



Stichting WON

Jaarverslag

2017

Stichting Welzijn Ouderkerk Nederlek

Talmastraat 1

2941 GS Lekkerkerk

0180 522 045

info@stichtingwon.nl

www.stichtingwon.nl



Voorwoord

Geachte lezer en belangstellende

We zijn verheugd u met ons jaarverslag 2017 kennis te laten maken. Hierin vertellen wij u over onze welzijnswerkzaamheden en onze bereikte doelen. We doen dit op een overzichtelijke en duidelijke manier zodat u een goed en helder beeld krijgt van onze Stichting WON.

Wij danken onze medewerkers, directie, bestuursleden, onze vrijwilligers en allen die zich enthousiast hebben ingezet voor en bij onze stichting waardoor het mogelijk wordt gemaakt ons welzijnswerk met veel inzet te kunnen blijven doen. Wij wensen u veel leesplezier.

We kijken positief naar de toekomst en zijn - en blijven - beschikbaar voor u en onze kwetsbare inwoners.

Marianne de Wild
Voorzitter



Inhoud

04-05

1. Visie, werkwijze en doelgroep

06-07

2. Werkzaamheden

2.1 Kernfunctie: Informatie & advies

08-09

2.2 Kernfunctie: Regievoering

10

2.3 Kernfunctie: Informele zorg

11-13

2.4 Kernfunctie: Mantelzorg

14-15

2.5 Kernfunctie: Vrijwilligers

16-17

2.6 Kernfunctie: Overige diensten

18-21

3. Conclusies eerste halfjaar 2017

22

Bijlage 1 Statutaire doelstelling

24-25

Bijlage 2 Aanvullende informatie netwerken

26

Bijlage 3 Aanvullende informatie hulpvragen

27

Bijlage 4 Speerpunten/aandachtpunten voor 2017

1. Visie, werkwijze en doelgroep

In dit eerste hoofdstuk wordt beschreven waarom, waartoe en voor wie het welzijnswerk in de Krimpenerwaard wordt uitgevoerd. We beschrijven onze visie op burgers, onze missie en onze uitgangspunten in het werk; dit uiteraard gekoppeld aan de doelgroepen die Stichting WON wil bereiken.

Doelstelling

Wij beogen om - in samenwerking met de huidige drie welzijnsstichtingen - een regiobrede welzijnsorganisatie te vormen, die lokaal zichtbaar en actief is via welzijns-punten. Een rode draad vormt hierbij de verbinding tussen professionals en vrijwilligers. Het landelijke beleid om de eigen kracht van de burger en samenleving, de 'civil society', te versterken noodzaakt tot een sterk en krachtig vrijwilligersbeleid. Wij geloven in de kracht van de burgers en vrijwilligers. Voorwaarde is een goede verdeling en match tussen vrijwilligers en professionals.

Onze visie op de toekomst delen wij ook met onze collega-stichtingen binnen de gemeente Krimpenerwaard. Momenteel zijn we onderling met elkaar in gesprek daar we constateren dat we ieder nog verschillende visies hanteren. Ons doel is om op één lijn te komen en gezamenlijk aan de toekomst te bouwen. Aangezien dit een intensief proces is, is deze visie voorlopig alleen voor de Stichting WON. De statutaire doelstelling vindt u in bijlage 1.

Zienswijze gemeente Krimpenerwaard en Stichting WON

Vanuit ons gezichtspunt zijn gemeente en welzijnsstichting als partners gezamenlijk verantwoordelijk voor het aanbieden van goede welzijn in alle kernen van de Krimpenerwaard. De gemeente heeft de regierol en geeft kaders aan, wij als stichting dragen zorg voor de invulling van het welzijnswerk binnen deze kaders. Hoewel de stichting voor meer dan

95% afhankelijk is van de subsidie van de gemeente, is er de duidelijke afspraak dat de stichting een zelfstandige organisatie is, met eigen bedrijfsvoering en autonomie. Uiteraard legt zij periodieke verantwoording af aan de gemeente.

Zienswijze voor de komende jaren

Het bestuur van Stichting WON ziet voor de stichting meer en meer een coördinerende rol waarin netwerken ontwikkeld worden met



kennis van het lokale aanbod en de lokale ontwikkelingen. Nadrukkelijk zal er aandacht zijn voor preventie en signalering van leemtes en het ontplooiën van initiatieven om met behulp van het netwerk, de leemtes op te vullen.

Onze visie is bekend bij de gemeente en is verwoord in het aangepaste werkplan 2017. De toekomst van de Stichting WON is aan verandering onderhevig. Veranderingen werken wij in 2018 verder uit in samenwerking met de gemeente en de andere welzijnsstichtingen binnen de Krimpenerwaard.

Doelgroep

In de Krimpenerwaard wonen 55.255 inwoners (per 1 mei 2017). Ons werkgebied bestaat uit de kernen Lekkerkerk (7.648 inwoners en 3.258 huishoudens), Krimpen aan de Lek (6.595 inwoners en

2.916 huishoudens), Gouderak (2.617 inwoners en 1.043 huishoudens) en Ouderkerk aan den IJssel (5.714 inwoners en 2.207 huishoudens). In de kernen waar wij werkzaam zijn wonen totaal 22.574 inwoners, verdeeld over 9.424 huishoudens. Onze doelgroep bestaat uit alle kwetsbare burgers binnen ons werkgebied. Een ieder die vragen heeft of tijdelijk ondersteuning nodig heeft, helpen wij het juiste spoor te vinden en met onze diensten bieden wij de nodige (vaak praktische) ondersteuning. Daarnaast richten wij ons ook op burgers in het algemeen met diverse preventieve activiteiten of diensten, zoals de klusjesdienst. Juist om de kwetsbaarheid en de daarbij benodigde zorg en aandacht te voorkomen of uit te stellen.

Vrijwilligers

Onze activiteiten en diensten draaien geheel op de inzet van vrijwilligers. Dit vraagt om een professioneel en actief betrokken vrijwilligersbeleid. Jaarlijks wordt er met alle vrijwilligersgroepen geëvalueerd en worden verbeterpunten/aandachtspunten besproken en geëffectueerd. Een zorgvuldig vrijwilligersbeleid waardoor de vrijwilligers met veel plezier en enthousiasme hun werk voor de stichting (en voor hun medeburgers) blijven uitvoeren, is voor ons een basisuitgangspunt. Daarnaast vinden we het van groot belang om de vrijwilligers te blijven informeren en te trainen in het omgaan met knelpunten, veranderprocessen, omgang met kwetsbare mensen, etc. WON is geen WON zonder vrijwilligers.

Medewerkers

Op personeelsgebied hebben er belangrijke ontwikkelingen plaatsgevonden. Het team is veranderd van samenstelling. Er is afscheid genomen van één adviseur, één projectleider en per 1 maart is er een nieuwe directeur. Deze heeft een behoorlijke slag gemaakt zowel intern als extern. Er zijn twee adviseurs van de collega welzijnsstichtingen tijdelijk ingezet om de samenwerking te versterken en de adviseurs te ondersteunen. De 'mindset' van het team is veranderd: er wordt inhoudelijk meer gebrainstormd en samengewerkt. Dit alles heeft veel impact gehad op het team. Het is ondanks c.q. door deze veranderingen gelukt om door te gaan met alle ontwikkelingen op de koers die is ingezet. WON is geen WON zonder het team.

Bestuur

De bestuurlijke setting is in de eerste helft van het jaar gewijzigd. De taak van voorzitter is overgenomen. Ook is er een nieuwe penningmeester ingewerkt door de vertrekkende penningmeester (die wel vrijwilliger blijft bij Stichting WON). Daarnaast is er een nieuw algemeen lid tot het bestuur toegetreden. Op het moment van schrijven bestaat het bestuur uit drie personen en stelt zich voor op onze website www.stichtingwon.nl. Het bestuur is nog niet voltallig. De bestuurswisseling heeft veel impact op de interne organisatie gehad, maar het is wederom gelukt om de in gang gezette ontwikkelingen te continueren. WON is geen WON zonder het bestuur.



2. Werkzaamheden

Als basis voor dit jaarverslag hebben wij als uitgangspunt de beschikking van de gemeente Krimpenerwaard 2017 genomen. In de prestatieafspraken van de uitvoeringsovereenkomst van Stichting WON met de gemeente Krimpenerwaard worden kernfuncties gehanteerd. Deze kernfuncties zijn de basis van onze werkzaamheden. Wij richten ons op meetbare resultaten, ondanks het feit dat wij in een lastig meetbare branche opereren.

2.1 Kernfunctie: Informatie & advies

Doelstelling

- Doelgerichte informatie, advisering, bemiddeling, ondersteuning, coördinatie, begeleiding en doorverwijzing van kwetsbare inwoners.
- Inzetten op preventie en vroegtijdige signalering.
- Inwoners zijn zich bewust van gezondheidsrisico's.

Doelgroep

Kwetsbare inwoners of inwoners die een hulpvraag hebben uit de kernen Lekkerkerk, Krimpen aan de Lek, Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel.

Werkwijzen / Activiteiten

Stichting WON staat bewoners bij met raad en daad via een fysiek Welzijnspunt. Alle inwoners uit de kernen Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk, Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel kunnen bij Stichting WON terecht. Iedere werkdag is

de stichting tussen 9.00-12.00 uur telefonisch bereikbaar. Daarnaast zijn onze adviseurs bereikbaar tijdens de spreekuren in de verschillende kernen. Het Welzijnspunt is laagdrempelig en het is voor ons belangrijk dat de cliënt binnenstapt, gehoord wordt, zich geholpen voelt en geholpen is. Soms gaat dat heel snel, soms zijn er meerdere acties voor nodig of is een periode van overbrugging gewenst. Wanneer gewenst of nodig gaan onze adviseurs ook op huisbezoek.

Spreekuren	Locatie	Dag	Tijd
Gouderak	Dr. Boumanhuis	Maandag	09.00 - 10.30 uur
Krimpen aan de Lek	Cultuurhuis	Dinsdag	14.00 - 16.00 uur
	De Dertienhuizen	Donderdag	09.00 - 11.00 uur
Lekkerkerk	Bibliotheek	Maandag	14.00 - 16.00 uur
		Woensdag	10.00 - 12.00 uur
Ouderkerk aan den IJssel	Geerestein	Dinsdag	09.00 - 12.00 uur

De adviseurs Welzijn maken gebruik van een registratiesysteem RegiCare en leggen relevante informatie vast van gebruikers van het Welzijnspunt. Via de website kunnen inwoners alle recente informatie over de stichting vinden evenals de tijden en locaties van de welzijnspunten. Daarnaast

wordt alle bijzondere informatie ook vermeld op de facebookpagina en in onze digitale nieuwsbrief die eenmaal per kwartaal verschijnt.

Stichting WON informeert de inwoners van 80, 85 en 90 jaar middels het informatief huisbezoek

over de mogelijkheden en diensten van Stichting WON zodat zij - indien nodig - hier tijdig een beroep op kunnen doen. Daarnaast kunnen we direct ingaan op individuele vragen of problemen die tijdens het huisbezoek naar voren komen. Alle vragenlijsten worden verwerkt en tot een verslag

gemaakt zodat er een breed overzicht ontstaat rondom het welzijn van deze groep inwoners en waar nodig aandacht aan kan worden besteed in het nieuwe jaar.

Stichting WON is met de Welzijnspunten ook een verbindende factor tussen zorg en welzijn: een spin-in-het-web. Met de schaalvergroting van de gemeente merken we dat juist de spin-in-het-web-functie op lokaal niveau heel hard nodig is om partijen te verbinden. Wij worden steeds meer benaderd door de partners om mee te denken, toe te leiden en/of te bemiddelen. Netwerkpartners uit het professionele circuit met wie we regelmatig overleg voeren of de samenwerking zoeken op casuïstiek-niveau, zijn praktijkondersteuners van de huisartsenpraktijk (ouderenmodule, GGZ), wijkverpleegkundigen en thuiszorgmedewerkers, Tandem, Wmo-consulenten, medewerkers van Sociale Zaken, MEE, Stichting Kernkracht (voorheen ZOG MH), Zorg & Overlast, Politie en Woningstichtingen.

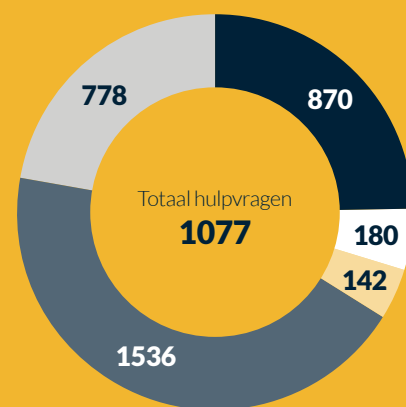
Resultaat

Dit jaar zijn er 120 informatief huisbezoeken afgelegd, verdeeld onder 15 vrijwilligers in de vier verschillende kernen. Vanuit de huisbezoeken zijn er verschillende vragen naar voren gekomen en hebben de adviseurs Welzijn

met 12 personen verdere contacten gelegd om de individuele problematiek te bespreken en/of mensen met de juiste organisatie in contact te brengen.

In verband met ziekte van 4 vrijwilligers en het overlijden van één van onze vrijwilligers, is in Ouderkerk aan den IJssel, Gouderak en Lekkerkerk een aantal vragenlijsten per post bezorgd met daarbij een begeleidende brief met het verzoek om de vragenlijst zelf in te vullen en aan ons te retourneren. Alle ingevulde vragenlijsten van het informatief huisbezoek zijn verwerkt in een algemeen verslag met eventuele aandachtspunten.

Van het jaar 2017 is het volgende overzicht¹ gegenereerd uit RegiCare, het registratiesysteem van Stichting WON. Hieruit kan overzicht verkregen worden tijdens een welzijns-consult, ook door collega-adviseurs. Tevens kunnen we in breder perspectief gegevens analyseren en rapportages opmaken met als doel verantwoording af te leggen, trends waar te nemen en op basis daarvan de bedrijfsvoering te verbeteren. Hiermee is een speerpunt of aandachtspunt van 2017 gerealiseerd.



Totaal aantal unieke cliënten (minus mantelzorgers) die het **Welzijnspunt** raadpleegden het afgelopen jaar was **586**. Cliënten stelden **1077** hulpvragen.

- aantal bezoeken aan de spreekuur 870
- aantal huisbezoeken aan cliënten 180
- aantal gesprekken op locatie/kantoor 142
- aantal telefonische contacten 1536
- aantal contacten per brief, email en sociale media 778

Een unieke cliënt is één persoon en één persoon kan meerdere casussen hebben. Eén casus kan meerdere hulpvragen hebben. Iedere hulpvraag vraagt gemiddeld 4 à 5 contactmomenten. De contactmomenten variëren qua tijdsbesteding. Elke actie (een telefoontje, een huisbezoek of een gesprek op locatie) vraagt een andere tijdsbesteding evenals de complexiteit van de hulpvraag.

¹ Een kanttekening t.a.v. de cijfers is dat het systeem nog niet volledig geïmplementeerd is en er al werkenderwijs nog wijzigingen worden aangebracht. Het is op dit moment bijvoorbeeld niet mogelijk om een specificatie van hulpvragen te geven omdat deze tussentijds zijn gewijzigd.



Maatschappelijk Effect

- 1 Zelfredzaamheid en weerbaarheid versterken van kwetsbare inwoners.
- 2 Preventie, vroegtijdige signalering en georganiseerde ketenzorg.

Aandachtspunten

De adviseurs welzijn signaleren de volgende aandachtspunten:

- Tandem (Transmurale Attentie naast Dementie) heeft een wachtlijst van 1 tot 2 maanden. Dit baart ons zorgen in verband met de (over)belasting van onze mantelzorgers. Wij willen hierover in gesprek met de beleidsmedewerker om te kijken naar een juiste afstemming/overdracht binnen de mogelijkheden van onze mantelzorgondersteuning.
- De telefonische bereikbaarheid van de gemeente kan beter. Wanneer een consulent in gesprek is kan je er niet achter geplaatst worden en moet je terugbellen. Dit signaal is doorgegeven aan de gemeente, maar nog niet opgelost.
- Meer mensen met eenzaamheidsproblematiek worden doorverwezen naar stichting WON voor een maatje of inzet van een netwerkcoach. Dit blijft onze aandacht houden.
- We zien ook meer mensen met een bijstandsuitkering die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk en mensen die de Nederlandse taal (nog) niet goed spreken. Wij willen duidelijkheid van de gemeente hoe dit in de toekomst aangepakt gaat worden zodat we de doelgroep duidelijkheid kunnen bieden en de werkwijze helder is voor onze organisatie. Dit punt is opgepakt door de gemeente en de welzijnsorganisaties en er is inmiddels een bijeenkomst geweest en een

volgende is begin januari gepland om de warme overdracht te stroomlijnen.

- Wanneer mensen met een bijstandsuitkering tijdelijk betaald werk krijgen en het contract wordt niet verlengd, moeten zij opnieuw een bijstandsuitkering aanvragen en moeten veel papieren worden verzameld en ingevuld. Zij krijgen ook te maken met het feit dat vanwege de recente inkomsten uit arbeid de huurtoeslag moet worden terugbetaald en zij niet in aanmerking komen voor kwietscheldingen of bijzondere bijstand. Het betreft hier specialistische kennis en specifieke vaak al aanwezige informatie. Een zorgvuldige afstemming en samenwerking met de klant-consulent (Sociale Zaken) is daarom van essentieel belang. Op het eerstvolgend Wmo-welzijnsoverleg in 2018 staat dit op de agenda en zal besproken worden met de aanwezige consulent van Sociale Zaken.
- Cliënten met een leenbijstand voor herinrichtingskosten kunnen, na 36 maanden onafgebroken afbetaling en nog steeds inkomen op bijstandsniveau, kwietschelding op het restant aanvragen. Cliënten worden hier niet actief over geïnformeerd. Dit punt zal ook worden ingebracht bij het Wmo-welzijnsoverleg.
- De adviseurs zien op de welzijns-punten vaker cliënten met GGZ problematiek. We vragen ons soms af in hoeverre de vraag bij ons hoort, of een vrijwilliger kan worden ingezet en of een maatje kan worden gematched. Hierover zou afstemming met betrokken partijen voorliggend moeten zijn. In 2018 gaan we een overleg plannen met het GGZ FACT team (wijkteam) en lokale partners, om

elkaar te leren kennen en samenwerking tot stand te brengen. Op basis van deze samenwerking kunnen we cliënten met een psychische kwetsbaarheid beter informeren en ondersteunen.

2.2 Kernfunctie: Regievoering

Doelstelling

Door een breed en goed georganiseerd en afgestemd aanbod in de hele gemeente Krimpenerwaard op het gebied van preventie en vroegtijdige signalering, worden er minder interventies ingezet.

Doelgroep

Vrijwilligers, professionele organisaties, voorzieningen en netwerkpartners in de gemeente Krimpenerwaard en waar nodig daarbuiten.

Werkwijzen / Activiteiten

De projectcoördinator en de adviseurs Welzijn onderhouden contacten met zowel alle formele als informele lokale organisaties, verenigingen, buurtgroepen, vrijwilligersorganisaties, zorgpartners, etc. zodat er een goede afstemming en communicatie is op het gebied van zorg en welzijn waar zowel organisaties als inwoners van kunnen profiteren. Zowel de projectcoördinator als de adviseurs Welzijn dragen zorg voor het up-to-date houden van de netwerkcoaches en de maatjes op het gebied van diensten, activiteiten en overige bijzonderheden.

Resultaat

Stichting WON heeft zichzelf als doel gesteld - en onderhoudt dit actief - om structureel goed op de hoogte te zijn van het lokale brede

aanbod van (preventie)activiteiten in de vier dorpskernen waardoor we mensen goed kunnen doorverwijzen naar specifieke activiteiten. Zo zijn burgers direct in contact gebracht met de senioren gymnastiek, de wekelijkse koffiebijeenkomsten in de Ichthuskerk en het seniorenrestaurant in de Dertienhuizen. Daarnaast hebben we aandacht besteed aan persoonlijke contacten met lokale partners in Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak. Deze parate kennis wordt regelmatig gedeeld met de netwerkcoaches zodat zij deze informatie kunnen gebruiken in hun contacten met de cliënt. Daarnaast werd er gemiddeld eenmaal per maand een beroep op deze kennis gedaan door netwerkpartners. Ook goed om te benoemen is dat we een cliënt in contact hebben gebracht met de wensboom van de Lions club en nu in het bezit is

van een mooie schutting. Voor een groep buurtbewoners in Ouderkerk aan den IJssel hebben we kunnen bemiddelen bij de samenwerking met de gemeente om de tuin van een medebewoner op te knappen. Daarnaast blijven we niet alleen op de hoogte van het aanbod van activiteiten maar hebben we ook ondersteund in het opzetten van nieuwe activiteiten. We ondersteunen bij het opzetten van een wekelijks zwemuurtje vanuit Krimpen aan de Lek evenals ondersteuning aan het opstarten van een yogagroep voor senioren. De ondersteuning bestaat uit het meedenken en uitwerken van de mogelijkheden en publiciteit maken alsmede praktische ondersteuning in de vorm van vervoersmogelijkheden.

Maatschappelijk Effect

- 1 Minder inzetten van interventies levert een kostenbesparing op.

- 2 Kwetsbare inwoners kunnen langer zelfstandig wonen.

- 3 Kwetsbare inwoners versterken hun netwerk.

Aandachtspunten

- In Ouderkerk aan den IJssel wordt door huisartsen en wijkverpleging een laagdrempelige sociale dagopvang gemist. Het model van de Breeje Hendrick "Dagje Uit" zouden ook zij graag in Geerestein gerealiseerd willen zien. Tot nu toe is er geen kartrekker gevonden.
- In de Breeje Hendrick is de geïndiceerde dagopvang opgeheven, wat toch als een gemis door cliënten wordt ervaren.

Dit zijn bekende aandachtspunten en we hopen dat de gemeente deze meeneemt in de op te starten werkgroep dagbesteding.

Netwerken

Stichting WON neemt actief deel aan diverse samenwerkingsverbanden met partners en burgers die zich richten op actuele thema's die spelen binnen de Krimpenervwaard, zoals dagbesteding of eenzaamheid. Stichting WON streeft daarbij naar een gezamenlijk integrale aanpak met een sterk preventief karakter. Er wordt op deze wijze - in samenwerking met partners - effectief ingezet op alle burgers waarbij de nadruk ligt op kwetsbare burgers.

Overzicht van de netwerken waaraan Stichting WON een bijdrage heeft geleverd:

- Breed welzijnsoverleg in de dorpskernen Gouderak, Krimpen aan de Lek en Lekkerkerk.
- Breed welzijnsoverleg, gezamenlijk georganiseerd, met de huisartsenpraktijk.
- De informele werkgroep participatie (dag)activiteiten.
- Overleggen vanuit de gemeente (project Sociale Basisinfrastructuur) in de werkgroepen: Gezondheid, Sociaal Netwerk en Participatie.
- Werkgroep dagopvang.
- Overleggen met de twee andere welzijnsstichtingen, SCO en de bibliotheek op het gebied van digitale kennisverbreding.
- Overleg met de twee andere welzijnsstichtingen op het gebied van een eenduidige uitvoering van het Informatief Huisbezoek.
- Overleg met initiatiefnemers voor het organiseren van een vakantieweek voor alleenstaande ouderen uit de Krimpenervwaard.
- Integrale ingang Krimpenervwaard.
- Netwerkpartners uit het professionele circuit, actief contact met organisaties als Kwintes (nieuwe buurtschuur), Zorgpartners (nieuwe vorm van sociale dagopvang), Thuiszorg, ASVZ, Stichting Dagbesteding, MEE en Kwadraad.
- Bijeenkomst over 'positieve gespreksvoering bij dementie' voor mantelzorgers en partners, jaarlijkse netwerkbijeenkomst.
- Casuïstiek overleg (Welzijn op Recept) Ouderkerk aan den IJssel.
- Wmo-welzijnsoverleg.

2.3 Kernfunctie: Informeel zorg

Doelstelling

Mantelzorgers en vrijwilligers worden gevraagd en ongevraagd gestimuleerd/uitgedaagd om te stijgen op de participatieladder waardoor de zelfredzaamheid stijgt.

Doelgroep

Mantelzorgers en vrijwilligers uit de kernen Lekkerkerk, Krimpen aan de Lek, Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel.

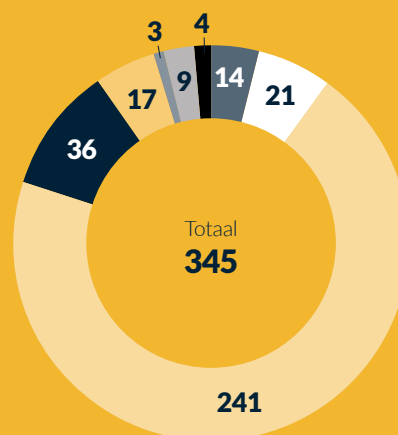
Werkwijzen / Activiteiten

Stichting WON houdt zich - door middel van een actieve regievoering rondom lokale organisaties, overlegvormen en participatie - goed op de hoogte van alle diensten en activiteiten om zodoende goed te kunnen doorverwijzen, verbindingen te leggen, gaten te signaleren en waar nodig te anticiperen en/of te ondersteunen op de inzet van (nieuwe) diensten of activiteiten. Stichting WON investeert tijd in het onderhouden en voortzetten van haar informele diensten ter ondersteuning van cliënten, te weten de

klusjesdienst, ziekenhuisvervoer, administratieve thuisondersteuning en computerhulp.

Resultaat

Aan het begin van het jaar is een intervisiebijeenkomst gehouden met de maatjes. Er waren zes maatjes aanwezig die met elkaar de discussie aangingen over grenzen en gesprekstechnieken. Er werd geconstateerd dat het goed is om hardop met elkaar te brainstormen. Daarnaast kwam naar voren dat we moeten nadenken over de duur van een match. Geopperd werd om te kijken naar een wisseling na een bepaalde periode. In de tweede helft van het jaar is er een bijeenkomst georganiseerd (i.s.m. de SWOB/V en de SWOS) voor de maatjes alsmede voor de netwerkcoaches betreffende het onderwerp omgaan met rouwverwerking. Vanuit Stichting WON waren er twee aanmeldingen. Van de vrijwilligersdiensten van de stichting wordt goed gebruikt gemaakt: in het afgelopen jaar zijn er in totaal 345 aanvragen gedaan voor één van de diensten.



- 14 maatjes
- 21 particulier vervoer
- 241 ziekenhuisvervoer
- 36 klusjesdienst
- 17 administratief/formulierenhulp
- 3 computerhulp
- 9 netwerkcoach
- 4 contactcirkel

Daarnaast werden in 2017 14 personen langdurig ondersteund door vrijwilligers bij hun vraag, bijv. met hun administratie (administratieve huishulp) of opbouw sociale netwerk en vier personen hebben deelgenomen aan de contactcirkel.

Maatschappelijk Effect

Er worden minder interventies ingezet door inzet op preventie en vroegtijdig signaleren.

Een mantelzorger vertelt:

Hartelijk dank voor je hulp, ze komen morgenmiddag de rolstoel al halen, fijn dat ik zo af en toe even hulp krijg, want er zijn zoveel instanties waar je zijn moet, dat het fijn is, dat ik even bij iemand terecht kan, die wat bekend is. Dank voor het aanbod dat je altijd te bereiken bent, dat is een fijn idee en als het echt nodig is, zal ik dat zeker doen. Ik ben mantelzorger voor mijn kinderen. Ik heb contact gezocht met Stichting WON, omdat ik na een burn-out weer vrijwilligerswerk wilde gaan doen. Weer in contact komen met ouderen, waar ik eerder, met veel plezier, heb gewerkt. Bij iemand die het fijn vindt als er iemand komt en ik weer energie van krijg. Met het gaan doen van vrijwilligerswerk wilde ik ook leren doseren en mijn grenzen aangeven. Ik heb het erg naar mijn zin met het vrijwilligerswerk en ga binnenkort een paar uur erbij doen bij een mevrouw waar ik al werkzaam ben. Het gaat goed vind ik zelf. Ik wil de adviseur van Stichting WON bedanken voor de goede adviezen en hulp bij het zoeken naar een passende plek. Het is een goede stap geweest en ik ga langzaam op weg naar meer. Graag klop ik, als ik uitbreiding wil, weer aan bij Stichting WON!

2.4 Kernfunctie: Mantelzorg

Doelstelling

Door samenwerking met verschillende partijen (vrijwilligers, mantelzorgers en professionals) in het werkveld te komen tot een goed inzicht in het aantal en de soort mantelzorgers en hierop passende ondersteuning te bieden of te ontwikkelen.

Doelgroep

- Mantelzorgers uit de kernen Lekkerkerk, Krimpen aan de Lek, Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel.
- Mantelzorgers van een zorgvrager uit de gemeente Krimpenerwaard.

Werkwijzen / Activiteiten

Per kern is er één tot twee keer per week een fysiek Mantelzorgpunt (=Welzijnspunt) waar de adviseur Welzijn aanwezig is (zie tabel spreekuurtijden). Wij vinden het belangrijk dat de mantelzorger gehoord wordt, een aandachtig luisterend oor vindt en ondersteund wordt bij vragen en zaken die spelen. Mantelzorg vraagt een goed begrip. Mantelzorg is vaak zo vanzelfsprekend dat grenzen in draagkracht niet worden (h)erkend.

Wij proberen dit te doorbreken en hierover in gesprek te gaan. We merken dat oudere mantelzorgers pas komen als ze zelf iets gaan mankeren of voor een ziekenhuisopname staan. Wanneer wij merken dat mantelzorgers te maken hebben met moeilijk gedrag of het gevoel hebben er alleen voor te staan, zijn onze voelsprietten extra alert. Zo nodig verwijzen wij door naar

gespecialiseerde hulpverleners of bij vermoeden van geheugenproblematiek naar de huisarts.

Naast individuele ondersteuning worden bijeenkomsten georganiseerd waarbij het contact met lotgenoten en het uitwisselen van informatie centraal staat: mensen leren veel van elkaar. Vanuit hun eigen ervaringen en emotie weten zij precies de juiste snaar te raken.

Resultaat

De vragen van mantelzorgers bestrijken een breed terrein en zijn divers. In de gesprekken die we met mantelzorgers voeren besteden we aandacht aan de verschillende leefgebieden. Over het jaar 2017 is het volgende overzicht gegenereerd uit de data die zijn geregistreerd in RegiCare.

Mantelzorgbijeenkomsten

- Ontmoetingen
- Thematische bijeenkomsten
- Dag van de Mantelzorg

Ontmoetingen

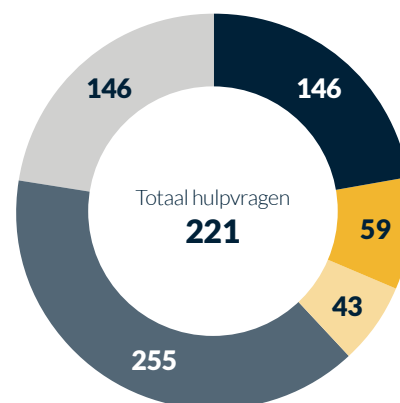
In 2017 zijn drie mantelzorg ontmoetingen georganiseerd: Op 13 april in Lekkerkerk en Krimpen aan de Lek, alwaar 11 mantelzorgers bijeen kwamen om onder het genot van een kopje koffie en wat lekkers met elkaar van gedachten te wisselen. Voor mantelzorgers uit Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak was er een gezellig theemoment bij Theetje Tiendweg op 29 juni. Zes mantelzorgers namen deel en ook hier werd veel besproken, o.a. over het omgaan met de emoties boosheid en verdriet.

Op 12 oktober was er een mantelzorg ontmoeting in het Cultuurhuis

in Krimpen aan de Lek met 17 deelnemers.

Thematische bijeenkomsten

In 2017 zijn er twee thematische bijeenkomsten georganiseerd: Op 28 augustus was er een avond over autisme vanuit het perspectief van ervaringsdeskundige Robin Toscani. Hij is één van de oprichters van het Auticafé in Nieuwerkerk aan den IJssel. Aan de avond namen 48 mensen deel. Uit de evaluatie kwam naar voren dat de avond inhoudelijk en organisatorisch overwegend als 'goed' is beoordeeld. Zes mensen gaven aan dat een Auticafé in de Krimpenerwaard wenselijk is.



Totaal aantal unieke mantelzorgers die het Welzijnspunt raadpleegden het afgelopen jaar was 164. Mantelzorgers stelden 221 hulpvragen.

- aantal bezoeken aan de spreekuur 146
- aantal huisbezoeken aan cliënten 59
- aantal gesprekken op locatie/kantoor 43
- aantal telefonische contacten 255
- aantal contacten per brief, email en sociale media 146

Een unieke mantelzorger is één persoon en één persoon kan meerdere casussen hebben. Eén Casus kan meerdere hulpvragen hebben. Iedere hulpvraag vraagt gemiddeld 4 à 5 contactmomenten. De contactmomenten variëren qua tijdsbesteding. Elke actie (een telefoontje, een huisbezoek of een gesprek op locatie) vraagt een andere tijdsbesteding evenals de complexiteit van de hulpvraag.





Op 5 oktober is er een informatie-bijeenkomst over medicijngebruik bij ouderen gehouden in Ouderkerk aan den IJssel in samenwerking met Artsenpraktijk De Spil en Apotheek Ouderkerk. De presentatie werd verzorgd door Nelleke op den Brouw, praktijkondersteuner. Daarnaast beantwoordden huisarts, Dr J. Kwakernaak en apotheker, de heer R. Veldmeijer vragen van aanwezigen. Er waren 50 bezoekers. Uit de evaluatie kwam naar voren dat de avond inhoudelijk en organisatorisch als 'goed' is beoordeeld.

Dag van de Mantelzorg

In overleg met de Welzijnsstichtingen uit Schoonhoven en Bergambacht hebben we in 2017 gekozen om op de Dag van de Mantelzorg in verschillende kernen in de Krimpenerwaard een High Tea uur

te organiseren. Wij hebben de bij ons geregistreerde mantelzorgers uit Lekkerkerk en Krimpen aan de Lek op 10 november een high tea in het Cultuurhuis aangeboden en de mantelzorgers uit Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel op vrijdag 11 november een high tea bij kaasboerderij Hoogerwaard. Aan het eind hebben we een mooi streek-presentje meegegeven als dank voor hun mantelzorg. Aantal mantelzorgers in Krimpen aan de Lek en Lekkerkerk waren er 57. In Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel waren dit er 32. De middagen zijn gezellig verlopen en de reacties waren positief.

Maatschappelijk Effect

- 1** Inwoners kunnen langer zelfstandig wonen.
- 2** Mantelzorgers voelen zich erkend.
- 3** Mantelzorgers zijn preventief ondersteund door themabijeenkomsten.

Aandachtspunten

Onze adviseurs Welzijn signaleren situaties die om aandacht vragen:

- Vervoer van en naar geïndiceerde dagbesteding blijft een knelpunt, ook al zijn er afspraken gemaakt tussen gemeente en dagbesteding. In het reguliere Wmo-welzijns-overleg is hierover afgesproken dat deze signalen worden doorgegeven aan de Wmo en dat ze daar worden opgepakt.
- Meer vraag naar individuele mantelzorgondersteuning en overbelasting van mantelzorgers.



Eén van de adviseurs van Stichting WON is door een mantelzorger genomineerd voor de mantelzorg award 2017.”

2.5 Kernfunctie: Vrijwilligers

Stichting WON richt zich op een zeer actief en betrokken vrijwilligersbeleid. Dit doet zij door een goede afstemming van werk ten opzichte van de vrijwilliger respectievelijk het aantal vrijwilligers en een goede, persoonlijke en zorgvuldige aansturing.

Doelstelling

Vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties worden op maat ondersteund en er is afstemming van het aanbod van vrijwilligersdiensten, ook met andere partijen.

Doelgroep

Vrijwilligers uit de kernen Lekkerkerk, Krimpen aan de Lek, Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel.

Werkwijzen / Activiteiten

Een belangrijk uitgangspunt voor Stichting WON is dat ieder naar eigen kunnen en op eigen niveau vrijwilligerswerk kan uitvoeren, daarin ondersteund wordt waar nodig en zich betrokken en gewaardeerd voelt door de stichting én door de maatschappij. Wij beogen dit door een intensief contact te onderhouden met de vrijwilligers en makkelijk bereikbaar te zijn. Dit vraagt veel tijd en inzet maar levert ons goede contacten en samenwerking op. Daarnaast bemiddelt Stichting WON bij vrijwilligerswerk voor mensen die zoeken naar een dagbesteding om deel te (kunnen) blijven nemen aan de samenleving, bieden we kansen aan vrijwilligers om werkervaring op te doen om zodoende weer deel te kunnen nemen aan het arbeidsproces. Tevens bemiddelen we in het vrijwilligers-

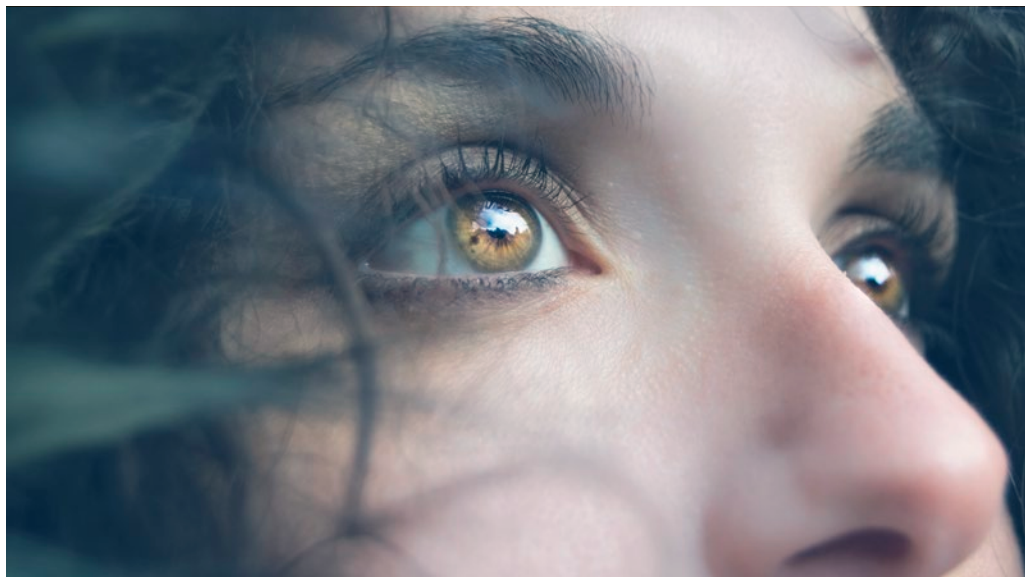
werk via de vrijwilligersvacaturebank voor de Krimpenerwaard. Het adviseren, bijhouden en promoten van de vrijwilligerssite is een taak van Stichting WON die bijdraagt aan het promoten van het vrijwilligerswerk in de Krimpenerwaard.

Resultaat

Het aantal vrijwilligers is in 2017 verder doorgegroeid naar 117 vrijwilligers. Opvallend hierin is dat de stijging zit in het aantal vrijwilligers dat maatje is en dat de stijging vooral in Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak heeft plaats gevonden. Er is dit jaar extra ingezet om meer vrijwilligers in deze kernen te krijgen, wij zijn dan ook tevreden dat dit gerealiseerd is. Aan het begin van het jaar zijn de vrijwilligers per dienst uitgenodigd voor een terugblik van de dienst waarbij gekeken wordt naar een goede voortzetting hiervan. Alle diensten zijn geëvalueerd op deze manier waarbij de opkomst 95% was. In de tweede helft van het jaar zijn er scholingen aangeboden, zoals de onder 2.3 genoemde intervisiebijeenkomst

(maatjes) en Rouwverwerking (netwerkcoaches). Voor de vrijwilligers van de thuisadministratie een bijeenkomst (georganiseerd door de Landelijke Thuisadministratie) over de nieuwe wet- en regelgeving waaraan één vrijwilliger heeft deelgenomen. Hiermee is een speerpunt of aandachtspunt van 2017 gerealiseerd. Daarnaast was er voor alle vrijwilligers een dag met informatie over "Bewegen houdt ons fit" (Transmuraal Netwerk Midden Holland) met diverse workshops en informatie over het belang van Bewegen voor en door vrijwilligers waaraan 5 vrijwilligers van onze stichting hebben deelgenomen.

Samen met SWOBV heeft Stichting WON een training ontwikkeld voor vrijwilligers die de informatieve huisbezoeken doen of maatje zijn. Deze training is voor het eerst aan 10 vrijwilligers gegeven op 16, 23 en 30 november door een welzijnsconsulent van SWOBV en adviseur welzijn/mantelzorg van Stichting WON. Eén van de onderdelen is verzorgd door twee collega-medewerkers van SWOS. Belangrijke onderdelen uit de



training waren: de rol van vrijwilliger, het verschil met mantelzorg, communicatie & gespreksvaardigheden, normen, waarden en overtuigingen en is ingegaan op thema's als eenzaamheid, dementie en rouw. De cursisten hebben de training overwegend als 'goed' beoordeeld en benadrukten het belang van uitwisseling met elkaar. In 2018 wordt gekeken naar een vervolg hiervan.

Stichting WON beheert actief de site van de vrijwilligersbank en draagt zorg voor maandelijkse publicatie hiervan bij het gemeentenieuws om zodoende inwoners te informeren. Het afgelopen jaar is er zeker bemiddeling geboden aan 10 personen die door omstandigheden geen reguliere arbeid kunnen of mochten verrichten maar waarvoor het hebben van een vrijwilligersbaan belangrijk is om werkervaring op te doen, werkritme te verkrijgen, een dagbesteding te hebben of als tussenoplossing naar een reguliere baan. Ook heeft Stichting WON dit jaar drie vrijwilligers geholpen om werkervaring op te doen op ons eigen kantoor. Daarnaast hebben we ook voor organisaties zoals Kwintes en VWSC (jobcoach) bemiddeld in het zoeken naar passend vrijwilligerswerk voor hun cliënten. Aan twee van de drie aanvragen hebben we kunnen voldoen.

Het beheer van de vrijwilligersbank door Stichting WON betekent ondersteuning bieden aan organisaties bij het opstellen en plaatsen van vacatures, het bieden van hulp bij problemen, het opschonen van de site en het verzorgen van publiciteit. In 2017 zijn er 67 vacatures op de site geplaatst. Er zijn geen duidelijke cijfers hoeveel vacatures zijn vervuld



Door mijn ziekte kon ik niet meer terugkeren in mijn oude functie. Via de gemeente kreeg ik de kans tot omscholing om zodoende op zoek te kunnen gaan naar een passende baan, die beter aansloot op mijn beperkingen. Bij Stichting WON ben ik als vrijwilliger aan de slag gegaan om zodoende werkervaring op te doen. Maar daarnaast ook omdat het goed voelt om te werken; je nuttig bent en een bijdrage levert aan de maatschappij. Voor mijzelf levert het betrokkenheid op en contacten met collega's.

omdat de contacten direct tussen de organisatie en de potentiële vrijwilliger plaatsvinden. Wel is zichtbaar dat 48 mensen rechtstreeks via de website gereageerd hebben op een vacature. Sinds de start van de vrijwilligersbank in oktober 2015 zijn er 208 vacatures geplaatst op de site door 130 verschillende organisaties. Van diverse organisaties ontvangen we zeer positieve berichten. Zo heeft Stichting Budgethulp Krimpenerwaard er opeens 5 nieuwe vrijwilligers bij; Kwintes een chauffeur voor 5 ochtenden per week en de bibliotheek 6 nieuwe taalhuis vrijwilligers.

De vrijwilligerssite krijgt - dankzij de inzet van Stichting WON - steeds

meer aandacht van burgers en organisaties. Het aantal bezoekers van de vrijwilligersvacaturebank is flink toegenomen. Ruim 3500 bezoekers heeft de vrijwilligersvacaturebank over het afgelopen jaar gehad met een gemiddeld bezoek van 3 minuten.

Maatschappelijk Effect

- 1** Vrijwilligers zetten hun talenten in voor de samenleving.
- 2** Vrijwilligers hebben door hun taak meer contacten in de samenleving.
- 3** Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd en betrokken in hun gemeente.
- 4** Zichtbaarheid van het (openstaande) vrijwilligerswerk in de gemeente.

2.6 Kernfunctie: Overige diensten

Doelstelling

- Het aanbieden van individuele of collectieve hulp aan burgers waarvoor de personen mee (kunnen) blijven doen in de samenleving.
- Het aanbieden van hulp op maat zoals het vrijwillige ziekenhuis vervoer of het uitvoeren van eenvoudige karweitjes in en rond het huis.
- Het organiseren en ondersteunen van sociale en educatieve activiteiten.

Doelgroep

Kwetsbare inwoners of inwoners die een ondersteuning of hulpvraag hebben uit de kernen Lekkerkerk, Krimpen aan de Lek, Gouderak en Ouderkerk aan den IJssel.

Werkwijzen / Activiteiten Stichting WON:

- Motiveert met name kwetsbare inwoners om deel te blijven nemen aan de maatschappij d.m.v. kleinschalige activiteiten en een persoonlijke benadering.

- Ondersteunt bij het opstarten van nieuwe (buurt)activiteiten.
- Ondersteunt - samen met het Rode Kruis - het opstarten van de contactcirkels en de bijbehorende ontmoetingsactiviteiten.
- Investeert in het vergroten van haar vindbaarheid en informatieverspreiding via de digitale kanalen.

Resultaat

Het afgelopen jaar hebben er twee workshops plaatsgevonden in het kader van 'Zinvol Ouder Worden' waaraan totaal 33 (kwetsbare) ouderen deel namen. Opgemerkt werd dat deze workshops voorzien in een grote behoefte en er ook voor andere leeftijdsgroepen vraag naar is. Zo willen we het komend jaar een vervolg geven aan deze bijeenkomsten gericht op het meedoen in de samenleving; ook daarbij een jongere doelgroep meenemend.

Afgelopen jaar heeft Stichting WON het succes van het voorgaande jaar voortgezet en ondersteund en bemiddeld bij de voorbereidingen van de zomerbuffetten die in

iedere kern tijdens de rustige zomerperiode plaats hebben gevonden, met name bedoeld voor mensen die weinig contact hebben tijdens de zomerperiode. Er is bewust voor gekozen om zoveel mogelijk lokale organisaties hiervoor in te zetten en dit mogelijk in de toekomst zelfstandig door hen te laten regelen. Stichting WON doet de overkoepelende organisatie hiervan en geeft de eerste aanzet. In Ouderkerk aan den IJssel, Lekkerkerk en Krimpen aan de Lek is dit ook grotendeels gebeurd en hebben gemiddeld 50-60 mensen aan ieder buffet deelgenomen. In Gouderak is het zomerbuffet georganiseerd samen met het zwembad waarbij iets meer werk door ons nodig was. Hier hebben 35 mensen aan deelgenomen. Vanuit de deelnemers zijn ook persoonlijk positieve reactie naar voren gekomen! Voor de aanvraag van de landelijke vrijwilligersdag (NL Doet) hebben we wijken ondersteund die hieraan wilden deelnemen en veel PR gemaakt om organisaties en burgers hiervoor te motiveren! Het gaat dan met name om vragen

In Krimpen aan de Lek was een groepje inwoners dat graag wilde stijldansen. Op hun verzoek hebben we gezamenlijk gekeken naar hetgeen nodig is en heeft Stichting WON hen geholpen bij de opstart, de publiciteit, de docent en de aanmeldingen. Inmiddels gaan dit jaar voor het derde opeenvolgende jaar de dansmiddagen weer van start o.l.v. een voormalige dansleraar met een geweldige opkomst!

betreffende de aanvraag of het meedenken in de opzet van een activiteit.

De eerste contactcirkel is van start gegaan en uitgebreid met meerdere deelnemers zodat er een contactcirkel met deelnemers uit de eigen dorpskernen opgezet kon worden. Aan het einde van het jaar zijn alle vrijwilligers uitgenodigd voor een vrijwilligersontbijt om hen te bedanken voor hun inzet in het afgelopen jaar. Ruim 60 vrijwilligers hebben hieraan deelgenomen! Diverse medewerkers zijn geschoold in het bijhouden van de website en het opstarten van een facebookpagina en heeft in de loop van het jaar verder vorm gekregen. Hiermee is een speerpunt of aandachtspunt van 2017 gerealiseerd. Het vrijwillig ziekenhuis vervoer is bestemd voor inwoners die een bezoek moeten brengen aan het ziekenhuis en zelf geen vervoer hebben. Zij melden hun verzoek bij Stichting WON en wij maken de verbinding met een vrijwilliger. De vrijwilliger brengt dan de inwoner naar het ziekenhuis. Bij het vrijwillig ziekenhuisvervoer zien wij een stijging van het aantal vrijwilligers in de kernen Ouderkerk aan den IJssel en Goudarak. In 2017 zijn er 241 ritten uitgevoerd. Dit is een stijging van 44 ritten ten opzichte van in 2016 en 110 meer ritten dan in 2015. Dit komt doordat de deelnemers erg tevreden zijn over de dienst met name het thuis ophalen en de persoonlijke betrokkenheid van de vrijwilliger die deze dienst ondersteunt, spreken hen aan.

Maatschappelijk Effect

Mee (blijven/gaan) doen in de samenleving.



3. Conclusies en vooruitblik

De hoofdtaken van Stichting WON, zoals het geven van informatie en advies, de regievoering op het gebied van welzijn, de ondersteuning bij de informele zorg en het mantelzorg- en vrijwilligersbeleid heeft ook het afgelopen jaar onze intensieve aandacht gehad. Het jaar 2017 was een bewogen en dynamisch jaar. De meest opvallende zaken benoemen wij hieronder.

Wij merken we dat we steeds meer handen te kort komen om een brede welzijnsstichting neer te zetten die op vele terreinen actief hulp en ondersteuning kan bieden voor alle (kwetsbare) doelgroepen in de gemeente, jong en oud!

Het in dienst nemen (met kleine contracten) van twee adviseurs die ook werkzaam zijn bij de andere welzijnsorganisaties in de Krimpenwaard heeft er voor gezorgd dat er steeds meer inhoudelijke samenwerking op de werkvloer ontstaat tussen de medewerkers van de drie welzijnsorganisaties. Het heeft echter voor Stichting WON ook een nadeel omdat deze adviseurs beperkt aanwezig zijn is er veel afstemming nodig en kunnen zij het team niet echt ondersteunen bij calamiteiten.

Na zorgvuldige afweging is besloten om in 2018 van hun diensten gebruik te blijven maken, voor 2019 onderzoeken wij dit weer opnieuw.

Vanuit dit jaarverslag evenals vanuit de eigen ervaringen komt naar voren dat Stichting WON opvallend vaker geconsulteerd wordt door andere partijen op haar kennis van het informele en formele lokale netwerk. Dit zien wij als een waardevolle ontwikkeling en geeft aan dat Stichting WON gezien wordt als een professionele partner in het brede werkgebied. De schaalvergroting van de gemeente maakt ook dat er veel behoefte is aan deze specifieke, lokale kennis en ondersteuning. De focus op eigen kracht en versterking van het sociale netwerk van de verschillende doelgroepen maakt dat juist die kennis en kunde van Stichting WON onmisbaar is en veelvuldig geraadpleegd wordt door de verschillende professionele organisaties. Door onze onafhankelijkheid, betrokkenheid en brede kennis fungeren we derhalve als een spin-in-het-web.

Het is de kracht van het onder water sterk zijn en de kunst van het in- en uitstappen. Het leveren van maatwerk op de juiste wijze en op het juiste moment verdient continue aandacht en aanpassing van de organisatie.

We zijn ons bewust van deze innovatieve ontwikkeling en onze actieve rol hierin. Dit vergt meer inzet en een grotere tijdsbesteding aan kennisoverdracht en -uitbreiding die nodig is om de genoemde innovatie tot stand te brengen. Het aantal vrijwilligers dat actief is op verschillende gebieden is dit jaar

met 12 vrijwilligers gestegen, eind 2017 waren er 117 vrijwilligers actief. Er zijn steeds meer vrijwilligers nodig om de activiteiten en voorzieningen aan te kunnen bieden. De stijging van het afgelopen jaar zit met name in de in 2016 opgestarte maatjesprojecten waarvan de vraag toeneemt evenals de actieve werking van vrijwilligers in Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak. Hiermee is een speerpunt of aandachtspunt van 2017 gerealiseerd.

Bij het vrijwillig ziekenhuisvervoer zien wij een stijging van het aantal vrijwilligers in de kernen Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak en daarnaast een forse stijging van 22% in het aantal ritten ten opzichte van 2016. In 2017 zijn er 241 ritten uitgevoerd. Dit is een stijging van 44 ritten ten opzichte van in 2016 en 110 meer ritten dan in 2015. Dit komt doordat de deelnemers erg tevreden zijn over de dienst en met name over het thuis ophalen en de persoonlijke betrokkenheid van de vrijwilliger. Door deze positieve ervaringen krijgt de dienst steeds meer bekendheid onder de doelgroep en vraagt het meer inzet van vrijwilligers en van Stichting WON.

Het aantal unieke bezoekers (cliënten en mantelzorgers) die het welzijnspunt raadpleegden het afgelopen jaar was 701. Een unieke bezoeker is één persoon en één persoon kan meerdere casussen hebben. Eén Casus kan meerdere hulpvragen hebben.

TOP 5 van alle hulpvragen

Uit de telling van het aantal unieke hulpvragen van de bezoekers komen de vijf belangrijkste hulpvragen naar voren:



- Hulpvraag financiën 20,2%
- Hulpvraag welbevinden 15,8%
- Hulpvraag huishoudelijke hulp 13,4%
- Hulpvraag mobiliteit 11,2%
- Hulpvragen maatschappelijke participatie 9,1%
- De overige hulpvragen bedragen 30,3%

Deze cijfers zijn gebaseerd op casussen waarop werkelijk contact is geweest in 2017. In totaal zijn er 1298 unieke hulpvragen geweest. Dit heeft uiteindelijk in 4299 unieke contacten c.q. acties geresulteerd. Iedere hulpvraag die bij de adviseur binnenkomt vraagt gemiddeld 4 à 5 contactmomenten. De contactmomenten variëren qua tijdsbesteding. Elke actie (een telefoontje, een huisbezoek of een gesprek op locatie) vraagt een andere tijdsbesteding evenals de complexiteit van de hulpvraag. De uitwerking van wat wordt verstaan onder hulpvragen vindt u in bijlage 3.

In 2017 zijn 120 huisbezoeken afgelegd aan de groep 80-, 85- en 90 jarigen. Dat is een daling t.o.v. 2016 waarin 366 huisbezoeken zijn afgelegd. Echter, eind 2016 is middels een gezamenlijk besluit van de drie welzijnsstichtingen besloten om de 75-jarigen niet persoonlijk meer aan te schrijven maar via de kranten te

TOP 5 van mantelzorg hulpvragen

Uit de telling van het aantal unieke hulpvragen van de mantelzorgers kwam een ander beeld naar voren van de vijf belangrijkste hulpvragen:



- Hulpvraag welbevinden 33,9%
- Hulpvraag maatschappelijke participatie 16,7%
- Hulpvraag financiën 16,3%
- Hulpvraag huishoudelijke hulp 8,1%
- Hulpvraag lichamelijke gezondheid 4,5%
- De overige hulpvragen bedragen 20,4%

Door het werken met een ander registratiesysteem kunnen wij de cijfers van 2016 en 2017 niet goed met elkaar vergelijken, omdat er in 2016 met twee verschillende registratiesystemen is gewerkt en met verschillende registratie methodieken. In de toekomst kan wel weer een vergelijk worden gemaakt en kunnen wij daar conclusies aan verbinden.

informerend over de mogelijkheid tot een huisbezoek omdat duidelijk naar voren kwam dat de huisbezoeken aan deze doelgroep geen meerwaarde hadden. De daling is ook voor een deel toe te schrijven aan het uitvallen (ziekte en overlijden) van 5 vrijwilligers dat helaas niet geheel opgevangen kon worden.

Vanuit de huisbezoeken in 2017 kwamen er 14 situaties naar voren die door de welzijnsadviseurs verder opgepakt moesten worden. Het aantal specifieke hulpvragen vanuit de huisbezoeken in 2016 is destijds niet apart geregistreerd. Het achterlaten van een folder, een verwijzing naar het spreekuur of het informeren over een bepaalde dienst wordt tijdens het huisbezoek door de vrijwilliger gedaan en is niet meetbaar.

De zomerbuffetten blijken een succes met name omdat er in de zomerperiode weinig activiteiten zijn voor de doelgroep. Vanuit het breedwelzijns-overleg en de individuele vragen is dit naar voren gekomen en heeft stichting WON hierin het voortouw genomen om dergelijke zomeractiviteiten op te starten zodat de deelnemers alsnog een activiteit hebben in de stille zomerperiode. In 2017 is gebleken dat de ondersteuning die wij bieden en hebben geboden er voor heeft gezorgd dat de organisaties steeds zelfstandiger hierin worden, waardoor er ruimte ontstaat om dit uit te breiden en meer organisaties hierin te betrekken.

Het Casuïstiek overleg voortkomend uit Welzijn-op-recept ontwikkelt zich in verschillende vormen die bij de kernen passen. Door deze vorm van overleg zien wij dat de verbinding tussen Zorg & Welzijn steeds beter wordt, er regelmatig afstemming is leidend tot een stijging in doorverwijzingen.



Samen met SWOBV heeft Stichting WON een training ontwikkeld en gegeven aan vrijwilligers die informatieve huisbezoeken doen of maatje zijn. Ook medewerkers van SWOS hebben een onderdeel van de training verzorgd. De training geeft deelnemers inzichten en gereedschappen in hun communicatie en activiteiten met cliënten. Deze training werd gewaardeerd en krijgt een vervolg in 2018. Hiermee is een speerpunt of aandachtspunt van 2017 behaald.

De adviseurs zien op de welzijns-punten vaker cliënten met GGZ problematiek. In 2018 gaan we een overleg initiëren met het GGZ FACT team (wijkteam) en lokale partners, om elkaar te leren kennen en samenwerking tot stand te brengen. Op basis van deze samenwerking kunnen we cliënten met een psychische kwetsbaarheid beter informeren en ondersteunen.

De kanteling op het gebied van "Welzijn" heeft ervoor gezorgd dat Stichting WON nog kritischer heeft moeten kijken naar de efficiëntie van haar organisatie zonder de bestaande dienstverlening negatief te beïnvloeden. Dit alles heeft te maken met de financiële polsstok vanuit de gemeentelijke subsidies; je kunt nu eenmaal niet verder springen dan dat de polsstok lang is. Binnen dit spanningsveld zijn wij er trots op dat wij onze dienstverlening in 2017 op peil hebben kunnen houden en dat de prestatie-

afspraken alsmede de speerpunten en aandachtspunten voor 2017 (bijlage 4) konden worden gerealiseerd. We prijzen ons gelukkig met een goede verstandhouding en overleg met de wethouder en het ambtelijk apparaat van de gemeente Krimpenerwaard evenals met de twee andere welzijnsstichtingen, te weten SWOS uit Schoonhoven en SWOBV uit Bergambacht.

Vooruitblik en belangrijke speerpunten / aandachtspunten voor 2018

1. Mantelzorgers / respijtzorg

De toenemende zorgwaarde voor mantelzorgers maakt dat we willen onderzoeken of we vrijwillige mantelzorg coaches c.q. respijt vrijwilligers kunnen opleiden ter ondersteuning voor mantelzorgers, in het bijzonder gericht op demantie en GGZ.

2. Nieuwe doelgroep

Onze adviseurs geven aan dat zij signaleren dat de participatiewet mogelijk (een) specifieke doelgroep(en) in beeld brengt. Een groep - zoals kwetsbare 30-/40-jarigen - waar wel hulpvragen zijn maar die de weg naar Stichting WON nog niet goed kennen. Wij gaan onderzoeken hoe wij deze groep beter kunnen bereiken en waar zij behoefte aan hebben in de kernen Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak. Afhankelijk van het

onderzoek en de wens vanuit de doelgroep ontwikkelen wij dan een aanbod op maat voor en met hen.

3. Dagopvang

Een ander belangrijk speerpunt voor onze welzijnsstichting is de dagopvang. Stichting WON zou hierin zeker een rol van betekenis kunnen spelen op het gebied van begeleiding van vrijwilligers, opstellen activiteitenplan, publiciteit, aanmeldingen, etc. Echter, voor deze inzet van extra uren zouden extra financiën noodzakelijk zijn. Inmiddels is vanuit de Gemeente een klankbordgroep samengesteld "Dagbesteding Krimpenerwaard" waarin de visie vertaald gaat worden in concrete plannen. Als welzijnsstichting zullen wij participeren in deze Klankbordgroep en zullen - waar mogelijk - onze tijd en kennis inzetten ten behoeve van de dagopvang.

4. De welzijnspunten

Stichting WON gaat in 2018 onderzoeken of de spreekuren qua aantal, locatie en tijdsinzet nog passend zijn voor het aantal bezoekers. Indien nodig zullen de spreekuren vervolgens worden aangepast met als doel de ondersteuning daar te bieden waar deze nodig is.



5. Samenwerking

Samenwerking met de welzijnsstichtingen SWOS en SWOBV om tot een steeds eenduidiger werkwijze te komen en elkaars kwaliteiten te benutten en te versterken. Wij willen gezamenlijk inzetten op de ontwikkelagenda, het gebruik van het registratiesysteem en het harmoniseren van de jaarrekening. Daartoe zijn gesprekken gaande.

6. AVG

Stichting WON wil laten zien dat het zorgvuldig omgaat met gegevens van een ander (cliënt, mantelzorger, vrijwilliger of collega). In de eerste plaats uit respect voor de ander en daarna pas omdat wet- en regelgeving dit vereist.

Door het AVG traject te doorlopen kan Stichting WON inschatten wat de gevolgen zijn voor de organisatie, processen en diensten alsmede welke acties en aanpassingen nodig zijn om uiteindelijk te voldoen aan de AVG.

7. Kwaliteitszorg

Stichting WON wil vanuit een intrinsieke motivatie verder aan de slag met kwaliteitszorg. Uiteindelijk doel is de branche, de specifieke normen en bedrijfsprocessen en de Stichting WON als totale organisatie te verbeteren.

Stichting WON wil hiermee laten zien garant te staan voor een basiskwaliteit. Leidend in deze zijn de HKZ en Kwaliteitskader Sociaal Werk die in de branche van toepassing zijn en door brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland worden gehanteerd. Deze kent verschillende onderdelen:

- a. Onderdeel Maatschappelijke Hulp- en Dienstverlening (HKZ 138)
- b. Onderdeel Sociaal Cultureel Werk/Welzijn Ouderen (HKZ 140)
- c. Algemeen organisatieonderdeel 4 t/m 9 (HKZ 123).

Het behalen van een HKZ-keurmerk is voor Stichting WON geen doel op zich en (nog) geen verplichting vanuit de brancheorganisatie. Echter het volgen c.q. voldoen aan het branche-SWN kwaliteitslabel is wel een intern doel.

Bijlage 1

Statutaire doelstelling

Artikel 1

De stichting draagt de naam: *Stichting Welzijn Ouderkerk en Nederlek (WON)*.

De stichting heeft haar zetel in de dorpskern Lekkerkerk in de gemeente Krimpenerwaard.

Artikel 2

De stichting heeft ten doel:

- Onafhankelijke advisering van burgers op het gebied van welzijn, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, wonen en zorg.
- Het bevorderen van het welzijn van allen die daarbij gesteund willen worden binnen de dorpskernen Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk, Gouderak, Ouderkerk aan den IJssel, dan wel, in voorkomende gevallen binnen andere in de Krimpenerwaard gelegen kernen.
- Mensen in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig te functioneren in de eigen woon- en leef sfeer.
- Het ontplooiën van welzijns-initiatieven en het stimuleren en het coördineren daarvan.
- Het verrichten van alle verdere handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.
- De stichting beoogt niet het maken van winst.

Uitwerking doelstelling

Artikel 3

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door:

1. Het in stand houden en beheren van de welzijns- en mantelzorg punten op het gebied van wonen, zorg, welzijn en de “Wet Maatschappelijke Ondersteuning” in de kernen Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk, Gouderak, Ouderkerk aan den IJssel dan wel, in voorkomende gevallen, in andere in de Krimpenerwaard gelegen dorpskernen.
2. Het organiseren en (doen) uitvoeren van voorlichtende, bemiddelende, sociaal-culturele, educatieve, preventieve en recreatieve activiteiten.
3. Het aanbieden van – c.q. het bemiddelen bij het inzetten van ondersteunende zorg – en dienstverlenende activiteiten aan alle doelgroepen in de samenleving.
4. De positie van alle doelgroepen in de samenleving onder de aandacht te brengen van instanties en organisaties ten einde belemmeringen en achterstanden op te lossen.
5. Het signaleren van lacunes in het voorzieningen- en activiteiten-aanbod voor alle doelgroepen in de samenleving en het nemen van initiatieven om deze op te heffen.

6. Samenwerking met de (plaatselijke) aanbieders van zorg- en dienstverlening en de plaatselijke maatschappelijke en kerkelijke organisaties die zich op vrijwillige basis inzetten voor hulp- en dienstverlening aan alle doelgroepen in de samenleving.
7. Het waar mogelijk de samenwerking tussen organisaties te bewerkstelligen teneinde de samenhang in het aanbod van de zorg- en dienstverlening voor alle doelgroepen in de samenleving te bewerkstelligen.
8. Het aanwenden van alle andere wettige middelen, welke voor het bereiken van haar doel bevorderlijk zijn.



Bijlage 2

Aanvullende informatie netwerken

Begin 2017 is in alle vier de dorpskernen een breed welzijnsoverleg gehouden. Dit levert ons kennis op die wij nodig hebben om onze dienstverlening op af te stemmen. Daarnaast hebben we organisaties met elkaar in contact kunnen brengen om gezamenlijk activiteiten uit te werken en met elkaar samen te werken om dubbele activiteiten te voorkomen. Een aantal voorbeelden is dat twee organisaties nu hun seniorenreis op elkaar afstemmen en dit niet in dezelfde maand laten plaatsvinden en dat een rouwverwerkingsgroep gezamenlijk wordt opgepakt in plaats van ieder voor zich. Het organiseren van deze breed welzijnsoverleg bijeenkomsten levert ons kennis op van de lokale sociale kaart, profileren wij de stichtingen als regievoerder en stimuleren wij de samenwerking en betrokkenheid per dorpskern. Voor het eerst hebben wij deze overleggen gekoppeld aan de thema's ouderenmishandeling en stille armoede om hierover met elkaar in gesprek te kunnen gaan.

In Ouderkerk aan den IJssel hebben we het breed welzijnsoverleg gezamenlijk georganiseerd met de huisartsen. Wij vonden dit heel belangrijk omdat het wederzijds informatie heeft opgeleverd rondom de inzet van onze diensten en de samenwerking heeft versterkt.

De informele werkgroep participatie dagactiviteiten, bestaande uit een aantal algemene zorgverlenende instellingen, hebben we geholpen om hun werk te kunnen voortzetten. Dit levert ons belangrijke informatie op over de diensten en toekomstige plannen van andere zorgorganisaties zodat we hierin kunnen meedenken en onze activiteiten op af kunnen stemmen. Daarnaast kunnen we onze toekomstverwachtingen met elkaar delen. De Langste Eettafel is één van de resultaten van de samenwerking. Met elkaar organiseren we deze activiteiten waarin diverse groepen elkaar ontmoeten.

Vanaf januari nemen wij deel aan de overleggen vanuit de Gemeente (project Sociale Basisinfrastructuur). Bij elk deelproject, te weten gezondheid, participatie, sociaal netwerk, en financiën, zijn we betrokken en denken we actief mee om te bekijken op welke vlakken burgers nog hiaten ondervinden en wat we op dit gebied met elkaar voor deze burgers kunnen betekenen. Ook hebben we als welzijnsstichtingen in deze werkgroepen een actieve rol gehad in de op te starten activiteiten.

Stichting WON is met de Welzijnspunten ook een verbindende factor tussen zorg en welzijn: een spin-in-het-web. Met de schaalvergroting van de gemeente merken we dat juist de spin-in-het-web-functie op lokaal niveau heel hard nodig is om partijen te verbinden. Netwerkpartners uit het professionele circuit met wie we regelmatig overleg voeren of de samenwerking zoeken op casuïstiek-niveau zijn praktijkondersteuners van de huisartsenpraktijk (ouderenmodule, GGZ), wijkverpleegkundigen en thuiszorgmedewerkers, Tandem, Wmo-consulenten, medewerkers van Sociale Zaken, MEE, Zorg & Overlast, Politie en Woningstichtingen.

Er is actief contact met organisaties als Kwintes (nieuwe buurtschuur), Zorgpartners (nieuwe vorm van sociale dagopvang), Thuiszorg, ASVZ, Stichting Dagbesteding, MEE en Kwadraad. Het deelnemen aan bovengenoemde overleggen levert ons informatie op die van belang is of kan zijn voor onze cliënten. Het delen van specifieke of algemene problematiek versterkt de samenwerkingsband en versterkt de positie en bekendheid van onze stichting.

Op 21 maart is deelgenomen aan een bijeenkomst over 'positieve gespreksvoering bij dementie' voor mantelzorgers en partners, georganiseerd door TANDEM. Hierdoor is onze theoretische kennis en ons netwerk versterkt.

In juni is deelgenomen aan een jaarlijkse netwerkbijeenkomst georganiseerd door MEE, specifiek voor de formele organisaties in de kernen Gouderak, Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk en Ouderkerk aan den IJssel. Dit is een start geweest om op regelmatige basis in gesprek te gaan met lokale netwerkpartners over wie we zijn, wat we doen en voor wie.

Structureel periodiek overleg (zeswekelijks) tussen Wmo-consulenten en adviseurs Welzijn om inhoudelijk af te stemmen en eventuele knelpunten te bespreken.

Casuïstiek overleg, voortgekomen uit Welzijn-op-recept, Ouderkerk aan den IJssel is een inhoudelijke afstemming over cliënten op het grensvlak tussen Zorg & Welzijn (met toestemming) door betrokken hulpverleners. Vaste partners zijn Wijkverpleging, Praktijkondersteuner Huisartsen, Kwadraad en Stichting WON. Frequentie van het overleg is eenmaal per vier weken met uitzondering van de zomervakantieperiode. In februari was het eerste overleg. Het afgelopen jaar hebben totaal 10 overleggen plaatsgevonden. In april is een lid van het Sociaal Team van de gemeente aangeschoven ter bespreking van een speciale casuïstiek. In totaal werden 20 cliënten besproken.

De verbreding van het overleg met wijkverpleegkundigen segment 2, wordt als waardevol en nuttig ervaren. De kruisbestuiving tussen zorg & welzijn en maatschappelijk werk wordt als een meerwaarde voor alle partijen gezien. De vraag is of wijkverpleegkundige segment 1 deel moet blijven nemen omdat zij lokaal geen cliënten hebben.

Aanbevelingen vanuit dit

overleg zijn:

- 1** Voortzetting van het lokaal zorg & welzijnsoverleg in Ouderkerk aan den IJssel in 2018.
- 2** Schaalvergroting in de zin van navolging in andere kernen in de Krimpenerwaard. Dat er in elke kern een zorg & welzijnsoverleg komt tussen het sociale en het medische domein.
- 3** Zichtbaarheid vergroten in kernen waar al zo'n overleg aanwezig is, verdient het aanbeveling om deze lokale overleggen zichtbaar te maken naar andere belangrijke partijen, zoals Wmo, MEE en anderen, opdat zij incidenteel kunnen aanschuiven indien nodig of gewenst.

In de tweede helft van het jaar hebben we ook intensief gewerkt aan de contacten en naamsbekend in Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak. Verschillende acties werden ingezet zoals extra flyers bezorgen over de welzijnspunten, extra persberichten, kennismaking en overleg met o.a.: KBO, PCOB, Zonnebloem, het SCO. Ook hebben we een werklunch georganiseerd met de NPV om te bekijken hoe we omgaan met de aanvragen rondom de inzet van vrijwilligers: lopen we daarin tegen grenzen aan en hoe gaan we hiermee om. Goed om hierover met elkaar van gedachten te wisselen.

Bijlage 3

Aanvullende informatie hulpvragen

Hulpvragen op het gebied van financiën hebben betrekking op

- Algemeen
- Sociale zaken zoals tegemoetkoming o.b.v. participatie (kind, volwassen, AOW gerechtigden), collectieve zorgverzekering, minimaregeling.
- Sportcultuurfonds
- Belasting zoals aangiftes, RBG, SVHW (kijtschelding), toeslagen (huur en zorg), kindgebonden budget.
- Schulddienstverlening
- Administratieve ondersteuning
- Budgetbeheer
- SUN

Hulpvragen op het gebied van welbevinden hebben betrekking op

- Respijtzorg vervangende mantelzorg
- Informatief huisbezoek
- Voorlichting t.b.v. mantelzorg
- Eenzaamheid
- Overbelaste mantelzorg

Hulpvragen op het gebied van huishoudelijke hulp hebben betrekking op

- Niet geïndiceerde huishoudelijke hulp zoals Vouchers HHT, particulier HH.
- Geïndiceerde huishoudelijke hulp zoals melding of verlenging HH.

Hulpvragen op het gebied van mobiliteit hebben betrekking op

- Geïndiceerd vervoer
- Niet geïndiceerd vervoer

Hulpvragen op het gebied van maatschappelijke participatie hebben betrekking op

- Digitale ondersteuning
- Open eettafel
- Sociale culturele activiteiten
- Creatieve workshops
- Leeskring
- Vrijwilligerswerk

Hulpvragen op het gebied van Lichamelijke gezondheid hebben betrekking op

- Zorgaanvragen PV en BG
- Bewegingsactiviteiten
- Lichamelijke beperkingen
- Ziekte
- Klachten
- Preventie
- Verwijzingen naar: ergotherapeut, huisarts, fysiotherapeut en wijkverpleegkundige

Hulpvragen op het gebied van wonen hebben betrekking op

- Huisvesting
- Klussendienst
- Overlast
- WMO aanpassingen

Bijlage 4

Speerpunten / aandachtspunten 2017

- Het aantal vrijwilligers behouden, en waar nodig uitbreiden evenals meer publiciteit verzorgen rondom het vrijwilligerswerk.
- In verband met de stijging van het aantal hulpvragen bij de welzijnspunten aandacht voor de vraag of er voldoende tijd is om alle hulpvragen te ondersteunen.
- In het jaarverslag duidelijker de resultaten van onze inzet benoemen.
- Meer afstemming met andere welzijnsstichtingen rondom (nieuwe) diensten.
- Meer bekendheid in Ouderkerk aan den IJssel en Gouderak omtrent de naamsbekendheid van onze stichting en de aanwezigheid en zichtbaarheid van de welzijnspunten. Daarbij ook meer werving op Netwerkcoaches juist voor deze kernen.
- Meer aandacht voor onze zichtbaarheid op sociale media.
- Het registratiesysteem (Regicare) waarmee de Welzijnspunten in november van start zijn gegaan kent een aantal opstartproblemen, zowel van systeemtechnische aard als wel betrekking hebbende op de wijze van invoeren. Deze problemen worden samen met een medewerker van het registratiesysteem onder de loep genomen. In de tweede helft van het jaar dient de wijze van invoeren door alle medewerkers uniform te zijn.



Stichting Welzijn Ouderkerk Nederlek

Talmastraat 1

2941 GS Lekkerkerk

0180 522 045

info@stichtingwon.nl

www.stichtingwon.nl