

Koersplan 2016-2018



Samen doen, samen leven en iedereen doet mee!

STICHTING WELZIJN ALBLASSERDAM	3
--------------------------------------	---



1.1 Inleiding	4
1.2 Waarom doen we wat we doen?	5
1.3 Hoe werken wij?	5
1.4 Wat doen we?	6
1.5 Hoe zien wij de toekomst?	7
1.6 Hoe zien wij samenwerking?	7

ACTIVERING, TOELEIDING EN PREVENTIE	9
---	---



2.1 Ondersteuning vrijwilligerswerk: de vrijwilligerscentrale	13
2.2 Mantelzorgondersteuning	16
2.3 Wonen en leven	18
2.3.1 Opbouwwerk	19
2.3.2 Buurtbemiddeling	21
2.4 Cliëntondersteuning	22
2.4.1 Signalerend Huisbezoek	23
2.4.2 Werkgroep eenzaamheid	25
2.4.3 Ketenzorg dementie	26
2.5 Sociaal Raadsliedenwerk	28
2.6 Activiteiten	30
2.7 Dienstverlening	33
2.7.1 Receptie	33
2.7.2 Maaltijddienst	34
2.7.3 Urgentie- en herurgentiebepalingen aanleunwoningen	35

ORGANISATIEONTWIKKELING	37
-------------------------------	----



3.1 Groeien in eigen kracht: wie zijn wij?	38
3.1.1 Strategisch personeelsbeleid	38
3.1.2 Formatieoverzicht	42
3.2 Bestuur	43
3.3 Directie	45
3.4 Medewerkers	46
3.5 Communicatie	47
3.6 Duurzaam financieringsmodel; begroting 2016-2018	48



1.1 Inleiding

1.2 Waarom doen we wat we doen?

1.3 Hoe werken wij?

1.4 Wat doen we?

1.5 Hoe zien wij de toekomst?

1.6 Hoe zien wij samenwerking?

1.1 Inleiding

Groeien in eigen kracht. Dat is de essentie van dit koersplan. Groeien in eigen kracht door de samenleving en de individuele inwoners én groeien in eigen kracht door de Stichting Welzijn Alblasserdam zelf. Dit vraagt tijd en ruimte voor nieuwe inzichten en deze uit te dragen.

De Stichting Welzijn Alblasserdam is vier jaar geleden ontstaan uit een samenvoeging van drie welzijnsorganisaties. Met dit eerste koersplan komen onze ambities samen. Het afgelopen jaar hebben wij als organisatie, samen met onze partners, een sprong gemaakt in het diepe. Het bijvoorbeeld verder durven bewegen over organisatiegrenzen heen om de Alblasserdamse burger zo goed mogelijk ten dienst te zijn. Deze beweging heeft geresulteerd tot vernieuwde inzichten en was noodzakelijk. Waarom? Wij zien dat de samenleving op een belangrijk keerpunt staat. De zorgmaatschappij die we de afgelopen decennia met elkaar gecreëerd en gekoesterd hebben, is aan het veranderen. De inwoners krijgen de komende jaren meer inspraak, zeggenschap en autonomie in keuzes. De overheid wil minder kosten en zet daardoor in op meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

De Stichting Welzijn Alblasserdam (hierna: SWA) ziet door de veranderingen de noodzaak om haar rol en positie ten opzichte van inwoners en (toekomstige) maatschappelijke partners te herijken. Inwoners moeten weten waarvoor ze de stichting kunnen benaderen, maatschappelijke partners willen kunnen samenwerken en de gemeente verwacht professionaliteit. Om deze rol goed uit te voeren is onderliggend koersplan (inclusief uitvoeringsprogramma) ontwikkeld door zowel medewerkers, vrijwilligers, de gemeente Alblasserdam en onze partners. Met de beweging van afgelopen jaar beschrijft dit koersplan het maximale wat wij kunnen betekenen voor de inwoners van de gemeente Alblasserdam. Wij hebben het uiterste vertrouwen om dit te realiseren. Uitdagingen en inspiraties zijn nodig om in ontwikkeling te blijven.

De SWA ziet het als haar missie om een cruciale rol te vervullen voor de gemeente Alblasserdam. Door met een professionele, interactieve en resultaatgerichte houding de inwoners te helpen om die eigen kracht weer te hervinden en te blijven beleven. Om met elkaar en voor elkaar een dorp te behouden en versterken waarin gemeenschapszin kenmerkend is. De dienstverlening van de SWA is hierbij helder. Het gaat hierbij om het **preventief** optreden, **het toeleiden** naar passende ondersteuning en/of **het activeren** van inwoners van Alblasserdam. De SWA staat hierbij midden in de samenleving.

De visie is helder, de lange termijndoelen zijn inspirerend én ambitieus. Groeien in eigen kracht staat centraal. Dat vraagt een investering. In tijd, energie, kennis, geduld en geld. Een investering die nodig is om met elkaar de mooie resultaten te kunnen gaan oogsten. Wij hopen hiermee een bijdrage te mogen blijven leveren die past binnen wat er echt nodig is voor Alblasserdam.

Leeswijzer

In dit koersplan leest u waarom de SWA doet wat ze doet (hoofdstuk 1), wat de SWA doet (hoofdstuk 2) en hoe en waarmee zij dit zal doen (hoofdstuk 3). Wij hebben hierbij altijd als uitgangspunt dat de uitvoering van ons beleid gericht is op het behouden en/of verbeteren van het welzijn van de inwoners van Alblasserdam. Dit koersplan zal tevens de onderlegger zijn voor de jaarlijkse subsidieaanvraag. Hierbij staat vooral het uitvoeringsprogramma van hoofdstuk 2 centraal.

1.2 Waarom doen we wat we doen?

Onze visie is: *Wij geloven dat ieder mens behoefte heeft aan deelname in de samenleving. Stichting Welzijn Alblasserdam ondersteunt en stimuleert de inwoners om zelf deze deelname vorm te geven.*

Daarom is er een SWA. Daarom doen we wat we doen. Wij vinden het belangrijk om er voor de samenleving te zijn. Daarbij staat voor ons centraal: leer mij het zelf te doen of te ontwikkelen en geef mij hiervoor de ruimte, maar verander mij niet!

Al onze acties zijn erop gericht om de eigen kracht van inwoners in deelname aan de samenleving te vergroten. Hierbij is ons gezicht naar buiten gericht en dat komt terug in ons motto: *Samen doen, samen leven en iedereen doet mee!*

De kerngedachte is dat deelname aan de samenleving wenselijk én mogelijk moet zijn voor alle inwoners van Alblasserdam. De kernopdracht voor de SWA is om inwoners daarin te ondersteunen en daartoe te stimuleren. Ons dienstverleningsconcept is gericht op één of meerdere van de volgende drie pijlers:

- Preventie en voorlichting
- Activering
- Toeleiden naar passende ondersteuning of zorg (kort- of langdurend)

De SWA is een belangrijke uitvoeringspartner van de gemeente Alblasserdam. Het vertalen van het WMO beleid naar de uitvoering staat in dit koersplan centraal. De komende jaren is het van belang om de praktijk weer terug te vertalen naar beleid zodat, gezamenlijk met de gemeente en andere partners, kan worden gekeken wat wij mogen en kunnen betekenen gelet op de vraag van de Alblasserdamse samenleving.

1.3 Hoe werken wij?

In alles wat we doen staan respect, professionaliteit en samenwerking hoog in het vaandel. In zowel mondelinge als schriftelijke uitingen is het belangrijk om de verbinding tussen visie en kernwaarden te laten zien. Wij zien dat als volgt:

- De SWA behandelt alle inwoners met **respect** en wordt als organisatie ook gerespecteerd
- De SWA werkt vanuit een steeds in ontwikkeling zijnde **professionaliteit**
- De SWA heeft door intensieve en brede **samenwerking** een sterke lokale functie

De meerwaarde van de SWA voor Alblasserdam ligt in haar specifieke kracht en onderscheidend vermogen, doordat zij midden in de samenleving staat. De SWA richt zich op alle inwoners in Alblasserdam en heeft specifieke aandacht voor kwetsbaren in de samenleving. Samengevat:

- De SWA is er voor inwoners en partners
- De SWA heeft lokale kracht door het werkgebied te beperken tot Alblasserdam
- De SWA heeft een groot netwerk en daardoor een sterke verbindingfunctie.

1.4 Wat doen we?

Van visie naar resultaat vraagt om een professionele, planmatige en consequente aanpak. We maken onderscheid tussen lange (meer dan 3 jaar) en korte (1 tot 3 jaar) termijn doelen die goed op elkaar afgestemd zijn. De lange termijn doelen zijn:

- **Dorpsgevoel en gemeenschapszin zijn kenmerkend voor de samenleving in Alblisserdam.**

De inwoners ervaren het dorp als een veilige haven in een steeds complexer wordende wereld. De mensen kennen elkaar en ze kennen het dorpsnetwerk waarop ze een beroep kunnen doen. Wij vestigen ons in de toekomstige dorpswinkel Dok11. Dit om herkenbaar in het dorp te zijn en de burgers goed te dienen. De SWA werkt namelijk vraaggericht en oplossingsgericht om het dorpsgevoel te behouden en/of te versterken. In alles wat we doen, staan eigen kracht en de behoefte van de inwoner centraal. We ondersteunen de inwoners /de samenleving om hun eigen (unieke) oplossing te vinden én te implementeren. We kennen de samenleving en de verschillende doelgroepen. We zien trends en weten daar adequaat op in te spelen door ook zelf initiatieven te ontwikkelen die het welzijn van de inwoners bevorderen en zijn dus in staat om mee te bewegen op het ritme van de samenleving.

- **De SWA is een professionele instelling.**

De SWA wordt geleid door een krachtig bestuur dat de randvoorwaarden weet te scheppen waarbinnen de organisatie de gestelde doelen kan waarmaken. De dagelijkse leiding is in handen van een daadkrachtige, inspirerende en innovatieve leider in het netwerk. We beschikken over professionele medewerkers die opvallen door flexibiliteit. Flexibiliteit in inzet en in oplossingsrichtingen. We zijn capabel om de opgave uit de WMO naar tevredenheid van burgers en gemeente uit te voeren. We doen dat op een effectieve en efficiënte manier. De nadruk ligt hierbij op preventieve maatregelen om daarmee de eigenkracht van de samenleving stap voor stap te vergroten én te borgen.

- **De SWA zet in op meerdere financieringsbronnen.**

Een krachtige, zelfredzame en menselijke samenleving, waarin het voor iedereen goed wonen en leven is, is in het belang van allen: inwoners, gemeente, ondernemers en instellingen. Werken vanuit eigen kracht betekent óók meer werken vanuit eigen middelen. Dit rechtvaardigt dat de bijdrage van de SWA door méér partijen dan alleen de gemeente Alblisserdam wordt gefinancierd. Wij hebben nu financiering van Woonkracht10 (buurtbemiddeling) en Het Rijk (eenzaamheidsproject Coalitie Erbij). Dit willen wij verder gaan uitbouwen en de SWA werkt zelf actief aan het verkrijgen van meer financiers na 2018. In de komende drie jaar zal draagvlak worden gezocht om cofinanciering te krijgen voor ons dienstverleningsconcept.

- **De SWA is een actieve netwerkpartner.**

Het versterken van de kracht van de samenleving betekent per definitie het versterken van de kracht van netwerken. Sociale netwerken, dorpsnetwerken en netwerken van professionals. De SWA stelt zichzelf daarom als doel op dit vlak een voorbeeldrol te vervullen. Wat samen kan, doen we niet alleen. Wat een ander beter kan, laten wij los / dragen we over.

De korte termijn doelen zijn onderverdeeld in doelen gericht op de samenleving (hoofdstuk 2) en doelen gericht op de eigen organisatie (hoofdstuk 3). Het beleidsplan WMO en het uitvoeringsprogramma van de gemeente Alblisserdam heeft bij de ontwikkeling van de lange en korte termijn doelen centraal gestaan.

1.5 Hoe zien wij de toekomst?

Het dienstverleningsconcept van de SWA is momenteel nog voornamelijk gericht op activering en in mindere mate op toeleiding en preventie. Om midden in de samenleving te zijn en als een dorpswinkel te opereren willen wij toewerken naar een omdraaien daarvan: preventie door activering en toeleiding! Dat betekent dat we:

- Herkenbaar zijn en goed benaderbaar voor inwoners en partners (een ieder moet kunnen binnenlopen bij de SWA en gebruik maken van de faciliteiten). Het face-tot-facecontact (frontoffice zijn) hebben staat voorop om zo mensen door te geleiden naar passende ondersteuning of het onderzoeken van de vraag.
- Buiten de gebaande paden van welzijnswerk gaan opereren; verbindend met andere terreinen en actief signalen ophalen van buiten naar binnen en omgekeerd.
- Daadkracht moeten tonen door bereid te zijn om iets te doen zonder dat we vooraf kunnen garanderen dat het succesvol zal zijn.

Wij zien het koersplan als een groeimodel. Hierbij is flexibiliteit nodig als de samenleving iets anders aan ons vraagt. Dit hebben wij ingebouwd in het dienstverleningsconcept (hoofdstuk 2) en het personeelsbeleid (hoofdstuk 3).

1.6 Hoe zien wij samenwerking?

De WMO heeft als doel het risico te verminderen voor uitval van sociaal kwetsbare burgers en het bieden van integraal zorgaanbod om de kwaliteit van leven te verhogen. Zonder effectieve samenwerking in de gemeente Alblasterdam is de verwachting dat dit maatschappelijk effect onvoldoende wordt gerealiseerd.

Een wel gedeelde opvatting onder professionals en politiek is dat door geïntegreerde service van organisaties de burger verschillende voordelen kan genieten zoals: verminderde fragmentatie van service en een verbeterde coördinatie waardoor positieve uitkomsten worden gerealiseerd.

Wij als SWA zien dat de samenleving complexer en ondoorzichtiger wordt, hetgeen specifieke eisen stelt aan sturing en samenwerking. Een ontwikkeling van de afgelopen jaren is dat het oplossen van problemen complexer is geworden, doordat er meerdere problemen tegelijk spelen. Waar vroeger deze problemen vaak eerst in een gemeenschap (gezin of kerk) werden opgelost, is er nu sprake van netwerken van gemeenschappen. Daarnaast heeft de overheid te maken met bezuinigingen en verbreding van taken, waardoor zij partners in de samenleving nodig heeft om, door toepassing van innovatie, effectieve uitkomsten te bewerkstelligen.

Als SWA staan we centraal in Alblasterdam om het 'rizoom' van takken (samenwerking) aan elkaar te verbinden. Een rizoom is een horizontale vertakte wortelstructuur, die niet te herleiden is tot één hoofdtak, maar bestaat uit ondergrondse worteltakken waartussen steeds nieuwe verbindingen ontstaan. Waarom is dit belangrijk? De samenleving volgt geen voorbedachte lijnen, maar is veel meer een netwerk van netwerken die op één of andere manier allemaal met elkaar verbonden zijn. Wij als partners moeten ons anders leren opstellen om onvoorspelbare, complexe en/of gefragmenteerde problemen het hoofd te bieden.

Dit koersplan is daarom niet alleen ontwikkeld door de medewerkers en bestuur van de SWA, maar ook partners hebben interactief meegedacht. Te denken valt aan de gemeente Alblasterdam, SMILE,

MEE Drechtsteden, Landvast en Woonkracht10. Wij willen met deze partners en anderen in het dorp samen partnership verder vormgeven door van binnen naar buiten te denken en dan samen te acteren in Alblasterdam. Oftewel laten wij het ritme van de samenleving volgen en aanvullend zijn op elkaar.

De samenwerking willen wij verder gaan uitdragen de komende jaren in het doen, maar ook het zien en ervaren van elkaar. Er zullen bijvoorbeeld verschillende bijeenkomsten worden georganiseerd waar partners een kijkje in de keuken van elkaar kunnen nemen. Wij sluiten graag af met een aantal anekdotes van onze partners, waarbij de vraag is gesteld, naar aanleiding van de besprekingen van het koersplan, wat zouden wij voor elkaar kunnen betekenen?

Landvast:

Laten wij gezamenlijk structurele zelfvoorzienende activiteiten ontwikkelen voor mensen die het echt nodig hebben voor zowel jong als oud.

WMO Adviesraad:

Breng meer mantelzorgers in beeld en vertaal wat er op de lange termijn voor hen nodig is.

Woonkracht10:

Laten wij elkaar blijven versterken door ontmoetingen te faciliteren om zo dicht bij onze klanten gezamenlijk te kunnen zijn.

MEE Drechtsteden:

Elkaar expertise maximaal benutten waardoor 1+1 drie wordt, ten gunste van de vraag van de inwoners en niet vanuit de gedachte van het aanbod.

SMILE:

Verbinding blijven zoeken in contact ondanks de verschillende financieringsbronnen, omdat onze doelgroepen elkaar (kunnen) raken.

ACTIVERING, TOELEIDING EN PREVENTIE



2.0 Samenvatting: Je hebt meer in huis dan je denkt

2.1 Ondersteuning Vrijwilligerswerk

2.2 Mantelzorgondersteuning

2.3 Wonen en Leven

2.4 Cliëntondersteuning

2.5 Sociaal Raadsliedenwerk

2.6 Activiteiten

2.7 Dienstverlening

2.0 Samenvatting: Je hebt meer in huis dan je denkt!

Het halen van de lange termijndoelen vraagt om meer dan alleen het traditionele welzijnswerk. Een dergelijke omslag realiseren vraagt gedurende een langere periode een zeer bewuste, strategische beïnvloeding én voorbeeldgedrag. Alleen vertellen hoe we het willen is niet voldoende. We zullen steeds alert moeten zijn op mogelijkheden en kansen om de gewenste ontwikkelingen in gang te krijgen en te houden. Deze mogelijkheden en kansen kunnen zich wijkgericht voordoen of gekoppeld zijn aan een bepaald moment.

De activiteiten van de SWA zijn divers. Zowel als het gaat om de doelgroep als om de inhoud van de activiteiten. Toch is er een samenhang en die ligt in de onderliggende principes:

- De nadruk van ons werk ligt op activering, preventief werken en mensen toeleiden naar ondersteuning. Daar waar de eerste insteek vaak is het reageren op (bijvoorbeeld eenzaamheid), zijn we ons in onze activiteiten steeds meer bewust van twee vragen:
 - Hoe lossen we de huidige situatie op?
 - Hoe voorkomen we herhaling, verkleinen we het probleem?
- De eigen kracht van de inwoners en hun sociale omgeving staat centraal. En dus stellen we onszelf steeds de vragen:
 - Hoe leren we het inwoners zelf te doen?
 - Hoe helpen we inwoners (met en zonder beperking) zo lang mogelijk zelfstandig te blijven?
- Veiligheid en vertrouwdsheid zijn van cruciaal belang. We hechten eraan om ondersteuning laagdrempelig en dicht bij huis te bieden. Dat maakt ons aan de ene kant kleinschalig en aan de andere kant juist grootschalig als het gaat om integraliteit en een totaal overzicht.

Het dienstverleningsconcept (concrete plannen) van de SWA zal daarom jaarlijks worden herijkt. Achter elke korte toelichting wordt een plan van aanpak gemaakt. In al deze activiteiten en in al ons handelen stellen wij onszelf steeds de vraag 'hoe helpen wij met deze actie onze inwoners in hun kracht te zetten?' In dit tweede hoofdstuk wordt het **waarom** en **hoe** van de werkzaamheden van de SWA beschreven, gerelateerd aan aanpassingen en acties die wenselijk en noodzakelijk zijn als de SWA een gezond welzijnsklimaat in Alblasterdam wil kunnen blijven garanderen. In hoofdstuk drie wordt de totale financiële structurele wijziging van de subsidieaanvraag beschreven. Onderstaand alvast een eerste indruk van de belangrijkste wijzigingen op inhoud en inzet:

2.0.1 Ondersteuning vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerssteunpunt zal zich de komende drie jaar gaan ontwikkelen tot een vrijwilligerscentrale. Hierbij zal het steunpunt in 2016 een aantal aanvullende diensten gaan aanbieden, zoals:

- Creëren van een poule vrijwilligers voor kortdurende en langdurende hulpvragen van kwetsbare inwoners
- Matchen van vrijwilligers en bedrijfsleven (Maatschappelijke beursvloer)
- Opzetten van een deskundigheidsprogramma voor alle vrijwilligers in Alblasterdam (waarbij wij aanvullend zijn op het huidige aanbod).

Een structurele uitbreiding van 160 uur is hiervoor noodzakelijk (huidige inzet 399 uur). Dit betreft een bedrag van € 7.520. Daarnaast zal voor het uitvoeren van de activiteiten € 3.700 worden aangevraagd.

2.0.2. Mantelzorgondersteuning

Recentelijk heeft een onderzoek plaatsgevonden door MEE en de SWA waarvan de resultaten zijn verwerkt in de rapportage 'De Mantelzorger in Beeld'. Hierin komt duidelijk naar voren dat wij (alle partners in Alblasterdam) slechts een beperkt deel van de mantelzorgers bereiken. In 2016 hebben wij ons, onder andere, ten doel gesteld om:

- Meer mantelzorgers te vinden en begeleiden (van 200 naar 400 individuele mantelzorgondersteuning) om overbelasting te voorkomen. Door voorlichting te geven op social media, via persberichten en op scholen en bij partners
- Respijtpoule verder vorm te geven
- Businesscase uit te werken voor een expertisecentrum Mantelzorg
- Gesprekken voeren met werkgevers over de mantelzorgende werknemer
- Het organiseren van workshops voor mantelzorgers met items die voor hen van belang zijn, bijvoorbeeld draagkracht-draaglast

Momenteel heeft de SWA 10 uur per week mantelzorgondersteuning waarbij: 200 cliënten individuele ondersteuning krijgen, 1 keer per maand een mantelzorgbijeenkomst en jaarlijks de Dag van de Mantelzorg wordt georganiseerd. Een eerste inschatting is dat wij minimaal 16 uur per week een extra consulent mantelzorg nodig hebben. Dit betreft een bedrag van € 39.104. Daarnaast zullen activiteitenmiddelen nodig zijn voor het vinden en verlichting van mantelzorgers. In afstemming met gemeente en partners willen wij hier concreet activiteiten ontwikkelen of/of verbreden ten gunste van de mantelzorger.

2.0.3 Wonen en leven

Voor het opbouwwerk zal een accentverschuiving plaatsvinden de wijken in, door actief te kijken wat nodig is op sociaal domein. Daarnaast is onze ambitie om in 2018 een actieve partner in de dorpswinkel van Dok11 te zijn. Leefbaarheid in de wijken staat centraal. In nauwe afstemming met de gemeente Alblasterdam en de regisseur sociaal zal dit thema worden doorontwikkeld. Hiertoe is in 2015 gestart met het wijkplatform Souburgh en dit wordt in 2016 verder voortgezet. Daarnaast wordt het project buurtbemiddeling voortgezet. Vanuit de ambtelijke capaciteit die momenteel beschikbaar is verwachten wij geen uitbreiding nodig te hebben voor wijkactivering. Met Woonkracht10 wordt wederom gekeken of inzet met cofinanciering kan plaatsvinden. De overige kosten zullen via sponsoring worden gedekt.

2.0.4 Cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning betekent voornamelijk het ondersteunen van 'kwetsbare burgers'. Kwetsbare burgers zijn mensen die minder zelfredzaam zijn. Cliëntondersteuning binnen de SWA is in principe van kortdurende aard. Dat wil zeggen dat de cliënt in maximaal vijf gesprekken van een passend ondersteuningsaanbod en/of informatie kan worden voorzien. Cliëntondersteuning kan soms van langdurige aard zijn, waarbij binnen maximaal drie maanden gekeken wordt of de cliënt kan worden toegeleid naar ondersteuning en zorg.

Momenteel hebben wij drie vormen van dienstverlening die hieronder vallen:

- Signalerend Huisbezoek; door de groeiende groep ouderen in de samenleving moeten wij nieuwe vrijwilligers werven, de leeftijdsgrens voor het eerste bezoek verhogen naar 78 jaar (ouderen zijn vitaler) en eigen redzaamheid meenemen in de voorlichting (WMO).
- Werkgroep eenzaamheid: uit het plan van aanpak is de aanvullende ambitie gesteld dat de SWA structurele en interactieve voorlichting geeft (huiskamergesprekken binnen de SWA).

- Ketenzorg dementie: de ontwikkeling is dat men in 2016 wil inzetten op informatie, inloophuis en training vrijwilligers. De SWA is hiervoor gevraagd.

Binnen de SWA neemt een consulent deel aan deze werkgroepen om eenzaamheid en dementie onder de aandacht te brengen, burgers te consulteren en activiteiten te organiseren. Dit betreft gemiddeld zes uur per week. In 2015 is dit via interne dekking verhoogd naar tien uur per week. Door het bezoeken en ondersteunen van eenzame mensen en door de acties van de afgelopen jaren is het klantenbestand fors toegenomen; er zijn nu ongeveer 60 unieke cliënten. Wij verwachten dat dit tussen 2016 en 2018 zal groeien naar 100 unieke cliënten. Daarnaast zal het treffen van informatievoorzieningen (voor huiskamergesprekken) en het bemannen en trainen van vrijwilligers extra inzet vragen.

Voor beide onderdelen vragen wij een structurele verhoging aan voor 8 uur per week om een consulent in te huren (eventueel in combinatie met mantelzorg kan dit één personele uitbreiding worden). Dit betreft een bedrag van € 19.552.

Daarnaast zou de SWA zich in 2016 graag gaan richten op het aanbieden van kortdurende cliëntondersteuning bij volwassenen in de vorm van een buddysysteem. Na het (deels) wegvallen van begeleiding en dagopvang bij volwassenen, is door de SWA en verschillende partners geconstateerd dat, waar mogelijk, een buddy (lees: structurele vrijwilliger) gevonden zal moeten worden zodat de cliënt kan blijven deelnemen aan het sociaal maatschappelijk verkeer. Te denken valt aan boodschappen halen of meedoen aan sociale activiteiten. Om een match te maken tussen een vrijwilliger en een cliënt zullen beiden moeten worden voorbereid op deze verantwoordelijkheid. Hiervoor willen wij een consulent inzetten als aanspreekpunt om binnen 3 tot 6 maanden te kunnen komen tot een warme overdracht. Dit is in het verlengde van de aanvraag kortdurende hulpvragen voor het vrijwilligerssteunpunt. Dit betreft wederom een consulent voor 8 uur per week voor een bedrag van € 19.552.

2.0.5 Sociaal Raadsliedenwerk

In Alblasterdam wordt het Sociaal Raadsliedenwerk door gemiddeld 11 vrijwilligers uitgevoerd die jaarlijks 1.300 cliëntcontacten hebben, op het spreekuur, voor sociaal juridische vragen. Dit is een uniek concept in Nederland. Naast Alblasterdam richten slechts twee andere gemeentes (Etten-Leur en Veldhoven) op deze wijze hun organisatie in. In 2015 zien wij dat de hulpvragen van cliënten steeds complexer worden als gevolg van bijvoorbeeld het beperkte inloopsprekuren van het juridisch loket in Dordrecht. Hierdoor heeft de coördinator naast het informeren, voorlichten en aanbieden van deskundigheidsbevordering dus steeds meer cliëntcontacten. In 2016 zal, samen met de groep vrijwilligers van het Sociaal Raadsliedenwerk, een businesscase worden uitgewerkt waarin wordt aangegeven met welke verantwoordelijkheden de vrijwilligers nog kunnen worden toegerust. Dit kan inhouden dat de aard van de werkzaamheden van de vrijwilligers zal kunnen verschuiven. Wij verwachten vooralsnog geen extra inzet nodig te hebben van de coördinator.

2.0.6 Activiteiten

Met een gevarieerd aanbod van activiteiten springt de SWA in op vragen uit de maatschappij en veranderingen in de samenleving. Deze activiteiten kunnen worden onderverdeeld in vier thema's: sociaal culturele activiteiten, bewegingsactiviteiten, ontmoetingsactiviteiten en educatieve/informatieve activiteiten. Vorig jaar is het project Wereldmeiden, op initiatief van gemeente en SWA, vanuit eigen middelen opgezet voor een proef van één jaar. Vanwege het succes is gekozen om het te verlengen. De SWA heeft dekking gevonden in loonkosten voor de begeleiding (gemiddeld 4 uur per week). Voor de activiteitenmiddelen en taallessen die bij het programma horen wordt een aanvraag ingediend.

2.0.7 Dienstverlening

De receptie is het hart van de SWA. Om midden in de samenleving te staan is het noodzakelijk dat de SWA een frontoffice is voor de burgers. Aangezien veel voorzieningen minder op face tot face contacten gaan inzetten (zie bijvoorbeeld Woonkracht10) is het van belang dat de inwoners met al hun vragen terecht kunnen bij het dorpswinkel. De SWA wil goed de vragen bij het eerste contact, telefonisch of face tot face, afhandelen. Doordat er minder uren de afgelopen jaren door de gemeente zijn gedetacheerd, zien wij dat medewerkers (consulenten) die buiten in de samenleving werkzaamheden moeten verrichten, gemiddeld 450 uur achter de receptie moeten invallen. Daardoor is er minder of geen aandacht voor eigen taken die er liggen. Wij vragen het tekort van 450 uur aan in de vorm van geld of mankracht (zoals in het verleden). Wij hebben onderzocht of eventueel met vrijwilligers dit kan worden opgevangen, maar de vooruitzichten zijn, vanwege de aard en beschikbaarheid van het werk, dat dit niet passend is. Zoals bijvoorbeeld bij de gemeente Alblasterdam willen wij graag een receptie open houden voor het goed doorgeleiden en afhandelen van de eerste vragen. Uiteraard, net zoals het WMO loket, zijn veel van onze medewerkers op bepaalde dagdelen beschikbaar voor cliëntgesprekken en wordt de backoffice efficiënt ingericht. Wanneer wij in Dok 11 zitten in 2018, met centrale receptie, dan vervallen deze kosten.

2.0.7.1 Urgentie- en herurgentiebepalingen aanleunwoningen

Mensen die om medische- of sociale gronden niet meer comfortabel in hun huidige woning kunnen wonen hebben de mogelijkheid zich in te schrijven voor een aanleunwoning. Hiervoor wordt door de gemeente een onafhankelijk consulent van de SWA ingezet voor Woonkracht 10. Gemiddeld worden 15 nieuwe cliënten per jaar bezocht en 60 krijgen een herhaalgesprek. De tijdsinvestering betreft 82,5 uur. De SWA dient hiervoor ieder jaar een rekening in bij de gemeente. Gekozen wordt om dit integraal onderdeel te laten zijn van de subsidie. De loonkosten zijn de afgelopen 15 jaar niet geïndexeerd. Momenteel bedraagt de bijdrage 1.375 euro vanuit de gemeente. Om het kosten dekkend te maken betreft het totaalbedrag van 3.878 euro.

Samenvattende tabel aanvullende aanvraag 2016

Onderdeel	Ureninzet Per week*	Ureninzet jaarbasis	Loonkosten	Activiteiten- geld	
Vrijwilligerssteunpunt	3	160	7.520	3.700	
Mantelzorg	16	832	39.104	NTB	
Clientondersteuning - Eenzaamheid/dementie - Volwassene	8 8	832	39.104		
Activiteiten: -Wereldmeiden en taallessen				400 450 630 470 1.000	Huur Postduif Lesmateriaal Huur loopplank Lesmateriaal Docent
Dienstverlening - Receptie - Woonurgentie	8,5 1	450	15.750 3.878		
Totaal			105.365	6.650	

Samengevat is een uitbreiding van ongeveer 1 fte consulent en 0.2 fte receptie voor de SWA noodzakelijk om verder te groeien naar een professionele organisatie.

2.1 Ondersteuning vrijwilligerswerk: de vrijwilligerscentrale

Wij geloven dat vrijwilligerswerk een fundamentele bouwsteen is voor een samenleving waarin iedereen mee kan, mag en wil doen.

Voor de SWA zijn 113 vrijwilligers actief binnen verschillende diensten. Een deel daarvan wordt ondersteund of aangestuurd door een beroepskracht van de stichting. De vrijwilligerscentrale is er primair voor ondersteuning en bemiddeling van andere vrijwilligersorganisaties binnen Alblisserdam en staat daarnaast individuen bij die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk of juist een vrijwilliger nodig hebben. De vrijwilligerscentrale heeft een makelaarsfunctie binnen Alblisserdam.

De vrijwilligerscentrale streeft ernaar een zichtbaar en laagdrempelig steunpunt te zijn. Veel vrijwilligersorganisaties, ketenpartners en inwoners weten de SWA te vinden. De vrijwilligerscentrale is een onmisbaar onderdeel binnen het raamwerk van vrijwilligers en valt onder de algemene voorzieningen van het WMO beleidsplan.

Hoofdvraag en deelvragen

Hoe springt de vrijwilligerscentrale in op de ontwikkelingen als gevolg van de decentralisatie van de WMO en de participatie-wet?

Door de snel veranderende samenleving wordt er steeds meer een beroep gedaan op de vrijwillige inzet van burgers. Zagen we enkele jaren geleden nog een maatschappij die aan het verzakelijken en individualiseren was, nu lijkt er weer een samenleving te ontstaan waar mensen meer op elkaar zijn aangewezen om ondersteuning en eventueel zorg te bieden.

Deelvragen zijn als volgt te formuleren:

- *Hoe kan de centrale, in samenwerking met partners, inspelen op kortdurende- en/of langdurige hulpvragen van kwetsbare burgers?*
Van burgers wordt steeds vaker verwacht dat zij met hulpvragen een oplossing zoeken binnen het eigen netwerk. Er zal echter altijd een groep blijven bestaan zonder (of een niet toereikend) eigen netwerk en zonder financiële middelen om professionele hulp in te schakelen.
- *Kan de centrale, in samenwerking met partners uit de regio, een deskundigheidsprogramma opzetten dat inspeelt op nieuwe en/of benodigde competenties?*
We signaleren een noodzaak tot deskundigheidsbevordering als gevolg van de veranderingen binnen de samenleving. Vrijwilligersorganisaties krijgen te maken met 'nieuwe' vrijwilligers met andere wensen en behoeften. Vrijwilligers willen bijvoorbeeld iets bij leren en/of zichzelf verder willen ontwikkelen. De taken van vrijwilligers veranderen en ook zij krijgen te maken met nieuwe doelgroepen.
- *Zijn er mogelijkheden om te komen tot nieuwe vormen van samenwerking en welke rol kan de vrijwilligerscentrale daarbij spelen?*

Doelstellingen

- In 2016 is de vrijwilligerscentrale verder doorontwikkeld zodat burgers, met een kortdurende hulpvraag, een beroep kunnen doen op vrijwillige inzet.
- In het vierde kwartaal 2015 wordt geïnventariseerd welke langdurige hulpvragen er ontstaan door het wegvallen van dagbesteding en begeleiding en of vrijwilligers dit kunnen opvangen.
- Vrijwilligers(organisaties) beschikken medio 2016 over de algemeen noodzakelijke competenties om met nieuwe doelgroepen en de veranderende samenleving om te gaan.
- In het eerste kwartaal van 2016 is duidelijk of voor het invullen van bestuursfuncties samenwerking met studenten aan hoge scholen/universiteiten mogelijk is.

De vrijwilligerscentrale heeft tweemaal een goede match kunnen maken met Sportcentrum Blokweer. Twee mensen die heel graag vrijwilligerswerk wilden en/of moesten doen en niet makkelijk ergens geplaatst konden worden, klopten aan bij de vrijwilligerscentrale voor hulp. Een medewerker is in gesprek gegaan met Sportcentrum Blokweer om te kijken of daar een mogelijkheid was om deze mensen in te zetten en of er begeleiding geboden kon worden. Het gaat nu met beide vrijwilligers ontzettend goed en zij krijgen weer zelfvertrouwen en de mogelijkheid zich te ontplooien. Ze willen allebei graag blijven en de medewerkers van Sportcentrum Blokweer willen hen graag behouden.

Strategie/aanpak

Niet voor alle hulpvragen kan de centrale een bemiddelende rol spelen. Zo zijn er organisaties die meer gericht zijn op een bepaalde doelgroep dan het steunpunt. Te denken valt aan mensen met een beperking die vrijwilligerswerk zoeken. Hiervoor zijn SMILE, Yulius en WoonCadans binnen Alblasserdam de aangewezen organisaties om deze mensen te begeleiden naar het vinden van een zinvolle dagbesteding.

De vrijwilligerscentrale heeft een verbindende functie en is daarmee de spil binnen het raamwerk van vrijwilligers. De kracht ligt dan ook in haar grote netwerk. Door enthousiasme en het open staan voor nieuwe ontwikkelingen zijn beide medewerkers van de SWA al met een aantal van bovenstaande punten aan de slag gegaan. De aanpak per onderdeel is als volgt weer te geven:

Kortdurende hulpvragen

- Verhogen vrijwillige inzet
- Informeren en voorlichten, bijdragen aan bewustwording
- Stimuleren samenwerking

Langdurige hulpvragen

- Verhogen vrijwillige inzet
- Stimuleren samenwerking

Deskundigheidsbevordering

- Specifiek programma bieden
- Bevorderen samenwerking regio

Nieuwe vormen van samenwerking

- Bevorderen samenwerking partners

De centrale zal zich daarnaast blijven profileren tijdens evenementen zoals: NLDoet, het Havenfestival en Dag van de Ouderen om in contact te blijven met inwoners van Alblasserdam en signalen op te vangen.

Uitvoering/acties

Kortdurende- en langdurige hulpvragen

- In 2015 wordt begonnen met het opzetten van een vrijwilligerspoule
- Publiciteitscampagne voor vrijwilligerscentrale
- Wervingsacties vrijwilligers tijdens evenementen
- Stimuleren van samenwerking door partners te bezoeken

Deskundigheidsbevordering

- De vrijwilligerscentrale gaat de mogelijkheden verkennen van deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers(organisaties) in Alblasserdam, die passen binnen de volgende thema's:
 - Herkennen van en omgaan met psychisch kwetsbare mensen
 - Dementie
 - Agressie
 Uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk wordt samengewerkt met partners (bestaand aanbod) en dat de vrijwilligerscentrale een organiserende en faciliterende rol heeft.
- Bevorderen samenwerking regio

Nieuwe vormen van samenwerking

- Twee Hoge scholen en één universiteit bezoeken in de regio (Rotterdam)
- Organiseren Maatschappelijke beursvloer
- Stimuleren samenwerking partners
- In maart 2016 zal de eerste Maatschappelijke beursvloer Alblasserdam plaatsvinden. We organiseren, in samenwerking met de gemeente Alblasserdam en een werkgroep, een ontmoeting tussen vrijwilligersorganisaties en (lokale) ondernemers om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Tijdens de beursvloer wordt met gesloten beurs gehandeld. Gedacht kan worden aan: kennis, faciliteiten, materialen en mankracht.
- In 2015 en 2016 wordt een inventarisatie gemaakt onder zorgorganisaties. Gekeken wordt welke partners samen willen werken en bereid zijn kennis met elkaar en vrijwilligers te delen.

2.2 Mantelzorgondersteuning

Zo lang mogelijk zelfstandig wonen heeft niet alleen een positief effect op het welzijn van betrokkenen, het verhoogt ook het besef en de beleving van maatschappelijke diversiteit en de waarde daarvan.

Burgers geven er de voorkeur aan om zolang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Een wens die ook wordt gestimuleerd en mogelijk gemaakt door de overheid. Gevolg is dat het aantal mantelzorgers in Nederland zal toenemen en dat de zorg voor een naaste steeds zwaarder kan worden. Veel mantelzorgers lopen het risico overbelast te raken door bijvoorbeeld de combinatie van mantelzorg en werk, mantelzorg en gezin of de emotionele belasting.

De toename van het aantal mantelzorgers, de veranderingen in de zorg en een verhoogd risico op overbelasting vragen om preventieve en ondersteunende diensten van de SWA. Binnen de diensten op het gebied van mantelzorgondersteuning wordt samengewerkt met MEE.

Een andere doelgroep die om extra aandacht vraagt zijn jonge mantelzorgers. In Nederland is 1 op de 4 jongeren, tot en met 24 jaar, mantelzorger (*bron: Mezzo*). Opgroeien met de zorg voor een naaste is van grote invloed op hun leven. Doordat jonge mantelzorgers niet makkelijk praten over hun zorgen en de weg naar ondersteuning vaak niet kennen is het belangrijk deze doelgroep proactief te benaderen.

Recentelijk heeft een onderzoek plaatsgevonden door MEE en de SWA waarvan de resultaten zijn verwerkt in de rapportage 'De Mantelzorger in Beeld' en ontwikkeld in een zogenaamde PERSONA. De opdracht voor het onderzoek was in het kort:

- Breng de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers in de gemeente Alblasserdam in kaart
- Maak vervolgens een analyse van het bestaande aanbod
- Breng in beeld welke aanscherping en mogelijke vernieuwing nodig is, en

- Breng specifiek de behoefte aan mantelzorgwaardering in kaart

De voornaamste uitkomsten zoals vermeld in de rapportage zijn: de noodzaak om mantelzorgcompliment in de komende jaren verder vorm te geven, meer aandacht aan respijtzorg te besteden en een mantelzorgexpertisecentrum op te zetten. De keuze van de SWA gaat uit naar uitbreiding van de ondersteuningsmogelijkheden zoals genoemd in het rapport. Daarin wordt gesteld dat het beschikbare budget geheel of gedeeltelijk wordt ingezet voor het uitbreiden en/of versterken van de mantelzorgondersteuning via het uitwerken van de 4 aandachtspunten voor lokale mantelzorgondersteuning, te weten: vinden, verbinden, verlichten en versterken.

Signalen

Andere signalen die de SWA opvangt zijn:

- Mantelzorgers raken mogelijk overbelast als gevolg van de bezuinigingen op begeleiding. Waar voorheen een professional, van bijvoorbeeld ASVZ, Rivas of Yulius, praktische begeleiding bood wordt dit nu als taak voor het eigen netwerk beschouwd.
- Recent onderzoek (*bron: Onderzoek Sociaal en Cultureel Planbureau maart 2015*) wijst uit dat werkende mantelzorgers, voornamelijk vrouwen, zich vaker ziek melden bij hun werkgever dan de andere werknemers. Door de combinatie: werk, eigen gezin en zorg voor ouders of andere familieleden raken zij overbelast.
- Doordat mantelzorg niet altijd toereikend is en de professionele hulp afneemt zal het aantal eenzame mensen met een tekort aan zorg toenemen. Van de huisartsen erkent 75 % dat zij steeds vaker ouderen tegenkomen die te weinig zorg ontvangen en een verhoogde kans hebben op vereenzaming (*bron: Enquête Landelijke Huisartsen Vereniging, maart 2014*)
- Mantelzorgers met een dementerende partner raken hun maatje 'min of meer' kwijt en het aantal depressieve klachten onder deze doelgroep stijgt.

Huidige uitvoering

Samen met MEE wordt maandelijks een (thema)bijeenkomst georganiseerd voor mantelzorgers. Tijdens de bijeenkomsten staan het geven van informatie en lotgenotencontact centraal.

Ter (emotionele) ondersteuning kunnen mantelzorgers daarnaast rekenen op één-op-één contact met de mantelzorgconsulent van de SWA.

Hoofdvraag

Hoe kan de SWA, in samenwerking met MEE, preventieve ondersteuning bieden aan mantelzorgers in Alblasterdam ter voorkoming van overbelasting?

Deelvragen

- Welke vormen van ondersteuning dragen bij aan het voorkomen van overbelasting?
- Hoe bereiken we (overbelaste) mantelzorgers in Alblasterdam?
- Hoe kan de SWA jonge mantelzorgers bereiken en inspelen op behoeften die relevant zijn voor deze doelgroep?
- Is het mogelijk om mantelzorgers te ontlasten met vrijwillige inzet als daar binnen het eigen netwerk geen mogelijkheden voor zijn?
- Op welke wijze kan de SWA bewustwording over mantelzorg onder burgers vergroten?

Doelstellingen

De SWA gaat proactief om met signalen van mantelzorgers uit de samenleving door middel van het geven van ondersteuning en organiseren van activiteiten. De volgende doelen zijn daarbij op een rij gezet:

- Mantelzorgers in Alblasterdam weten wat respijtzorg is en dat de SWA hierover informatie geeft
- Jonge mantelzorgers zijn zich bewust van hun taak
- Werkende, jonge mantelzorgers kunnen worden begeleid door een mantelzorgconsulent
- Mantelzorgers moeten elkaar weten te vinden, zodat ze met elkaar activiteiten kunnen organiseren maar ook hun problemen kunnen delen
- Organisaties moeten de SWA weten te vinden om naar door te verwijzen
- Thuiszorgorganisaties zijn op de hoogte van mantelzorg en verwijzen naar de SWA

Strategie/aanpak

Onbekend maakt onbemind. De SWA wil haar kennis en rol in mantelzorgondersteuning meer bekend maken. De strategie die genoemd wordt in de rapportage moet daarbij worden gevolgd:

- Vinden
- Verbinden
- Verlichten
- Versterken

Uitvoering/acties

De volgende acties staan op de planning:

- Individuele ondersteuning bieden aan 400 in plaats van 200 mantelzorgers
- Uitwerken van een businesscase mantelzorgexpertisecentrum in samenwerking met Stichting MEE Drechtsteden
- Opzetten meldpunt respijtzorg
- Voorlichting op social media, via persberichten en op scholen
- Voorlichting geven bij organisaties en thuiszorgorganisaties
- Gesprekken voeren met werkgevers over de mantelzorgende werknemer
- Het organiseren van workshops voor mantelzorgers met items die voor hen van belang zijn, bijvoorbeeld draagkracht-draaglast
- De SWA organiseert samen met Stichting MEE maandelijks een mantelzorgbijeenkomst waarin thema's worden behandeld, bijvoorbeeld veranderingen WMO, depressie en hoe om te gaan met overbelasting. Daarnaast worden er individuele gesprekken gehouden met mantelzorgers, zowel op kantoor als bij de mantelzorgers thuis. Tijdens deze gesprekken wordt vaak de nadruk gelegd op emotionele ondersteuning en richtlijnen om de taak als mantelzorger vol te houden.
- Nadenken over verlichting van de mantelzorgbijeenkomsten met meer nadruk op ontspanning en meer aandacht op het verzetten van de gedachten

2.3 Wonen en leven

Wonen en leven in een fijne omgeving willen we allemaal. De diensten en activiteiten van de SWA zijn enerzijds gericht op het bevorderen en in stand houden van de leefbaarheid en sociale samenhang in Alblasterdam. Anderzijds richt de SWA zich ook op het stimuleren van actief

burgerschap en het ondersteunen van initiatieven tot zelfredzaamheid. Dit doet zij door nauw samenwerking door te zetten met de regisseur sociaal van de gemeente Alblasterdam.

2.3.1 Opbouwwerk

Samen doen, samen leven en iedereen doet mee. Ons uiteindelijke doel, eigen kracht van de samenleving versterken, wordt met deze activiteit direct gediend. Iedereen die de leefbaarheid in zijn of haar straat of wijk wil verbeteren kan rekenen op onze ondersteuning en advies.

Het opbouwwerk van de SWA is er voor iedereen die zich actief en opbouwend wil inzetten voor de leefbaarheid in de gemeente. Het opbouwwerk geeft de nodige ondersteuning en advies aan bewoners om zelf en met elkaar de leefbaarheid in de straat, wijk, of gemeente te verbeteren. Opbouwwerk bestaat uit meerdere projecten waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen territoriale en categorale projecten: dorpsbrede projecten, projecten gericht op complexen, buurten of wijken en projecten gericht op specifieke doelgroepen. Voorrang wordt gegeven aan (groepen) bewoners die in een achterstandspositie verkeren qua kennis, ervaring, informatie en/of vaardigheden. Opbouwwerk(ondersteuning) speelt in op:

- Ondersteuningsvragen vanuit bewoners
- Plannen vanuit de gemeente (bijvoorbeeld bij gewenste bewonersparticipatie bij reconstructies), vanuit Woonkracht10 of vanuit andere maatschappelijke organisaties
- Activiteiten in het kader van het wijkbeheer
- Doorverwijzing vanuit de eigen organisatie
- Eigen signalering/initiatieven op basis van actualiteiten

Vanuit de doelstelling in het WMO beleidsplan zet het opbouwwerk zich in om de eigen kracht en sociale netwerken van inwoners te faciliteren en stimuleren. Daarom is er al in 2015 gestart met een onderzoek onder bewoners van de wijk Souburgh waarin de nadruk ligt op het sociale domein. Hiertoe gaat het opbouwwerk, samen met een gemeentelijk medewerkster, in gesprek met bewoners in buurten en wooncomplexen. Doel hiervan is om meer inzicht te krijgen in de welzijnsbeleving en om te bevorderen dat bewoners nieuwe zorg- en stimuleringsrollen naar elkaar oppakken.

Dit onderzoek is ingegeven door een terugtrekkende overheid en een afnemende professionele zorg. De buurtgesprekken stimuleren in elk geval de sociale controle en het 'kennen en gekend worden'. Op basis van de uitkomsten wordt bepaald of deze aanpak wordt doorgezet naar andere wijken.

Over het geheel genomen speelt ook de nieuwe gemeentelijke bestuur en werkstijl een rol in de benadering van de burger. Hierdoor kan de SWA zich meer richten op het sociaal domein, omdat de afdeling buitenruimte goed in contact is met burgers omtrent fysieke projecten.

Hoofdvraag en deelvragen

De hoofdvragen betreffen:

- Hoe stimuleren van de participatie/betrokkenheid van burgers?
- Hoe realiseren wij een kwalitatieve verbetering van de woon- en leefomgeving?

De deelvragen zijn:

- Wat is de ondersteuningsvraag van bewoners voor het realiseren van een goede wijk- en leefomgeving?

- Hoe zetten wij hier een passend aanbod tegenover aan ondersteuning bij de (nog te vormen) wijkplatforms en bestaande bewonersgroepen?

Doelstellingen

Opbouwwerk wil in de periode 2016-2018 het accent leggen op de sociale binding in de wijk. En waar nodig bij fysieke verbeteringen in de wijk ondersteuning leveren aan de gemeente Alblasserdam. Een belangrijk instrument waarop momenteel wordt ingezet voor de sociale binding is het versterken door de oprichting en ondersteuning van maximaal vier wijkplatforms in Alblasserdam (een onderdeel van 'Meedoen in Alblasserdam').

Doelstellingen voor 2016 zijn:

- Meer zichtbaar zijn in de wijken
- Leefbaarheid in de wijken behouden en waar nodig verbeteren
- Een impuls geven aan de sociale binding op meerdere schaalniveaus
- Als SWA een centraal gezicht worden in de wijken, in plaats van een back office functie vervullen

Het is in toenemende mate van belang om meer betekenis te hebben voor elkaar en onze focus ligt dan ook op versterking van de weerbaarheid van de burger en van de buurt. De specifieke doelstellingen worden per (bewoners)project vastgesteld. Deze zijn per traditie vanuit het opbouwwerk gericht op de eigen verantwoordelijkheid door middel van het aanleren van inzichten en vaardigheden.

Strategie/aanpak

De strategie kan zeer uiteenlopend zijn en is afhankelijk van de probleemstelling/analyse van het initiatief en de vorm van burgerparticipatie. Uitgangspunt voor het behalen van de doelstellingen van het opbouwwerk is de burger het eigenaarschap vast laten houden. En de noodzakelijke aanpak kan verschillen per onderwerp en is flexibel ingericht.

De ondersteuning door het opbouwwerk is vooral proces- en communicatiegericht, waaronder bijvoorbeeld het bevorderen van adequaat functioneren als een bewonersvertegenwoordiging.

Uitvoering/acties

De meeste acties vloeien voort uit de diverse overlegsituaties met bewoners en/of instanties, waaronder in elk geval:

- Op basis van signalen uit de wijk of partners acteren op de vraag (oren en ogen van de wijk zijn)
- Wijkplatform Souburgh verder vormgeven
- Wijkplatform Kinderdijk ondersteunen
- In 2016 onderzoek doen naar uitbreiding wijkplatforms Blokweer en Centrum
- Het overleg met voorzitters van de bewonersgroepen voorbereiden op definitieve verandering naar wijkplatforms
- Het blijven ondersteunen van de 15 bewonersgroepen in Alblasserdam door: advisering bij vergaderingen, het afhandelen van subsidieaanvragen, het eventueel opstellen van bewonersenquête's, bijdrage verlenen aan nieuwsbrieven, voorzitters coachen etc.

2.3.2 Buurtbemiddeling

Samen leven, samen doen... en soms brengt dat ergernissen met zich mee. Hoe eerder deze ergernissen bespreekbaar worden gemaakt hoe beter. Idealiter lukt het bewoners om dit zelf, onderling te regelen. Waar dat (nog) niet het geval is, kan buurtbemiddeling helpen. Zowel preventief als repressief.

In een dichtbevolkt land als Nederland is het onvermijdelijk dat burens wel eens last hebben van elkaar. Vaak gaat het om kleine ergernissen, maar doordat burens elkaar niet aanspreken of dat bijvoorbeeld niet durven, kunnen deze ergernissen escaleren. Soms loopt het daarbij zo uit de hand dat het noodzakelijk is om de woningcorporatie, gemeente of de politie in te schakelen. De persoonlijke woonbeleving en het veiligheidsgevoel van omwonenden kunnen in die gevallen behoorlijk worden aangetast.

Hoofdvraag en deelvragen

Kan buurtbemiddeling preventief bijdragen aan het verminderen van woonoverlast?

- Hoe kan buurtbemiddeling ingezet worden om de zelfredzaamheid van bewoners te bevorderen?
- Kan buurtbemiddeling de werklast van partners in Alblisserdam verminderen?
- Hoe kan buurtbemiddeling inspelen op de gesignaleerde toename van overlastzaken waarbij psychisch kwetsbare mensen zijn betrokken?
- Kan er door samenwerking efficiënter deskundigheidsbevordering aangeboden worden aan buurtbemiddelaars?
- Hoe kan buurtbemiddeling bijdragen aan de sociale samenhang in wijken/buurtten?
- Op welke wijze kan buurtbemiddeling meer bekendheid krijgen in Alblisserdam waardoor het aantal aanmeldingen, op eigen initiatief van bewoners, toeneemt?

Doelstellingen

- De inzet van buurtbemiddeling wordt in 2016 gecontinueerd als preventieve methode om:
 - Escalatie bij burens-/buurtconflicten te voorkomen
 - Om bij te dragen aan de sociale samenhang?
- De werklast van partners als, Woonkracht10, gemeente en politie, zal in 2016 verder verminderd worden door een vroegtijdige inschakeling van buurtbemiddeling.
- Bekendheid van buurtbemiddeling in Alblisserdam is verder gestegen waardoor in 2015/2016 meer bewoners zich op eigen initiatief en rechtstreeks bij de SWA aanmelden
- In 2015/2016 wordt het aanbod van deskundigheidsbevordering voor buurtbemiddelaars verhoogd

Strategie/aanpak

Om de doelstellingen te behalen worden strategieën ingezet als: voorlichting, samenwerking en informeren.

Uitvoering/acties

- Buurtbemiddelaars worden vanaf 2015 getraind in het herkennen van en omgaan met psychisch kwetsbare mensen

- Met buurtbemiddeling Papendrecht wordt in 2015/2016 de samenwerking geïntensiveerd waardoor het aanbod van deskundigheidsbevordering breder wordt en de kosten lager
- Voor de structurele inzet van publiciteit en het profileren tijdens evenementen wordt een planning gemaakt
- Bewoners en partners worden gestimuleerd zaken rechtstreeks bij buurtbemiddeling aan te melden
- Het team van buurtbemiddelaars wordt in 2015/2016 versterkt met twee vrijwilligers zodat zaken nog eerder opgepakt kunnen worden

2.4 Cliëntondersteuning

...en iedereen doet mee. Oók de kwetsbare/kwetsbaarste burgers hebben recht op participatie in de samenleving. Cliëntondersteuning helpt deze mensen met het vergroten van de eigen kracht. Leren het zelf te doen!

In onze snel veranderende samenleving is het belangrijk dat mensen zelf de regie over hun leven in handen houden, maar soms blijkt ondersteuning nodig te zijn bij het maken van keuzes en het versterken van het sociaal netwerk. Cliëntondersteuning betekent voornamelijk het ondersteunen van 'kwetsbare burgers'. Kwetsbare burgers zijn mensen die minder zelfredzaam zijn. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Mensen met een lichamelijke-, geestelijke- of zintuigelijke beperking
- Mensen met geen of een beperkt sociaal netwerk
- Oudere mensen die niet mobiel zijn en niet over internet beschikken
- Mensen die vanuit hun eigen kracht niet in staat zijn om hun problemen op te lossen

Niet iedereen met een beperking is per definitie kwetsbaar. Kwetsbaarheid wordt bepaald door de mate van beperking (draaglast) in combinatie met de mogelijkheid om dit op te vangen (draagkracht). Versterking van eigen kracht is daarom belangrijk. Meestal gaat het daarbij om mensen met beperkingen op meerdere leef terreinen, die zonder extra ondersteuning moeite hebben om de regie over het eigen leven te houden. Voorbeelden van cliëntondersteuning zijn:

- Contacten leggen: telefonisch of door middel van huisbezoeken (outreaching werken)
- Het duidelijk krijgen wat precies de hulpvraag is (vraag achter de vraag)
- Informatie en advies geven en waar nodig doorverwijzen
- Oplossingen bespreken
- Arrangementen ontwikkelen (bijvoorbeeld het uitbreiden van het sociaal netwerk)
- Taken meegeven en in de gaten houden of de cliënt die ook uitvoert

Cliëntondersteuning is in principe van kortdurende aard. Dat wil zeggen dat de cliënt in maximaal vijf gesprekken van een passend ondersteuningsaanbod en/of informatie kan worden voorzien.

Cliëntondersteuning kan soms van langdurige aard zijn, waarbij binnen maximaal drie maanden gekeken wordt of de cliënt kan worden toegeleid naar ondersteuning en/of zorg. Hierbij kan worden gedacht dat er samen met de cliënt vertrouwen wordt gevonden om vanuit eigen kracht hun eigen hulpvraag, noodzakelijk netwerk en mogelijk ondersteuningsaanbod te ontwikkelen.

De SWA voorziet met deze dienstverlening in een grote behoefte. Door contact te zoeken en te onderhouden met, met name, kwetsbare inwoners kan zij voorkomen dat deze mensen in een

isolement raken, rond blijven lopen met vragen, bepaalde voorzieningen mislopen en dieper in de problemen komen. Cliëntondersteuning kan die neerwaartse spiraal voorkomen.

Hoofdvraag en deelvragen

Cliëntondersteuning biedt momenteel drie voorzieningen die gericht zijn op met name oudere kwetsbare burgers: Signalerend Huisbezoek, Werkgroep Eenzaamheid en Ketenzorg Dementie. Deze worden hieronder verder uitgewerkt. Gelet op de vergrijzing in de komende jaren blijven deze drie voorzieningen van groot belang voor de Alblasserdamse samenleving. Een onontgonnen terrein is: Cliëntondersteuning voor de doelgroep 18+ tot 60 jaar. Binnen deze groep worden vereenzaming, beperkt sociaal netwerk en hoge zorgvragen gesignaleerd.

- Hoe kan de SWA de kwetsbare burgers beter in het vizier krijgen?
- Hoe kan de SWA de zelfredzaamheid van burgers nog meer of beter vergroten of in stand houden?

De SWA wil proactief met deze signalen omgaan. Een buddy- of maatjesproject wordt gemist. Het opzetten van een dergelijk project vraagt meer dan een paar vrijwilligers die bij iemand op bezoek willen gaan. Het is de bedoeling ook samen activiteiten te ondernemen. De bestaande begeleiding van cliënten valt (deels)weg waardoor inwoners met chronisch psychische problemen, die meestal niet mee kunnen doen aan het maatschappelijk verkeer, weer verder vereenzamen. Om een match te maken tussen een vrijwilliger en een cliënt zullen beiden moeten worden voorbereid op deze verantwoordelijkheid. Hiervoor willen wij een consulent inzetten als aanspreekpunt om binnen 3 tot 6 maanden te kunnen komen tot een warme overdracht. Dit is in het verlengde van de aanvraag kortdurende hulpvragen voor het vrijwilligerssteunpunt.

De SWA is momenteel al met partners in gesprek om een dergelijk project in Alblasserdam op te zetten. Wij verwachten al minimaal voor 10 burgers een match te kunnen gaan maken. Partners zijn nu aan het inventariseren welke cliënten deze ondersteuning nodig hebben door het wegvallen van een indicatie.

2.4.1 Signalerend Huisbezoek

Een samenleving waarin iedereen meedoet betekent automatisch dat we niemand laten zitten. We hebben proactief aandacht voor iedereen en specifiek voor die inwoners die zich in de risicozone bevinden.

Sinds oktober 1999 is Stichting Welzijn Alblasserdam bezig met het Signalerend Huisbezoek. Het doel van het Signalerend Huisbezoek is het vroegtijdig signaleren van mogelijke aandachtspunten, die deelname aan de maatschappij beperken. De SWA heeft hierin een proactieve rol door vrijwilligers bij inwoners langs te laten gaan.

Iedere inwoner van Alblasserdam vanaf 75 jaar wordt eens in de drie jaar aangeschreven en/of bezocht. Er worden gemiddeld zo'n 188 inwoners per jaar 75 en als gevolg van de vergrijzing wordt een toename van dat aantal verwacht. Per jaar ontvangt de SWA via de gemeente een lijst met daarop alle inwoners van 75, 78, 81, 84 en 87 jaar oud. Vanaf 90 jaar en ouder worden de inwoners jaarlijks bezocht (dit zijn gemiddeld 80 inwoners per jaar).

In Alblasserdam wonen ca. 700 mensen van 75 jaar en ouder. De brieven voor het Signalerend Huisbezoek worden door vrijwilligers afgegeven of door de bus gedaan. Ongeveer de helft reageert

om mee te doen. Het bezoek is bedoeld om informatie te verzamelen over gezondheid, wonen, mobiliteit, financiën, behoefte aan hulp- en dienstverlening, vrije tijdsbesteding en contacten.

Tijdens het bezoek geven de vrijwilligers ook informatie over financiële regelingen en voorzieningen zoals: huurtoeslag, zorgtoeslag, kortingsregelingen van de gemeente, wonen, hulp thuis, het verzorgingshuis en activiteiten. Als men hierover meer informatie wenst, dan neemt de ouderenadviseur van de SWA contact op en maakt dan eventueel een afspraak voor een huisbezoek.

Hoofdvraag en deelvragen

Door deze huisbezoeken krijgt de SWA meer inzicht in de leefwijze van de ouderen in Alblasterdam. Als gevolg van de reeds ingezette verzelfstandiging van oudere inwoners zal vanaf 2016 de leeftijd voor het eerste Signalerend Huisbezoek worden verhoogd naar 78 jaar.

- Hoe kan de SWA deze signalerende rol beter vervullen in een snel veranderende samenleving?
- Hoe kan de SWA ervoor blijven zorgen dat iedereen op tijd bezocht wordt?

Doelstellingen

Het Signalerend Huisbezoek heeft voornamelijk een preventieve en signalerende functie. In de komende jaren zal de doelgroep groter en meer divers worden (ouder wordende migranten). De SWA stelt de volgende doelen:

- Ouderen in Alblasterdam kennen en erkennen het nut van het Signalerend Huisbezoek
- Knelpunten en problemen onder ouderen in Alblasterdam worden tijdig gesignaleerd en daarop wordt actie ondernomen
- Ouderen in Alblasterdam maken zoveel mogelijk gebruik van bestaande voorzieningen
- Ouderen in Alblasterdam kunnen zolang mogelijk zelfstandig blijven wonen

Strategie/aanpak

De SWA wil dat nieuwe signalen vanuit deze doelgroep leiden tot de ontwikkeling van nieuwe producten en voorzieningen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de behoeften van ouderen.

- Een eenvoudiger proces moet het werk voor de vrijwilligers verlichten
- Persoonlijke contacten zijn de basis van al onze werkzaamheden
- Door enthousiasmeren van vrijwilligers verwachten we een aanwas van, met name, jongere vrijwilligers
- Signalen duidelijk in kaart brengen
- Heldere en begrijpelijke informatievoorziening voor vrijwilligers en ouderen

Uitvoering/acties

- Nieuwe vrijwilligers werven
- De vragenlijst aanpassen naar mogelijke nieuwe/veranderende aandachtspunten
- Gesprek aangaan met jeugdgemeenteraad

2.4.2 Werkgroep eenzaamheid

In een gemeenschap waar iedereen zich veilig voelt en kan participeren, zou eenzaamheid (idealiter) niet voor mogen komen. Toch is in Nederland 30% van de volwassenen eenzaam. Een belangrijke reden om als SWA hier expliciet aandacht aan te besteden.

Sinds 2013 bestaat de werkgroep Eenzaamheid Alblasserdam. De werkgroep wordt gecoördineerd door de SWA en verschillende organisaties nemen er zitting in. De werkgroep is ontstaan na een conferentie gehouden in maart 2013 waarin het doel was om zoveel mogelijk organisaties om de tafel te krijgen om eenzaamheid te bestrijden. Via het Signalerend Huisbezoek kwamen steeds meer signalen naar boven dat eenzaamheid onder ouderen aan het toenemen was. Na een verdieping in het onderwerp kwam naar voren dat eenzaamheid in alle leeftijdscategorieën voorkomt ongeacht inkomen of opleiding.

De SWA heeft het voortouw genomen om als welzijnsinstelling eenzaamheid onder de burgers van Alblasserdam te verminderen. Zij kan dat niet alleen en zit daarom elke maand met verschillende organisaties, in een werkgroep, om de tafel om eenzaamheid een halt toe te roepen. Daarnaast worden mensen die aangegeven hebben eenzaam te zijn, bezocht door een medewerker van de SWA en diverse leden van de werkgroep. In deze gesprekken komen onderwerpen als 'Hoe kan ik meer in contact komen met andere mensen?' of 'Is een activiteit iets voor mij?' aan de orde.

In de landelijke 'Week tegen eenzaamheid', een jaarlijks initiatief van Coalitie Erbij, worden in Alblasserdam verschillende activiteiten georganiseerd om mensen met elkaar te verbinden. Onder andere een gebakjesactie en High tea.

Coalitie Erbij heeft Alblasserdam uitgeroepen tot een van de 20 koplopers van Nederland vanwege onze inzet om eenzaamheid te verminderen. Er is een geldbedrag beschikbaar gesteld waar trainingen, workshops of nog meer bekendheid van betaald kan worden. Het Rijk heeft deze middelen via Coalitie Erbij aan 20 gemeenten gegeven.

Hoofdvragen en deelvragen

Hoe kan de werkgroep Eenzaamheid Alblasserdam burgers bereiken zodat zij zich kunnen melden, of dat er een melding gedaan kan worden?

Hoe kan voorkomen worden dat nog meer mensen zich eenzaam gaan voelen?

Doelstellingen

- Wij gaan in 2016 gemiddeld 100 eenzame burgers ondersteunen
- Burgers en organisaties moeten bij zichzelf of bij een ander eenzaamheid herkennen en in staat zijn zodanig te handelen, dat eenzaamheid kan worden voorkomen of verminderd
- Elke burger van Alblasserdam moet weten waar hij of zij terecht kan wanneer die te maken krijgt met eenzaamheid, oftewel het creëren van een meldpunt
- De organisaties die in de werkgroep zitten moeten dezelfde methode hanteren ter bestrijding of preventie van eenzaamheid
- Er zijn contacten met andere organisatie, zoals (sport)verenigingen, muziekverenigingen, ouderencomplexen en jongerencomplexen waar eenzaamheid gesignaleerd kan worden

Strategie/aanpak

- De leden in de werkgroep moeten dezelfde methode hanteren bij het benaderen van burgers die aangeven last van eenzaamheid te hebben
- Contact en meer samenwerking met andere organisaties. Verenigingen en organisaties moeten op de hoogte zijn van de werkgroep
- Herkennen en preventie van eenzaamheid door: vrijwilligers cursussen aan te bieden zodat zij eenzaamheidsproblematiek herkennen, informatie uitdelen op het gebied van activiteiten, aansluiten bij de 'Week tegen eenzaamheid' en het organiseren van een zomer – en winteractie
- Het openen van gelegenheden voor in het weekend en op feestdagen

Uitvoering/acties

Bekendheid verkrijgen door:

- Melding in Klaroen of Kantlijn
- Brochure huis aan huis bezorgen en neerleggen bij huisartsen, apotheken en bibliotheek
- Apart telefoonnummer voor meldingen
- Mee participeren met Coalitie Erbij, 'Week tegen eenzaamheid' en de zomeractie
- Zichtbaar zijn op evenementen

Verdere acties:

- Het opzetten van een meldpunt met een eigen telefoonnummer
- PR bekendheid met het uitdelen bij thuiszorgorganisaties, huisartsen, apotheken en bibliotheek
- Trainingen organiseren i.s.m. Coalitie Erbij voor zowel professionals als vrijwilligers
- Workshops organiseren zodat bezoekers dezelfde methode hanteren tijdens huisbezoeken
- Activiteiten rond de 'Week tegen eenzaamheid', zomeracties en winteracties organiseren

2.4.3 Ketenzorg dementie

Mensen met dementie horen ook bij de samenleving. De ziekte is nog niet te genezen en vormt dus een grote uitdaging voor onze samenleving. Hoe gaan we met dementie om? De SWA streeft ernaar van Alblasserdam een dementie-vriendelijke gemeente te maken.

Onder leiding van Hansje Pontier wordt vanuit de Ketenzorg Dementie getracht Alblasserdam een dementievriendelijke gemeente te maken. Een dementievriendelijke gemeente kent veel voordelen zowel voor de patiënt, de mantelzorger als ook voor de professional.

Bij een dementievriendelijke gemeente is het taboe op dementie doorbroken. Er is een gemeenschap waarin mensen met dementie kunnen blijven functioneren en het niet raar wordt gevonden als iemand iets vergeet. De SWA is reeds actief op dit gebied:

- De SWA geeft ondersteuning aan mantelzorgers, die voor iemand zorgen met een vorm van dementie, door individuele gesprekken of tijdens de mantelzorgbijeenkomsten
- Vanuit het Signalerend Huisbezoek kunnen de vrijwilligers signalen herkennen bij ouderen boven de 75 jaar. Vooral preventie en vroegtijdige signalering is belangrijk
- De SWA is actief in het Alzheimercafé

Ik vond hem de laatste tijd al zo vreemd doen, maar wist niet dat hij aan het dementeren was. Bij wie kan ik terecht om dat te bespreken?

Uit onderstaande feiten en cijfers blijkt dat ketenzorg dementie slechts in de kinderschoenen staat en snel zal moeten inspringen op komende veranderingen en ontwikkelingen:

- Het aantal mensen met dementie groeit in de regio met 450 nieuwe patiënten per jaar. In 2014 waren er in Alblasterdam 329 mensen met dementie. In 2040 zullen er naar verwachting 558 mensen zijn die een vorm van dementie hebben, dat betekent een stijging van 72 %
- Een grote groep ouderen met dementie woont alleen
- Mantelzorgers leveren gemiddeld gedurende vijf jaar 20 uur per week zorg aan mensen met dementie
- Partners van mensen met dementie hebben vier keer zoveel kans op depressie als mensen met een partner zonder dementie

Hoofdvragen en deelvragen

Aangenomen wordt dat er in de komende jaren een sterke stijging plaats zal vinden van het aantal mensen met dementie. De SWA vindt het belangrijk dat mensen zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen met steun van hun mantelzorgers en professionals. Mensen met dementie kunnen in een dementievriendelijke gemeente langer functioneren doordat ze meer acceptatie ervaren en minder in een isolement terechtkomen. Ook bespaart een dementievriendelijke gemeente kosten doordat er tijdig wordt ingegrepen.

In hoeverre kan of moet de SWA een rol spelen in de uitbreiding van ketenzorg dementie?

De volgende drie hoofdpijlers zijn bepalend in de ontwikkeling en uitbreiding van ketenzorg dementie:

- Vroegtijdig signaleren door herkenning en kennis
- Een algemeen bekend meldpunt, zowel voor professionals, mantelzorgers en een ieder die met dementie te maken heeft
- Intensieve samenwerking met andere organisaties

‘Was er maar iemand die het eventjes van me kan overnemen.’

Doelstellingen

Het is belangrijk dat de gemeente Alblasterdam zich realiseert dat ondersteuning in de zorg voor mensen met dementie vroegtijdig moet worden ingezet. De SWA wil meewerken aan het creëren van een dementievriendelijke gemeente en stelt zichzelf daarbij de volgende doelen:

- Mantelzorgers zijn goed geïnformeerd over wat hen te wachten staat, over hoe ze kunnen blijven omgaan met hun partner en over hoe zij goed voor zichzelf kunnen zorgen
- Het aanbod voor mensen met dementie ontwikkelt mee, zoals dagbehandeling en andere activiteiten met bestaande organisaties
- Er is voldoende respijtzorg, met behulp van vrijwilligers, die de mantelzorger tijdelijk kan ontlasten

Strategie/aanpak

Om tijdig in te kunnen springen op de genoemde veranderingen en aannames stellen we de volgende aanpak voor:

- Versterking van lokale samenwerking
- Deskundigheidsbevordering van de mantelzorgconsulent
- Ontwikkeling van een inloophuis waar mensen met dementie en hun mantelzorgers welkom zijn en mee kunnen doen aan beweging en andere activiteiten
- Scholing van vrijwilligers om respijtzorg te verrichten bij de mantelzorger thuis, zodat de mantelzorger tijd voor zich zelf kan krijgen.

Uitvoering/acties

Om de eerder genoemde doelstellingen te realiseren zijn concrete acties nodig:

- Zitting nemen in een kerngroep
- Organiseren van mantelzorgbijeenkomsten, Alzheimercafé en individuele ondersteuning
- Openen meldpunt/informatieloket bij de SWA voor vragen op het gebied van dementie
- Mantelzorgers ondersteunen en informeren
- Voorlichting en informatie geven aan burgers
- Bijscholing vrijwilligers van het Signalerend Huisbezoek zodat zij makkelijker beginnende dementie kunnen signaleren
- Vrijwilligers trainen voor de respijtpool

'Ik doe 's nachts geen oog meer dicht.' '100 Keer gaat het licht aan en gaat hij eruit, want hij denkt dat hij naar zijn werk moet.' 'Ik ben oververmoeid.'

2.5 Sociaal Raadsliedenwerk

Meedoen in de maatschappij betekent ook: weten wat er mogelijk is. Met name de complexiteit van wet- en regelgeving op het gebied van inkomen, werk en juridische zaken kan voor individuele burgers tot problemen leiden. Voor hen staan de sociaal raadslieden paraat.

In de participatiesamenleving is de overheid steeds minder aanwezig om een helpende hand te bieden. Burgers worden geacht zelf hulp te organiseren en via internet zaken als inkomen, werk, juridische hulp en dergelijke te regelen. Niet iedereen heeft de competenties om voor zijn of haar rechten op te komen. Daardoor kan men in grote financiële nood komen, wat ook gevolgen kan hebben voor het meedoen in de samenleving. De ondersteuning van de Sociaal Raadslieden helpt mensen om (weer) optimaal deel te nemen aan de samenleving. De ondersteuning van de sociaal raadslieden is gericht op:

- Preventie en voorlichting
- Activering
- Toeleiding naar passende ondersteuning of zorg

De Sociaal Raadslieden houden voorlichtingsbijeenkomsten en geven tijdens het spreekuur advies en informatie over wet- en regelgeving en regelingen voor mensen met een laag inkomen. Burgers worden gestimuleerd formuleren zoveel mogelijk zelf in te vullen en kunnen door ondersteuning van

het Sociaal Raadsliedenwerk zelf iets doen aan hun inkomenssituatie. De Sociaal Raadslieden zorgen er ook voor dat mensen de weg weten te vinden naar passende ondersteuning of zorg.

Hoofdvraag/deelvragen

Hoe kan de SWA de dienstverlening van het vrijwillige Sociaal Raadsliedenwerk zo vormgeven dat zij burgers kunnen blijven ondersteunen bij hun deelname aan de participatiesamenleving?

Huidige signalen die actie vragen:

- Doordat wijzigingen in wet- en regelgeving met betrekking tot de sociale zekerheid elkaar snel opvolgen wordt het steeds complexer om het kennisniveau van vrijwilligers op peil te houden
- De beschikbaarheid van de gefinancierde rechtsbijstand wordt fors beperkt, waardoor een aanzienlijke groep burgers niet meer in staat is hun rechten te realiseren.
- De bezuinigingen bij dienstverlenende organisaties (zoals maatschappelijk werk, MEE etc.) hebben tot gevolg dat burgers niet goed meer weten waar ze nu met hun vraag terecht kunnen.
- Als gevolg van decentralisatie van overheidstaken en beleidsverantwoordelijkheid naar gemeenten loopt doorverwijzing regelmatig vast
- Het overheidsbeleid is gericht op eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid, echter niet iedereen kan daarin meekomen en er zijn mensen die misschien nooit zover komen

Doelstellingen

Het Sociaal Raadsliedenwerk van de SWA wilt inwoners van Alblasserdam zoveel mogelijk toeleiden naar zelfredzaamheid en een zo optimaal mogelijke deelname aan de samenleving. Zij stelt zich daartoe de volgende doelen:

- De vrijwilligers van het Sociaal Raadsliedenwerk hebben actuele kennis van de sociale zekerheid
- De vrijwilligers van het Sociaal Raadsliedenwerk weten hoe en waarmee ze inwoners kunnen helpen en doorverwijzen
- Inwoners zijn in staat om vanuit eigen kracht voor zijn/haar rechten op te komen
- Inwoners wat hun rechten en plichten zijn

Strategie/aanpak

De kracht van het Sociaal Raadsliedenwerk ligt in hun brede kennis van de sociale zekerheid en de tijd die ze voor de vraag of het probleem van de burger hebben. Ook is er aandacht voor de burger achter het probleem! De vrijwilligers werken laagdrempelig: de burger wordt kosteloos tijdens een inloopspreekuur geholpen. Deze kracht is het uitgangspunt voor de te volgen strategie.

- **Netwerkversterking:** De SWA gaat het gesprek aan met andere organisaties in Alblasserdam en de Drechtsteden om de taken en verantwoordelijkheden van het Sociaal Raadsliedenwerk uit te dragen
- **Kennisuitbreiding:** Om op de hoogte te blijven van de snel veranderende wet- en regelgeving is voldoende scholing een vereiste
- **Mentaliteitsverandering:** We gaan ons verdiepen in hoe we burgers in hun eigen kracht kunnen zetten

Uitvoering/acties

Om de hierboven genoemde doelstellingen te bereiken zijn concrete acties nodig:

- Deskundigheidsbevordering op individueel en collectief niveau
- Intensieve samenwerking met Sociaal Raadsliedenwerk Hardinxveld en Papendrecht
- Functieprofiel Sociaal Raadslieden maken (waar zijn de Sociaal Raadslieden Alblasserdam van?) en daarna een businesscase toekomst Sociaal Raadsliedenwerk in Alblasserdam
- Extra communicatieve aandacht voor Sociaal Raadsliedenwerk
- Voorlichting over wet- en regelgeving

2.6 Activiteiten

Samen leven, samen doen... soms is een eenvoudige gemeenschappelijke activiteit voldoende om mensen weer in de samenleving te zetten.

Preventie, activering en participatie. Dat zijn de drie pijlers die ten grondslag liggen aan de activiteiten die door de SWA worden georganiseerd en ondersteund. Deze activiteiten kunnen worden onderverdeeld in vier thema's: sociaal culturele activiteiten, bewegingsactiviteiten, ontmoetingsactiviteiten en educatieve /informatieve activiteiten.

Met dit gevarieerde aanbod van activiteiten springt de SWA in op vragen uit de maatschappij en veranderingen in de samenleving. Concreet betekent dit voor inwoners van Alblasserdam dat de SWA een belangrijke rol speelt bij:

- Voorkoming van sociaal isolement (PREVENTIE)
- Versterken sociaal netwerk (ACTIVERING)
- Verbinden van mensen (TOELEIDING)

Een alleenstaande moeder van drie kinderen is sinds haar scheiding in een sociaal isolement geraakt. Depressiviteit en een Burn-out hebben haar veel vrienden doen verliezen. Deze vrouw zegt het volgende over de Wereldmeiden: *'De ochtenden bij Wereldmeiden zijn leerzaam, geven mij energie en nieuwe contacten.'*

De SWA heeft een unieke rol in het opzetten en ondersteunen van activiteiten in Alblasserdam. Uniek omdat de stichting:

- Een onafhankelijke aanbieder is; iedereen is welkom, iedereen kan aansluiten. Er is geen lidmaatschap vereist om aan de activiteiten deel te nemen
- Inwoners de mogelijkheid biedt aan activiteiten deel te nemen in hun eigen wijk; dicht bij huis
- Door persoonlijke betrokkenheid bij alle activiteiten een sterk signalerende functie heeft
- Aanstuurt op zelfvoorzienende activiteiten (bijvoorbeeld filmmiddag senioren)
- Activiteiten aan kan bieden die betaalbaar zijn voor mensen met een smalle beurs
- Een katalysator is voor nieuwe activiteiten

Hoofdvraag en deelvragen

Hoe kan de SWA met het organiseren en ondersteunen van activiteiten relevant zijn en blijven in een snel veranderende samenleving?

Hoe kan de SWA blijven inspringen op signalen vanuit de samenleving en niet achter de feiten aanlopen? Huidige signalen die actie vragen, zijn onder andere:

- Toename van eenzaamheid

- De vraag om gezond ouder te worden
- Integratie van migranten in dorpscultuur
- Het vormgeven van zelfredzaamheid

Doelstellingen

De SWA wil graag proactief omgaan met de genoemde signalen uit de samenleving door middel van het organiseren en ondersteunen van diverse activiteiten. Voor de komende periode stelt zij de volgende doelen:

- In Alblasserdam wordt het aantal eenzame mensen zoveel mogelijk teruggebracht
- In Alblasserdam blijven mensen actief waardoor ze gezond ouder worden

Strategie/aanpak

Bij het organiseren en ondersteunen van activiteiten ligt de nadruk op menselijk contact (interactie). Ook bij samenwerking en het delen van kennis is *face-to-face* contact een vereiste. Uiteraard betekent dat niet dat voorbijgegaan kan worden aan digitale ontwikkelingen zoals *social media*. Een combinatie van die twee komt terug in de uit te stippelen strategie. De SWA gaat:

- **De wijk in.** Om te horen wat er speelt en te weten waar behoeftes liggen zijn persoonlijke contacten onmisbaar.
- **Het internet op.** Om meer bekendheid te geven aan de activiteiten zal promotie worden gemaakt en contacten gelegd via Facebook, website en andere sociale media.
- **De deur uit.** Om zich proactief op te stellen en daarin de inwoners van Alblasserdam tegemoet te komen, zal de SWA nieuwe initiatieven ontplooien.
- **De gesprekken aan.** De SWA wil haar netwerk uitbreiden en haar verbindende functie verder activeren.

Enige tijd geleden werd een nieuwe zorgboerderij in Alblasserdam geopend. Tijdens een kennismakingsbezoek kwam deelname aan NLDoet ter sprake. In een persoonlijk gesprek heeft de SWA kunnen adviseren bij het opzetten van een activiteit voor die dag.

Uitvoering/acties

Om de hierboven genoemde doelstellingen te bereiken op de vier thema's zijn de volgende activiteiten in de komende jaren nodig:

Sociaal culturele activiteiten

- Het begeleiden van minimaal twee dames uit de groep Wereldmeiden naar vrijwilligerswerk en hen zo helpen te integreren in de dorpscultuur van Alblasserdam
- Het continueren van project Wereldmeiden voor minimaal één jaar (1x per week taallessen en 1x per twee weken een sociaal culturele activiteit)

Project Wereldmeiden

Een nog steeds groeiend aantal migrantenvrouwen, in 2015 komen er 35 nieuwe vluchtelingen gezinnen bij in Alblasserdam, ontbreekt het vaak aan zelfredzaam vermogen en heeft moeite om te participeren binnen het Damdorp. Te weinig kennis van de Nederlandse taal en cultuur, gebrek aan een sociaal netwerk en verminderde weerbaarheid zijn hierbij de voornaamste oorzaken.

De SWA heeft in 2014 het initiatief genomen om uit eigen middelen, in samenwerking met partners, voor een jaar het project Wereldmeiden op te zetten ter ondersteuning van migrantenvrouwen.

De Wereldmeiden bestaan inmiddels uit een vaste kern van 10 vrouwen. Het aantal vrouwen dat de ochtenden bezoekt varieert tussen de 6 en 24. Allen hebben zij een vluchtelingenstatus of zijn huwelijksmigrant. De vrouwen komen hoofdzakelijk uit: Afrika, Zuid-Amerika en het voormalige Oostblok.

Opvallend is dat de meeste vrouwen alleenstaand zijn en vaak moeite hebben met de opvoeding van hun kinderen. Daarnaast speelt eenzaamheid, onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal en gebrek aan een sociaal netwerk een grote rol in de welzijnsbeleving van deze migrantenvrouwen. Afwijkend woon- en leefgedrag veroorzaakt regelmatig burenoverlast.

Taallessen

Onvoldoende taalbeheersing blijkt bij de migrantenvrouwen een groot struikelblok te zijn. De eerste wens van de vrouwen was het volgen van taallessen. Na het vinden van een geschikte docent is de SWA gestart met het aanbieden van wekelijks taallessen.

Bewegingsactiviteiten

- Het uitbreiden van het aanbod bewegingsactiviteiten met minimaal 1 nieuwe activiteit die er specifiek op gericht is om gezond ouder worden te bevorderen (bijv. sport en spel)
- Het organiseren van minimaal 1 workshop per jaar op het gebied van gezond zijn en blijven (bijv. gezonde voeding)

De volgende bewegingsactiviteiten (+ aantal deelnemers) worden door de SWA aangeboden: stijldansen (44), country dansen (36), volksdansen (20), ontspanning (12), yoga (18) en meer bewegen voor ouderen (80). De SWA heeft hierin vooral een faciliterende functie. De huurkosten worden door de SWA betaald en de docenten worden betaald uit de contributie van de deelnemers. De contributie wordt maandelijks door de SWA opgehaald waardoor de contacten worden versterkt, vragen kunnen worden beantwoord en suggesties worden meegenomen. Vaste aannemer hierbij is Landvast.

Ontmoetingsactiviteiten

- Het stimuleren en ondersteunen van minimaal 1 nieuwe ontmoetingsactiviteit die inwoners uit een isolement haalt (bijv. wijkwandeling)

In samenwerking met de SWA worden door 't Hoochhuis en het Anker ontmoetingsactiviteiten georganiseerd. De SWA heeft hierin voornamelijk een ondersteunende rol; meedenken over nieuwe activiteiten, vragen beantwoorden en vrijwilligers motiveren.

Educatieve en informatieve activiteiten

- Het organiseren van minimaal 1 workshop per jaar op het gebied van veiligheid
- Het nieuw leven inblazen van het computersprekuur in de Bibliotheek

Door het organiseren en aanbieden van educatieve en informatieve activiteiten stimuleert de SWA inwoners van Alblasterdam om zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven. Dat daar grote belangstelling voor is, bleek wel uit de voorlichtingsbijeenkomsten over veiligheid (*Voor wie doet u de deur open?*) die de SWA samen met de politie, ANBO en PCOB organiseerde; daar kwamen meer dan 100 inwoners op af.

2.7 Dienstverlening

De SWA heeft een dienstverlenende functie op een aantal verschillende vlakken. De receptie is het eerste aanspreekpunt voor alle bezoekers en daarmee het gezicht van de SWA. Achter de schermen heeft de SWA een verbindende en stimulerende functie voor wat betreft de maaltijddienst, urgentiebepalingen aanleunwoningen, faciliteren vergaderruimtes en kopieermogelijkheden.

2.7.1 Receptie

De receptie is het hart van de SWA. Om midden in de samenleving te staan is het noodzakelijk dat de SWA een frontoffice is voor de burgers. Momenteel zijn wij al vraaggericht open en hierbij vrijdagmiddag gesloten en woensdagmiddag op spreekuur open. Voor de overige 7 dagdelen bestaat er een receptie ingevuld door medewerkers van de gemeente. De vergaderlocaties in het pand worden tussen de 60-80 procent aan vrijwilligers en partners gebruikt binnen deze dagdelen. De receptie is het eerste aanspreekpunt voor burgers/cliënten die het kantoor bezoeken of die telefonisch contact opnemen. De receptie zorgt ervoor dat bewoners die binnenlopen met vragen ter plekke worden geholpen. Dit is mogelijk doordat de SWA de juiste kennis in huis heeft dan wel door kan verwijzen naar de juiste instelling/organisatie waar de betrokkene met zijn/haar vragen/problemen naartoe kan. Aangezien veel voorzieningen minder face to face contacten hebben is het van belang dat de inwoners met al hun vragen terecht kunnen bij het dorpswinkel. De SWA wil kwalitatief goed de vragen bij het eerste contact, telefonisch of face tot face, afhandelen. Doordat er minder uren de afgelopen jaren door de gemeente zijn gedetacheerd, zien wij dat medewerkers (consulenten) die buiten in de samenleving werkzaamheden moeten verrichten, gemiddeld 450 uur achter de receptie moeten invallen en daardoor minder of geen aandacht kunnen hebben voor eigen taken die er liggen

Voor de inwoners van Alblasterdam wil de SWA dienstverlening op maat bieden. De front office (lees: het gezicht van de SWA) speelt tevens een cruciale rol in het aansturen van de back office.

Signalen

Door de verhuizing van het kantoor van de Alblashof naar Cortgene is er een probleem ontstaan in de bezettingsgraad van de receptie. Voorheen konden sommige uren opgevangen worden door de andere medewerkers. Dit lukt echter niet altijd, waardoor op die uren inwoners tegen een lege balie aanlopen. Een professionele receptie bij de SWA is een belangrijke voorwaarde.

Na de fusie is ervoor gekozen de bezettingsgraad te hanteren zoals die was, dit met name vanwege de grote aanloop van inwoners en partners. Voor de fusie was hiervoor een gemeentelijke capaciteit van drie personen waarbij uitgegaan werd van een bezetting van 7 dagdelen per week en voldoende achtervang. De gemeente heeft gekozen om de achtervang niet meer beschikbaar te stellen. Daardoor is een structureel tekort ontstaan van 450 uur op jaarbasis.

Er is overwogen om dit tekort op te vullen met vrijwillige inzet. Maar met het oog op de veranderingen in de samenleving en het goed doorleiden van burgers wordt dit als te hoog risico gezien. Door de werkdruk als gevolg van de spreekuren sociaal raadslieden, de vragen over mantelzorg en signalerend huisbezoek en de overige werkzaamheden die door receptie worden uitgevoerd gaat de voorkeur uit naar een professionele oproepkracht. Zoals bijvoorbeeld bij de gemeente is er een receptie open voor de dagdelen voor het goed doorgeleiden en afhandelen van de eerste vragen. Uiteraard, net zoals het WMO loket, zijn veel van onze medewerkers op bepaalde dagdelen beschikbaar voor cliëntgesprekken.

Hoofdvraag en deelvragen

Hoe kunnen we professionele dienstverlening bieden en het tekort aan receptiebezetting invullen? Daarnaast is er de vraag hoe de SWA als vraagbaak meer op de voorgrond kan worden gezet.

De volgende scenario's zijn mogelijk:

- A. Handhaven continue openstelling (terug naar oorspronkelijke situatie)
- B. Alleen 's ochtends open, dat betekent dat we minder cliënten te woord kunnen staan en vrijwilligers niet meer toegankelijk ons pand kunnen betreden. Bezettingsgraad van vergaderlocaties is 80%.
- C. Opvang door inzet beroepskrachten, dat zal echter de resultaten van hun werkzaamheden beïnvloeden

Doelstellingen

De SWA wil alle bezoekers met vragen optimaal helpen dan wel doorverwijzen naar de juiste instelling. Door de kanteling in de zorg en de transities is een toename van cliënten merkbaar die het gevoel hebben nergens meer terecht te kunnen. De hulpvraag op kantoor neemt toe. Hierdoor is het van nog groter belang dat er een professionele beroepskracht bij de receptie aanwezig is die de cliënten op de juiste manier te woord kan staan en op een goede manier door kan verwijzen waar nodig.

Strategie/aanpak

Aan de inwoners van Alblasserdam via de media laten weten dat men met vragen altijd bij de SWA terecht kan. Hierbij moet gebruik gemaakt worden van de kennis die de SWA in huis heeft én door gebruik te maken van een Sociale Kaart. De ondersteunende rol van de SWA naar andere organisaties toe zal beter op de kaart gezet moeten worden. Een goede samenwerking met andere organisaties (netwerken) is daarom van groot belang. Naast de receptiefunctie zijn de medewerkers ook ondersteunend aan projecten. Gekozen wordt om scenario a te handhaven.

Uitvoering/acties

- Mogelijkheid voor een oproepkracht onderzoeken
- SWA nog meer onder de aandacht van Alblasserdammers brengen door middel van een pr campagne
- Samenwerking met andere instanties opzoeken (bijvoorbeeld doorverwijzen)

Noodzakelijke bezetting receptie

Maandag t/m donderdag 08.30-17.00 uur en vrijdagochtend 08.30 tot 12.00 uur. Feitelijke openingsuren betreffen op jaarbasis 1950 uur. Beschikbare capaciteit (contracturen minus verlof) van gemeente betreft 1.500 uur. Er dient 450 uur te worden opgevangen door een vaste oproepkracht. Wij zullen hiervoor een zzp-er (oproepkracht) inhuren die tevens ondersteuning kan geven bij projecten en communicatie. Mocht de verhuizing naar Dok 11 een feit zijn, met centrale receptie, dan vervallen deze kosten.

2.7.2 Maaltijdendienst

Wanneer mensen ouder zijn dan 65 jaar, of jonger zijn dan 65 jaar met een beperking, en niet of tijdelijk hun warme maaltijden kunnen bereiden is er een mogelijkheid maaltijden te bestellen bij leverancier Riederborgh in Ridderkerk. De maaltijden worden aan huis bezorgd door vrijwilligers van de SWA. De rol van de SWA hierbij is:

- Coördinatie vrijwilligers
- Uitvoeren van de kortingsregeling voor de maaltijden voor de Sociale Dienst Drechtsteden zodat de cliënten die hiervoor in aanmerking komen direct hun korting verwerkt zien in de factuur die ze krijgen van de Riederborgh
- Inspelen op signalen die de vrijwilligers afgeven over cliënten betreffende medische- en sociale gronden

Hoofdvraag en deelvragen

Hoe kan de SWA deze signalerende rol vervullen om ouderen te voorzien van gezond leven?

Doelstellingen

De SWA wil bevorderen dat mensen die afhankelijk worden toch hun zelfstandigheid zo lang mogelijk kunnen behouden. Hiervoor stelt zij de volgende doelen:

- Vrijwilligers vervullen een sociale en signalerende functie tijdens het bezorgen van de maaltijden
- Vrijwilligers koppelen problemen van de cliënt terug naar de SWA, zodat toeleiding naar zorg of ondersteuning kan opstarten
- Cliënten worden geattendeerd op de kortingsregeling voor maaltijden wanneer er een signalering binnenkomt dat iemand onvoldoende- of eenzijdig eet door beperkte financiële middelen

Strategie/aanpak

- Voldoende enthousiaste en betrokken vrijwilligers aan blijven trekken
- Altijd bereikbaar te zijn op de bezorgdagen, ook op de zaterdagochtenden en feestdagen

Een vrouw was 's nachts ten val gekomen en lag, naar later blijkt met een gebroken heup, in de woonkamer. Ze kon niet meer overeind komen en heeft de nacht op de grond in de woonkamer doorgebracht. Ze heeft gewacht tot ze om hulp kon roepen want ze wist dat de maaltijdbezorgers die dag langskwamen. De vrijwilligers hoorden de roep om hulp en zochten, volgens het protocol, contact met de SWA. De stichting ondernam direct actie en mevrouw is naar het ziekenhuis gebracht.

Uitvoering/acties

- Eenmaal per jaar een evaluatiemoment plannen met alle vrijwilligers
- Vrijwilligersaantal op peil houden d.m.v. het plaatsen van vacatures.
- Op alle bezorgdagen bereikbaar zijn, ook op zaterdag en feestdagen
- Goed contact houden met Riederborgh over cliënten, bezorging, promotie etc.

2.7.3 Urgentie- en herurgentiebepalingen aanleunwoningen

Mensen die om medische- of sociale gronden niet meer comfortabel in hun huidige woning kunnen wonen hebben de mogelijkheid zich in te schrijven voor een aanleunwoning. De aanleunwoningen zijn verbonden met woon- en zorgcomplex de Alblashof. Deze woningen behoren toe aan WoonKracht10 en zijn bedoeld voor mensen die het meest urgent zijn om te verhuizen naar een aanleunwoning. De rol van de SWA hierbij is:

- Huisbezoeken afleggen (15 per jaar) bij eerste urgentiebepalingen, d.m.v. een vragenlijst worden er punten toegekend waarmee je op de wachtlijst komt
- Eenmaal per jaar worden cliënten (60 per jaar) telefonisch benaderd en worden de punten herzien als er veranderingen hebben plaatsgevonden.

- Doorverwijzen naar zorg of ondersteuning naar aanleiding cliëntcontact indien nodig
- Het bijhouden van de wachtlijst, elke maand wordt de aangepaste wachtlijst doorgemailed naar WoonKracht10.
- Het bijhouden van de administratieve afwikkeling naar de cliënt toe.

Hoofdvraag en deelvragen

Hoe kan de SWA ervoor zorgen dat deze aanleunwoningen beschikbaar blijven voor mensen die ze het meest nodig hebben?

Doelstellingen

De SWA wil zich blijven inzetten zodat de urgentiewoningen toegekend worden aan mensen die ze het hardst nodig hebben.

Strategie/aanpak

- De urgentiewoningen meer onder de aandacht brengen zodat bij meer mensen bekend wordt wat de mogelijkheden zijn m.b.t. het puntensysteem waarmee gewerkt wordt.
- Goed contact houden met zorgverleners
- Tijdens huisbezoeken zo goed mogelijk oriënteren en informatie verkrijgen
- Duidelijk krijgen of er verbeteringen te verwachten zijn in sociaal opzicht als men verhuist naar een aanleunwoning, bijvoorbeeld bij eenzaamheid

Uitvoering/acties

- Publiciteit, d.m.v. het plaatsen van een artikel in bijv. de Kantlijn.
- Informatie geven aan de huisartsen over het systeem, bij hen is vaak onwetendheid.
- Overleg met WoonKracht10 over aanpassen vragenlijst.

ORGANISATIEONTWIKKELING



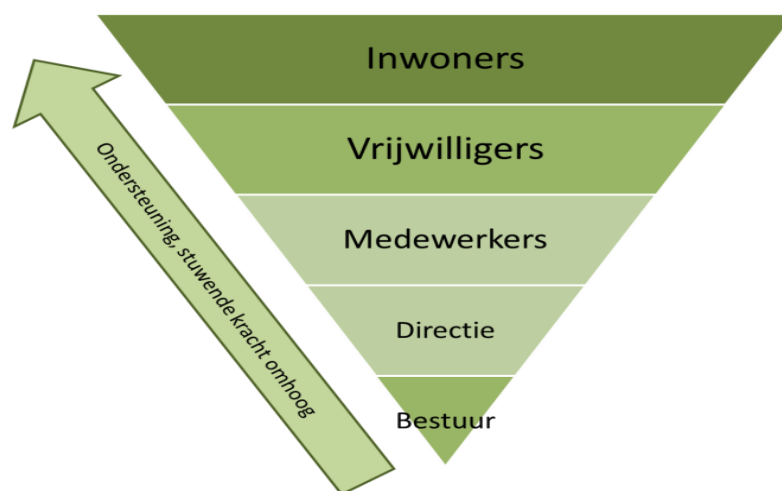
- 3.1 Groeien in eigen kracht: wie zijn wij?
- 3.2 Bestuur
- 3.3 Directie
- 3.4 Medewerkers
- 3.5 Communicatie
- 3.6 Duurzaam financieringsmodel

3.1 Groeien in eigen kracht: wie zijn wij?

Zoals gezegd mag (moet) ook de SWA zelf een ontwikkeling doormaken. Dat geldt voor alle geledingen. Het bestuur, directie en medewerkers. We hanteren hierbij graag het principe van de omgekeerde piramide. Want:

Zelfvertrouwen ontstaat uit het vertrouwen dat anderen je geven!

De primaire zorg en verantwoordelijkheid van het bestuur is om te zorgen dat de directie kan presteren en vice versa. De directie heeft vervolgens als primaire taak om ervoor te zorgen dat de medewerkers hun talenten kunnen ontwikkelen. De medewerkers ondersteunen op hun beurt weer de vrijwilligers om hun talenten in te zetten om te presteren. Tot slot ondersteunen medewerkers én vrijwilligers samen de inwoners om een bijdrage te leveren aan de maatschappij.



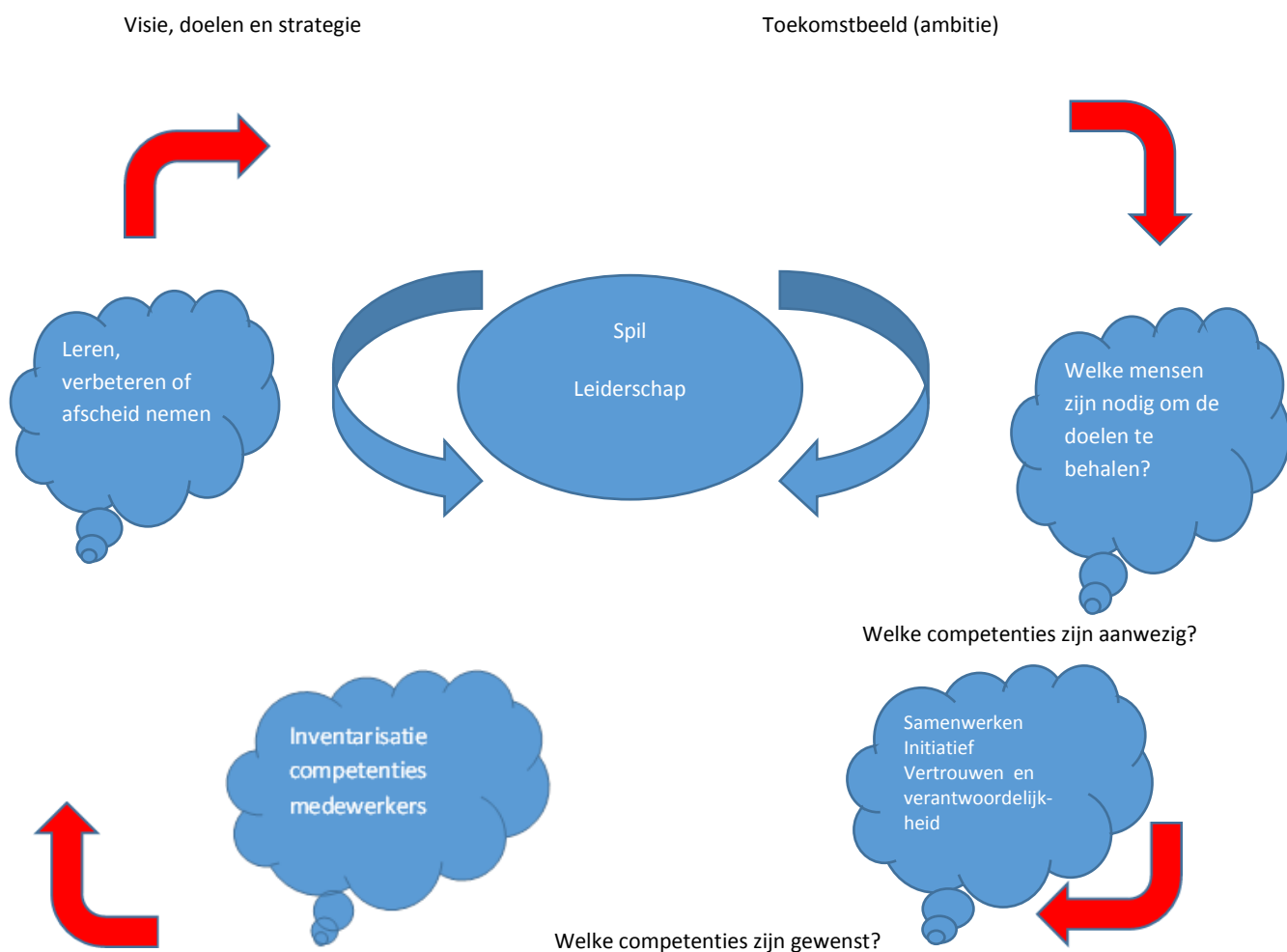
Kenmerkend voor de totale organisatie en haar handelen is de stuwende kracht omhoog. Dat vraagt een krachtige, zelfverzekerde, open en eerlijke houding van iedere laag.

Eerst wordt ingegaan op het strategisch personeelsbeleid en formatiebezetting. Vervolgens worden de nieuwe verantwoordelijkheden van bestuur, directie en medewerkers beschreven in de paragrafen 3.2 tot en met 3.4. Samen met het beschrijven van de visie en de waarden is hiermee een belangrijke eerste stap gezet in de professionalisering van de organisatie.

3.1.1 Strategisch personeelsbeleid

Voor de interne organisatie van de stichting moet een omslag gecreëerd worden. In plaats van de vraag 'wat heeft SWA te bieden aan de inwoner', wordt de vraag 'waar vraagt de inwoner om' cruciaal. Hierbij wordt de kracht en eigen netwerk van de inwoner centraal gesteld. Hoe gaat de stichting deze gewenste omslag realiseren? Begin 2015 is de visie uitgekristalliseerd op wat voor werkgever de SWA wil zijn. Besloten is dat de stichting een professionaliseringsslag wil maken met haar medewerkers om uiteindelijk in drie jaar te volgroeien tot een professionele maatschappelijke partner. Hiervoor is het strategisch personeelsbeleid opgesteld en competentiewoordenboek. Het streven is om duidelijkheid te scheppen voor wat betreft verantwoordelijkheden van medewerkers; uiteindelijk kunnen medewerkers met de voorgestelde instrumenten gedragsverandering realiseren. Kortom, met het strategisch personeelsbeleid heeft de SWA een beeld voor de periode tussen 2015 en 2018 ten aanzien van de inzet van medewerkers. Door de inzet van medewerkers te verbeteren of

door afscheid te nemen kan in een cyclische wijze de ambitie waargemaakt worden met personeel. Deze werkwijze van het strategisch personeelsbeleid is gevisualiseerd in onderstaand figuur.



Visie op personeel

De SWA en haar (toekomstige) maatschappelijke partners zijn ambitieus ten aanzien van hun rol in de Alblasserdamse gemeenschap. De partijen staan open voor een samenwerking op basis van thema's en willen allen de brede vraag vanuit de maatschappij kunnen beantwoorden. De stip op de horizon is een samenwerkingsvorm waarbij deze partijen werken aan een professionele dienstverlening die inwoners effectief helpt bij het bevorderen van welzijn.

Personeelsdoelstellingen

De huidige organisatie is een samenvoeging van drie welzijnsstichtingen, met tot gevolg dat medewerkers verschillende kijk hebben op de rol van de stichting en de rol van henzelf hierin.

Voordat de SWA deze professionele maatschappelijke partner kan zijn, zal ze eerst een professionaliseringsslag moeten maken. Partners verdienen professionaliteit bij het samenwerken met de stichting en inwoners verdienen duidelijkheid als er ook inzet van hen wordt verwacht. Hoe de SWA de komende jaren gaat volgroeien tot een professionele netwerkpartner is geformuleerd met twee organisatiedoelen voor het personeel.

Hierbij is een belangrijke randvoorwaarde dat de stichting geheel beschikt over personeel. Momenteel zijn er vier personeelsleden gedetacheerd om niet aan de stichting. De gemeente

Alblasserdam zal de verkenning starten in 2015 welke mogelijkheden er zijn om het personeel over te brengen dit om de aansturing binnen en zelfstandigheid van de stichting te bevorderen.

Personeelsdoelstelling 1: Wij zijn specialisten, wij hebben alle benodigde kennis en vaardigheden in huis!

Om een professionele samenwerkingspartner te kunnen worden moet de dienstverlening van de SWA professioneel zijn (beoogd te behalen in fase 1). Dienstverlening is professioneel als het up to date is ten aanzien van de ontwikkelingen in het welzijnsvak en wanneer het duidelijkheid schept over wat de inwoner kan verwachten. Als welzijnspartner heb je immers de verantwoordelijkheid voor een professionele dienstverlening naar je maatschappelijke partners en inwoners.

De dienstverlening wordt geleverd vanuit de SWA die 'in control' is. Medewerkers krijgen taken toegewezen die vastgesteld zijn in het koersplan (hoofdstuk 2). Volgens een kader hebben medewerkers de kennis en vaardigheden in huis om de inwoner doelgericht te kunnen helpen. De medewerker is dienstverlenend naar de inwoner maar stelt wel het netwerk en kracht van de inwoner centraal. Dit betekent dat medewerkers oplossingsgericht werken waarbij competenties als 'vakbekwaam handelen' en 'plannen en organiseren' van groot belang zijn.

Er wordt veel gevraagd van medewerkers om de ontwikkeling in één jaar door te maken. Van belang is dat de directie, maar ook medewerkers onderling, elkaar steunen in hun ontwikkeling. Indien nodig is er maatwerk vereist waarbij wordt gekeken naar de ontwikkelmogelijkheden van de medewerker. Het gezamenlijk deelnemen aan trainingen en het kunnen starten van opleidingen ondersteunt de ontwikkelgerichtheid.

Personeelsdoelstelling 2: wij werken samen met maatschappelijke partners om elke welzijnsvraag effectief te kunnen beantwoorden.

Om samen met maatschappelijke partners een samenhangend geheel van diensten te realiseren moet er samenwerking zijn op zowel uitvoerend als strategisch niveau (beoogd te behalen in fase 2). Werken bij de SWA betekent in deze fase dat je voorbij de grenzen van de organisatie kijkt; de stichting is niet de dienstverlener die alles in huis heeft om de veranderende vraag vanuit de maatschappij te antwoorden. Om dienstverlening te realiseren werkt de stichting flexibel samen met haar maatschappelijke partners. Daarmee opereren medewerkers nog steeds vanuit een specialisme, maar hebben ze de vaardigheden om specialismen buiten de deur te betrekken bij hun werk.

Hierbij is zelfstandigheid van de medewerker vereist; de medewerker kan een inschatting maken welke vakinhoudelijke ontwikkeling relevant is en met welke specialist hij samenwerkt om een bepaalde vraag te beantwoorden. Daarbij heeft hij een open houding en inlevingsvermogen om de vraag te kunnen signaleren. Het onderhouden en gebruiken van het netwerk is een grote verandering in de werkwijze; medewerkers kunnen vragen beantwoorden door andere specialisten te betrekken bij zowel uitvoerende werkzaamheden als op strategisch niveau.

De competenties 'omgevingsbewustzijn' bij vakspecialisten en 'regisseren' bij directie en stafmedewerkers zijn van groot belang om het netwerk te kunnen onderhouden en gebruiken. Door deze competenties kan een vakspecialist samen met de beleidsmedewerker de dienstverlening ten aanzien van een opkomend thema praktiseren. Vrijwilligers doen actief mee in deze organisatie door de uitvoering te ondersteunen, maar ook door nieuwe hulpvragen te signaleren.

Met deze twee personeelsdoelstellingen is een weg uitgestippeld waarmee de SWA vanaf maart 2018 zich verder heeft doorontwikkeld om als professionele samenwerkingspartner te functioneren.



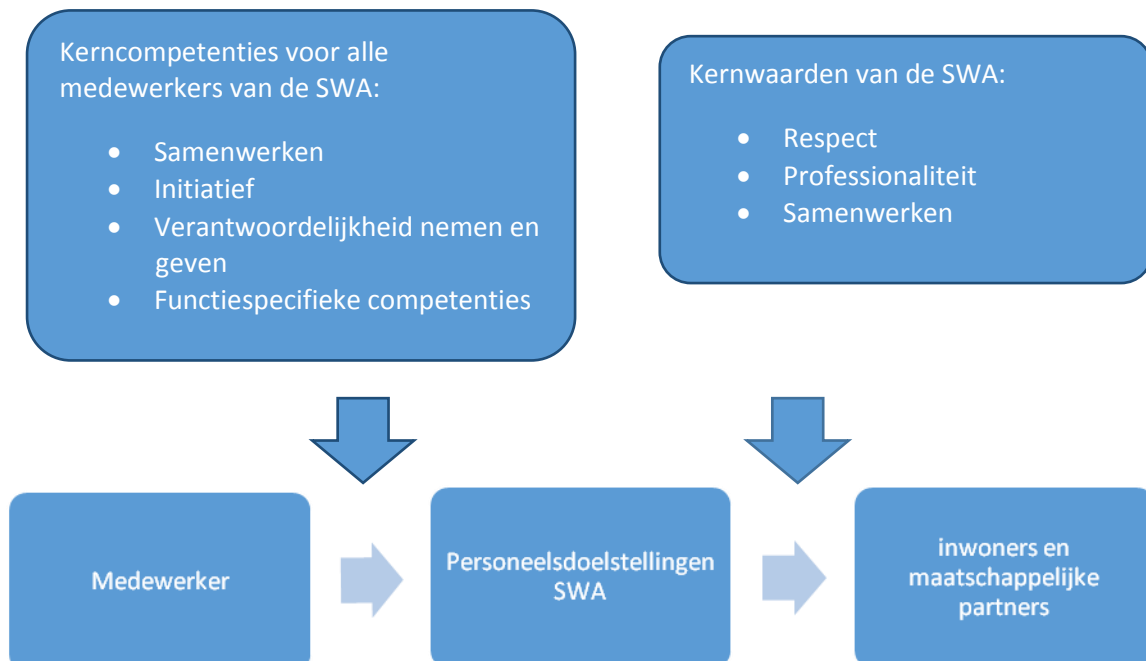
Figuur: de personeelsdoelstellingen werken toe naar een moment waarop de stichting verder kan als professionele maatschappelijk partner

Competentieprofielen

De functieprofielen bestaan uit kerncompetenties en functie specifieke competenties. De kerncompetenties schetsen het gedrag wat bij de SWA in zijn geheel past. De kerncompetenties zijn; 'samenwerken', 'initiatief' en 'vertrouwen en verantwoordelijkheid nemen en geven'. Door zich te ontwikkelen op deze kerncompetenties, levert de medewerker een bijdrage aan de SWA die professioneel wil zijn en wil samenwerken met haar partners. Hiermee kan de medewerker een bijdrage leveren aan wat voor organisatie de SWA wil zijn; de organisatiedoelstellingen en de kernwaarden (samenwerken, professionaliteit en respect).

De SWA is uiteindelijk verantwoordelijk voor het naleven van de passende missie met bijbehorende kernwaarden.

De functie specifieke competenties schetsen het gedrag hoe de medewerker zijn functie het best kan uitvoeren, aangenomen dat hij de kerncompetenties al bezit. Hiermee leveren medewerkers organisch bij aan de organisatiedoelstellingen.



3.1.2 Formatieoverzicht

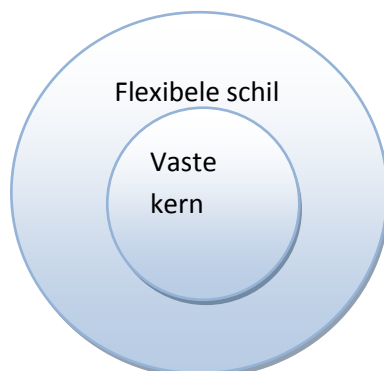
Onderstaand overzicht geeft het formatieoverzicht weer van de SWA.

Functie	Fte	Contracturen Per week	Vakantie verlof	Compensatie verlof	Senioren/ vitaliteits- verlof	Werkelijke uren per week	Verschil contractur en/ werkelijke uren
Opbouwwerker	1,00	40,00	144,00	204,00	64,80	32,06	20%
Opbouwwerker	0,60	24,00	86,40	122,40	38,88	19,24	20%
Sociaal cultureel werker	0,69	25,00	119,00	nvt	76,00	21,25	15%
Ouderenadviseur/ mantelzorgconsulent	0,56	20,00	95,00	nvt	86,75	16,50	17,50%
coördinator/ sociaal raadvrouw	0,44	20,00	75,54	nvt	3,20	14,50	9%
Ouderenadviseur/ vrijwilligersmakelaar	0,39	14,00	66,11	nvt	14,00	12,50	10,70%
Staf- en beleidsmedewerker/c oördinator buurtbemiddeling	0,89	32,00	151,11		6,40	29,00	9,40%
receptiemedewerker	0,40	16,00	57,60	81,60	23,04	12,88	19,5%
receptiemedewerker	0,50	20,00	72,00	102,00	36,00	15,96	20,2%
consulent SHB	0,22	8,00	38,00	nvt	2,00	7,20	10%
Directeur	1	36	170	nvt	21,6	32,32	11%
Totaal	6,69	255,00	1074,76	510,00	372,67	213,41	15%

De uren genoemd in hoofdstuk 2 op producten en/of diensten betreffen bruto-uren. Hierop moet een percentage van 30 % worden verrekend door:

- 15% verlof
- 13 % ziekteverzuim (1700 uur ziekte, mede veroorzaakt door langdurig ziekte medewerker SWA en gemeente)
- 2 % overhead (overleggen, opleiding, etc)

De SWA heeft relatief veel parttimers. Daarnaast is de gemiddelde leeftijd tussen de 50-60 jaar. In hoofdstuk 2 is aangekondigd dat een uitbreiding noodzakelijk is. Deze ongeveer 1.2 fte zal tijdelijk worden aangenomen in de flexibele schil. De SWA wil in de toekomst met een kleine harde kern en een flexibele schil. Hierdoor kan zij blijven inspelen op veranderingen in de samenleving en noodzakelijke competenties van medewerkers.



De functie- en competentieprofielen voor de harde kern en flexibele schil (fase 2 strategisch personeelsbeleid) zijn samengesteld om de veranderende vraag te kunnen beantwoorden, maar voldoet ook aan de professionalisering. De inzet van medewerkers is ingedeeld op 'hoe' ze een bijdrage leveren en op basis daarvan zijn de competentieprofielen samengesteld. De inhoudelijke kennis is onderdeel van het functieprofiel.

De functiebeschrijvingen zijn gebaseerd op de CAO Welzijn in combinatie met bovenliggend koersplan. In totaal worden de elf functies in 2016 onderverdeeld in: 1) directie 2) vakspecialisten, 3) begeleiders en 4) staffuncties. De competentieprofielen zijn gebaseerd op deze vier functiegroepen.

1. De directie is strategisch en operationeel leidinggevende en is de eerste contactpersoon naar partners.
2. De vakspecialisten signaleren de vraag vanuit de maatschappij ten aanzien van welzijn. Vanuit hun expertise kunnen ze signaleren, met procesmatige vaardigheden en competenties kunnen ze vervolgens organiseren.
3. Begeleiders ondersteunen de specialisten bij het organiseren van activiteiten.
4. De staffuncties ondersteunende vakspecialisten en begeleiders bij de dienstverlening. Deze functies zijn onderscheiden in beleid en administratie.

3.2 Bestuur

Als het gaat om de keten bestuur-directie-medewerkers geldt bovendien: de kracht van het bestuur bepaalt wat maximaal haalbaar is met de organisatie. Anders gezegd: een zwak bestuur zal nooit in staat zijn om een sterke organisatie neer te zetten en andersom.

Vanuit deze wetenschap heeft het bestuur eind 2014 – begin 2015 de eigen verantwoordelijkheid, functioneren en samenstelling kritisch onder de loep genomen. Hiermee is een ontwikkelingstraject ingezet naar een klein en krachtig bestuur dat zich bezig houdt met de hoofdlijnen. In 2015 wordt een nieuw bestuur geworven waarin bestuursleden de volgende aandachtsgebieden hebben:

- Politieke en maatschappelijke partners
- Financiële bedrijfsprocessen en sponsoring
- Positionering en profilering van organisaties
- Sociologische en maatschappelijke processen

Vanuit de fusie is gekozen om de twee adviesorganen statutair te positioneren bij de SWA te weten de Cliëntenraad en Ouderenadviesraad. Daarnaast is in Alblasterdam de Seniorenraad en WMO Adviesraad voor de SWA belangrijk om in verbinding te zijn. In 2015 hebben wij ambitie om bestuurlijk halfjaarlijks in totaliteit belangrijke thema's te bespreken met deze vier adviesraden. Daarnaast zal de directeur en medewerkers elk kwartaal het gesprek hebben om de uitvoering goed te organiseren. Bij het aanpassen van de statuten wordt met deze nieuwe werkwijze rekening gehouden.

Het bestuur is 'de eigenaar' van de SWA. De verantwoordelijkheden van het bestuur zijn in het kort:

- het bepalen van de koers (waartoe zijn we opgericht?)
- het maken van principiële keuzes hierin (wat doen we wel en wat doen we niet (meer)?)
- een goede werkgever zijn en het zorgen voor voldoende 'markt' voor de SWA (netwerken en relatiebeheer, draagvlak creëren).

Zij moeten in staat zijn op deze hoofdlijnen te kunnen sturen en tot het maken van verbinding met de verschillende partners. Deze capaciteiten en vaardigheden zijn voor een groot deel bepalend voor

de kwaliteit van het bestuur en dus voor de kwaliteit en professionaliteit van de SWA. Dit vraagt bepaalde vaardigheden en capaciteiten van de bestuursleden. Gedacht wordt om te gaan werken met bestuurdersprofielen én persoonlijke ontwikkelplannen voor de bestuurders. Het nieuwe bestuur zal in 2016 een bestuursontwikkelplan uitvoeren met onder andere:

- Overlegstructuur
- Constructief en efficiënt vergaderen
- Effectief netwerken

Een vraag die nog niet beantwoord is, is de vraag of het in de nieuwe opzet mogelijk / wenselijk is om te blijven werken met onbezoldigd bestuurders. In 2015 is voor het bestuur 1.015 euro gesubsidieerd. Voor 2016 wordt aangevraagd om de professionalisering te bereiken:

- 5.000 euro onkostenvergoeding bestuursleden (1.000 per bestuurslid)
- 5.000 euro ontwikkeling bestuur na vorming en opleidingsmogelijkheden (incidenteel, opstarten van het nieuwe bestuur)

De komende drie jaar zal het nieuwe bestuur onderzoeken of nog verder kan worden ingekrompen naar drie bestuursleden.

Verantwoordelijkheden

Het beschrijven van verantwoordelijkheden is een belangrijke stap op weg naar succes; het moet voor iedereen duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is. Alleen met een evenwichtige verdeling van de verantwoordelijkheden is het mogelijk om optimale efficiency te behalen. De verantwoordelijkheden van het bestuur worden als volgt beschreven:

- Jaarlijks vaststellen jaarplan (hoofdstuk 2)
 - inhoud / prioritering / gewenste resultaten en effecten
 - financiën / personele inzet / middelen
- Vaststelling wijzigingen op het jaarplan
- Vaststellen jaarrekening
- Aangaan en actief onderhouden en uitdragen van samenwerkingsvormen / nieuwe financieringsbronnen passend in / ondersteunend aan het koersplan
- Goed werkgeverschap (via beschikbaar stellen van middelen)
 - structureel disfunctioneringstraject (samen met directeur)
 - langdurig ziekteproces (samen met directeur)
- Aanstellen directeur + functioneringsgesprekken
- Klachten en signalen over het koersplan beoordelen in wel/niet aanpassen koersplan
- Vastleggen bestuursbesluiten / verslaglegging

Hoezeer een goede structuur ook van belang is en ondersteunend is in het bepalen van successen, elementair blijft de cultuur: hoe gaan wij daadwerkelijk met elkaar en met onze relaties om? De kernwaarden van de SWA (respect, samenwerking en professionaliteit) zijn daartoe uitgewerkt in concrete gedragsprincipes. Het geheel aan gedragsprincipes draagt bij aan het omzetten van visie en waarden in gewenste resultaten

De ontwikkeling van een cultuur is een interessant en interactief proces en het realiseren van een cultuuromslag vereist permanente aandacht, sturing en voorbeeldgedrag gedurende minimaal een periode van 3 tot 5 jaar. De cultuuromslag is in gang gezet en heeft grote kans van slagen als er binnen de SWA een 'kopgroep' ontstaat. Dat is een groep mensen die de gewenste ontwikkeling met

enthousiasme onderschrijven en uitdragen en wij zien dat dit aanwezig is bij bestuur en medewerkers.

3.3 Directie

De nieuwe directeur krijgt de opdracht om een meerjarig koersplan te volgen en bij te stellen. Hierin moeten zowel de bestuursontwikkeling als de organisatieontwikkeling terugkomen. Op die manier zorgen we ervoor dat we met elkaar in de pas blijven lopen. Voor 2015 staan in ieder geval de volgende ontwikkelingen op de agenda:

- Implementatie van strategisch personeelsbeleid, persoonlijke ontwikkelplannen en gesprekscyclus
- Strategische communicatie beleid
- Strategisch vrijwilligers beleid
- Training oplossingsgericht werken voor medewerkers en vrijwilligers
- Training persoonlijke effectiviteit / constructief communiceren voor medewerkers

Verantwoordelijkheden

Het beschrijven van verantwoordelijkheden is een belangrijke stap op weg naar succes; het moet voor iedereen duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is. Alleen met een evenwichtige verdeling van de verantwoordelijkheden is het mogelijk om optimale efficiency te behalen. De verantwoordelijkheden van de directie worden als volgt beschreven:

- Jaarlijks (laten) opstellen van een jaarplan stichting (zie onderdelen hoofdstuk 2 koersplan)
 - Inhoud / gewenste resultaten en effecten
 - Financiën
 - Strategisch personeelsbeleid (omvang, samenstelling, ontwikkeling, scholing)
 - Cultuur (ontwikkeling)
 - Relatiebeheer
- Uit (laten) voeren jaarplan, binnen de begroting
 - Inhoud
 - Financiën (efficiënt inzetten van personeel en middelen)
 - Cultuur
 - Kwaliteitsbewaking
- Tussentijdse bewaking en rapportages
- Wijzigingsvoorstellen + dekkingsvoorstellen doen
- Uitvoeren personeelsbeleid (aannemen, aansturen, functioneringsgesprekken)
- Adviseren bestuur
- Actief op zoek met bestuur naar financieringsbronnen
- Overleg met partners in brede zin
 - Netwerken
 - Relatiebeheer
 - Imago / beeld / gezicht
 - Draagvlak
- Innoveren van dienstverlening en organisatie

Binnen de SWA is er geen personeelsvertegenwoordiging, gelet op de omvang. Op jaarbasis zijn er twee personeelsvergaderingen over organisatieontwikkelingen, waarbij één keer per jaar een bestuurslid aanwezig

3.4 Medewerkers

Verantwoordelijkheden

Het beschrijven van verantwoordelijkheden is een belangrijke stap op weg naar succes; het moet voor iedereen duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is. Alleen met een evenwichtige verdeling van de verantwoordelijkheden is het mogelijk om optimale efficiency te behalen. De verantwoordelijkheden van de medewerkers worden als volgt beschreven:

- Uitvoering koersplan
- Landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen volgen en vertalen naar een concreet Plan van Aanpak, inclusief activiteit voor het komende koersplan
- Oren en ogen van de SWA zijn
- Relatiebeheer vrijwilligers en partners
- Budgetbewaking en raming
- Registreren en rapporteren
- Bedrijfscultuur SWA uitdragen
 - Talenten inzetten
 - Als een team opereren / elkaars werk overnemen
 - Vanuit eigen verantwoordelijkheid werken

De verantwoordelijkheden zijn duidelijk beschreven en zijn niet los te koppelen van de juiste vaardigheden. De medewerkers hebben een eerste (eerlijke) aanzet gegeven voor de gewenste persoonlijke ontwikkelingen binnen de SWA:

- Dingen bespreekbaar durven en kunnen maken
- Aandacht geven en aandacht vragen
- Objectiviteit
- Zelfvertrouwen
- Vragen stellen
- Tevreden zijn
- Loslaten
- Kennis delen kennis halen
- Netwerken/samenwerken
- Enthousiasme delen
- Feedback geven en feedback ontvangen

Medewerkers zullen op korte termijn in deze vaardigheden moeten worden getraind en hiertoe wordt een collectief ontwikkelplan opgesteld waarin de volgende onderwerpen in elk geval zullen worden opgenomen:

- Effectief communiceren (feedback geven en ontvangen)
- Bewuste en onbewuste beïnvloeding

- Oplossingsgericht werken
- Teamsamenstelling

In 2015 stond voor de totale personeelsontwikkeling 1.065 euro gesubsidieerd. Voor 2016 wordt aangevraagd om de professionalisering te bereiken:

- 1.350 euro per persoon voor persoonlijke ontwikkeling (inclusief congressen). Dit betreft alleen personeel in dienst van de stichting. Personeel gemeente heeft een eigen opleidingsbudget.
 - 5.000 euro centrale teamontwikkeling per jaar voor maximaal 3 jaar
- In totaliteit betreft de aanvraag op dit onderdeel is 14.500 euro

3.5 Communicatie

De communicatiestrategieën vloeien voort uit de doelstellingen van de stichting en zijn onderdeel van het communicatieplan. Communicatie levert een belangrijke bijdrage aan het behalen van de doelstellingen en geeft uiting aan de identiteit van de organisatie. Naast de doelstellingen hebben ook de kernwaarden van de SWA invloed op de communicatie. Professionaliteit, samen en respect dienen altijd herkenbaar te zijn in de communicatie naar alle stakeholders en publieksgroepen.

Doelen externe communicatie

- Versterken positionering
- Stimuleren participatie en zelfredzaamheid
- Monitoren behoeften verschillende doelgroepen
- Interesse en betrokkenheid bevorderen
- Werven en behouden vrijwilligers
- Stimuleren samenwerking met partners

Doelen interne communicatie

- Bestuur en medewerkers communicatiever maken
- Draagvlak en betrokkenheid versterken
- Stimuleren samenwerking

Strategieën

De voornaamste strategieën die ingezet worden om de organisatiedoelstellingen te behalen zijn:

- Informeren
Voorbeelden zijn: (social)media, website, folders, voorlichtingsbijeenkomsten, bijwonen gemeentelijke overleggen, etc.
- Formeren
Voorbeelden zijn: gesprekken met (potentiële) vrijwilligers, samenwerking met partners, etc.
- Dialogiseren
Voorbeelden zijn: deelname Havenfestival, beursvloer, overleg wijkkerngroep, etc.
- Storytelling
Deze strategie is vooral bedoeld om bestuur en medewerkers communicatiever te maken. Storytelling creëert draagvlak en vergroot de betrokkenheid. Voor de externe communicatie draagt dit ertoe bij dat er eenduidig gecommuniceerd wordt.

Segmentatie stakeholders

De in te zetten communicatiemiddelen worden bepaald aan de hand van de doelstellingen en te bereiken stakeholders. Zowel intern als extern kunnen stakeholders gesegmenteerd worden. Via een

matrixtabel worden communicatiemiddelen zo effectief mogelijk ingezet. Een uitgebreide segmentatie van de stakeholders en de matrixtabel zijn terug te vinden in het communicatieplan.

Storytelling

Het Koersplan communiceert vanuit een helder 'waarom', 'hoe' en 'wat' concept. De 'waarom' vraag is ook de essentie voor het verhaal van de stichting dat terugkomt in storytelling

Wat is de kracht van storytelling?

Storytelling bestaat al eeuwen lang en iedereen gebruikt het. Storytelling is namelijk niets meer dan verhalen vertellen; de meest natuurlijke manier van communiceren. Storytelling is een breed inzetbaar communicatiemiddel dat mensen met elkaar verbindt. De kracht van storytelling:

- Storytelling betreft mensen bij boodschappen van de organisatie
- Storytelling betreft medewerkers bij veranderprocessen
- Storytelling draagt bij aan een consistente communicatie en een gevoel van eenheid
- Storytelling geeft betekenis aan gebeurtenissen.
- Een verhaal sluit aan op de wijze waarop mensen gegevens verwerken en wordt daardoor beter onthouden.

Storytelling is een krachtig en effectief communicatiemiddel om de visie en strategie van een organisatie uit te dragen naar relevante doelgroepen. Het koersplan zal in een factsheet als storytelling worden ontwikkeld voor acquisitie van de SWA.

3.6 Duurzaam financieringsmodel; begroting 2016-2018

Willen we onszelf serieus als een professionele organisatie zien, dan betekent dat zonder meer dat we een duurzaam financieringsmodel moeten hebben. Dit bevordert stabiliteit, continuïteit en daarmee kwaliteit.

Een belangrijke randvoorwaarde hierbij is een goede reputatie. Dat vraagt enerzijds om het leveren van goede producten en het zijn van een betrouwbare partner, anderzijds speelt marketing hierin een belangrijke rol.

De gewenste ontwikkelingen vragen (ook) een (financiële) investering. Het zou niet van professionaliteit getuigen om deze investering 1 op 1 van de gemeente te verlangen. Daarmee zouden we onszelf als veel te afhankelijk opstellen. Ons doel is dan ook om in 2020 voor maximaal 65% van de financiering afhankelijk te zijn van de gemeente (is nu 98%). Om daar te komen gaan we op zoek naar andere financieringsmogelijkheden. Om de professionalisering vorm te geven zullen voor 2016 de volgende uitbreidingen echter noodzakelijk zijn:

- Inhoudelijke uitbreiding (hoofdstuk 2)
- Kosten nieuwe directie: De huidige directeur is 1 jaar ziek en zal niet terugkeren in haar functie. Er is nog geen beeld over haar terugkeer. Dit financieel risico wordt nog niet meegenomen in de begroting 2016. Mocht worden teruggekeerd zonder passende functie (of in de nieuw aangevraagde consulten) dan zal naar rato van haar herstel een aanvullende aanvraag tot de mogelijkheden behoren om kostendekkend te blijven. Bij terugkeer passend bij de uitbreiding van 1,2 fte dan zal daar de voorkeur aan worden gegeven i.p.v. nieuw personeel werven
- Opleiding, training en coaching van vrijwilligers
- Opleiding, training en coaching van medewerkers
- Opleiding, training en coaching van bestuurders

Onderstaand treft u een samenvattende tabel aan van de subsidieaanvraag 2016.

Thema	Onderdeel	Lasten
Algemeen	Huur, telefoon, portokosten, administratie, verzekeringen, bankkosten, afschrijvingen en communicatie	63.171
	Aanvullend t.o.v. 2015 Administratie	3.500
	Subtotaal	66671
Bestuur	Vergader en onkosten, en aansprakelijkheid	4.315
	Aanvullend t.o.v. 2015 Opleiding- en cursuskosten (2015-2016)	5000
	Aanvullend t.o.v. 2015 Vrijwilligersvergoeding per bestuurslid	5000
	Subtotaal	14315
Personeel	Salaris (vast)	244000
	Contributie ARBO, reiskosten, abonnementen, overige personeelslasten	10.585
	Aanvullend t.o.v. 2015 Centrale teamontwikkeling	5000
	Aanvullend t.o.v. 2015 Opleidingskosten per medewerker 1.350	9500
	Subtotaal	269085
Vrijwilligers	Vrijwilligersavond, ondersteuning en opleidingskosten	13.100
Wonen en leven	Loonkosten (door Woonkracht10 gedragen)	15000
	loonkosten/activiteiten/deskundigheid	3000
	Wijkplatforms opstart	3500
	Bijdragen bewonersgroepen	4.770
	Subtotaal	11270
Vrijwilligerssteunpunt	Ureninzet regulier 8 uur per week	0
	Deskundigsbevorderingsprogramma alle vrijwilligers Alblas	3500
	Aanvullend t.o.v. 2015 Uitbreiding uren 3 uur per week	7520
	Aanvullend t.o.v. 2015 Uitbreiding activiteiten (maatschappelijke beursvloer)	3700
	Subtotaal	11220
Mantelzorg	Ureninzet regulier 10 uur per week	0
	Dag van de mantelzorg	2000
	Uitbreiding activiteiten	pm
	Aanvullend t.o.v. 2015 Uitbreiding consulenturen 16 per week	39.104
	Subtotaal	41.104
Clïëntondersteuning	Ureninzet regulier 8 uur per week: SHB	0
	Ureninzet regulier 6 per week: eenzaamheid	0
	Ureninzet regulier 4pw:dementie	0
	Deskundigheidsbevordering SHB	1625
	Aanvullend t.o.v. 2015 Uitbreiding consulenturen16 per week	39.104
	Subtotaal	40.729

Sociaal raadsleden	Ureninzet regulier 20 uur pw	0
	Opleidingsprogramma	2500
	Reiskosten en stagevergoeding studenten	2500
	Subtotaal	5000
Activiteiten	Ureninzet regulier 25 pw	0
	Activiteiten participatie in Landvast	18000
	Dag van de ouderen	1000
	Aanvullend t.o.v. 2015 Wereldmeiden	2950
	Educatieve bijeenkomsten	2000
	Subtotaal	22950
Dienstverlening	Loonkosten gemeente	0
	Aanvullend t.o.v. 2015 Uitbreiding receptie/communicatie	15.750
	Ureninzet woonurgentie	3.878
	Subtotaal	19.628
Bruto subsidieaanvraag		515.072
Inkomsten SWA 2016	Maaltijddienst	2200
	Rente	300
Netto subsidieaanvraag		512.572

Subsidiejaar 2016 512.572

Subsidiejaar 2015 369.511

Verschil* 143.061

Tabel: overzicht aanvullende financiering

Thema	Uitleg	Onderdeel	Bedrag	Soort	Frictiekosten aantal jaar
A	Algemeen	Administratiekantoor	3500	structureel	
B	Bestuur	Deskundigheidsb	5000	frictiekosten	2015/2016 (vorming nieuw bestuur en inwerkprogramma)
B	Bestuur	Onkostenvergoeding	5000	structureel	structureel, maar afbouw naar aantal bestuursleden
C	Personeel	Teamontwikkeling	5000	frictiekosten	Centraal opleidingsplan voor 2 jaar (2015/2016)
C	Personeel	Persoonlijke ontwikkeling	8500	structureel	
F	Vrijwilligerssteunpunt	Loonkosten uitbreiding	7520	frictiekosten	Terugverdienmodel binnen twee jaar
F	Vrijwilligerssteunpunt	Activiteiten uitbreiding	3700	frictiekosten	Na 2 jaar zelfvoorzienend met sponsoring
G	Mantelzorg	Loonkosten uitbreiding	39104	frictiekosten	flexibele schil: nieuwe personeel op kwaliteit te verhogen
H	Clientondersteuning	Loonkosten uitbreiding	39104	frictiekosten	flexibele schil: nieuwe personeel op kwaliteit te verhogen
J	Activiteiten	Wereldmeiden	2950	frictiekosten	Na 1 jaar evaluatie gemeente wel of niet doorgaan project
K	Dienstverlening	Receptie	15750	frictiekosten	Na 3 jaar verhuizing DOK 11 en delen gemeenschappelijke receptie
K	Dienstverlening	Woonurgentie	3878	frictiekosten	Na 2 jaar evaluatie Woonkracht10 en gemeente

Verschil t.o.v. 2015:

- Frictiekosten 122.006 euro
- Structurele ophoging 17.000 euro