper

SWOA wordt door de gemeente Arnhem als belangrijke partner gezien als het gaat om diversiteit en inclusie in de welzijn en zorg. In 2023 sloten we aan bij de werkgroep Regenboog van gemeente Arnhem. Doel hiervan is het samenstellen van de regenboogagenda voor de gemeente Arnhem en daar mede uitvoering aangeven. Afgelopen jaar is de regenboogagenda 2023 – 2026 bepaald. SWOA is hierin de kartrekker voor de pijler Zorg en Welzijn. De focus ligt hierbij op:

- Sensibilisering en training van eerstelijns zorgprofessionals, wijkcoaches en ambulante begeleiders.
- Ondersteuning bieden aan zorg- en welzijnsinstellingen bij het creëren van richtlijnen voor een veilige omgeving voor lhbt+ cliënten en personeel.
- De vindbaarheid van lhbt+vriendelijke instellingen vergroten.
- Meer aandacht en ondersteuning voor de mentale gezondheid van lhbt+ personen.

Naast bijdragen aan de regenboogagenda, pakte SWOA haar rol als ambassadeur: het inspireren en informeren van andere zorg- en welzijnsorganisaties op het gebied van LHBTI+ vriendelijkheid en sensitiviteit. We werkten aan de inhoud en vorm van de inspiratiesessies voor deze organisaties. Hierbij werden we ondersteund door externe organisatie. In 2023 is met één zorgorganisatie gekeken hoe zij hun beleid lhbt+ sensitief kunnen maken.

Het is mooi om te zien dat er steeds meer samenwerking ontstaat met andere lhbt+-organisaties in Arnhem. Zo ontstaan er steeds meer mooie projecten in het kader van diversiteit en inclusie.

6.1.8. Voorzorgcirkels

SWOA startte afgelopen jaar met een pilot van de voorzorgcirkels: een kring van bewoners die voor elkaar hand- en spandiensten uitvoeren. De pilot speelt in op preventie, een manier om langer zelfstandig thuis te wonen, ontlasting van eventuele mantelzorgers en meer ontmoeting en verbinding.

Op twee locaties is de pilot gestart: de Jan Hovingflat (Elderveld) en Aerenheem (Burgemeesterswijk). Op beide locaties is, na onderzoek te hebben of er draagvlak was voor het project, gestart met een aftrapbijeenkomst. Hierbij werden aanwezige bewoners meegenomen en geïnformeerd.

Het idee is dat de voorzorgcirkels uiteindelijk zelfstandig draaien. Vooral in de Jan Hovingflat lijken bewoners erg enthousiast. Het project loopt dan ook zeker nog door in 2024 en krijgt waar mogelijk uitbreiding.

Succesverhaal

Bij de Jan Hovingflat meldden zich maar liefst dertien mensen die wilde bijdragen aan de voorzorgcirkels. Ook zijn daar al twee 'verbinders': vrijwilligers die vraag en aanbod in de flat aan elkaar koppelen. Bewoners waren erg betrokken en namen zelf initiatief om de voorzorgcirkel vorm te geven. Ook de woonconsulent van Woonzorg is erg tevreden. Ze ziet dit als een mooie aanvulling om nieuwe bewoners te werven voor hun flat.

6.2. Aangesloten akkoorden

SWOA sluit aan bij (Arnhemse) akkoorden die passen bij de dienstverlening en visie van SWOA. Uitgangspunt is dat we hierbij ook een actieve bijdrage kunnen leveren. In 2023 waren we betrokken bij het Arnhemse Mantelzorgakkoord, het preventieakkoord en het sportakkoord.

6.2.1. Mantelzorgakkoord

Vanuit het mantelzorgakkoord sluit SWOA aan bij de bijeenkomsten die georganiseerd worden. Het doel van deze bijeenkomsten is om elkaar te inspireren, de lijntjes tussen de Gideons te verkorten en de positie van de mantelzorgers te versterken. We merken we dat de samenwerking in 2023 is versterkt en verbeterd. Zo zijn we meer op de hoogte van elkaars producten en veranderingen op het gebied van mantelzorg Arnhem besproken we breed.

MVT Arnhem heeft binnen het Akkoord de rol van aanjager. Als koploper voerden wij gesprekken met ketenpartners en de wethouder van de Gemeente Arnhem, waarbij we onze aanpak aandroegen om anderen te inspireren.

6.2.2. Preventieakkoord

SWOA is partner in het preventieakkoord. Voor het preventieakkoord was de afgelopen jaren budget beschikbaar om activiteiten te organiseren op het gebied van preventie. Arnhemse organisaties konden hiervoor een aanvraag indienen.

In 2023 was de rol van SWOA om de ingediende aanvragen samen met de stuurgroep te beoordelen en bedragen al dan niet toe te kennen. Zo zijn bedragen toegekend aan initiatieven als een supermarktsafari (MEE Gelderse Poort), OldStars Vitaal (Stichting Wanyuan Foundation) en Mooi Voedsel Natuurlijk (Natuurcentrum Arnhem).

Daarnaast is ingezet op voorbereidingen voor de Gezondheidsmaand die in februari 2024 plaatsvindt. De gezondheidsmaand is een jaarlijks terugkerende maand waarin in Arnhem gezamenlijk het belang van een gezonde leefstijl onder de aandacht wordt gebracht.

6.2.3. Arnhemse Sport- en Bewegakkoord

Als Arnhemse organisatie met expertise ouderen, werd SWOA gevraagd deel te nemen aan het sportakkoord. Hier komt steeds meer de nadruk te liggen op beweging voor senioren. Hierbij kunnen Arnhemse organisaties en initiatieven, net als bij het preventieakkoord, een budgetaanvraag doen voor een initiatief.

In 2023 hebben we deelgenomen aan één aanvraagronde. Hierbij zijn bedragen toegekend aan onder andere het project Samen Vissen (HSV Elden) en een opbergbare boksring voor Olympus Gym.



7. Samenstelling SWOA

SWOA draait haar dagelijkse dienstverlening en activiteiten door inzet van haar ruim 450 (vrijwillige) medewerkers. Het up to date houden van ons vrijwilligers- en stagebeleid is dus een belangrijk punt. Daarnaast volgden we in 2023 nauw de CAO-ontwikkelingen en hadden we weer een mooi scholingsaanbod.

7.1. Vrijwillige medewerkers

De focus in 2023 lag op het vernieuwen van het vrijwilligersbeleid. Dit deden we om een betere structuur en eenheid te creëren, dat aansluit bij de vrijwilliger van nu. We zetten in op een (nog) heldere start en besteden meer aandacht aan het exitgesprek. Hierdoor kregen we de vrijwilligers nog beter in beeld: hoe komen ze bij SWOA terecht en wat zijn de voornaamste redenen om te stoppen met vrijwilligerswerk?

De toekomstgroep Vrijwilliger van de Toekomst onderzocht op welk type vrijwilligers we ons in de toekomst moeten richten. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in ons vrijwilligersbeleid.



7.2. Medewerkers

In 2023 zetten we bij de medewerkers in op een doorontwikkeling van gebiedsgericht werken. Daarom is het team gebiedsgericht werkers sinds eind 2022 uitgebreid. Dit allen past bij onze visie om een bijdrage te leveren aan vitale buurten, waar ouderen zo lang mogelijk met plezier in eigen omgeving oud kunnen worden. De gebiedsgericht werkers richtten zich op het behoud van goed relatiebeheer in de wijken, autonomie van actieve inwoners en buurtinitiatieven, deelden hun expertise over ouderen in Arnhem en pakten de signalen van TLO's op en zetten deze om in concrete voorstellen.

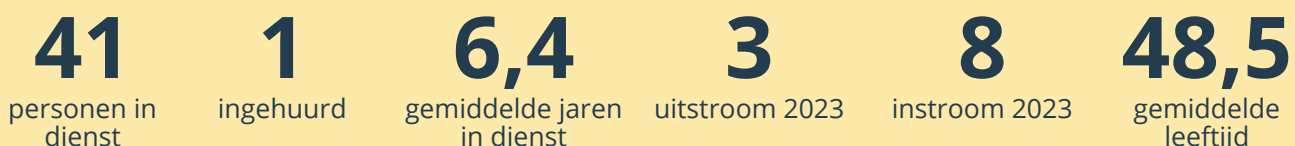
Het managementteam van SWOA breidt driewekelijks haar overleg uit met de teamleider, twee projectleiders/stafbeleidsmedewerkers en de financieel controller, onder de naam operationeel managementteam. Vanuit dit team communiceren we via de lijn van de gebiedsteams. Iedere deelnemer van het operationeel managementteam is lid van één van de gebiedsteams van SWOA. Via deze communicatielijn komen de geluiden vanuit de stad en de wijken terug bij het management, en andersom.

Daarnaast delen en bespreken we binnen het operationeel managementteam het te vormen beleid, de ontwikkelingen en trends en de resultaten van SWOA. Per jaar organiseren we daarnaast een viertal bijeenkomsten voor alle SWOA medewerkers, vaker vaak aan de hand van een thema om met elkaar in verbinding te zijn, belangrijke trends te volgen en successen te vieren.

Veranderingen in 2023

In 2023:

- maakten meer medewerkers gebruik van de mogelijkheid "verlofsparen". Op die manier kunnen zij straks eventueel eerder stoppen of een langere vakantie nemen;
- implementeerden we de uitwerkingen van de nieuw CAO;
- konden medewerkers voor het eerst kiezen of zij een 2e Pinksterdag en Hemelvaartsdag willen ruilen voor een voor hen belangrijke culturele of religieuze feestdag;
- is een beleidskader vastgesteld aangaande het loopbaanbudget;
- is meer ingezet op individuele scholing, indien gewenst. Dit wordt verder uitgewerkt en besproken tijdens de HR-gesprekken in 2024;
- zijn de belangrijkste stappen qua ontwikkelingen ingezet door Themagroep Binden Boeien Voeden.



7.3. Stage

In 2023 zijn er meerdere erkenningen aangevraagd en toegewezen vanuit het SBB. Hierdoor zagen we een groei in het aantal stageplaatsen voor MBO-studenten. Door stageplaatsen aan te bieden op verschillende opleidingsniveaus (HBO en MBO) en opleidingen, zoals ergotherapie, vak- therapie en communicatie, creëerden we een basis met meer stageplaatsen. We merkten dat de diverse opleidingen en niveaus nieuwe ideeën brachten. Studenten voelden hierdoor een fijne sfeer van steun en groei. Ook de waarde van inclusie en diversiteit spelen hierbij een belangrijke rol.

We namen de studenten mee in het stagebeleid. We kozen ervoor om het stagebeleid te verduidelijken via een stageboekje. Ook zijn aanspreekpunten aangesteld binnen de organisatie en is de rol van de praktijkbegeleider verhelderd. We zien een toename aan studenten die de route weten te vinden voor onder andere het doen van declaraties. Waar voorheen 50% van de studenten declareerden, declareerde in 2023 bijna elke student zijn stagevergoeding.

We merkten dat het schakelen en afstemmen met onderwijsinstellingen, waarbij de nadruk ligt op theorie aan de praktijk verbinden, belangrijker werd. De veranderingen gaan snel en dit vraagt ook komend jaar een nauwe samenwerking tussen student, praktijkbegeleider en onderwijsinstelling.

15

MBO stagiaires

12

HBO stagiaires

4

snuffelstages
middelbare scholieren



34

uitgevoerde
scholingen/
trainingen

7.4. Scholing

SWOA verzorgd ieder jaar een nieuw en uitgebreid scholingsplan. Op basis van een inventarisatie van de behoeftes en wensen van medewerkers en vrijwilligers, interne ontwikkelingen vanuit het MT en opkomende trends en ontwikkelingen is het scholingsplan samengesteld. In 2023 keken we ook met externe partners naar wat er nodig was binnen de dienstverlening van SWOA. Dit zorgden ervoor dat er weer een aantal bijzondere trainingen zijn gevolgd. Daarnaast was er ook deskundigheidsbevordering door onder andere intervisies, vakinhoudelijk overleg of informatiebijeenkomsten.

Naast de trainingen gingen diverse medewerkers ook naar symposia of congressen, om landelijk, regionaal of stedelijk ervaringen op te doen en uit te wisselen. In 2023 waren dat onder andere:

- Een seminar 'een zoektocht naar een andere kijk op dementie'.
- Deelname aan de landelijke conferentie 'een nieuwe generatie ouderen langer thuis'.
- Bijeenkomsten vanuit het Leernetwerk Vitaliteit Vanuit Werkgevers vereniging Zorg en Welzijn.
- Symposium Ruim baan voor mantelzorgers.

We kijken ook met veel plezier terug op een aantal bijzondere trainingen in 2023

- De BHV training en ontruimingsoefeningen (Van der Logt en Joosten) is essentieel voor onze (vrijwillige) medewerkers. Met toenemende vergrijzing en bezoekers, deelnemers met kwetsbaarheden in hun gezondheid is het belangrijk om de veiligheid binnen onze activiteiten en locaties te blijven waarborgen.
- In 2023 maakten we een start met de training cultuur sensitief werken. Hier leren medewerkers de verschillen herkennen in het gedrag binnen diverse culturen en hier adequaat mee om te gaan. Met als doel het verbeteren van de dienstverlening aan deelnemers met een andere culturele achtergrond.
- Voor alle medewerkers binnen SWOA die voornamelijk 1-op-1-contact of in groepen ouderen inwoners treffen was de training Veilig Thuis. Gericht op uitgebreide kennismaking met Veilig Thuis, het herkennen van vormen van ouderenmishandeling, wat te doen en waar je je melding kan neerleggen. Dit vergroot de mogelijkheden tot gerichte inzet en doorverwijzing bij opgepikte signalen tijdens onze directe klantcontacten.

8. Wijze van besturen

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

8.1. Raad van Bestuur

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

8.2. Raad van Toezicht

De primaire vraag voor de Raad van Toezicht (RvT) is of SWOA daadwerkelijk doet waarvoor zij bedoeld is: het ondersteunen van ouderen in de regio Arnhem. Als RvT zien we er daarbij op toe dat mensen en systemen binnen SWOA in goede samenhang functioneren.

De RvT wil een betrokken toezichthouder zijn. De kwaliteit van dit toezicht hangt mede af van de kwaliteit van de onderlinge dialoog. Daarom investeerden we in 2023 in een zorgvuldige relatie met de bestuurder en met de belanghebbenden in en om de organisatie.

2023 was een jaar van wisselingen bij de Raad van Toezicht.

- Na 8 jaar was de toezichtperiode van de voorzitter, Barth van Eeten, en de periode van Mary Geurts, lid van de kwaliteitscommissie, ten einde. Zij namen respectievelijk in maart en april afscheid.
- De heer Erwin Duits is sinds maart 2023 benoemd als voorzitter van de Raad van Toezicht.
- In 2022 was er een sollicitatieprocedure en daar zijn 2 nieuwe leden voor de Raad van Toezicht geworven. Beide zijn in 2023 geïnstalleerd. In maart 2023 is de heer Roberto Mangré toegetreden. De heer Mangré heeft de rol van de heer Duits overgenomen in de auditcommissie. In mei 2023 is de heer Peter Hendriks toegetreden, hij neemt daarbij zitting in de kwaliteitscommissie.

In 2023 is de Raad van Toezicht vijfmaal met de directeur-bestuurder bijeengewees. De bijeenkomsten zijn voorbereid door de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Alle informatie is in overeenstemming met de afspraken tijdig en in goede orde ontvangen. Tijdens de vergaderingen gaven MT-leden presentaties over de voortgang en bevindingen van enkele themagroepen.

De Raad van Toezicht heeft daarnaast eenmaal zonder de directeur-bestuurder vergaderd. Dit was voor de (interne) evaluatie 2022 van de Raad van Toezicht. Buiten de vergaderingen om spraken de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht regelmatig over actuele zaken. De auditcommissie is eveneens vijfmaal bijeengewees met de directeur- bestuurder en de manager Bedrijfsvoering.

8.2.1. Besproken en goedgekeurde onderwerpen

- Concept jaarverslag 2022 en jaarrekening 2022, inclusief accountantsverklaring. Het accountantsverslag 2022 is besproken in aanwezigheid van de accountant
- Inhoudelijke en financiële halfjaar rapportage 2023
- Benoeming nieuwe leden Raad van Toezicht
- Benoeming nieuwe voorzitter Raad van Toezicht
- Vorming auditcommissie en opgesteld reglement
- Kaderbrief 2024
- Begroting 2024
- Update Toezichtvisie reglement

8.2.2. Besproken onderwerpen

- Ontwikkelingen in de relatie met de gemeente zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau
- Kwartaalrapportages
- Gevolgen CAO-stijging SWN en de impact op SWOA
- Samenwerking partners
- Vrijwilligersbeleid en -ondersteuning
- Actuele onderwerpen/actuele ontwikkelingen aan de hand van de themagroepen

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

8.2.3. Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Achtergrond	Functie in RvT	Laatste benoemingsdatum	Periode
De heer Barth van Eeten	Sociaal domein/ politiek	Voorzitter	Februari 2019 tot maart 2023	2
Mevrouw Lidewijde Koot	Bedrijfsleven financiële sector	Lid	Januari 2021	2
De heer Erwin Duits	Gezondheidszorg/ bestuurder	Lid <i>vanaf maart 2023</i> voorzitter	Mei 2020	1
Mevrouw Mary Geurts	Bedrijfsleven	Lid	Mei 2019 tot april 2023	2
Mevrouw Hetty Huberts	Non-profit/ politiek	Lid	Mei 2021	2
De heer Roberto Mangré	Financieel/ non profit	Lid	Maart 2023	1
De heer Peter Hendriks	Bedrijfsleven / politiek	Lid	Mei 2023	1

De leden zijn onafhankelijk en worden voor vier jaar benoemd sinds de reglementswijziging in 2017. Ze zijn één keer herbenoembaar en ontvangen, indien gewenst, vanaf 2018 een vrijwilligersvergoeding van € 1.800 per jaar.

De Raad van Toezicht is sinds 2016 lid van de NVTZ.

8.3. Personeelsvertegenwoordiging

Ook in 2023 zette de Personeelsvertegenwoordiging (PVT) in op zichtbaarheid binnen de organisatie. Toch kwamen er uit de organisatie zelf weinig tot geen onderwerpen waar de PVT iets mee kon. Mede daardoor is afgelopen jaar besloten om binnen SWOA weer een ondernemingsraad op te richten. Uiteraard heeft de PVT haar gebruikelijke taken uitgevoerd en hebben regelmatig gesprekken met de Advies Commissie Vrijwilligersbeleid en directie plaatsgevonden.

Een ondernemingsraad heeft net iets meer rechten dan een PVT. Door de groei van het aantal medewerkers binnen de organisatie én de vele ontwikkelingen in de maatschappij die van invloed zijn op ons als organisatie, startten we midden juni met de oprichting van een OR.

De PVT bepaalde een voorlopige versie van het OR-beleid. Op basis hiervan werden in november 2023 verkiezingen gehouden, waarna de nieuwe leden bekend werden. De OR neemt vanaf 1 januari 2024 zitting.

PVT-Leden tot eind december 2023

- Roby Laarakker (Voorzitter)
- Petra Teunissen
- Mendy Mol

OR-leden per 1 januari 2024

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



8.4. Advies Commissie Vrijwilligers Beleid

De Advies Commissie Vrijwilligers Beleid (ACVB) behartigt de belangen van alle vrijwillige medewerkers bij SWOA. De commissie bestaat uit vijf ervaren leden. Zij hebben ieder hun eigen expertise en kritische blik. Een deel van hen zet zich ook vrijwillig in bij SWOA. Anderen kijken met bijvoorbeeld hun ervaring uit een andere vrijwilligersorganisatie.

Leden van de ACVB

In 2023 nam de ACVB afscheid van twee leden: Kees Jansen en Carlo Knüppe, i.v.m. verstrijken van het termijn. De ACVB bestond eind 2023 uit de volgende leden:

- Sanne de Groot (voorzitter)
- Peter Paardenkoper (lid)
- Carla Sweers (lid)
- Hans de Ronde (lid)
- Jacqueline van Creveld (lid)

De volgende onderwerpen kwamen in 2023 aan bod:

- Met de directie het jaarverslag 2022, de jaarrekening 2022, het jaarplan 2023 en de begroting 2023.
- Het nieuwe vrijwilligersboekje met praktische informatie over vrijwilligerswerk bij SWOA.
- Er is ons gevraagd mee te denken over de aanpak van de jaargesprekken, de maximumleeftijd van chauffeurs en het attentiebeleid. Helaas kwam in praktijk er niet heel veel van onze inbreng daarbij.
- Een lid van de ACVB was betrokken bij de hernieuwing van het kwaliteitskeurmerk Goed Geregeld.
- Externe- en organisatieontwikkelingen, waaronder de dubbele vergrijzing.
- De vrijwilliger van de toekomst: leden van de ACVB namen deel aan deze themagroep.

Verder zijn de contacten tussen de ACVB en de begeleiders vrijwilligers versterkt. Zij sluiten aan bij de overleggen directie-ACVB, om zo de lijnen kort te houden.

Voor het komend jaar is het belangrijkste speerpunt voor de ACVB om meer bekendheid te krijgen onder de vrijwilligers. Als vrijwilligers weten van ons bestaan, kunnen zij ons benaderen met vragen en suggesties. Daarom zullen wij binnenkort deelnemen aan locatie-overleggen en indien mogelijk deelnemen aan cursussen. Ook in de nieuwsbrief zullen wij geregeld van ons laten horen.

8.5. Klantparticipatie

Hoewel de tevredenheid over de dienstverlening van klanten wordt gemeten via de tevredenheidsonderzoeken, hechten we ook waarde aan de inbreng van inwoners van Arnhem over ideeën rondom SWOA als organisatie en verbeterideeën. Hierom is in 2023 het onderzoekspanel opgezet. Inwoners van Arnhem (55+), al dan niet deelnemer of vrijwilliger bij SWOA, kunnen zich aanmelden voor dit panel. Deze mensen krijgen eens in de zoveel tijd een vragenlijst over een onderwerp dat speelt binnen de organisatie. De uitkomsten worden gebruikt voor het verbeteren van bestaande dienstverlening en als input voor nieuwe ideeën.

In 2023 was duidelijk een start: alles staat klaar en er is een kleine groep inwoners die zich heeft aangemeld. In 2024 krijgt dit onderzoekspanel een vervolg: we zetten dan in op werving van deelnemers.



9. Kwaliteit

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

9.1. Keurmerken

SWOA heeft in 2023 twee keurmerken hernieuwd: de Roze Loper en Vrijwillige Inzet Goed Geregeld. Het kwaliteitskeurmerk Sociaal Werk Nederland wordt eens in de twee jaar getoetst. De externe audit hiervan vindt in 2024 plaats.

De audit Roze Loper vond plaats in september 2023. Auditbureau Keurmerkinstituut voerden gesprekken met verschillende (vrijwillige) medewerkers over de lhbti+-toegankelijkheid van onze organisatie. De audit is met een positief resultaat afgesloten. Eén aandachtspunt kwam naar voren: niet alle medewerkers leken op de hoogte van het melden van incidenten. Dit punt is opgepakt middels een verbeterplan die inmiddels is uitgevoerd en afgerond.

De gesprekken met vrijwilligers en het aanleveren van de verslagen en documenten aan NOV (Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk) voor het keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld was in 2022 al gebeurd. In 2023 vond het afrondende gesprek plaats. We hebben hiermee het keurmerk voor de 5e keer op rij behaald. Aandachtspunten die uit de gesprekken met vrijwilligers kwamen zijn opgepakt en meegenomen in de aanpassingen in het vrijwilligersbeleid.

Naast de 'officiële' audits vonden ook verbetergesprekken plaats, voorheen de interne audits. (Vrijwillige) medewerkers gingen in gesprek met (vrijwillige) medewerkers van alle processen binnen SWOA. Uitkomsten zijn vastgelegd in verbeterverslagen.

9.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De afgelopen jaren vond het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaats via de app Everybody FRANK. Medewerkers kregen wekelijks drie korte vragen om te beantwoorden. In september 2023 stopten we met het gebruik van de app: collega's gaven aan de app niet makkelijk in gebruik te vinden. Daarnaast gaf de app na de update veel problemen. Vanuit kwaliteit zagen we ook mogelijkheden voor een eenvoudiger manier voor het uitvoeren van het MTO

In het laatste kwartaal van 2023 is een plan opgesteld voor het uitvoeren van het MTO in 2024. Collega's krijgen vanaf januari een keer per maand een korte vragenlijst toegestuurd via Ervaringwijzer, een tool die we ook voor klanttevredenheidsonderzoeken gebruiken.

Een paar uitkomsten uit de laatste meting Everybody FRANK (organisatiegemiddelde)

Mooie scores

- Organisatietrots: 8,5
- Verbondenheid met het werk: 7,6
- Samenwerken: 7,7

Liggen nog verbeterkansen

- Persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden
- Verlagen van werkstress



9.3. Klanttevredenheidsonderzoeken

In 2023 is de lijn uit 2022 voortgezet: het werken met Ervaringswijzer. Via deze tool zetten we vragenlijsten uit binnen diverse dienstverleningen. Ook afgelopen jaar lag de nadruk op het motiveren van collega's om deze vragen ook daadwerkelijk uit te zetten. Dit is ook een stuk meer gebeurd: in totaal zijn er over alle dienstverleningen 588 vragenlijsten ingevuld. De uitkomsten worden verwerkt in verslagen.

Scores dienstverlening



9.4. Klachten en complimenten

In 2023 zijn er twaalf complimenten geregistreerd op Yammer en 32 meldingen gemeld bij Kwaliteit. Het aantal incidentmeldingen ligt hiermee een stuk hoger dan de afgelopen jaren. Reden hiervoor is dat er dit jaar is ingezet op het onder de aandacht brengen van het belang van melden van incidenten.

Voorbeelden van klachten en incidenten

- Een aansteker gelegen op het gasfornuis, wat zorgde voor een ontploffing van deze aansteker in de keuken.
- Enkele valpartijen en onwelwording op de groepsbegeleiding.
- Enkele meldingen van discriminatie en onheuse bejegening.
- Alle meldingen zijn opgepakt en er zijn passende maatregelen genomen om herhaling waar mogelijk in de toekomst te voorkomen.

Voorbeelden van complimenten

- Een bericht van familie van een deelnemer die SWOA bedankt voor onze zorg voor hun zus: zij zien hun zus opbloeien sinds zij deelneemt aan de groepsbegeleiding.
- Een inwoner die vertelde hoe fijn zij het vond hoe ze bij locatie De Weldam werd verwelkomd. Ze voelde zich door de gastvrouwen 'gezien'. Ook de aandacht die er wordt besteed aan de feestdagen en jaargetijden door aankleding van de locatie werd door haar gewaardeerd.
- Een wat mindere situatie, waarbij een bestuurder van de Max Mobiel met bijrijder in botsing kwam met een auto. De vrijwillige bestuurder kreeg achteraf alle complimenten van de bestuurder van deze auto: ze gaf aan dat ondanks dat hij erg geschrokken was, hij meteen bezorgd voor haar was en alles netjes ging afwickelen. Hij zorgde er zelfs voor dat de passagier die hij zou ophalen snel gebeld werd dat dit door omstandigheden niet ging lukken.

