

Op eigen kracht verder

Jaarverslag 2015 SWO Spijkenisse

# Inhoud



Inhoud	1	3.6 Vrijwilligerswerk	13
Voorwoord	2	3.7 Herkomst klanten	13
H1 Organisatie	4	3.8 Klantreacties en tevredenheid	15
1.1 Profiel	4	H4 Personeel	16
1.2 Missie, visie, strategie	4	H5 Financien	18
1.3 Bedrijfsvoering	5	5.1 Financieel beleid	18
1.4 Cliëntenraad	7	5.2 Verbetering van de financiële positie	18
H2 Beleid & Programma	8	Balans 2015	19
2.1 Meten van outcome	7	Baten & Lasten 2015	20
2.2 Zelfsturende teams	9	Vooruitblik 2016	21
2.3 Samenwerking	10	SWO in cijfers	22
H3 Dienstverlening	11	Colofon	25
3.1 Senioren	11		
3.2 Welzijnsactiviteiten	11		
3.3 Diensten	12		
3.4 Advies, voorlichting en persoonlijke ondersteuning	12		
3.5 Mantelzorgondersteuning	13		



## Voorwoord



Het thema van dit jaarverslag is: “Op eigen kracht verder”. Met dit thema willen we niet alleen invulling geven aan de zelfredzaamheid van senioren. Dit thema is ook van toepassing op de SWO zelf. Het jaar 2015 is het eerste jaar waarin we de doelstellingen van ons nieuwe beleidsplan als uitgangspunt hebben genomen. Met dit verslag blikken we terug op de realisatie hiervan en kijken we lonkend naar 2016.

2015 is ook het jaar waarin we focus hebben gelegd op interne en externe innovaties. De introductie van Welzijn op Recept is hiervan een voorbeeld. Het meten van de gerealiseerde zelfredzaamheidsverbetering van onze cliënten is een voorbeeld van wat wij een interne innovatie noemen. We zullen in dit jaarverslag uitgebreid stilstaan bij deze ontwikkelingen.

Last but not least de transformatie in de zorg. Met de overheveling van zorgtaken naar de gemeente, de korting op het budget en de opdracht aan burgers om meer zelf op te lossen, verandert er veel voor welzijn. In plaats van zorgen ‘voor’ krijgen we de opdracht om te zorgen ‘dat’. Een opdracht die thuis hoort bij welzijn. Met andere woorden: welzijn wordt nog belangrijker. In dit jaarverslag zetten we uiteen hoe we hier invulling aan hebben gegeven. Veel leesplezier.

Marcel Dekker  
Voorzitter Stichting Welzijn Ouderen Spijkenisse.

# Leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag 2015 van Stichting Welzijn Ouderen Spijkenisse (SWO). Met dit jaarverslag willen we iedereen die betrokken is bij SWO informeren over de gang van zaken in 2015 en tevens bedanken voor hun inzet, toewijding en betrokkenheid.

Dit jaarverslag wordt zoveel als mogelijk in digitale vorm verzonden aan onze deelnemers, vrijwilligers, samenwerkingspartners en opdrachtgevers. Daarnaast stellen we dit jaarverslag beschikbaar op onze website zodat geïnteresseerden toegang hebben tot de informatie.

In dit jaarverslag 2015 besteden we extra aandacht aan een aantal thema's die onderdeel zijn van ons beleidsprogramma en waar we onze ervaringen graag met u delen. Vanzelfsprekend gaan we ook in op de rol van de SWO, het gevoerde beleid, het dienstenprogramma en de realisatie daarvan, zowel financieel als in kengetallen.

Heeft u na het lezen van dit jaarverslag behoefte om te reageren of nader kennis te maken dan nodigen wij u graag uit te reageren.



### 1.1 Profiel

SWO is een stichting met ruime ervaring in het welzijn van Senioren. Naast activiteiten, diensten, advies, mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk biedt de SWO inmiddels ook individuele begeleiding aan. De werkzaamheden zijn opgebouwd rondom de 5 levensdomeinen (Lichaam en geest, Sociaal netwerk, Arbeid en betekenis, Materiële zekerheid, Waarden en inspiratie) die zelf weer zijn afgestemd op het bevorderen van zelfredzaamheid en levensgeluk. Het werk wordt grotendeels uitgevoerd door inmiddels ruim 577 vrijwilligers.

In het verleden waren deze vrijwilligers vooral uitvoerend actief. Vandaag de dag zien we meer vrijwilligers op sturende, begeleidende en organiserende rollen. De introductie van zelfsturende (vrijwilligers-) teams binnen de organisatie is een feit. Net zoals de introductie van nieuwe vrijwillige specialisten op het vlak van bijvoorbeeld ICT, Internet, recht en financiën. Als lid van specifieke projectteams zetten zij hun expertise in om bijvoorbeeld innovaties

te helpen realiseren of bestaande processen te helpen verbeteren. De ontwikkelingen in het werkveld en de toegenomen dynamiek heeft de aanzet gegeven voor een interne discussie over de bestuurlijke vorm van de SWO. Na rijp beraad zijn we, bestuur en directie, er van overtuigd dat een transitie naar een Raad van Toezicht model het beste recht doet aan de eisen die aan onze organisatie nu en in de toekomst worden gesteld. Deze beweging is in 2015 ingezet en zal halverwege 2016 zijn beslag krijgen.

### 1.2 Missie, visie, strategie

De SWO Spijkenisse streeft ernaar om senioren zoveel als mogelijk de regie over hun eigen leven te laten behouden. Wij zien het als onze taak om een actieve bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid, gezondheid en het geluk van senioren inwoners in de gemeente Nissewaard. De SWO doet dit vanuit een welzijnsperspectief. Dus vooral door mensen te activeren en te laten participeren en niet door te medicaliseren of te hospitaliseren.

Steeds meer zetten we hierbij in op zelfregie. Het gaat er immers om dat mensen zelf de regie blijven voeren over hun leven en zoveel als mogelijk zelfredzaamheid realiseren door eigen kracht. Onze focus blijft natuurlijk liggen op die groep die, ondanks dat zij dit zelf graag willen, vermindert zelfredzaam zijn en/of minder in staat zijn regie te voeren over één of meerdere levensdomeinen.



Zeehonden spotten op de Noordzee



## Organisatiestructuur

SWO telde in december 2015 21 medewerkers waarvan 8 vrijwillige medewerkers. Het aantal betaalde krachten maakt gezamenlijk 9,1 fte uit. Dit is een uitbreiding ten opzichte van 2014 die volledig voor rekening komt van het project “Betere zorg met vrijwilligers”.

De organisatie is opgedeeld in 4 inhoudelijke afdelingen: Welzijn, Ouderenwerk, Ouderenadvies & mantelzorgondersteuning en Vrijwilligersbegeleiding. Verder wordt de organisatie ondersteund door een stafafdeling waarin algemene ondersteunende taken en financiën zijn ondergebracht.

De financiële afdeling staat onder leiding van een vrijwillige stafmedewerker en kent naast 1 betaalde beroepskracht ook een vrijwillige administrateur. Twee belangrijke aanpassingen in onze organisatiestructuur zijn belangrijk om te vermelden.

Eenzijds de introductie van projectmatig werken waarbij beroepskrachten en vrijwilligers over verschillende onderdelen heen samenwerken aan het realiseren van bepaalde projecten. Anderzijds de introductie van producteigenaren met een eigen opdracht richting het product of de dienst waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Deze wijzigingen hebben er toe geleid dat we bijvoorbeeld zeer succesvol zelfsturende (vrijwilligers-)teams hebben kunnen introduceren. Ook hebben we hierdoor verbeteringen op sommige productgroepen versneld kunnen doorvoeren. Zo is het vervoer van de SWO van een verliesgevende tak uitgegroeid tot een dienst waar een bescheiden meerwaarde wordt gerealiseerd.

### 1.3 Bedrijfsvoering

2015 is een jaar geweest van nieuwe initiatieven en voorzichtig herstel. De maatregelen die we in 2014 hebben genomen om structu-

reel kosten te besparen hebben zijn vruchten afgeworpen. Tegelijkertijd zien we dat de introductie van de SWO-servicepas een groot succes is. We hebben daarnaast onze communicatie enorm opgevoerd. Hierdoor hebben we een groter publiek weten te bereiken en meer nieuwe senioren op onze activiteiten ontvangen. Als gevolg hiervan hebben we meer klanten op zowel activiteiten als dienstverlening ontvangen. Op het vlak van vervoer zijn er nieuwe diensten ontwikkeld. Zo bieden we op een aantal activiteiten de mogelijkheid om mensen op te halen en weg te brengen. Daarnaast zijn we gestart met een tweetal boodschappenbussen die senioren naar het winkelcentrum brengen. Mede doordat deze bussen gesponsord worden door het winkelcentrum kunnen we spreken van een groot succes.

Door zowel besparingen als uitbreiding van klanten hebben we een structureel verlies weten om te buigen naar een positief resultaat. Hierdoor kunnen we onze gedaalde reserves aanvullen. Door de introductie van producteigenaarschap zien we focus en ontwikkeling op specifieke productgroepen die sterk



bijdragen aan het succes van de organisatie. Het investeren in mensen, zowel op het vlak van welzijn als op het vlak van de bedrijfsvoering, gaat ons helpen om verdere stappen te zetten naar de gewenste effectiviteit en efficiency in ons

werk. De grote uitdaging blijft om met dalende middelen en menskracht meer mensen uit de doelgroep te bereiken. Innovaties in interventies zoals Like My Day en nieuwe manieren van werken moeten ons hierbij gaan helpen.

Het bestuur van de SWO bestaat uit van rechts naar links: Marcel Dekker, voorzitter; Ellie Cafferata, penningmeester; Ada van Mil, secretaris; Ger Groenenboom, vice voorzitter. Marcella Braamskamp (inzet pasfoto), bestuurslid.





## 1.4. Cliëntenraad

Een belangrijke adviserende en controlerende rol vervult de Cliëntenraad. Zij zijn onze ogen en oren richting cliënten. Halverwege 2015 heeft de Cliëntenraad een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze cliënten. Daarmee hebben zij de SWO inzicht verschaft in de wijze waarop onze klanten ons beoordelen. Niet alleen als het gaat om de activiteiten of diensten die we uitvoeren maar ook als het gaat om de service, de communicatie en de dienstverleningskaders van onze activiteiten.

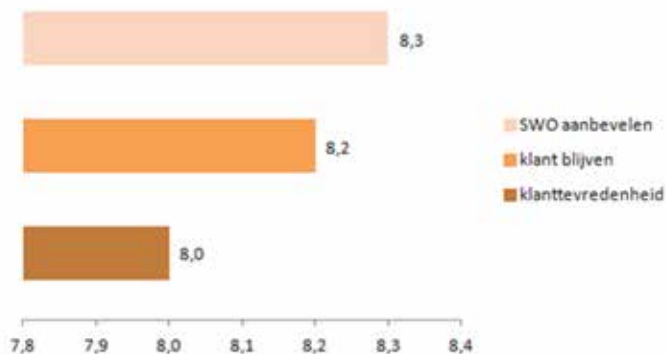


De cliëntenraad bestaat uit van rechts naar links: Mevr. A. Uijtendaal, lid, de heer de Kraa, lid, De heer H. Oosterhuis, voorzitter, Mevr G. Groenenboom, lid en tevens afgevaardigde in het bestuur van de SWO, De heer K. Wiechmann, secretaris.

De algehele klanttevredenheid soort een 8. De maaltijdservice scoort als enige een lage 7,4.

Alhoewel het aantal waarnemingen beperkt was voor deze productgroep gaan we hier nog eens nader naar kijken.

De leden van de Cliëntenraad zijn ook altijd in voor het proberen van nieuwe activiteiten of middelen. Zo hebben we in november 2015 een nieuwe lijn maaltijden getest door onze cliëntenraadsleden letterlijk als voorproevers in te zetten. Gelukkig vond iedereen de nieuwe maaltijden erg lekker waardoor we besloten hebben deze op te nemen in ons assortiment.





# Hoofdstuk 2

## Beleid & programma

Het jaar 2015 is het jaar waarop we gestart zijn met het nieuwe beleidsplan. Wat daarin opvalt is niet zozeer de wijziging in beleid als wel de formulering van een aantal speerpunten waarin we de komende jaren willen investeren. De SWO blijft focus houden op de meest kwetsbaren. Daaraan is niets veranderd. De komende jaren zoeken we als organisatie vooral naar manieren om in ons werk en in onze doelstellingen effectiever en efficiënter te opereren. Dit doen we door in te zetten op de volgende thema's:

- Meetbaar maken van ons werk en sturen op outcome;
- Eigenaarschap van programma's, projecten en diensten in de organisatie beleggen;
- Uitbreiding van zelfsturende teams van vrijwilligers binnen de organisatie;
- Uitbreiding van maatjes, respijt-zorgers en vrijwillige coördinatoren in de organisatie;
- De transformatie helpen vormgeven;
- Introduceren van nieuwe resul-

taatgerichte interventies zoals Welzijn op Recept en Like My Day;

- Expertise op het vlak van vrijwilligersbesturing en activiteitenopzet beschikbaar stellen aan derden;
- Diensten zoals maaltijdservice, uitstapjes en klussenservice verbeteren en aantrekkelijker maken voor de doelgroep;
- Optimaliseren financiële huishouding en met name het dagelijkse inzicht in realisatie van inkomsten en uitgaven ten behoeve van de besturing van de organisatie;
- Nieuwe samenwerkingsverbanden opzetten met de cliëntbehoefte als uitgangspunt.

### 2.1 Meten van Outcome

In dit hoofdstuk lichten we een aantal thema's wat explicieter toe. Allereerst het meten van Outcome. SWO is er van overtuigd dat het sturen op en monitoren van effecten steeds belangrijker wordt. Vandaar dat de SWO inzet op het meten van de ontwikkeling aan zelfredzaamheid van cliënten en in de toekomst ook het welzijn van cliënten meetbaar wil

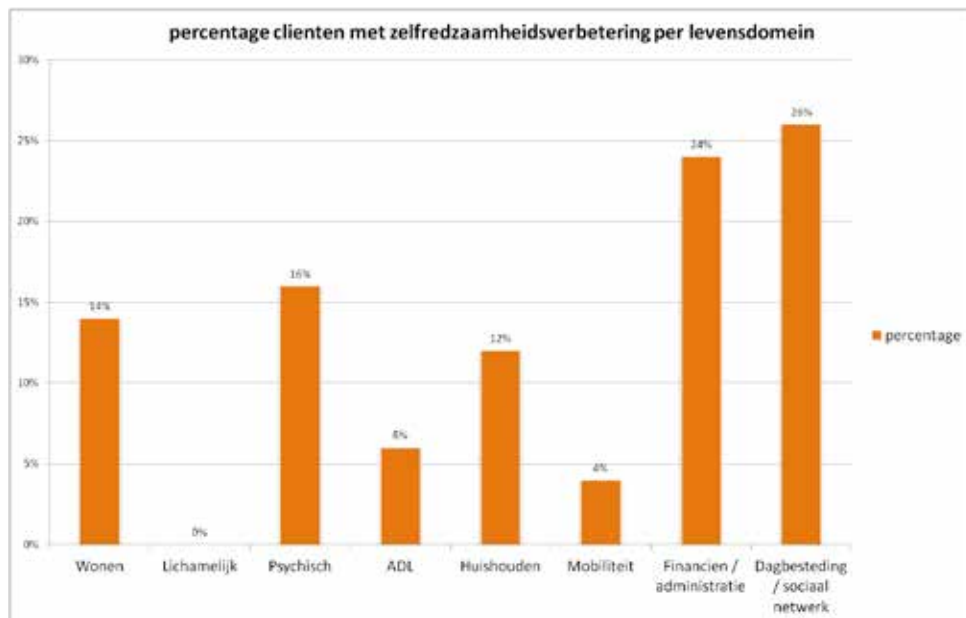
maken. Als het gaat om zelfredzaamheid werkt de SWO sinds september 2015 met een zogenaamde "intake, plan van aanpak en outtake" structuur. Dit betekent dat cliënten en ouderenadviseurs een intake hebben waaruit de vraag helder wordt en de huidige zelfredzaamheid, als nulpunt, wordt gemeten. Op basis van deze intake volgt een plan van aanpak met doelen, acties en resultaten, die cliënt en ouderenadviseur samen wensen te behalen binnen een samen afgesproken periode. Na afloop van deze periode volgt een outtake waarin geëvalueerd wordt of de te behalen doelen zijn gerealiseerd, de cliënt tevreden is en wat op dat moment de zelfredzaamheidsscore is van de cliënt. Naar aanleiding hiervan kan de cliënt er voor kiezen om een volgende stap te maken of zelfstandig het een en ander op te pakken. De eerste ervaringen hebben we kunnen verwerken doordat inmiddels een beperkt aantal cliënten vanaf de start in september 2015 ook een outtake hebben ontvangen. Uit onderstaande tabel blijkt dat de





zelfredzaamheidsscores op verschillende domeinen in de outtake hoger ligt dan bij de intake.

hoefte om de zelfredzaamheid van mensen te bevorderen en hen eigen regie te laten voeren over hun



We zullen in 2016 en 2017 focus geven op het doorontwikkelen van deze methodiek en het betrouwbaar meten van de bijdrage van het werk van de ouderenadviseurs op het vlak van zelfredzaamheid. Hiervoor zijn we van plan een eigen cliënt volprogramma te bouwen.

## 2.2 Zelfsturende teams

Voor zover de transformatie gedreven wordt vanuit de intrinsieke be-

leven, is SWO een groot voorstander van deze ontwikkeling. In feite is dat de primaire drijfveer van ons werk en de reden dat onze werkzaamheden rondom de 5 levensdomeinen zijn ingericht.

De opdracht van de gemeente vertaalt zich inmiddels ook door naar onze cliënten. Langer zelfstandig thuis wonen en minder snel een indicatie voor hulp krijgen vooral als het “nieuwe” aanvragen betreft.

In 2015 is SWO gestart met het project “Betere Zorg met Vrijwilligers” waarin we beogen om beroepskrachten meer regisserend in te zetten, de uitvoering van activiteiten, diensten en hulp meer aan (gespecialiseerde) vrijwilligers over te laten en daar waar mogelijk zelfsturende vrijwilligersteams in te richten. Deze teams hebben het organiserend vermogen om zelfstandig activiteiten en diensten uit te voeren conform doelen en budget. Hierin is de SWO succesvol geweest. We kunnen relatief makkelijk nieuwe activiteiten opzetten en uitvoeren door het zelfstandiger opereren van vrijwilligers. Een belangrijk onderdeel van dit project is het werven van vrijwilligers die het leuk vinden en het talent hebben om als coördinator, leidinggevende, maatje, respijtzorgvrijwilliger of coach op te treden. Inmiddels heeft de SWO zo’n 50 tot 60 vrijwilligers in een dergelijke coördinerende of specialistische rol. Zo zijn er inmiddels zo’n 35 maatjes en respijtzorgvrijwilligers actief die senioren en mantelzorgers op wekelijkse basis ondersteunen. De volgende stap is het werven en opleiden van vrijwillige netwerkcoaches die werken aan het verster-





ken van het netwerk van senioren. Hiermee willen we niet alleen eenzaamheid bestrijden maar ook ondersteunende netwerken van senioren versterken. Een belangrijk onderdeel van dit programma is het toeleiden van mensen naar de verschillende activiteiten van SWO. Want binnen die activiteiten staan ontmoeten, samen zijn en delen met elkaar centraal. Zo slaan we meerdere vliegen in één klap. Ultimo stimuleren we de koppeling van meerdere eenzame senioren aan elkaar, faciliteren het ontmoeten en het contact en maken ondersteuning minder nodig. Op dat vlak zijn we bijvoorbeeld ook bezig met innovaties als Like My Day. Binnen dit project ontvangen eenzame senioren iedere dag een puzzel of afbeelding waarop we een reactie vragen. Het eigen of door de SWO aangevulde netwerk volgt en helpt senioren hierbij en komt periodiek in het wijkcentrum bij elkaar om over afbeeldingen en puzzels te praten onder genot van een bakje koffie of thee. We willen deze innovatie in 2016 lanceren. Daarnaast ziet de SWO kansen om werkzaamheden die nu nog volledig of grotendeels door professionals worden uitgevoerd aan te vullen

met gespecialiseerde vrijwilligers. Zowel op het vlak van de dagbesteding als individuele begeleiding zien wij hier kansen. Nu al maakt SWO gebruik van deze mogelijkheid door bij een aantal cliënten van ouderen adviseurs en individuele begeleiders een maatje of vrijwilliger thuisadministratie in te zetten. Hierdoor kan de professional zich nog meer focussen op de ontwikkel-taken wat uiteindelijk leidt tot een betere dienstverlening.

### 2.3 Samenwerking

Het derde punt betreft nieuwe samenwerkingsverbanden. Het is ons idee dat als we de klant centraal willen stellen, we ook oplossingen moeten bedenken die niet uitgaan van onze dienstverlening maar juist, met anderen, integraal tot oplossingen moeten komen.

Een mooi voorbeeld hiervan is welzijn op recept waarbij artsen, wijkverpleging en praktijkondersteuners samenwerken met welzijn. De terugkoppeling van de Welzijnscoach naar de huisarts draagt bij aan het werkproces van de arts en de cliënt wordt beter geholpen, krijgt het “juiste medicijn”, een welzijnsarrangement. Het uiteindelijke doel is het bevorderen van welzijn en een lagere zorgvraag. Met deze gedachte in het achterhoofd werkt de SWO samen met diverse organisaties in de gemeente.



# Hoofdstuk 3

## Dienstverlening

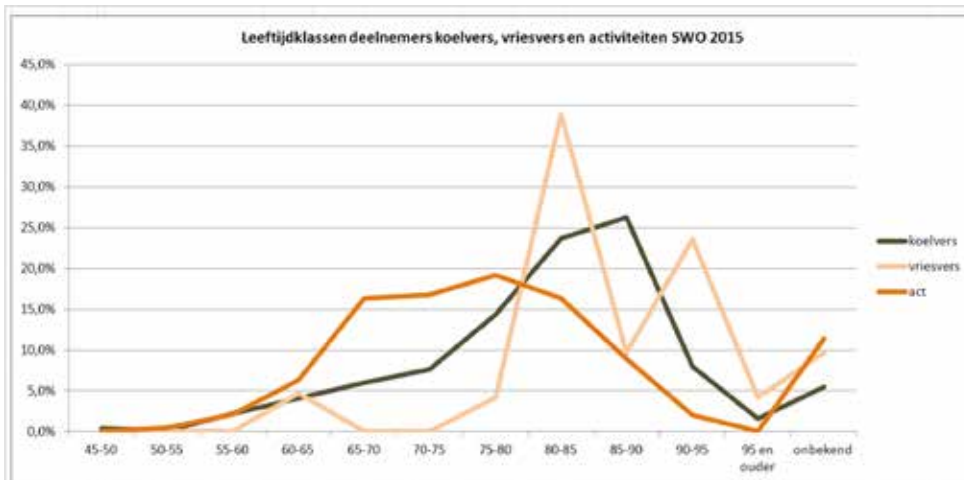
### 3.1 Senioren

Onze focus ligt op kwetsbare senioren waarbij zelfredzaamheid en welzijn belangrijke vraagstukken zijn. Dat betekent niet dat wij niet actief zijn met senioren die voldoende zelfredzaam zijn. Juist niet, want naast het feit dat deze doelgroep een belangrijke bron van het grote vrijwilligersbestand is, zien wij als SWO een belangrijke rol in het stimuleren van bewegen, ontmoeten, meedoen en ontwikkelen om toekomstige zelfredzaamheidsvraagstukken zoveel mogelijk te beperken. Juist in preventie en activatie zien wij kansen om de transformatie echt vorm te geven. Senioren bijvoorbeeld die na hun pensionering een minder actief leven leiden krijgen na enkele jaren al conditieproblemen. Het is dus zaak deze groep daarover te informeren en waar mogelijk te stimuleren, te “nudgen” om te blijven bewegen.

In de leeftijdsopbouw van de verschillende klantgroepen blijkt uit

onderstaande tabel dat een ruime meerderheid van de deelnemers van de SWO valt in de leeftijdscategorie 75 jaar of ouder.

van reminiscentie, omgaan met problemen en stress, etc. Anderzijds hebben we geprobeerd met gerichte investeringen in communicatie onze



Er is een duidelijk verband tussen leeftijd en afnemende zelfredzaamheid. Waarmee niet gezegd is dat iedereen ouder dan 75 of 80 jaar minder zelfredzaam is.

### 3.2 Welzijnsactiviteiten

De SWO zet van oudsher in op een breed welzijnsprogramma dat is opgebouwd rond de levensloopbenadering. In 2015 hebben we daarbij focus gegeven op enerzijds “verdiepende” activiteiten. Denk daarbij aan activiteiten op het vlak

reikwijdte verder uit te breiden. Dit heeft er in geresulteerd dat er steeds meer deelnemers op onze activiteiten afkomen. De zomermaanden bijvoorbeeld, waar het door vakanties meestal wat rustiger is, was een drukke periode met de uitgave van onze eerste huis aan huis folder. De uitstapjes daarin vermeld waren snel volgeboekt maar ook de probeerlessen voor bewegingsactiviteiten of culturele activiteiten zijn goed bezocht en hebben in het vervolg van het jaar tot meer deelnemers geleid.



Tabel aantallen deelnemers en bezoekers diverse activiteiten	2014	2015	%
Bezoekers ontmoetingscentrum MEI	14.958	14.128	-5,55%
Bezoekers open eettafels	1.141	1.580	38,48%
Bezoekers activiteiten educatie en recreatie	13.753	17.156	24,74%
Bezoekers uitstapjes en vakantie week	531	1.261	137,48%
Bezoekers / deelnemers bewegingsactiviteiten	10.663	13.963	30,95%
Bezoekers / deelnemers pc cursussen en internetcafé	935	796	-14,87%
Bezoekers / deelnemers zingeving- en ontplooiingsactiviteiten	600	956	59,33%
Bezoekers / deelnemers eenmalige activiteiten	532	1.340	151,88%

### 3.3 Diensten

Voor de doelgroep die met enige hulp thuis kan blijven wonen verzorgt de SWO een keur aan diensten. Denk hierbij aan de maaltijdservice, de hulp bij de thuisadministratie, de boodschappenservice, de klussendienst, rolatorservice en het vervoer van en naar de dagbesteding. Met name op het vlak van de maaltijdservice en uitstapjes (vervoer) ziet de SWO een toenemende vraag. Enerzijds omdat steeds meer senioren langer thuis blijven wonen. Anderzijds omdat we door het beter benutten van de buscapaciteit meer uitstapjes voor senioren kunnen aanbieden. Daarbij wordt met name het thuis ophalen en wegbrengen door deelnemers gewaardeerd. Vaak zien we dat binnen enkele dagen na publicatie de uitstapjes al vol zitten. Er is dus duidelijk behoefte

aan een betaalbare en spannende vorm van vrije tijdsbesteding zoals onder andere de uitstapjes.

### 3.4 Advies, voorlichting en persoonlijke ondersteuning

De ouderenadviseurs ondersteunen zelfstandig wonende senioren die, ten gevolge van toenemende problemen of afnemend probleemoplossend vermogen (eigen regie), geen vat meer hebben op de inrichting van hun leven. Deze doelgroep heeft problemen op het vlak van zorg, welzijn, financiën en/of wonen, veelal gecombineerd met somatische, psychosociale en of psychogeriatrische problemen. Het doel is met behulp van advies, voorlichting en gerichte hulp de senior zoveel als mogelijk de eigen regie over zijn of haar leven te laten terugvinden en te behouden. Op deze wijze vult SWO prestatieveld

3 van de WMO in voor Spijkenisse: het zorgdragen voor ondersteuning, informatie en advies aan cliënten. In ons werk zien we een flinke groei van complexe meervoudige hulpvragen. Dit zorgt voor een toenemende vraag bij de ouderenadviseurs. Doordat de capaciteit hier beperkt is vertaalt zich dit in langere wachttijden. Vanaf 2015 hebben we hier ingezet op een aantal zaken. Enerzijds zijn we gestart met het meten van outcome op ouderenadvies. Dat moet ons niet alleen helpen bij het zichtbaar maken van de concrete resultaten die we realiseren maar ons ook een beeld geven van de instrumenten of interventies die het beste bijdragen aan het bevorderen of behouden van zelfredzaamheid. Tegelijkertijd zien we ook dat er een grens is aan de groeiende vraag die we aankunnen. Vandaar dat we meer en meer inzetten op het inzetten van gespecialiseerde en getrainde vrijwilligers op het vlak van de thuisadministratie, maatjes, respijtzorg en vrijwillige netwerkcoaches. Dit laatste is voor SWO nieuw en belangrijk omdat we zien dat daar waar de inzet van een maatje een tijdelijk karakter moet hebben (er zijn immers veel meer eenzame senioren dan maatjes) we in de





praktijk zien dat de relatie een meer permanente wordt. Door maatjes te trainen tot netwerkcoach en nieuwe netwerkcoaches te werven beogen we het netwerk van de cliënt zodanig te versterken dat het maatje binnen een bepaald tijdsbestek een andere eenzame senior kan ondersteunen. Zoals gezegd zal toeleiding naar onze eigen activiteiten een steeds belangrijkere rol spelen.

### 3.5 Mantelzorgondersteuning

Naast advies aan senioren biedt SWO ook ondersteuning aan Mantelzorgers. Het steunpunt mantelzorg valt onder prestatieveld 4 van de WMO. Naast advies en begeleiding biedt SWO praktische hulp, emotionele steun en waar mogelijk ook hulp in de vorm van een financiële tegemoetkoming en respijtzorg. De mantelzorgsalon is inmiddels uitgegroeid tot een trefpunt voor mantelzorgers elke tweede maandagmiddag van de maand in ontmoetingscentrum MEI. Hier kunnen mantelzorgers terecht voor voorlichting, informatie, lotgenotencontact en ontspanningsactiviteiten.

In het Alzheimer Café treffen we mensen met dementie, hun part-

ners, familieleden en vrienden. In de werkgroep zijn vertegenwoordigd Humanitas, MEE, Argos en SWO. Het Alzheimer Café vindt plaats elke derde dinsdagavond van de maand in ontmoetingscentrum MEI.

### 3.6 Vrijwilligerswerk

Zonder vrijwilligers zou SWO geen bestaansrecht hebben. Het merendeel van de activiteiten wordt uitgevoerd met of volledig onder begeleiding van vrijwilligers. Vrijwilligers zijn de kurk waar SWO op draait. Maar vrijwilligerswerk is ook een instrument van het welzijnswerk. Als we kijken naar zingeving, er toe doen en het verschil maken dan is vrijwilligerswerk zeker voor mensen die met pensioen zijn een belangrijke manier om zinvol vrije tijd te besteden.

Het project Betere Zorg met Vrijwilligers heeft er voor gezorgd dat er binnen de SWO meer zelfsturende teams actief zijn. Vrijwilligers nemen niet alleen de verantwoordelijkheid voor het begeleiden van de activiteiten maar ook de randzaken hieromheen. Een tweede ontwikkeling binnen deze context is het feit dat SWO steeds meer werkt met vrijwilligers die een specifieke expertise met zich meebrengen zoals op

het vlak van financiën, ict of rechten. Zo kunnen we innovaties beter begeleiden doordat we gebruik kunnen maken van hele specifieke expertise op ICT vlak. We kunnen onze leveranciers beter briefen en begeleiden. Daarnaast besparen we aanzienlijke kosten op het schrijven van een functioneel ontwerp. Een nieuwe vrijwilliger met ervaring in reizen en vakanties helpt ons bijvoorbeeld om uitstapjes beter af te stemmen op de behoeften van onze klanten.

Op 31 december 2015 waren er 577 vrijwilligers actief bij de SWO.

### 3.7 Herkomst klanten

Alhoewel de SWO opereert vanuit 2 eigen locaties voeren we activiteiten uit over heel Spijkenisse en ook steeds vaker in de voormalige gemeente Bernisse. Om te kijken waar onze geregistreerde klanten vandaan komen hebben we een aselechte steekproef van 250 adressen in een webapplicatie geplot. Hiermee krijgen we een indruk van waar onze klanten vandaan komen.





3.8 Klantreacties en tevre-





## denheid

Hielden we in 2014 nog een werknemerstevredenheidsonderzoek. In 2015 hebben we van augustus t/m oktober onderzoek gedaan naar de tevredenheid van klanten. Dit onderzoek is uitgevoerd door de cliëntenraad die persoonlijk alle uitgevoerde enquêtes heeft afgenomen. Daarnaast zijn er een aantal klanten die de enquêtes online hebben ingevuld. Op algemene tevredenheid scoort de SWO een 8,0.

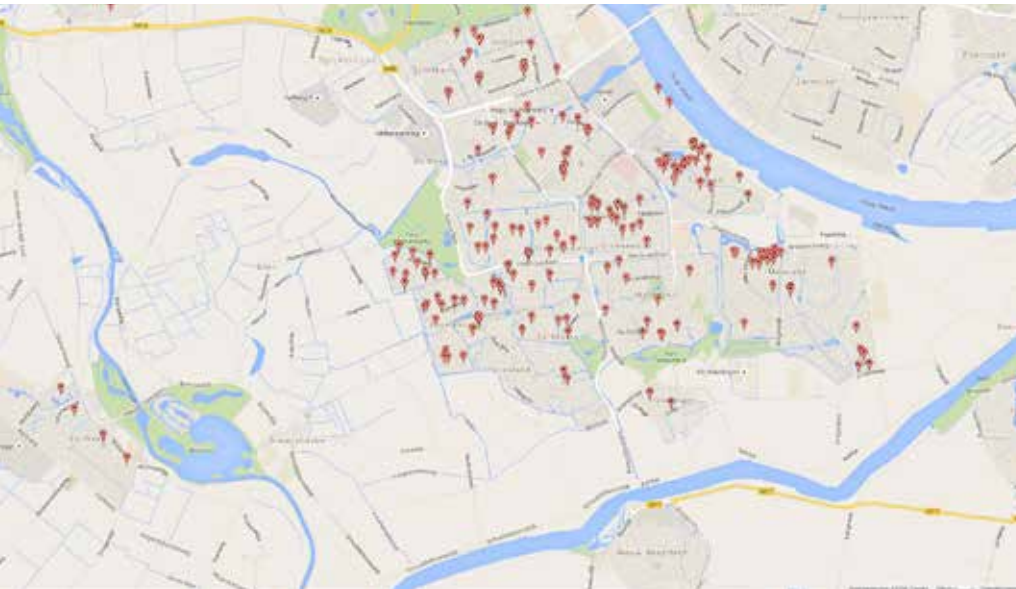
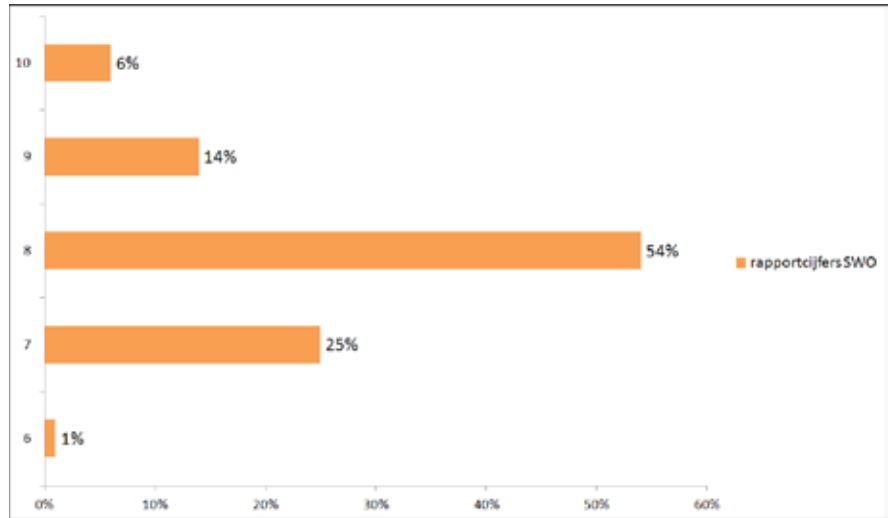
Op de vraag of klanten ook in de toekomst klant blijven of ons zou-

den aanbevelen bij anderen scoren we gemiddeld een 8,2. Begin 2015 is de SWO gestart met het werven van vrijwillige coordinatoren op kantoor. Dat heeft er in gere-

sulteerd dat het merendeel van de mensen die klanten telefonisch, persoonlijk of via brieven te woord staan uit vrijwilligers bestaan. Het is goed te constateren dat dit team, dat ook nog de tijd nodig heeft gehad zich in te werken, een enorme voldoende scoort.

Eigenlijk zijn mensen als het er echt om gaat nog het meest tevreden over het persoonlijke contact met onze vrijwilligers en medewerkers. En misschien is dat in een tijd van verdergaande digitalisering ook steeds meer nodig: persoonlijke aandacht.

We zijn tevreden over de resultaten maar zien nog zeker punten om te verbeteren.





# Hoofdstuk 4

## Personeel



In 2015 hebben we geïnvesteerd in het ontwikkelen van een nieuwe werkwijze binnen de SWO met behulp van het project Betere Zorg met Vrijwilligers en persoonlijke opleidingen. De kern is dat medewerkers minder uitvoerende werkzaamheden verrichten en meer sturend,

motiverend en coachend opereren naar cliënten en vrijwilligers. Hierin zijn we goed geslaagd maar het werk is nog verre van af.

Binnen de organisatie zijn 3 medewerkers opgeleid die als trainer van

professionals optreden en een rol spelen bij het verder intern opleiden van de eigen beroepskrachten en coördinerend vrijwilligers. In de aansturing van mensen zorgt het beleggen van meer eigen verantwoordelijkheid en mandaat op de





afdelingen voor focus op meer strategische en tactische werkzaamheden. Tegelijkertijd zien we dat beroepskrachten in de uitvoering actief blijven als lid van een projectteam en dus ook heel goed in die rol aangestuurd kunnen worden door een coördinerend vrijwilliger.

Een fantastische ontwikkeling vinden wij. Dit project kunnen we gelukkig in 2016 vervolgen. Daarin zullen we meer aandacht besteden aan de persoonlijke ontwikkeling van professionals en vrijwilligers. De wijze waarop een zelfsturend team wordt opgezet zullen we in een handboek verwerken.

Dit handboek stellen we beschikbaar aan andere organisaties in Nissewaard.

Komend jaar zal er een individueel opleidingsplan worden ontwikkeld waarbij we de ontwikkeling van medewerkers verder centraal zullen stellen.



### 5.1 Financiële beleid

De financiële resultaten van de afgelopen jaren in combinatie met de speerpunten uit het beleidsplan zijn leidend geweest bij het opstellen van de begroting 2015.

Halverwege 2014 zijn een aantal kosten besparende maatregelen doorgevoerd die vooral in 2015 zouden zorgen voor structurele besparingen. Tegelijkertijd hebben we door middel van meer promotie en de introductie van de SWO Servicepas ingezet op een betere bezetting van activiteitenprogramma's en de daarbij behorende groei in omzet uit activiteiten.

Aangezien de reserves de afgelopen jaren flink zijn uitgehold hebben we in de begroting gestuurd op een bescheiden positief resultaat. Om beter inzicht te krijgen in de realisatie ten opzichte van begroting is een maandrapportage gecreëerd die een gedetailleerd overzicht biedt van de financiële ontwikkelingen binnen de organisatie. Op deze wijze hebben we goed kunnen sturen op basis van verschillen tussen verwachting en realisatie.

### 5.2 Verbetering van de financiële positie

In het algemeen kan gesteld worden dat de besparingsmaatregelen goed zijn geslaagd en dat we met name op de post vervoer een sterke reductie van structurele kosten zien zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening. In 2015 is er zelfs een extra bus aangeschaft mede vanwege de groeiende vraag naar vervoerscapaciteit.

Ook het initiatief om een eigen koelcel in onze garage te bouwen heeft bijgedragen aan een aanzienlijke kostenbesparing.

Tegelijkertijd zijn de opbrengsten uit activiteiten met bijna 11% ten opzichte van 2014 gegroeid. De verwachte groei op de maaltijdvoorziening heeft zich sterker doorgezet dan verwacht. Daarnaast zijn de opbrengsten uit welzijnsactiviteiten bijna verdubbeld als gevolg van een groeiend aanbod en promotie van activiteiten. Het aantal bezoekers op onze losse activiteiten is over de hele linie met zo'n 50% gegroeid.

De introductie van de SWO Service-

pas is een groot succes gebleken. Met de Servicepas kunnen klanten deelnemen aan activiteiten en diensten tegen een gereduceerd tarief. Op deze wijze hebben we een tariefsverhoging voor veel klanten weten te voorkomen. Met name klanten die vaker deelnemen aan de activiteiten en programma's van de SWO profiteren hier meer dan gemiddeld van de blijvend lage tarieven van onze activiteiten.

Het resultaat over het jaar 2015 bedraagt € 24.921,- positief. Dit is iets hoger dan begroot. Dit bedrag is toegevoegd aan de bestemmingsreserve "Risico reserve".



# Jaarcijfers 2015 Balans

## Balans per 31 december 2015

### Activa

	31/12/15	31/12/14
	€	€

### Vaste activa

Materiële vaste activa	24.359	25.023
------------------------	--------	--------

### Vlottende activa

Voorraad	2.653	2.322
Debiteuren	24.382	29.071
Vorderingen en overlopende activa	36.635	23.883
Liquide middelen	113.626	121.956

Totaal vlottende activa	177.296	177.232
-------------------------	---------	---------

<b>Totaal Activa</b>	<b>201.655</b>	<b>202.255</b>
----------------------	----------------	----------------

### Passiva

	31/12/15	31/12/14
	€	€

### Eigen vermogen

Bestemmingsreserves	43.111	18.190
---------------------	--------	--------

### Schulden op korte termijn

Crediteuren	56.272	43.714
Belastingen en sociale premies	25.189	25.530
Diverse te betalen en vooruit ontvangen posten	77.082	114.821

Totaal schulden korte termijn	158.544	184.065
-------------------------------	---------	---------

<b>Totaal Passiva</b>	<b>201.655</b>	<b>202.255</b>
-----------------------	----------------	----------------





# Jaarcijfers 2015 Staat van baten en lasten

	2015 begroot €	2015 werkelijk €	2014 werkelijk €
<b>Baten</b>			
product subsidie gemeente Spijkenisse regulier	600.309	600.309	540.309
overige subsidies gemeente Spijkenisse	4.045	4.050	3.730
subsidie gemeente Bernisse	35.590	35.590	35.590
overige subsidie gemeente Bernisse			
opbrengst activiteiten	398.284	416.807	376.035
huisvesting baten	6.900	5.356	5.522
organisatie baten	29.836	33.206	29.159
<b>Totaal</b>	<b>1.074.964</b>	<b>1.095.318</b>	<b>990.344</b>
<b>Lasten</b>			
personeelskosten	518.923	539.189	475.988
secundaire personeelskosten	20.234	10.343	15.095
huisvestingskosten	101.769	108.235	98.812
organisatie kosten	73.559	88.624	93.037
afschrijvingen	9.013	10.953	8.625
kosten activiteiten	343.019	327.955	332.211
<b>Totaal</b>	<b>1.066.517</b>	<b>1.085.299</b>	<b>1.023.769</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>8.447</b>	<b>10.019</b>	<b>33.424-</b>
overige baten	13.250	14.902	13.292
<b>Resultaat boekjaar</b>	<b>21.697</b>	<b>24.921</b>	<b>20.133-</b>
<b>Resultaatbestemming boekjaar:</b>			
ontrokken aan fondsen t.b.v. invest. & projecten	-	-	3.883-
overig resultaat dotatie aan / ontr. Risico reserve	21.697	24.921	16.250-
	<b>21.697</b>	<b>24.921</b>	<b>20.133-</b>



# Vooruitblik 2016

In het verslagjaar 2015 is SWO gestart met de uitvoering van het nieuwe beleidsplan en de daarin genoemde speerpunten. We kijken met plezier naar de toekomst en geven u graag een vooruitblik op 2016.

## Project: Betere zorg met Vrijwilligers

Dit project zal in 2016 worden afgerond met als resultaat een grotere mate van zelfsturendheid van de organisatie, vrijwilligersgroepen en de inzet van gespecialiseerde vrijwilligers als matje, respijtzorger of netwerkcoach. Een aantal beroepskrachten zijn opgeleid tot trainer. Er is een handboek beschikbaar dat ons en andere organisaties kan helpen zelfsturende (vrijwilligers-) teams op te zetten en te begeleiden.

## Nieuwe projecten

Eind 2015 zijn er een aantal projecten op ons pad gekomen waar we in 2016 met veel plezier uitvoering aan geven. Allereerst de extra inzet op mantelzorg samen met MEE. Binnen dit project zullen we verdere invulling geven aan het begeleiden van respijtzorgvrijwilligers die vanuit de tegenprestatie deze rol

gaan vervullen.

In wijkcentrum de Akkers starten we met een buurtrestaurant dat een ontmoetingsplek en broeinest van buurtactiviteit moet worden. De ambitie hier is een vrijwilligersteam te werven en op te leiden dat binnen afzienbare tijd zelfsturend kan zijn.

In samenwerking met de Leeuw van Putten onderzoeken we de behoeften van senioren rondom langer thuis wonen. Wat betekent dit voor de woon-, leef-, omgevings- en sociale behoeften.

In 2016 zetten we sterk in op het bereiken van meer senioren met onze activiteiten en diensten. We zijn van mening dat we meer mensen en vooral doelgroepen moeten kunnen bereiken om zo een grotere bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid van senioren in Nissewaard.

## Project: Like My Day

Een innovatie is het project Like My Day dat we hopen in 2016 te realiseren. Voor ons is dit project op meerdere terreinen relevant. Het geeft een antwoord op het acute vraagstuk van

eenzaamheid en is tevens een instrument om een groot publiek te bereiken zonder dat daar steeds dure beroepskrachten voor nodig zijn.



# SWO in Cijfers

Tabel: Advies, clientondersteuning en mantelzorgondersteuning 2014 en 2015

Activiteiten	2014	2015	verschil %
Ouderenadviesing	297	327	10,1%
Advies tbv alarmering, maaltijden en overige diensten	330	254	-23,0%
Mantelzorgondersteuning	75	72	-4,0%
<b>Totaal</b>	<b>702</b>	<b>653</b>	<b>-7,0%</b>

Tabel: Ouderenadviesing: voorlichting senioren en mantelzorgers 2014 en 2015

Activiteiten	2014	2015	verschil %
Dag van de welzijn	0	75	100,00%
Seizoensmarkt	200	60	-70,00%
Dag van de Ouderen	100	95	-5,00%
Vrouwendag / Sp.Samen	80	80	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>380</b>	<b>310</b>	<b>-18,42%</b>

Tabel: Mantelzorgondersteuning overige activiteiten 2014 en 2015

Steunpunt Mantelzorg (MZ)	2014	2015	verschil %
mz salon	205	166	-19,02%
dag van de mz / mz compliment	53	56	5,66%
Alzheimer cafe	369	349	-10,28%
<b>Totaal</b>	<b>647</b>	<b>571</b>	<b>-11,75%</b>

Tabel: maaltijden aan huis 2014 en 2015

Activiteiten	2014	2015	verschil %
Maaltijdverstrekking aantal klanten	142	156	9,86%
Nieuwe contactmomenten met klanten	43	80	86,05%
Aantal maaltijden verstrekt	29.634	30.673	3,51%

Tabel: Zingeving en ontlooiingsactiviteiten 2014 en 2015

Activiteiten	2014	2015	verschil %
reminisentie groep	185	72	-61,08%
ontdek elkaars wereld	104	112	7,69%
gespreksgroep	126	430	241,27%
anders ouder worden	185	342	84,86%
<b>Totaal</b>	<b>600</b>	<b>956</b>	<b>59,33%</b>

Tabel: open eettafels Mei, Paganinihof, Linde en Puttesteyn 2014 en 2015

locaties	2014	2015	verschil %
Mei	764	1.061	38,87%
Paganinihof of Linde	195	433	122,05%
Puttesteyn	182	86	-52,75%
<b>totaal</b>	<b>1.141</b>	<b>1.580</b>	<b>38,48%</b>

Tabel: Activering en ondersteuning zelforganisaties 2014 en 2015

Activiteiten	2014	2015	verschil %
Aantal actieve vrijwilligers SWO	461	534	15,89%
Ziekenhuisbegeleiding	21	21	0,00%
Maatjesproject	291	844	190,03%
Koersbal	500	1.143	128,60%
Gilde aanvragers	150	118	-21,33%
Buurtgerichte activiteiten/ Samen doen	72	125	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>1.495</b>	<b>2.785</b>	<b>86,30%</b>

Activiteit	2015
Bewonersvergadering	25
Afscheidsreceptie Frans Stroo incl vrijwilligers	90
Dag Zorg en Welzijn	125
Rollatorwerkplaats in de Mei	10
Nationale pannekoekendag	65
Bijeenkomst bewoners Hostapad	50
Spijkenisse samen	30
Mindfulness	14
Vrijdagavond opening Mei	25
Bijeenkomst Zadkine / Samen in Nissewaard	70
Zomermarkt, zomerbingo en boekenmarkt	105
Pannekoekenwandeling, cliëntenraad training, werken met klei	28
Burendag, tekst kussen 22/7	177
Decoreren spiegelkastje, zomerbowlen, kunstfietsen	41
Oktoberactiviteit, stoelhonkbal 14/10 en 11/12	32
Activiteit op 4 en 11 november	18
Beauty avond	100
Oliebollenfeest en klavertroef feest	265
Apotheekavond	70
<b>Totaal</b>	<b>1340</b>

Bewegingsactiviteiten	2014	2015	verschil %
Comby Gym 1 + 2	835	1.232	47,54%
Fysio groep 1 + 2	931	1.219	30,93%
Gym Serreburg	312	691	121,47%
Line dance Serreburgh 1 + 2	793	1.037	30,77%
MBVO Gym 1 t/m 11	4.435	5.099	14,97%
Sportief 55 plus 1 + 2	1.165	1.152	-1,12%
Tai Chi	767	982	0,00%
Volksdansen 1 + 2	311	642	106,43%
Galm 3 + 4 + 5	1.114	1.114	0,00%
Zumba	0	509	100,00%
Stoelyoga	0	286	100,00%
Zomerfitness			
Kunstfietsen			
Zomerbowling			
<b>Totaal</b>	<b>10.663</b>	<b>13.963</b>	<b>30,95%</b>

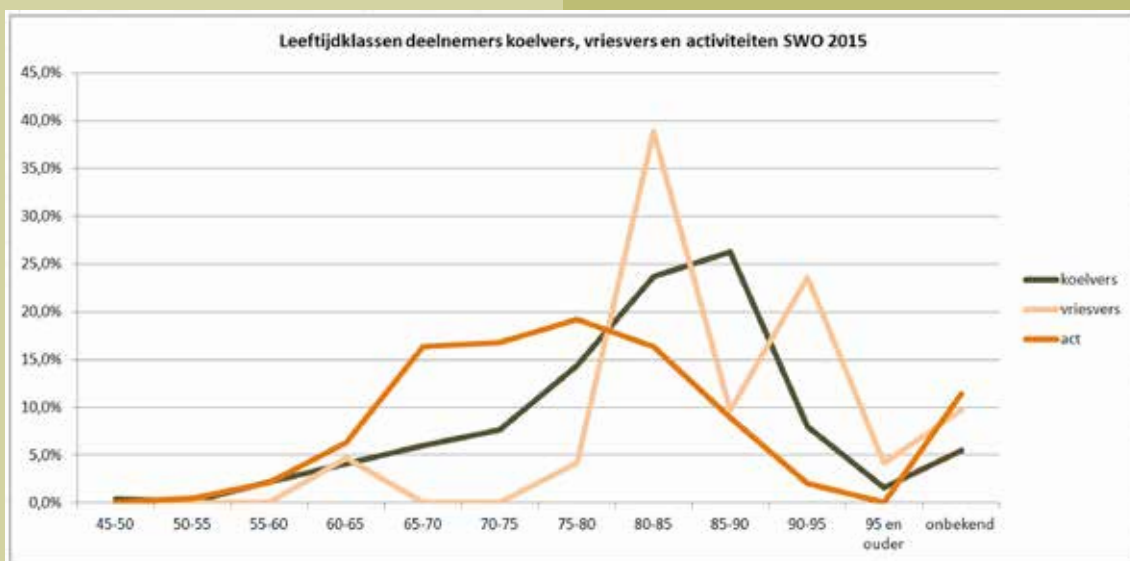
activiteiten	2014	2015	verschil %
zomeractiviteiten	94	23	0,00%
klaverjassen wekelijks	2.892	3.366	16,39%
klaverjassen wkelijks	1.826	3.860	111,39%
jokersen / spel middag	782	521	-33,38%
creamedagen wekelijks	939	397	-57,72%
spjelclub wekelijks	257	320	24,51%
bingo eens per maand	203	91	-55,17%
teksten & schilderen wekelijks	290	700	141,38%
pannenkoeken middag	92	33	-64,13%
bloemschikken	35	87	100,00%
muziek op Vrijdag / Zondag	416	852	100,00%
wandelclub	49	156	100,00%
fietsclub	0	0	0,00%
scootmobielclub	252	288	14,29%
bowling/jeu de boules wekelijks	4.202	4.765	13,40%
engels conversatie	961	1.116	16,13%
leeskring	73	63	-13,70%
high tea eens per maand	182	388	113,19%
MS patientengroep	106	87	-17,92%
Reuma patienten groep	102	43	-57,84%
meimaand milieumaand	0	0	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>13.753</b>	<b>17.156</b>	<b>24,74%</b>

onderwerpen	2014	2015	verschil %
aantal bezoekers	14.958	14.128	-5,55%
Gem. aantal uren open per week (normale weken)	40	40	0,00%
Gemiddeld aantal vrijwilligers actief	31	32	3,23%



Tabel: diensten behoud zelfredzaamheid (excl. Maaltijden) 2014 en 2015

activiteiten	2014	2015	verschil %
Boodschappenbegeleiding	342	228	-33,33%
Belastingformulieren	588	605	2,89%
Rollatorwerkplaats	243	240	-1,23%
Klussenservice	96	75	-21,88%
Respijtzorg klanten	70	86	22,86%
Thuisadministratie	167	171	2,40%
Vervoer aantal ritten	11.245	11.316	0,63%
Alarmering klanten	453	170	-62,47%
<b>totaal</b>	<b>13.204</b>	<b>13.719</b>	<b>3,90%</b>



## Colofon

**Tekst:** Ron Janssen  
**Eindredactie:** Patricia Voogd  
**Grafische vormgeving** Dick Bierman/Ron Janssen  
**Fotografie:** Medewerkers SWO  
**Druk:** Eigen SWO printer

Deze productie is tot stand gekomen door de inzet van vrijwilligers en beroepskrachten van de SWO







Stichting Welzijn Ouderen  
Spijkenisse  
Goudenregenplein 3  
3203 BN Spijkenisse  
t 0181 695 255  
w [www.swospijkenisse.nl](http://www.swospijkenisse.nl)  
e [info@swospijkenisse.nl](mailto:info@swospijkenisse.nl)

