

Preventieve Zorg en Ondersteuning

Jaarrapportage 2018



Maart 2019

Dr. Willem Dreesweg 2

1185 VB Amstelveen

www.participe-amstelland.nu





Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Werkwijze.....	4
1.1 Integraal Werken	4
1.1 Wijkgericht Werken	4
1.3. Vraaggericht Werken	5
1.4. Toename van de vraag.....	5
1.5. Samenwerking met de gemeente	6
Hoofdstuk 2 Realisatiecijfers Amstelveen	7
2.1. Inkoop Activerend Aanbod.....	7
2.1.1. Openstelling Wijkcentra	7
2.1.2. Ondersteuning Woonservicezones	8
2.1.3. Activiteiten op Wijkniveau	9
2.1.4. Odensehuis	11
2.2. Ouderenadviseurs	12
2.2.1. Ondersteuning	12
2.2.2. Netwerkversterking	13
2.2.3. Collectief.....	13
2.3 Frontoffice-contacten	15
2.3.1. Basistrajecten.....	15
2.3.2. Maatwerk	16
Hoofdstuk 3 SROI	17
Bijlage Productiesheet.....	19



INLEIDING

In 2018 heeft Participe Amstelland in samenwerking met diverse lokale partners in de gemeente Amstelveen zorg gedragen voor Preventieve Zorg en Ondersteuning.

Concreet vertaald in de werksoorten maatschappelijk werk, ouderenadvies en het activerende aanbod van de activiteitencoaches. In dit jaarverslag starten we in hoofdstuk 1 met een toelichting op de manier waarop wij in 2018 deze opdracht hebben uitgevoerd. Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk 2 uitgebreid de resultaten die we op die manier hebben geboekt in Amstelveen en verklaren we ook de verschillen tussen de begroting en de gerealiseerde cijfers. We besluiten dit jaarverslag met een toelichting op onze inzet op het Social Return On Investment (SROI).

Binnen het beleidskader Preventieve Zorg en Ondersteuning was het onze opdracht om de zelfredzaamheid te vergroten, eenzaamheid te verminderen en participatie te versterken van de kwetsbare groepen. Kwetsbare groepen die wat extra ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen in de maatschappij. Participe heeft deze opdracht uitgevoerd aan de hand van een integrale, wijkgerichte en vraaggerichte werkwijze, die we in het eerste hoofdstuk over de werkwijze toelichten.

HOOFDSTUK 1 WERKWIJZE

1.1 INTEGRAAL WERKEN

Participe werkt op integrale wijze aan de samenwerking binnen en buiten Participe aan de preventieve zorg en ondersteuning. Doel hiervan is problematiek en kwetsbare groepen snel te signaleren en op een effectieve wijze laagdrempelig op te pakken om escalatie en dus dure zorg te voorkomen, indien mogelijk. Een goed netwerk van professionals is voorwaarde om dat voor elkaar te krijgen. Dat gaat de professionals van Participe steeds beter af, getuigen ook de vele voorbeelden van 2018 die we kunnen noemen van gezamenlijke initiatieven. Zoals:

- ✓ Het groepswerk voor mensen met depressieve klachten dat in samenwerking met AmstelveenSport tot stand kwam.
- ✓ De gezamenlijke informatieflyer over huisvesting die ontstond in afstemming met het Amstelveen loket, de sociale teams van Amstelveen en Aalsmeer en het maatschappelijk werk van Participe.
- ✓ De Week van Ontmoeting werd geïnitieerd door de activiteitencoaches maar ruim 10 organisaties deden mee met de organisatie van deze activiteitenweek.
- ✓ Het Financieel Café werd versterkt met een collega van het Amstelveen loket om de mensen uit de achterstandswijk beter te informeren rondom de diverse voorzieningen.
- ✓ Er werden casuïstiek overleggen belegd waarbij de partners van bijvoorbeeld RIBW hun klanten konden bespreken, op zoek naar vormen van hulpverlening vanuit de mogelijkheden in de wijk.
- ✓ Daar heeft zeker het project "Bijspringen en Versterken" ook een boost in gegeven. In twee wijken van Amstelveen wordt er inmiddels anders met elkaar gewerkt, wat de professionals van zorg en welzijn als zeer positief ervaren. Nu krijgen de klanten van RIBW of Ons Tweede Thuis sneller en makkelijk een plekje in de wijk omdat de hulpverlening niet altijd thuis plaats vindt maar op een openbare (veilige) plek.
- ✓ Ander mooi voorbeeld is de "High Tea" bij het Pluspunt die werd gesponsord door IBIS-hotel voor ouderen en hun mantelzorgers uit de wijk Patrimonium. In dit kader hebben de sociale beheerder samen met de wijkverpleging, ouderenadviseur, Mantelzorg en Meer, activiteitencoach en de praktijkondersteuner ouderen hard gewerkt om de meest kwetsbare mensen uit de wijk in de zaal te krijgen voor een onvergetelijke dag.

1.1 WIJKGERICHT WERKEN

Het wijkgerichte werken betekent meer dan alleen de spreekuren in de wijk houden. Het houdt vooral in dat de professionals van Participe, alle partners die op wijkniveau actief zijn kennen en gemakkelijk weten te vinden zodra dat nodig is. Daarnaast is het van belang dat zichzelf en hun aanbod ook bekend zijn bij zowel de formele en informele samenwerkingspartners in de wijk. Op die manier ontvangen de wijkprofessionals snel een signaal over bijvoorbeeld de



verwaarlozing van een oudere en zijn ze in staat om de juiste partners in te schakelen. Casuïstiek van een ouderenadviseur of maatschappelijk werker wordt bijvoorbeeld ook met de wijkcoach besproken en wordt een klant vanuit verschillende invalshoeken bekeken en om passende oplossingen te vinden, die vaak ook in een collectieve aanpak gevonden kan worden. Dat verbreedt namelijk direct het netwerk van de klant, naast dat het een effectief antwoord is op zijn of haar probleem.

1.3. VRAAGGERICHT WERKEN

In diverse wijken zijn er in 2018 wijknetwerkbijeenkomsten gehouden. Dit zijn bijeenkomsten waar bewoners en professionals aan de hand van de thema's die in de wijk spelen, elkaar ontmoeten en deze bespreken. Denk daarbij aan thema's als eenzaamheid, dementie, diversiteit, communicatie tussen bureaus enzovoort. Op wijkniveau worden concrete werkafspraken gemaakt die vraag gestuurd tot stand kwamen. Mooie voorbeelden van vraaggericht werken in 2018 zijn:

- ✓ de verbindingen tussen Humanitas thuisadministratie en de huisartsen, Voedselbank en jeugdhulpverleners, ouderenadviseurs en Albert Heijn waar meerdere ouderen soms uren aan tafel zitten met gratis koffie en een krant.
- ✓ Het maatschappelijk werk met de woningbouwverenigingen rondom de nieuwkomers.
- ✓ Het muziekkorps en de inloopvoorzieningen om meer gratis concerten voor ouderen van de grond te krijgen.

1.4. TOENAME VAN DE VRAAG

Genoemde werkwijzen kennen ook een keerzijde. Juist de zichtbaarheid in de wijk, de complexiteit van de vraag door het "langer zelfstandig thuis blijven wonen" zorgde er in 2018 voor dat er een grote toename ontstond van de vraag. Vooral bij ouderenadviseurs was dit het geval. Ook bij het Financieel Café werd het druk, gemiddeld bezochten wel zes mensen het spreekuur.

Ook de sociaal beheerders bij de Dignahof, Kastanjelaan en Middenhof hebben het drukker dan ooit met ouderen die langer zelfstandig wonen maar daar niet altijd gelukkig mee zijn. Eenzaamheid, verwaarlozing, (ontspoorde) mantelzorg, slechte verzorging en levensmoeheid zijn daar aan de orde van de dag. Dit vraagt om meer aandacht, tijd, alertheid, geduld, contact met familie en korte lijnen met de ouderenadviseurs.

Het onderzoeksrapport van het Centraal Planbureau geeft aan dat genoemde werkwijzen duurder zijn doordat er meer bewoners naar de duurdere zorg worden verwezen. Wij zijn er echter van overtuigd dat het nog duurder zou worden als onze professionals niet tijdig hadden ingegrepen. Een uithuisplaatsing of een traject bij Schuldhulpverlening kost vele malen meer dan een gesprek met een ouderenadviseur. Juist de laagdrempelige hulpverlening, daar waar de 'problemen' nog niet geëscaleerd zijn, voorkomen op dit moment regelmatig een 'drama' waarbij een oudere bijvoorbeeld pas na weken in zijn of haar



appartement gevonden wordt. De professionals van Participe geloven in het principe van 'afschalen waar het kan en opschalen waar het moet'. Basistrajecten en individuele begeleiding van ouderenadviseurs monden geregeld uit in samenwerking met bewonersinitiatiefgroepen, het inzetten van Welzijn op Recept, zoeken naar passend vrijwilligerswerk en/of het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Stuk voor stuk mooie voorbeelden van afschaling van zorg.

1.5. SAMENWERKING MET DE GEMEENTE

In de afgelopen jaren heeft ook Participe in Amstelland geleerd dat niet alle problemen op individueel niveau op te lossen zijn. Bepaalde onderwerpen vereisen echt een andere visie op de uitvoering. Veranderingen in het beleid vragen een dialoog c.q. relatie tussen beleid en de uitvoering.

Het is fijn om te constateren dat er in der loop van 2018 veel en diverse gesprekken hebben plaatsgevonden tussen de uitvoerenden van Participe en beleidsambtenaren van de gemeente. Zo is de wethouder geregeld mee geweest op huisbezoeken van ouderenadviseurs en was bij meerdere bijeenkomsten met bewoners uit Amstelveen aanwezig. Ook de raadsleden van de gemeente Amstelveen komen twee keer per jaar gericht bijeen om de sociale ontwikkelingen te volgen. Op die wijze kunnen we samen zorgen voor een visie rondom ouderenzorg, mantelzorg, armoede en sociale uitsluiting die aansluit bij de actualiteit die de professionals en vrijwilligers in de praktijk tegen komen.

.

HOOFDSTUK 2 REALISATIECIJFERS AMSTELVEEN

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de prestaties. Er is, zoals vrijwel altijd, een verschil tussen de begrotingscijfers die als dienst door de gemeente Amstelveen zijn ingekocht (uitgedrukt in volume en prijs) en de realisatie tot en met december 2018. Dit verschil staat als + of - percentage uitgedrukt bij de verschillende paragrafen. De afwijkingen worden uiteraard ook toegelicht. Eerst lichten we het perceel Activerend Aanbod inhoudelijk toe. Dit product is door de gemeente Amstelveen ingekocht op basis van openstellingsuren en inzet van fte personeel.

2.1. INKOOP ACTIVEREND AANBOD

In de prestatieafspraken op het activerend aanbod draait het om openstelling van de wijkcentra en het aanbod in de woonservicecentra. We verwijzen u naar de productsheet in de bijlage voor de precieze realisatiecijfers van 2018.

2.1.1. OPENSTELLING WIJKCENTRA



In het beleidskader van de Preventieve Zorg en Ondersteuning vallen het aanbod in de wijkcentra Middenhof, Dignahof, Kastanjelaan, Pluspunt en het MOC gebouw. Deze gebouwen staan op plekken in Amstelveen waar relatief veel ouderen wonen. Het imago van deze gebouwen is altijd met ouderen in verband gebracht. In de afgelopen jaren is daar iets aan veranderd. Zo heeft bijvoorbeeld de Marokkaanse school inmiddels een plek gevonden op zaterdag bij het Pluspunt. In het MOC-gebouw zijn veel activiteiten voor de kinderen van de grond gekomen, veelal in samenwerking met de Buurtkamer. Bij de Dignahof worden er laagdrempelige activiteiten ontwikkeld om wat meer mensen uit de buurt te betrekken, denk dan bijvoorbeeld aan pannenkoeken bakken of samen erwtensoep eten. Eten verbindt en bij veel alleenstaande ouderen is de behoefte om bij anderen aan tafel te schuiven groot. Zo wordt een 'eenpansmaaltijd' bij het Pluspunt wekelijks door wel 35 ouderen uit de buurt bezocht. De sociaal beheerders zorgen, vaak samen met vrijwilligers, voor de juiste Pr om de kwetsbare ouderen te bereiken. Dat gebeurt bijvoorbeeld via de wijkverpleging of de ouderenadviseurs. Ook dragen ze samen zorg voor het voorbereiden van een gezonde maaltijd in een vertrouwde sfeer.

In 2018 hebben er 588 ouderen meegedaan aan 45 cursussen die gericht waren op een betere conditie, denk bijvoorbeeld aan:

- meer bewegen voor ouderen
- conditietraining voor 65+ en
- yoga op een stoel.

De creatieve cursussen zijn door 107 ouderen gevolgd, denk dan aan keramiek, zang of het omgaan met een iPad.

De meeste docenten zijn in 2018 ook getraind op signalering van kwetsbaarheid bij ouderen.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Team Vier blijkt dat:

De locaties in Amstelveen in 2018 gemiddeld een rapportcijfer kregen van 8,0. De gemiddelde waardering voor de wijksteunpunten is daarmee iets gestegen ten opzichte van 2017.

Een ruime meerderheid (86%) van de bezoekers is tevreden met het activiteitenaanbod in het door hen bezochte wijksteunpunt en daar zijn we trots op!



Op activiteitsniveau geven de bezoekers een gemiddeld rapportcijfer 8,2 voor de door hen gevolgde activiteiten. Ook dat cijfer stijgt ten opzichte van een 7,9 in 2017.

De openstelling van de wijkcentra lag 15% hoger dan het afgesproken aantal uren.

2.1.2. ONDERSTEUNING WOONSERVICEZONES

In Amstelveen bouwen we samen met de partners aan een omgeving voor ouderen waarin je zelfstandig kan wonen, maar er wel op je wordt gelet. Op gelet in positieve zin: je bent niet anoniem, maar "een van hen". Een omgeving waar je je prettig en veilig voelt. Waar het makkelijk is om leeftijdgenoten te ontmoeten en er altijd wel een activiteit van je keuze is om aan deel te nemen. En met voldoende voorzieningen op loopafstand. Kortom, een omgeving waarin het mogelijk is om zo lang mogelijk onafhankelijk van anderen te blijven en je keuzes kan maken die aansluiten bij wat je nodig hebt en belangrijk vindt in het leven.

De activiteitencoaches zorgen ervoor dat de ouderen en hun behoeften onder de aandacht blijven, zowel in- als extern. De nieuwe partners die in 2018 hierbij een actieve rol hadden zijn: de Brijderstichting, het Cobra museum, Panta Rhei, Ons Tweede Thuis, RIBW, KBO. Platform C en diverse bewonersinitiatiefgroepen.

De activiteitencoaches zetten verschillende maatschappelijk thema's uit in de wijken. Denk bijvoorbeeld aan een bijeenkomst over alcoholgebruik die door ruim 50 professionals is bezocht. Alle deelnemers werden geïnformeerd over zorgelijk gedrag van vele ouderen die uit eenzaamheid meer zijn gaan drinken. De rol van de professional in het signaleren en bespreekbaar maken van dit gedrag werd tijdens deze bijeenkomst duidelijk. Ander thema dat van groot belang is voor ouderen is veiligheid. In samenwerking met politie en alle WWZ (wonen, welzijn en zorg) partners werden er 10 bijeenkomsten in Amstelveen georganiseerd voor ouderen over babbeltrucks, je eigen aandeel in veiligheid en allerlei vormen van hoe je eigen veilige omgeving te creëren. In Amstelveen hebben de activiteitencoaches op meerdere plekken een 4-daagse wandeling uitgezet en daar kwamen veel nieuwe, vitale oude bewoners op af.

Ook zijn er tijdens de experimentele week van eenzaamheid wel 11 nieuwe activiteiten georganiseerd voor ouderen, waar ruim 130 bewoners van

Amstelveen op zijn afgekomen. Bijvoorbeeld het voorlezen bij Nieuw Vredeveld, theatervoorstellingen, lunches en diverse lezingen werden verzorgd in nauwe samenwerking met de KBO, Cobra museum en diverse Zorg- en Sportpartners.

2.1.3. ACTIVITEITEN OP WIJKNIVEAU

Om u wat meer informatie te geven op wijkniveau zoomen we nog even per wijk in op de activiteiten die in der loop van 2018 plaats hebben gevonden. De rol van de activiteitencoach verschilt per vraag die er ligt. Aanjagen, faciliteren, monitoren, communiceren en motiveren. Behoeftetepeiling uitzetten, vrijwilligers werven en begeleiden, partners bij elkaar brengen en concrete activiteiten uitzetten die aansluiten op de behoefte van de ouderen.

GROENELAAN

- In samenwerking met de wijkcoach klassieke concerten georganiseerd door jonge wijkbewoners met gemiddeld 60 bezoekers.
- Nieuwe deelnemers en vrijwilligers sloten zich aan bij de Huiskamergroep.
- Open Tafel: wekelijks 35 – 40 personen. De activiteitencoach ondersteunt de (oude) vrijwilligers die dit initiatief in stand houden.
- In samenwerking met de wijkcoach is de collegereeks filosofie gekomen, dit was de vraag van & voor hoger opgeleide ouderen.
- Try-out van een toneelstuk over mantelzorg en ouderdom, het initiatief is van de wijkbewoner uit de Kringloop die zelf ook een rol in het toneelstuk speelde.



KEIZER KARELPARK

- Geheugenfitness: met vrijwilligers een groep opgezet met 6 deelnemers.
- Drie zomerlunches bij Kastanjelaan waar gemiddeld 20 mensen op af kwamen.
- Wijkontbijt en de wijkklunch opgestart. Dit is een verbindende activiteit, eten verbindt. De gedachte is meer saamhorigheid en om eenzame mensen de deur uit te laten komen.

PATRIMONIUM

- Geheugenfitness: de eerste groep zit vol en de behoefte aan een tweede groep is groot. Die start in 2019, het zoeken naar vrijwilligers is begonnen.
- Maandelijks soepmiddagen voorbereid door een wijkbewoner.
- Snackmiddagen.
- De Huiskamergroep heeft hier een doorstart gemaakt
- Een collegereeks over strafrecht heeft wel 20 nieuwe hoger opgeleide bewoners naar het Pluspunt getrokken.

STADSHART

- De bewoners initiatiefgroep Stadshart organiseerde bustochtjes voor ouderen, ouderenadviseurs melden ouderen aan en de activiteitencoach ondersteunt dit initiatief met communicatie.
- Activiteitencoach helpt bij PR van alle activiteiten voor ouderen.

ELSRIJK

- In 2018 hebben meerdere gesprekken plaats gevonden over het ouderensongfestival. De activiteitencoach was actief bij de uitvoerende ideeën van dit project. Het ouderensongfestival, later omgedoopt tot muziekfestival, had wel 12 auditanten.
- De activiteitencoach maakte samen met de bewonersgroep "goede burens" een inventarisatie van kerstactiviteiten in de wijk. Dit activiteitenoverzicht is verspreid in de wijk.
- De activiteitencoach deed meerdere huisbezoeken bij de aanleunwoningen van Nieuw Vredeveld om de wensen van ouderen te inventariseren. Daaruit is de voorleeslunch ontstaan in samenwerking met de Bibliotheek.



RANDWIJK

- De activiteitencoach heeft meerdere organisaties op Villa Randwijk gewezen voor meer samenwerking rondom activiteiten. Zo is de Zonnebloem gestart met het organiseren van een maandelijkse activiteit voor haar leden.

BANKRAS/ KOSTVERLOREN

- In samenwerking met Brentano werden ouderen in de nieuwe appartementen van Klaasje Zevenster bevraagd op wensen en behoeften. Uit deze gesprekken is "Elke stap telt" ontstaan waar negen mensen uit de appartementen aan mee deden.
- De kinderen van de basisschool "Omnibus" verzorgden kerstconcerten voor ouderen uit de wijk.
- De activiteitencoach heeft 16 eenzame ouderen uit de wijk geactiveerd om naar het museum Jan van der Togt te gaan voor de Kerstmaaltijd en muziektoptraden.



WESTWIJK

- In samenwerking met interne collega's zorg en welzijn is een informatiemarkt georganiseerd.
- Olympische winterspelen, uitzending georganiseerd met 20 oudere deelnemers.
- In samenwerking met de Bibliotheek de cursus "Digisterker" naar Amstelveen Zuid gebracht, dicht bij ouderen.

MIDDENHOVEN

- Bij Middenhoven veel samenwerking met omliggende scholen. De scholieren kookten diverse keren voor ruim 20 ouderen.
- Hier zijn veel sportactiviteiten (WK en EK) op een grote scherm uitgezonden waar de bewoners van Middenhof en de omgeving altijd blij mee zijn.
- Voor twee ouderen uit het buitenland is er een taalmaatje gevonden via de wijkcoach.
- De bewoners van de Middenhof en ouderen uit de omgeving kunnen drie keer per week met elkaar eten. De mensen worden ouder, kritischer, vergeetachtiger en daardoor verliepen deze avonden minder fijn en gezellig. De activiteitencoach heeft er met vrijwilligers voor gezorgd dat de kwaliteit van het eten verbeterde en meer vrijwilligers aanwezig waren om de aandacht goed te verdelen. De sfeer is daardoor aanzienlijk verbeterd en het aantal bewoekers groeit weer. Eind 2018 was er een vaste groep van 10 mensen.



2.1.4. ODENSEHUIS

Een bijzonder onderdeel van het activerende aanbod van Participe is het Odensehuis. Het Odensehuis zit in een ruimte van wijkcentrum Alleman en is drie dagen per week open voor mensen met (beginnende) vergeetachtigheid, hun mantelzorgers en vrijwilligers (participanten). Het Odensehuis is een laagdrempelige inloopvoorziening. Bezoekers hebben geen aparte indicatie nodig om deze vorm van structurele ondersteuning (i.p.v. dagstructurering) te bezoeken. De participanten maken hier in grote lijnen zelf de dienst uit en krijgen waar nodig support. De focus in dit 'huis' ligt op zelfstandigheid en grenzen opzoeken van wat wel en niet meer kan door henzelf. Alles wat mensen op de groep nog zelf kunnen doen (denk aan koken, tafeldekken, spelletjes pakken en anderen erbij betrekken) wordt door de vrijwilligers en coördinator gestimuleerd. Nieuwe activiteiten in 2018 waren de cognitieve fitness en muzikale bingo. Vanaf november is er nieuwe coördinator aangesteld die graag het activiteitenaanbod uit wil breiden met collegereeks, uitspatjes en groep voor mantelzorgers.

Het Odensehuis is het afgelopen jaar bezocht door gemiddeld 13 mensen per dag. In 2017 was dit nog gemiddeld 11 deelnemers per dag. Qua financiering komt een deel uit de Preventieve Zorg en Ondersteuningsmiddelen, een deel uit pilotgelden plus in 2018 en deel uit extern geworven fondsgelden omdat de basis financiering te krap in de jas zit. Eind 2018 is er daarom een innovatieplan geschreven voor het Odensehuis met het doel op termijn zowel het aanbod als de financiering in de basis te verbeteren.



2.2. OUDERENADVISEURS

In 2018 zijn er 2780 frontoffice-contacten geregistreerd. Dat zijn directe contacten met ouderen (face to face, telefonisch en via digitale kanalen) waarbij er informatie of advies wordt verstrekt en die niet leiden tot een vervolgtraject bij Participe Amstelland. De spreekuren van de ouderenadviseurs vinden dagelijks plaats bij alle wijkcentra van Participe en bij de meeste gezondheidscentra. De vragen zijn zeer verschillend van aard, over huisvesting of toegang tot voorzieningen. Qua aantallen zijn er met meer mensen gesprekken gevoerd dan in 2017. Er zit wel wat onderprestatie in uren, vanwege het feit dat de uren die door de stagiaires zijn gemaakt en diens ondersteuning, niet zijn opgenomen in de verantwoording.

2.2.1. ONDERSTEUNING

- Er was veel vraag naar de individuele ondersteuning van de ouderenadviseur. In de zomer van 2018 hebben we zelfs een korte stop moeten zetten op het aannemen van nieuwe aanmeldingen. Er is intern gekeken naar mogelijkheden en vervolgens zijn de stagiaires wat intensiever ingezet in de spreekuren waardoor de ouderenadviseurs vaker op huisbezoeken konden gaan. De ouderenadviseur kijkt samen met oudere en zijn netwerk naar de mogelijkheden om langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het traject is altijd afhankelijk van de complexiteit van de vraag, aanwezigheid of afwezigheid van het netwerk, psychische en lichamelijke gezondheid. De ouderenadviseur opereert altijd in verbinding met andere professionals om de goede zorg te leveren aan de oudere.
- In 532 casussen zijn totaal 1676 acties door ouderenadviseurs gepleegd, variërend van een persoonlijk gesprek met de klant tot een consult met een netwerkpartner.
- Van alle aanmeldingen komt 60% via een verwijzer zoals de huisarts, praktijkondersteuner of een collega van de thuiszorg.
- Vaak genoemd bij de aanmelding zijn problemen rondom achteruitgang in de lichamelijke en geestelijke gezondheid en bemiddeling naar zorg en activering in het dagelijkse functioneren, plus huisvestingsvragen.
- Klanten van ouderenadviseur worden steeds ouder, de groep boven 85 jaar was in 2017 zo'n 39%, in 2018 was het 45%.

Na het traject bij ouderenadviseurs gaan veel verwijzingen naar de casemanager dementie, de huisarts en de gemeente.

Uit het ketenpartneronderzoek blijkt dat het ouderenadvies gemiddeld met een 7,7 gewaardeerd wordt. Belangrijk punt van waardering is de goede samenwerking. Deskundigheid, een oplossingsgerichte houding en de laagdrempeligheid worden als uitzonderlijk goed gewaardeerd.



2.2.2. NETWERKVERSTERKING

De ouderenadviseurs en maatschappelijk werkers zijn samen verantwoordelijk voor deelname aan externe overleggen.

De wijkcoach is onderdeel van het integrale team en vaak vertegenwoordiger van Participe Amstelland als organisatie. Bij alle overleggen werden wij door een collega vertegenwoordigd. De netwerkoeverleggen die plaatsvinden worden veelal bezocht door huisartsen, thuiszorg, WWZ teams, gemeente, sociale teams, fysiotherapeuten en de bewoners initiatief groepen.

2.2.3. COLLECTIEF

Het collectieve aanbod van Participe Amstelland is in 2018 door meer mensen bezocht dan daarvoor. Dat ligt in de lijn van onze focus binnen de organisatie op "collectief waar het kan, individueel waar het moet".

In 2018 zijn er 444 bewoners op de 20 themabijeenkomsten gekomen, welke werden georganiseerd door ouderenadviseurs en hun samenwerkingspartners. Dit waren presentaties over:

- ouderenzorg en ouderenadvies
- keuzes en dilemma's rondom levenseinde
- veiligheid, voorzieningen, vervoer,
- herkennen van dementie, zorgen maken om je naaste burens etc.

Een illustratief voorbeeld van een nieuwe collectieve aanpak binnen het ouderenadvies vindt plaats in Westwijk:

Eenmaal per maand is de ouderenadviseur van Westwijk een uur aanwezig bij het koffiedrinken-moment in wijkcentrum Dignahof. Hij gaat dan in gesprek met de aanwezige bewoners en bewoners benaderen hem met hun vragen. Het voordeel hiervan is dat hij op een eenvoudige manier –zonder huisbezoeken te brengen- op de hoogte blijft van het wel en wee van zijn klanten en zo nodig adviezen kan geven of acties kan uitzetten. Er zijn ook leden van de bewonerscommissie aanwezig en ook zij delen op dat moment hun zorgen over bewoners. Dit levert een tijdsbesparing op voor de ouderenadviseur. Het grote voordeel voor de bewoners is dat zij op een laagdrempelige manier in contact kunnen komen met de ouderenadviseur. Tijdens het koffiedrinken komen bewoners met uiteenlopende vragen bij de ouderenadviseur: "hoe werkt alarmering en hoe kan ik dat aanvragen?"; "wanneer kom ik in aanmerking voor regiotaxi?"; "we redden het thuis bijna niet meer, wat is er mogelijk om het thuis nog langer vol te houden en wat als het echt niet meer gaat?".

De maatschappelijk werkers van Participe Amstelland hebben samen 29 themabijeenkomsten gehouden waar 369 bewoners op af kwamen. De vier community building-bijeenkomsten in Amstelveen Noord zijn in samenwerking met de wijkcoach georganiseerd. Dat doen ze op plekken waar relatief meer

kwetsbare bewoners wonen en waar we de sterkere sociale structuren aan het opbouwen zijn met het doel om bewoners meer voor elkaar te laten doen zonder professionele inzet. Er zijn in 2018 al 146 mensen op deze bijeenkomsten afgekomen. Twee van deze community building-bijeenkomsten vonden plaats in Amstelveen Zuid bij de Planetenbuurt. Er zijn 35 mensen naar buiten gekomen om te praten over eenzaamheid en de onverschilligheid in deze buurt. Wij ervaren dit als een enorm succes.

De dialoogtafel voor jongeren is in 2018 voortgezet met zes bijeenkomsten waar in totaal 10 jongeren op af kwamen om elkaar beter te leren kennen.

Ander nieuw initiatief is "De helpende hand". Het betreft klanten die vanuit individuele trajecten van maatschappelijk werk doorstromen naar een groep en elkaar wekelijks treffen door te doen. Men wandelt samen, puzzelt en praat. Het zijn allemaal mensen met GGZ-problematiek.

Daarnaast hebben er 82 mensen uit Amstelveen meegedaan aan trainingen waarin het om het aanleren van nieuwe vaardigheden gaat. Denk daarbij aan "Omgaan met geld", "Lichter leven", "Assertiviteit" en "Ontspanning in zicht. Deze trainingen zijn door diverse maatschappelijk werkers gegeven.



Café op twee landelijke congressen getoond.

Naast genoemde algemene voorzieningen wordt ook maatwerk maatschappelijk werk aangeboden door Participe Amstelland. Per product lichten we de afwijkingen en signalen toe.

Clïënt over de training Omgaan met Geld: *"Ik heb financieel overzicht gecreëerd d.m.v. de huiswerkopdrachten. Door de cursus ben ik meer betrokken geraakt met mijn eigen financiën en betaal ik nu mijn vaste lasten. Ik ben nu veel bewuster bezig met het uitaeven van het aeld"*

Clïënt over de assertiviteit training: *"Door het volgen van de training in een groep, leer je van elkaar en er is dan een prettige groeps sfeer waardoor je merkt dat je niet de enige bent met deze problemen. Ik ben veel sterker geworden in mijn 'zijn' en in mijn 'kracht', ik heb meer grip op tegenslagen en teleurstellingen"*

In 2018 hebben 209 mensen het Financieel Café bezocht. Dit Financieel Café wordt vanuit het maatschappelijk werk in samenwerking met Humanitas, de thuisadministratie, het Amstelveen loket en diverse ervaringsdeskundigen wekelijks georganiseerd. In 2018 heeft Participe de werkwijze van het Financieel

Clïënt: *"Ik schaam me nu niet om te zeggen dat ik deze brief niet begrijp".*

Collega: *"Fijne, gelijkwaardige samenwerking. Doordat de bewoners erbij zijn, is de sfeer anders, gemoedelijk, gastvrij en deskundig."*

2.3 FRONTOFFICE-CONTACTEN

De spreekuren op de diverse locaties zijn in 2018 erg drukbezocht. De maatschappelijk werkers zijn inmiddels in alle wijkcentra en de meeste gezondheidscentra te vinden. Daarnaast is er wekelijks een spreekuur op het werkplein bij de gemeente. Er zijn door hen tot en met december 1.232 frontoffice contacten geregistreerd. De vragen die aan hen zijn gesteld lopen flink uit een, huisvesting, burn-out bij jongeren, financiën en allerlei vragen rondom voorzieningen. Daar waar de spreekuren druk bezocht worden zijn de maatschappelijk werkers vaak wat langer aanwezig; bijvoorbeeld bij het gezondheidscentrum Bankras en Lindenlaan is dat meestal het geval.

2.3.1. BASISTRAJECTEN

Maatschappelijk werkers steunen mensen individueel door hun eigen vermogen aan te spreken, hun talenten te laten ontdekken en te ontwikkelen, contacten met het (sociale) netwerk te stimuleren, de kwaliteit van (sociale) netwerken te vergroten en mensen te motiveren zo mogelijk een stap vooruit te zetten. Binnen basistrajecten komt steeds meer psychiatrie op. Maatschappelijk werk richt zich niet op de diagnose, maar op persoonlijk herstel. Mensen worden ondersteund als gelijkwaardige buurtbewoners met regie in eigen handen en met aandacht voor alle leefgebieden.

Ook zien wij steeds meer mensen die moeite hebben met hun financiële huishouding. De gebeurtenissen zoals echtscheiding, verlies van werk en/of gezondheid van een van de partners, onwetendheid over regels en wetgeving kunnen makkelijk tot schulden leiden. Soms (vaak) hebben wij cliënten binnen die het simpelweg nooit geleerd hebben om te budgetteren. Financieel café, training "Omgaan met geld" en individuele gesprekken over gedragsveranderingen zijn erop gericht om mensen meer handvatten, kennis, inzichten en zelfstandigheid te geven

Van 249 mensen die het maatschappelijk werk in 2018 benaderden, was de vraag zodanig complex dat deze niet kon worden opgelost met een eenmalig contact of afschalende doorverwijzing. Hen werd een basistraject aangeboden. In 54% was er sprake van een verwijzing naar maatschappelijk werk, in 46% gaat het om aanmelding op eigen initiatief. De verwijzingen komen van zowel de huisarts als de gemeente (sociaal team). Huisarts Els Licht "Daar waar ik psychosociale problemen vermoed of verborgen schulden, verwijs ik altijd naar maatschappelijk werk. Maatschappelijk werkster is hier echt een onderdeel van het gezondheidscentrum geworden. Wij hebben korte lijnen met elkaar en kunnen snel schakelen over geboden hulpverlening".

In 2018 hebben we totaal ruim 300 van dit soort trajecten ook weer af kunnen sluiten.

Basistrajecten	Stand 1-1-2018	Gestart	Afgesloten	Stand 31-12-2018
MW Amstelveen	83	249	310	40

- De meeste problemen bij de aanmelding hadden te maken met psychische gezondheid, financiën, familierelatie en/of de partnerrelatie.

- Veel van deze trajecten vinden plaats in de wijkcentra. Maatschappelijk werkers proberen de klanten dan direct te betrekken bij andere activerende initiatieven die daar plaats vinden, zoals een ontbijt met andere bewoners of een wandeling door de wijk.
- In 57 gevallen werd na het afronden van het basistraject alsnog maatwerk aangevraagd.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Team Vier kregen we het volgende terug:

De tevredenheid met de informatie die men kreeg naar aanleiding van de gesprekken met maatschappelijk werkers wordt in 2018 significant beter beoordeeld dan in 2017. De gesprekken worden door bewoners in Aalsmeer en Amstelveen op gelijke wijze beoordeeld. Als het gaat om de informatie die men kreeg geven cliënten in Amstelveen significant vaker aan 'zeer tevreden' te zijn. Het aantal gesprekken dat men heeft gevoerd wordt ten opzichte van 2017 minder goed beoordeeld. 19% geeft aan dat het te weinig gesprekken betrof. Cliënten in Amstelveen geven dit vaker aan: 26% zegt dat het aantal gesprekken te laag lag, ten opzichte van 14% in Aalsmeer.

De beoordeling van het gesprek op de inhoud, de behulpzaamheid en de gekregen informatie is positief en ongeveer gelijk aan 2017. De informatie wordt significant beter gewaardeerd: 88% gaf in 2018 aan '(zeer) tevreden' te zijn versus 73% in 2017.

UIT HET KETENPARTNERONDERZOEK:

Voor het maatschappelijk werk zijn de terugkoppeling en de mogelijkheden voor laagdrempelig overleg belangrijke punten in de waardering, gemiddeld 7,5. Korte lijnen, klantvriendelijkheid en deskundigheid worden door meerdere partners genoemd.

2.3.2. MAATWERK

Er zijn in het jaar 2018 totaal 57 maatwerktrajecten gestart. In de loop van het jaar zagen we een lichte toename van de vraag naar maatwerk. Dat komt vooral doordat er meer klanten verwezen werden vanuit het sociaal team naar het Algemeen Maatschappelijk werk.

Maatwerktrajecten	Stand 1-1-2018	Gestart	Afgesloten	Stand 31-12-2018
MW Amstelveen	40	57	66	31

Na het doorlopen van het maatwerk traject is de hulpverlening van 58% van de klanten afgerond en kunnen de mensen zelfstandig verder. Bij 42% is er sprake van een doorverwijzing. De meeste doorverwijzingen gaan richting GGZ, de sociale teams en de wijkcoaches / Welzijn op Recept.

2.3.4 Nieuw bij Participe: extra aandacht voor diversiteit

In Amstelveen leven 134 nationaliteiten samen met elkaar en heeft zo'n 40% van de Amstelveense inwoners een migratie-achtergrond. Daarnaast kent de

Amstelveense gemeenschap naar schatting zo'n 5.000 LHBTI-inwoners. Het is belangrijk om te zorgen dat iedereen mee kan doen en openlijk zichzelf kan zijn in een toegankelijk Amstelveen, ongeacht zijn of haar achtergrond, sekse, seksuele voorkeur, leeftijd, beperking, geloof of levensovertuiging. Diversiteit in een verdraagzame stad met gelijke kansen voor iedereen.

Ook binnen Participe wordt aandacht besteed aan diversiteit en hebben wij een aandachtfunctionaris LHBTI. Waarom kun je misschien denken? Nederland is toch tolerant? Hier mogen mensen van het gelijke geslacht toch trouwen? Veel mensen zijn van mening dat seksuele voorkeur 'er niet toe doet' maar in de praktijk blijkt toch dat er vaak niet zo positief op gereageerd wordt als gedacht.



Zo blijkt het dat LHBTI's meer kans hebben om in een kwetsbare positie te verkeren dan hun heteroseksuele medemens. Toch staat de doelgroep nauwelijks op het netvlies van de sociaal werker. Vanuit het COC Amsterdam en andere eerder uitgevoerde onderzoeken blijkt dat ondanks het gebrek aan bewustwording, sensitiviteit, inzicht en kennis met betrekking tot de doelgroep er door welzijnsinstellingen en hun social workers vanuit gegaan wordt dat zij vanzelfsprekend een positieve houding hebben tegenover LHBTI's en hen daardoor ook passende ondersteuning kunnen bieden. Door deze aanname krijgen sociaal werkers niet de kans om een professionele houding en vaardigheden te ontwikkelen ten opzichte van seksuele en genderdiversiteit. Dit betekent dat het aan het toeval overgelaten wordt of zij goed om kunnen gaan met deze twee vormen van diversiteit.

De aandachtfunctionaris LHBTI zorgt voor overdracht van kennis en het vergroten van de bewustwording binnen de (samenwerkende) organisatie(s) alsmede het voeren van gesprekken met collega's en cliënten met betrekking tot dit onderwerp. Daarnaast is de aandachtfunctionaris betrokken bij het opzetten van het Amstelveen Diversiteit Café wat begin 2019 zijn deuren zal openen en elke 4^e donderdag van de maand gaat plaatsvinden in Villa Randwijck. Hierbij zal de aandachtfunctionaris aanwezig zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen en suggesties/opmerkingen om de acceptatie (normalisering) en de kennis rondom LHBTI's te vergroten.

De uren van de aandachtfunctionaris horen bij de producten netwerkversterking, basistracten en individuele begeleiding ouderen.

HOOFDSTUK 3 SROI

Ook in 2018 betreft Participe Amstelland stagiaires en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij de uitvoering van het werk. We zien dit als Social Return On Investment. Dit doen we onder andere door:

- Gedurende het gehele jaar studenten stage bij ons te laten lopen en al doende te laten leren op de werkvloer.

- Bij het schoonhouden van onze wijksteunpunten is SROI een expliciet aandachtspunt door Caterclean een deel van het werk te laten verzorgen met behulp van bij Werkplein AA ingeschreven medewerkers.
- Er zijn verschillende mensen die ten minste drie maanden werkloos waren bij Participe aan het werk gegaan.
- Begeleiding van vrijwilligerswerkplekken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.



BIJLAGE PRODUCTIESHEET

		Afspraak				
		Aantal uren	Tarief (€)	Bedrag (€)	Vaste kosten (€)	Omzet (€)
Advies, activerend aanbod voor en ondersteuning van ouderen en kwetsbare bewoners (AV1b)						
	Multifunctionele openstelling wijkcentra incl cursusprogrammering, activiteitsgelden en Odensehuis	4.827	74	357.216	467.391	824.607
	Ondersteuning Woonservice zones	2.520	74	186.480		186.480
	Informatie en advies	1.900	74	140.600	1.800	142.400
	Individuele ondersteuning	3.900	74	288.600		288.600
	Collectief aanbod	1.350	74	99.900	7.500	107.400
	Netwerkversterking	1.052	74	77.850		77.850
Algemeen Maatschappelijk Werk (AV3b)						
	Front office	1.050	74	77.700	12.000	89.700
	Basis trajecten	2.448	74	181.152	22.081	203.233
		19.047		€ 1.409.498	€ 510.772	#####

Maatwerkvoorziening (MV1b)					
	Algemeen maatschappelijk werk	811	74	60.000	60.000
		811		€ 60.000	€ 60.000

Realisatie Cumulatief					Afspraak	
Aantal uren	Tarief (€)	Bedrag (€)	Vaste kosten (€)	Omzet (€)	Aantal uren	Omzet (€)
5.296	74	391.923	467.391	859.314	4.827	824.608
2.716	74	200.947		200.947	2.520	186.480
1.463	74	108.262	1.800	110.062	1.900	142.400
4.406	74	326.077		326.077	3.900	288.600
1.179	74	87.246	7.500	94.746	1.350	107.400
977	74	72.261		72.261	1.052	77.850
1.016	74	75.203	12.000	87.203	1.050	89.700
2.548	74	188.534	22.081	210.615	2.448	203.233
19.601		€ 1.450.452	€ 510.772	€ 1.961.224	19.047	€ 1.920.271

837	74	61.945		61.945	811	60.000
837		€ 61.945		€ 61.945	811	€ 60.000

Realisatie t.o.v. afspraken			
Uren	Omzet	Index uren	Index omzet
469	34.705	110	104
196	14.467	108	108
-437	-32.338	77	77
506	37.477	113	113
-171	-12.654	87	88
-76	-5.589	93	93
-34	-2.498	97	97
100	7.382	104	104
553	€ 40.952	103	102

26	1.945	103	103
26	€ 1.945	103	103