

Jaarrapportage BCF 2019



*DIENSTEN en ACTIVITEITEN
VLUCHTELINGENBEGELEIDING
VRIJWILLIGERS
MANTELZORG*

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt de jaarrapportage 2019, deze is opgesteld op basis van de opdracht die door de gemeente Pijnacker-Nootdorp aan de Stichting Welzijn en Ondersteuning (SWOP) is verstrekt.

Voor de SWOP was 2019 een jaar vol nieuwe ontwikkelingen waarin aandacht en energie is besteed aan wisseling van directeur en bestuur, integratie van vluchtelingenbegeleiding en diverse kwaliteitsverbeteringen.

Samen met het team is in het afgelopen jaar een meerjarenbeleidsplan 2019-2023 opgesteld, wat als basis dient voor de verdere koers en richting van de organisatie. De aandacht is (en wordt) steeds meer verlegd naar ondersteuning. Een belangrijk uitgangspunt blijft de eigen regie van de inwoners van de gemeente, de inzet van de SWOP is gericht op behoud en ontwikkeling van de zelfredzaamheid van de burgers en daarnaast op het verbinden en ondersteunen van initiatieven in de wijken. De medewerkers van de SWOP doen dit natuurlijk samen met de vele aan de SWOP verbonden vrijwilligers, zonder hen zou het niet mogelijk zijn om zoveel werk te verzetten. Vrijwilligers maken de uitvoering van de verschillende diensten en activiteiten op grote schaal mogelijk.

Hieronder de highlights van 2019:

- De integratie van vluchtelingenbegeleiding heeft voor een groot deel vorm gekregen.
- Samen met SBJ werd de week van de Mantelzorg georganiseerd, wat een groot succes was.
- Een tweetal huisartsenpraktijken hebben zich aangesloten bij Welzijn op Recept.
- Het contact met het kernteam is versterkt door de inzet van de brugfunctionarissen, waardoor afschaling bevorderd wordt.
- De zichtbaarheid en de bereikbaarheid is verbeterd door het project één SWOP, één gezicht', waardoor de verschillende onderdelen samen zijn gebracht onder één SWOP-paraplu met één centraal telefoonnummer, één logo en met gebruikmaking van dezelfde herkenbare huisstijl voor o.a. briefpapier, advertenties en brochures.
- Er is een start gemaakt met het uitbreiden van de vrijwillige inzet bij activiteiten
- Er zijn voorbereidingen getroffen om sommige diensten over te brengen naar particuliere initiatieven (maaltijdservice, vervoer), dit om de medewerkers meer ruimte te bieden om zich te richten op de omslag die we maken.
- Diverse scholingen voor medewerkers zorgen voor actuele kennis over methodieken (o.a. de Piëzo-methodiek).
- Door middel van een 'klantreis van de vrijwilliger' zijn verbeteracties opgezet om de werkprocessen rondom vrijwilligerswerk te verbeteren.
- Verder werd aandacht besteed aan de verdere invoering van de Algemene verordening van Gegevensbescherming (AVG)

Naast deze rapportage is er ook een jaarrekening 2019 beschikbaar, waarin de financiële verantwoording te vinden is.

Samenvattend overzicht uren BCF 2019 SWOP

Resultaat Nummer	Omschrijving opdracht	Uren Gepland	Uren Gerealiseerd
SWOP			
1.1.	Informatie en Advies	741	894
1.2.	Dienstverlening	3285	3781
1.3.	Activiteiten	1855	2636
1.4.	Versterken Burgerkracht	1477	848
1.5.	Vrije Ruimte	413	0
1.6.	Vrijwilligers	891	658
		8662	8817
BMO			
2.1.	Informeren Breed Publiek	728	773
2.2.	Waarderen Mantelzorg	100	231
2.3.	Database	30	34
2.4.	Intermediairs / WMO taakveld	175	91
2.5.	Nieuw Ondersteuningsaanbod	185	95
2.6.	Onderbelichte groep MZ	100	42
2.7.	Vrije Ruimte	70	0
		1388	1266
BVW/MaS			
3.1.	Info & Advies	455	497
3.2.	Bemiddelen	225	240
3.3.	MaS	144	142
3.4.	Vrije Ruimte	43	0
		867	879

Totalen	Aantal Uren	gepland	gerealiseerd
BCF 2019	(inclusief vrije ruimte)		
SWOP		8662	8817
BMO		1388	1266
BVW/MaS		867	879
		10917	10962

Inhoudsopgave

BCF Opdracht 2019 Diensten en Activiteiten

1. Inzet op het ondersteunen van de meest kwetsbaren :

1.1. Signalering om vroegtijdige uitval en /of verslechtering van financiële, geestelijke en lichamelijke hulpbehoefendheid, te voorkomen.

2. Inzet op Preventie

2.1. Een helder en toegankelijk aanbod aan *informatie en advies* biedt inwoners de mogelijkheid hun eigen welzijn / gezondheid op het gebied van wonen, werken en functioneren in het dagelijks leven positief te beïnvloeden

2.2. Aanbieden van diensten voor ondersteuning in basisaspecten van het dagelijks leven (voeding/vervoer/ (financiële) administratie)

2.3. Aanbieden van activiteiten ter ondersteuning van geestelijk en lichamelijk welzijn (ontmoeten/ bewegen /educatie)

2.4. Dementerenden moeten zo lang mogelijk deel uit maken van de reguliere samenleving om voortijdige opname in zorginstellingen te voorkomen

3. Bevorderen Burgerparticipatie en burgerkracht

3.1. Burgers gebruiken hun eigen kracht / netwerken om samen problemen in de buurt of wijk op te lossen. Brede (inclusieve) burgerparticipatie en de zelfredzaamheid van burgers worden aangemoedigd.

3.2. Het (bij voorkeur lokaal) verbinden van kwetsbaren met niet kwetsbaren. De SWOP zet de burger hiertoe aan door buurtsamenwerking te promoten en te faciliteren (faciliteren= de SWOP beperkt zich tot eerste aanzet geven en ruimte ter beschikking stellen: de verdere organisatie en uitvoering ligt bij de burger(s)).

3.3. Grotere kwalitatieve en kwantitatieve gecoördineerde inzet van vrijwilligers mogelijk maken en nastreven

4. Inzet op samenwerking met andere partners/instanties

BCF Opdracht 2019 Vluchtelingenbegeleiding

BCF Opdracht 2019 Vrijwilligers

BCF Opdracht 2019 Mantelzorg

BCF Uitvoering Opdracht 2019

Diensten en Activiteiten

Inzet op het ondersteunen van de meest kwetsbaren :

- 1.1. Signalering om vroegtijdige uitval en /of verslechtering van financiële, geestelijke en lichamelijke hulpbehoefvendheid, te voorkomen.

(Ouderen)advisering algemeen

Informatie en advies/ begeleiding en ondersteuning: de Ouderenadviseur is 159 keer op huisbezoek geweest bij 60 unieke huishoudens om deze te voorzien van informatie en advies. Een aantal senioren heeft niet genoeg aan informatie en advies en heeft onvoldoende mogelijkheden voor ondersteuning bij het oplossen van problemen omdat zij geen netwerk hebben dat tijdig kan worden ingezet. In deze gevallen staat de Ouderenadviseur ter zijde. Om senioren te bereiken die vraagverlegen zijn of niet voldoende op de hoogte met moderne communicatie middelen is samenwerking in gang gezet tussen de SWOP en de SBO. Met de gemeente zijn mogelijkheden verkend om preventief meer ouderen te bereiken. De Ouderenadviseur blijft gericht op de eigen kracht van mensen, maar kan er niet omheen dat er burgers zijn waarbij deze verwachting niet realistisch is: er zijn en blijven inwoners die meer en langere tijd ondersteuning nodig hebben. Wat in 2019 is opgevallen is dat ouderen vaker aangeven te willen verhuizen maar dat er binnen de gemeente heel weinig aanbod is voor hen. Veel ouderen zijn in de gemeente geboren en getogen en willen hier blijven wonen. Wat regelmatig gesignaleerd wordt is dat ouderen door het langer thuis moeten blijven wonen vaker tussen wal en schip raken en niet onder de doelgroepen van bepaalde instanties vallen: bij het ontbreken van alternatieven en om erger te voorkomen kan de Ouderenadviseur niet anders dan zelf hulp bieden. In 2019 waren er voor het 2^e jaar op rij om de week **Welzijnsprekuren** voor senioren bij AH Nootdorp en wekelijks in Buurt&Zo. Dit om mensen de mogelijkheid te bieden om op een laagdrempelige manier in contact te komen met de Ouderenadviseur. Er is via de website van de SWOP, de facebook pagina van de SWOP, het Rondschrijven, de nieuwsbrief van AH Nootdorp (aan ca 4000 klanten) en op de Facebook pagina van AH Nootdorp met regelmaat aandacht besteed aan het spreekuur. De opkomst was wisselend maar niet voldoende om voort te zetten en stopt daarom in 2020. De adviseur is en blijft uiteraard telefonisch, op locatie én via e-mail bereikbaar en zal nieuwe mogelijkheden voor contact in buurten en wijken oppakken als deze zich aandienen.

Welzijn op Recept: begin februari 2019 heeft de Ouderenadviseur contact opgenomen met twee organisaties ('Welzijn Rijswijk' en 'Delft voor Elkaar') waar Welzijn op Recept al draait. Dit om start-informatie te verkrijgen over de aanpak en ontwikkeling van een reeds lopend voorbeeld. Tevens werd contact gelegd met de eerste huisartsenpraktijk om de interesse te peilen. Deze verliep positief en in april werd contact gelegd met een tweede praktijk. Na deze afspraken werd een flyer samengesteld en is WoR officieel ingezet. In september heeft een gesprek met de gemeente plaatsgevonden om te kijken of de Praktijk Ondersteuners Jeugd wellicht iets kunnen betekenen om WoR bij meerdere huisartsenpraktijken te starten. Om de aandacht te verdelen over de gemeente werd een praktijk in Nootdorp benaderd en zijn contactgegevens uitgewisseld. 2019 is voor WoR een test en opstartfase geweest. Er waren te weinig aanmeldingen om resultaten te kunnen vaststellen. WoR wordt in 2020 vervolgd en in samenwerking met de gemeente verder uitgerold. Het wordt niet meer alleen gericht op ouderen maar op alle inwoners van 24 tot 100+ waarvan de verwijzers denken dat WoR passend zou kunnen zijn.

Dienstencentrale: in 2019 is een start gemaakt met het bundelen van diensten in één centraal punt dat uiteindelijk (medio 2020) moet dienen als het eerste aanspreekpunt van de SWOP voor alle info en advies vragen. De medewerkers op deze centrale zullen daarmee een belangrijk aandeel leveren in het signaleren en doorspelen van complexere hulpvragen naar de betreffende beroepskracht. Ook heeft de SWOP sinds december 2019 één telefoonnummer. Dit vergroot de uitstraling van de SWOP als één organisatie en maakt haar voor de burgers duidelijker bereikbaar.

Belastingsservice: deze geeft het hele jaar door ondersteuning aan kwetsbare burgers. De Belastingsservice wordt ook uitgevoerd voor burgers die zich hebben aangemeld bij de schuldhulpverlening (SHV) van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp (deze cliënten moeten vijf jaar belastingaangifte hebben gedaan vanwege het eventuele meenemen van schulden van toeslagen en/of inkomstenbelasting). De SWOP is de enige organisatie binnen P-N die deze dienst heeft die als voorliggend aan het traject voor SHV van de Gemeente P-N kan worden beschouwd. Ook heeft zij heeft de SWOP een signalerende functie bij gevallen van financiële uitbuiting.

Meldcode: per 1 januari 2019 is de ‘Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling’ verbeterd. Deze wet verplicht alle hieronder vallende beroepskrachten om een afwegingskader te gebruiken. Binnen de SWOP is er een werknemer geschoold op de Meldcode Huiselijk geweld bij Ouderen en zijn de beroepskrachten bij de SWOP voorgelicht over dit onderwerp en daardoor toegerust om huiselijk geweld tijdig te signaleren.

2. Inzet op Preventie

2.1. Een helder en toegankelijk aanbod aan *informatie en advies* biedt inwoners de mogelijkheid hun eigen welzijn / gezondheid op het gebied van wonen, werken en functioneren in het dagelijks leven positief te beïnvloeden

Social media: de SWOP is actief op Twitter, Facebook en LinkedIn. Er wordt op alle kanalen meerdere keren per week (soms met een dagelijkse frequentie, afhankelijk van het aanbod aan relevante informatie) berichten geplaatst. In 2019 leidde deze strategie tot een groei van een kleine 10% in het aantal volgers op Twitter, 30% meer *likes* van de Facebookpagina en een verdubbeling van het aantal volgers op LinkedIn. Dit laatste kanaal is in 2019 meer ingezet ten opzichte van het voorgaande jaar en wordt met name gebruikt om professionals in de welzijnssector te bereiken als verwijzers naar onze dienstverlening. Doelstelling voor 2020 is dat de huidige strategie verder wordt verbeterd. Te denken valt aan het op laten gaan van de Twitter-accounts van het Vrijwilligers Informatie Punt (VIP) en Mantelzorgondersteuning in het huidige Twitter-account van de SWOP, zoals dit nu ook al op Facebook het geval is. Dit alles tevens in het kader van het motto: Eén SWOP – één gezicht.

Het Rondschrijven: het tweemaandelijks informatiebuletin dat zich met name richt op de doelgroep van 65+. In ieder boekje is aandacht voor nieuws en actualiteiten die relevant zijn voor deze leeftijdscategorie, mogelijkheden voor vrijwilligerswerk, mantelzorgondersteuning, vluchtelingenbegeleiding en het actuele (seizoens)aanbod aan ontmoetings, bewegings- en educatieve activiteiten. Het Rondschrijven in 2019 in cijfers:

- 6 edities
- 27.000 exemplaren
- 3700 unieke personen ontvangen een boekje per post
- 145 unieke personen ontvangen de e-mailnotificatie voor de online publicatie
- 21 unieke organisaties ontvangen een boekje per post of de e-mailnotificatie
- 16 betrokken vrijwilligers die in zinvol vrijwilligerswerk worden voorzien

De trend van de afgelopen jaren is dat het aantal ‘abonnees’ gestaag afneemt omdat meer mensen Het Rondschrijven online via onze website lezen. Hier zien wij een groei van 20% in het aantal ‘e-mailabonnees’. Tevens is er een groei van 25% te zien in het aantal organisaties dat graag Het Rondschrijven wil ontvangen om hun doelgroep te kunnen doorverwijzen naar onze dienstverlening. Vanuit duurzaamheidsoverwegingen wordt er in 2020 meer aandacht besteed aan het online lezen van Het Rondschrijven via onze website en het ontvangen van de e-mailnotificatie bij publicatie van een nieuwe editie.

Website en info@swop: in 2019 werd de website van de SWOP uitgebreid met een nieuw onderdeel: Vluchtelingenbegeleiding. In 2020 zal de samenwerking met de vrijwillige contentbeheerder verder worden uitgewerkt en daarin wordt ook de verbetering van online vindbaarheid meegenomen. Het e-mailadres info@swop.nl is het algemene e-mailadres van de SWOP. Dagelijks komt hier een grote variatie aan vragen en meldingen op binnen. Deze zijn grofweg in te delen in de volgende categorieën:

- 1) Informatieaanvragen over de dienstverlening van de SWOP
- 2) Aanmeldingen voor activiteiten en diensten
- 3) Informatieaanvragen over het gebruik van ruimte op onze welzijnslocaties
- 4) Mutaties van NAW-gegevens en deelname aan activiteiten en diensten

In 2020 zal het beheer van deze inbox worden overdragen aan de medewerkers van de Dienstencentrale die eerste aanspreekpunt gaan worden voor alle Info & Advies vragen.

Update folders en informatiebladen: eind 2019 is er gestart met het ontwikkelen van een nieuwe en eigentijdse folder met algemene informatie over de SWOP. De ingebruikname hiervan is gepland voor 2020.

Public Relations

Persberichten/free publicity: er zijn 25 persberichten verstuurd (gemiddelde frequentie: elke twee weken) hoofdzakelijk ter promotie van activiteiten en diensten. Met name de berichten over ontmoetingsactiviteiten hadden groot effect en daardoor zagen we bijvoorbeeld een flinke toename van het aantal bezoekers bij de maandelijkse zondagactiviteiten in De Schakelaar in Pijnacker, hetgeen leidt tot nieuwe ontmoetingsmomenten en contacten.

Persberichten werden ook ingezet om nieuwe vrijwilligers te vinden en binden en dit heeft ook in 2019 geresulteerd in nieuwe aanmeldingen.

De persberichten worden standaard verstuurd naar Telstar Uitgeverij, Pijnacker-Nootdorp.tv (Feel Good Radio) en Pijnacker-Nootdorp Actueel. Daar waar dat vanwege de aard van het bericht nodig werd geacht, werden berichten ook verstuurd naar AD Delft, Delftse Post en Hart van Holland Lansingerland.

De gekozen strategie in 2019 lijkt zijn vruchten af te werpen en wordt voor 2020 gecontinueerd. Informatie en Advies werd ook gegeven op de **Thema bijeenkomst** 'Leven betekent keuzes maken/ Nee durven zeggen' die bedoeld is om de weerbaarheid in allerlei situaties te vergroten. De geringe deelname leidt tot overweging van een andere aanpak: bij een vervolgaanbod in 2020 zal worden ingezet op een breder bereik door ook specifiek mantelzorgers aan te spreken.

De **Flow beurs:** heeft plaats gevonden op 12 oktober in winkelcentrum Ackershof. Ruim 30 kramen met een uiteenlopend aanbod aan organisaties op het gebied van zorg, welzijn en ondersteuning. De organisatie was in handen van Telstar, Home Instead, Pieter van Foreest en de SWOP en met medewerking van Bakkerij van Maanen en Rotary Pijnacker. Mede door de locatiekeus werd dit evenement een door een zeer gevarieerd publiek, druk bezochte gebeurtenis waar de SWOP en haar betekenis voor de burgers van P-N breed kon worden uitgedragen.

Hoe woon ik straks: de informatie hierover wordt door de SWOP verstrekt als de vraag zich voordoet tijdens gesprekken van de beroepskrachten met inwoners of via de dienstencentrale. Gebleken is dat de website niet voldoende wordt bezocht. In 2020 zullen wij andere manieren onderzoeken om het toekomstig wonen voor senioren onder de aandacht te brengen.

Valpreventie: met als doel deelnemers informatie te verstrekken over de mogelijke oorzaken van het vallen en wat men kan doen om de kans van het vallen te verkleinen. In 2019 hebben de SWOP, de beweegcoach, een fysiotherapeut en de eigenaar van Sportinstituut Pijnacker plannen gemaakt voor een informatiemiddag in dienstencentrum De Schakelaar (Pijnacker) met aansluitend de mogelijkheid voor deelnemers om een valpreventietraining te volgen van 8 á 10 weken bij het Sportinstituut. Mede door het vertrek van de beweegcoach heeft de activiteit niet meer in 2019 plaatsgevonden en is doorgeschoven naar 2020. Het plan is om deze middag en training in 2020/2021 ook in de kernen Nootdorp en Delfgauw te organiseren.

2.2. Aanbieden van diensten voor ondersteuning in basisaspecten van het dagelijks leven ((financiële) administratie/ voeding/vervoer/klus-en digitale hulp)

Financiële Dienstverlening: Belastingservice:

De SWOP is een zogenaamd 'Huba-punt' (Hulp Bij Aangifte punt) en biedt via de Belastingservice ondersteuning aan mensen die niet zelfstandig hun belastingaangifte kunnen verzorgen. De SWOP wordt ondersteund door de Belastingdienst die de coördinator en vrijwilligers elk jaar op de hoogte houdt van de veranderingen. Door middel van spreekuren en huisbezoeken ontvangen burgers ondersteuning bij hun aangifte. Preventief wordt gecheckt of de toeslagen huur, zorg, KGB en kindertoeslag nog juist zijn: ter voorkoming dat mensen moeten terugbetalen of in de schulden raken. In de maanden maart en april werden 15 spreekuren georganiseerd in 4 verschillende woonkernen, Pijnacker-centrum, Keijzershof, de Kiezel in Delfgauw en het kerkelijk centrum Nové Nootdorp. In 2019 werd voor 267 mensen aanvragen voor aangifte van inkomstenbelasting 2019 verzorgd. Dit is inclusief toetsing of de aanvragen van de toeslagen kloppen met de juiste inkomensgegevens (dit om toekomstige schulden te voorkomen) én alertheid op mogelijke financiële uitbuiting van kwetsbare burgers.

Vanuit kwaliteitsoogpunt en in het belang van de cliënt stellen wij hoge eisen aan onze financiële dienstverlening-vrijwilligers. Wij doen een zorgvuldige intake, verzorgen een beginnerscursus voor nieuwe vrijwilligers en zorgen voor regelmatige bijscholing (standaard in februari én bij wijzigingen). De vrijwilligers worden getraind door beroepskracht van de SWOP en een vrijwilliger van de Formulierenbrigade die op hun beurt hun kennis (d.m.v. training) opdoen bij de Belastingdienst Rotterdam.

De Belastingdienst doet een preventieve toetsing of de administratie op orde is: het blijkt dat mensen die de administratie niet op orde hebben eerder financiële problemen krijgen. Door middel van een warme overdracht worden de klanten aangemeld bij de thuisadministratie en wordt ontsporing op administratief gebied voorkomen.

Thuisadministratie : per 1 januari 2019 is de Thuisadministratie van het tot die tijd ingehuurde eenmansbedrijf dat 'swop-net' faciliteerde, gebruik gaan maken van het interne klantvolgsysteem van de SWOP. Behalve het beperken van de kosten zijn er andere voordelen: naast de beroepskracht kunnen ook vrijwilligers registreren én de gegevens van een deelnemer van de Thuisadministratie worden AVG proef bij elkaar vastgelegd en er wordt geen AVG gevoelige informatie meer via de mail verzonden. Verder zijn op deze wijze de werkzaamheden van de vrijwilligers overzichtelijker en beter te coördineren door de beroepskracht. Door het inzetten van een vrijwillige Coördinator wordt de beroepskracht minder belast en alleen ingezet bij extreem complexe problematiek. Via een training en een duidelijke handleiding functioneren de vrijwilligers op niveau, met minimale inzet van de beroepskracht. Er waren 22 cliënten in 2019. Door de hernieuwde contacten met de leden van het Kernteam die zich bezig houden met de doelgroep volwassenen is de weg naar de SWOP nog beter zichtbaar: met drie casussen in 2019 is een start gemaakt met een samenwerking waarbij de thuisadministratie wordt afgeschaald naar de SWOP terwijl de casus eigendom blijft van de professional in het Kernteam. In 2019 werd Vluchtelingenbegeleiding onderdeel van de SWOP en werd de drempel om vluchtelingen aan te melden voor hulp door de Thuisadministratie kleiner. Zowel de leden van het Kernteam als de SWOP willen deze samenwerking in 2020 intensiveren. Om deze hulp nog beter te borgen binnen de SWOP moeten een aantal zaken geoptimaliseerd worden in 2020: een budget voor het raadplegen van telefonische tolken (wij zijn nu afhankelijk van het eigen netwerk van de klant en/of een warme overdracht vanuit Vluchtelingenbegeleiding en/of het Kernteam) én meer vrijwilligers. Er zijn eind 2019 vacatures geplaatst voor nieuwe vrijwilligers voor de doelgroepen ouderen en statushouders die helaas geen nieuwe aanwas opleverden.

Formulierenbrigade

De Formulierenbrigade wordt bemest door vrijwilligers en aangestuurd door een beroepskracht. De Formulierenbrigade biedt alle inwoners van Pijnacker-Nootdorp ondersteuning bij het invullen van formulieren en/of vragen over toeslagen als huur- zorg- en kind gebonden budget en kinderopvangtoeslag, kwijtscheldingen, gemeentelijke belastingen en Hoogheemraadschap. 67% van de inzet van de Formulierenbrigade houdt verband met interactie met de landelijke overheid.

Gemeentelijke onderwerpen vormen met 24% een tweede hoofdgroep voor de Formulierenbrigade. Het gaat om verzoeken van kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen, aanvragen van bijzondere bijstand en de verzameling van allerhande documenten t.b.v. de schuldsanering. De Formulierenbrigade heeft ook een adviserende rol en geeft ook uitleg en advies en controleert aanslagen en beschikkingen. Dit doet een groter beroep op het inzicht van de vrijwilligers dan het simpelweg helpen invullen van de formulieren. Ook op andere terreinen (gemeentelijke belasting, schuldhulpverlening) is een dergelijke verschuiving opgetreden van het invullen van formulieren naar advies, uitleg en controle.

Sinds september 2018 werkt de Formulierenbrigade nauw samen met Vluchtelingenbegeleiding en is er een tweede spreekuur in het leven geroepen speciaal voor deze doelgroep in Buurt&Zo. Op deze wijze wordt over en weer effectief gebruik gemaakt van elkaars kwaliteiten en kunnen de statushouders na het eerste jaar begeleiding door Vluchtelingenbegeleiding warm overgedragen worden aan de Formulierenbrigade van de SWOP. Door de samenwerking met Vluchtelingenbegeleiding is het aantal bezoeken van 2018 op 2019 met 67% gestegen naar 376. De behandelde vragen die van 2013 tot 2018 geleidelijk terugliepen van rond de 300 naar 200 zijn door de extra spreekuren in 2019 gestegen naar 702. Soms heeft een cliënt meerdere vragen. Er is een tendens van toenemende complexiteit van de aanvragen.

De nieuwe klantengroep heeft over het algemeen kleine kinderen, waardoor er relatief veel aanvragen zijn behandeld voor 'Elk kind telt mee' (waar gezinnen met minimale financiële middelen een aanvraag kunnen doen voor o.a. fiets, computer, laptop, schoolspullen, verjaardags-attentie) en voor het 'jeugdfonds sport en cultuur'. Ook dienen we veel verzoeken in aan scholen voor kwijtschelding van ouderbijdragen. De gemeente heeft hier geen voorziening voor, daarom richten wij ons rechtstreeks tot de school. De bovengenoemde aanvragen zijn 30% van de ruim 700 vragen die wij behandelen.

Boodschappendienst: de dienst wordt uitgevoerd door een vrijwillige receptioniste die de aanvragen koppelt aan de vrijwilligers die de boodschappen halen en bezorgen. De beroepskracht zorgt voor het contact tussen Thuiszorg, familie of bewindvoerder als de situatie bij de aanvrager complex is (schulden-en /of huiselijke problematiek).

Maaltijdvoorziening : in 2019 is overlegd met de leverancier van de koelverse maaltijden om de kwaliteit (her-opwarmen maaltijden) en kwantiteit (kleinere porties) aan te passen op de vraag. De gesprekken met de leverancier leverden niet het gewenste resultaat en er werd aansluitend gezocht of er doelmatiger bestelmethodes zijn voor niet digivaardige burgers waar de coördinerende partij (in dit geval de SWOP) minder tijd hoeft te besteden aan het administratief/financiële proces. Er werden meerdere leveranciers gevonden die deze dienst wilden uitvoeren. Voorwaarde was hierbij dat door hen opgevangen 'niet-pluis' signalen aan de SWOP worden gemeld. Uiteindelijk is er een goede partner gevonden in de vorm van een kleinschalig bedrijf in Zoetermeer dat met vaste bezorgers werkt en waarmee afspraken zijn gemaakt over het doorgeven van signalen. De maaltijdvoorziening wordt per 1 februari 2020 overgedragen.

Door het wegvallen van alle administratieve en financiële registratie worden er extra uren gewonnen die worden ingezet op uitvoerende werkzaamheden als bijvoorbeeld het verrichten van huisbezoeken.

Vervoer naar activiteiten: deze dienst geeft kwetsbare burgers die beperkt zijn in hun mobiliteit kans om gebruik te maken van de activiteiten van de SWOP en maakt zodoende hun maatschappelijke deelname mogelijk. In 2019 waren er 233 aanvragen. De SWOP heeft plannen deze dienst over te dragen naar 'AutoMaatje'. Voor de SWOP medewerkers zal dit een administratieve tijdsbesparing opleveren en voor de deelnemers een breder bereik van bestemmingsmogelijkheden.

Vervoer naar medische bestemmingen: mensen worden ouder, wonen langer thuis, worden minder mobiel: dit draagt bij aan het aantal aanvragen. In 2019 waren er 247 aanvragen.

De SWOP overweegt ook voor dit vervoersonderdeel samenwerking met 'AutoMaatje'.

Klussendienst: de coördinatie verloopt via een vrijwillig receptionist. De beroepskracht is op de achtergrond aanwezig voor zaken met betrekking tot de vrijwillige klussers of klantvragen die buiten ons aanbod vallen. Opvallend is de regelmatige aanvraag voor zwaardere tilklussen. Voor mensen die onvoldoende netwerk hebben bieden we de klus toch aan alle vrijwilligers aan: weigeren is dan een

optie, maar er is altijd wel een klusser bereid de opdracht uit te voeren. De klussers ondersteunen de SWOP in haar preventieve taak en melden bijzonderheden/niet pluis die zij signaleren tijdens het uitvoeren van een klus. In 2019 werden 98 aanvragen (ongeveer evenveel tuin als huis-klussen). Het blijft belangrijk deze veelal korte en kleine klussen (b.v. iets ophangen / televisie resetten) te verrichten waarvoor het inzetten van een (onbekend) particulier bedrijf een zeer duur alternatief is **Digitale dienstverlening/SeniorWeb Pijnacker**: cursussen in 2019 :

Windows 10: oktober-november met 8 deelnemers, maart-april met 8 deelnemers

Fotoboek maken: november-december met 8 deelnemers

iPadcursus (basis): november-december met 11 deelnemers

Aldfaer (systeem voor vastleggen stamboomonderzoek): februari-maart met 10 deelnemers

Wekelijks heeft een computercafé plaatsgevonden met elke week tussen de 2 en 5 bezoekers (jaarlijks totaal 44 cafés in Pijnacker Zuid en 44 cafés in Pijnacker Centrum). Er zijn deelnemers die elke week komen om iets bij te leren over een onderwerp waar geen cursus voor wordt gegeven.

Bij de bibliotheek wordt het digitaal gerelateerde 'Klik en Tik' gegeven en er is afgesproken dat we onderling bezoekers / deelnemers naar elkaar kunnen doorverwijzen.

De werkgroep Digitale Dienstverlening bestaat uit 9 vrijwilligers en heeft als opdracht om meer cursussen waar vraag naar is aan te bieden, en ook oog te hebben voor andersoortig actueel en nuttig aanbod. In de loop van 2020 wordt hier verdere invulling aan gegeven.

Bezoekdienst: er waren dit jaar 35 aanvragen waarvan 28 werden vervuld. Het matchen luistert nauw vanwege de persoonlijke en vaak complexe aard (meerdere aandachtsgebieden b.v. combi: oud / eenzaam / niet mobiel / dementerend) van de aanvraag en het vinden van geschikte vrijwilligers voor bezoek aan mensen met dementie, waarvoor wij een groot aantal aanvragen constateren met name van casemanagers dementie, praktijkondersteuner van de huisarts (POH) en collega ouderen adviseur. De vraag waar de grens ligt tussen wat je van een vrijwilliger mag vragen en wat de zorg is van een gekwalificeerde professional is hierbij veelvuldig aan de orde. Om dubbele bemiddeling te voorkomen werken wij samen met de Zonnebloem en Alzheimer DWO. Het afgelopen jaar hebben wervingsactiviteiten een aantal nieuwe vrijwilligers opgeleverd.

2.3. Aanbieden van activiteiten ter ondersteuning van geestelijk en lichamelijk welzijn (ontmoeten/ bewegen /educatie)

Ontmoetingsactiviteiten: In 2019 is de verandering voortgezet om waar mogelijk vrijwilligers activiteiten te laten leiden. Hierdoor krijgen de beroepskrachten meer armslag voor hun signalerende en preventieve taken al dan niet in samenwerking met (netwerk)partners.

De ontmoetingsactiviteiten

Keijzershof: over het algemeen leiden vrijwilligers de activiteiten zelfstandig (Soos, koffieochtend, bibliotheek, prijsklaverjassen, filmmiddag) met aan de zijlijn de Sociaal Werker om waar nodig problemen en misverstanden op te lossen en bij te sturen. Voor de eerste maal is er een (kerst)evenement door louter vrijwilligers georganiseerd en deze werd door 26 deelnemers bezocht. De SWOP zorgde voor de reclame en voldoende vrijwilligers en ondersteunde alleen waar nodig. In de Schakelaar is het aantal deelnemers aan de sjoelgroep toegenomen en voorziet duidelijk in de behoefte aan een gezellig samen zijn en een lichte vorm van bewegen. De filmvertoning 1 x per maand trekt behoorlijk wat publiek en mag een succes genoemd worden. De omzetting en overdracht van de zondagactiviteit naar vrijwilligers is op gang en er is een nieuwe vrijwilliger gevonden die mee wil helpen met de organisatie. Ook vond de verkoop van door de handwerkgroep zelfgemaakte artikelen plaats in de Schakelaar. Binnen de SBJ wordt gestreefd naar samenhang tussen de verschillende handwerk- en creagroepen en werd om die reden een gezamenlijke creamarkt in CulturA & Zo georganiseerd.

In Nootdorp is de soos overgenomen van het Rode Kruis: deze vindt nu plaats in CulturA & Zo. Daarnaast is de Open Tafel omgezet in een koffieochtend, ook in CulturA & Zo waar al een aantal nieuwe bezoekers zijn verwelkomd.

In Delfgauw organiseert een vrijwilligster de maandelijkse Open Tafel, ook werden de Paas- en Pinksteractiviteiten daar geheel door vrijwilligers georganiseerd en uitgevoerd.

Bewegen: in Keijzershof heeft de SWOP waar mogelijk vrijwilligers ingezet voor de begeleiding van koersbal. Verder worden de bewegingsactiviteiten geleid door vakkrachten.

Door onder andere de beweegcoach van Pijnacker en de ergotherapeut zijn er twee wandelgroepen in Pijnacker gestart. Dit bleek een succes. Er doen zo'n 30 personen aan mee. Na de wandeling wordt er in de Schakelaar koffie gedronken en worden er contacten gelegd. De gymnastiekgroep voor 65+ is helaas sterk geslonken door overlijden, verhuizing en lichamelijke problemen. In 2020 gaat gymnastiek 65+ meer onder de aandacht worden gebracht omdat elkaar ontmoeten én bewegingsactiviteiten twee belangrijke preventieve aspecten zijn, waarbij de signalerende functie een bruikbaar neven-effect is.

Educatief: deelnemers van de dit jaar gehouden educatieve lezingen vragen ons om meer van dit type activiteiten. Er zijn contacten gelegd met medewerkers van andere organisaties die ons daar bij willen assisteren.

Eenmalige evenementen Nationale Ouderen Dag: er zijn 4 uitstapjes met een bus mogelijk gemaakt en 66 kleinere, persoonlijke wensen vervuld. In 2020 zal wederom worden deelgenomen door de SWOP en er zal dan samenwerking worden gezocht met thuiszorgorganisaties om zo nog meer de mensen te bereiken die we niet treffen bij activiteiten.

2.4. Dementerenden moeten zo lang mogelijk deel uitmaken van de reguliere samenleving om voortijdige opname in zorginstellingen te voorkomen

Wereld Alzheimer Dag: De organisatie lag bij Alzheimer DWO, de Sportraad, de beweegcoach, een vrijwilliger en twee mensen uit het dementieketen-overleg. De dag werd een week met als thema bewegen. Er is contact gezocht met sportclubs om een activiteit te organiseren voor mensen met geheugenproblemen. Een groot aantal clubs heeft daaraan meegedaan en in samenwerking met de zorgboerderijen, de ontmoetingscentra, de Viergang en de SWOP is de week tot een door velen gedragen, breed gepromoot evenement gemaakt.

Alzheimer café: doel is om trefpunten te creëren waar Alzheimer patiënten en hun naasten kennis kunnen opdoen en vergroten op het gebied van dementie. Op de trefpunt-avonden zijn lotgenoten samen om elkaar te horen en het gevoel te ervaren dat ze niet alleen staan in hun zorg. Nadat SWOP contact had gelegd met organisaties als Alzheimer Stichting Nederland, Buurtzorg, Pieter van Foreest en een geriatrisch arts werd een informatie avond georganiseerd door Bureau Mantelzorg om het animo voor een Alzheimer trefpunt te peilen. Er zijn plannen gemaakt voor het verdelen van de rollen (de SWOP levert de voorzitter) en het verdelen van de taken per avond en over de frequentie, plaats en invulling van de avonden. Er is besloten vanaf januari 2020 maandelijks, afwisselend in Pijnacker en Nootdorp een bijeenkomst te organiseren.

3. Bevorderen burgerparticipatie en burgerkracht

3.1. Burgers gebruiken hun eigen kracht / netwerken om samen problemen in de buurt of wijk op te lossen. Brede (inclusieve) burgerparticipatie en de zelfredzaamheid van burgers worden aangemoedigd.

Stimuleren burgerinitiatieven: uitgaande van de methode 'Wij Eindhoven', heeft er in de wijk Keijzershof overleg plaatsgevonden met de wijkmanager, politie, woningcorporaties en bewonersverenigingen. In navolging van de voornoemde methode was het doel om eventuele wensen die in de wijk leven en mensen die over talenten beschikken op te sporen en samen te brengen. Keijzershof bestaat uit twee delen: er zijn negen appartementencomplexen aan de ene kant van de Floralaan met een grote populatie ouderen en kwetsbaren die veel gebruik maken van het Welzijnscentrum. Hier zijn initiatieven gestimuleerd voor het samen uitvoeren van activiteiten zoals: het planten van een grote buitenkerstboom, een muziekmiddag en een natuurlezing.

In de praktijk blijkt dat de verwachtingen over het gretig oppakken van initiatieven door burgers moeten worden bijgesteld: de hoge leeftijd van deze generatie, fysieke en mentale problematiek én de ingesleten gewoonte om aan door anderen georganiseerde evenementen deel te nemen, beperken de actieve inzet.

Aan de andere kant, het tweede deel van de Floralaan, wonen voornamelijk gezinnen. In overleg met de Wijkmanager werd een zogenaamde 'kies uw eigen groen in de straat' (zaterdag)middag gehouden in Welzijnscentrum Keijzershof. Het doel was om bezoekers uit de wijk in contact te laten komen met de Sociaal Werker om zo te praten over wat de wijk nog nodig heeft. Helaas toonden slechts drie bezoekers interesse.

Tot op heden hebben de aangeboden middelen (aanbod van gebruik van ruimte, promotie, lichte aansporing door SWOP) niet het beoogde effect gehad. Tijdens de uitvoering blijkt dat er door de bewoners een groot aandeel van de professional wordt verwacht en dat het heel belangrijk is om over echte 'trekkers' te beschikken om een project zonder hulp van de beroepskracht tot bloei te laten komen.

Omdat ontmoeten een belangrijk onderdeel is van het sociaal leven van elke burger wordt in 2020 ingezet op de aanpassing van het Welzijnscentrum Keijzershof tot een 'Huis van de Buurt' dat moet uitnodigen tot de mogelijkheid voor buurtbewoners om spontaan buurtactiviteiten te plannen en uit te voeren. Er zijn voorbereidingen getroffen om een positieve uitkomst hiervan te ondersteunen:

- De bewonersvereniging Pijnacker-Zuid gebruikt maandelijks het kantoor van de SWOP om te vergaderen, zo wordt een band gesmeed die straks nodig is om het Huis van de Buurt op te zetten
- Er is er een buurtinitiatief ontwikkeld (Buurt in Bloei) dat n.a.v. de 'kunstinventarisatie-dag' van woningcorporatie Rondom Wonen is gestart. Drie talentvolle buurtbewoners hebben met ondersteuning van de SWOP en Jongerenwerk de handen ineen geslagen om een winteravond activiteit te organiseren.
- Er is contact gelegd met de verhuurders van de omliggende gebouwen, gemeente (wijkmanager, beleidsmedewerker, wethouder) bewonersverenigingen en Pieter van Foreest, waarbij de plannen duidelijk zijn gedeeld.

In Delfgauw heeft begin 2019 een SBJ matchingsbijeenkomst plaatsgevonden in 'de Buren': verschillende maatschappelijke organisaties die actief zijn in Delfgauw waren aanwezig met twee of drie vrijwilligers/bekenden om te inventariseren welke ideeën er zijn voor nieuwe initiatieven. Ook heeft het evenement 'Nationale Pannenkoeken dag' plaatsgevonden bij De Buren, waarbij leerlingen van een basisschool voor de ouderen uit Delfgauw pannenkoeken bakten.

De SWOP heeft ook 'Bakkie bij De Buren' gepromoot: op woensdagmiddagen in de even weken van 14.00-16.00 uur kan iedereen met ideeën of vragen terecht in De Buren van Delfgauw. Men kan dan spreken met professionals van de SWOP, Jeugd- en Jongerenwerk Midden-Holland, Bibliotheek Oostland, SBJ SamenSterk, de wijkagent, de Wijkmanager en de beweegcoach die in een wisselende samenstelling aanwezig zijn.

Brugfunctionaris: Door de aanwezigheid op vaste tijden van twee medewerkers van de SWOP in het gemeentehuis is de samenwerking tussen de SWOP en het WMO-taakveld versterkt. Zo is de herkenbaarheid vergroot en zijn de lijnen korter geworden. Met de WMO medewerker zijn vaste contactmomenten afgesproken. Het blijkt dat door deze werkwijze bij casussen van de Coördinator van de WMO en het Kernteam sneller contact wordt gezocht met de SWOP. Zo ontstaat de mogelijkheid om met grotere frequentie dan voorheen' af te schalen'. In 2019 zijn zo door de SWOP 23 casussen opgepakt. Er is vooral afgeschaald naar de algemene voorzieningen. Er zijn mensen doorverwezen naar diensten van de SWOP (bijvoorbeeld klussendienst, bezoekdienst, formulierenbrigade en activiteiten). De gemiddelde leeftijd van de betreffende burgers is 74 jaar. Drie uitzonderingen: een kind van 5 jaar, een inwoner 32 jaar en een van 35 jaar.

3.2. Het (bij voorkeur lokaal) verbinden van kwetsbaren met niet-kwetsbaren. De SWOP zet de burger hiertoe aan door buurtsamenwerking te promoten en te faciliteren (faciliteren= SWOP beperkt zich tot eerste aanzet geven en ruimte ter beschikking stellen: de verdere organisatie en uitvoering ligt bij de burger(s)).

Aanbieden gebruik ruimten: van de ruimten van de SWOP locaties werd ook dit jaar weer veel gebruik gemaakt door particulieren en organisaties. Het gebruik van ruimten voor burgerinitiatieven wordt door de SWOP gestimuleerd.

Overleg Maatschappelijke Organisaties (OMO overleg): het streven is om nog meer nieuwe maatschappelijke organisaties aan te laten sluiten. Deels is dat al gebeurd door deelname dit jaar van PKN kerk, Veenhage en het Huis van Rie. Er moet nog contact gelegd worden met de ouderensociëteit.

Wijken die werken Netwerk overleg: na tijdelijke afwezigheid sloten in 2019 de woningcorporaties deels weer aan wat de input en denkkraft vergroot.

In mei is met de andere partners een ochtend georganiseerd, waarbij bewoners (huurders van Rondom Wonen) de kleur van hun pui aan konden geven. Dit ter verfraaiing en beleving van diversiteit in de buurt. De SWOP heeft tijdens deze ochtend samen met collega's van het SBJ mensen aangesproken met de vraag of ze iets voor hun wijk willen organiseren om zo 'talenten' op te sporen die de inzet zijn voor de ontplooiing van burgerinitiatieven.

3.3. Grotere kwalitatieve en kwantitatieve gecoördineerde inzet van vrijwilligers mogelijk maken en nastreven

Vrijwilligers leveren een groot en zeer gewaardeerd aandeel in de uitvoering van het werk van de SWOP. De nadruk heeft in de afgelopen jaren gelegen op kwaliteit, binding en ontwikkeling van onze vrijwilligers. In de eerste helft van 2019 werd vrijwilligersbeleid zorgvuldig herzien en geüpdatet. De klantreis van de vrijwilliger is onder de loep genomen en verbeterd en ontwikkelingen omtrent vertrouwenspersoon, het Vrijwilligersplatform en de vrijwilligersnieuwsbrief zijn toegevoegd. Er is meer continue aanbod voor het op peil houden van de kwaliteit van het uit te voeren geleverde vrijwilligerswerk en voor de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger ten aanzien van zijn/haar vrijwilligerswerkzaamheden. Alle actieve vrijwilligers hebben in het 3^e kwartaal een samenvatting van het vernieuwde vrijwilligersbeleid ontvangen.

Deskundigheidbevordering en scholing

In 2019 heeft de SWOP een begin gemaakt met het op een structurele manier aanbieden van scholingsmogelijkheden voor haar vrijwilligers.

Georganiseerde scholing in 2019:

Thema/onderwerp	Aantal deeln.	Bijzonderheden
Brandveiligheid in huis (2 bijeenkomsten)	50	In samenwerking met de Veiligheidsregio Haaglanden en Brandweer Pijnacker-Nootdorp
Financieel misbruik als vorm van ouderenmishandeling (1 bijeenkomst)	24	
Werken met PIN betalingen (3 bijeenkomsten)	20	
Omgaan met dementie (1 bijeenkomst)	43	
BHV (1 bijeenkomst)	3	
Niet-pluis gevoel en signaleren (1 mailing)	Alle vrijwilligers	Naar aanleiding van een groeps gesprek met vrijwilligers

Naast de themabijeenkomsten die de SWOP zelf organiseert voor haar vrijwilligers, werden de vrijwilligers op regelmatige basis geïnformeerd over relevante workshops of trainingen die via het Vrijwilligers Informatie Punt (VIP) worden georganiseerd.

Daarnaast organiseerden de verschillende coördinatoren scholing voor de vrijwilligers. Zoals de jaarlijkse (verplichte) training voor de vrijwilligers van de Belastingdienst en Formulierenbrigade. De vrijwilligers van de Bezoekdienst kregen informatie over het herkennen van en omgaan met mensen met dementie.

In 2020 zal er op basis van bevindingen in 2019 intensievere samenwerking tussen het VIP en de Vrijwilligerscoördinator van de SWOP worden gerealiseerd en zal de IVA (Instructie Verantwoord Alcohol schenken) training breder georganiseerd worden voor alle gastvrouwen en gastheren die bij de SWOP actief zijn.

Omgaan met dementie wordt door veel vrijwilligers als een belangrijk onderwerp ervaren en de vraag naar informatie over dit onderwerp blijft groot. Dit thema zal dan ook weer opgenomen worden in de scholing van 2020.

De 'klantreis' van de vrijwilliger: van intake tot exit

Intakeprocedure: in de eerste helft van 2019 werd in het kader van het verhogen van de kwaliteit de intakeprocedure voor nieuwe vrijwilligers herzien en vastgelegd in het vernieuwde vrijwilligersbeleid.

De herziening bestond uit:

- Aanpassing, actualisatie en gebruiksvriendelijker maken van het intakeformulier (de vrijwilligersovereenkomst) om het potentieel aan talenten/capaciteiten en ervaring van nieuwe vrijwilligers in kaart te brengen en beter te kunnen matchen aan vrijwilligerswerk binnen de SWOP. Tevens is er op deze manier meer zicht op en aandacht voor de ontwikkeling van de vrijwilliger.
- Aanpassingen en actualisatie van de informatiemappen die nieuwe vrijwilligers ontvangen tijdens het intakegesprek. De mappen zijn uitgebreid met nieuwe relevante informatie om zicht te krijgen op de organisatie en haar medewerkers (o.a. welkomstbrief van de directeur, gedragscode, lijst met medewerkers, samenvatting vrijwilligersbeleid) en op de deelnemers die zij zullen aantreffen (o.a. signaleringslijst niet-pluisgevoel).

Met deze actualisatie is bewerkstelligd dat nieuwe vrijwilligers zorgvuldig worden geïnformeerd over onze organisatie en weten welke verwachtingen en verplichtingen er zijn met betrekking tot het te verrichten vrijwilligerswerk.

In navolging op de actualisatie van de vrijwilligersmappen zijn alle reeds aan de SWOP verbonden vrijwilligers geïnformeerd over de gedragscode, privacyverklaring en vertrouwenspersoon van Arboned.

Evaluaties: op het gebied van evaluatie zijn er in het eerste kwartaal van 2019 evaluatieformulieren ontwikkeld die als leidraad dienen bij de individuele evaluatiegesprekken die coördinatoren van activiteiten en diensten houden met hun vrijwilligers. In het laatste kwartaal van 2019 is de eerste aanzet gegeven om de geplande evaluaties volgens de Piëzo-methodiek uit te voeren. In samenwerking met de SBJ-kwartiermaker is in een projectgroep een begin gemaakt met het opstellen van functieprofielen voor zes vrijwilligersfuncties: activiteitenbegeleider, maatschappelijk begeleider, Vluchtelingenbegeleiding, medewerker Boodschappendienst, medewerker Klussendienst en chauffeur Vervoerdienst.

Waardering en binding:

Zoals ieder jaar vond in laatste maand van het jaar het jaarlijkse vrijwilligersfeest voor alle vrijwilligers van de SWOP. 200 van de 360 vrijwilligers waren deze middag aanwezig voor een pub quiz waar vrijwilligers van de verschillende activiteiten en diensten, beroepskrachten en leden van het bestuur bij elkaar aan tafel zaten en met elkaar in gesprek raakten. Na afloop kregen de aanwezigen hun eindejaar attentie en kerstwens persoonlijk uitgereikt. Blijkens de vele lovende reacties nadien, vonden de vrijwilligers deze middag zeer geslaagd.

Exitprocedure: in 2019 is het exit-formulier geïntroduceerd als onderdeel van de vastgelegde exit-procedure. Dit korte formulier dient als leidraad voor het exitgesprek wat coördinatoren van activiteiten en diensten gebruiken wanneer een vrijwilliger stopt met zijn/haar werkzaamheden. Het gesprek kan gezien worden als een eindevaluatie: de vrijwilliger wordt gevraagd hoe zij het

vrijwilligerswerk hebben ervaren en welke eventuele verbeterpunten zij hebben ten aanzien van het vrijwilligerswerk en ten aanzien van de SWOP als organisatie. Ook worden zij gewezen op mogelijk ander vrijwilligerswerk in de gemeente via het VIP mochten zij tóch later weer de behoefte voelen activiteiten op vrijwilligersgebied op te pakken.

Het werken met het exit-formulier en het houden van de exitgesprekken behoeven in 2020 nog structurele aandacht, omdat dit nog een nieuwe procedure is en dit nog onderdeel moet worden van het dagelijkse werk van de coördinatoren van de activiteiten en diensten.

Vrijwilligersplatform (pilot): om de vrijwilligers nog meer te betrekken bij de organisatie en om gebruik te maken van hun expertise ontstond in 2018 een medezeggenschapsgroep van vrijwilligers. Deze ontwikkeling vormde de basis van het 'Vrijwilligersplatform' in 2019. Het Vrijwilligersplatform bestaat uit themabijeenkomsten waar in wisselende samenstelling 4 tot 6 vrijwilligers kunnen deelnemen aan een groeps gesprek. Bij de gesprekken zijn ook de Directeur en de Vrijwilligerscoördinator aanwezig. Deze vorm van inspraak en medezeggenschap door vrijwilligers betrof een pilot van maximaal vier bijeenkomsten. De pilot in cijfers:

- 3 bijeenkomsten en 1 vervolgbijeenkomst
- 3 verschillende onderwerpen: vrijwilligerswerk in de toekomst, werving en scholing
- 21 deelnemers
- 4 ideeën uit het platform direct in de praktijk gebracht

De bijeenkomsten leverden de SWOP waardevolle inzichten op over de motivaties van de vrijwilligers, hun blik op de organisatie en de verbeterpunten van de SWOP met betrekking tot hun vrijwilligerswerk, dan wel hun 'vrijwilligers-schap'. Zoals hierboven ook te lezen is, konden naar aanleiding van deze bijeenkomst vier ideeën uit het Vrijwilligersplatform direct in de praktijk gebracht worden:

1. Medewerkersoverzicht beroepskrachten: er is een medewerkers-overzicht opgehangen op alle wijklocaties én opgenomen in de informatiemap die nieuwe vrijwilligers uitgereikt krijgen bij het intakegesprek.

2. Signaleringslijst niet-pluisgevoel: vrijwilligers uit de eerste bijeenkomst vonden het moeilijk in te schatten of signalen die zij krijgen 'meldingswaardig' zijn of niet. In dat kader is er door de Vrijwilligerscoördinator in samenwerking met de sociaal werker een 'signaleringslijst niet-pluisgevoel' ontwikkeld als hulpmiddel in situaties waar de intuïtie zegt dat er iets niet klopt, maar waar men niet de vinger op kan leggen. De signaleringslijst en bijhorende instructie is bedoeld om vrijwilligers te stimuleren open te staan voor signalen en deze te melden bij de coördinator van de activiteit of dienst waar zij actief zijn. De lijst is in het twee kwartaal van 2019 verspreid aan alle SWOP-vrijwilligers én standaard opgenomen in de informatiemap die nieuwe vrijwilligers uitgereikt krijgen bij het intakegesprek.

3. Uitbreiding redactie vrijwilligersnieuwsbrief: in het laatste kwartaal van 2019 is de redactie van de vrijwilligersnieuwsbrief uitgebreid met een vrijwillig redactielid. De vrijwilliger bood zijn hulp aan naar aanleiding van zijn deelname aan het Vrijwilligersplatform en zijn ervaring met redactionele werkzaamheden. Een gewaardeerde en waardevolle aanvulling.

4. Scholing: in de themabijeenkomst over scholing bleek dat vrijwilligers niet alleen groepsbijeenkomsten onder scholing verstaan, maar ook het verspreiden van waardevolle informatie per e-mail/post als zodanig benoemen. Dit idee werd opgenomen in de planning voor scholing in 2020.

Verklaring Omtrent Gedrag: in 2019 is de basis gelegd voor het gratis kunnen aanvragen van een VOG. Deze actie zal in 2020 op grotere schaal, gefaseerd worden toegepast.

4. Inzet op samenwerking met andere partners/instaties

Projecten met SBJ projectgroep: er zijn projecten uitgevoerd in het kader van preventie op het gebied van ouderen mishandeling, financieel misbruik en ontspoorde mantelzorg. In september 2019 is voorlichtingsmiddag georganiseerd bij de SWOP met als onderwerp 'Ouderen mishandeling en

financiële uitbuiting'. Vanuit deze voorlichting is een alliantie geformeerd binnen de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Op 12 juni 2019 is deze bekrachtigd met een Convenant 'Voorkomen financieel misbruik'. De samenwerkende organisaties hierin zijn: de SWOP, Ipse de Bruggen, Politie, Rndom wonen, KBO P-N, Caminada notarissen, Pieter v Foreest, Rabobank Z-H, Focus.

Het convenant moet ervoor zorgen dat er kennisoverdracht plaatsvindt en dat er korte lijnen zijn om elkaar te informeren en kennisoverdracht verder te bevorderen. De Alliantie komt een paar keer per jaar bijeen. Binnen elke organisaties is tenminste 1 persoon geschoold als 'aandachtfunctionaris financiële uitbuiting bij ouderen'. In 2019 was er voor de SWOP vrijwilligers die aan huis komen (Boodschappendienst, Bezoekdienst, Thuisadministratie) een voorlichtingsbijeenkomst met als doel preventieve signalering door vrijwilligers te bevorderen: als huiselijk geweld en financiële uitbuiting sneller wordt herkend kan er tijdig gehandeld worden om erger te voorkomen.

Netwerk Preventie Schuldhelpverlening en Nazorg: dit netwerk omvat schuldhulpverleners van de gemeente en gesubsidieerde partijen die in dit kader diensten en activiteiten aanbieden. 2018 stond vooral in het teken van kennismaken en op orde krijgen van een werkproces. In 2019 werden alle ambities voor de komende jaren geformuleerd. In eerste instantie was de gemeente de initiatiefnemer en regisseur, in 2019 is dit overgedragen aan SBJ SamenSterk. In dit overleg wordt samengewerkt door: schuldhulpverlening gemeente P-N, Doel, Vluchtelingenbegeleiding, Jeugd- en Jongerenwerk Midden Holland, SBJ Samensterk, Beleidsmedewerker gemeente, Humanitas, Bibliotheek Oostland, Schuldhulpmaatje, MEE, de SWOP, Kernteam.

Doel van het netwerk is om de netwerkpartners te informeren over nieuwe ontwikkelingen, casuïstiek te bespreken, kennis overdracht van specifieke doelgroepen te bevorderen, een preventie-aanbod te verbreden en te verdiepen, d.m.v. training en het aanbieden van diensten. Ook is er oog voor het verbreden en verdiepen van nazorg en het verhogen van de financiële zelfredzaamheid van de verschillende doelgroepen. De acties in 2019 werden gevormd door de projecten 'Grip op je knip' en 'dag en week van het geld'.

Schakelgroep SBJ: 1 keer per 6 weken vindt uitwisseling plaats van ieders doelstellingen en de uitvoering daarvan. Daarnaast worden zaken besproken die op de planning staan zo als gezonde leefstijl, week van de mantelzorg en wat er zoal in de wijken gaande is. Het voornaamste doel is om elkaar te versterken in de uitvoering, om acties uit te zetten onder onze collega's en om onder elkaar taken te verdelen van zaken die nog moeten worden uitgevoerd.

CulturA & Zo: In 2019 is er naast de reeds bestaande activiteiten, gestart met een koffie ochtend en een soos in CulturA & Zo. Daarnaast is er door SBJ een filmclub gestart. Gecoördineerd door professionals, waaronder de SWOP, bijgestaan door enthousiaste vrijwilligers. Van de burgerinitiatieven die genoemd zijn in de eerste bijeenkomst in mei 2019 zijn een groot aantal gerealiseerd en is een ander deel in voorbereiding om in 2020 plaats te vinden. In mei was er een bijeenkomst waarin burgers van Nootdorp uitgenodigd werden om hun ideeën m.b.t. CulturA & Zo in te brengen. Hier kwamen zo'n 80 mensen en deze leverden ruim 60 ideeën. Deze zijn opgepakt door de werkgroep gevormd door de SWOP, SBJ kwartiermaker, Jeugd- en Jongerenwerk en de Bibliotheek. Er zijn afspraken gemaakt over het leggen van onderlinge contacten en vervolgens zijn hieruit projecten ontstaan. Soms met minimale inzet van professionals (koffie ochtend, activiteiten voor jongeren, filmclub) maar vaak ook door burgers.

BCF Opdracht 2019 Vluchtelingenbegeleiding

Op 1 januari 2019 is Vluchtelingenbegeleiding Pijnacker-Nootdorp onderdeel geworden van de SWOP. Daarmee is een lang gekoesterde wens van de medewerkers en vrijwilligers van Vluchtelingenbegeleiding in vervulling gegaan. Dankzij de intensieve(re) samenwerking met de andere disciplines van de SWOP kan beter hulp worden geboden aan de vergunninghouders. Andersom draagt de kennis en ervaring van Vluchtelingenbegeleiding bij aan de SWOP. De aan Vluchtelingenbegeleiding te besteden uren zijn niet opgenomen in de BCF voor 2019. Voor de uitvoering van de werkzaamheden werd door de gemeente over het jaar 2019 een lumpsum subsidie van € 55.000 euro verstrekt.

Op 15 maart 2019 werd een coördinator benoemd. Die positie was al geruime tijd vacant als gevolg van het door ziekte uitvallen van de toenmalige coördinator. Daarnaast heeft 1 assistent-coördinator een vast dienstverband. Naast de beide professionele krachten zijn er vele vrijwilligers verbonden aan Vluchtelingenbegeleiding in uiteenlopende rollen zoals maatschappelijk begeleider, tolk/vertaler, spreekuurondersteuner en taalmaatje.

In juli 2019 is door Vluchtelingenbegeleiding een visiedocument opgesteld en aan de gemeente Pijnacker-Nootdorp ter hand gesteld dat beschrijft hoe de begeleiding van vergunninghouders naar de mening van Vluchtelingenbegeleiding zou moeten worden ingericht. Bedoelde visie is door de gemeente omarmd en heeft mede bijgedragen tot de ontwikkeling van het gemeentelijke beleid, vooruitlopend op landelijk beleid dat inmiddels in concept is opgesteld door minister Koolmees.

Er zijn door Vluchtelingenbegeleiding 56 vergunninghouders gehuisvest waarvan 45 uit Syrië, 4 uit Turkije, 5 uit Iran, 1 uit Irak en 1 uit Eritrea. Van die 56 vergunninghouders waren er 27 man (jongen) en 29 vrouw (meisje). Vijf vergunninghouders zijn individueel gehuisvest, de overige in gezinsverband.

Naast deze 56 nieuwe vergunninghouders heeft Vluchtelingenbegeleiding ook de ruim 40 vergunninghouders uit 2018 begeleid; de begeleiding vindt gedurende een jaar ná huisvestingsdatum plaats. Vergunninghouders, ook van eerdere jaren, die de Nederlandse taal nog onvoldoende machtig zijn om zelfstandig te communiceren met de Formulierenbrigade, zijn daarbij geholpen. Eén van de voordelen van het onderdeel zijn van de SWOP!

Er zijn door Vluchtelingenbegeleiding vier participatiewerkshops georganiseerd waaraan 40 inburgeringsplichtigen hebben deelgenomen en een achttal niet-inburgeringsplichtigen die in het kader van (bijvoorbeeld) een huwelijk met een Nederlandse partner zijn geïmmigreerd. Tijdens de workshops komen de kernwaarden aan de orde die op de door de deelnemers te tekenen Participatieverklaring staan, t.w. vrijheid, gelijkwaardigheid, sollicitatie en participatie. Tijdens de workshops worden bezoekers uitgenodigd zoals een wijkagent, een wijkmanager van een woningcorporatie, enz.

Naast de participatiewerkshops zijn uiteenlopende themabijeenkomsten georganiseerd op het gebied van brandveiligheid (op locatie bij de brandweer), budgetbeheer, internetbankieren, gebruik DigiD en digivaardigheid. Deze laatste in samenwerking met Bibliotheek Oostland. Ook op individuele basis werd weer veel aandacht besteed aan de zelfredzaamheid van cliënten. Om de integratie te bevorderen werd samen met SBJ Samen Sterk in juni een Suikerfeest georganiseerd in Hofland waarbij niet allen de vergunninghouders, maar ook de andere bewoners waren uitgenodigd en dat een groot succes was. Ook in 2019 is weer aandacht besteed aan Sinterklaas en Kerstmis. Dankzij sponsering van (onder andere) Albert Heijn en het lokale Noodfonds Vluchtelingen zijn heel wat mensen blij gemaakt.

BCF Opdracht 2019 Vrijwilligers

Maatschappelijk effect: Inwoners zijn zo zelfredzaam mogelijk en participeren in de samenleving.

Beleidsdoelstelling: Het behouden en uitbreiden van het aantal vrijwilligers

Resultaatopdracht 3.1

Vrijwilligersorganisaties en mensen die vrijwilligerswerk doen worden van informatie en advies voorzien opdat: vrijwilligers op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod en opdat vrijwilligersorganisaties inhoudelijk en bedrijfsmatig zelfstandig kunnen functioneren.

Resultaatindicatoren opdracht 3.1:

1. Mate waarin vrager tevreden is met geboden informatie en advies
2. Aantal en aard van de vragen om informatie en advies, geef een top 5. En verbind hieraan een conclusie voor toekomstig aanbod.
3. Website, nieuwsbrief en het aantal en aard van publicaties in lokale media
4. Evenementen die BVW organiseert ter promotie en waardering van het vrijwilligerswerk en aantal deelnemers en evenementen waaraan BVW deelneemt of zichzelf/vrijwilligerswerk presenteert
5. Betrokkenheid van vrijwilligersorganisaties bij maken van het ondersteuningsaanbod
6. Aantal vrijwilligers (-organisaties) dat gebruik maakt van het ondersteuningsaanbod
7. Tevredenheid van gebruikers met het trainingsaanbod
8. Vrijwilligersverzekering
9. Aantal deelnemende vrijwilligersorganisaties aan de beursvloer en de geleverde ondersteuning.
10. Anjeractie: aantal deelnemende culturele vrijwilligersorganisaties

Uitwerking gestelde resultaatindicatoren opdracht 3.1

- (1) Tijdens gesprekken of via email werd er regelmatig advies gegeven over de reeds bekende onderwerpen waar Bureau Vrijwilligerswerk Pijnacker-Nootdorp zich mee bezig houdt. Elke vraag is pas afgerond nadat deze tot een gewenst resultaat heeft geleid en een tevreden vrager.
- (2) Top 5 van de vragen: informele hulpvraag (in te vullen door vrijwilligers) bij kwetsbare burgers, ruimte gezocht voor (vrijwilligers) activiteiten of spullen, begeleiding organiseren voor leerlingenvervoer, VOG, fondsenwerving en financiering.
- (3) De website is wekelijks bijgehouden en nieuwe trends zijn erop vermeld. Website bezoek is gemeten met Google analytics.
Het gemiddelde websitebezoek per dag was 20.1 (2018: 15,4) unieke bezoekers per dag. Het minste was 6 per dag, het meeste was 202 per dag (16 oktober/ 1^e dag van inschrijving Helden om de Hoek). Per maand was het 526 (in 2018 was dit 406).
De nieuwsbrief is 5 keer verschenen. De nieuwsbrief wordt gemaakt met de gratis online software van Mailchimp. Daarnaast is er aparte informatievoorziening geweest via direct mail waarin alle trainingen die Bureau Vrijwilligerswerk Pijnacker-Nootdorp georganiseerd heeft apart aangeboden worden. Deze laatste is heel specifiek gericht geweest op de vrijwilligers van de betreffende organisatie die de email ontvangt en zorgt voor een hoge opkomst bij de trainingen.
- (4) Evenementen in 2019:
15 en 16 maart NLdoet
1 november Helden om de Hoek
Bijeenkomsten Sportraad bijgewoond en een presentatie gegeven
14 juni info verstrekt op Gezondheidsmarkt Buurt & Zo
1 oktober Stagemarkt
7 december Jurylid en aanwezige bij uitreiking vrijwilligersprijs De Parade

- (5) In oktober is er een enquête verstuurd naar de vrijwilligersorganisaties om mee te denken over het trainingsaanbod van Bureau Vrijwilligerswerk Pijnacker-Nootdorp
- (6) AED training; 4 x 12 deelnemers; deze 48 deelnemers vertegenwoordigden 29 verschillende organisaties
 Dementie; 11 deelnemers van 5 verschillende organisaties
 Hospitality; 20 deelnemers van 10 verschillende organisaties
 Projectmatig werken; 14 deelnemers van 12 verschillende organisaties
 Rouw; 24 deelnemers van 15 verschillende organisaties.
 In totaal hebben 37 organisaties aan de trainingen deelgenomen.
- (7) Bezoekers van de training geven deze gemiddeld een 8.3.
- (8) Er zijn 4 claims ingediend bij de vrijwilligersverzekering. Het ging om een ongeval, een gestolen fietsmodem, een beschadigde ring en een kwijtgeraakt vest. Alle claims zijn naar tevredenheid afgehandeld.
- (9) In 2019 is er geen beursvloer geweest. De PN uitdaging is sinds 2018 zonder manager.
- (10) Er waren 3 organisaties bereid om te collecteren. Totaal waren dit 44 bussen. Er is een bedrag van €2.397,42 opgehaald. Helaas was er een incident waarbij een jonge collectante in Nootdorp bedreigd is. De gemeente en het Anjerfonds hebben hier alert op ingespeeld.

Resultaatopdracht 3.2

Vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties worden gefaciliteerd en ondersteund om vraag naar en aanbod van vrijwilligerswerk bij elkaar te brengen.

Resultaatindicatoren opdracht 3.2:

1. Aantal ingeschreven vrijwilligers
2. Aantal nieuw aangemelde vacatures. Structureel en eenmalig.
3. Aantal organisaties dat vacatures heeft aangemeld
4. Aantal organisaties met een vacature
5. Aantal actief geworden vrijwilligers en de verhouding met het aantal aanmeldingen
6. Aantal inschrijvingen van bijzondere vrijwilligers, uitgesplitst naar categorie
7. Aantal afgeronde en aantal geslaagde bemiddelingen
8. Aantal geslaagde bemiddelingen met de betrokkenheid van een vrijwillige coach
9. Mate van tevredenheid van partijen met elkaar
10. Inzicht in duur verbondenheid bijzondere vrijwilliger aan organisatie
11. Aantal en aard van ontwikkelde initiatieven voor meer plaatsingsmogelijkheden

Uitwerking gestelde resultaatindicatoren 3.2

In 2019 is het aantal aanmeldingen weer iets toegenomen t.o.v. van de voorgaande jaren. Het is niet duidelijk waar dit aan ligt. Het aanbod is niet te voorspellen. De vacaturebank biedt de mogelijkheid om goede dossiers op te bouwen, waardoor het benaderen en volgen van vrijwilligers eenvoudiger is. Dit zet de trend voort voor een goed resultaat van A-matches. In 2019 is het percentage geslaagde matches iets afgenomen ten opzichte van 2018.

1 t/m 5 :

Jaaroverzicht vrijwilligers t/m 2019			
Jaar	2017	2018	2019
Aantal inschrijvingen vrijwilligers	97	101	76
Aantal vrijwilligers via contactformulier			28
Totaal aantal aanmeldingen			104
A-Matches	71	74	68
Aantal matches onderbroken	3	6	16
B-Matches geen resultaat/onbekend	27	23	3
C-Matches nog in behandeling	20	32	32

Totaal aantal bemiddelingen	121	135	119
------------------------------------	------------	------------	------------

Het aantal vrijwilligers dat naar Zorg & Welzijn is bemiddeld is 70% (78% in 2018). Van de 68 A-matches zijn er 48 naar een Zorg & Welzijnsorganisatie bemiddeld

Aantal organisaties dat vacatures heeft aangemeld

Rapportage Vacaturebank VVB	2016	2017	2018	2019
Aantal organisaties met een open vacature op 31-12	65	60	59	59
Aantal nieuwe vacatures	57	64	78	84
Aantal gesloten vacatures			18	24
Totaal aantal vacatures op 31-12(beschikbaar)	126	136	147	204
Totaal aantal vacatures op 31-12 (gesloten)	444	461	479	503
Totaal aantal vacatures 2006 <> 2018	606	670	748	832
Aantal organisaties met een A match	35	30	24	21
Aantal organisaties met een B match	20	22	21	15

Het aantal organisaties blijft jaarlijks vrijwel gelijk. Er is veel aandacht besteed aan het optimaliseren van de vacatures. Het aantal vacatures is weer gestegen. Er blijkt steeds meer behoefte aan vrijwilligers. Het aantal aanmeldingen stijgt niet. Het Bureau Vrijwilligerswerk Pijnacker-Nootdorp blijft afhankelijk van het aantal aanbieders dat zich aanmeldt. Ondanks veel media aandacht is er geen grotere toestroom en blijft het ongeveer op hetzelfde peil hangen.

6 t/m 11:

Aantal bemiddelingen van 'moeilijk bemiddelbare' vrijwilligers met:	2016	2017	2018	2019
1 een taal/cultuurbeperving (vergunninghouders)	3	1	6	12
2 tijdsbeperving (werkzoekenden)	5		3	3
3 lichamelijke en/of psychische beperking (IOAW/WAO/Wahjong)	1	1	1	0
4 Via de gemeente WWB (incl. langdurige uitkering)	20	7	1	3
5 Sociaal netwerk uitbreiden			5	2
6 Werkervaring opdoen				4
Totaal	16	9	20	24

De toename van het aantal vrijwilligers is m.n. te danken aan twee factoren:

1. Door de taalstagebeurs zijn er meer bemiddelingen geweest met mensen met een taal/cultuurbeperving. Een aantal bemiddelingen liep nog door in 2019. In 2019 is er geen taalstagebeurs geweest i.v.m. vele andere activiteiten.
2. Het aantal moeilijk bemiddelbare vrijwilligers is ook toegenomen door de inzet van de activeringscoach die de weg naar Bureau Vrijwilligerswerk Pijnacker-Nootdorp gevonden heeft. De bemiddelingen worden op maat gemaakt en met veel zorg door de activeringscoach begeleidt. Hier komt o.a. de nieuwe doelgroep met als doelstelling 'sociaal netwerk uitbreiden' vandaan.

Van de 24 bemiddelingen zijn er 21 geplaatst bij een organisatie en is bekend dat 15 mensen nog actief zijn. Van de overige 6 is het niet bekend of ze zijn gestopt.

Er zijn 3 voorlichtingsbijeenkomsten geweest met specifieke doelgroepen.

Resultaatopdracht 3.3

Maatschappelijke organisaties zijn gestimuleerd tot en ondersteund in het bieden van maatschappelijke stages.

Maatschappelijke organisaties, scholen en leerlingen zijn bekend met de werking van de stagebank, die onderhouden wordt.

Resultaatindicatoren opdracht 3.3:

1. % organisaties van bekende vrijwilligersorganisaties bij BVW dat maatschappelijke stages aanbiedt en soort organisatie
2. Het aantal maatschappelijke stageplaatsen dat is aangeboden en ingevuld
3. Aantal raadplegingen van de stagebank: gemiddeld
4. Het aantal inschrijvingen en matches via de stagebank

Uitwerking gestelde resultaatindicatoren 3.3

Stagebieders	2016	2107	2018	2019
Aantal stagebieders	21	26	27	27
Aantal organisaties bekend bij BVW	185	186	173	175
Aantal stagebieders nieuw	2	4	1	3
Aantal vacaturebieders VVB	65	60	59	59

Het aantal stagebieders is gelijk gebleven. Het aantal vacatures en stageplekken iets afgenomen. Er was nog steeds enthousiasme om mee te doen aan de stagemarkt en om vacatures aan te blijven maken. Begin 2019 heeft het Montaigne Lyceum aangegeven dat ze het aantal blokstages aan de lage kant vonden. Het Bureau Vrijwilligerswerk heeft daarom na een aantal jaren van afwezigheid de basisscholen weer benaderd en daar drie van bereid gevonden om in 2019 leerlingen te ontvangen én een aantal toezeggingen voor 2020. Hiermee zijn 17 extra stageplekken voor het Montaigne gegeneerd.

Soort stages:

Leerlingen van het Montaigne doen een blokstageweek van 30 uur. Leerlingen van het Stanislas doen de 30 uur stage buiten schooltijd. Bijvoorbeeld 's-avonds en in het weekend.

In 2019 waren er 27 organisaties met 61 (70 in 2018) vacatures op de stagemarkt. Deze vertegenwoordigen zo'n 288 (320 in 2018) plaatsen. Na de stagemarkt waren er 258 matches gemaakt en 30 plekken over, deze werden via de stagebank aangeboden. De stagemarkt werd geopend door de wethouder van onderwijs Peter Hennevanger.

De stagebank wordt gebruikt om de vacatures en stageperiodes te inventariseren en online te zetten en om leerlingen te bemiddelen die na de stagemarkt nog op zoek zijn naar een stageplaats.

In 2018 waren er 26 inschrijvingen door leerlingen waarvan er 20 gematcht zijn. De bemiddelingen na de stagemarkt hebben vaak een ander karakter dan de stages die aangeboden worden in de stagebank. Dit betekent bij 50% van de aanmeldingen een bemiddeling op maat. Het gaat dan vooral om het aantal uren of bepaalde stageweken die niet parallel lopen met die van het Montaigne Lyceum. In 2018 zijn deze leerlingen allemaal van een stageplek voorzien.

Na de stagemarkt hebben 21 leerlingen zich ingeschreven op vacatures.

Op 31 december stonden er nog 13 (20 in 2018) vacatures open in de stagebank van 10 (11 in 2018) verschillende stagebieders. Dit waren bijna allemaal stages van 30 uur buiten schooltijd. Er was één blokstage beschikbaar.

Resultaatopdracht 3.4

Deze opdracht, Vrije Ruimte, gaat in principe om, ongepland, incidenteel werk en wordt in overleg met de gemeente opgevuld.

In 2019 zijn er geen vrije uren ingezet.

BCF Opdracht 2019 Mantelzorg

Maatschappelijk effect: Inwoners zijn zo zelfredzaam mogelijk en participeren in de samenleving
Beleidsdoelstelling: Het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers.

Resultaatopdracht 2.1

Informerend breed publiek: er is informatie, ondersteuning en advies gegeven aan individuele mantelzorgers en groepen mantelzorgers. Daarnaast zijn professionele en vrijwilligersorganisaties die met mantelzorgers werken van informatie en advies voorzien en is een breed publiek geïnformeerd.

Resultaatindicatoren opdracht 2.1:

1. Uitbreiding Bureau Mantelzorg ondersteuning (BMO)
2. Aantal en aard publicaties
3. Aantal nieuwbrieven en aard van de informatie die deze bevatten
4. Soort beschikbare informatie op de website en gemiddeld websitebezoek
5. Aantal mantelzorgers die individuele ondersteuning hebben ontvangen
6. Aantal georganiseerde bijeenkomsten, behandelde thema's, aantal deelnemers, tevredenheid
7. Professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties die met mantelzorgers werken zijn van informatie voorzien

Uitwerking gestelde resultaatindicatoren opdracht 2.1

1. Uitbreiding Bureau mantelzorgondersteuning:

- In april is BMO uitgebreid met een consultant voor 16 uur per week. Om uiteindelijk een geschikte kandidaat te vinden zijn er 2 sollicitatierondes nodig geweest. De eerste weken zijn vanzelfsprekend gebruikt om de nieuwe medewerker in te werken in het brede gebied van mantelzorg. Met de komst van de nieuwe medewerker zijn de openingstijden van BMO verruimd: maandag tot en met vrijdag van 08.30-15.00 uur. Bovenstaande impliceert dat BMO niet het hele jaar gebruik heeft kunnen maken van de extra uren inzet.

2. Aantal en aard publicaties:

- Er zijn 2 advertenties, meerdere persberichten en 2 gemeentelijke themapagina's verschenen met als doel bewustwording begrip mantelzorg op gang brengen en potentiële mantelzorgers wijzen op het aanbod. Het Algemeen Dagblad neemt soms via vrije nieuwsgaring berichten op over activiteiten van BMO. Dit wordt niet aangekondigd en daarom ook niet altijd opgemerkt. Verder is het vanaf 2018 gebruikelijk dat activiteiten geplaatst worden in de activiteitenkalender van Telstar online. Soms is er dan ook plaatsing in de papieren versie van de Telstar mogelijk, maar lang niet altijd. Daar is geen invloed op uit te oefenen.
- De *ansichtkaarten BMO* zijn weer regelmatig uitgedeeld op verschillende plaatsen in de gemeente.
- *BMO was verder persoonlijk of met informatiemateriaal aanwezig bij:* de FLOW-beurs, de rollatorloop in Nootdorp, de informatiemarkt tijdens de week van de gezonde leefstijl, de opening van de Zorgkwekerij "Pluk de dag", een toneelvoorstelling in het kader van 12.5 jaar Zorgboerderij en een boekpresentatie van Bere Miessen over dementie. Ook werd dit jaar weer *deelgenomen aan het ketenoverleg dementie (voorzitter) en de begeleidingsgroep dementie*.
- Daarnaast werden ook *meerdere andere overleggen bijgewoond om mantelzorg te vertegenwoordigen:* aandacht voor een dementievriendelijke gemeente in samenwerking met Alzheimer Nederland afdeling DWO, een verbindingsavond georganiseerd door de Rotary van Pijnacker-Nootdorp, lokaal gezondheidsbeleid in samenwerking met de GGD en een beleidsambtenaar van de gemeente, overleg over de Piezo-methodiek, een informatieavond 'herken de financiële uitbuiting' en zijn er *werkbezoeken* gebracht aan De Zorgboerderij en Inloophuis Debora

- o Op initiatief van de ouderenadviseur is in 2019 een begin gemaakt met ‘welzijn op recept’ Ook mantelzorg is hierbij aangesloten en denkt mee in deze nieuwe vorm van samenwerking met de huisartsen om zo meer mantelzorgers te bereiken.
- o Om de kennis van de mantelzorg consulenten te vergroten is een *landelijke leer/werk bijeenkomst bijgewoond over respijtzorg* met de respijtzorgaanjager Clemence Ross.
- o Buurtzorg Nootdorp organiseerde dit jaar een mantelzorgcursus “Gezond en veilig mantelzorgen”. BMO heeft tijdens de *cursus* ook een dagdeel verzorgd waarin met name de *ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers binnen de gemeente* centraal stonden.
- o Leuk was een werkbezoek van de directeur van MantelzorgNL aan de SWOP om informatie in te winnen over mantelzorg in onze gemeente.

De uitvoering van de privacywet (AVG) heeft intern ook zijn beslag gekregen en werd bekend gemaakt onder mantelzorgers en bezoekers van de website.

3. Aantal nieuwsbrieven en aard van de informatie die deze bevatten:

-De nieuwsbrief is 4 keer verschenen en werd verstuurd naar alle geregistreerde mantelzorgers en overige belangstellenden (waaronder praktijkondersteuners, thuiszorgteams, diverse (in)formele zorgorganisaties). In de nieuwsbrief worden de activiteiten van de komende periode opgenomen en verslagen van de afgelopen periode vermeld. Verder wordt er informatie gegeven over de Alzheimercafe’s in de regio en de activiteiten van het ontmoetingscentrum in relatie tot mantelzorg. Ook is er aandacht voor regionale en landelijke nieuwsfeiten.

-De digitale nieuwsbrief is dit jaar via Mailchimp verzonden. Dit geeft de nieuwsbrief een modernere uitstraling en het maakt de mantelzorger gemakkelijker om door te klikken naar meer informatie of zich aan te melden voor een activiteit. De digitale nieuwsbrief wordt verstuurd naar ongeveer 280 mailadressen. Omdat er nog zo’n 170 mantelzorgers zijn van wie er geen mailadres bekend is wordt ook nog een papieren versie van de nieuwsbrief gemaakt.

4. Soort beschikbare informatie op de website en gemiddeld websitebezoek:

Regelmatig wordt de website bijgewerkt naar aanleiding van actuele gebeurtenissen zowel plaatselijk, regionaal als landelijk. Gestreefd wordt om zo actueel mogelijk te zijn. Mede door het gebruik van Twitter kan gemakkelijker op actualiteiten ingesprongen worden.

Website bezoek wordt gemeten met Google analytics. Het gemiddelde websitebezoek per dag was 9 unieke bezoekers per dag. De meest bezochte dag was 3 oktober, namelijk 32 keer. In die periode is het programma van de week van de mantelzorg openbaar gemaakt.

5. Aantal mantelzorgers die individuele ondersteuning hebben ontvangen:

- In totaal hebben **85** unieke mantelzorgers contact gehad met BMO. Van deze **85** mantelzorgers zijn er **33** in traject geweest (hebben meerdere keren contact gehad met BMO) **52** mantelzorgers hebben eenmalig contact gehad.
- Gedurende de voorbereidingen van de week van de mantelzorg, de uitvoering en een periode erna zijn verschillende adviserende gesprekken gevoerd die niet allemaal geregistreerd zijn. Vaak liep aanmelding voor de week van de mantelzorg in een adem door naar advisering over een dringende mantelzorgvraag. Deze gesprekken zijn niet geregistreerd.

Met deze **85** mantelzorgers zijn in totaal **199** contactmomenten geweest (of was er contact over een mantelzorger met een andere professional) als volgt verdeeld:

Telefoon/mail	119
huisbezoeken	26
Individuele gesprekken (face-to-face, op kantoor)	54
Totaal	199

(Opmerking: het aantal contacten zegt niets over de duur en de intensiteit. Soms waren het korte heldere vragen, andere waren complex en arbeidsintensief)

Aard van de vragen van de 24 mantelzorgers die in traject zijn:

Actie door Coördinator BMO uitgevoerd, omdat mantelzorgers zelf daartoe niet in staat was (bijv. hulp bij invullen van een formulier / zoeken van een vrijwilliger)	2
Informatie en advies (o.a. benoemen ondersteuningsmogelijkheden vanuit BMO, sociale netwerk benoemen, mantelzorgcompliment)	18
Emotionele ondersteuning. Het bieden van een luisterend oor, herkenning en erkenning van de taken.	13
Totaal	33

Aard van de vragen van de eenmalige contactmomenten:

- De aard van de eenmalige contactmomenten is erg wisselend. Er komen vragen binnen over wonen, respijtzorg, financiële vergoeding voor mantelzorg en hoe hulp aan te vragen. Ook wordt er wel eens gevraagd of iemand mantelzorg is en welke ondersteuning Bureau mantelzorg kan bieden.

Doorverwijzingen worden gedaan naar onder andere het WMO-loket van de gemeente, collega's van de SWOP en vrijwilligersorganisaties.

6. Aantal georganiseerde bijeenkomsten, behandelde thema's, aantal deelnemers, tevredenheid (Ondersteuning aan groepen mantelzorgers):

- Er zijn in totaal 10 bijeenkomsten georganiseerd voor mantelzorgers (inclusief week van de mantelzorg). Met als onderwerpen:
 - Workshop NEE zeggen
 - Mantelzorg en diabetes
 - Stappen in Pijnacker in het kader van NL-Doet
 - Parkinson en mantelzorg
 - Vergeetachtigheid en dementie
 - Ontspannende lezing
 - Slaapproblemen "To sleep or not to sleep"
 - Dementie en rechtsbescherming "dementie en toch de regie"
 - Week van de mantelzorg
 - Informatieavond in samenwerking met Brijder "Hoezo teveel".
- Deze bijeenkomsten zijn bezocht door 438 personen. Er is samengewerkt met diverse andere organisaties, onder andere het Diabetes fonds en Brijder.

7. Professionele organisaties en vrijwilligers organisaties die met mantelzorgers werken zijn van informatie voorzien:

- Op 18 april is er 1 *mantelzorg café* georganiseerd. Er waren 20 aanwezigen vanuit 10 verschillende organisaties (Buurtzorg, Careyn, huisartsen, zorgboerderij, Zonnebloem, WMO-gemeente, Zorgmies, Inloophuis Debora, Home Instead en SBJ). Na een uitgebreide voorstelronde werd een fictieve casus besproken. De deelnemers krijgen eerst de vraag voorgelegd wie nu eigenlijk de mantelzorgers zijn in deze casus. Daar wordt verschillend over gedacht en de discussie hierover leidt tot nieuwe inzichten en geeft aan hoe lastig het begrip "de mantelzorgers" eigenlijk te definiëren valt. Vervolgens geven de verschillende organisaties aan wat zij vanuit hun expertise bij kunnen dragen in ondersteuning. Ook wordt de toegang tot de verschillende vormen van dienstverlening toegelicht. Het café werd als zeer waardevol ervaren.
- Omdat in november als onderdeel van de week van de mantelzorg de "*mantelzorgmonologen*" georganiseerd zijn is besloten om geen tweede mantelzorg café te organiseren maar de deelnemers expliciet uit te nodigen voor deze bijeenkomst. Een groot deel heeft hier gehoor aan gegeven. De mantelzorgmonologen is een toneelvoorstelling waarin kennis werd gemaakt met drie verschillende mantelzorgers: een jonge, een werkende en een oudere mantelzorgers. De voorstelling ging over het herkennen van de mantelzorgers, het ervaren wat het betekent om een mantelzorgers te zijn en hoe je een mantelzorgers kan helpen. Na de voorstelling waren er

trainingen: ‘gespreksvoering met mantelzorgers’, ‘bewustwording van je rol als professional’ en ‘napraten over de monologen’, waarin er gekeken werd naar de balans tussen zorgvrager, mantelzorgers en zorgprofessional, werd er samen met de acteurs besproken en geoefend over hoe je het gesprek aangaat met mantelzorgers en werd geleerd om je eigen grenzen aan te kunnen geven.

Een uitgebreide rapportage en evaluatie is apart gemaakt en ingeleverd ter verantwoording van de subsidie van de week van de mantelzorg. Op verzoek is deze beschikbaar

Resultaatopdracht 2.2

Mantelzorg is gewaardeerd

Resultaatindicatoren opdracht 2.2:

1+3. Aard van de acties en organisaties waarmee is samengewerkt

2. Aantal aanwezige mantelzorgers

Uitwerking gestelde resultaatindicatoren opdracht 2.2

1+3. Aard van de acties en organisaties waarmee is samengewerkt:

- Voor de derde keer op rij is de week van de mantelzorg georganiseerd.
- Ook tijdens deze editie hebben de drie netwerkpartners te weten Bibliotheek Oostland, Stichting Jeugd- en Jongerenwerk Midden-Holland (STJMH) en de SWOP samengewerkt om deze week succesvol te laten verlopen.
- De activiteiten waren gericht op het bieden van ontspanning en op ondersteuning en (h)erkenning van het mantelzorgerschap.

2. Aantal aanwezige mantelzorgers

Resultaten 2019 week van de mantelzorg:

Ingeschreven mantelzorgers	156
Ingeschreven introducees	105
Totaal	261
Aantal mantelzorgers nieuw voor BMO	57
Aantal keer activiteit bezocht	478

Bovenstaande tabel laat zien dat dat er in totaal 261 mantelzorgers en introducees de activiteiten bezocht hebben. Opgemerkt dient te worden dat de introducees ook veelal mantelzorgers waren (bijvoorbeeld moeder en dochter schreven zich in voor een activiteit. Beiden zorgden zij voor een echtgenoot respectievelijk vader).

De activiteiten zijn in totaal 478 keer bezocht. Het aantal mantelzorgers nieuw voor BMO waren er 57. Hiervan zijn er 32 geregistreerd bij BMO en 25 niet, omdat zij geen toestemming gegeven hebben voor registratie. Een uitgebreide evaluatie is apart gemaakt en ingeleverd ter verantwoording van de subsidie.

Resultaatopdracht 2.3

Er is een actuele database van lokale mantelzorgers, waarin een vergelijkbaar aantal of meer mantelzorgers geregistreerd zijn dan in 2018

Resultaatindicatoren opdracht 2.3:

1. Totaal aantal geregistreerde mantelzorgers

2. aantal nieuwe geregistreerde mantelzorgers

3. Aantal uitgeschreven mantelzorgers

Uitwerking gestelde resultaatindicatoren opdracht 2.3

1. Totaal aantal geregistreerde mantelzorgers:

Op 31-12-2019 staan er 427 mantelzorgers geregistreerd in het bestand van BMO.

Er staan 14 ex-mantelzorgers geregistreerd.

2. aantal nieuwe geregistreerde mantelzorgers:

In 2019 zijn 77 nieuwe mantelzorgers ingeschreven.

3. Aantal uitgeschreven mantelzorgers:

Aantal mantelzorgers uitgeschreven in 2019: 31

Aantal ex-mantelzorgers uitgeschreven: 0

Toelichting: het bestand van BMO wordt zo actueel mogelijk gehouden om vervuiling tegen te gaan. In de mail wordt gevraagd om af te melden als er geen sprake meer is van mantelzorg of als mensen geen informatie meer willen ontvangen. Onder *ex-mantelzorgers* worden mantelzorgers verstaan van wie de zorgtaak geëindigd is, maar die nog wel een periode (maximaal 2 jaar) geregistreerd willen blijven. Zij kunnen in die periode nog vragen stellen en deelnemen aan georganiseerde activiteiten. Het valt op dat veel mantelzorgers niet meer geregistreerd willen blijven maar wel pas laat doorgeven dat ze geen mantelzorger meer zijn. In 2019 (evenals in 2018) is niet actief met dit bestand gewerkt, waardoor er wellicht mantelzorgers langer dan 2 jaar geregistreerd staan. Het streven is om dit volgend jaar op te pakken door contact op te nemen met deze personen.

Resultaatopdracht 2.4

Intermediairs zijn ondersteund, opdat zij bekwaam zijn in het erkennen, herkennen en ondersteunen van mantelzorgers. De relatie met het WMO-taakveld is versterkt

Resultaatindicatoren opdracht 2.4:

1. Relatie met het WMO-taakveld is versterkt
2. Aandacht voor werk en mantelzorg bij werkgevers

Uitwerking gestelde resultaatindicatoren opdracht 2.4

1. Relatie met het WMO-taakveld is versterkt

- o Gedurende het jaar is BMO 1 keer in de 4 weken aangeschoven bij het casuïstiek overleg van de WMO adviseurs. Onderzocht is of het wenselijk is dat BMO daadwerkelijk bij de casuïstiek betrokken zou worden. Dit bleek voor dit overleg niet het geval, omdat de casuïstiek vaak zo specifiek is en incidenteel voorkomt dat ingeschat is dat directe betrokkenheid geen meerwaarde heeft. Wel werd over en weer over mantelzorg gesproken en informatie uitgewisseld.
Vanaf augustus heeft de mantelzorgconsulent om de week de functie van brugfunctionaris vervuld. Dit leverde nauwere samenwerking op met WMO-consulenten en medewerkers van het Kernteam. Er werd persoonlijk kennis gemaakt en casussen besproken. Ook is de Coördinator van BMO 3x mee geweest met een WMO-adviseur op huisbezoek om meer informatie te krijgen over de inhoud van het keukentafelgesprek.
- o Er is aan het kernteam gevraagd of een presentatie over mantelzorg mogelijk zou zijn. Gezien de hoeveelheid van lezingen en informatieoverdracht bij het Kernteam is een presentatie naar volgend jaar verschoven. Wel is de samenwerking intenser geworden door wekelijks een overleg te plannen en daarin de nieuwe aanmeldingen door te nemen (zie ook hieronder).
- o In november heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de brugfunctionarissen. Er zijn een aantal verbeterpunten vastgesteld. Voor BMO betekende dit dat vanaf november wekelijks een overleg plaats vond over de nieuwe aanmeldingen die het Kernteam en de WMO-consulenten ontvangen met als doel te onderzoeken of er op voorhand al gekeken kan worden of er inzet van het voorliggend veld geadviseerd kan worden. Ook deelnemen aan het groot werkoverleg (waar het hele Kernteam aan deelneemt) is tot stand gekomen om meer zichtbaar te zijn en beter op de hoogte te raken van actuele ontwikkelingen.

- In 2019 heeft BMO een presentatie gegeven aan de vrijwilligers van het vluchtelingenwerk om mantelzorg ook bij hen onder de aandacht te brengen.

2. Aandacht voor werk en mantelzorg bij werkgevers

- In november heeft er een gesprek plaatsgevonden met een woningcorporatie. Er is gesproken over het thema werk en mantelzorg. De consultant heeft informatie achtergelaten. Intern wordt gekeken hoe informatie verspreid kan worden. Een vervolg afspraak zal plaatsvinden in 2020. Een gelijksoortig gesprek heeft plaatsgevonden met een supermarkt. Hiermee zijn de eerste voorzichtige stappen gezet om het onderwerp werk en mantelzorg meer bekendheid te geven.
- De pogingen om de gemeente als werkgever mantelzorgvriendelijk te maken zijn nog niet van de grond gekomen. Tijdens een regionale bijeenkomst met een adviseur van de landelijke stichting werk en mantelzorg is besproken dat wat betreft het onderwerp werk en mantelzorg het kan helpen als eerst de organisatie zelf (de SWOP) het predicaat mantelzorgvriendelijk ontvangt (=reeds gebeurd). Dan de gemeente als werkgever uitnodigen om een mantelzorgvriendelijke organisatie te worden. En dan gezamenlijk met de gemeente op te trekken om werkgevers binnen het werkgebied uit te nodigen. Landelijk zijn hier goede ervaringen mee. Dit punt kan meegenomen worden in de uitwerking voor 2020.

Resultaatopdracht 2.5

Er is nieuw ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers ontwikkeld én gestart, voortkomend uit de aanbevelingen van de rapportage “Ervaringen van mantelzorgers 2017” en de aanzet hiervoor in 2018.

Uitwerking resultaatopdracht 2.5

De nieuwe respijtzorgfolder is breed verspreid, onder andere bij huisartsen. Door middel van een persbericht is hier ook nog extra aandacht aan besteed. Naar aanleiding van het persbericht in de Telstar heeft MantelzorgNL contact opgenomen voor verdere informatie.

Preventieve gesprekken: in 2019 is contact gezocht met 7 mantelzorgers die ingeschreven staan, maar geen specifieke hulpvraag hebben. Deze gesprekken vonden plaats in het kader van preventie; ter voorkomen van overbelasting van mantelzorgers en ter versterking van de eigen draagkracht en regie.

Methodiek: De gesprekken werden gevoerd met het concept ‘mijn positieve gezondheid’ van Machteld Huber. Leidend in deze aanpak is de subjectieve beleving van de mantelzorger zelf ten aanzien van zijn of haar eigen gezondheid. Daarbij staan allerlei verschillende aspecten van de gezondheid centraal. O.a. zingeving, kwaliteit van leven en veerkracht worden besproken. De mantelzorger wordt tenslotte gevraagd op welk gebied hij of zij de gezondheid zou willen vergroten. Door niet te adviseren, maar aan te sluiten bij de wensen en daarmee de motivatie van de mantelzorger zelf, vergroot de mantelzorger zijn draagkracht en eigen regie.

Effect: Vaak blijken kleine interventies zoals een doorverwijzing naar een dienst van de SWOP zoals een bewegingsactiviteit, Vrijwilligers Informatiepunt, lotgenotencontact gewenst en van waarde voor de mantelzorger. Ook werd geadviseerd de huisarts te raadplegen of een slaaptherapeut te consulteren wanneer er toch duidelijk sprake bleek van overbelasting. Met 2 mantelzorgers werd een kortdurend ondersteunend traject ingezet.

Vervolg : In april 2020 zal door de mantelzorgconsultant een driedaagse training gevolgd worden bij het Institute for Positive Health zodat het concept positieve gezondheid nog doeltreffender ingezet kan worden. Ook zal er in de nieuwsbrieven uitgebreid aandacht gegeven worden aan de mogelijkheid zich op te geven voor deze preventieve gesprekken.

Lotgenotencontact voor mantelzorgers

In 2019 is een start gemaakt met het organiseren van ontmoetingsmomenten voor mantelzorgers. In 2019 vonden deze ochtenden 3x plaats. De 4^e ochtend werd geannuleerd vanwege ziekte van de mantelzorgconsulent. Alle ochtenden vonden plaats in Welzijnscentrum Keijzershof te Pijnacker. De deelnemers kwamen uit alle woonkernen, Pijnacker, Nootdorp en Delfgauw.

Datum	Aantal deelnemers
6 september	2
27 september	6
25 oktober	6
29 november	5

Methodiek: het doel van deze bijeenkomsten is mantelzorgers met elkaar in verbinding te brengen zodat zij bij elkaar herkenning en steun kunnen vinden en daarmee hun draagkracht vergroten. Afhankelijk van de grootte van de groep en de diversiteit van de mantelzorgachtergrond werd gekozen voor het vrij delen van ervaringen, een gestructureerd groepsgesprek of het uiteen gaan in kleine groepjes. Er werd gebruik gemaakt van verschillende interventies waarmee een gesprek over de huidige mantelzorgsituatie en de daarmee gepaard gaande beleving en emoties op gang werd gebracht. Vanuit de literatuur is bekend dat het vergelijken van de eigen ervaringen met die van anderen de eigen situatie normaliseert. De sociale steun die lotgenoten ervaren kan stress- verlagend werken. Mensen die anderen helpen in een informele setting, profiteren hier zelf ook van. Hun gevoel van eigenwaarde vergroot op het moment dat zij een ander kunnen helpen met hun eigen ervaringen.

Effect : de mantelzorgers die de ontmoetingsochtenden bezochten waren erg blij lotgenoten te treffen. Ze vonden (h)erkenning bij elkaar. De mantelzorgers vonden het zó waardevol elkaar te kunnen spreken, dat zij op eigen initiatief ontmoetingen gingen organiseren, zoals een High-Tea. Zo hebben de koffieochtenden bijgedragen aan de verbinding tussen mantelzorgers onderling en daarmee versterking van hun sociale netwerk.

Vervolg: vanwege het positieve verloop en de uitgesproken wens van de mantelzorgers hier in 2020 een vervolg aan te geven, zullen de koffieochtenden maandelijks aangeboden worden in de kernen Nootdorp en Pijnacker in CulturA & Zo en Keijzershof. Ze zullen 's middags plaatsvinden omdat het signaal werd afgegeven werd dat mantelzorgers zich dan makkelijker vrij kunnen maken van hun mantelzorgtaken.

Resultaatopdracht 2.6

Een nog bij BMO onderbelichte groep/type mantelzorgers is bereikt en voorzien van een ondersteuningsaanbod.

Uitwerking resultaatopdracht 2.6

In het kader van het bereiken van onderbelichte groepen/type mantelzorgers zijn een aantal acties ondernomen met wisselende resultaten. Gedurende het jaar zijn er gesprekken met Brijder verslavingszorg gevoerd met als aandachtspunt om mantelzorgers te vinden die zorgen voor iemand met een verslaving. Dit heeft geresulteerd in een informatieavond. Ondanks uitgebreide PR was de opkomst minimaal (2 bezoekers). Verwacht mag worden dat het neveneffect van de publiciteit is dat een onzichtbare groep mantelzorgers zich bewust is geworden dat ze mantelzorgers zijn.

Gedurende de week van de mantelzorg 2019 is een andere poging gedaan om nieuwe mantelzorgers te bereiken. Er was een lezing georganiseerd van Diede de Groot, rolstoel-tennisster. De bedoeling was om ouders van kinderen met een lichamelijke beperking te bereiken. Er is onder andere samengewerkt met de beweegcoaches en VTV/MEE die hun eigen netwerk hebben aangeschreven.

Ook was er tijdens de buddy sportdag in de Viergang informatie aanwezig. Ook het kernteam heeft informatie ontvangen. Tevens zijn Twitter, LinkedIn en Facebook ingezet om aandacht voor de lezing te vragen. Uiteindelijk bleek er te weinig animo om de lezing door te kunnen laten gaan. Geleerd is dat het bereiken van deze doelgroep een andere aanpak nodig heeft. Dit heeft nog verder onderzoek nodig.

Resultaatopdracht 2.7

Deze opdracht, Vrije Ruimte, gaat in principe om, ongepland, incidenteel werk en wordt in overleg met de gemeente opgevuld.

In 2019 zijn er geen vrije uren ingezet.