

# Meerjarenbeleidsplan 2020-2023

## Stichting Welzijn & Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp.



Inleiding .....	3
Welke ontwikkelingen zien wij.....	3
Welke interne ontwikkelingen spelen een rol. ....	3
Hoofdstuk 1. Samenwerken aan gezonde krachtige wijken. ....	4
Missie: .....	4
Visie .....	4
Kernwaarden. ....	4
Ambities.....	5
Hoofdstuk 2 Verdere uitwerking van de visie. ....	6
Hoofdstuk 3. Hoe maken we onze ambities waar?.....	7
De medewerker en vrijwilliger .....	7
Cultuur.....	8
Structuur en systeemwereld .....	8
Omgeving.....	8
Hoofdstuk 4. De verschillende expertisegebieden.....	10
Sociaal werkers op de locaties en in de wijk .....	10
Vluchtelingenbegeleiding .....	10
Mantelzorgondersteuning.....	11
Vrijwillige terminale zorg.....	12
Vrijwilligers SWOP. ....	12
Vrijwilligers Informatie Punt (VIP).....	13
Ouderenadvies en welzijnscoach .....	13
Dienstverlening. ....	14

## Inleiding

Voorafgaand aan dit meerjarenbeleidsplan 2020-2023 is het belangrijk om te schetsen welke ontwikkelingen wij zien in de context, die van invloed zijn op de ontwikkeling van de SWOP, en waar wij nu staan als organisatie.

### Welke ontwikkelingen zien wij.

Het sociaal werk heeft in de afgelopen jaren een enorme ontwikkeling doorgemaakt. De context waarbinnen de SWOP moet opereren is sterk aan het veranderen, maar ook de visie op hoe het sociaal werk hier een steeds nadrukkelijker rol in kan spelen.

- De zorg wordt dichter bij de burger georganiseerd, mensen wonen zo lang mogelijk thuis. Hierdoor wordt de complexiteit van vragen groter en wordt er een toenemend beroep gedaan op het eigen netwerk of op vrijwillige (mantelzorg) ondersteuning.
- Het vinden van nieuwe vrijwilligers vraagt om een andere manier van benaderen dan voorheen.
- Het aantal ouderen stijgt, in de periode 2020-2025 is deze stijging 35% en het aantal mensen met dementie zal in 2050 verdrievoudigd zijn.  
Er is een tekort aan personeel in de zorg, wat een extra druk geeft op het sociaal domein. De vraag aan het welzijnswerk is om mee te denken `hoe door middel van preventie of een ander aanbod een grotere zorgvraag voorkomen kan worden.
- Het beroep van sociaal werker vraagt in toenemende mate een beroepshouding waarbij de eigen kracht van burgers centraal staat. De sociaal werker moet; zichtbaar zijn in de wijk en hier verbindingen kunnen leggen, de sociale kaart goed kennen, integraal werken, signaleren en preventief werken, het informele netwerk betrekken, kunnen samenwerken met andere partijen. Deze rol van duizendpoot én spin in het web stelt hoge eisen.
- De groep werkende mantelzorgers neemt toe. 1 op de 4 werknemers zorgt voor een naaste.
- Een kwart van de kinderen groeit op in een mantelzorgsituatie, wat de gezonde ontwikkeling van een kind kan belemmeren. Dit vraagt om samenwerking met anderen.
- Recent heeft de coronapandemie gezorgd voor een grote verschuiving in het werk en in een verandering van de werkwijze. De vraag is welke invloed deze verschuiving heeft op de lange termijn. Toenemende druk op mantelzorgers en het toenemend aantal ouderen die vanuit veiligheidsoverwegingen meer geïsoleerd zijn, vraagt om het zoeken naar nieuwe handelingsperspectieven.
- De nieuwe wet inburgering wordt in 2021 ingevoerd.

### Welke interne ontwikkelingen spelen een rol.

De vele wisselingen van directeuren en bestuursleden hebben lange tijd gezorgd voor onduidelijkheid ten aanzien van de koers en richting. Ook stond het vertrouwen tussen gemeente en de SWOP in die periode onder druk. Met de komst van nieuwe bestuursleden en een tijdelijke directeur is er meer rust gekomen. Een nieuwe weg werd ingeslagen en het accent verschuift van 'zorgen voor naar zorgen dat'. Naast goede gesprekken met de gemeente werd er intern ook flink geïnvesteerd in randvoorwaarden. Dit laatste nodig om medewerkers hun werk goed te kunnen laten doen. Sinds april is er weer een vaste directeur en er is tijd om met elkaar het meerjarenbeleidsplan wat er lag verder in te kleuren en te actualiseren. Op basis van het plan wat er lag, de reactie hierop van de gemeente en de huidige afspraken in de Beleidsgestuurde Contract Financiering (BCF) is een beeld van de toekomst geconcretiseerd en vastgelegd in dit (concept) meerjarenbeleidsplan, wat de basis is voor de vervolgesprekken met onze belangrijke stakeholders (gemeente, vrijwilligers en partners).

## Hoofdstuk 1. Samenwerken aan gezonde krachtige wijken.

Om voor de komende jaren de koers en richting te bepalen is het van belang om eerst stil te staan bij de missie, visie en kernwaarden van waaruit wij werken.

### Missie:

***'Verbinden van inwoners en samenwerken aan gezonde krachtige wijken'***

Wijken waar mensen eigen regie pakken en zelfredzaam zijn. Waar zij met elkaar de verbinding zoeken, elkaar horen, zien en steunen waar nodig. Wijken waar iedereen meedoet.

### Visie

Ieder mens moet in staat gesteld worden om zijn eigen leven te leiden, eigen keuzes te maken, waardevolle ontmoetingen te hebben en mee te doen in de samenleving. Eigen regie en zelfredzaamheid staan dan ook centraal in ons handelen. Ieder mens wil zelf richting geven aan zijn eigen leven, ook wanneer men soms een beroep moet doen op anderen voor (tijdelijke) ondersteuning bij zelfredzaamheid of om mee te kunnen doen in de samenleving. Een stevige verbinding in de directe leefomgeving wordt als prettig ervaren. Dit nodigt uit tot gezond gedrag en heeft zo min mogelijk negatieve invloed op de gezondheid. Daarmee is het samenwerken aan een stevige verbinding in de wijk dan ook een belangrijke pijler als het gaat om overgewicht, roken, eenzaamheid, sociale veiligheid en gezondheidsachterstanden.

Dit komt tot uiting in onze visie:

***'Wij zijn er voor alle inwoners van Pijnacker-Nootdorp, jong en oud!***

***Wij stimuleren talenten, brengen samen met hulp van vrijwilligers de buurt in beweging. We ondersteunen buurtinitiatieven en ondersteunen (bij voorkeur tijdelijk) mensen om mee te blijven doen aan de samenleving. Hierbij staan zelfredzaamheid en eigen regie van mensen centraal'.***

Een verder concretisering van de visie is te vinden in hoofdstuk 2

### Kernwaarden.

Om vorm en inhoud te geven aan de missie en visie in ons dagelijks werk en in ons handelen staan de volgende kernwaarden centraal:

#### Gastvrij

Wij zijn zichtbaar, makkelijk bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig. Op onze eigen locaties, maar ook daarbuiten zorgen we voor een warme, open en gastvrije ontvangst. Mensen worden met oprechte aandacht benaderd en we respecteren persoonlijke wensen en belangen.

#### Samen

Wij geloven dat we samen meer bereiken dan alleen. Samen met collega's, vrijwilligers en inwoners leveren we een bijdrage aan gezonde krachtige wijken. Daarnaast zoeken we actief de samenwerking met relevante externe organisaties en de gemeente.

#### Verbindend

Wij leggen verbindingen in de wijk. Wij signaleren en kennen de kunst van het aansluiten op de vraag door eerst open en nieuwsgierig te luisteren. We brengen mensen en organisaties met elkaar in verbinding om zo vragen te beantwoorden.

### Ondernemend

We signaleren intern en extern verbetermogelijkheden en kansen. We hebben lef om vervolgens het initiatief te nemen en hier op innovatieve wijze op in te spelen.

### **Ambities**

Vanuit bovenstaande missie en visie hebben wij voor de komende jaren de volgende ambitie geformuleerd.

- Wij willen de al eerder ingezette koers voortzetten en werken aan een duurzame organisatie, die de eigen regie en zelfredzaamheid van inwoners centraal zet. Duurzaam staat hier voor het flexibel inspelen op vragen van inwoners, vrijwilligers, samenleving en gemeente. En wij worden gezien als professionele sparringpartner bij het komen tot nieuw aanbod.
- Wij willen onze zichtbaarheid, toegankelijkheid en aanwezigheid in de wijken vergroten.
- Wij willen een professionele, betrouwbare, proactieve en innovatieve samenwerkingspartner zijn
- Wij willen werken aan een hoge tevredenheid van inwoners, vrijwilligers, medewerkers en opdrachtgevers (gemeente).

## Hoofdstuk 2 Verdere uitwerking van de visie.

Ieder mens moet in staat gesteld worden om zijn eigen leven te leiden, eigen keuzes te maken, waardevolle ontmoetingen te hebben en mee te doen in de samenleving. Eigen regie en zelfredzaamheid staan dan ook centraal in ons handelen en zijn een kernactiviteit van de SWOP. Ieder mens wil zelf richting geven aan zijn eigen leven, ook wanneer men soms een beroep moet doen op anderen voor (tijdelijke) ondersteuning bij zelfredzaamheid of om mee te kunnen doen in de samenleving. Een stevige verbinding in de directe leefomgeving wordt als prettig ervaren, nodigt uit tot gezond gedrag en heeft zo min mogelijk negatieve invloed op de gezondheid. Het is dan ook een belangrijke pijler als het gaat om overgewicht, roken, eenzaamheid, sociale veiligheid en gezondheidsachterstanden. Eigen regie, zelfredzaamheid en gezondheid nemen een belangrijke plek in in onze missie en visie en we willen dan ook concreet vertellen hoe wij hier naar kijken.



Uit onderzoek blijkt dat wanneer mensen eigen regie ervaren zij beter in staat zijn om met tegenslagen om te gaan, het stress vermindert en het welbevinden bevordert. Het zelf kunnen voeren van de regie is cruciaal voor de duurzame vergroting van kwaliteit van leven van mensen. Dit geldt ook voor alle mensen die niet geheel zelfstandig hun leven kunnen leiden. Uitgaan van de eigen regie en keuzes van de inwoner kan uiteindelijk leiden tot duurzame oplossingen, omdat deze beter passen bij de belevingswereld van de inwoner. Er zijn veel definities als het gaat om 'eigen regie', 'zelfredzaamheid' en 'gezondheid' en omdat deze centraal staan in onze missie en visie willen wij vertellen hoe wij hier naar kijken.

### Eigen regie

Eigen regie gaat over het vermogen om zelf keuzes te maken over alle domeinen van het eigen leven en alles wat naar eigen inzicht nodig is om een goed leven te leiden. (Movisie, maart 2020). Mensen ervaren eigen regie als ze de inrichting van hun leven kunnen baseren op eigen waarden en drijfveren, als ze zeggenschap hebben over wat ze doen en wat er met hen gebeurt, als ze daarin optimaal gebruik kunnen maken van hun eigen kracht en ze daarin erkenning en ondersteuning ondervinden van hun eigen netwerk. Dat de hulp en ondersteuning is afgestemd op hun vraag en behoeften. Dit sluit aan op de doelen van de transformatie in het sociale domein; namelijk vraaggerichte hulp en zorg, op een efficiënte wijze en op maat geboden.

### Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is het vermogen om dagelijkse activiteiten zelfstandig te kunnen doen. Denk aan daginvulling, administratie of het onderhouden van relaties. (Movisie, maart 2020). Mensen zijn ook zelfredzaam als zij met mensen in hun omgeving hulp kunnen organiseren, soms wordt dit ook samenredzaamheid genoemd.

Het concept Positieve gezondheid sluit goed aan bij onze kijk op gezondheid. In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de aan-of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. De nadruk ligt op de veerkracht, eigen regie en het vermogen om met veranderende omstandigheden om te gaan en niet op de beperkingen of ziekte zelf.

Ten slotte zijn wij er van overtuigd dat wij onze ambities alleen kunnen waarmaken in samenwerking met andere partners.

### **Hoofdstuk 3. Hoe maken we onze ambities waar?**

De inrichting en werkwijze van de SWOP staat niet op zichzelf, maar maakt deel uit van een groter geheel en het is van belang om binnen de organisatie een balans te vinden tussen aandacht voor de medewerker en vrijwilliger, de cultuur, de structuur en systeemwereld en de omgeving.

Hieronder worden deze onderdelen verder toegelicht.

#### **De medewerker en vrijwilliger**

Kijkend naar de missie en visie heeft dit gevolgen voor wat er van medewerkers en vrijwilligers gevraagd wordt. Er wordt van hen gevraagd dat zij o.a.:

- eigen regie altijd als uitgangspunt nemen
- zichtbaar en laagdrempelig aanwezig zijn in de wijk
- vrijwilligers faciliteren en ondersteunen bij het waar mogelijk zelfstandig werken
- beweging in de wijk stimuleren, talenten in de wijk gebruiken en initiatieven waar gevraagd faciliteren
- de sociale kaart kennen en verbinding leggen op basis van de vraag
- gericht zijn op preventie en tijdig signaleren
- aansluiten op de leefwereld en vragen van inwoner
- alleen toevoegen en ondersteunen waar nodig
- advies, informatie kunnen bieden
- (tijdelijke) ondersteuning kunnen bieden bij zelfredzaamheid
- actief de samenwerking zoeken met andere relevante organisaties
- samenwerken binnen het team van de SWOP
- zich blijven ontwikkelen in hun werk
- maatschappelijke ontwikkelingen volgen
- inspelen op verschillen per wijk

Daarnaast is er na het vorige meerjarenbeleidsplan per locatie een locatie coördinator aangesteld, die verantwoordelijk is voor de locatie en de omringende wijken. Zij stemmen met elkaar ook de programmering af.

Voor de diensten en activiteiten die de locatie overstijgen (mantelzorgondersteuning, thuisadministratie, vluchtelingenbegeleiding, vrijwillige terminale zorg, Vrijwilligers Informatie Punt) is één beroepskracht verantwoordelijk als coördinator voor de vrijwilligers. Bij nieuwe activiteiten of bij de groei van bestaande activiteiten of diensten is het streven vrijwilligers met coördinerende talenten hier een rol in te geven.

Bovenstaande vraagt om veel kennis en vaardigheden. Om medewerkers bij de veranderende rol te ondersteunen is het van belang dat er individuele gesprekken gevoerd worden over hoe zij gefaciliteerd kunnen worden, welke ontwikkeling nodig is en wat zij hiervoor nodig hebben. Hiervoor starten vanaf 2020 jaargesprekken.

Ditzelfde geldt ook voor de vele vrijwilligers, aangezien ook daar meer zelfstandigheid gevraagd wordt.

Het vraagt ook om een verdere uitwerking en afstemming van de coördinerende rollen en wat de inhoud is.

## **Cultuur**

Het integraal werken met hetzelfde doel voor ogen vraagt om een goede samenwerking. Het vraagt om het voeren van het gesprek over de missie, visie en de opdracht.

Geven we hier met elkaar dezelfde betekenis aan, verstaan we hieronder hetzelfde? Het vraagt om aandacht voor de wijze waarop we met elkaar willen omgaan. Het vraagt ook om aandacht over de wijze waarop wij met elkaar samenwerken en de verwachtingen. Het zelfstandiger werken van het team, maar ook van de vrijwilligers vraagt om duidelijke afstemming..

Het concept Positieve Gezondheid krijgt een duidelijke plek in de wijze waarop wij mensen benaderen, ook wordt voor sommige onderdelen het bijbehorende gespreksmodel ingezet. Dit vraagt om een verdere implementatie binnen de organisatie.

Om dit te realiseren is het belangrijk om structureel tijd en ruimte te hebben om met elkaar hierover het gesprek te voeren, zowel binnen het team als met de vrijwilligers.

Daarnaast vraagt het om een implementatieplan rondom het concept Positieve Gezondheid.

## **Structuur en systeemwereld**

Om uitvoering te geven aan de opdracht die er ligt is het van belang om te kijken naar de structuur en de systeemwereld, waarbij ook de uitvoering van nieuwe wetgeving meegenomen wordt.

Na het vorig meerjarenbeleidsplan zijn verschillende zaken die ondersteunend zijn aan de missie en visie en het faciliteren van medewerkers al in gang gezet dan wel afgerond:

- is één telefoonnummer, is één loketfunctie, is één logo (is één SWOP, is één gezicht)
- ICT migratie, flexibele werkplekmogelijkheden (faciliteren medewerkers)
- AVG wetgeving
- Voorbereiding nieuwe wet inburgering

Om medewerkers nog beter te faciliteren, flexibel in te kunnen spelen op nieuwe wet-en regelgeving en om aan te sluiten bij de missie en visie van de organisatie is het maken van een plan samen met de ondersteunend medewerkers rondom de ondersteunende processen van belang. Een aantal zaken dienen hier een plek in te krijgen (Huisvesting, personeelsbeleid, ICT en softwaresystemen, verdere digitalisering, kwaliteitssysteem en werkprocessen, jaarcyclus, marketingplan, kostprijsberekeningen)

## **Omgeving**

De SWOP vindt het in het belang van de inwoners van Pijnacker-Nootdorp een meerwaarde om de samenwerking te zoeken en te versterken met andere organisaties, die werkzaam zijn op het terrein waarop SWOP zich beweegt (kernteam, woningcorporaties, bewonersverenigingen, ouderenbonden, zorgorganisaties, huisartsen, enz.).

## SBJ SamenSterk

Met onze partners van SBJ SamenSterk (SWOP, Bibliotheek Oostland en het Jeugd en Jongerenwerk Midden-Holland) delen wij hetzelfde toekomstperspectief, namelijk dat inwoners, private en publieke partijen zich samen inzetten voor de onderlinge verbondenheid in de wijken, waarin mensen goed voor zichzelf kunnen zorgen en meedoen aan de samenleving. Dat maakt dat we nadrukkelijk met hen de samenwerking versterken aan de hand van met elkaar en met de gemeente vastgestelde thema's waaronder: De week van de mantelzorg, financieel gezond en de week van de gezonde leefstijl. In opdracht van de gemeente wordt met de SWOP als trekker een plan uitgewerkt om locatie de Buren van Delfgauw te gebruiken als huiskamer van en in de wijk.

## Samenwerking met de gemeente

Als grootste opdrachtgever van de SWOP is de gemeente een belangrijke stakeholder. Wij vinden het dan ook van belang om regelmatig af te stemmen met de gemeente om relevante ontwikkelingen en



bevindingen met elkaar te delen. Er is afstemming nodig op verschillende niveaus (zowel op operationeel als strategisch niveau). De volgende afspraken zijn hierover gemaakt:

De brugfunctionarissen hebben structureel overleg met het kernteam

Minimaal één keer per kwartaal is er overleg tussen directeur en beleidsadviseur Cultuur en Sociaal Domein. Twee keer per jaar is er overleg tussen directeur, beleidsadviseur, manager sociaal domein, bestuur SWOP en de wethouder.

## **Hoofdstuk 4. De verschillende expertisegebieden.**

De medewerkers van de SWOP werken integraal samen aan dezelfde opdracht. Daarnaast hebben zij echter ook ieder hun eigen expertise en aandachtsgebied. Dit vraagt binnen het werken in lijn van de missie en visie soms om specifieke accenten voor de komende jaren.

### **Sociaal werkers op de locaties en in de wijk**

Over de rol van de Sociaal werkers is in de voorgaande hoofdstukken al veel gezegd. In dit stukje beperken we ons tot de aandachtspunten voor de komende jaren.

#### Huisvesting en toegroeien naar huiskamer van de wijk.

Binnen de SWOP hebben we drie eigen locaties.

De Schakelaar (Pijnacker Centrum), Locatie Keijzershof en De Kiezel (Delfgauw). Daarnaast huren wij ook in Nootdorp ruimtes o.a. in Cultura & Zo.

Op verzoek van de gemeente maken wij in 2020 een businessplan om in samenwerking met de SBJ Partners De Buren van Delfgauw te ontwikkelen als huiskamer van de wijk. Wij willen dit vooralsnog doen in combinatie met de huidige locatie de Kiezel.

Ook voor Keijzershof en de Schakelaar is de ambitie om te ontwikkelen naar een 'huiskamer van de wijk', aantrekkelijk voor ontmoeting, activiteiten, informatie en advies.

De Schakelaar, waar ook de kantoren gehuisvest zijn is sterk verouderd, zijn wij in gesprek met de verhuurder over een mogelijk intensieve verbouwing, ook dit vraagt in de komende jaren de aandacht.

#### Bezetting en coördinatie.

Op elke locatie (ook in Nootdorp) is een sociaal werker aangesteld als locatiecoördinator. Zij zijn verantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling van locatie, zij zijn contactpersoon voor de activiteiten die er plaatsvinden en kennen de sociale kaart en vragen van de wijken in de omgeving. Wij streven ernaar, dat inwoners minimaal voor 80% van de vragen en problemen die zij hebben terecht kunnen bij de locatie in hun omgeving, bij de overige specialistische vragen kan 15% intern worden beantwoord, bij partners (SBJ) of wanneer echt maatwerk nodig is 5% doorverwezen naar het kernteam.

De personele en vrijwillige bezetting op de verschillende locaties vraagt om aandacht, doel is om tussen 8.30-16.30 uur open te zijn.

#### Aanbod beginnende dementie

Specifieke opdracht binnen de locaties is het onderzoeken van mogelijkheden om mensen met beginnende dementie tijdig te bereiken. Onze organisatie groeit toe naar een dementievriendelijke organisatie. Wat betekent dat ons beleid erop is gericht dat mensen met beginnende dementie ook mee kunnen blijven doen, wat op dit moment ook gebeurt. Nieuwe mensen kunnen (het liefst tijdig) aansluiten bij bestaande activiteiten. Meer kennis van dementie bij medewerkers en vrijwilligers is hierbij essentieel, hiervoor is scholing voor medewerkers en vervolgens voor vrijwilligers gestart.

### **Vluchtelingenbegeleiding**

Wanneer vergunninghouders naar hun eigen woning in Pijnacker-Nootdorp verhuizen, komt er ontzettend veel op hen af: verhuizen naar een hen onbekende omgeving, snel de Nederlandse taal leren en de weg vinden in een doolhof van regelgeving. Vergunninghouders moeten zelf een inburgeringscursus regelen en op zoek naar werk. De maatschappelijke begeleiders van Vluchtelingenbegeleiding staan vergunninghouders bij in deze roerige periode en helpen hen bij hun integratie in de Nederlandse samenleving in het algemeen en die van de gemeente in het bijzonder.

In opdracht van de gemeente worden vergunninghouders gedurende één jaar begeleid vanaf de datum van de sleuteloverdracht. In die periode streven we naar een zo groot mogelijke mate van

zelfredzaamheid en deelname aan de samenleving, natuurlijk afhankelijk van de leerbaarheid van de vergunninghouder.

De nieuwe inwoners worden bijgestaan door middel van praktische ondersteuning en regelzaken (o.a. aanvragen uitkering, afsluiten verzekeringen, inschrijving huisartsen, tandartsen, scholen voor de kinderen) en de start van de inburgeringsopleiding. Alles is erop gericht dat zij dit zelf doen.

Daarnaast gaat in veel gevallen de begeleiding verder dan het aanleren en regelen van praktische zaken. Samen met de maatschappelijk begeleider vindt de vluchteling zijn weg in zijn nieuwe woonplaats en in de Nederlandse samenleving. Er wordt veel aandacht besteed aan het vergroten van het sociale netwerk en de zelfredzaamheid van de vergunninghouders.

Veel van de vrijwillige maatschappelijk begeleiders verrichten hun vrijwilligerswerk al lange tijd (soms al 15 jaar) Hun kennis en ervaring is van onschatbare waarde, maar zit veelal in het hoofd. Hier ligt een risico, wat vraagt om het vastleggen van kennis en expertise.

Verder vraagt de steeds verdere digitalisering (denk aan declareren van ziektekosten, gebruik van mijnoverheid.nl, gebruik DigiD) en de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om aanpassing in de werkprocessen.

Het invoeren van de nieuwe Inburgeringswet in 2021 vraagt om nauw overleg met de gemeente hoe we hier tijdig in kunnen adviseren en op inspelen, zodat medewerkers en vrijwilligers zich hierop kunnen voorbereiden.

### **Mantelzorgondersteuning**

#### Iedere burger was, is of wordt mantelzorger

De mantelzorgondersteuners werken vanuit de overtuiging dat iedere burger mantelzorger was, is of wordt. Het is een thema waar iedere burger eens in zijn leven mee te maken krijgt.

Mantelzorg is alle onbetaalde hulp aan een hulpbehoevende door een naaste. Door de hulp van mantelzorgers kunnen zorgvragers langer thuis wonen. Mantelzorgers zijn daarmee van onschatbare waarde voor het slagen van de participatiesamenleving. In de gemeente Pijnacker-Nootdorp wonen naar schatting ruim 11.000 mantelzorgers die langdurig zorg bieden aan een naaste. Van hen zorgen ruim 2.000 intensief voor de zorgvrager. Uit onderzoek blijkt, dat meer dan 1.000 van de mantelzorgers in Pijnacker-Nootdorp overbelast zijn. Het verlenen van mantelzorg kan aan de ene kant voldoening geven en tegelijk heel belastend zijn. Het is een taak die mensen overkomt. De opdracht aan mantelzorgconsulenten is om mantelzorgers actief te ondersteunen en te voorkomen dat zij overbelast raken. Door de inspanning van de mantelzorgconsulenten groeit de draagkracht en vermindert de draaglast van mantelzorgers. Zij ervaren hierdoor meer grip op het mantelzorgerschap en daarmee meer regie over hun eigen leven.

Daarnaast hebben de consulenten een spilfunctie binnen het gemeentelijke netwerk van (zorg)professionals, met als doel het scheppen van randvoorwaarden waarbinnen ondersteuning van mantelzorgers optimaal kan plaatsvinden.

#### Gezien, gehoord en gesteund.

Wij vinden het van belang dat mantelzorgers gezien, gehoord en gesteund worden. Hierbij staat de subjectieve beleving van de mantelzorger centraal. Mantelzorgers kunnen met name gesteund worden als zij in beeld zijn bij mantelzorgconsulenten of als zij zichzelf herkennen als mantelzorger.

#### *Gezien*

- Informatie voor een breed publiek zorgt ervoor dat mantelzorgers zich herkennen als mantelzorgers en weten dat zij hulp kunnen vragen.
- Informatie en samenwerking met huisartsen, specialisten, paramedici, WMO-consulenten en kernteam zorgt ervoor dat mantelzorgers (h)erkend worden en preventief voorzien worden van informatie en advies, ter voorkoming van overbelasting.

- Door zicht te krijgen op welke ziektebeelden veel voorkomen bij patiënten voor wie gezorgd wordt, kunnen wij gericht thema's organiseren voor mantelzorgers.
- Door het ontwikkelen van activiteiten (bv. Week van de Mantelzorg) geven we waardering aan mantelzorgers en zorgen we voor meer bekendheid.
- Mantelzorgconsulenten zijn aanjager van mantelzorgvriendelijke organisaties en moedigen werkgevers aan om invulling te geven aan een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid in het kader van duurzame inzetbaarheid (SWOP is zelf een mantelzorgvriendelijke organisatie)

#### *Gehoord*

Om de behoefte en vragen van mantelzorgers te kennen en zo aan te sluiten met ons aanbod is het luisteren naar mantelzorgers van belang.

We doen dit door het ophalen van de vraag in individuele interviews en groepsgesprekken.

Daarnaast zijn er maandelijks gespreksgroepen onder begeleiding van een mantelzorgconsulent, waarin onderling contact en het delen van ervaringen en behoeften centraal staan.

In de gesprekken met mantelzorgers wordt o.a. het model van Machteld Huber Positieve gezondheid gebruikt.

#### *Gesteund*

Het vergroten van de draagkracht wordt bereikt door:

- Het geven van informatie en advies o.a. in individuele gesprekken en informatieavonden.
- Het bieden van emotionele steun door middel van individuele gesprekken en verschillende vormen van lotgenotencontacten.
- Uiten van waardering door bv de Week van de Mantelzorg.

Het verminderen van de draaglast van de mantelzorgers wordt bereikt door:

- In een vroeg stadium mee te denken over de inzet en vormgeving van respijtzorg.

We zetten de komende jaren vooral in op onderling contact tussen mantelzorgers, zodat zij ondersteuning vinden bij elkaar (bv. door middel van gespreksgroepen, activiteiten in eigen buurt of wijk), uitbreiding respijtzorg en mogelijk nieuwe vormen hiervan en het zo vroeg mogelijk in beeld krijgen van mantelzorgers.

#### **Vrijwillige terminale zorg.**

Sinds april 2020 is de vrijwillige terminale zorg (VTZ) in Pijnacker-Nootdorp ondergebracht bij de SWOP. Als vorm van respijtzorg is een nauwe samenwerking met mantelzorgondersteuning en het sociaal werk in de wijk belangrijk. Om VTZ goed onder de aandacht te brengen binnen de gemeente is een aanvraag gedaan om een betaalde beroepskracht hier voor een aantal uur voor vrij te maken. We zien hierin ook een kans om nieuwe vormen van respijtzorg hier aan te koppelen op termijn.

#### **Vrijwilligers SWOP.**

Vrijwilligers binnen de SWOP hebben een hele belangrijke rol.

Een belangrijk aandachtspunt is de werving van nieuwe vrijwilligers, maar ook het continue verbeteren van de huidige "klantreis van de vrijwilliger".

Daarnaast zijn de verwachtingen en eisen die we stellen aan onze huidige, maar ook toekomstige vrijwilligers aan het veranderen. De beweging van alleen uitvoeren van activiteiten en diensten naar het zelf organiseren van de activiteiten en meedenken over de uitvoering. Dit geeft ruimte en vrijheid voor eigen inzicht en creativiteit, maar vraagt ook veel van kennis en vaardigheden. Naast een goede communicatie naar vrijwilligers vraagt dit ook om ander gedrag van de beroepskrachten. Dit betekent niet meer overnemen (zorgen voor) maar de verantwoordelijkheid daadwerkelijk laten bij de vrijwilligers. Het vraagt om een gemeenschappelijke visie op waar grenzen

liggen en ook om concrete handvatten hoe zelfstandigheid gestimuleerd kan worden. Ook aanvullende scholing en deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers is noodzakelijk.

Door middel van een 'klantreis van de vrijwilliger' bij de SWOP zijn verbetermogelijkheden beschreven. Sommige werkprocessen zijn of worden aangepast, daarnaast geeft dit ook inzicht in hoe vrijwilligers nog beter opgevangen en begeleid kunnen worden, waardoor instroom van nieuwe vrijwilligers verbetert, maar ook het behoud van vrijwilligers (voor de SWOP of andere organisaties) onder de aandacht is en blijft.

De vrijwilligerscoördinator gaat zich de komende periode richten op het vergroten van de kennis van het team van de SWOP ten aanzien van werving en begeleiding en behoud van vrijwilligers. Daarnaast is het van belang om in samenwerking met het VIP te kijken naar een gericht wervingsplan voor verschillende doelgroepen; zoals (pre-)pensionado's, werkzoekenden, studenten, enz.

### **Vrijwilligers Informatie Punt (VIP)**

Het Vrijwilligers Informatie Punt bemiddelt tussen vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers. Het VIP bemiddelt alle vrijwilligers, dus niet alleen van de SWOP, maar ook extern. Het VIP ziet de SWOP wat dat betreft als klant van het VIP.

Naast de bemiddeling wil het VIP in de komende jaren zich nog actiever richten op advies en ondersteuning van vrijwilligersorganisaties. Dit om de organisaties te ondersteunen bij het vinden, binden en behouden van vrijwilligers.

Nieuwe ontwikkelingen en uitbreiding van het huidige aanbod in de komende jaren:

- Uitbreiden van de huidige e-learningmogelijkheden en Webinars
- Uitbreiding van de samenwerking met lokale organisatie die kennis willen delen
- Platform inrichten waar vrijwilligers zich kunnen aanmelden voor klussen en waar organisaties éénmalige klussen kunnen plaatsen.
- Versterken samenwerking Young Connection
- Samenwerking met scholen

### **Ouderenadvies en welzijnscoach**

De ontwikkeling laat zien, dat het aantal 75+ stijgt met 35% in periode 2020-2025. Ook zorgt deze ontwikkeling voor een toename van het aantal ziektegevallen met 45%. Met daarnaast het gegeven dat mensen steeds langer thuis wonen betekent dit een sterke toename van mantelzorg, thuiszorg en therapie. Dit vraagt specifieke aandacht voor deze doelgroep, waarvan oudsher bij de SWOP veel kennis aanwezig is.

Praten met de doelgroep en hun omgeving (o.a. mantelzorgers), met ouderenorganisaties (KBO-PCOB, ANBO, enz.) thuiszorgorganisaties, woningcorporaties, enz. geeft de SWOP zicht op behoeften en trends, zodat daarop geacteerd kan worden. Andersom zorgt dit ook voor de zichtbaarheid van de SWOP, waardoor inwoners ons weten te vinden. De ouderenadviseur werkt hierin nauw samen met de sociaal werkers in de wijk en mantelzorgondersteuning.

### Informatie, advies en tijdelijke ondersteuning.

Er is bij deze groep een behoefte aan een aanspreekpunt voor informatie en advies en soms (tijdelijke) ondersteuning. Op dit moment is het nog niet altijd mogelijk om tijdelijke ondersteuning in te zetten en zijn trajecten soms langdurig. In 2021 wordt gekeken hoe beter in kaart gebracht kan worden wat hierin nodig is en hoe dit mogelijk anders ingericht kan worden.

### Welzijn Op Recept.

De ouderenadviseur is eerste aanspreekpunt als het gaat om het aanbod Welzijn Op Recept; huisartsen kunnen patiënten met o.a. mantelzorgproblemen, een sociaal isolement of problemen met zelfredzaamheid verwijzen naar de SWOP. De welzijnscoach kijkt vervolgens samen met de

persoon waar de vraag ligt en hoe deze beantwoord kan worden (door middel van contacten, activiteiten, ondersteuning)

Op dit moment loopt er een samenwerking met een tweetal huisartsenpraktijken. In samenwerking met Zorgorganisatie Eerstelijns (ZEL) is ook contact gelegd met de andere huisartsenpraktijken en een planning om Welzijn op recept tijdens een gesprek onder de aandacht te brengen. De ouderenadviseur doet dit in samenwerking met de collega's van mantelzorgondersteuning en de sociaal werkers in de wijk. Tijdens de bezoeken wordt het gehele aanbod van de SWOP toegelicht.

#### Preventie, voorlichting en vroegsignalering.

Ook bij senioren is de SWOP gericht op het behoud van eigen regie en zelfredzaamheid. Soms is dit niet vanzelfsprekend, bij het ouder worden hoort nu eenmaal ook dat de lichamelijke en geestelijke vitaliteit achteruitgaat. Senioren die dat nodig hebben worden voor langere tijd ondersteunt door de SWOP, waarbij altijd aandacht is voor het mobiliseren en stimuleren van hun naaste omgeving. Door middel van voorlichting, (hulp bij) vroegsignalering en het faciliteren van bijeenkomsten en therapieën om het leven van o.a. dementerenden en hun naaste omgeving zo draaglijk mogelijk te maken. Daarbij moet worden gedacht aan informele zorg, dagopvang e.d. Dit alles gericht op zowel de (beginnend) dementerende als diens sociale omgeving.

De SWOP heeft hiervoor ook het Alzheimer Trefpunt opgezet, wat op dit moment afwisselend draait in Pijnacker en Nootdorp. Voor Delfgauw is er dichtbij een Alzheimer trefpunt in Delft.

Professionals uit verschillende organisaties organiseren hier een avond voor mensen met dementie, hun naasten en belangstellenden. De bijeenkomst begint met een lezing of interview met betrokkenen. Daarna kunnen bezoekers ervaringen, tips en ideeën met elkaar delen. SWOP is voorzitter van het Alzheimer Trefpunt.

#### **Dienstverlening.**

SWOP biedt een aantal concrete diensten aan. Deels om mensen concreet praktisch (tijdelijk) te ondersteunen, deels heeft de dienstverlening ook een signalerende, preventie taak.

#### Financieel gezond.

Vanuit de financieel administratieve dienstverlening worden een aantal diensten aangeboden, waaronder; formulierenbrigade, belastingsservice, hulp bij de thuisadministratie.

Deze diensten werken preventief als het gaat om financiële problematiek en het tijdig toerusten van mensen om weer zelf verder te kunnen en hebben een signalerende functie voor o.a. financiële uitbuiting en huiselijk geweld. Daarnaast kan er ook een doorverwijzing plaatsvinden (bijvoorbeeld bij overbelaste mantelzorger of bij beginnende dementie).

#### Praktisch aanbod ter ondersteuning van de zelfredzaamheid.

Soms is gewoon praktische ondersteuning nodig en bieden wij een aantal concrete diensten aan die verzorgd worden door vrijwilligers: boodschappendienst, digitale dienstverlening, klussendienst voor huis en tuin en een vervoersdienst. De vrijwilligers hebben ook een signalerende rol.

Afgelopen jaar is de maaltijdservice overgedragen aan een professionele organisatie met de afspraak dat de signalerende rol in stand blijft.

Voor de vervoersdienst gaan we nog in 2020 samenwerken met Automaatje van de ANWB. In juli heeft de gemeente hiervoor toestemming gegeven.