

Jaarrapportage 2019 Amstelveen

Preventieve Zorg en Ondersteuning - Odensehuis - Inloopvoorzieningen

Mei 2020

Participe Amstelland

Dr. Willem Dreesweg 2, 1185 VB Amstelveen



Inleiding

In deze rapportage beschrijven wij de resultaten van 2019 m.b.t. de Preventieve Zorg en Ondersteuning, de Inloopvoorzieningen en het Odensehuis zoals wij die uitvoeren voor de gemeente Amstelveen. In deze rapportage worden de begrotingscijfers (datgene dat door de gemeenten Amstelveen is ingekocht uitgedrukt in volume en prijs) gerelateerd aan de realisatiecijfers tot en met december 2019.

Per hoofdstuk lichten we de resultaten toe. De productiecijfers en de prestatie-indicatoren zijn in de bijlagen opgenomen.

Het afgelopen jaar stond in het teken van vernieuwing en verdieping. Op alle niveaus was beweging voelbaar en zichtbaar. Op organisatie, inhoud en strategie. Wij hebben veel werk kunnen verrichten en hebben zichtbare resultaten geboekt. Denk aan samenwerking met zorgpartners binnen het project “Bijspringen en Versterken” waarbij veel mensen met psychiatrie in beeld bij welzijn kwamen en zo de medebewoners van de wijk werden. Het stopte niet bij één wijk, wij zijn op meerdere plekken met deze persoonsgerichte en wijkgerichte werkwijze bezig. Of aan het project “Week van ontmoeting” waarbij talloze activiteiten op het gebied van kunst, cultuur, sport zichtbaar voor alle Amstelveners werden. Het project “Sociale benadering dementie” dat ons allemaal scherp houdt op het behoud van kwaliteit van het leven. Samen met Hotel Ibis hebben wij voor de tweede keer High tea kunnen organiseren voor kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers uit de wijk Partimonium. Uitzendbureau “Samen vijf” kwam ook dit jaar naar Amstelveen om pannenkoeken te bakken voor ouderen uit de wijk Keizer Karel Park. Museum JAN pende de deuren voor de vrijwilligers uit de wijk Patrimonium. En samen met gezondheidscentrum Duizendblad werd hard gewerkt aan het project “Depressie de wijk uit”.

Er is veel aandacht geweest op LHBTI, het onderwerp dat vanuit de gemeente en alle partners uit de zorg en welzijn werd opgepakt. Onze aandachtfunctionaris heeft in samenwerking met Villa Randwijck meerdere mooie LHBTI cafe's gehouden.

Het Financieel Café werd op meerdere congressen gepresenteerd als innovatieve werkwijze. Samen met onze partners van Humanitas Thuisadministratie en de vrijwilligers van het Financieel Café hebben wij onze samenwerking geëvalueerd en kwamen wij tot nieuwe doelen voor in de toekomst. Een van de doelen is grotere zichtbaarheid van het café en een groter bereik van de mensen. Inmiddels is er Facebook pagina in het leven geroepen waar wekelijks nieuwe tips komen te staan voor mensen met vragen rondom financiën.

Medewerkers van Participe Amstelland werden door Anke Siegers getraind in het werken volgens “De Nieuwe Route”. En om de buitenwereld mee te nemen in onze nieuwe werkwijze werd een conferentie met Anke Siegers gehouden waar meer dan 100 partners bij aanwezig waren. Werken vanuit de bedoeling, besluitvormingsprocessen daar leggen waar ze horen, probleemoplossend vermogen van mensen vergroten door ze meer verantwoordelijkheid en regie te geven. Dit zijn wat begrippen uit de training waarop wij onze dienstverlening baseren en waar onze klanten en partners enthousiast over zijn.

Ook werden alle collega's getraind in Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling.

Onze dienstverlening hebben wij steeds aangepast aan de vraag die er was. Zo is training “Eindelijk goed slapen” ontstaan voor mensen die lang liggen te piekeren en daardoor energie verliezen.

Om onze resultaten zichtbaar te maken, was goede communicatie nodig. Wij hebben meerdere vrijwilligers getraind in het opstarten en onderhouden van Facebookpagina's voor de wijkcentra. Op dit moment hebben bijna alle wijkcentra een actief account waar alle activiteiten te vinden zijn. En om het aanbod van onze diensten bekendheid te geven, gingen collega's op de meeste wijkmarkten met een stand staan.

Al onze acties waren gericht op verminderen van eenzaamheid, vergroten van zelfredzaamheid en versterken van participatie. Onze werkwijze is gekenmerkt door een wijkgerichte, vraaggerichte, integrale en persoonsgerichte benadering.

Wij zien een mooie ontwikkeling in de belangstelling die vanuit de gemeente Amstelveen komt. De wethouders, beleidsadviseurs, kwaliteitsmedewerkers, collega's van het loket, indicatieadviseurs, gemeenteraadsleden.... Wij kennen elkaar bij de naam, weten elkaar te vinden voor vragen of dilemma's en zoeken samen naar de oplossingen.

Buitenlandse aandacht viel ons in 2019 ook ten deel. Wij mochten samen met onze vrijwilligers een delegatie uit Japan en een delegatie uit Finland rondleiden. Beleidsmakers, mensen van de ministeries geïnteresseerd in hoe de ouderenzorg geregeld is en hoe wij zo veel vrijwilligers weten aan ons te binden. Beiden keren waren wij ontzettend trots op het werk dat wij iedere dag vrijwillig of beroepsmatig uitoefenen.

De aanbevelingen uit de onderzoeksrapporten van SeederDeBoer zullen we in 2020 onderzoeken en uitwerken.

Met trots presenteren wij dit jaarverslag en wij wensen u veel leesplezier.
Namens alle collega's van Participe Amstelland,

Hartelijke groet,

Elena Nabatova



Inhoudsopgave

1.	OPMERKINGEN BIJ REALISATIECIJFERS AMSTELVEEN	4
1.1	ADVIES, ACTIVEREND AANBOD VOOR EN ONDERSTEUNING VAN OUDEREN EN KWETSBARE BEWONERS (AV1a)	4
	Openstelling wijkcentra.....	4
	Ondersteuning woonservicezones (activiteitencoaches).....	4
	Informatie en advies (ouderenvoorspraken)	6
	Individuele ondersteuning	6
	Collectief aanbod.....	8
	Netwerkversterking.....	10
1.2	ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK (AV3b)	10
1.3	MAATWERKVOORZIENING (MV1b)	13
1.4	ODENSEHUIS	13
1.5	INLOOPVOORZIENINGEN	16
	Inhoudelijke en financiële verantwoording per locatie	16
2.	SROI	19
3.	BESPREEKPUNTEN N.A.V. RAPPORTAGE	19
Bijlage 1	Productiecijfers PZO 2019	20
Bijlage 2	Prestatie-indicatoren PZO	21

1. OPMERKINGEN BIJ REALISATIECIJFERS AMSTELVEEN

Advies, activerend aanbod voor en ondersteuning van ouderen en kwetsbare bewoners (AV1a)	Uren		
	Afgesproken	Realisatie	Vershil
Multifunctionele openstelling wijkcentra <i>incl. cursus-programmering, activiteitengelden en Odensehuis</i>	4.453	4.629	176
Ondersteuning Woonservice zones	2.379	2.235	-144
Informatie en advies	1.914	1.396	-518
Individuele ondersteuning	4.129	5.023	894
Collectief aanbod	1.360	1.351	-9
Netwerkversterking	926	971	45
Algemeen Maatschappelijk werk (AV3a)	Uren		
	Afgesproken	Realisatie	Vershil
Front Office	1.058	1.042	-16
Basis trajecten	2.466	2.218	-248
TOTAAL	18.685	18.864	179

Maatwerkvoorziening (MV1a)	Uren		
	Afgesproken	Realisatie	Vershil
Algemeen Maatschappelijk Werk	810	650	-160

1.1 ADVIES, ACTIVEREND AANBOD VOOR EN ONDERSTEUNING VAN OUDEREN EN KWETSBARE BEWONERS (AV1a)

De volgende producten worden aangeboden binnen dit perceel:

- Openstelling wijkcentra (sociale beheerders)
- Ondersteuning woonservicezones (activiteitencoaches)
- Odensehuis (coördinator)
- Informatie en advies (ouderenadviseurs)
- Individuele ondersteuning (ouderenadviseurs)
- Collectief aanbod (ouderenadviseurs en maatschappelijk werkers)
- Front office (maatschappelijk werk)
- Basistrajecten (maatschappelijk werk)
- Netwerkversterking (ouderenadviseurs en maatschappelijk werkers)
- Maatwerk (maatschappelijk werk)

Per product lichten we de afwijkingen of signalen kort toe.

Openstelling wijkcentra

Bij de openstelling zien wij een lichte overproductie. De beheerders maken in de eerste maanden van het jaar altijd meer uren, dat wordt in de zomermaanden gecompenseerd. De beheerders zijn het gezicht van het centrum. Je herkent ze aan een warme uitstraling, dienstverlenende houding en enthousiasme in het bedenken van nieuwe activiteiten. Zij maken tijd voor iedereen die binnenkomt, letten op vaste bezoekers en zorgen ervoor dat nieuwe bezoeker zich gezien voelen. Zij begeleiden grote aantallen vrijwilligers en zorgen ervoor dat mensen onze gebouwen als “tweede thuis” ervaren.

Ondersteuning woonservicezones (activiteitencoaches)

De lichte onderproductie is te verklaren door ziekte van een activiteitencoach. De collega's van het integraal team hebben het werk van desbetreffende activiteitencoach zo goed als mogelijk opgevangen.

Activiteitencoaches zijn er voortdurend mee bezig om daar waar veel ouderen wonen, de behoefte van ouderen te achterhalen en die te vertalen in de gewenste activiteiten zodat oudere mensen langer thuis kunnen blijven wonen. Hier wordt nauw samengewerkt met de wijkcoaches, beheerders, ouderenadviseurs en formele en informele partners uit de buurt. De activiteiten worden in samenwerking met partners ontwikkeld en zijn gericht op meer bewegen, ontmoeten en genieten.



Een greep uit de activiteiten:

- Voorbereiden van Vierdaagse voor ouderen
- Kosteloze dansles in samenwerking met dansschool Mittelmeyer
- Grote viering van 25-jarig bestaan van Middenhof
- Theatervoorstellingen
- Hollandse avond in Dignahof - inmiddels in Amstelveen bekend
- Filmavonden
- Beweegstraat in samenwerking met het Oranjefonds
- Bingo's en boekenclubs.

Daarnaast zijn er talloze ontmoetingen tussen ouderen met de kinderen van de omliggende scholen. Samen lezen, zingen, verhalen van de oorlog uitwisselen en veel meer.

Maaltijden voor ouderen is een behoefte die in alle wijken van Amstelveen herkend wordt. Activiteitencoaches zoeken aanbieders van gezonde en betaalbare maaltijden en zorgen ervoor dat mensen, waar het kan, gezamenlijk aan tafel kunnen. Activiteitencoaches brengen samen met de vrijwilligers de reuring in de wooncomplexen waar ouderen wonen (Dignahof, Kastanjelaan, Middenhof, Goedereede en op de straten waar veel ouderen wonen - denk aan de buurt rondom Nieuw Vredeveld, Klaasje Zevenster en de Groenelaan).

Ouderen worden vaak gemotiveerd om mee te doen met de programma's "Meer Bewegen voor Ouderen" en "Valpreventie". Bij buurtfeesten wordt door de activiteitencoaches gedacht aan deze kwetsbare groep, van PR tot passende activiteiten. Signalering van eenzaamheid of verwaarlozing wordt snel met ouderenadvies opgepakt. Veel verwijzingen naar de inloopvoorzieningen beginnen bij de activiteitencoaches.

Sociaal beheerder/activiteitencoach Anja:

2019 was in alle opzichten een bijzonder jaar: ik keerde weer terug naar de Kastanjelaan als sociaal beheerder/activiteitencoach en ik heb in 119 dagen naar Santiago de Camino gelopen (2951 km). Wat heb ik mij een bevoorrecht mens gevoeld dat beide mogelijk was!

De Kastanjelaan stond in 2019 bol van activiteiten, ik noem er een paar. In januari 2019 werd er uitgebreid stilgestaan bij het 10-jarig jubileum. Vrijwilligster Lien hield er een mooie speech. Het activiteitenaanbod werd (met grote trots) uitgebreid met activiteiten waar (in)direct werd ingespeeld op verzoek van de ouderen in de wijk, die steeds ouder worden. Sinds oktober 2019 hebben wij in samenwerking met de bibliotheek groot-letterboeken in onze bibliotheek, waar grote behoefte aan bleek. De bijna 90-jarige Janna zwaait hier de scepter. In december werd een gezellig Sinterklaasfeest gevierd met een financiële bijdrage van het wijkplatform. De 40 vrijwilligers zijn op leeftijd (gemiddeld 75 jaar), maar nog steeds lichamelijk en geestelijk mobiel, kritisch en actief betrokken. Heel opmerkelijk en ontroerend tegelijk.

Informatie en advies (ouderenvoors)

In uren is onderproductie te zien op de inzet van onze ouderenvoors op Informatie & Advies, maar in aantallen juist overproductie. Er zijn 2.444 front office contacten geweest in 2019. Dit zijn de contacten (face-to-face, telefonisch en via digitale kanalen) waarbij we informatie of advies verstrekken. Binnen het integraal team staat iedereen klaar om bewoners van Amstelveen van informatie en raad te voorzien. Maatschappelijk werkers en stagiaires spelen hier ook een rol in. Dat betekent dat ouderenvoors meer individuele begeleiding kunnen doen.

Individuele ondersteuning

Bij individuele ondersteuning is er sprake van overproductie. Aan 631 mensen is in 2019 individuele ondersteuning geboden. Het gaat om intensieve contacten, vaak wekelijks, waarbij veel overleg met derden buiten huisbezoeken nodig is. Met familieleden gaat het contact vaak buiten de werktijd van de ouderenvoors door, de familieleden wonen regelmatig in het buitenland en werken vaak overdag. Meer dan helft van alle cliënten is ouder dan 85 jaar oud, te weten 59%. Top 3 van de problematieken bij de aanmelding: Bemiddeling naar de zorg en diensten, Gebrek aan sociaal netwerk en Verslechterende geestelijke en lichamelijke gezondheid.

Verwijzingen naar ouderenvoors:

Initiatief aanmelding	Aantal 2019	% 2019
Anders	8	2%
Informeel	33	8%
Op initiatief van cliënt	83	20%
Op initiatief van medewerker	10	2%
Verwezen	281	68%
TOTAAL	415	

Verwezen door	Aantal 2019	% 2019
Activiteitencoach	2	1%
Bewindvoering	1	0%
Ergotherapeut	4	1%
Geestelijke gezondheidszorg	2	1%
Gemeente Amstelveen	3	1%
Huisarts	112	40%
Humanitas thuisadministratie	1	0%
Kerkelijke en levensbeschouwelijke instanties	1	0%
Maatschappelijk werk Participe Amsteland	2	1%
Mantelzorg en Meer	2	1%
Oudervoor	2	1%
Overige instanties	9	3%
Politie	3	1%
Praktijkondersteuner	56	20%
Sociaal beheerder	3	1%
Sociaal team	10	4%
Thuisbegeleiding	1	0%
Thuiszorg	23	8%
Veilig thuis	1	0%
Verpleeghuis	7	2%
Vrijwilligersorganisatie	15	5%
Wijksteunpunt	1	0%
WMO-loket	17	6%
Woningbouwvereniging	3	1%
TOTAAL	281	100%

Bijna de helft van alle klanten wordt na het traject verwezen naar een partnerorganisatie, de meeste verwijzingen gaan naar casemanager dementie en vrijwilligersorganisaties.

Casus echtpaar V.

Aanleiding contact met ouderenadviseur: Echtpaar bezoekt de bijeenkomst van de kerk in het wijkcentrum. Meneer werd onwel en we verleenden ondersteuning.

Ouderenadviseur raakt aan de praat met mevrouw. Resultaat afspraak voor huisbezoek.

Meneer is 87 jaar, heeft de ziekte van Parkinson, loopt met rollator, valt regelmatig, is vergeetachtig, werkte vroeger bij de bibliotheek van de universiteit.

Meneer heeft een oorlogsverleden wat hem somber maakt. Zijn sociale netwerk bestaat uit zijn vrouw en 3 kinderen. Enkele contacten via de kerk. Sinds kort is er 's ochtends thuiszorg.

Mevrouw is 85 jaar, mantelzorger van haar man, heeft 2x een hartaanval gehad.

Mevrouw is huisvrouw en was actief in de kerk. Zij ondersteunt haar man bij wassen en aankleden, boodschappen en maaltijden en probeert hem op te rapen als hij gevallen is. Mevrouw wil niet om hulp vragen van de kinderen of anderen.

Woonsituatie: sociale huurwoning, 4 kamerflat met lift, drempels, particuliere huishoudelijke hulp. Inkomen AOW en klein pensioen

Aanpak: Tijdens het huisbezoek vertelt meneer dat het prima gaat met hem omdat zijn vrouw hem helpt. Ondersteuning is niet nodig vindt hij. Mevrouw zou ondersteuning willen omdat zij het niet meer aankan om 24 uur per dag voor hem te zorgen. Zij wil wel zo lang mogelijk met meneer in hun flat blijven wonen.

Na enkele gesprekken met het echtpaar over het dilemma van ondersteuning en een gesprek met de zoon en dochter gaat meneer akkoord met dagbesteding. Om samen met zijn vrouw in hun flat te blijven wonen wil meneer dit doen. Ook komt er in de avond een thuiszorgmoment bij. Tevens zal de specialist

ouderengeneeskunde een onderzoek naar het geheugen doen. Een aanvraag voor een indicatie voor de Wet Langdurige Zorg (WLZ) wordt ingediend. Drie dagen dagbesteding, meer thuiszorg, persoonsalarmering en ondersteuning van de kinderen geeft mevrouw de tijd om bij te komen en de mantelzorg vol te houden. De dagbesteding bevat meneer. Via de WMO is het huis aangepast en een rolstoel geleverd.

De diagnose dementie wordt gesteld en de ouderenadviseur draagt het echtpaar over aan de casemanager dementie.

Meneer toonde weerstand en ook mevrouw wilde zelf de mantelzorg blijven uitvoeren. Door het tempo van het echtpaar te volgen en het doel: samen in de flat blijven wonen te blijven benoemen, de steun van de kinderen kon meneer in beweging komen en naar de dagbesteding gaan. Ondanks eerdere bezwaren kwam hij opgewekt naar huis.

Het is nog een tijd gelukt om echtpaar samen in hun flat te laten wonen.

Ouderenadviseurs zien hulpverlening aan ouderen als hun eerste prioriteit. In de afgelopen 1,5 jaar zijn ze nauwelijks op congressen geweest en hebben zij minimale scholing gehad. Daarmee is hun productiviteit groter, maar komt kwaliteit van de hulpverlening en ontwikkeling van hun professie in het geding. Gemeenteraadsleden hebben een motie ingediend voor uitbreiding van het ouderenadvies met 30.000. De gemeenteraad heeft deze motie aangenomen en in januari 2020 starten wij met deze extra uren.

Om de stage bij Participe te promoten hebben ouderenadviseurs op de Stagemarkt van de HvA gestaan. Wij verwachten wij hiermee in 2020 nieuwe stagiaires welkom mogen heten.

Om het aanbod van ouderenadvies bekendheid te geven, staan ouderenadviseurs op de wijkgerichte zorgmarkten. Om de diensten van Participe Amstelland in het algemeen bekendheid te geven, zijn ook publieksmarkten zoals in Bovenkerk bezocht.



In 2019 zijn bij Participe geen klachten binnengekomen over het ouderenadvies, wel veel complimenten, zowel van bewoners als van partners.

Collectief aanbod

In 2019 hebben wij de afspraak 'Collectief waar het kan, individueel waar het moet' nagekomen. De trainingen 'Ontspanning in zicht', 'Lichter leven', 'Omgaan met geld', 'Assertiviteit' en 'Eindelijk goed slapen' werden door 112 Amstelveners gevolgd.



Binnen alle trainingen staat empoweren van mensen centraal. Regie krijgen over je eigen leven. Of het nou om schulden gaat of over echtscheiding, keuzes zal je moeten maken. Keuzes gericht op eigen belang en eigen toekomst. Loskomen van oude gewoontes, zelfvertrouwen opbouwen, de baas worden over stress en spanning in het leven. En mensen ontmoeten die het net als jij lastig vinden, dat helpt. Er ontstaan altijd nieuwe vriendschappen in de trainingen, mensen blijven

nog lang buiten napraten over wat ze gehoord hebben, heel vaak komen ze nog na het stoppen van de training bij elkaar.

Uit de evaluatieformulieren van de training "Omgaan met geld":

Door de training heb ik nu meer inzicht, tips en tricks gekregen. Ik heb nu meer financiële rust.

De cursus heeft mij geholpen om overzicht te krijgen en 'out of the box' te denken met het doen van aankopen.

Het heeft mij geholpen om doelen te stellen. Zonder doel kun je niet scoren!

Tijdens de training hebben we ook heel hard gelachen.

Ik heb geleerd om eens wat vaker nee te zeggen tegen mijn omgeving.

Dankzij de training heb ik meer rust in mijn hoofd en heb ik geleerd om zaken meteen op te pakken.

Themabijeenkomsten georganiseerd door maatschappelijk werk:

Themabijeenkomsten zijn bedoeld om meer mensen te kunnen bereiken rondom een vraag of thema. Hieronder zijn de bijeenkomsten benoemd, georganiseerd door maatschappelijk werkers met het aantal deelnemers per bijeenkomst.

Datum	Onderwerp	Deelnemers
30-1-2019	Community Building Bankras Kostverloren	25
4-2-2019	Samen koken en dineren met de huisartsen Bankras	100
19-2-2019	Training 'Anders denken'	6
8-3-2019	'Hoe maak je je eigen sociale netwerk "Eigen dorp"	8
18-3-2019	Groep Helpende Hand op maandag	9
19-3-2019	Hoe ga je om met conflicten en spanningen	-
27-3-2019	KinderClub De Arc – ontmoeting met ouders	20
2-4-2019	Community Building	4

Datum	Onderwerp	Deelnemers
2-4-2019	Groep 'Helpende Hand'	12
3-4-2019	Stress en werking van hersenen daarbij	22
24-4-2019	KinderClub De Arc – ontmoeting met ouders	16
28-5-2019	Groep helpende hand : loyaliteit	7
29-5-2019	Feestelijke opening van de Zomer/KinderClub de Arc	55
4-6-2019	Helpende hand: conflict hanteren	6
11-6-2019	Groep Helpende hand- conflict hanteren	10
12-6-2019	Workshop ouders en kinderen samen tekenen	5
18-6-2019	Community in praktijk	7
	Kinder Club/ Samen naar DierenAsiel	15
29-6-2019	Zomerborrel Tiber flat	19
	Zomerborrel Hoge Mont Blanc flat	9
2-7-2019	Community in praktijk	-
3-7-2019	Stress de baas	9
16-7-2019	Groep Helpende hand, alleen of eenzaamheid	13
30-7-2019	Voorlichtingsbijeenkomst over het Financieel Café	6
27-8-2019	Nieuwe groepslid ontvangen	15
12-10-2019	Bijeenkomst Campagne maak Depressie bespreekbaar	50
15-10-2019	Groep Helpende Hand, je eigen dorp leren kennen	6
22-10-2019	Culturele activiteiten	8
29-10-2019	Hoe vind ik een taal coach	7
4-11-2019	Helpende Hand Groep	7
11-11-2019	Helpende hand	10
18-11-2019	Helpende Hand, immigrantengroep	10
25-11-2019	Wensen van Helpende Hand	13
2-12-2019	Helpende hand, Sinterklaas	15
10-12-2019	Jeanne d'Arclaan	4
Eindtotaal		528

Ook ouderenadviseurs organiseerden diverse themabijeenkomsten.

Themabijeenkomsten georganiseerd door ouderenadviseurs:

Datum	Onderwerp	Deelnemers
24-1-2019	Koffie drinken met de ouderenadviseur	15
25-2-2019	Informatie OA leden Participatieraad sociaal domein	6
28-2-2019	Themabijeenkomst 'Koffie drinken met de ouderenadviseur'	10
6-3-2019	Bijeenkomst voor bewoners Dignahoeve en Zeelandiahoeve	35
28-3-2019	Koffie drinken met de ouderenadviseur	18
15-4-2019	Uitleg Participe wijkteam bewoners Olmenstaete	20
25-4-2019	Koffie drinken met de ouderenadviseur	12
29-4-2019	Waar houdt ouderenadvies zich mee bezig?	16
15-5-2019	Presentatie ouderenadvies en samenw oa-thuiszorg	7
23-5-2019	Koffie drinken met de ouderenadviseur	12
28-5-2019	Sociaal isolement	23
27-6-2019	Koffie drinken met de ouderenadviseur in Dignahof	14
10-9-2019	WMO, WLZ, ziektekosten verzekering hoe werkt het?	10
26-9-2019	Koffie drinken met de ouderenadviseur	10
19-12-2019	Koffie drinken met de ouderenadviseur in Dignahof	12
Eindtotaal		220

Financieel Café

Bij het Financieel Café in Alleman zijn 339 mensen geweest, in 2018 waren dat er 114. Het Financieel Café bij de Meent werd in mei 2019 geopend, er zijn 134 bezoekers in 7 maanden geweest, daar zijn wij erg blij mee! Mensen komen met zorgen binnen en gaan opgelucht weg. Laagdrempeligheid, vriendelijkheid en deskundigheid staat hierin centraal.

Samen met de thuisadministratie van Humanitas, een collega van de WMO en vrijwilligers bouwen wij dit product uit.

In 2019 werd het 3-jarig bestaan van het Financieel Café gevierd waarbij het stageonderzoek naar de effecten van het café aan ruim 50 bewoners en

professionals gepresenteerd werd. Er hebben zich die dag veel nieuwe vrijwilligers aangemeld om ons te helpen het café verder te ontwikkelen.



Netwerkversterking

Collega's van Participe organiseren in meerdere wijken wijknetwerk-bijeenkomsten. De wijkcoach heeft daar een leidende functie, maar een beheerder, ouderenadviseur, maatschappelijk werker helpt altijd om de thema's van de wijk en de partners uit de wijk bij elkaar te kunnen brengen. In de wijken Groenelaan, Keizer Karelpark, Bankras/Kostverloren en Patrimonium werden deze bijeenkomsten weer gehouden.

Er ontstaan altijd nieuwe verbindingen, tussen de scholen en zorgcentra, bewoners en sportactiviteiten, Humanitas en huisartsen, banken en Financieel Cafés. Aandacht voor ouderen, gezonde leefstijl, armoede, psychiatrie en diversiteit, dat zijn de thema's die door heel Amstelveen klinken en waar per wijk coalities gevormd worden om dit samen aan te gaan.

Naast de netwerkbijeenkomsten leveren wij een actieve bijdrage aan de overleggen met de huisartsen, gemeente, onderwijs en andere partners. Onze rol is per overleg anders, soms informeren wij anderen of stemmen wij activiteiten af.

Vorig jaar kwam een Surinaamse dame naar ons toe. Ze woonde samen met haar kleinzoon die zij heeft opgevoed en nog bij haar woont. Nadat ze niet verscheen op een eerste afspraak, kwam ze later toch samen met haar zus langs met allemaal formulieren en financiële vragen. Op mijn uitnodiging startte ze met de training 'Omgaan met Geld' maar na de vijfde bijeenkomst haakte ze af.

Ze was depressief en het lukte niet om met haar in contact te komen.

Na veel pogingen om haar te bereiken, liet zij in de zomer weten heel graag de training af te maken. Ze had zich inmiddels onder bewind laten voeren, waardoor het met kleinzoon veel beter ging omdat er geen geld was. De problemen leken opgelost, maar in december kwam ze terug in paniek. Ze bleek een heel grote schuld uit 2008 te hebben. In 2011 is ze zonder schone lei uit de Wsnp gezet.

Ze was in de problemen gekomen doordat bedrijven beslag hadden gelegd en de bewindvoerder geen actie ondernam. Mevrouw betaalde het bewind zelf, de bewindvoerder vroeg niets aan bij de gemeente, hetgeen mevrouw had onthouden van Ruuds kantoor. Ruud nam het bewind over en regelde alles goed.

Nu heeft mevrouw weer voldoende leefgeld en gaat Ruud met de gemeente de schuld aanpakken zodat mevrouw straks wel een schone lei heeft.

Mevrouw is dankbaar dat we hebben doorgezet om contact te houden. Ze voelt zich echt geholpen en heeft veel aan onze training gehad.

1.2 ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK (AV3b)

De volgende producten worden aangeboden door het Maatschappelijk Werk:

- Front office
- Basistrajecten

Per product lichten we de afwijkingen en signalen kort toe.

Front office contacten

In 2019 zijn 1.420 contacten geregistreerd. Samen met ouderenadviseurs zorgen maatschappelijk werkers voor meerdere inloopsprekken op verschillende locaties in Amstelveen. Bij alle wijkcentra en de meeste gezondheidscentra zijn er door de week gesprekken.

In het Duizendblad zijn wij met de gesprekken gestopt als bezuinigingsmaatregel. In plaats van de gesprekken hebben wij nu een casuïstiek overleg met de huisartsen om de relatie met ze te behouden.

De gesprekken op het werkplein zijn in 2018 gestopt. Het lijkt erop dat werkplein geen toegevoegde waarde ziet in de holistische visie van de maatschappelijk werker.

Gesprekken Amstelveen	
KEIZER KARELPARK - Gezondheidscentrum Keizer Karelpark: Tweewekelijks spreekuur ouderadvies en Tweewekelijks spreekuur maatschappelijk werk. - MOC: Tweewekelijks spreekuur ouderadvies en Tweewekelijks spreekuur maatschappelijk werk - Wijkcentrum Kastanjelaan: Wekelijks spreekuur ouderadvies	MIDDENHOVEN - WAARDHUIZEN - NES A/D AMSTEL - Kantoor Participe Amstelland: - Twee maal wekelijks spreekuur maatschappelijk werk - Dagelijks telefonisch spreekuur ouderadvies en maatschappelijk (op werkdagen) - Wekelijks echtscheidingsprekuren - Ontmoetingscentrum De Meent: wekelijks Financieel Café XXL. - Goedereede: Wekelijks spreekuur ouderadvies - Wijkcentrum Middenhof: Wekelijks spreekuur ouderadvies
BANKRAS-KOSTVERLOREN - Medisch Centrum Bankras: Wekelijks spreekuur maatschappelijk werk. - Wijkcentrum Alleman: wekelijks Financieel Café XXL.	

Gesprekken Amstelveen	
ELSRIJK Nieuw Vredeveld: wekelijks spreekuur ouderadvies	PATRIMONIUM Wijkcentrum Pluspunt: Wekelijks spreekuur ouderadvies
GROENELAAN - Wijkcentrum Die Bolder: Wekelijks spreekuur ouderadvies. - Gezondheidscentrum Marne: Wekelijks spreekuur ouderadvies en wekelijks spreekuur maatschappelijk werk	RANDWIJK - Medisch Centrum Randwijk: Wekelijks spreekuur maatschappelijk werk en Wekelijks spreekuur ouderadvies - Brentano Klaasje Zevenster: maandelijks spreekuur ouderadvies
	WESTWIJK EN BOVENKERK Wijkcentrum Dignahof: Wekelijks spreekuur ouderadvies

Basis trajecten

Caseload op 01/01/19	Tot 31/12/19 gestarte basistrajecten	Tot 31/12/19 afgesloten basistrajecten	Caseload op 01/01/2020
40	233	222	51

De meest voorkomende problematieken bij de aanmelding zijn financiën, huisvesting, partnerrelatie, familierelatie en (psychische of lichamelijke) gezondheid. De leeftijdsgroep tussen 50 en 60 jaar maakt het meest gebruik van het maatschappelijk werk.

Collega's staan bekend om hun onpartijdige blik, oplossingsgerichte houding en bieden van deskundige, persoonsgerichte dienstverlening op maat. In 2019 zijn geen klachten binnengekomen, wel meerdere schriftelijke en mondelinge complimenten.

Verwijzingen naar het maatschappelijk werk

Initiatief aanmelding	Aantal 2019	% 2019
Anders	7	3%
Informeel	2	1%
Op initiatief van cliënt	110	43%
Op initiatief van medewerker	10	4%
Verwezen	127	50%
TOTAAL	256	

Verwezen door	Aantal 2019	% 2019
Advocatuur	2	2%
Bewindvoering	2	2%
Ergotherapeut	1	1%
Financieel Café	1	1%
Gemeente en overheid	12	9%
GGZ	4	3%
Huisarts	57	45%
MEE	1	1%
MW - eigen instelling	2	2%
Onderwijsinstellingen	1	1%
Ouderenadvies	1	1%
Overige instanties	10	8%
Praktijkondersteuner	12	9%
Schuldhelpverlening	1	1%
Sociaal team	8	6%
Veilig Thuis	1	1%
Vluchtelingenwerk	1	1%
Voedselbank	1	1%

Verwezen door	Aantal 2019	% 2019
Vrijwilligers organisatie	1	1%
Wijkcoach/Welzijn op Recept	1	1%
WMO(-loket)	6	5%
Woningbouwverenigingen/Woningnet	1	1%
TOTAAL	127	

Er komen steeds meer anderstaligen mensen binnen de basistracten. De ondersteuning vraagt iets meer tijd, de taal is de sleutel tot de oplossing. Heel regelmatig wordt tolkdienst erbij gehaald, uitnodigen van familie of vrienden heeft altijd onze voorkeur. Mensen uit Eritrea, Bosnia, Somalië en Syrië weten maatschappelijk werk steeds vaker te vinden.

Een casus met zowel praktische als emotionele hulpvragen.

Een volwassen dame kwam langs op het inloopspreekuur om te vertellen dat zij niet langer haar kapperszaak kon runnen. Zij was jaren ZZP-er geweest maar door een operatie kon zij niet langer haar zaak draaiende houden. Helaas had zij geen verzekering omdat deze erg duur is voor een zzp-er. Mevrouw had geen geld meer en wist niet hoe zij aan haar inkomen moest komen.

Zij woonde bij een man en behield die liefdesrelatie om aan onderdak te komen.

Haar zoon met autisme woonde bij haar ex-man maar hij kon daar door omstandigheden niet langer blijven wonen. Haar dochter met Wajong- uitkering zwierf op straat en ging van vriendje naar vriendje om soms wat onderdak te hebben. De kinderen waren namelijk niet welkom in het huis van moeder omdat haar vriend dit niet wilde.

Wij zijn naar de gemeente geweest en hebben samen (cliënt, dochter en ik) een uitkering aan kunnen vragen voor mevrouw. Wat vond zij het lastig, vertelde zij mij. Ze moest met haar billen bloot zoals zij dit zelf noemde en was blij dat zij dit niet alleen hoefde te doen.

Zoeken, zoeken en nog eens zoeken en mevrouw had eindelijk een woning bemachtigd in Amstelveen waar zij en de kinderen konden gaan wonen.

Daarnaast heb ik haar bij gestaan in het proces met ex-man en jeugdhulpverlening om haar zoon weer terug bij haar te laten in trekken.

Wat onwijs veel power had deze vrouw! Ze vond het verschrikkelijk om voor haar gevoel een handje op te houden bij de gemeente en zag door de bomen het bos niet meer hoe zij als gezin uit deze situatie zouden komen. Vooral schaamte en stress waren de gevoelens wat mevrouw aan mij meerdere malen beschreef en waar wij goede gesprekken over hebben gevoerd.

Ik weet nog goed dat ik haar sprak aan de telefoon toen zij mij gillend van enthousiasme belde om te vertellen dat zij een woning had. Toen het gezin eenmaal gesetteld was heb ik mevrouw gesproken en vertelde zij mij hoe dankbaar ze was. Ze vertelde dat ze het zonder de steun van het maatschappelijk werk niet gered had en dat zij onwijs blij was dat ik haar heb ondersteunt in deze chaotische periode.

Ook vertelde zij over haar dochter die het vertrouwen was verloren in de hulpverleners maar bij mij weer had teruggevonden. Er werd gevraagd of de dochter contact met mij op mocht nemen als zij ondersteuning nodig had in de toekomst. Natuurlijk mag dat!

1.3 MAATWERKVOORZIENING (MV1b)

Caseload op 01/01/19	Tot 31/12/19 gestarte basistrajecten	Tot 31/12/19 afgesloten basistrajecten	Caseload op 01/01/2020
31	51	57	25

Daar waar een Basistraject onvoldoende ruimte biedt om klanten goed op weg te helpen, wordt maatwerk aangevraagd. Het aanvragen van maatwerk wordt nog

steeds als bureaucratisch en zinloos ervaren door de professionals. Regelmatig kiezen ze om iets langer door te gaan met het basistraject om geen tijd te verliezen in de aanvraag. Uiteindelijk kost het Participe minimaal 2 uur per maatwerktraject om het aan te vragen, te registreren, te monitoren en te declareren. Wij hopen dat dit binnenkort kan veranderen zodat maatschappelijk werkers datgene kunnen doen wat nodig is binnen de gestelde financiële kaders van de gemeente.

1.4 ODENSEHUIS

Odensehuis Amstelveen 2019	Begroot	Realisatie	Vershil
Aantal uren	1.092	1.027	65
Tarief	€ 54,40	€ 54,40	
Subtotaal kosten uren	€ 59.404,80	€ 55.868,80	€ 3.536,00
Overige kosten	€ 600,00	€ 88,68	€ 511,32
TOTAAL	€ 60.004,80	€ 55.957,48	€ 4.407,32
Ontvangen subsidie		€ 60.000,00	
Saldo		€ 4.042,52	

Een bijzonder onderdeel van ons activerend aanbod vormt het Odensehuis. Het Odensehuis in Alleman 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 zelf de dienst uit en krijgen zo nodig support.

Het aantal actieve deelnemers momenteel is 22 en af en toe sluit er ook een mantelzorger bij ons aan. Dagelijks komen er gemiddeld tussen de 8 en 11 deelnemers naar het Odensehuis. De meeste deelnemers blijven een hele dag, een enkeling komt alleen in de ochtend of middag.

We hebben in totaal 14 vrijwilligers, waarvan er twee ook deelnemer van het Odensehuis zijn. Sommige vrijwilligers zijn één hele dag afwezig per week, anderen één dagdeel per week. Sinds september hebben wij ook een stagiaire van het ROC die de opleiding 'Sport en gezondheid' volgt.

Over het hele jaar 2019 zijn er in totaal 57 bezoekers van buiten geweest. Hieronder vallen een aantal gemeenteraadsleden en wethouder, (potentiële) samenwerkingspartners en mensen met een vorm van dementie die zijn komen kennismaken met een mantelzorger, casemanager of ouderenadviseur.

Activiteiten

Het activiteitenplan wordt altijd met de deelnemers en vrijwilligers samengesteld. De wensen van de deelnemers zijn leidend. In 2019 hebben wij veel activiteiten met behulp van het RCOAK-fonds kunnen bekostigen. Cognitieve gymnastiek, oude liederen meezingen met een pianiste, salsa danslessen, creatieve lessen en colleges van 'Jong geleerd Oud gedaan'.

Tevens zijn wij onlangs een samenwerking gestart met de Culturele Apotheek. Dit mooie initiatief wordt gerund door een groep vrijwilligers die samen met de mensen literatuur (korte verhalen en gedichten) voorlezen en naar aanleiding daarvan samen hierover gaan filosoferen en discussiëren.

En uiteraard behoren het doen van spelletjes, sjoelen, jeu de boules en een wandeling maken ook nog steeds tot ons vaste dagelijkse aanbod. Evenals het doen van hersengymnastiek, met behulp van hersenoefeningen zoals raadsels, puzzels en vragen beantwoorden.

De vrijwilligers bedenken iedere keer weer heerlijke en gezonde lunchmaaltijden en betrekken de deelnemers van het Odensehuis bij de voorbereidingen.

Uitstapjes: wij zijn in de zomer van 2019 naar het Amsterdamse bos geweest en in het najaar hebben wij een rondleiding in het Cobra museum gehad. Dit laatste is deels gefinancierd door het RCOAK fonds en deels door eigen bijdragen van deelnemers.



Aanbod voor mantelzorgers bij het Odensehuis

Ontwikkeld in 2019:

- Mantelzorggroep: luisterend oor, ervaringen en kennis uitwisselen. Deze groep is in het voorjaar van 2019 opgestart. Het is een doorlopende gespreksgroep die eenmaal per maand samenkomt. Tot nu toe hadden we 4 à 6 deelnemers. De coördinator is de gespreksleider.
- Informatieaanbod/luisterend oor: Wij hebben een informatie tafel in het Odensehuis staan. De coördinator zorgt dat alle informatie, folders, flyers up to date zijn. Mensen nemen regelmatig iets mee, bladeren erin of we praten over de onderwerpen die in de diverse flyers staan.

De coördinator is altijd bereikbaar en beschikbaar als een mantelzorger met haar wil praten of overleggen.

Medezeggenschap en ambassadeurschap

Er zijn regelmatige Odensehuis-overleggen: behoeften en ideeën van deelnemers bespreken, eigen rol van eenieder bespreken: wat kan eenieder betekenen voor het Odensehuis. Wat haal je uit het Odensehuis, wat brengt het je en wat zou je willen doen voor de deelnemers van het huis?

Wij stimuleren onze deelnemers om actief mee te blijven denken en doen met de activiteiten, verantwoordelijkheden rondom het Odensehuis en met het meedenken over toekomstige activiteiten, nieuwe ideeën, etc.

Wij hebben een deelnemer die zichzelf nog erg goed kan verwoorden en wij vragen hem regelmatig om iets intern en extern te vertellen over het Odensehuis en zijn ervaring hiermee en om iets te vertellen over het omgaan met dementie. Bijvoorbeeld wanneer er een nieuw iemand komt kennismaken of als we bezoek hebben van een samenwerkingspartner. Zo geven wij het onderwerp “dementie” een menselijk beeld.

Verbinding met de wijk en de samenleving

- Meer verbinding met de wijk, de omgeving, meer bekendheid voor het onderwerp dementie en het Odensehuis: afgelopen najaar hebben wij een training ‘Betrek de buurt’ gehost, georganiseerd door stichting ‘samen dementievriendelijk’, waarbij buurtgenoten en familie, vrienden en kennissen van de mensen met dementie waren uitgenodigd om meer bekend te raken met het onderwerp dementie en hoe om te gaan met mensen met dementie en hun mantelzorgers.
- Samenwerkingsverbanden tussen het Odensehuis en andere organisaties, instellingen, school. / Deelnemen aan activiteiten buiten het Odensehuis (in het wijkcentrum wellicht): Afgelopen najaar heeft de groep ‘Vrouwen voor vrouwen’: een internationale groep vrouwen die elke maand bij elkaar komt in het wijkcentrum Alleman een maaltijd bereidt voor het Odensehuis. Tijdens deze gezellige maaltijd en samenzijn kwamen er heel leuke gesprekken op gang tussen onze deelnemers en mensen uit allerlei culturen.
- Meer PR: folders uitdelen, bij andere instanties langsgaan, bezoek aan Alzheimercafé, mensen bij ons uitnodigen (taak coördinator):
- Folders worden langsgebracht en gegeven aan samenwerkingspartners, bezoekers van Odensehuis en wijkcentra.
- We hebben onlangs weer een stukje voor in het buurtkrantje opgestuurd en we hebben een nieuwe facebook pagina.
- Aankondigingen van activiteiten sturen we naar (buurt)kranten, internet nieuws kanalen en uiteraard via onze Odensehuis kanalen.

Leren en ontwikkelen

Samen met collega’s zijn wij door Anke Siegers getraind in de “Nieuwe route” en Meldcode Huiselijk geweld en ouderenmishandeling. Deze trainingen brengen veel kennis met zich mee die ons helpt bij het ontwikkelen en verbeteren van onze dienstverlening.

Streven om onze kennis op het gebied van dementie te vergroten, geldt voor iedereen die betrokken is bij het Odensehuis. Af en toe gaat de coördinator samen met vrijwilligers naar de lezing in het Alzheimercafé. De coördinator heeft een training ‘De kracht van herinneringen’ gevolgd en volgt momenteel een nieuwe training voor meer verdieping in het onderwerp dementie. Voor vrijwilligers werd een informatiebijeenkomst georganiseerd over omgaan met mensen met dementie.

Doelen en beoogde resultaten voor 2020

Voor het jaar 2020 hebben we onszelf de volgende doelen gesteld:

- Doorgaan met de huidige activiteiten die we als Odensehuis bieden en succes hebben
- Wij willen graag van 3 naar 5 dagen openstelling gaan, zodat we nog meer mensen met dementie en mantelzorgers een fijne, veilige en inspirerende plek kunnen aanbieden en bovendien nog meer mantelzorgers kunnen gaan ontlasten
- Samenwerking uitbreiden met partnerorganisaties/ -initiatieven die eenzelfde doelgroep hebben als het Odensehuis, zoals het Odensehuis Amsterdam/Huis van de Tijd, Tao of Care en de Ontmoetingsgroepen
- Wij zouden nog meer verbindingen willen gaan leggen met organisaties en ondernemingen buitenshuis. Samenwerkingen aangaan met plekken waar deelnemers graag komen, met als doel:
- Dementie nog meer in de openbaarheid te brengen door mensen met en zonder dementie bij elkaar te brengen om van elkaar te leren, zodat taboes hopelijk kunnen worden doorbroken en misverstanden en vooroordelen uit de weg worden geruimd

- De mogelijkheid te bieden aan deelnemers om hun talenten te kunnen blijven benutten (Demen Talent)
- Het aanbod van het Odensehuis uit te breiden en nog meer afwisseling te creëren

1.5 INLOOPVOORZIENINGEN

De inloopvoorziening is bedoeld voor alle oudere, zelfstandig wonende wijkbewoners die door verschillende beperkingen niet kunnen aansluiten bij bestaande activiteiten; denk aan lichamelijke beperkingen of geheugenproblematiek. De inloopvoorziening is een 'vrije' inloop waar geen indicatie voor nodig is. De deelnemers komen vaak op verwijzing van een ouderenadviseurs of collega van de thuiszorg naar de groep. Regelmatig is een kennismakingsgesprek een goed indicatiemoment of iemand bij de groep past. Het gesprek vindt meestal plaats bij de groep, zo kan de potentiële bezoeker meteen de sfeer proeven. De coördinatoren kijken op dat moment ook naar of iemand bij de groep past, wat de verwachtingen zijn van diegene en of de verwijzing naar deze voorziening juist was.

Afgesproken doelen voor 2019 waren:

1. Het bevorderen, dan wel (zo mogelijk) in stand houden, van de zelfredzaamheid, waardoor de bewoner zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen.
2. Het verminderen en voorkomen van sociaal isolement, door iedere bewoner de mogelijkheid te bieden op zijn eigen manier mee te doen in de samenleving.

Inloop TOTAAL	Begroting 2019	Realisatie 2019	Saldo 2019
#uur	735	676	59
tarief	71,71	71,71	71,71
Loonkosten	€ 52.706,85	€ 48.475,96	€ 4.230,89
Overige kosten	€ 27.293,00	€ 19.108,74	€ 8.184,26
Activiteitenkosten			
Totaal	€ 79.999,85	€ 67.584,70	€ 12.145,15

Gedurende 2019 hebben wij steeds gekeken naar wat wel door professionals en wat door vrijwilligers gedaan kon worden. Onze vrijwilligers hebben veel opgepakt en dat zien we in de loonkosten. Helaas zijn twee vrijwilligers eind 2019, bij de Digna en bij de Bolder. Inzet van vrijwilligers is en blijft een onzekere factor.

Wij hebben minder geld uitgegeven aan de activiteitenkosten (overige kosten). Reden hiervan is dat Randwijck als locatie niet is doorgegaan.

Inhoudelijke en financiële verantwoording per locatie

Dignahof

Inloop Dignahof	Begroting 2019	Realisatie 2019
#uur	252	111
tarief	71,71	71,71
Loonkosten	€ 18.070,92	€ 7.959,81
Overige kosten	€ 8.633,00	€ 9.101,17
Activiteitenkosten		
Totaal	€ 26.703,92	€ 17.060,98

Vanaf maart 2017 is de inloop bij de Dignahof geopend. Zoeken naar de juiste vrijwilligers, PR-activiteiten en het begeleiden van de deelnemers waren de voornaamste bezigheden van de coördinator. Het heeft iets meer tijd gekost om de inloop bij de Dignahof goed neer te zetten, waardoor wij pas begin 2018 bij de Bolder zijn gestart.

Op dinsdag en donderdag komen bij Dignahof 10 tot 12 deelnemers. De leeftijd van de deelnemers varieert tussen 75 en 95 jaar, het zijn voornamelijk vrouwen. Zij wonen in de buurt bij Dignahof of in het gebouw zelf. Meerdere mensen spenderen de hele dag thuis en vinden de prikkels van de benedenruimte of buiten te belastend. Bij de inloop lijken ze op hun gemak te zijn, omringd door mensen die zij kennen, vaste begeleiding, persoonlijke aandacht en rust.

Het activiteitenprogramma wordt door de deelnemers zelf bepaald. Al naar gelang wat eenieder kan en wil wordt er geknutseld, gepraat, geschilderd, gewandeld en worden er computerspelletjes gespeeld.

Verhaal uit de groep:

Een op het eerste gezicht zelfstandige dame van 80 komt voor het eerst. Met haar puzzelboekje mee van thuis en maakt scherpe opmerkingen waarmee zij iedereen aan het lachen maakt. Bij de lunch vertelt zij geen last te hebben van eenzaamheid, haar man leeft nog en samen ervaren ze geen beperkingen.

Wat opvalt is dat zij haar bord niet aanraakt en een chocoladereep uit haar tas snel opeet. De coördinator moet ook iets meer moeite doen om een passende activiteit te vinden.

Haar man vertelt later huilend dat zij erg vergeetachtig wordt en dat het hem veel energie kost om voor haar te zorgen. Op de dagen dat zij bij inloop komt, slaapt hij om energie op te doen. Soms gaat hij alleen naar buiten, dat doet hem ook goed. Deze vrouw komt graag bij ons omdat haar buurvrouw er ook is. Dat schept veiligheid en vertrouwen.



De Bolder

Inloop De Bolder	Begroting 2019	Realisatie 2019
#uur	161	303,5
tarief	71,71	71,71
Loonkosten	€ 11.545,31	€ 21.763,99
Overige kosten	€ 6.220,00	€ 5.129,63
Activiteitenkosten		
Totaal	€ 17.765,31	€ 26.893,62

Bij de Bolder is een andere groep ontstaan. Hier komen soms ook jongere mensen met beperkingen die aanschuiven bij de activiteit, vaak cliënten van OTT en RIBW. Aan tafel is er een andere dynamiek, wat weer volledige aandacht vraagt van de coördinator. Ook zitten ouderen mensen aan tafel die er vanwege slechthorendheid, eenzaamheid of beginnende vergeetachtigheid bij elkaar komen.

De inloop bij de Bolder vindt plaats op dinsdag en daar komen gemiddeld 10 tot 12 mensen. Daarnaast is er een vrijwilligers die eigenlijk ook deelnemer is vanwege GGZ-problematiek. De deelnemers komen uit de directe omgeving van de Bolder en hun leeftijd varieert tussen 40 en 92 jaar. De man/vrouw verhouding is exact 50-50% en acht deelnemers zijn alleenstaand. Het is een hechte groep die zegt wekelijks naar deze bijeenkomsten uit te kijken. Een van de deelnemers speelt regelmatig piano. Er worden spelletjes gespeeld, mensen koken en eten samen, de sfeer wordt door iedereen als prettig en veilig ervaren. Sommige deelnemers doen met andere activiteit mee, vaak is het de training "Meer bewegen voor ouderen". Wij zien het niet als belemmering dat onze deelnemers ook andere activiteiten bijwonen.

Het onderzoek van SeederDeBoer zette ons wel aan het denken over criteria voor de deelname aan de inloopvoorziening. Hebben wij de meest kwetsbare mensen uit de buurt in beeld? Nemen de deelnemers niet een plek van iemand die het nog harder nodig heeft? Bij de Bolder werden wij daar kritischer op.



Verhaal van een deelnemer:

Via POH werd de heer T aangemeld bij de ouderenadviseur. Hij is 92 jaar oud, sinds kort weduwnaar na een huwelijk van 70 jaar en heeft last van vergeetachtigheid. Zijn kinderen maken zich zorgen over zijn cognitieve achteruitgang, eenzaamheid, verdriet en weinig initiatief tot het ondernemen van activiteiten/aangaan sociale contacten.

Ik, ouderenadviseur, heb begin 2019 de heer T. uitgenodigd voor de inloop. Ik stond de eerste keer buiten bij de Bolder op hem te wachten om zijn twijfels weg te kunnen nemen. En dat is gelukt. De heer T komt iedere week met zo'n enorme dosis positiviteit binnen en geeft aan zich enorm "thuis te voelen". Ik stimuleer hem tot deelname bij de gesprekken, de krant, biljarten en muziek.

"Het vroeger en nu"

Zijn dochter, die zich veel zorgen maakte (ook over zijn deelname de eerste keren) geeft aan: "Hij heeft mij gebeld om te vertellen dat hij het zo leuk heeft gehad en dat hij emotioneel was door jullie vriendelijkheid. Hij voelt zich echt welkom. Jij hebt echt een kentering gebracht in zijn leven. Hij zat alleen maar thuis en wilde niets. We zijn echt heel blij met deze groep en met jou!"

't Open Hof

Inloop 't Open Hof	Begroting 2019	Realisatie 2019
#uur	161	188
tarief	71,71	71,71
Loonkosten	€ 11.545,31	€ 13.481,48
Overige kosten	€ 6.220,00	€ 4.284,44
Activiteitenkosten		
Totaal	€ 17.765,31	€ 17.765,92

Rondom wijkcentrum 't Open Hof wonen veel oudere mensen. Gelukkig hebben zij snel de weg naar de inloop van 't Open hof gevonden. Op dit moment bestaat de groep uit 12 deelnemers, allemaal vrouwen. De meeste mensen komen uit de omgeving van 't Open hof, maar er is ook een deelnemer uit de wijk Bankras/Kostverloren. De leeftijd varieert tussen 70 en 90. Ook hier staan activiteiten als spelletjes spelen, de krant lezen, koken en eten op het programma. De activiteiten worden begeleid door 1 vrijwilligster. De meeste mensen gaan niet zo vaak de deur uit, maar op maandag zijn zij gelukkig in 't Open Hof te vinden.

Verhaal uit de groep van een van de jongste deelnemers.

Mevrouw is begin 70, heeft actieve leven achter de rug. Door een herseninfarct van twee jaar geleden is haar zicht verslechterd en heeft zij last van evenwichtsstoornis. Hoewel ze ogenschijnlijk monter en optimistisch overkomt, de hele wereld lijkt aan te kunnen, gaat er een groot verdriet schuil achter dit masker van vrolijkheid. Haar zoon heeft psychische problemen en heeft geen energie voor zijn moeder. Haar dochter heeft een drukke baan en een gezin, zij belt zelden uit zichzelf en komt weinig op bezoek. De deelneemster geeft de kinderen alle ruimte waardoor zij denken dat alles goed gaat met hun moeder. In werkelijkheid is ze behoorlijk eenzaam.

Bij de Open Inloop komt het woord “genieten” voor, van een gesprek, van aandacht, lekkere lunch, een liedje zingen of een spelletje doen. Ze heeft veel meer sociale contacten nu en is beter bestand tegen de sombere momenten.

Randwijk

Inloop Randwijk	Begroting 2019	Realisatie 2019
#uur	161	74
tarief	71,71	71,71
Loonkosten	€ 11.545,31	€ 5.270,69
Overige kosten	€ 6.220,00	€ 593,50
Activiteitenkosten		
Totaal	€ 17.765,31	€ 5.864,19

In Amstelveen Noord, in de wijk Randwijk, is eind 2018 een nieuwe ontmoetingsruimte geopend, in Villa Randwijk. De bewonersinitiatiefgroep had aangegeven graag in deze wijk een inloop voor ouderen te starten. Er is veel tijd en energie in gestoken, in de PR-activiteiten en in contacten met de huisartsen en thuiszorg voor de deelnemers. Er is door de collega's actief gezocht naar vrijwilligers, maar helaas is het niet gelukt om hier de goede vrijwilligers voor te vinden. De deelnemers bleken uit de wijk Stadshart te komen en vonden de afstand tot Villa Randwijk te groot.

Zo is begin 2019 het idee ontstaan om de locatie te verplaatsen naar 't Open Hof.

Conclusies en aandachtspunten voor 2020

Door het onderzoek van SeegerDeBoer hebben wij vanuit verschillende perspectieven naar deze voorziening kunnen kijken. De meerwaarde van deze voorziening wordt door alle partijen gezien en erkend. Waar wij vooral heel kritisch naar geworden zijn, naar de selectie van de deelnemers. Wie past nou echt bij deze voorziening en wie kan meedoen met andere laagdrempelige activiteiten die vanuit wijkcentra dagelijks aangeboden worden. Betere samenwerking met verwijzers zoals WMO, POH ouderen en thuiszorg zal zorgen voor scherpere doorverwijzing naar deze groepen.

2. SROI

Ook in 2019 betrof 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 wijkcentra is SROI een expliciet aandachtspunt door Balans een deel van het werk te laten verzorgen met behulp van bij Werkplein AA ingeschreven medewerkers.
- Er zijn verschillende mensen bij Participe aan het werk gegaan die daarvoor ten minste drie maanden werkloos waren of een Wajong-uitkering hadden.

	Aantal/uren	Tarief	Totaal
Werknemers voorheen in ww (<1 jr)	3	10.000	€ 30.000
Werknemers voorheen Wajong	1	35.000	€ 35.000
Banenaafpraak Balans Schoonmaak	328,50	30,17	€ 9.911
Stagiaires (MBO)	13	5.000	€ 65.000
Totaal			€ 139.911
<i>Norm SROI o.b.v. PZO omzet</i>			<i>€ 118.240</i>

3. BESPREEKPUNTEN N.A.V. RAPPORTAGE

Graag bespreken wij n.a.v. deze rapportage de volgende zaken:

- Algehele voortgang
- Aanvraag maatwerk
- Formatie ouderenadvies

Bijlage 1 Productiecijfers PZO 2019

	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	4.453	75	334.002	462.923	796.925
Ondersteuning Woonservice zones	2.379	75	178.396	-	178.396
Informatie en advies	1.914	75	143.545	1.845	145.390
Individuele ondersteuning	4.129	75	309.661	-	309.661
Collectief aanbod	1.360	75	101.992	7.663	109.655
Netwerkversterking	926	75	69.485	-	69.485
Algemeen Maatschappelijk Werk (AV3b)					
Front office	1.058	75	79.328	12.256	91.584
Basis trajecten	2.466	75	184.946	16.758	201.704
	18.685		€ 1.401.355	€ 501.445	€ 1.902.800

Maatwerkvoorziening (MV1b)					
Algemeen maatschappelijk werk	810	75	60.750	0	60.750
	810		€ 60.750		€ 60.750

Realisatie cumulatief tm december 2019					Afspraak	
Aantal uren	Tarief (€)	Bedrag (€)	Vaste kosten (€)	Omzet (€)	Aantal uren	Omzet (€)
4.629	75	347.175	462.923	810.098	4.453	796.925
2.235	75	167.588		167.588	2.379	178.396
1.396	75	104.681	1.845	106.526	1.914	145.390
5.023	75	376.688		376.688	4.129	309.661
1.351	75	101.288	7.663	108.951	1.360	109.655
971	75	72.844		72.844	926	69.485
1.042	75	78.131	12.256	90.387	1.058	91.584
2.218	75	166.369	16.758	183.127	2.466	201.704
18.864		€ 1.414.763	€ 501.445	€ 1.916.208	18.685	€ 1.902.800

650	75	48.716		48.716	810	60.750
650		€ 48.716		€ 48.716	810	€ 60.750

Bijlage 2 Prestatie-indicatoren PZO

Het algeheel oordeel dat men Participe als organisatie geeft is gemiddeld 7,4.

Indicatoren	Uitleg indicator	Afspraak	Realisatie	Toelichting
Klanten kunnen na doorlopen basistraject zelfstandig functioneren in de maatschappij	% klanten dat na traject of training aangeeft voldoende houvast te hebben om weer zelfstandig te functioneren	>80%	80%	
Zwaardere zorg (beschikking) wordt voorkomen door het doorlopen van het traject	% klanten dat gebruik maakt van een maatwerk beschikking AMW binnen een half jaar na afsluiten basistraject	<20%	23%	Het lukt steeds vaker om de dienstverlening binnen Basistraject of collectieve voorzieningen af te ronden.
Doelstellingen uit de beschikking worden gehaald	% maatwerk beschikkingen waarin doelstellingen zijn behaald	>75%	91%	Cliënten geven bij evaluatie aan of de doelstellingen gehaald zijn.
Totaal aantal bereikte klanten met collectief aanbod neemt toe	Groei bereik aantal klanten collectief aanbod	600 deelnemers themabijeenkomsten op jaarbasis. 75 deelnemers trainingen	220 + 528 =748 deelnemers themabijeenkomsten +112 deelnemers trainingen	Veel meer mensen bereikt met collectief aanbod dan van tevoren gedacht.
Ouderen kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen en participeren.	% klanten dat aangeeft door onze ondersteuning langer zelfstandig te kunnen blijven wonen en participeren	>75%	70%	Door informatie, advies en concrete acties van ouderenadviseurs (denk aan maaltijdvoorziening, aanvragen van WMO indicaties) wordt deze indicator bijna behaald.
Zijn er mantelzorgers betrokken?	% mantelzorgers dat in contact met de ouderenadviseurs betrokken is bij de begeleiding.	>90%	100%	Deze vraag wordt in alle gevallen gesteld. Daar waar de mantelzorger in beeld is wordt die altijd bij de trajecten betrokken, vaak digitaal vanwege andere woonplaats. Ruim 75% van de mantelzorgers hebben gevraagd om hulp en ondersteuning.
Effectieve samenwerking met verwijzers	Waardering ketenpartners	>7,8		Wordt in het najaar 2019 gemeten
Verbetering van de zelfredzaamheid onder klanten die gebruik maken van het activerend aanbod	%klanten dat zelfredzamer wordt door deelname aan activerend aanbod (groei ZRM)	> 80%	96%	Bij 78% van de klanten is er sprake van stabiliteit en/of verbetering van zelfredzaamheid.