



Een ode aan senioriteit  
**Jaarverslag 2016 SWO Spijkenisse**

# Inhoud



|   |          |  |           |
|---|----------|--|-----------|
| <b>Inhoud</b>                                   | <b>1</b> | <b>H3 Dienstverlening</b>                  | <b>12</b> |
| <b>Voorwoord</b>                                | <b>2</b> | 3.1 Welzijn                                | 12        |
| <b>Leeswijzer</b>                               | <b>3</b> | 3.2 Dienstverlening                        | 12        |
| <b>H1 Organisatie</b>                           | <b>4</b> | 3.3 Advies en mantelzorg-<br>ondersteuning | 13        |
| 1.1 Bestuurlijk model                           | 4        | 3.4 Zingeving en<br>vrijwilligerswerk      | 15        |
| 1.2 Organisatiestructuur                        | 5        | <b>H4 Personeel</b>                        | <b>16</b> |
| 1.3 Bedrijfsvoering                             | 5        | <b>H5 Financiën</b>                        | <b>18</b> |
| 1.4 Cliëntenraad                                | 6        | 5.1 Financieel beleid                      | 18        |
| <b>H2 Beleid &amp; Programma</b>                | <b>7</b> | 5.2 Financiële positie                     | 18        |
| 2.1 Meten van outcome                           | 8        | Balans 2016                                | 19        |
| 2.2 Eigenaarschap                               | 8        | Baten & Lasten 2016                        | 20        |
| 2.3 Zelfsturende teams                          | 8        | <b>Vooruitblik 2017</b>                    | <b>21</b> |
| 2.4 Uitbreiding maatjes                         | 8        | <b>SWO in cijfers</b>                      | <b>22</b> |
| 2.5 Transformatie                               | 8        | <b>Colofon</b>                             | <b>25</b> |
| 2.6 Nieuwe interventies                         | 9        |  |           |
| 2.7 Expertise beschikbaar<br>stellen aan derden | 10       |  |           |
| 2.8 Diensten optimali-<br>seren                 | 10       |  |           |
| 2.9 Financiën                                   | 10       |  |           |
| 2.10 Samenwerking                               | 11       |  |           |



## Voorwoord



Het thema van het jaarverslag 2016 is 'Senioriteit'. Met dit thema geven we invulling aan onze ambitie om te kijken naar de ervaring die senioren meebrengen. Met de talenten van overwegend seniorenvrijwilligers zijn we in staat om nieuwe producten te ontwikkelen, aantrekkelijkere activiteiten te organiseren en meer cliënten te ondersteunen. We maken meer dan ooit gebruik van de 'senioriteit' van onze doelgroep.

2016 is ook het jaar waarin we op diverse terreinen extra inzet mochten leveren. Van het wijkrestaurant in wijk De Akkers tot het bezoeken van alle 75-plussers in de voormalige gemeente Bernisse. Op het vlak van mantelzorgondersteuning hebben we een groep van twaalf tegenprestatiekandidaten opgeleid tot respijtzorgmaatje. Daarnaast zijn er grote campagnes gevoerd op het gebied van bewustwording en het werven en trainen van vrijwilligers.

Een druk jaar waarbij de capaciteit op kantoor soms meer dan honderd procent werd benut. Te meer omdat naast de extra inzet ook op de bestaande activiteiten tientallen procenten groei werd gerealiseerd. Het afgelopen jaar was ook financieel een gezond jaar.

Samen met partners en gemeente is er in 2016 hard gewerkt aan de inrichting van het sociaal domein. De eerste contouren hiervan schetsen we in onze blik op de toekomst.

Veel leesplezier. Marcel Dekker, Voorzitter Raad van Toezicht



## Leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van de Stichting Welzijn Ouderen Spijkenisse (SWO). Met dit jaarverslag willen we allen die betrokken zijn bij de SWO informeren over de gang van zaken in 2016 en tevens bedanken voor hun inzet, toewijding en betrokkenheid.

Dit jaarverslag wordt zoveel als mogelijk in digitale vorm verspreid. Daarnaast stellen we dit jaarverslag beschikbaar op onze website zodat geïnteresseerden toegang hebben tot de informatie.

In dit jaarverslag 2016 besteden we aandacht aan de thema's die onderdeel zijn van ons beleidsprogramma. Vanzelfsprekend gaan we ook in op de uitgevoerde activiteiten, 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 Bestuurlijk model

Zoals aangekondigd in 2015 is het bestuurlijk model van de SWO in 2016 veranderd in een Raad van Toezicht. Met dit bestuursmodel kunnen wij als stichting beter en sneller inspelen op de veranderin

gen in ons werkveld. De afgelopen jaren is er een prettige en hechte samenwerking geweest tussen het bestuur en de directie. In het nieuwe model zou de afstand tussen beide een stuk groter worden. Dit hebben we opgelost door leden

van de Raad van Toezicht een actieve rol te geven in specifieke thema's en projecten die van belang zijn binnen de organisatie. Daardoor werken we nu misschien wel meer samen dan in het oude bestuurlijke model.



De Raad van Toezicht van de SWO bestaat uit van rechts naar links: Marcel Dekker, voorzitter en portefeuille organisatie; Ellie Cafferata, portefeuille financiën; Ada van Mil, secretaris en portefeuille vrijwilligers; Ger Groenenboom, vice voorzitter en portefeuille personeel, Eileen Zaat (inzet pasfoto), portefeuille beleid.



In 2016 is de Raad van Toezicht van de stichting uitgebreid met een ervaren bestuurder in welzijn en maatschappelijke dienstverlening; mevrouw Eileen Zaat. Haar ervaring en kennis als voormalig bestuurder van de stichting IJsselwijs en bedenker van de vraagwijzer kunnen we in onze organisatie goed gebruiken.

In dit jaar hebben we ook afscheid genomen van Marcella Braamskamp als bestuurslid van de stichting. Door omstandigheden kon Marcella de werkzaamheden niet meer combineren met andere verplichtingen. We zullen haar ervaring op bestuurlijk en beleidsmatig vlak zeker missen.

## 1.2 Organisatiestructuur

De SWO telde in december 2016 23 medewerkers waarvan 10 op vrijwillige basis. Het aantal medewerkers in loondienst vertegenwoordigt 9,3 fte. Dit is een lichte uitbreiding ten opzichte van 2015 als gevolg van de extra projecten die we in 2016 hebben gedraaid.

De doorontwikkeling van zelfsturende teams binnen de organisatie

en binnen activiteitengroepen is in 2016 verder opgepakt. De beroepskrachten zijn getraind in het opzetten en begeleiden van vrijwilligers en zelfsturende teams. Meer vrijwilligersteams zijn zelfsturend of werken onder grotere eigen verantwoordelijkheid. Het uiteindelijke effect is dat we als organisatie meer deelnemers en cliënten tevreden kunnen stellen.

Het resultaat hiervan wordt duidelijk zichtbaar in de aantallen activiteiten, diensten en deelnemers. Bij het onderdeel de SWO in cijfers gaan we hier nader op in.

## 1.3 Bedrijfsvoering

2016 is het jaar geweest van productinnovaties, methodiekontwikkeling en van een groeiend aantal klanten en deelnemers. Met een groep vrijwilligers hebben we Like My Day ontwikkeld. Like My Day is een webapplicatie waarmee we alleenwonende senioren iedere dag een mooie foto of puzzel aanbieden. Het netwerk om de senior heen ziet of er gepuzzeld of gekeken is. Wanneer dat niet gebeurt neemt het netwerk contact op met de senior. Het is als het ware een virtuele belcirkel. Op het vlak van het ontwikke-

len van activiteiten en programma's maken we veel meer gebruik van de deskundigheid en vaardigheden van deelnemers en vrijwilligers. Hierdoor kunnen we versnelling aanbrengen in ons werk en zetten we deelnemers in hun kracht. Dit resulteert duidelijk in een groeiende doelgroep die langer thuis woont. Het aantal cliënten voor maatjes, vrijwillige thuisadministrateurs, vrijwillige netwerkcoaches, ouderenadviseurs en mantelzorgconsulenten groeit.



In 2016 ontving Dick van Weelden, coördinerend vrijwilliger vervoer bij de SWO een Koninklijke onderscheiding uit handen van Burgemeester M. Salet. Tot op het moment van het stadhuis in lopen was hij zich nergens van bewust. Een grote groep chauffeurs, zijn familie en SWO medewerkers waren getuige van dit mooie moment.

Daarnaast zien we een duidelijk effect van de grotere naamsbekendheid van de SWO. Meer mensen bestellen op eigen initiatief (voor hun ouders) maaltijden, uitstapjes of maken een afspraak met de klus-senservice.

Het afgelopen jaar is op het vlak van deelnemers en financiën een positief jaar geweest. We zijn iets boven de begroting uitgekomen en hebben daarnaast middelen kunnen reserveren voor innovaties en vervanging van bestaande bedrijfsmiddelen zoals de bussen.

#### 1.4 Cliëntenraad

In oktober 2016 hebben we afscheid genomen van onze voorzitter, de heer H. Oosterhuis, na 40 jaar werkzaam te zijn geweest als vrijwilliger voor de SWO of één van de voorgangers van de SWO. Samen met wethouder Dirk van der Schaaf en de overige leden van de cliëntenraad hebben we gedineerd en hebben we de heer Oosterhuis kunnen waarderen door middel van een mooi cadeau.

Inmiddels zijn er nieuwe kandidaten

voor de cliëntenraad aangemeld en zullen we begin 2017 een nieuwe voorzitter kiezen. In 2017 zullen we ons klanttevredenheidsonderzoek, gehouden in 2015, nogmaals herhalen en vergelijken met eerdere resultaten. Ook dit onderzoek voeren we uit met de cliëntenraad als projectgroep, die daardoor gelijk de mogelijkheid aangrijpt om met cliënten en deelnemers te spreken.

De cliëntenraad bestaat uit van rechts naar links: Mevr. A. Uijtendaal, lid, de heer de Kraa, lid, De heer H. Oosterhuis (tot 1 oktober 2016), voorzitter, Mevr G. Groenenboom, lid en tevens afgevaardigde in het bestuur van de SWO, De heer K. Wiechmann, secretaris.





## Hoofdstuk 2

### Beleid & programma




- In het beleidsplan 2015 – 2018 zijn de volgende speerpunten benoemd:
- Meetbaar maken van ons werk en sturen op outcome;
  - Eigenaarschap van programma's, projecten en diensten in de organisatie;
  - Uitbreiding van zelfsturende teams van vrijwilligers;
  - Uitbreiding van maatjes, respitzoekers en vrijwillige coördinatoren;
  - De transformatie helpen vormgeven;
  - Introduceren van nieuwe resultaatgerichte interventies;
  - Expertise op het vlak van vrijwilligersbesturing en activiteitenopzet beschikbaar stellen aan derden;
  - Diensten zoals de 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;
  - Nieuwe samenwerkingsverbanden opzetten met de cliëntbehoefte als uitgangspunt.

Foto: Ari Seth Cohen







In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de realisatie van deze speerpunten.

## 2.1 Meten van Outcome

Voor 2016 stond op de planning om na afloop van het realiseren van Like My Day door te gaan met de realisatie van een eigen cliënt-registratiesysteem. Deze werkwijze is nu nagebouwd in Excel en voorziet er in dat we cliënten vanaf de start kunnen volgen. Zo kunnen we beoordelen welke verbetering, verslechtering of handhaving we zien op verschillende zelfredzaamheidsdomeinen in relatie tot het plan van aanpak, gestelde doelen en de tijd die hiervoor is uitgetrokken.

Mede door de ontwikkelingen in het werkveld, de mogelijkheden voor verdere samenwerking met Kwadraad en MEE, hebben we er voor gekozen om de bouw van dit systeem uit te stellen.

## 2.2 Eigenaarschap

Op alle fronten zijn medewerkers en/of vrijwilligers, daar waar ze dat zelf ook willen, verantwoordelijk gemaakt voor programma's, projecten en diensten. Het voordeel hiervan is dat we binnen de kaders van budget en beleid veel sneller kun-

nen acteren en dat medewerkers zelf verantwoordelijkheid nemen voor bepaalde zaken. Vrijwilligers en medewerkers zijn meer betrokken bij het doel waarvoor activiteiten en of diensten uitgevoerd worden. Dit speerpunt beschouwen we als gerealiseerd maar zullen we blijven volgen en bevorderen.

## 2.3 Zelfsturende teams

Binnen het programma betere zorg met vrijwilligers dat ook in 2016 heeft gedraaid zijn we actief geweest met het opleiden en ontwikkelen van zelfsturende vrijwilligersteams. Naast de opleiding voor beroepskrachten en vrijwillige coördinatoren zijn verschillende vrijwilligersteams apart getraind.

Dit heeft er in geresulteerd dat meer teams zelfstandig opereren met eigen coördinatoren. Zowel op het vlak van welzijn als van cliëntondersteuning biedt dit mogelijkheden om beroepskrachten meer in te zetten op het ontwikkelen van nieuwe activiteiten of beleidsmatige zaken. Meer en meer komt de uitvoering in handen van vrijwilligers en deelnemers. En uiteindelijk is dat ook wat we bedoelen met werken met de kracht van senioren.

## 2.4 Uitbreiding maatjes

Een belangrijk onderdeel van het project betere zorg met vrijwilligers is de groei van het aantal vrijwilligers als maatje, respijtzorger of coördinator. Hier zijn we goed in geslaagd. Het aantal vrijwilligers op deze taken is flink toegenomen. We hebben dit met name kunnen realiseren doordat we veel professioneler communiceren op het vlak van werving en selectie van vrijwilligers. Daarnaast weten we vrijwilligers aan ons te binden door een goede begeleiding, opleiding en waardering te bieden. In 2016 hebben we bijvoorbeeld vijf vrijwilligers opgeleid en gecertificeerd tot vrijwillige netwerkcoach. Tussen 2014 en 2016 groeide het aantal ondersteuningscontacten met vrijwilligers met 131 procent.

## 2.5 Transformatie

In 2016 hebben we veel inzet gepleegd op het helpen vormgeven van de transformatie. Allereerst door in maart en april van dat jaar een aantal voorstellen te presenteren aan partners binnen de gemeente, waarin we uiteenzetten hoe we ons werk effectiever en efficiënter kunnen uitvoeren zonder de



kwaliteit voor de klant of deelnemer uit het oog te verliezen. Zo hebben we voorstellen gedaan op het vlak van dagbesteding, op het terugdringen van kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van de WMO en op het gebied van het verbeteren van klantbereik. Het product Like My Day is daar een mooi voorbeeld van.

Aan de SWO is gevraagd om een aantal voorstellen verder uit te werken. Daarnaast zijn we gevraagd om samen met een aantal andere partners mee te denken met de gemeente om de transformatie verder vorm te geven.

## 2.6 Nieuwe interventies

Op het vlak van nieuwe interventies zijn we in 2016 met vijf initiatieven gekomen die alle op de rol staan om te worden uitgewerkt of inmiddels uitgewerkt zijn. Like My Day is daar als web-product een belangrijk voorbeeld van. Door dit systeem zijn we in staat om simpel contact te houden met de doelgroep in een fase waarin de kwetsbaarheid groter wordt. Door het stimuleren van een actief netwerk dragen we bij aan de eigen regie op zelfredzaamheid. Like My Day is inmiddels operationeel en zal in Q2 van 2017

worden gepresenteerd aan een grotere doelgroep.

Op het gebied van cliëntondersteuning zijn we samen met MEE en Kwadraad bezig de toegang tot maatschappelijke ondersteuning vorm te geven en met interventies te komen waarmee een groter deel van de cliënten in de eigen omgeving met algemene voorzieningen verder worden geholpen. Ook hier staat de kwaliteit voor de klant voorop. Daarnaast zijn we op het terrein van dagbesteding, huis van de wijk en pop up restaurants actief geweest.

Vrijwillige netwerkcoaches, zoals hier Marina van der Reijden, werden na afloop van de cursus gecertificeerd.





## 2.7 Expertise beschikbaar stellen aan derden

Onze expertise voor het opzetten van activiteiten en het zelfsturend maken van vrijwilligersteams hebben we uitgewerkt en vastgelegd in een handboek. Dit wordt het komend jaar verder doorontwikkeld. Tevens is onze expertise op dit vlak proactief ingezet voor WOP ZuidWest waarin we vanaf niets een team vrijwilligers werven, opleiden en coachen naar zelfsturing en het uitvoeren van een wijkrestaurant. Daarnaast zijn wij op een aantal gebieden actief geweest om onze kennis en ervaring met anderen te delen. Zo hebben we in opdracht van de gemeente een nieuwe visie neergelegd op vrijwilligerswerk en zijn we samen met de bibliotheek actief om een vrijwilligersacademie op te zetten in Nissewaard. Door verschillende organisaties in en buiten Nissewaard zijn we gevraagd om te adviseren over zelfsturing en vrijwilligers. Zowel door woningcorporaties als welzijnsadviesbureaus op het vlak van beleidsontwikkeling.

## 2.8 Diensten optimaliseren

Een van de grootste dilemma's van onze organisatie is dat iedereen de SWO wel kent maar niet goed weet wat deze stichting nu precies doet. Dat betekent dat mensen vaak niet op de hoogte zijn van diensten als de maaltijdservice, de klussenservice en de uitstapjes die we organiseren. Vandaar dat we er in 2016 voor gekozen hebben om enerzijds meer bekendheid te geven aan dergelijke diensten en anderzijds te kijken hoe we de kwaliteit en service rondom deze dienstverlening significant kunnen verbeteren. Voor 2016 hebben we er met name voor gekozen om de uitstapjes en de maaltijdservice meer bekendheid te geven. Dit leidt er toe dat we in overleg met onze leverancier cliënten tegen een gunstig tarief kennis kunnen laten maken met de maaltijden. Nieuwe klanten kunnen vijf maaltijden uitproberen tegen de prijs van drie. Tegelijkertijd hebben we onze communicatie-inspanningen opgevoerd en organiseerden we verschillende proeverijen om mensen kennis te laten maken met de maaltijden. Op de website ontwikkelen we de mogelijkheid om maaltijden ook digitaal te zien, eventueel te bestellen en af te rekenen.

Dit resulteerde in 2016 in een toename van een kleine honderdenveertien bestellende klanten naar bijna tweehonderd bestellende maaltijdklanten.

Ook op het vlak van uitstapjes zien we dezelfde groei. Het programma wordt ruimer verspreid en het aantal deelnemers is ook dit jaar weer gegroeid.

Al met al leiden deze ontwikkelingen er toe dat we met dezelfde middelen meer mensen tevreden kunnen stellen.

## 2.9 Financiën

Een belangrijke doelstelling in het beleidsplan is het optimaliseren van de financiële huishouding. De eerste stap hierin was het creëren van dagelijks inzicht in de inkomsten en uitgaven.

Binnen onze bedrijfsvoering hadden we dit punt in 2015 al ingevoerd. Door op maandbasis begrote en gerealiseerde uitgaven en inkomsten te vergelijken kunnen we snel handelen waar nodig. Voor 2016 heeft de financiële afdeling hard gewerkt aan een projectenadministratie waarbij we ditzelfde inzicht ook op projectniveau realiseren. Dat is hard nodig want de SWO heeft naast haar reguliere werkzaamhe-



den een sterk groeiende projectenportefeuille waar zij ook afzonderlijk op moet kunnen rapporteren.

## 2.10 Samenwerking

Het laatste punt van het beleidsplan is het opzetten van nieuwe samenwerkingsverbanden met de cliëntbehoefte als uitgangspunt. Ook hier zijn we in 2016 actief in geweest en slagen we er in om met bestaande en nieuwe partners verbeteringen door te voeren in de dienstverlening.

Met MEE en Kwadraad is een eerste stap gezet richting een gezamenlijke toegang voor maatschappelijke ondersteuning. Op het vlak van Mantelzorgondersteuning zijn de SWO en MEE gezamenlijk opgetrokken en is eind 2016 een geïntegreerd plan gepresenteerd aan de gemeente.

De laatste weken van het jaar vertroetelen we onze klanten. Onze kerstman op de bus rijdt dan met lekkere hapjes en geeft extra aandacht. De hapjes worden gesponsord door bakkerij Voskamp.



# Hoofdstuk 3

## Dienstverlening

### 3.1 Welzijn

Binnen de welzijnsafdeling is de installatie van zelfsturende teams het meest merkbaar in relatie tot het aantal activiteiten. Doordat vrijwilligers zelfstandiger activiteiten coördineren en beheren zien we dat we meer activiteiten kunnen opzetten. Tegelijkertijd zien we dat door de talenten en inzet van vrijwilligers er meer bezoekers of deelnemers kunnen worden bediend. Er ontstaat een nieuwe dynamiek.

Halverwege 2016 hebben we afscheid genomen van onze collega voor Welzijn, Ellen Hanswijk. Per 1 september hebben we de vrijgekomen plek kunnen opvullen met Arlette Frances. Arlette is een zeer ervaren welzijnswerker die zowel met senioren als met andere doelgroepen heeft gewerkt. We zijn daarom blij dat we Ellen zo goed hebben kunnen vervangen. Binnen de welzijnsafdeling zien we langzaam een verschuiving in de werkzaamheden plaatsvinden. De

focus van de medewerkers komt meer te liggen op het begeleiden en coachen van vrijwilligers en op het stimuleren van participatie. Het daadwerkelijk begeleiden van activiteiten wordt meer en meer overgelaten aan vrijwilligers en deelnemers zelf. Daarnaast zien we dat welzijnsmedewerkers meer tijd kunnen vrijmaken voor werkzaamheden die gericht zijn op preventie en op het bevorderen van de zelfredzaamheid van deelnemers.

Een hoogtepunt op de welzijnsafdeling is de opzet van het buurtrestaurant in wijk De Akkers, in opdracht van Wijkontwikkeling Spijkenisse Zuidwest. Deze opdracht hield in dat we met vrijwilligers een buurtrestaurant mochten starten en dat onze welzijnswerkers de onderliggende taak hadden om het team vrijwilligers in korte tijd zelfsturend te maken. Een project dat niet alleen succesvol maar ook zeer leerzaam is verlopen.

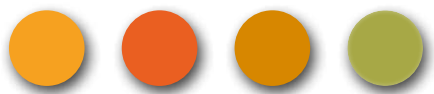
### 3.2 Dienstverlening

Op het vlak van diensten zien we dat de maaltijdservice, de boodschappenservice, uitstapjes en vervoer flink groeien. Maar de meest spectaculaire groei zien we terug in de persoonlijke dienstverlening zo-

als maatjes, respijtzorgvrijwilligers en vrijwillige thuisadministrateurs. Dit heeft natuurlijk te maken met de toenemende vraag, maar vooral met het toenemend aantal vrijwilligers dat zijn vrije tijd hiervoor wil inzetten. In 2016 heeft de SWO vier vrijwillige netwerkcoaches opgeleid en gecertificeerd.

We merken in 2016 dat senioren langer thuis blijven wonen en dat er een toenemende behoefte is aan ondersteuning op verschillende vlakken. Ondanks de toename van vrijwillige maatjes zien we dat de vraag naar maatjes het aanbod ruimschoots overstijgt en dat we hierdoor vaak mensen moeten teleurstellen. We hopen dat we met de inzet van netwerkcoaches dit probleem voor de toekomst anders kunnen gaan oppakken. Tegelijkertijd zien we voor het specifieke aspect van persoonlijke ondersteuning meer een rol weggelegd voor de wijk, welzijn en nieuwe interventies. Met Like My Day hopen we daar een nieuwe oplossing voor te creëren. In feite is het programma een virtuele belcirkel dat pas actief wordt als de senior niet meer actief is met het beoordelen van foto's of het oplossen van puzzels.





Los van de functie als virtuele belcirkel zien we dat de foto's en puzzels ook aanleiding geven om vaker met elkaar in gesprek te gaan of elkaar te ontmoeten.

### 3.3 Advies en Mantelzorgondersteuning

Voor de ouderenadviseurs en mantelzorgconsulenten van de SWO was 2016 een turbulent jaar. Enerzijds had dit te maken met de extra inzet op mantelzorg, wat inhield dat we samen met MEE een intensieve campagne hebben gevoerd richting publiek en leef- en zorgpad. Daarnaast hebben we samen met MEE een groep van twaalf tegenprestatie-kandidaten opgeleid tot vrijwillige respitzorger. Binnen deze opdracht hebben we eveneens voort kunnen borduren op het project 'Betere zorg met Vrijwilligers' waarin het werven van maatjes, respitzorgvrijwilligers en vrijwillige thuisadministrateurs een belangrijk onderdeel is.

**Elke dag verrassen we u met een nieuwe schitterende, ontroerende of gewoon leuke foto of puzzel.**



De binnenkant van de Like My Day folder van de SWO laat een selectie zien van foto's die vrijwilligers uitzochten voor de applicatie.







Buiten deze opdrachten zien we ook dat in 2016 het aantal cliënten van de ouderenadviseurs en mantelzorgconsulenten is toegenomen. Op de bestaande capaciteit werd in het laatste kwartaal een wachttijd van acht weken gerealiseerd. Daar waar de SWO maximaal vijf weken acceptabel vindt.

In de voormalige gemeente Bernisse heeft onze ouderenadviseur met een groep van ongeveer twintig vrijwilligers huisbezoeken afgelegd aan alle senioren ouder dan 75 jaar. Ongeveer de helft van de populatie stond open voor zo'n huisbezoek. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag zijn we midden in de analyse van de resultaten die in het voorjaar van 2017 zullen verschijnen.

Een belangrijke ontwikkeling binnen het werk van de ouderenadviseurs en mantelzorgconsulenten is de verschuiving van aandacht van het begeleiden van cliënten naar het bieden van informatie en advies aan organisaties binnen het zorg- en leefpad, die vanuit de eigen kernactiviteiten al in contact zijn met de doelgroep. Daarnaast zien we steeds meer focus ontstaan op programma's waarmee cliënten zichzelf kunnen helpen.

### 3.4 Zingeving en vrijwilligerswerk

Het aantal vrijwilligers binnen de SWO groeit ook in 2016 door. Met het project Betere Zorg met Vrijwilligers hebben we voor wat betreft de werving van vrijwilligers vooral focus gelegd op het werven van mensen met de ambitie om mensen persoonlijk te begeleiden, (maatjes, respijtzorg, etc.) en/of te coördineren (gastheren/-vrouwen, planners en coördinatoren). Op een aantal specifieke terreinen hebben we gezocht naar vrijwilligers die binnen bepaalde projecten konden ondersteunen met ICT, communicatie en of applicatiebeheer. Onze ervaring is dat er voldoende talent in de gemeente aanwezig is en dat dit talent ook de bereidheid heeft om zich in te zetten voor anderen.

We zien dan ook dat het succes van de SWO steeds meer het succes van de vrijwilligers is. Niet alleen meer als het gaat om de uitvoering, maar steeds vaker als het gaat om coördinatie, planning en een-op-een contacten met cliënten. Op 31 december 2016 waren er 569 vrijwilligers actief binnen de SWO.

Het uitstapje van de mantelzorgers was ook in 2016 een succes





# Hoofdstuk 4

## Personeel



Het proces dat we in 2014 zijn gestart, hebben we in 2015 en 2016 doorgezet. Medewerkers besteden minder tijd aan de uitvoering en dragen meer verantwoordelijkheid voor hun afdeling of producten en diensten. Dit proberen we door te voeren over de volle breedte van de dienstverlening. Naast beroepskrachten bieden we deze verantwoordelijkheid ook aan vrijwilligers. Niet alleen als het gaat om de

inhoudelijke verantwoordelijkheid maar ook als het gaat om inkomsten en uitgaven.

Het opleidingsplan dat voor dit jaar op de agenda stond is afgerond en binnen de Raad van Toezicht besproken.

Ons vak verandert en vraagt om andere competenties en vaardigheden van medewerkers. Het begeleiden, coachen en motiveren van mensen neemt in belang toe. Tegelijkertijd zien we dat de ouderenadviseurs en mantelzorgconsulenten een

grotere rol krijgen als het gaat om het geven van voorlichting en uitvoeringsaanwijzingen aan collega's en/of instellingen die voornamelijk met vrijwilligers werken. Ondernemerschap en kansen zien zijn competenties die in belang toenemen. Door tijdelijke projecten groeide het aantal FTE in 2016 van 8,2 naar 9,3.





In 2016 ontvingen de vrijwilligers van de SWO de Pluim van de Arbeid voor de boodschappenbussen die senioren vervoeren van een vaste plek bij hun woning naar het winkelcentrum. Door het sluiten van een aantal winkels in de buurt was voor deze groep het doen van boodschappen een stuk moeilijker geworden. Wouter Struyk, lijsttrekker van de PvdA bewondert de Pluim op onze bus.



### 5.1 Financieel beleid

In 2015 heeft de SWO weer reserves kunnen opbouwen. Voor 2016 hebben we gekoerst op een bescheiden positief resultaat in combinatie met het investeren in nieuwe producten en diensten en het uitbreiden van de bestaande dienstverlening.

Ondanks het positieve resultaat van 2015 zijn de reserves nog steeds broos en kunnen grote tegenslagen moeilijk worden opgevangen. Van daar dat we in ons financieel beleid voorzichtig opereren en nauwgezet controleren.

### 5.2 Financiële positie

Ten opzichte van de begroting heeft de SWO in 2016 een goed financieel jaar gehad. Dit heeft gedeeltelijk te maken met het feit dat onze activiteitenprogramma's aanslaan en we hierdoor een relatief grote eigen bijdrage van deelnemers realiseren. De belangrijkste verklaring ligt echter in een eenmalige meevaller die dit jaar kon worden ingeboekt. De afgesproken huurprijs van eind 2014 is in 2016 in werking getreden en de te veel betaalde huur

over 2015 en 2016 is in oktober aan de SWO terugbetaald. Voor de toekomst hebben we geld kunnen reserveren voor een aantal activiteiten waarop we de komende jaren een investering verwachten. Zo is er geld gereserveerd voor het opleiden van het personeel, een nieuw ICT-systeem dat onze ambities op het meten van outcome moet realiseren, en toekomstige transitievergoedingen. Voor het lustrum van veertig jaar SWO in 2017 hebben wij eveneens geld opzij weten te zetten.



# Jaarcijfers 2016 Balans

## Balans per 31 december 2016

### Activa

|  | 31/12/16 | 31/12/15 |
|--|----------|----------|
|  | €        | €        |

### Vaste activa

Materiële vaste activa 38.988 24.359

### Vlottende activa

Voorraad 2.280 2.653

Debiteuren 13.205 24.382

Vorderingen en overlopende activa 43.193 36.635

Liquide middelen 147.643 113.626

Totaal vlottende activa 206.323 177.296

**Totaal Activa 245.311 201.655**

### Passiva

|  | 31/12/16 | 31/12/15 |
|--|----------|----------|
|  | €        | €        |

### Eigen vermogen

Algemene reserves 36.841 29.353

Bestemmingsreserves 53.329 13.758

Totaal eigen vermogen 90.170 43.111

### Schulden op korte termijn

Crediteuren 51.381 56.272

Belastingen en sociale premies 36.113 25.189

Diverse te betalen en vooruit ontvangen posten 67.647 77.083

Totaal schulden korte termijn 155.141 158.544

**Totaal Passiva 245.311 201.655**



# Jaarcijfers 2016 Staat van baten en lasten

|   | 2016<br>begroot<br>€ | 2016<br>werkelijk<br>€ | 2015<br>werkelijk<br>€ |
|---|----------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Baten</b>  |                      |                        |                        |
| product subsidie gemeente Spijkenisse regulier      | 645.513              | 600.309                | 600.309                |
| overige subsidies gemeente Spijkenisse              | 4.045                | 75.139                 | 4.050                  |
| subsidie gemeente Bernisse                          | 37.000               | 35.590                 | 35.590                 |
| opbrengst activiteiten                              | 397.104              | 402.046                | 416.807                |
| huisvesting baten                                   | 17.256               | 8.785                  | 5.356                  |
| organisatie baten                                   | 30.940               | 41.319                 | 33.206                 |
| <b>Totaal</b>                                       | <b>1.131.858</b>     | <b>1.163.189</b>       | <b>1.095,317</b>       |
| <b>Lasten</b>                                       |                      |                        |                        |
| personeelskosten                                    | 544.486              | 582.339                | 539.189                |
| secundaire personeelskosten                         | 21.213               | 12.250                 | 10.343                 |
| huisvestingskosten                                  | 98.911               | 89.545                 | 108.235                |
| organisatie kosten                                  | 75.511               | 86.975                 | 88.624                 |
| afschrijvingen                                      | 15.828               | 11.503                 | 10.953                 |
| kosten activiteiten                                 | 392.143              | 375.405                | 327.955                |
| <b>Totaal</b>                                       | <b>1.148.092</b>     | <b>1.158.017</b>       | <b>1.085.299</b>       |
| <b>Bedrijfsresultaat</b>                            | <b>16.234-</b>       | <b>5.172</b>           | <b>10.020</b>          |
| overige en incidentele baten                        | 17.850               | 41.887                 | 14.902                 |
| <b>Resultaat boekjaar</b>                           | <b>1.616</b>         | <b>47.059</b>          | <b>24.921</b>          |
| <b>Resultaatbestemming boekjaar:</b>                |                      |                        |                        |
| Bestemmingsreserve kwaliteitverbetering             | -                    | 37.500                 |                        |
| overig resultaat dotatie aan / ontr. Risico reserve | 1.616                | 9.559                  | 24.921                 |
|   | <b>1.616</b>         | <b>47.059</b>          | <b>24.921</b>          |



# Vooruitblik 2017

In het verslagjaar 2016 zijn we twee jaar aan de slag met ons beleidsplan. Er is veel gedaan. Het jaar 2017 wordt voor de SWO een overgangsjaar. Een jaar waarin we samen met partners en gemeente toewerken naar de nieuwe inrichting van het sociaal domein. We geven u graag een vooruitblik.

## Lancering Like My Day

Nadat we in 2016 veel tijd hebben besteed aan de ontwikkeling van Like My Day hopen we dit product in Q1 van 2017 te kunnen lanceren. Vanaf november 2016 zijn we de applicatie al uitgebreid aan het testen met een aantal senioren en vrijwilligers.

## Het wijkrestaurant

Tegelijkertijd gaat het wijkrestaurant rond april 2017 z'n tweede jaar in. Onze taak hierin is vrijwilligers te werven en op te leiden en hen zo zelfsturend mogelijk te maken. Dit gaat met vallen en opstaan en is enorm leerzaam. 2017 wordt voor ons het jaar van de waarheid.

Samen met Bibliotheek de Boekenberg zullen we in 2017 een vrijwilligersacademy opzetten en meer vrijwilligers-

projecten starten die bijdragen aan de zelfsturing van vrijwilligers.

## Thuis in de Wijk

De ontwikkelingen in het sociaal domein zullen ook in 2017 veel van onze aandacht vragen.

In samenwerking met MEE en Kwadraad bekijken we de verdere samenwerking op het vlak van cliëntondersteuning. Daarbij zijn het creëren van een duidelijke ingang, de afstemming van werkzaamheden en het in de wijk bereikbaar zijn belangrijk.

De Ansichtkaart waarmee we in Q1 van dit jaar senioren en hun familie in Nissewaard attenderen op het bestaan van Like My Day.

Ditzelfde proces doorlopen we met MEE op het vlak van mantelzorgondersteuning.

In samenwerking met de combinatiefunctionarissen en het jongerenwerk zullen we een vergelijkbaar project starten in 2017 richting Welzijn.

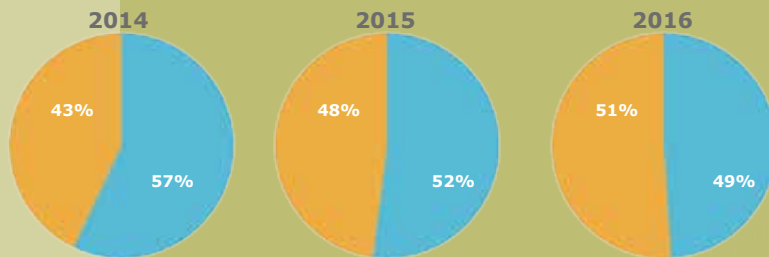


Met Like My Day verrassen we u iedere dag met een prachtige foto of een leuke puzzel.

Speelt u mee?

# SWO in Cijfers

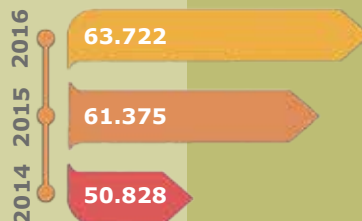
Percentage inkomsten uit reguliere subsidie versus overige inkomsten 2014- 2016



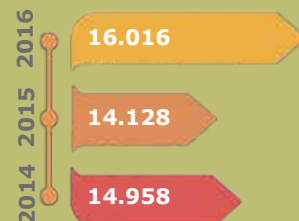
Ontwikkeling FTE 2014 - 2016



Aantallen geregistreerde bezoeken en deelnemingen 2014 - 2016



Aantallen geregistreerde bezoeken en deelnemingen Ontmoetingsruimte MEI 2014 - 2016



Percentages leeftijdsopbouw klanten en deelnemers activiteiten en maaltijdservice

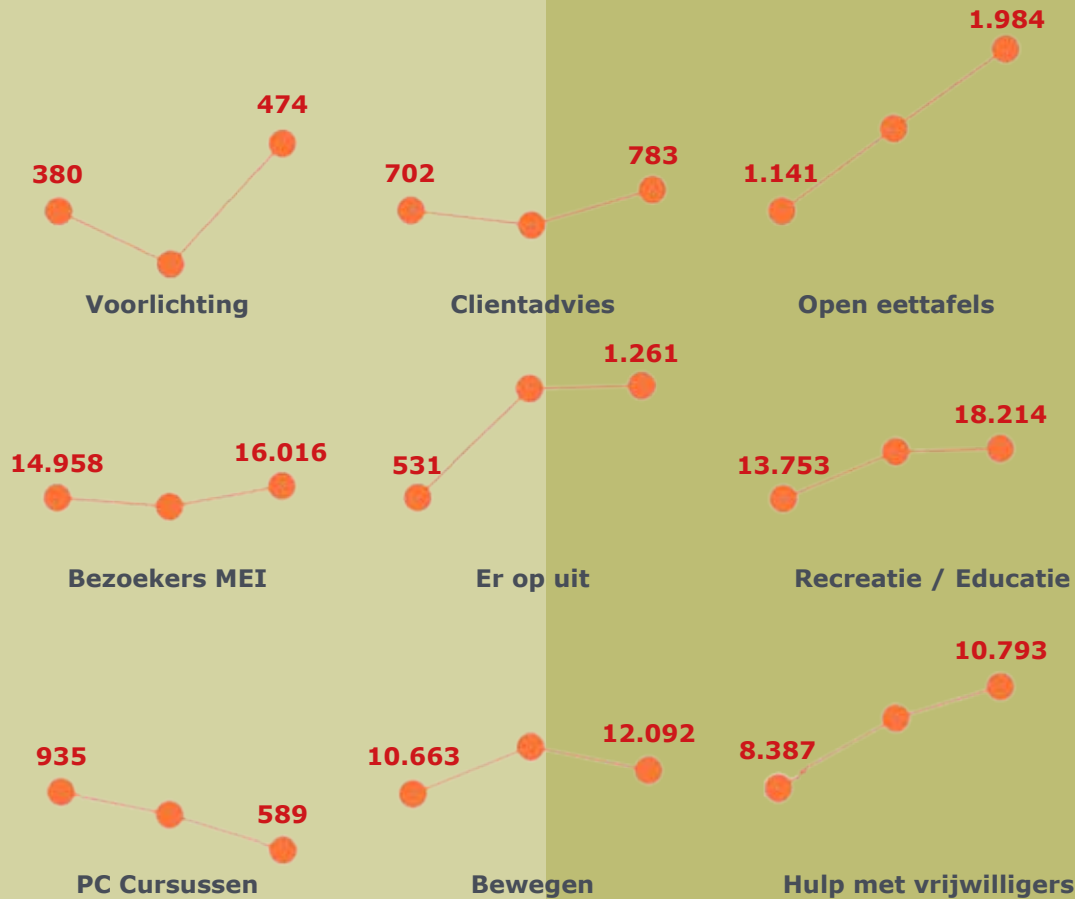


90+ 6,3%    80-90 32,2%    70-80 24,6%  
60-70 14,4%    60 - 2,3%    NB 20,2%

Verdeling bezoekers en deelnemingen naar man en vrouw 2016



Groei aantal deelnemingen per activiteit van 2014 naar 2015 (tweede punt) en 2016 (derde punt)



Bovenstaande cijfers representeren het aantal geregistreerde bezoeken, deelnemingen en/of diensten geleverd aan klanten of deelnemers gedurende een jaar voor 2014, 2015 en 2016. Veel activiteiten of klantcontacten binnen de SWO worden niet geregistreerd zoals het telefooncontact of de bezoeken die klanten aan het kantoor van de SWO brengen. Deze contacten zitten niet verwerkt in bovenstaande cijfers. Tegelijkertijd worden deelnemers die gedurende een jaar 15 keer aan een sportactiviteit deelnemen ook 15 keer geteld. Een maaltijdklant bijvoorbeeld die we 52 weken per jaar maaltijden bezorgen wordt in bovenstaande telling 52 keer meegerekend.



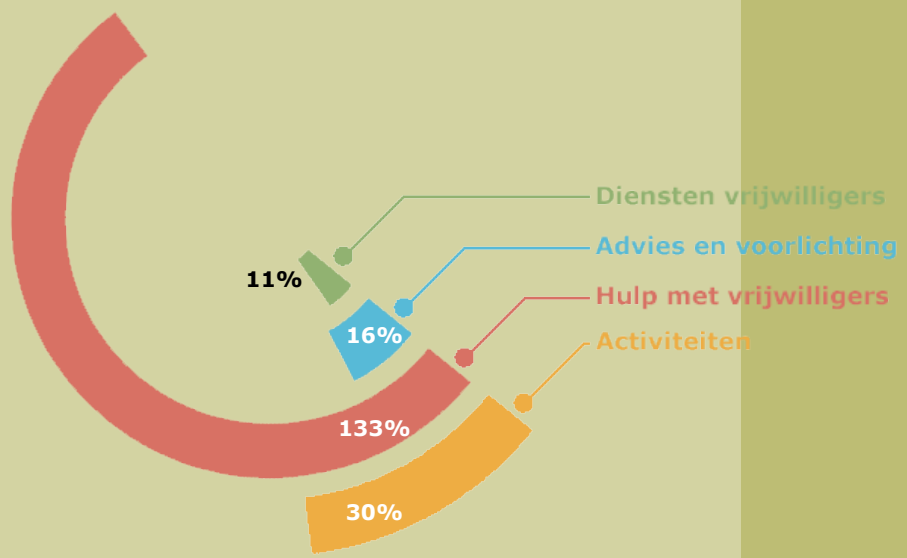


Het aantal deelnemingen groeide tussen 2014 en 2016 met 25%. Kijken we naar de hoofdonderdelen dan zien we duidelijk dat hulp geboden met vrijwilligers (maatjes, respijtzorg vrijwilligers, etc) veel harder groeide dan bijvoorbeeld diensten geleverd door vrijwilligers. Een duidelijk effect van de inzet op een nieuw type vrijwilliger. In de totale groei leidt dit echter tot andere cijfers. De groei van deelnemingen aan activiteiten draagt voor 2/3 bij aan de totale groei. Daarnaast zien we dat ook diensten (maaltijden, vervoer) geleverd door vrijwilligers ook een substantiele bijdrage levert aan de groei.

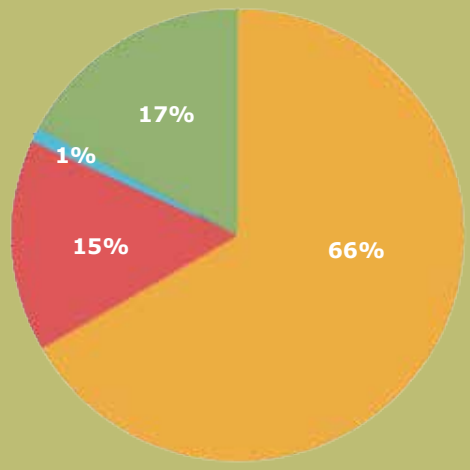
Deze groei kan natuurlijk alleen maar gerealiseerd worden als het aantal vrijwilligers groeit. Dat blijkt evident. Gemiddeld kwamen we in 2016 uit op 554 vrijwilligers.



% groei van hoofdonderdelen van 2014 - 2016



% bijdrage aan totale groei door hoofdonderdelen 2014 - 2016





## Colofon

**Tekst:**

**Eindredactie:**

**Grafische vormgeving**

**Fotografie:**

**Druk:**

**Ron Janssen**

**Berrie Madlener**

**Dick Bierman/Ron Janssen**

**Medewerkers SWO**

**Eigen SWO printer**

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





CERTIFICAAT VAN WAARDERING

HIERBYN WORDT

**Magda Ripmeester**

voor haar inzet en betrokkenheid bij de activiteiten

van NELLEWAARD

afgeleverd op 17-09-2023

aan

**NELLEWAARD**

NELLEWAARD

CERTIFICAAT VAN WAARDERING

HIERBYN WORDT

**Mw. A. van der Meer**

voor haar inzet en betrokkenheid bij de activiteiten

van NELLEWAARD

afgeleverd op 17-09-2023

aan

**NELLEWAARD**



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)

