



SWOS

JAARVERSLAG 2018

DE DRUK IS GROOT

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Doelstelling en werkwijze van de stichting	4
3. Organisatie.....	8
Bestuur	8
Personeel.....	8
4. Ontwikkelingen.....	8
Een pittig jaar	8
Een actief jaar	9
5. Samenwerking	11
6. Informatie en advies.....	13
Het Welzijnspunt	13
7. Informatieoverdracht	17
8. Informatief huisbezoek.....	18
9. Regievoering	19
Inschakeling van fondsen	19
Contactcirkel.....	19
Levensboek.....	20
Praktische thuishulp	20
Vervoer	20
Tafeltje dekje	20
Netwerkcoach.....	20
Huiswerkbegeleiding	20
10. Informele zorg	21
Mantelzorgondersteuning.....	21
Ondersteuning.....	22
Gespreksgroep voor mantelzorgers met een dementerende partner.....	22
Workshop mantelzorgers dementerende	22
Mantelzorgpas.....	22
Informatie.....	22
Dag van de Mantelzorger	22
11. Vrijwilligersbeleid	23
12. Ontmoetingsochtenden	24
Deelname aan de Ontmoetingsochtend	25
Koffiemiddag Fausto.....	26
De Zevender	26
13. Scootmobielpool.....	26
14. Interculturele activiteiten.....	26

15. Overige activiteiten	27
16. Communicatie	28
17. Managementrapportage	29
Aantallen casussen, cliënten en contacten	30
Totaal aantal casussen en cliënten:.....	30
Totaal aantal contacten:.....	30
Contactwijze	31
Gesprekspartner contact:.....	31
Initiatief tot aanmelding	32
Wijze van aanmelding	32
Doorverwijzing.....	33
Doorverwezen naar	34
Caseload ontwikkeling 2018.....	34
Doorlooptijden	35
Kenmerken cliëntpopulatie	36
Geslacht	36
Leeftijd	36
Hulpvragen	37
Algemene informatie.....	37
Aantal unieke hulpvragen:.....	38
Mantelzorg	39
Unieke hulpvragen.....	39
Leeftijden mantelzorgers met hulpvragen Welzijnspunt	40
Demografische gegevens mantelzorgers met hulpvraag	41
Respijtzorg	42
Hulpvragen respijtzorg	42
Leeftijden cliënten respijtzorg.....	42
Ontmoetingsochtend SWOS.....	42
Aantal deelnemers	42
Vrijwilligers	43
Praktische Thuishulp.....	43
Vervoer	44
Activiteiten	45
Activiteiten in het Welzijnscentrum Oranjeplaats	45
Activiteiten in de Brug	46

1. Inleiding

Ook in 2018 heeft de Stichting SWOS weer een belangrijke rol vervuld binnen de Schoonhovense samenleving. Een enthousiast team medewerkers, een betrokken bestuur en bijna 200 vrijwilligers staan bijna dagelijks klaar om de kwetsbare inwoners van Schoonhoven te helpen bij hun streven zo lang mogelijk zelfstandig te blijven functioneren.

Het jaar 2018 was een zwaar jaar, zowel voor de medewerkers als het bestuur. Door de slechte financiële situatie was de continuïteit van de organisatie direct in gevaar. Daarnaast bevindt een welzijnsorganisatie zich in het hart van de samenleving. Veranderingen in rijks- en gemeentelijk beleid en veranderingen in persoonlijke situaties vragen om een antwoord waar wij met onze dienstverlening en activiteiten moeten inspelen.

Dankzij de inzet van de medewerkers, de vrijwilligers, de bestuurders en de steun van de gemeente Krimpenerwaard hebben we de kleerscheuren in het jaar 2018 kunnen beperken.

2. Doelstelling en werkwijze van de stichting

De SWOS is er voor iedereen in Schoonhoven die behoefte heeft aan onafhankelijk advies en steun op het terrein van het sociaal domein. Waren we voorheen 'een stichting voor ouderen', nu zien we dat de helft van de cliënten die een beroep doen op het Welzijnsloket jonger is dan 65 jaar.

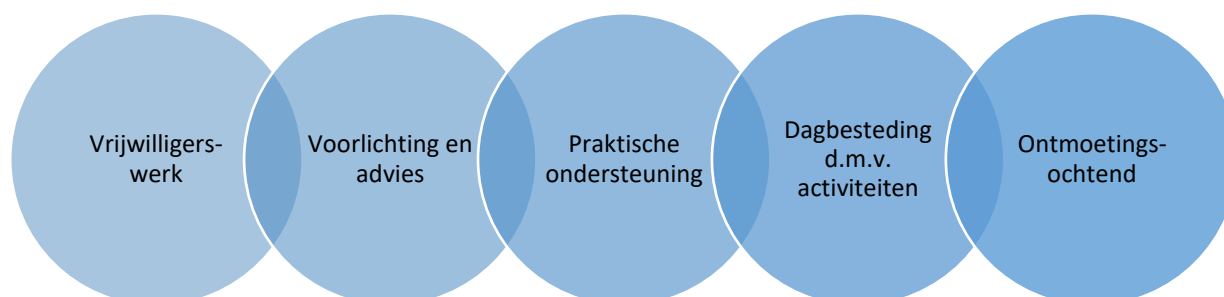
De welzijnsadviseurs geven informatie en advies of tijdelijk ondersteuning op gebied van wonen, zorg, welzijn, financiën. De SWOS ondersteunt ook mantelzorgers in woord en daad bij het verrichten van hun zware taak. Zowel aan de inwoners van Schoonhoven als aan beroepskrachten, familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers. Personen met beginnende dementie worden opgevangen in een warme omgeving, onze Ontmoetingsochtenden.

We bieden gezelligheid en contactmogelijkheden in de vorm van activiteiten, cursussen en gezamenlijke maaltijden. Hiermee dragen we bij aan het lichamelijk en geestelijk welzijn en bieden we de cliënt de mogelijkheid een eigen netwerk op te bouwen, dan wel te onderhouden.

De diensten en activiteiten die de SWOS biedt zijn overeenkomstig de subsidievoorwaarden van de gemeente er op gericht dat kwetsbare inwoners:

- langer in hun zelfstandige woonsituatie kunnen verblijven.
- een zinvolle dagbesteding hebben.
- minder een beroep hoeven te doen op maatwerk voorzieningen door preventie en vroegtijdige signalering.
- bewust zijn van gezondheidsrisico's.
- waar nodig doelgericht worden doorverwezen.
- waar mogelijk hun sociaal emotionele, - culturele en cognitieve vermogen optimaal kunnen ontwikkelen.

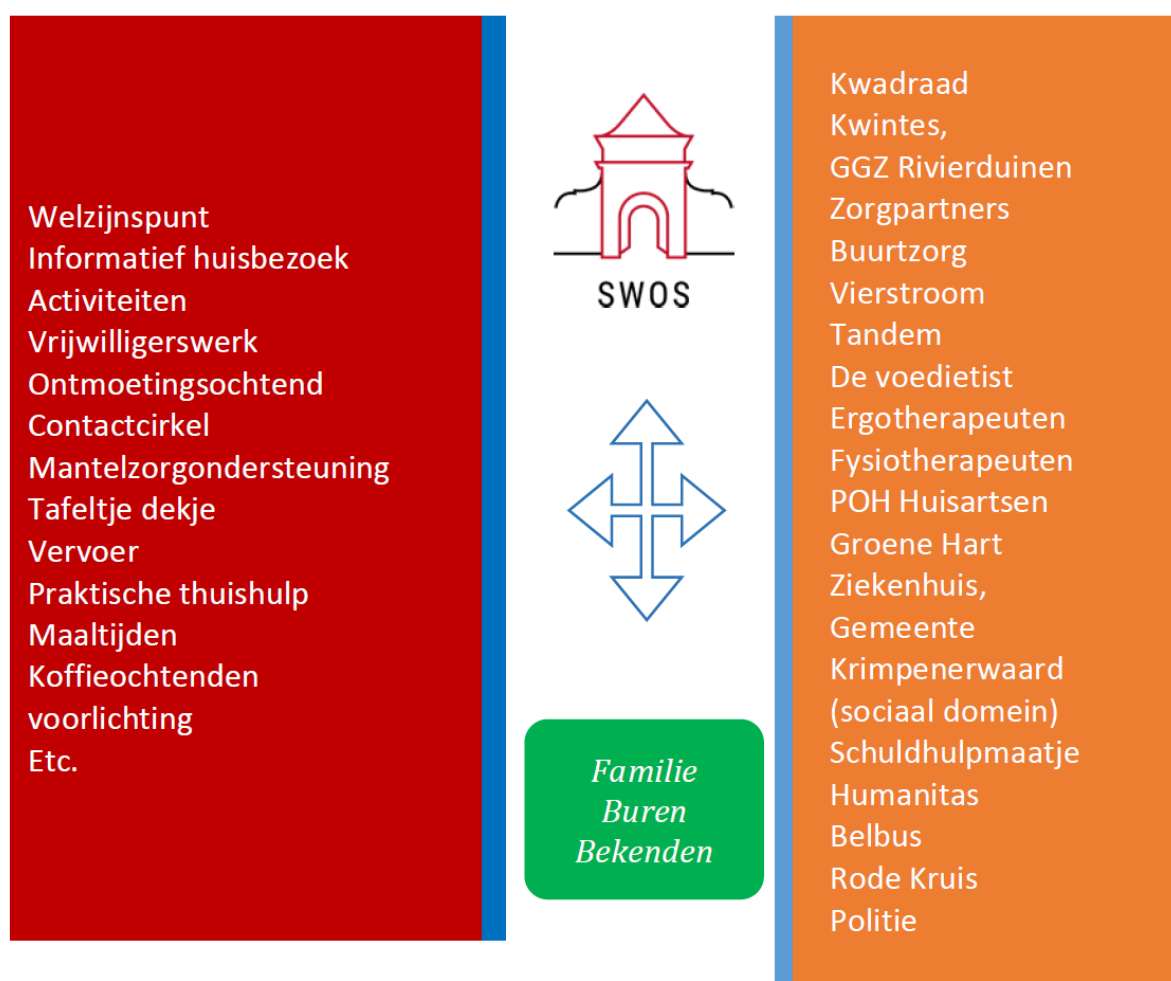
De SWOS biedt een samenhangend pakket aan activiteiten en ondersteuning aan. Deze vormen samen een keten die mensen met een verschillende mate van kwetsbaarheid verbinden. Een keten ook die mensen de mogelijkheid biedt hun zelfstandigheid zolang mogelijk te behouden.



De keten staat echter niet op zich zelf. Al onze activiteiten zijn gericht op het leggen van verbindingen. Verbindingen tussen kwetsbare inwoners van Schoonhoven én verbindingen tussen kwetsbare inwoners en professionals.

Met onze activiteiten dragen we bij aan het tegengaan van sociaal isolement. In de contacten met de inwoners kunnen we vroegtijdig problemen onderkennen en in overleg met professionals zorgen voor een adequate oplossing. Deze contacten ontstaan tijdens het Welzijnssprekuur, rond activiteiten, aan de koffietafel, tijdens de maaltijd. Maar signalen worden ook opgepikt aan huis. Bij huisbezoek, maar bijvoorbeeld ook bij het rondbrengen van maaltijden via Tafeltje Dekje. Helaas is door een onjuiste interpretatie van de privacywetgeving door de gemeente een belangrijk instrument ons hierbij ontnomen; het informatief huisbezoek.

Onderstaand schema vormt een illustratie van het verbindingsnetwerk van de SWOS. Met excuses voor de willekeurige volgorde en aan die organisaties die niet worden genoemd. Volledigheid is nastrevenswaardig maar niet altijd realiseerbaar.



Bij de dienst- en hulpverlening aan de individuele burger wordt binnen deze samenwerkingsrelaties een werkwijze gevolgd die bestaat uit drie treden:

Preventie	• Door de deelname aan activiteiten te bevorderen en gerichte voorlichting wordt voorkomen dat mensen vroegtijdig zorgafhankelijk worden.
Wegbereiden	• Met grote regelmaat komt het voor dat kwetsbare mensen er mentaal nog niet aan toe zijn om hulp in te schakelen terwijl er in de feitelijke situatie alle reden voor is. Voorbeelden zijn oudere alleenstaanden waar de fysieke en geestelijke situatie geleidelijk achteruit gaat. Of mantelzorgers die te zwaar worden belast.
Ondersteuning	• Hulp verlenen bij het verkrijgen van die zorg of voorziening die noodzakelijk is voor het dagelijks functioneren. Dit kan een algemene voorziening zijn die door de SWOS wordt aangeboden of een maatwerkvoorziening die door een van onze samenwerkingspartners wordt aangeboden.

Formele zorg vindt informele zorg

De welzijnsadviseur wordt benaderd door een ergotherapeut. De ergotherapeut komt al geruime tijd bij een ouder wordende vrouw. Mevrouw is sinds een jaar weduwe en tijdens de bezoeken van deze ergotherapeut komt steeds vaker ter sprake dat er een mate van eenzaamheid wordt ervaren. Mevrouw heeft nog veel verdriet over het plotseling overlijden van haar man. Eigenlijk nam hij altijd het voortouw om wat te ondernemen. De ondersteuning die de kinderen kunnen leveren is beperkt. Op uitnodiging van de ergotherapeut gaat de welzijnsadviseur van de SWOS mee op huisbezoek. Tijdens het huisbezoek ontstaat een duidelijk beeld van de hulpvraag. Fysieke beperkingen spelen een rol, groepsactiviteiten zijn een brug te ver. Na een kennismaking komt een vrijwilliger van de SWOS wekelijks een potje rummikuppen. Ook doet ze mee aan de fietstocht die de SWOS ieder jaar organiseert.

Een zaak van vertrouwen winnen en het netwerk inzetten

De SWOS wordt benaderd door een maatschappelijk werkster van een verzorgingshuis. Cliënt met een niet aangeboren hersenletsel wil maar één ding: terug naar zijn woning in Schoonhoven. Cliënt is wilsbekwaam dus ondanks zijn fysieke beperking kan niemand hem tegenhouden. Het enige familielid is het met de verhuizing niet eens en heeft het contact verbroken.

Deze casus kenmerkt zich door het langzaam opbouwen van het vertrouwen bij de cliënt, waardoor hij open gaat staan voor de noodzakelijke hulpverlening.

Direct na de verhuizing bezoekt de welzijnsadviseur de cliënt. Het organiseren van een zelfstandig leven blijkt een zware taak in de kwetsbare situatie waarin hij in verkeert. Hij woont afgelegen en er moeten nog veel zaken worden geregeld. Het begint met de inschrijving bij de gemeente en de huisarts. De huisarts wordt gevraagd op korte termijn een huisbezoek af te leggen.

Via de maatschappelijk werkster van het verzorgingshuis kan ook een medische overdracht naar de apotheek worden geregeld zodat de medicijnen wekelijks aan huis worden bezorgd.

Een lidmaatschap bij de Belbus wordt geregeld, zodat de cliënt niet aan huis gebonden is. Het contact met de medewerkster van de SWOS is essentieel voor de cliënt. Praktische vragen; klussen die in het huis moeten gebeuren, aanpassen van slaapruimte en vervoer kan door vrijwillige inzet direct worden opgelost. Maaltijd service aan huis wordt ook ingezet.

De cliënt ervaart steun en vertrouwensrelatie groeit. Voorzichtig wordt de kwetsbaarheid van het zelfstandig wonen besproken, de situatie vereist ook professionele ondersteuning. Om het zelfstandig wonen vol te kunnen houden. Persoon alarmering wordt aangevraagd. Met de thuiszorgorganisatie wordt een huisbezoek gepland. Tijdens dit bezoek komen gelijk de noodzaak om ergotherapie in te zetten en de badkamer aan te passen. Met het oog op de financiële kwetsbaarheid worden de mogelijkheden van budgetbeheer voorgelegd aan het WMO-loket en Kwadraad Maatschappelijk.

Contact is gelegd met de burens, deze zullen zo nodig signaleren als er iets mis gaat. Via de medewerkster van de SWOS is ook weer contact met het familielid. De geboden ondersteuning is hierbij een belangrijk element geweest.

Door inzet, het kweken van vertrouwen en samenwerking is een stabiele situatie bereikt.

3. Organisatie

Bestuur

Het bestuur van de Stichting SWOS bestond in 2018 uit:

- Carla Melieste voorzitter (vanaf 1 februari 2018)
- Carel de Mari voorzitter (tot 1 februari 2018)
- Hans Spek penningmeester
- Wim Vonk secretaris
- Arie den Butter
- Elly van Buren
- Els de Vries (vanaf 1 april 2018)

Het voltallig bestuur vergaderde eens per maand. Daarnaast was er veel informeel overleg.

Personeel

De stichting heeft zeven medewerkers in deeltijd in dienst:

- Martine Brand Activiteitenbegeleiding, beheer van De Brug
- Corrie Hoogendoorn Welzijnsadviseur
- Marjolein van Leeuwen Praktische thuishulp en Ontmoetingssochtend
- Marijke van Oosten Interieurverzorgster
- Sandra Timmer Welzijnsadviseur en Mantelzorgondersteuning
- Roos Wernert Welzijnsadviseur
- Nadia Zaïdi Activiteitenbegeleiding en migranten

Gezamenlijk hadden deze medewerkers een dienstverband van 3,9 fte.

Dit is als volgt onderverdeeld:

- Welzijnspunt: 1,5
- Mantelzorgondersteuning: 0,35
- Praktische thuishulp + opvang licht dementerenden.: 0,35
- Activiteiten (incl. ondersteuning en administratie) 1,2
- Beheer de Brug 0,1
- Coördinatie personeel 0,1
- Interieur verzorging 0,3

Om de kantoorautomatisering in goede banen te leiden is het dienstverband van een van de welzijnsadviseurs tijdelijk uitgebreid met 0,1 fte.

4. Ontwikkelingen

Een pittig jaar

Op het jaar 2018 kan worden teruggekeken als een jaar waarin veel werd gevraagd van medewerkers en bestuur. Door de zwakke financiële situatie van de stichting waren er soms harde ingrepen noodzakelijk. Hierdoor hebben we het ieder jaar oplopende tekort op de jaarrekening kunnen beperken tot ca. € 14.500,00. Uitgangspunt was dat cliënten en vrijwilligers zoveel mogelijk moesten worden ontzien. De uitgaven werden streng bewaakt. Voor de medewerkers betekende het dat het werk moest worden verricht binnen de beschikbare tijd. Overwerk was niet langer toegestaan. En het bestaande stuwmeer aan verlof werd afgebouwd. Tegelijkertijd zagen we de werkdruk stijgen. Alleen al bij het Welzijnspunt is het aantal hulpvragen ten opzichte van 2016 toegenomen met 35%, het aantal unieke cliënten met 30%. Bovendien is er sprake van een toenemende complexiteit. Om de werkdruk in goede banen te leiden werd voor het eerst in de geschiedenis van de SWOS het welzijnssprekuur tijdens de zomervakanties 2 weken gesloten en gedurende 2 weken slechts gedurende 3 dagen opengesteld. Inmiddels is besloten om het

spreekuur op de vrijdagochtend permanent te sluiten. De medewerkers hebben daardoor meer gelegenheid om de verscheidenheid aan casussen te verwerken. Voor de cliënten heeft de beperkte openstelling van het welzijnsloket niet tot problemen geleid. Voor dringende situaties zijn we in de ochtend telefonisch bereikbaar. En verder blijft het vrije inloopsprek uur 4 dagen per week geopend. In de dagelijkse gang van zaken wordt het ontbreken in de personeelsformatie van een coördinerend medewerker en een administratief medewerker steeds meer voelbaar. De medewerkers worden belast met werkzaamheden die ten koste gaan van hun eigenlijke taken. Administratieve vastlegging en overleg met de gemeente en andere instellingen kosten nu eenmaal tijd. Dit maakt de SWOS kwetsbaar. Voor het subsidiejaar 2019 hebben we daarom bij de subsidieaanvraag een beperkte uitbreiding van de formatie opgevoerd. Dit is helaas niet gehonoreerd omdat de gemeente eerst een verkennend onderzoek wilde uitvoeren naar de mogelijkheid van fusie van de drie welzijnsstichtingen.

Een actief jaar

Als SWOS hebben we in 2018 zeker niet stilgezeten. Meerdere zaken werden ontwikkeld:

- Een nieuwe website werd in januari online gezet.
- Met dank aan een vrijwilligster kon in juli een nieuwe huisstijl worden gelanceerd.
- In verband met de inwerkingtreding van de AVG werden het 'Protocol omgaan met privacy SWOS' en het 'Privacy statement' in eigen beheer ontwikkeld.
- Als uitvloeisel van de Drank- en Horecaverunning werden een nieuw 'Bestuursreglement Alcohol' en 'Huis- en gedragsregels' opgesteld.
- Het 'Klachtenprotocol' en het 'Vrijwilligersbeleid' werden geactualiseerd.

De gemeente heeft het mogelijk gemaakt om kosteloos VOG's aan te vragen voor vrijwilligers. Hier is een aanvang mee gemaakt. Door de administratieve belasting die dit vraagt, is dit echter nog niet voor iedere vrijwilliger die daar op grond van zijn functie voor in aanmerking komt, gerealiseerd.

Actief is geparticipeerd in diverse overleggen die door de gemeente zijn geïndiceerd. Voorbeelden hiervan zijn de projecten 'Integrale toegang sociaal domein' en 'uitbreiding dagopvang'.

Het meest ingrijpende was ongetwijfeld het proces rond de subsidieaanvraag 2019. De subsidieaanvraag was gericht op de continuïteit van de stichting en daarmee van het welzijnswerk binnen de kern Schoonhoven. Doordat de stijgende loonkosten en huisvestingskosten meerdere jaren niet waren gecompenseerd door de gemeentelijke subsidie, raakte de financiële reserve uitgeput. We naderden het moment waarop wij als bestuur de beslissing moesten nemen om de deuren te sluiten. Na een beroep op de gemeenteraad is in overleg met de wethouder gelukkig de subsidie zodanig verhoogd dat we het jaar 2019 in kunnen gaan. Omdat bij de subsidietoekenning geen rekening is gehouden met de noodzakelijke uitbreiding van de personeelsformatie, blijft de werkdruk bij de medewerkers en de bestuursleden onverminderd hoog.

Laagdrempelig verbinden

Meneer loopt binnen bij het mantelzorgsteunpunt van SWOS. Hij vertelt dat het steeds moeilijker wordt om naar het wekelijkse zangkoor bij de SWOS te gaan. Zijn vrouw kan hij niet meer alleen laten. Tijdens het huisbezoek blijkt dat enige jaren daarvoor de diagnose dementie al was gesteld. Meneer heeft naar eigen zeggen geen behoefte aan zorg. Het gaat allemaal nog prima. Deelname door zijn vrouw aan de ontmoetingsochtend bij de SWOS biedt hem wel de mogelijkheid om weer naar het zangkoor te gaan. Dit wordt geregeld. Het laagdrempelig en vrijblijvend karakter van de SWOS vergemakkelijkt de deelname.

Door de wekelijkse inloop bij de SWOS wordt meneer vrijer om zijn verhaal te doen. Er komen steeds meer signalen van overbelasting. Het is goed om hier erkenning in te vinden. En meneer geeft aan dat misschien inzet van thuiszorg wel prettig is.

De medewerkster van de SWOS bespreekt de casus in het netwerkoverleg met Buurtzorg. Een kennismaking vindt bij het echtpaar plaats. En dagelijks wordt er ADL-hulp ingezet. De wijkverpleegkundige is tevens ook casemanager dementie, en kan meneer praktisch ondersteunen bij de stappen die in de toekomst moeten worden gemaakt

Een trouwe klant verdient aandacht

Meneer neemt al meer dan 20 jaar deel aan de activiteiten van de SWOS. Deze weduwnaar zonder kinderen heeft inmiddels een respectabele leeftijd bereikt. Meneer is een eenzame man met weinig sociale contacten, laaggeletterd en wordt de laatste jaren geplaagd door een achteruitgaand gehoor en geheugen.

De dagen dat het Welzijnscentrum open is staat hij vroeg voor de deur. Onze medewerkers verzorgen een ontbijtje, hij blijft zitten tussen de mensen, tussen de middag eet hij mee. In de loop van de middag pakt hij zijn rollator voor de terugtocht naar huis.

De SWOS is voor hem een veilig plek, vertrouwd, warm, gezellig. Hij krijgt de aandacht die nodig is. Hij blijft in beweging door zijn dagelijkse wandeling naar de SWOS en heeft een voor hem goede invulling van de dag. De medewerkers van de SWOS hebben goed contact met zijn familie en de thuiszorginstelling. Zo nodig signaleren we problemen of schakelen we hulp in.

5. Samenwerking

Zoals in hoofdstuk 2 al is aangegeven, is de samenwerking met onze netwerkpartners een randvoorwaarde om ons werk goed te kunnen doen. Een randvoorwaarde om:

- onze doelgroep, de kwetsbare inwoners van Schoonhoven te voorzien van adequate informatie en hulp,
- de hulpverlening adequaat te organiseren,
- te voorkomen dat inwoners van het 'kastje naar de muur' worden gestuurd of gaan 'shoppen' tussen hulpverleners.

Met een grote verscheidenheid aan organisaties en instanties hebben onze medewerkers vrijwel dagelijks contact over hulpverleningsvragen, wederzijdse verwijzingen, warme overdracht van klanten, signalering van problemen e.d. Daarnaast is er met een aantal organisaties ook structureel overleg. Zo is er:

Het Team Oranjeoverleg, frequentie: 4 x per jaar

Deelnemers: Buurtzorg, Vierstroom, Zorgpartners, GGZ Rivierduinen, Kwadraad Maatschappelijk werk, Kwintes, Mee Plus, Swos

Het Welzijns- Wmo uitvoeringsoverleg, frequentie: 8 x per jaar

Deelnemers: de welzijnsadviseurs van de SWOS, SWOB/V en SWON, 2 Wmo beleidsmedewerkers

MDO(multidisciplinair overleg) Schoonhoven breed, frequentie: 2 x per jaar

Deelnemers: Diëtist, Kwadraad Maatschappelijk werk, Buurtzorg, Vierstroom, Zorgpartners, Ergotherapiepraktijk Judith Koudstaal, Fysiotherapie Spruit, Fysiotherapie Korenhof, Apotheek, POH van der Gaag, POH Oteman, POH Hollands, Tandem, GHZ poli.

Casusoverleg, frequentie: iedere 6 weken

Deelnemers: Buurtzorg, Vierstroom en Zorgpartners

Casusoverleg dementerenden, frequentie 6 x per jaar

Deelnemers: Tandem en SWOS

Met de Rabobank Lopikerwaard is een prettige samenwerking ontstaan. De Rabobank huurt wekelijks een spreekkamer waar zij speciaal voor senioren een spreekuur houdt. Daarnaast worden jaarlijks enkele voorlichtingsbijeenkomsten gehouden om senioren wegwijs te maken in de voortschrijdende digitalisering van het betalingsverkeer.

Ook bij de uitvoering van onze activiteiten kunnen we rekenen op constructieve partners om mee samen te werken. Hierbij gaat het o.a. om het Rode Kruis, PCOB, KBO, basisscholen en de stichting De Toekomst. Door deze samenwerking bereiken we een bredere groep, kunnen we gebruik maken van de inzet van de vrijwilligers van hun organisatie en komen we tot nieuwe of extra activiteiten.

Met het Rode Kruis organiseerden we weer een aantal gezamenlijke activiteiten: Uitstapjes, fietstochten en voorlichting. Ook maakt het Rode Kruis gebruik van het Welzijnscentrum voor hun vergaderingen en vindt er opslag plaats. Deze intensieve, constructieve samenwerking geeft goed aan hoe je voor de doelgroep door samenwerking veel meer kunt betekenen.

Met de basisscholen worden ook periodiek activiteiten georganiseerd ten behoeve van ouderen.

Met enkele organisaties is een goede samenwerking ontstaan door ruimte beschikbaar te stellen in het Welzijnscentrum. Dit komt de bereikbaarheid van de inwoners van Schoonhoven ten goede.

Naast de Rabobank Lopikerwaard hielden in 2018 de volgende organisaties spreekuur:

- Stichting Terminale Zorg Thuis en Hospice Midden Holland, voor zorg aan mensen in de laatste fase van hun leven.

- Kernkracht, voor allochtone vrouwen en mannen die meer informatie over psychische problemen willen hebben of hulp zoeken bij het vinden van een passende hulpverlener.

Binnen de gemeente Krimpenerwaard is sprake van een goede samenwerking tussen de drie welzijnsstichtingen. Op uitvoeringsniveau worden activiteiten op elkaar afgestemd en soms samen uitgevoerd.

Regie geeft rust

Mevrouw heeft haar leven lang al in bepaalde periodes van het jaar last van depressiviteit. Ze is een bekende van de SWOS. Ze komt regelmatig op het inloopspreekuur, drinkt koffie in de huiskamer en schuift aan bij de maaltijden. Voorheen was ze een actieve vrouw, maar de laatste tijd leeft zij geïsoleerd en voelt zich erg eenzaam. Door haar depressiviteit kan ze haar huishouden niet meer regelen, belt een paar keer per dag naar de SWOS, de huisarts, het WMO-loket en naar haar schoondochter. Ze geeft aan niet meer te willen leven, komt nauwelijks haar bed uit en eet niet meer.

In aanwezigheid van familieleden wordt een huisbezoek afgelegd. Concrete afspraken worden gemaakt over:

- *Inzet GGZ Rivierduinen (helaas wachttijd van 9 maanden)*
- *Inzet SWOS*
- *Vrijwilliger voor sociaal contact en het doen van boodschappen*
- *Regelen van extra inzet hulp bij huishouden d.m.v. Dienstenvouchers.*
- *Aanvraag personenalarmering*

In verband met de lange wachtlijst bij GGZ-Rivierduinen wordt contact gelegd met de POH-GGZ van de huisarts. Deze zorgt dat de medicatie wordt aangepast. Mevrouw komt nu soms naar de Ontmoetingsochtend. De personenalarmering geeft zelfvertrouwen. De gecoördineerde aanpak van de hulpverlening geeft rust. De vrijwilliger van de SWOS heeft hierin een belangrijke contactfunctie.

6. Informatie en advies

Het Welzijnspunt

Het Welzijnspunt van de SWOS richt zich op alle inwoners van Schoonhoven, ongeacht de leeftijd. Zij kunnen terecht voor:

- informatie en advies over allerlei diensten en voorzieningen die kunnen helpen om problemen binnen het Sociaal Domein te voorkomen of op te lossen
- ondersteuning bij het maken van keuzes en het krijgen van de juiste hulp
- verwijzing en bemiddeling naar instanties en organisaties
- begeleiding bij het aanvragen van hulp of zorg en het invullen van formulieren voor het aanvragen van diensten
- een luisterend oor
- adviezen over het leren leven met beperkingen en belemmeringen.

Administratieve ondersteuning met aandacht

Meneer is autistisch en leeft gescheiden van zijn vrouw. Hij heeft alleen een AOW-uitkering. Hij verzorgt zich niet goed en kan niet met geld omgaan en zijn administratie verzorgen. Zij ex-vrouw neemt contact op met het Welzijnspunt met de vraag of hulp kan worden geboden bij het verzorgen van zijn administratie. Bij het huisbezoek vertelt hij over schulden bij KPN en Vierstroom. De hulp bij het huishouden was gestopt. Dit alles maakt dat hij erg onrustig is en soms boos wordt. Ook op het Welzijnspunt komt hij om zijn boosheid en frustratie uiten. Door het Welzijnspunt konden betalingsregelingen worden getroffen met de KPN en Vierstroom. Bij de gemeente is een WMO-aanvraag ingediend. Met de WMO-consulent is een huisbezoek afgelegd waarbij de situatie van meneer goed in beeld kon worden gebracht. Het huis wordt nu weer schoongehouden. Door de ontstane vertrouwensrelatie komt meneer zodra hij post heeft ontvangen naar het Welzijnspunt. We kunnen daardoor anticiperen op mogelijke problemen. In onze huiskamer krijgt hij een kop koffie en is er ruimte voor wat extra aandacht en contact. Ook wordt contact gehouden met zijn familie. Door deze begeleiding is het leven van meneer gestabiliseerd.

Onze welzijnsadviseurs zijn alle werkdagen van 9.00 tot 12.00 voor deze taken beschikbaar. Het spreekuur is sedert het najaar alleen van maandag tot en met donderdag geopend. Een afspraak maken is dan niet nodig. De stijgende trend in het aantal hulpvragen die de afgelopen jaren te zien was, heeft zich ook in 2018 voortgezet.

In 2016 hadden we 1044 hulpvragen, in 2018 handelden we al 1417 hulpvragen af. Het aantal cliënten van het Welzijnspunt steeg ten opzichte van het vorig jaar van 354 naar 460.

Voor de afhandeling van de hulpvragen waren 2264 contactmomenten nodig. In ca. 730 gevallen was contact noodzakelijk met een van onze netwerkpartners of het informele netwerk van de cliënt (familie, vrienden, burens). Ook hebben er 135 huisbezoeken plaatsgevonden. Het netwerk van de SWOS is zeer belangrijk en doelmatig. Van de 460 cliënten waren er 98 doorverwezen door een netwerkpartner. Het aantal cliënten dat door ons (warm) is overgedragen naar een netwerkpartner is aanzienlijk. Harde cijfers kunnen dit jaar niet worden gegeven, omdat dit nog niet is geregistreerd.

Van de 460 cliënten die wij in 2018 hebben bijgestaan is naar schatting de helft van niet Nederlandse komaf. Dit zijn zowel (ex-)statushouders als mensen die al langer in Nederland verblijven. Veel van deze cliënten zijn de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig. Om alleen al de hulpvraag duidelijk in beeld te krijgen is al

lastig. Laat staan om uit te leggen welke stappen er ondernomen moeten worden en welke stukken de cliënt thuis zelf moet opzoeken. Ook het maken van afspraken is moeizaam. Voor de SWOS is een abonnement op de tolkentelefoon of het inhuren van een tolk financieel niet haalbaar.

Onze medewerkster Activiteiten beheerst weliswaar Arabisch en berbers. Haar regelmatig laten tolken gaat ten koste van haar eigen werkzaamheden. Daarom wordt er nu op gestuurd dat de cliënten zelf een tolk/vriend/kennis moeten mee nemen die voor hen kan vertalen. Helaas is dit nog geen doorslaand succes. Uiteraard speelt hierbij ook het privacy-aspect.

Vanaf 1 mei 2018 worden ook zo veel mogelijk alle telefoongesprekken en vragen van vrijwilligers en/of cliënten geregistreerd waaruit een actie is voortgekomen. In deze periode werden 1137 acties geregistreerd. Op jaarbasis komen we hiermee op een aantal van circa 1700 acties.

Slachtofferhulp

Meneer is afkomstig uit Syrië en woont hier met zijn vrouw en drie kinderen.

Hij is zeer betrokken, sociaal, actief en nodigt vaak mensen uit om bij hen op bezoek te komen. Hij wil graag veel contacten, met name met Nederlanders, om zo goed in te burgeren en de Nederlandse samenleving goed te leren kennen. Hij heeft zijn inburgeringsdiploma gehaald en wil dolgraag aan het werk om zelf zijn gezin financieel te kunnen onderhouden en niet meer afhankelijk te zijn van de bijstandsuitkering.

Door middel van een 'warme overdracht' vanuit Vluchtelingenwerk is meneer bij de SWOS terecht gekomen. Hij had tijdens zijn vakantie (nog tijdens inburgeringsperiode) gewerkt. Het was hem niet voorgesteld als werk, maar als een wederzijdse proefperiode. Hij ontving hiervoor een klein bedrag aan reiskosten, minder dan was afgesproken. De werkgever had geld dat bestemd was voor meneer contant uitbetaald aan een 'vriend'. Uiteraard ontstonden door het werk ook problemen met de bijstandsuitkering.

Vanuit het Welzijnspunt zijn de volgende stappen gezet met meneer:

- *Overleg met de werkgever*
- *Contact geprobeerd te maken met de 'vriend'*
- *Situatie uitgelegd aan SOZA*
- *Aangifte gedaan tegen de vriend*
- *Bezwaarschrift geschreven naar de gemeente*
- *Meneer begeleid bij de hoorzitting*

Resultaat was dat de werkgever het bedrag dat meneer tegoed had heeft uitbetaald, de gemeente heeft afgezien van een boete en heeft volstaan met een waarschuwing. Voor meneer was dit een duidelijk leerproces.

Vertrouwen opbouwen

Mevrouw is een weduwe van 86 jaar, ze is een echte zorgmijder. Haar twee zonen wonen elders in het land. Ze woont in een seniorencomplex waar een vrijwilligster van de SWOS handmassage geeft. Deze signaleert dat mevrouw hard achteruitgaat. Ze valt regelmatig en haar geestelijke gezondheid laat te wensen over. Als we op huisbezoek gaan doet ze soms de deur niet open. Lukt het wel om binnen te komen, dan treffen we een afwas aan van hele week, aangebroken pakjes koek e.d.. Er is reden voor zorg over het medicijngebruik en de persoonlijke verzorging. De welzijnsadviseur neemt contact op met de huisarts en met de familie. De familie meldt dat mevrouw in ziekenhuis loopt voor allerlei onderzoeken. Afgesproken wordt dat de welzijnsadviseur wederom op huisbezoek gaat.

Mevrouw stemt in met contact met een van haar zonen. Op de Oranjeplaats wordt een afspraak gemaakt. De volgende acties worden ingezet:

- *Inzet thuiszorg voor uitreiken medicatie en hulp bij ADL*
- *Aanvraag personenalarm*
- *Inzet huishoudelijke hulp*

Het wordt een langer traject omdat mevrouw hulp weigert. De welzijnsadviseur is het vaste gezicht bij de huisbezoeken van de zorgverleners en de WMO-consulent. Hierdoor groeit het vertrouwen en kan de noodzakelijke hulp uiteindelijk worden geregeld.

Een gemiddelde ochtend van het Welzijnspunt

Het is dinsdag ochtend 08.45 uur. De eerste cliënt neemt al plaats aan de balie van de SWOS. Wij gaan pas om 09.00 uur open, dus we vragen of de cliënt nog even geduld heeft en bieden een kopje koffie aan tijdens het wachten.

Om 09.00 uur doen we de deur open van het kantoortje van het Welzijnspunt. Mevrouw neemt plaats en pakt een stapel brieven uit haar tas. Ze begrijpt de brieven van de SVHW en RBG (gemeentelijke belastingen) niet, dit vanwege een taalbarrière en laaggeletterdheid. Ze heeft automatisch een gedeeltelijke kwijtschelding voor de RBG ontvangen, maar moet nog steeds een bedrag betalen. (Ondertussen gaat de bel van het loket 2 x, cliënt nummer 2 en 3 wachten tot zij geholpen kunnen worden).

Mevrouw snapt niet dat zij zelf een bedrag moet betalen, want zij had recht op kwijtschelding. De uitleg vraagt enige tijd. Voor de SVHW krijgt zij geen automatische kwijtschelding meer, dit moet opnieuw aangevraagd worden. We schrijven de documenten op die mevrouw thuis moet opzoeken. We stellen voor haar kinderen hierbij te laten helpen. We maken een afspraak voor de volgende week.

Cliënt 2 komt binnen. Meneer gaat binnenkort samen met zijn vrouw voor 2 maanden naar Marokko. Zij krijgen een AOW-uitkering. De SVB moet gebeld worden om de vertrek en terugkomdag te melden. Helaas staan wij 7 minuten in de wacht aan de telefoon. We geven samen de vakantie van meneer door.

Als cliënt 3 aan de beurt is, is het aantal wachtenden met 2 opgelopen. Een cliënt geeft aan dat hij maar een hele korte vraag heeft en of wij hem niet even meteen kunnen helpen. We leggen hem uit dat hij toch echt even moet wachten tot hij aan de beurt is.

Cliënt 3 heeft een bijstandsuitkering en kan de kosten voor de contributie van sporten voor haar kinderen niet betalen. Haar zoon van 15 wil erg graag op voetbal en haar dochtertje wil op gymnastiek. De welzijnsadviseur legt de mogelijkheid van het Jeugdsportfonds uit. Mevrouw krijgt tranen in haar ogen, haar kinderen kunnen eindelijk weer sporten.

Mevrouw krijgt de formulieren mee om thuis in te vullen en komt dezelfde week nog terug op het Welzijnspunt.

Cliënt 4 komt binnen. De welzijnsadviseur vraagt of mevrouw even kan wachten. Er is een dochter van een cliënt aan de lijn die zich ernstig zorgen maakt, de welzijnsadviseur moet haar even te woord staan.

De welzijnsadviseur neemt weer plaats bij het Welzijnspunt. Mevrouw kan zelf haar belastingaangifte niet meer invullen. Voorheen deed haar man dit altijd, maar hij is 2 jaar geleden overleden. De tranen staan in haar ogen. We nemen hier even de tijd voor. Daarna leggen wij mevrouw uit dat een vrijwilliger van de SWOS de belasting voor mevrouw kan invullen. Wel moet mevrouw zelf wat documenten bij elkaar zoeken. Mevrouw raakt hier lichtelijk van in paniek. We spreken af dat wij een vrijwilliger zoeken die dit samen met mevrouw kan opzoeken. Dit geeft mevrouw rust en zij vertrekt met een glimlach op haar gezicht. Cliënt 5 komt binnen. Hij heeft een rekening van de tandarts ontvangen en wil door middel van de ING app op zijn telefoon geld overmaken. Meneer kan dit zelf, maar heeft alleen even iemand naast hem nodig voor zijn zelfvertrouwen. Wij controleren wat meneer heeft ingevoerd. Alles klopt en meneer drukt op betalen.

De welzijnsadviseur kan even een paar slokken koffie nemen en een telefoontje plegen. Op het moment dat zij aan de telefoon zit, gaat de bel van het Welzijnspunt weer.....

Deze ochtend zijn er nog 5 cliënten naar het Welzijnspunt gekomen. Deze cliënten hadden hulpvragen over uiteenlopende leefgebieden.

7. Informatieoverdracht

Naast de individuele informatieoverdracht hebben we ook in 2018 een aantal voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Deskundigen leverden hieraan graag hun medewerking.

	Aantal deelnemers
Blaas de Baas (i.s.m. GHZ, apotheek Schoonhoven en fysiopraktijk Spruyt)	20
Veilig bankieren (i.s.m. Rabobank) 4 maal	32
Veilig en Vitaal ouder worden	65
Scootmobieldag	9
Atrosevoorlichting i.s.m. Buurtzorg en Buurtcoach	40
Voorlichting vrijwilligersverzekeringen	43

Daarnaast heeft het Rode Kruis, afdeling Krimpenerwaard op de daartoe geëigende momenten voorlichting gegeven over het hitte- en kou plan.

De bijeenkomst 'Veilig en Vitaal ouder worden' werd georganiseerd in samenwerking met Fysiopraktijk Spruyt, ergotherapeute Koudstaal en het Transmuraal Netwerk Midden-Holland. Doelstelling was 65 plussers in Schoonhoven laten ervaren dat bewegen leuk en gezond is en kennis laten maken met leuke beweegactiviteit in Schoonhoven. Ook werd er een uitgebreide informatiemarkt gehouden. Deelnemers waren diverse thuiszorgorganisaties, een POH, podotherapeut, medisch pedicure, diëtist, thuiszorgwinkel, fysiotherapeut, politie, audicien, opticien, en de apotheek.

In samenwerking met de gemeente en Achmea / Centraal Beheer is een goed bezochte voorlichtingsbijeenkomst gehouden voor organisaties die met vrijwilligers werken. Tijdens de bijeenkomst werd voorlichting gegeven over verzekeringstechnische zaken.

Van last tot gewaardeerde kracht

Mevrouw is alleenstaand, heeft een bijstandsuitkering, is licht verstandelijk beperkt en heeft 4 opgroeiende kinderen. Door haar verhuizing naar Schoonhoven werd ze door de SWOBV overgedragen aan de SWOS.

Mevrouw kwam dagelijks op het Welzijnssprekuur met allerlei administratieve vragen. Voor het Welzijnspunt werd het teveel. Omdat er ook opvoedvragen bijkwamen is bij de gemeente een indicatie voor begeleiding aan huis verkregen. Na een halfjaar had mevrouw geen vertrouwen meer in deze begeleiding. Na gesprekken met haar begeleidster, Sociale Zaken en iemand uit haar netwerk konden we haar het belang van de begeleiding aan huis weer laten inzien. Een halfjaar verder meldde de begeleidster dat mevrouw niet meer wilde dat ze kwam. Ze wilde alleen nog maar door de SWOS worden geholpen.

Met mevrouw zijn duidelijke afspraken gemaakt: ze mocht niet dagelijks op spreekuur komen. Ze mocht maar één vraag per keer voorleggen, anders moest ze een afspraak maken.

Intussen is de vertrouwensrelatie gegroeid. Ze houdt zich aan de afspraken, heeft geen schulden en haar administratie is op orde.

En...., zij werkt nu bij de SWOS als vrijwilligster en heeft vriendschap gesloten met een andere vrijwilligster.

8. Informatief huisbezoek

Het informatief huisbezoek is altijd een belangrijk instrument geweest om de oudere inwoners van Schoonhoven te informeren over de diensten en mogelijkheden die onze organisatie levert. Tevens biedt een huisbezoek de mogelijkheid om problemen achter de voordeur te signaleren. In 2017 werden door onze welzijnsadviseurs en 7 vrijwilligers nog 121 huisbezoeken afgelegd. In 2018 heeft de gemeente de huisbezoeken onmogelijk gemaakt door o.i. een verkeerde uitleg van de privacywetgeving. De wettelijke grondslag van deze huisbezoeken is terug te voeren op de WMO.

Op grond van artikel 2.1.2, lid 2, onder c dient de gemeente vroegtijdig vast te stellen of ingezetenen maatschappelijke ondersteuning behoeven.

Tevens wordt in artikel 1.1.1. van de Wmo 2015 cliëntondersteuning als volgt gedefinieerd: “Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.” Of te wel de reden waarom de gemeente de welzijnsstichtingen subsidieert.

Volgens de gemeente konden o.g.v. de AVG de adresgegevens van de ouders die voor een huisbezoek in aanmerking komen niet langer beschikbaar worden gesteld. Een probleem dat met een verwerkingsovereenkomst tussen de gemeente en de SWOS opgelost had kunnen worden.

9. Regievoering

Inschakeling van fondsen

- Jeugdfonds Sport en Cultuur
In 2018 hebben wij 48 aanvragen gedaan bij het Jeugdsport- en cultuurfonds. Dit waren 43 aanvragen voor het Jeugdsportfonds en 5 aanvragen voor het Jeugdcultuurfonds.
Aan het begin van ieder schooljaar en aan het begin van ieder 'sport' seizoen stuurt SWOS een mail naar alle scholen en sport en cultuur instanties in Schoonhoven. Dit om meer bekendheid te genereren voor dit fonds. Veel ouders weten nog steeds niet van het bestaan af.
- Nationaal fonds Kinderhulp
In 2018 hebben wij 25 aanvragen ingediend bij het Nationaal fonds Kinderhulp.
- Actie Pepernoot
In 2018 hebben wij na onze aanvraag, 26 cadeau codes ontvangen van Actie Pepernoot. Ouders konden bij bol.com een Sinterklaascadeau kopen ter waarde van €20.
- Sinterklaasbank
Hier hebben wij 2 gezinnen voor aangemeld. In totaal hebben 5 kinderen een cadeau van de Intertoys mogen uitzoeken door middel van een Sinterklaas verlanglijstje t.w.v. €25,-
- Stichting Babyspullen
In 2018 hebben wij 6 aanvragen gedaan bij Stichting Babyspullen.

Een combinatie van zelfredzaamheid, een informeel netwerk en vrijwilligerswerk

Mevrouw is 90 jaar, zij kan nauwelijks meer lopen. Daardoor is zij aan huis gebonden en afhankelijk geworden hulp. Haar familie woont te ver om hulp te bieden. Mevrouw belt de SWOS omdat ze graag hulp heeft bij het boodschappen doen en klein huishoudelijke klusjes zoals de afwas de boterham klaar zetten etc. Ze heeft zelf een netwerk waaruit hulp wordt geboden, maar wil ook graag tijdelijk hulp van SWOS. Vanuit het Welzijnspunt kan de volgende hulp worden geregeld:

- *Een vrijwilliger van de SWOS bezoekt mevrouw op 1 dagdeel en doet de boodschappen.*
- *Mevrouw is aangesloten bij de Hoeksteengemeente. Voor twee dagdelen worden bezoekdames van de Hoeksteen ingezet.*

Zelf heeft mevrouw voor de anderen dagdelen haar netwerk ingeschakeld.

Contactcirkel

Er zijn 5 contactcirkels actief met in totaal 33 deelnemers. Ook hier zien we een geleidelijke groei, dit jaar met 6 deelnemers.

De contactcirkel voorziet echt in een behoefte en draagt bij aan het bestrijden van de eenzaamheid. De deelnemers hebben dagelijks telefonisch contact met elkaar. Daarnaast wordt er drie keer per jaar een uitje georganiseerd: naar een tuincentrum, winkelen, kersen eten. Dit is een verbindende factor waardoor de deelnemers elkaar nog beter leren kennen.

Dit jaar is het aantal contactcirkels uitgebreid van 5 naar 6. In totaal zijn er 33 deelnemers.

De contactcirkels worden 6 maanden van het jaar door de SWOS aangestuurd (van start met bellen tot afmelden), de overige 6 maanden door de SWOB/V. Indien contact met een deelnemer noodzakelijk is, wordt dit verzorgd door het Rode Kruis.

Levensboek

In dit verslagjaar zijn 3 levensboeken opgeleverd. De herinneringen van de betreffende inwoners worden hiermee bewaard voor de toekomst.

Praktische thuishulp

De praktische thuishulp blijft een belangrijke voorziening.

In het 2018 werden de 6 vrijwilligers in 214 gevallen ingezet voor werkzaamheden in en rond het huis van kwetsbare inwoners. Het ging hierbij om 67 verschillende cliënten.

Vervoer

Het vervoer door vrijwilligers is in 2018 aanzienlijk gegroeid.

In 2016 reden de vrijwilligers 11.701 km, in 2017 22.021 kilometer en in 2018 maar liefst 41077 kilometer.

De toename is vrijwel geheel toe te schrijven aan het vervoer naar de dagopvang in de Kloostertuin in Haastrecht van inwoners van Schoonhoven met geïndiceerde dementie.

Het bestuur heeft de gemeente inmiddels laten weten dat zij het bijna dagelijks vervoer van dementerenden naar de dagopvang door vrijwilligers niet langer voor haar verantwoording wil nemen. Het vervoer van meerdere geïndiceerde deelnemers in de privéauto van een vrijwilliger brengt teveel risico's met zich mee. Binnen de regio wordt nu naar een oplossing gezocht.

Tafeltje dekje

Het gebruik van de Maaltijdservice blijft groeien sinds we vorig jaar zijn gaan samenwerken met Jan Dros. Vorig jaar was er bijna sprake van een verdrievoudiging naar 75. Dit jaar zijn we doorgesloegen naar 90 personen. De maaltijden worden driemaal per week aan huis bezorgd door onze 25 vrijwillige chauffeurs.

Netwerkcoach

Sociale contacten zijn belangrijk in het dagelijks leven. Voor mensen in alle leeftijdscategorieën die door omstandigheden zich allen voelen staan in het leven is de netwerkcoach beschikbaar. Deze getrainde vrijwilliger helpt bij het in kaart brengen en uitbreiden van sociale contacten. Een netwerkcoach draagt geen kant en klare oplossingen aan maar denkt mee en ondersteunt waar nodig bij het krijgen van waardevolle contacten.

De netwerkcoach heeft dit jaar **1** persoon begeleid.

Huiswerkbegeleiding

Een nieuwe vorm van ondersteuning is de huiswerkbegeleiding. Aan de Oranjeplaats wordt 2 maal per week door een vrijwilliger aan 5 mensen huiswerkbegeleiding gegeven.

Twee andere vrijwilligers geven bij 3 gezinnen huiswerkbegeleiding aan huis.

10. Informele zorg

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgondersteuning is in de praktijk vaak mantelzorgers laten inzien dat zij niet alles kunnen en dat zij zich daarvoor niet hoeven te schamen. Ook hebben zij vaak te maken met verlieservaringen. Allereerst het gezondheidsverlies van de verzorgde. Maar ook het verlies van contact zoals het was (bijvoorbeeld als gevolg van dementie, niet-aangeboren hersenletsel of een psychiatrische aandoening) of het verlies van perspectief.

Regelmatig gaat de medewerkster Mantelzorgondersteuning van de SWOS in gesprek met mantelzorgers die aangeven de zorg niet meer aan te kunnen, maar er eigenlijk ook niet aan toe zijn om hulp van buitenaf te aanvaarden. Door in gesprek te gaan krijgt de mantelzorger inzicht in de eigen situatie en eigen handelen. Geleidelijk aan ontstaat er dan ruimte waardoor toch de bereidheid tot het accepteren van hulp van buitenaf ontstaat. Meestal zijn hier een paar gesprekken voor nodig. Door de hulp te accepteren kreeg de mantelzorger ruimte om tijd voor zichzelf te creëren, de zorgtaken te delen en de overgebleven zorgtaken op een gezonde wijze op te pakken.

1. Informatie
2. Advies en begeleiding
3. Emotionele steun
4. Educatie
5. Praktische hulp
6. Respijtzorg
7. Financiële tegemoetkoming
8. Materiële hulp

Mantelzorgondersteuning is alleen mogelijk in samenwerking met de andere organisaties binnen het sociaal domein. Waar nodig moet snel geschakeld worden om professionele hulpverlening in te zetten. Waar mogelijk wordt ook gebruik gemaakt van de vrijwilligers van de SWOS of de diensten en ondersteuning. Het is soms puzzelen om tot het noodzakelijke maatwerk te komen.

Inzicht geeft lucht

Een ouder echtpaar heeft een volwassen zoon met psychische problemen. Als gevolg van zijn ziekte, kan hij niet werken, heeft geen sociale contacten en kan alleen met begeleiding zelfstandig wonen.

De ouders ervaren het verlies van een toekomstperspectief waarin hun zoon zelfstandig door het leven zal gaan. Als zij met z'n tweeën op vakantie gaan, voelen zij zich vaak schuldig. Terwijl die momenten ze juist helpt om door te gaan.

Door in gesprek met het echtpaar twee parallelle lijnen te tekenen, de verdrietkant en de doorleefkant, wordt het voor de echtpaar gemakkelijker om zaken uit elkaar te halen.

Enerzijds is er het verdriet om de ziekte van hun zoon, en de zorg voor die zoon.

Anderzijds is er de doorleefkant: met z'n tweeën op stap gaan er daarvan kunnen genieten. Die zaken uit elkaar halen geeft inzicht en houvast, omdat het laat zien dat beide kanten er mogen zijn.

Ondersteuning

Iedereen kan een mantelzorger zijn: jong en oud. In Schoonhoven zijn zo'n 1.500 mensen mantelzorger. Mantelzorg is langdurige zorg en/ of hulp die wordt gegeven aan een naaste met een chronische ziekte, een lichamelijke of verstandelijke beperking, met psychische of verslavingsproblematiek. De zorg en/of hulp is langer dan 3 maanden en meer dan 8 uur per week. Een naaste kan een partner zijn, maar ook een (groot)ouder, je (klein)kind, een ander familielid, een buur of een vriend.

Als niet aan deze voorwaarden wordt voldaan is er geen sprake van mantelzorger, maar van 'gebruikelijke zorg'. Mantelzorg omvat meer zorg dan men normaal gesproken van elkaar kan verwachten.

Alle mantelzorgers in Schoonhoven kunnen een beroep doen op ondersteuning. Wij richten ons op de meest kwetsbare doelgroepen die nog zelfstandig thuis wonen en waar sprake is van meerdere risicofactoren. Gedurende het rapportage tijdvak hebben we 207 mantelzorgers terzijde kunnen staan. Dit was door middel van een hulpvraag, een gespreksgroep of een luisterend oor.

In 2018 zijn er 41 nieuwe mantelzorgers geregistreerd als mantelzorger bij de SWOS.

Er zijn 20 mantelzorgers afgemeld. Dit kan zijn omdat de persoon waar zij voor zorgen is overleden, zij zelf niet meer in staat zijn om voor de persoon te zorgen of omdat zij zelf zijn overleden.

Gespreksgroep voor mantelzorgers met een dementerende partner

Aan de gespreksgroepen deden 10 personen mee.

Workshop mantelzorgers dementerende

De workshop werd gehouden op 22 april. Aan deze workshop deden 9 mantelzorgers mee.

Mantelzorgpas

In de periode van januari tot en met december 2018 is er door 123 mantelzorgers een pas aangevraagd. Er werden 28 nieuwe aanvragen gedaan.

Informatie

Alle geregistreerde mantelzorgers ontvangen van ons 3x per jaar het magazine Mantelzorger. Het magazine bevat onmisbare informatie, en inspiratie en achtergronden van mantelzorgers.

Mantelzorgers worden hierdoor goed geïnformeerd over ondersteuningsmogelijkheden. Deze informatie werkt ook als preventief om bijvoorbeeld overbelasting te voorkomen.

Dag van de Mantelzorger

Op 7 november heeft SWOS in een prachtig versierde Brug, de Dag van de Mantelzorg gevierd. Het was een feestelijke middag van "ontmoeten en niets moeten", onder genot van een hapje en drankje in combinatie met een intermezzo verzorgd door Janny Boogaers en Simon Ooms. Na afloop kregen de mantelzorgers een "Zo trots als een pauw op jou" zakje mee.

In totaal zijn er 27 personen naar de dag van de Mantelzorg gekomen.

De mantelzorgers die deze dag moesten werken konden gebruik maken van ontbijtbonnen bij Bakkerij Kok. In totaal hebben er 9 personen gebruik van gemaakt van deze bonnen.

11. Vrijwilligersbeleid

De stichting SWOS is een vrijwilligersorganisatie pur sang. Ondersteund door een kleine groep medewerkers zetten zich 190 vrijwilligers in voor de kwetsbare inwoners van Schoonhoven. Het werken met vrijwilligers maakt het ons mogelijk een, zowel kwantitatief als kwalitatief beter (d.w.z. breder, gevarieerder, diepgaander) pakket aan activiteiten aan te bieden. Zonder de inzet van vrijwilligers zouden we niet in staat zijn ons aanbod te realiseren.

We bieden een stimulerende werk- leeromgeving aan personen die door de gemeente of een andere instelling een stageplaats nodig hebben. Ook bieden we middelbare scholieren de mogelijkheid via een maatschappelijke stage kennis te nemen van het welzijnswerk in de kern Schoonhoven.

In ons vrijwilligersbeleid houden we rekening met achtergrond, motivatie en de mogelijkheden van de vrijwilliger en stagiair. Daarom baseren we ons beleid op de 5 B's (bron CIVIQ 2012):

- Binnenhalen
- Begeleiden
- Belonen
- Behouden
- Beëindigen

De vrijwilligers worden in hun loopbaan bij de SWOS begeleid door de medewerkster van de SWOS die verantwoordelijk is voor het cluster waarbinnen de vrijwilliger het grootste deel van zijn/haar taken uitvoert. We onderscheiden hierbij de volgende clusters:

- Activiteiten, migrantenprojecten en maatschappelijke stages
- Welzijn, informatief huisbezoek
- Praktische thuishulp en opvang licht dementerenden
- Mantelzorg en respijtzorg

Op pagina 42 vindt u een overzicht van de diensten waarbij onze vrijwilligers zijn ingezet.

SWOS, een thuis

We worden benaderd door Kwintes met de vraag of we voor een van hun cliënten vrijwilligerswerk kunnen bieden. Het is een man van middelbare leeftijd in wiens leven veel mis is gegaan. Gescheiden, twee kinderen uit huis geplaatst, laag inkomen, geen opleiding, verkeerde vrienden, alcoholproblemen, geen sociaal vangnet. Binnen de organisatie kon een passende activiteit worden aangeboden. Dit biedt hem veiligheid, verantwoordelijkheid en sociale contacten. Van de medewerkers vraagt dit een intensieve begeleiding en ondersteuning.

Met enige regelmaat worden ook vrijwilligers direct aan cliënten gekoppeld om deze te ondersteunen in de dagelijks bestaan.

Praktische thuishulp (boodschappen / bezoek vrijwilliger)	10
Mantelzorgondersteuning aan huis	8
Respijtzorg, passende activiteit ter ontlasting van de mantelzorger	13

12. Ontmoetingsochtenden

Vooruitlopend en inspeland op de ontwikkelingen die de decentralisatie van de zorg voor mensen met dementie met zich meebracht, biedt de SWOS sedert 2014 een laagdrempelige ontmoetingsochtend. Deze vorm van dagbesteding is gestart voor niet – geïndiceerde bewoners van Schoonhoven met beginnende dementie. De ochtenden worden ook bezocht door ouderen die behoefte hebben aan sociaal contact , dementie is dus geen harde voorwaarde. Ook het bestrijden van eenzaamheid kan een reden zijn. Tevens biedt het respijtzorg en mantelzorgondersteuning.

De Ontmoetingsochtend vindt plaats op de locatie van de SWOS aan de Oranjeplaats. Het is een laagdrempelig en makkelijk toegankelijke locatie voor zowel deelnemer als mantelzorger.

Aanvankelijk zijn we gestart met twee ochtenden in de week, in 2017 is dit uitgebreid naar drie ochtenden. Van 10:00 tot 13:30 uur. Per dagdeel met 3 vrijwilligers die deze ochtend vorm geven , begeleid door een coördinator vanuit de SWOS.

De derde groep wordt door de gemeente met ingang van 1 juli 2018 gefinancierd door middel van een DVO (dienstverleningsopdracht). Deze valt dus buiten de reguliere subsidie. De DVO heeft een looptijd tot 31 december 2019.

We zien dat de problematiek van de deelnemers ernstiger wordt, waardoor meer begeleiding noodzakelijk is. Begeleiding die niet is beperkt tot binnen de ontmoetingsochtend maar die zich uitstrekt tot buiten het directe groepsgebeuren. De verzwaarde problematiek vraagt ook van de begeleidende vrijwilligers een grote inzet. Het is daarbij aan de SWOS om ook hun grenzen te bewaken.

Een willekeurige ochtend

Het is een donderdagochtend 9:00 uur. Op de deelnemerslijst van de Ontmoetingsochtend staan voor vandaag 7 deelnemers, waarvan er 6 met de Belbus worden opgehaald. De vrijwilligers zijn er rond half 10, er wordt een kleine overdracht gedaan. Er zijn nog geen afmeldingen. Wel is de zangdocent vandaag afwezig, dus zullen de vrijwilligers een alternatief activiteitenprogramma bedenken. De Belbus arriveert met de eerste vijf deelnemers. De chauffeur meldt dat een persoon onderweg zijn hand heeft open gehaald en hevig bloedt. De rolstoel van de SWOS wordt ingezet en meneer wordt door de coördinator naar de huisarts aan de overkant van de Oranjeplaats gebracht, waar hij direct kan worden geholpen.

Dan blijkt dat de coördinator van de Belbus contact heeft gezocht, met een melding over een deelneemster die inmiddels zo achteruit gaat in haar ziekteproces van dementie, dat het praktisch onmogelijk is om mevrouw nog op te halen. Mevrouw is ook nog niet op de ochtend verschenen. Als eerste belt de coördinator van de Ontmoetingsochtend met de betreffende thuiszorgorganisatie. Deze meldt dat mevrouw om 9.00 uur aangekleed en klaar was voor vertrek. Zij proberen de zorgmomenten zo in te zetten dat mevrouw klaar is voordat de Belbus komt. Als de Belbus echter later is, dan is de kans groot dat mevrouw weer terug naar bed gaat. Coördinator belt met de centrale van de Belbus. Hier wordt gemeld dat mevrouw om 10:10 met een andere deelneemster op de lijst staat om te worden opgehaald. Alles is prima verlopen deze ochtend, want beide dames worden rond 10.30 uur bij de SWOS afgeleverd. Coördinator koppelt aan beide organisaties terug dat mevrouw in goede gezondheid bij de SWOS is. De dag kan beginnen.

Er is sprake van een generatieverschuiving binnen de groter wordende groep mensen met de diagnose dementie. Mensen worden op jongere leeftijd getroffen door deze ziekte. Dit heeft tot gevolg dat er zowel bij de doelgroep als bij de mantelzorgers behoefte bestaat aan nieuwe vormen van dagbesteding die aansluiten bij hun thuissituatie.

Het is een groep mensen met beginnende dementie die een aversie hebben tegen 'het op een clubje moeten, en zeker tegen het idee van opname in een verpleeghuis. Hun huidige, relatief actieve, leven sluit niet aan bij dit perspectief. Het nog zolang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren en volwaardig kunnen meedraaien in de samenleving is voor hen een essentiële voorwaarde bij het deelnemen aan een dagbestedingsactiviteit.

Voor deze groep is een geschikte dagbestedingsactiviteit gecreëerd in nauwe samenwerking met Café Fausto Coffee & Bike, Voorhaven 1 te Schoonhoven. De wekelijkse koffiemiddag is een moderne, algemeen toegankelijke voorziening die geheel in lijn ligt met het beleid zoals dat is vastgelegd in de 'beleidsnota dagbesteding' van de gemeente Krimpenerwaard.

Deelname aan de Ontmoetingsochtend

In 2018 hebben er 35 personen deelgenomen aan de Ontmoetingsochtend van SWOS. Van deze deelnemers zijn er 16 doorgestroomd naar verzorgingstehuizen, geïndiceerde dagbesteding binnen de Krimpenerwaard, of zijn overleden.

De bezetting van de Ontmoetingsochtend varieert tussen de 6 en 9 deelnemers. Het aantal varieert tussen de 14 en 20. Ultimo 2018 waren er 14 deelnemers waarvan er 7 één dagdeel in de week. Van deze groep zijn er 2 personen die ook nog van geïndiceerde dagbesteding elders gebruik maken.

De overige 7 deelnemers maken 2 of 3 dagdelen gebruik van de ontmoetingsochtend bij de SWOS, 5 deelnemers zonder indicatie en 2 met een indicatie die ook elders gebruik maken van geïndiceerde dagbesteding. Het gebruik van meerdere dagdelen door dezelfde deelnemer blijkt een belangrijk element te zijn geworden in ons aanbod. Hierdoor slagen we er in de leefsituatie van de betreffende deelnemers te stabiliseren.

Van de 16 personen die in 2018 zijn doorgestroomd naar geïndiceerde zorg zijn er 7 permanent naar een verzorgingshuis verhuisd. Waarvan 2 vanuit een crisissituatie. Dit houdt in dat deze deelnemers langere tijd van de voorliggende voorziening bij de SWOS gebruik hebben gemaakt omdat er gezien hun situatie geen passende tijdige oplossing gevonden kon worden. Knelpunten hierin waren het laat signaleren van hun ziekte dementie en wachtlijsten bij de geïndiceerde opvang. Er zijn 9 deelnemers vanuit hun zelfstandig woonsituatie doorgestroomd naar geïndiceerde dagbesteding.

Per dagdeel is een bezetting noodzakelijk van 3 vrijwilligers voor de begeleiding. We zijn blij dat we kunnen beschikken over een reservoir van 15 enthousiaste vrijwilligers.

Voor de individuele begeleiding van deelnemers aan de Ontmoetingsochtend en bij diagnose of vermoeden van dementie is er een goede samenwerking met de casemanagers van Tandem, Buurtzorg en GGZ Rivierduinen. Tevens zijn deze organisaties samen met de thuiszorgorganisaties, P.O.H's en geriatriesch verpleegkundige een bron van aanmeldingen voor nieuwe deelnemers.

Voor de overgang naar de beschutte dagopvang is er een goede samenwerking met de Kloostertuin in Haastrecht en Slothoven in Bergambacht. Knelpunt is het vervoer naar Haastrecht. Hiervoor worden onze vrijwilligers ingeschakeld. Deze vorm van vervoer heeft een dergelijke omvang gekregen, dat deze niet meer verantwoord is.

Met de Vierstroom is dit jaar intensief overleg gevoerd over de samenwerking rond de te openen beschutte dagbesteding in Schoonhoven. Het gaat daarbij o.a. om de warme overdracht van geïndiceerde deelnemers aan de Ontmoetingsochtend van de SWOS en de ondersteuning daarbij van onze vrijwilligers. In januari 2019 gaat daar de deur open.

Koffiemiddag Fausto

Aan de koffiemiddag in Café Fausto Coffee & Bike doen wekelijks 4 à 5 personen mee.

De koffiemiddag is een goed voorbeeld van een laagdrempelige voorziening die gerealiseerd kan worden met minimale kosten. De koffiemiddag is mogelijk omdat de eigenaar van Café Fausto Coffee & Bike een maatschappelijk betrokken ondernemer is. De directe dagelijkse leiding is in zijn handen. Daardoor is de inzet van de SWOS beperkt tot de professionele coördinatie en de inzet van twee vrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn op toerbeurt om de week aanwezig voor de begeleiding. Het vervoer van de deelnemers is geregeld door inzet van de Belbus.

De Zevender

De Zevender biedt huisvesting aan senioren. In het kader van 'ontmoeting' hebben we de bewoners een tweetal laagdrempelige activiteiten aangeboden. Dankzij de inzet van enkele vrijwilligers maken 16 bewoners gebruik van handmassage. Dit persoonlijk contact maakt ook het signaleren van kritische situaties mogelijk. De vrijwilligsters spelen hierin een belangrijke rol.

In 2017 heeft de SWOS het initiatief genomen om op maandagmorgen een koffieochtend te starten. Deze activiteit is nu door de bewoners overgenomen. Een voorbeeld waarbij na een duwtje in de rug, de deelnemers zelfstandig verder gaan.

13. Scootmobielpool

De scootmobiel is dit jaar 15 x uitgeleend voor zelfstandig gebruik. Ook fysiotherapeuten en ergotherapeuten maken gebruik van de scootmobiel om te oefenen met hun cliënten.

We hebben twee scootmobielen, uitgangspunt was dat deze maximaal drie dagen door een cliënt geleend mochten worden. Omdat dit in sommige situaties te beperkt was, is van de gemeente toestemming gekregen om bij wijze van experiment een ruimere periode te hanteren. Dit is dit jaar 1 maal voor 8 weken gebeurd en 6 maal voor 1 week.

14. Interculturele activiteiten

Hoewel statushouders formeel gedurende de eerste twee jaar niet tot onze doelgroep behoren, zien we dat deze in toenemende mate terugvallen op onze medewerkers. Samen met inwoners met een migratieachtergrond hebben zij een intensieve vorm van begeleiding nodig. Dit kan bestaan uit vertaling, probleemverheldering, bemiddeling naar andere organisaties en het bieden van extra begeleiding bij stages en vrijwilligerswerk binnen de SWOS. In 2018 waren er **10** statushouders actief bij de SWOS in diverse vrijwilligersfuncties.

Op 20 juni was het Wereldvluchtelingendag. Dit is een speciale herdenkingsdag die dit jaar voor het eerst plaats vond in de Krimpenerwaard op het terrein van de SWOS. Organisatoren waren Vluchtelingenwerk, Krimpenerwaard Intercultureel en de SWOS. De bijeenkomst werd geopend door burgemeester Cazemier. Door het grote succes werd dit initiatief door de gemeente beloond met een cheque tijdens de Waarderingsavond voor vrijwilligers.

15. Overige activiteiten

De SWOS biedt een breed scala aan activiteiten. Veel inwoners van Schoonhoven die tot onze doelgroep behoren hebben een keuze die bij hun behoefte en/of belangstelling aansluit. De activiteiten die we bieden zijn gericht op:

- Ontmoeting
- Participatie
- Beweging en
- Informatieoverdracht.

Uitgangspunt bij het aanbieden van activiteiten zijn dat deze kostendekkend zijn maar dat het tarief voor de deelnemers draagbaar is.

Aan de periodieke activiteiten doen ruim 400 personen mee. Daarnaast is er nog een grote participatie aan onze incidentele activiteiten.

Vanaf pagina 44 vindt u een overzicht van ons uitgebreide aanbod en het aantal deelnemers voor zover dat bekend is. Van een aantal vaste activiteiten en dienstverleningen registreren we de gegevens van onze individuele cliënt. Andere activiteiten hebben een vrijer karakter. Daarbij worden alleen het aantal deelnemers vastgelegd.

Er zijn ook enkele activiteiten waarbij sprake is van een vrije inloop. Het gaat daarbij voorbeeld om het dagelijks koffie drinken, wekelijks wandelen door de stad en omgeving, optreden van het koor. In deze situaties vindt geen registratie plaats van het aantal deelnemers/bezoekers

Een gedeelte van de activiteiten vindt plaats in het ontmoetingscentrum De Brug in de Pasteurflat.

Daarnaast is er een goede samenwerking met het Huis van Noord. Samen bieden we het Repair Café binnen de kern Schoonhoven aan.

Onze huiskamer wordt buiten de openingsuren ook regelmatig verhuurd aan verenigingen en organisaties die actief zijn binnen de kern Schoonhoven.

De match is snel gemaakt

Mevrouw is weduwe en zoekt wat meer beweging en zo ook meer mensen ontmoeten. Tijdens de Fittest in bibliotheek Schoonhoven, waar de SWOS aanwezig was met kraam, sprak onze medewerkster haar aan. Het contact met onze vrijwilliger die de wekelijkse wandelgroep begeleidt, was snel gelegd. Hierdoor werd het nuttige met het aangename verenigd.

De drempel is laag

In de gang van het Welzijnscentrum liep onze medewerkster bijna tegen mevrouw op. Mevrouw was weduwe geworden, zag weinig mensen en zou ook wat meer moeten bewegen vond ze. Onze medewerkster ging even met haar aan tafel zitten. Mevrouw is nu een vaste deelnemer aan de yoga en eet met enige regelmaat mee.

16. Communicatie

Dit jaar is de nieuwe website online gegaan. Onze dienst en activiteiten worden hiermee duidelijk in beeld gebracht. De meest zichtbare wijziging in 2018 was de introductie van een nieuw logo en een nieuwe huisstijl. Daar deze ontwikkeld zijn door een vrijwilligster waren de kosten beperkt. Ons nieuwe logo is de Veerpoort van Schoonhoven en het “SWOS” woordbeeld. Net zoals de Veerpoort van Schoonhoven vroeger het herkenningspunt en de entree van de stad was, zo is de poort dat nu voor de Stichting SWOS. Met deze nieuwe, professionele uitstraling is de SWOS ook in beeld weer decennia lang herkenbaar in de kern Schoonhoven.

De informatiebrochure is dit jaar huis aan huis verspreid. Ook kon deze worden opgehaald bij enkele centrale punten in Schoonhoven.

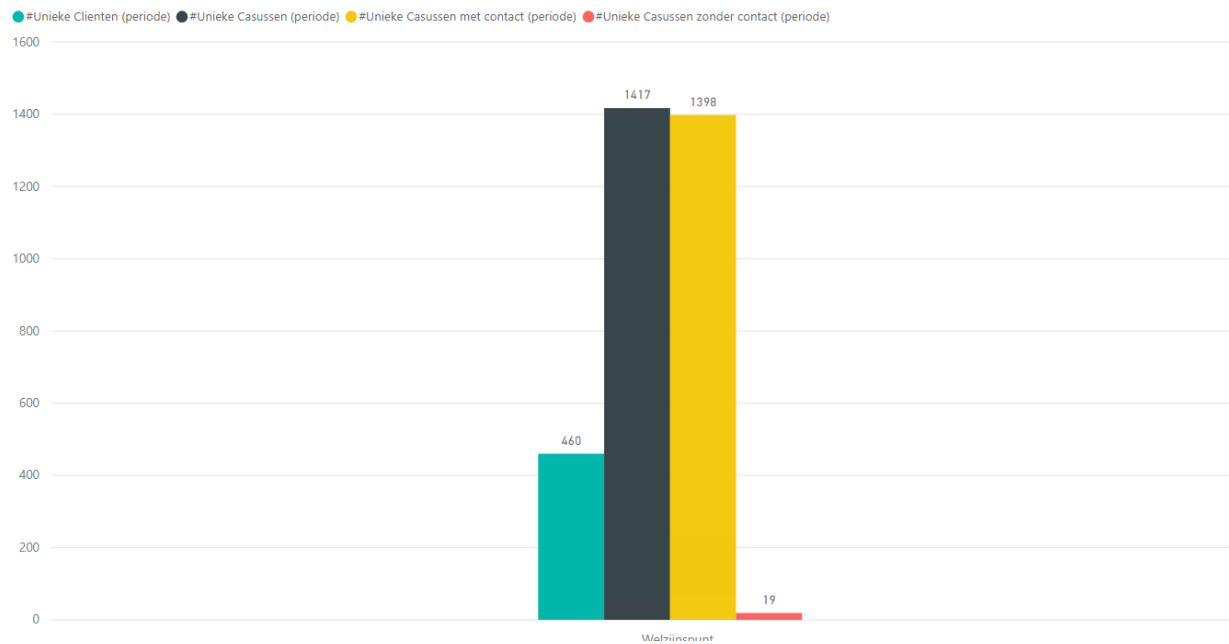
Voor de communicatie met onze doelgroep maken we zowel gebruik van de huis aan huis bladen, de kranten, RTV Krimpenerwaard als van digitale media. Via Facebook besteden we aandacht aan onze evenementen. Tevens worden flyers opgehangen op locaties waar veel mensen komen. Ook participeren we in Zilverstad Marketing.



17. Managementrapportage

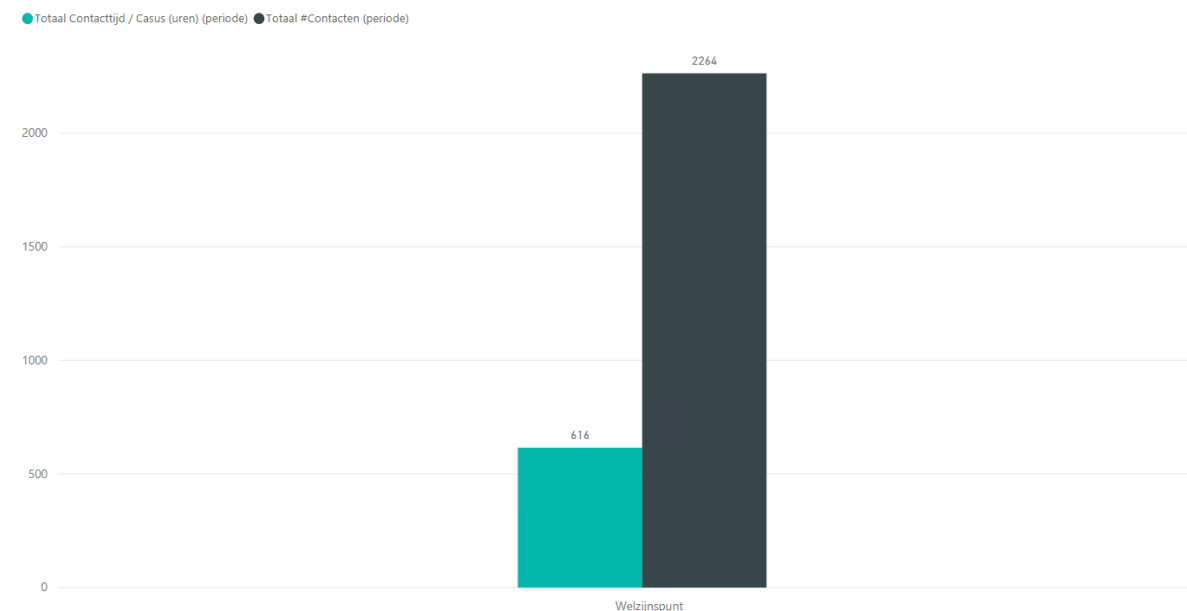
Aantallen casussen, cliënten en contacten

Totaal aantal casussen en cliënten:



Over heel 2018 zijn 1417 casussen in behandeling geweest en dit betroffen in totaal 460 cliënten. Per cliënt zijn er dus meerdere casussen. De 19 casussen waarin nog geen contactmoment is vastgelegd worden opgenomen met de behandelaars om te kijken of er alsnog een contact moet worden toegevoegd en of deze (vaak wat oudere casussen) gesloten moeten worden.

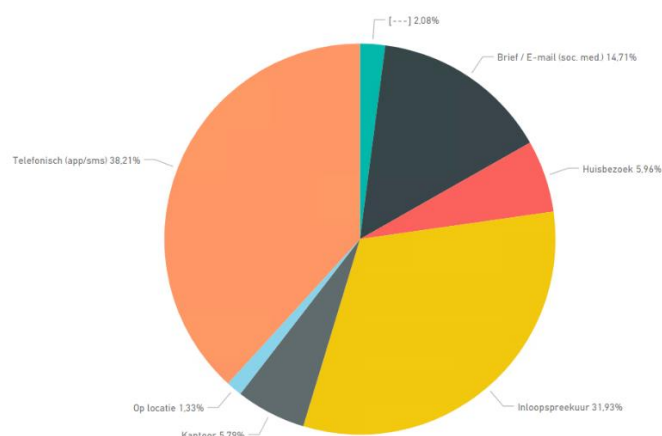
Totaal aantal contacten:



Bij de 1417 casussen zijn in totaal 2264 contactmomenten geregistreerd.

Contactwijze

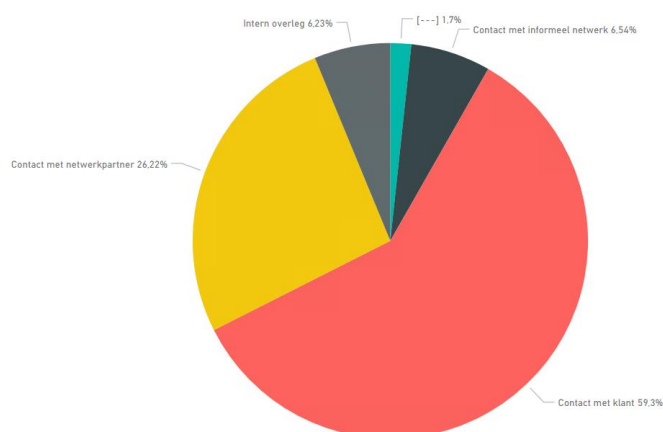
Contact Wijze	#Unieke Contacten (periode)
Telefonisch (app/sms)	865
Inloopspreekuur	723
Brief / E-mail (soc. med.)	333
Huisbezoek	135
Kantoor	131
[---]	47
Op locatie	30



Het merendeel van de 2264 contacten is telefonisch (38%), of via het inloopspreekuur (32%), geweest. Ook hebben er 135 huisbezoeken plaatsgevonden.

Gesprekspartner contact:

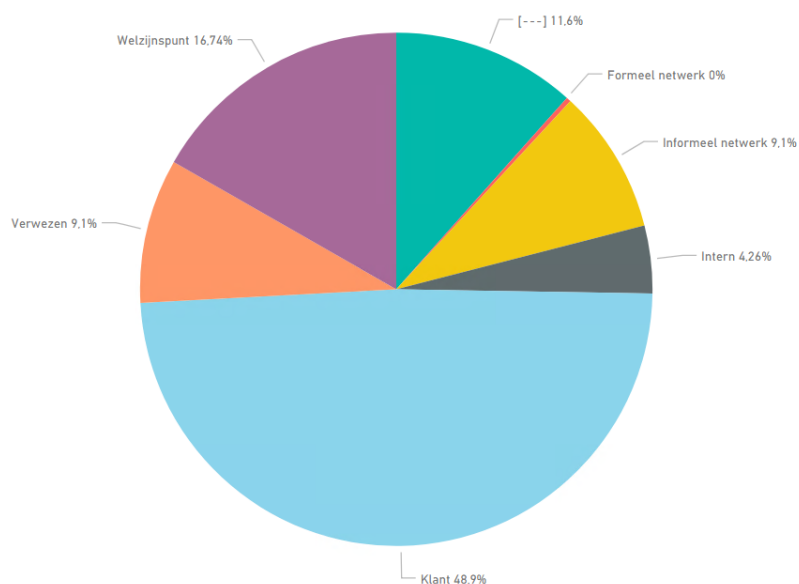
Contact Categorie	#Unieke Contacten (periode)
Contact met klant	1323
Contact met netwerkpartner	585
Contact met informeel netwerk	146
Intern overleg	139
[---]	38



Het merendeel van de contacten waren met de klant zelf (59%). In de overige gevallen liep het contact met of via een netwerkpartner.

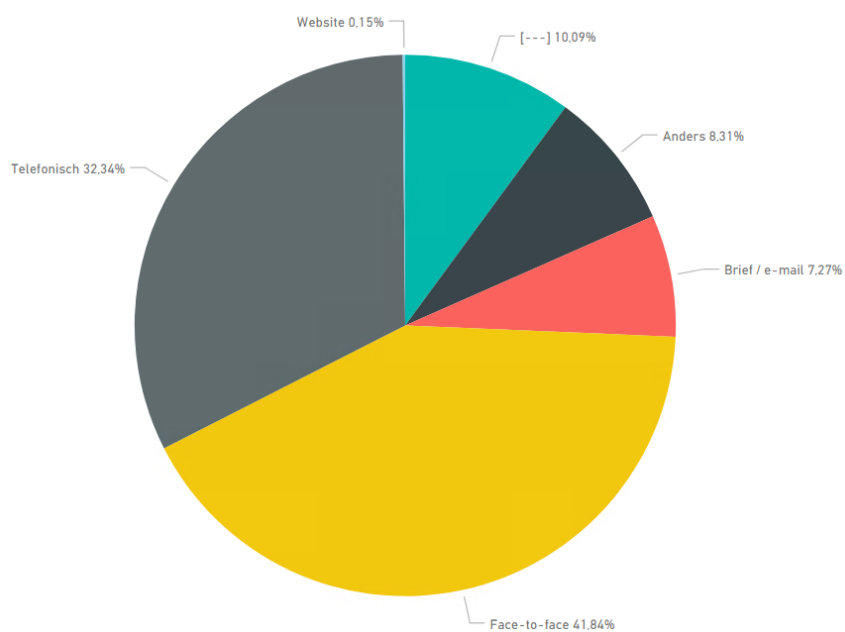
Initiatief tot aanmelding

Initiatief tot Aanmelding	#Unieke Clienten (periode)
Klant	333
Welzijnspunt	114
[---]	79
Informeel netwerk	62
Verwezen	62
Intern	29
Informatief huisbezoek	2
Formeel netwerk	0



Wijze van aanmelding

Wijze van Aanmelding	#Unieke Clienten (periode)
Face-to-face	282
Telefonisch	218
[---]	68
Anders	56
Brief / e-mail	49
Website	1



Doorverwijzing

Doorverwezen Door

#Unieke
Clienten
(periode)

Doorverwezen Door	#Unieke Clienten (periode)
[---]	422
Casemanement Dementie	11
Geriatric	6
GGZ	7
Huisarts/POH	11
Huishoudelijke hulp	1
Informeel	6
Loket Samenleving en Zorg	5
Maatschappelijk werk	3
Overig	25
Schulddienstverlening	0
Sociale Zaken	1
Thuiszorg	19
Transfeurverpleegkundige	1
Verslavingszorg	0
Woningbouw	2

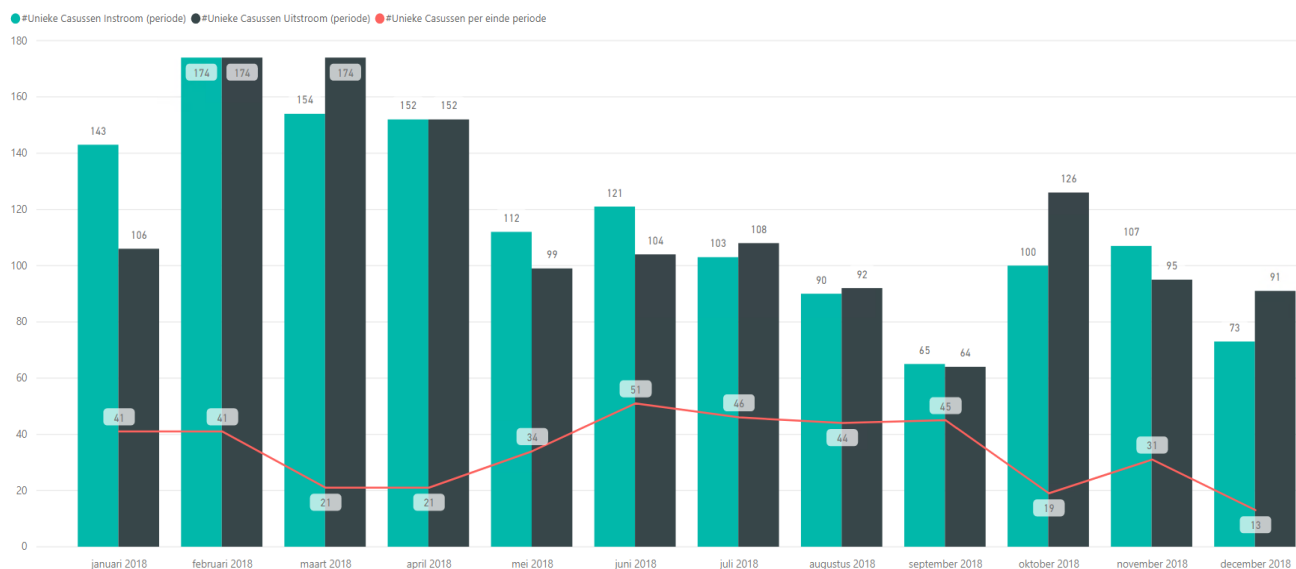
Doorverwezen naar

Casemanagement dementie	GGZ	Respijtzorg
Ergotherapie	Informeel netwerk cliënt	Schuldhulpmaatje
Fysiotherapie	Levensbeschouwelijke instelling (kerk/moskee)	Humanitas
Geïndiceerde dagbesteding	Maatschappelijk werk	Thuiszorg
Gemeente	MEE	Verslavingszorg
Geriatr	Onderwijsinstelling	Woningbouw
GGD	Politie	Ziekenhuis

Naar bovenstaande partners hebben wij cliënten doorverwezen. De specifieke aantallen kunnen wij op dit moment nog niet uit de rapportage van ons systeem halen. Dit zal volgend jaar wel uit onze rapportage naar voren komen.

Caseload ontwikkeling 2018

Caseload ontwikkeling (inclusief in- en uitstroom) naar maand:

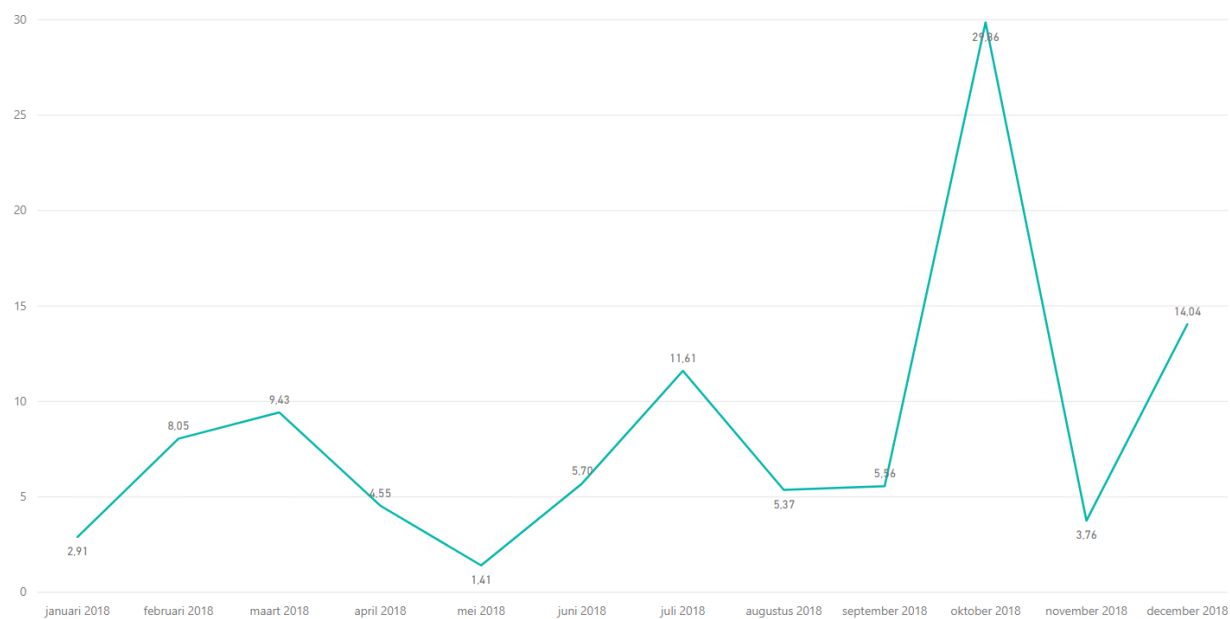


De caseload laat over het gehele jaar een stabiel aantal zien dat grofweg tussen de 20 en 30 casussen in behandeling is.

Ook laat deze caseload ontwikkeling zien dat de consulenten van het Welzijnspunt het tweede halfjaar minder hebben kunnen registreren. De werkdruk is in deze periode gigantisch toegenomen. Ook de hulpvragen van cliënten die binnen komen op ons Welzijnspunt zijn veel complexer geworden. (Zie grafiek hoofdstuk 5 doorlooptijden).

Doorlooptijden

Doorlooptijden afgesloten casussen naar maand:

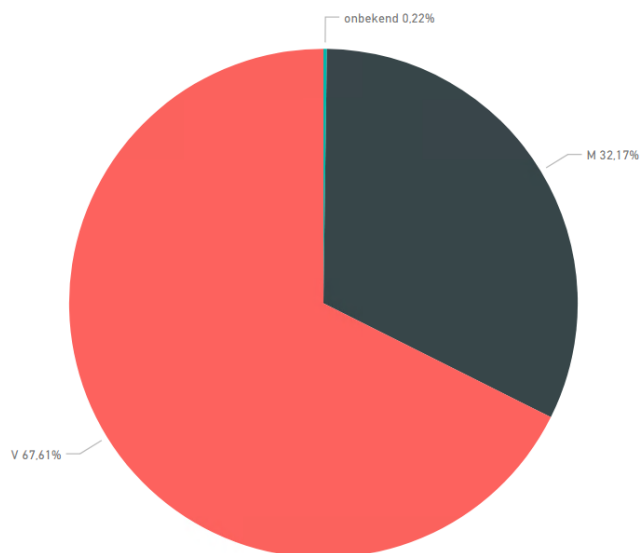


De gemiddelde doorlooptijden per maand van de casussen ligt over het eerste halfjaar tussen de 1,5 en de 9,5 dagen. Dit betekent dat de meeste casussen binnen korte tijd afgehandeld werden. In het tweede halfjaar liggen de doorlooptijden tussen de 3,8 en 29,9 dagen.

Het is duidelijk te zien dat de hulpvragen in het tweede halfjaar complexer zijn geworden. Hoewel het doel van het Welzijnspunt is om iedere hulpvraag zo snel mogelijk af te ronden lukt het niet altijd meer dezelfde dag.

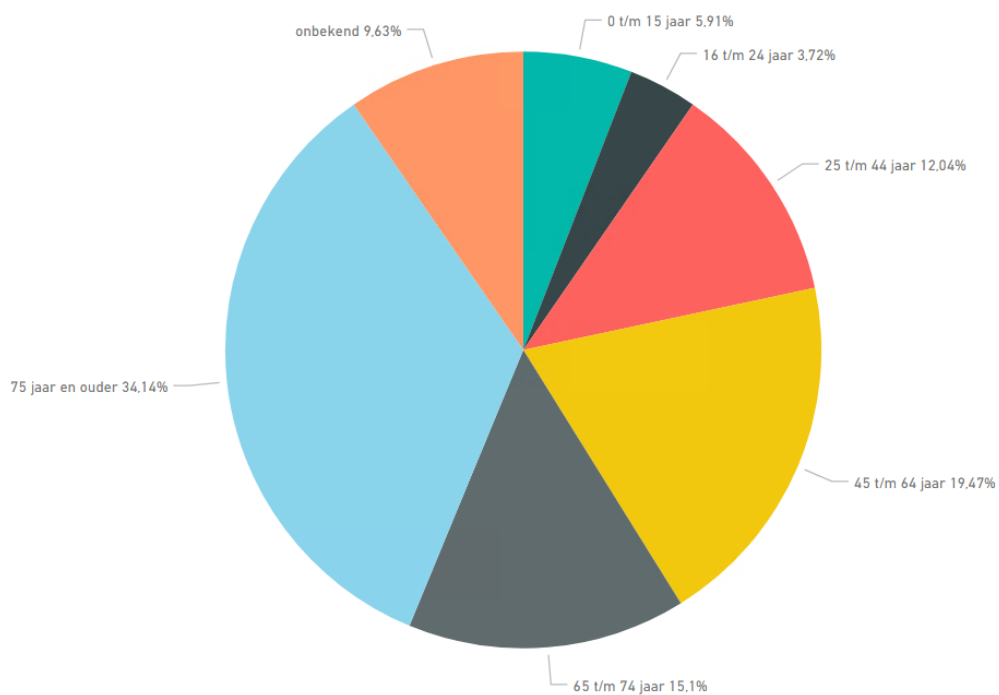
Kenmerken cliëntpopulatie

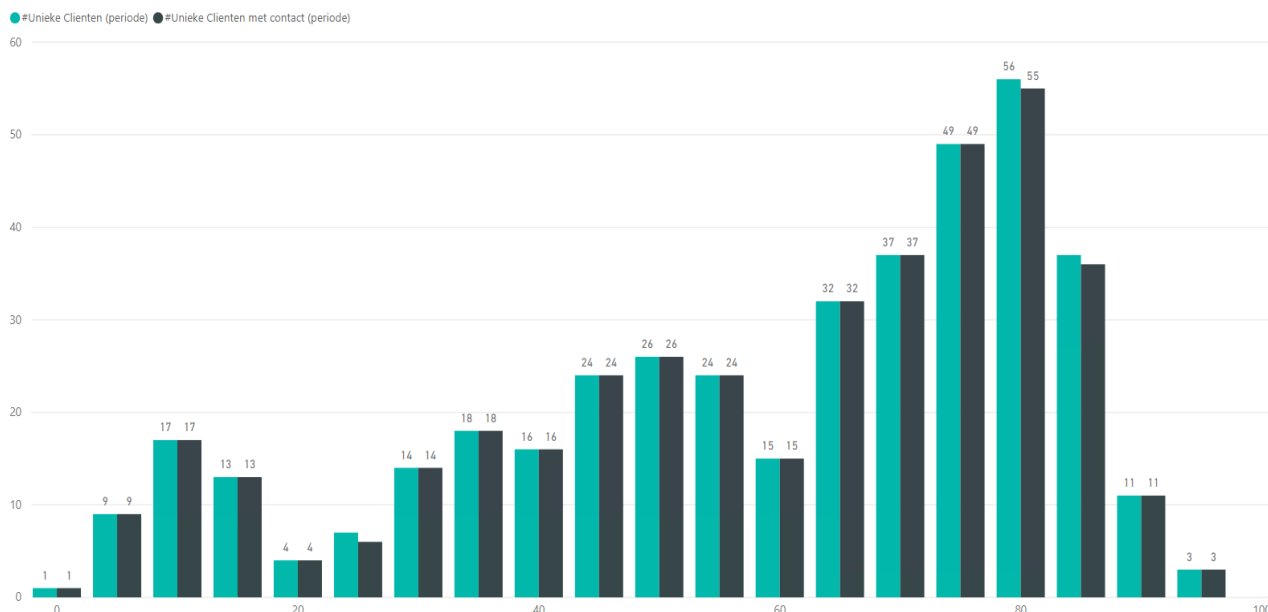
Geslacht



Leeftijd

Totaal:





De leeftijdsopbouw laat een verjonging zien ten opzichte van 2017.

Hulpvragen

Algemene informatie

In de periode van 1 januari 2018 t/m 31 december 2018 zijn er 1417 korte contacten (casussen) geweest. Voor deze korte contacten (casussen) hebben er 2264 contactmomenten plaatsgevonden. In totaal hebben er 460 cliënten gebruik gemaakt van het Welzijnspunt. Deze cliënten stelde in totaal 1804 hulpvragen. Aangezien er meerdere cliënten met dezelfde soort hulpvraag terugkwamen, ligt het aantal unieke hulpvragen (= soort hulpvraag per cliënt) lager op 944.

Voorbeeld mevrouw Jansen:

Mevrouw Jansen heeft over de periode januari 2018 t/m december 2018 schulden gehad bij 4 verschillende instanties. In januari kwam zij langs voor 1 instantie. In maart, mei en juni kwam mevrouw met dezelfde hulpvraag, maar dan voor een andere instantie. Iedere keer hebben wij naar een andere instantie gebeld om een betalingsregeling te treffen. Haar hulpvraag viel iedere keer onder de hulpvraag Financiën Schulden. Voor deze mevrouw hebben wij 4 keer een kort contact aangemaakt, alleen werd haar hulpvraag maar 1 keer geteld.

Aantal unieke hulpvragen:

Totaal zijn er 944 unieke hulpvragen gesteld.

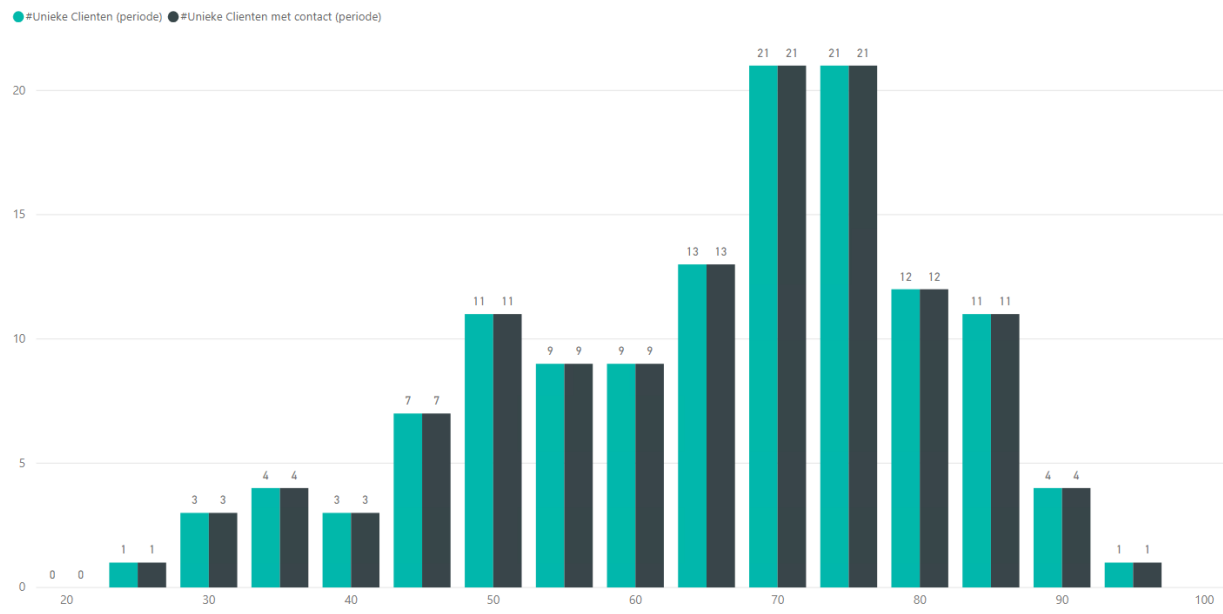
Vraagverheldering	#Unieke Clienten (periode)
Welbevinden	135
Financiën algemeen	91
Financiën Administratieve ondersteuning	80
Activiteiten dagelijks leven	71
Financiën Sociale zaken	56
Mobiliteit niet geïndiceerd	51
Financiën: belasting	46
Financiën Sport en cultuur	44
Begeleiding	40
Huishoudelijke Hulp	38
Huisvesting	26
Lichamelijke gezondheid	26
Mobiliteit geïndiceerd	23
Financiën: fin.adm. ondersteuning	22
Wonen: klussendienst	21
Financiën Inkomensondersteuning	17
Financiën Kindregelingen	16
Mobiliteit: geïndiceerd vervoer	16
Klussen	15
Maatschappelijke participatie	14
Wonen: huisvesting	13
Dagbesteding niet geïndiceerde dagopvang	12
Financiën Schulden	12
Werk & Inkomen	11
WMO-voorziening	11
[---]	10
Financiën Belastingaangifte IB	10
Geestelijke gezondheid	6
Jeugd	3
Huiselijke relaties	2
Sociaal netwerk	2
Wonen: WMO aanpassing	2
Dagbesteding geïndiceerde dagopvang	1
Financiën: budgetbeheer	1

Mantelzorg

Unieke hulpvragen

Vraagverheldering	#Unieke Clienten (periode)
Welbevinden	69
Activiteiten dagelijks leven	31
Financiën algemeen	28
Begeleiding	15
Financiën Administratieve ondersteuning	10
Dagbesteding niet geïndiceerde dagopvang	6
Financiën Sociale zaken	3
Mobiliteit niet geïndiceerd	3
Huishoudelijke Hulp	2
Huisvesting	2
Mobiliteit geïndiceerd	2
WMO-voorziening	2
Financiën: fin.adm. ondersteuning	1
Geestelijke gezondheid	1
Lichamelijke gezondheid	1
Maatschappelijke participatie	1
Mobiliteit: geïndiceerd vervoer	1
Sociaal netwerk	1
Wonen: huisvesting	1

Leeftijden mantelzorgers met hulpvragen Welzijnspunt



Demografische gegevens mantelzorgers met hulpvraag

Gemeente	Plaats	#Unieke Casussen (periode)	#Unieke Clienten (periode)	#Unieke Contacten (periode)
[---]	[---]	0	0	0
	Schoonhoven	5	4	11
	Totaal	5	4	11
Amsterdam	Amsterdam	1	1	1
	Totaal	1	1	1
Gouda	Gouda	2	2	5
	Totaal	2	2	5
IJsselstein	IJsselstein	1	1	2
	Totaal	1	1	2
Krimpenerwaard	Bergambacht	0	0	0
	Gouderak	1	1	1
	Schoonhoven	203	122	250
	Totaal	204	123	251
Lopik	Lopik	3	2	5
	Polsbroek	0	0	0
	Totaal	3	2	5
Meppel	Broekhuizen (DR)	1	1	1
	Totaal	1	1	1
Woerden	Woerden	0	0	0
	Totaal	0	0	0
Totaal		217	134	276

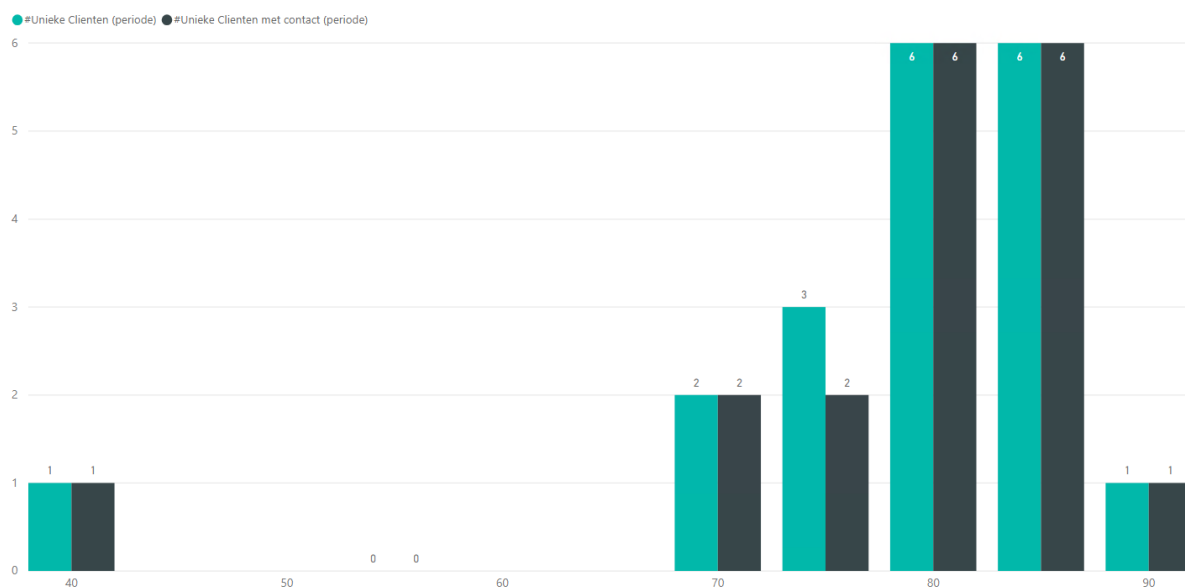
Respijtzorg

Unieke casussen	29
Unieke cliënten	20
Unieke contacten	28

Hulpvragen respijtzorg

Vraagverheldering	#Unieke Clienten (periode)
Activiteiten dagelijks leven	16
Begeleiding	8
Dagbesteding niet geïndiceerde dagopvang	4
Mobiliteit niet geïndiceerd	1
Sociaal netwerk	1

Leeftijden cliënten respijtzorg



Ontmoetingsochtend SWOS

Aantal deelnemers

Deelnemers	35
Groepen	3
Bezetting per groep	6 -9
Gebruik 1 dagdeel	7
Gebruik meerdere dagdelen	7
Deelnemers met indicatie	4
Combinatie met geïndiceerde dagopvang	4
Doorstroom naar geïndiceerde zorg	16

Vrijwilligers

In 2018 hebben er 190 vrijwilligers zich ingezet voor de SWOS. Deze vrijwilligers ondersteunen de volgende diensten die de SWOS aanbiedt:

Administratieve ondersteuning
Begeleiders Fausto koffiemiddag
Begeleiders ontmoetingsochtend
Belasting
Bezoekvrijwilliger
Biljart - bestuur
Boodschappenvrijwilliger
Computerondersteuning
Contactcirkel
Divers (zoals postbezorging, handmassage, hand en spandiensten)
Docenten
Fotoclub
Gastheer/gastvrouw
Huiswerkbegeleiding
Informatief huisbezoek
Klussendienst
Kookstaf
Levensboek
Mantelzorgondersteuning
Naai- en verstelwerk
Netwerkcoach
Repair Café
Scootmobielpool
Tafeltje Dekje
Vervoersvrijwilliger

Praktische Thuishulp

Tuinwerkzaamheden	128
Straatwerk	12
Bouwwerkzaamheden	3
Electra werkzaamheden	2
Sanitair werkzaamheden	3
Verfwerkzaamheden	5
Diverse werkzaamheden	41
Afvoer grof- en tuinafval	2
Naaiwerkzaamheden	18
Totaal klussen	214

Vervoer

Bestemming			aantal ritten
Groene Hart Ziekenhuis			121
Antonius Ziekenhuis N'gein			39
Antonius Ziekenhuis Woerden			3
Antonius Ziekenhuis Utrecht			45
UMC			1
LUMC			2
Erasmus Rotterdam			4
Erasmus Dordrecht			14
Dagopvang Haastrecht			566
Div. binnen Schoonhoven			39
Div. buiten Schoonhoven			98
		Totaal	932
Aantal cliënten			99

Tafeltje Dekje

Aantal cliënten			90
Aantal vrijwilligers			25

Activiteiten

Activiteiten in het Welzijnscentrum Oranjeplaats

Ontmoeting

Activiteit:	Frequentie:	Aantal deelnemers:
Sociaal restaurant	5 x per week	20 -40
Biljartclub	5x per week	40
Vrij Biljarten	5x per week	10
Hobby- en knutselclub	1x per week	12
Handwerkclub	1x per week	7
Schaakclub	1x per week	15
Bingo	1x per maand	18
Zondagmiddagopening	1x per week	3
Koersbal	1x per maand	3

Participatie

Activiteit:	Frequentie:	Aantal deelnemers:
Tekenen en schilderen	1x per week	28
Boek en schrijver	1x per maand	16
Studiekring	1x per 14 dgn.	16
Koor	1x per week	37
Fotoclub	2 x per maand	26

Beweging

Activiteit:	Frequentie:	Aantal deelnemers:
1. Meer bewegen voor ouderen-1	1x per week	13
2. Meer bewegen voor ouderen-2	1x per week	13
3. Volksdansen	1x per week	16
4. Zumba	4x per week	32
5. Yoga	6x per week	51
6. Wandelgroep	1 x per week	8
7. Fietstochten	2 maal	15 en 25
8. Fit mix	1 x per week	14
9. Aerobic Fitness	1 x per week t/m juni	9

Incidentele activiteiten

Activiteit:	Frequentie:	Aantal deelnemers:
Modeshow	2 maal	40 en 40
Stampotdag met Rode Kruis		57
Culturele Zondag	2 maal	29 en 40
Valentijnsdiner		39
Proef de Wereld (Syrische avond		67
Pannenkoekendag	2 maal	34 en 17
Paasontbijt		16
Workshop Marokkaans Koken	2 maal	10 en 10
Workshop zoeken op internet i.s.m. SWOB/SWON/bibliotheek		4
Aanschuifdiner		40
Veteranencafé		18

Workshop werken met foto's		8
Sinterklaasdag met Rode Kruis		40
Kerstdiner		40
Kerstoptreden Zilve'ren		50
Klanken		
Repaircafe	4 maal	
MuseumPlusbus		50
Zuiderzeemuseum Enkhuizen		

Externe verhuur

Huurder	Frequentie:	
Belbus	4 x per jaar	
Kapster	1 x per week	
Rode Kruis	5x per jaar	
Katholieke Vrouwen Vereniging	1 x per maand	
Rabobank Lopikerwaard	1 x per week	

Activiteiten in de Brug

Ontmoeting en participatie

Activiteit:	Frequentie:	Aantal deelnemers:
<i>Periodiek</i>		
Koffieochtend	2 x week	25
Inloopmiddag	1 x per week	15
Klaverjassen	1 x per week	27
Bingo	1 x per maand	30
Sjoelcompetitie	4 x voorjaar	20
Knutselclub	1 x per maand	12
Jokeren	elke 14 dagen	27
Creatieve ochtend	1 x per twee weken	8
Sjoelcompetitie	4x in het najaar	18
<i>Eenmalig</i>		
Stampotdag		21
Pannenkoeken eten		29
Paasontbijt		26
Pannenkoeken eten		25

Verhuur

Zonnebloem	2
Voorlichting verloskundepraktijk	12
QuaWonen	2
Huurdersvereniging	4
Buurtvereniging Nieuwe Veste	3
Buurtvereniging Oud-Noord	1
Buurtvereniging De Bol	1
Stormvrouwen koor	1



STICHTING SWOS
WELZIJN EN ONDERSTEUNING
ORANJEPLAATS 45B
2871 TL SCHOONHOVEN
