

Jaarverslag Stichting Sigma 2018



Adres Frieswijkstraat 99
3861 BK Nijkerk

Telefoon 033-2474830

E-mail info@sigma-nijkerk.nl

Website www.sigma-nijkerk.nl

SIGMA

Nijkerk ♦ Nijkerkerveen ♦ Hoevelaken

Inleiding

Sigma zet in op welzijn

Pag. 3.

Diensten

Ondersteunende diensten

Projecten uitgelicht:

1. Informatief Huisbezoek Senioren
2. Taalhuis Nijkerk
3. Belastingproject 2018

Van projecten naar borging basisdiensten

Vooruitblik naar 2020 en verder

Pag. 10-14

Bijlage 1: Verantwoording basisdiensten

1. Inwoners zetten zich in voor elkaar, hun leefomgeving en de samenleving
2. Inwoners voelen/zijn in staat regie te voeren over hun eigen leven
3. Inwoners doen naar vermogen mee/zijn actief in de samenleving

Pag. 16-24

Organisatie

Inkoop en verantwoording

Ontwikkeling cliëntcijfers basisdiensten

Andere financiers en betrokkenheid bedrijfsleven

Toegevoegde waarde Sigma en toekomstvisie

Medewerkers en vrijwilligers

Deelname aan lokale/gemeentelijke overlegvormen

Pag. 4-10

Financieel jaaroverzicht 2018

Balans per 31 december 2018

Exploitatierkening 2018

Pag. 15

Bijlage 1: Verantwoording basisdiensten

4. Inwoners beschikken over (fysiek en mentaal) welbevinden
5. Inwoners leven in een veilige en prettige leefomgeving
6. Vernieuwingsbudget

Pag. 24-27

Inleiding - Sigma zet in op welzijn

Terugkijkend op 2018 is er veel gebeurd. Er is door medewerkers en vrijwilligers hard gewerkt om alle individuele vragen van inwoners met goed en passend maatwerk te beantwoorden.

Ook heeft de ontwikkeling van preventieve en collectieve activiteiten niet stil gestaan, deels ook om vernieuwing binnen de activiteiten tot stand te brengen. Daarnaast is er stevig geïnvesteerd in samenwerking met tal van organisaties.

Aangezien er vanuit de organisatie intensief contact geweest is met de gemeente over de voortgang van een aantal diensten en er in 2018 bovendien al veel informatie over de toename van (de vraag naar) de diverse diensten is uitgewisseld, is afgesproken dat er een beknopt jaarverslag over 2018 wordt aangeleverd.

In dit jaarverslag schetsen we het proces van de borging van activiteiten, maar bieden we ook een inkijkje in de diversiteit van de door Sigma geboden diensten, waarmee we tevens verantwoording afleggen.

Aan het eind van het verslag kijken we vooruit naar de komende periode. We beschrijven een aantal gespreksthema's voor het Bestuurlijk Overleg en contact met de gemeente, op basis waarvan we op een goed gefundeerde wijze de komende contractperiode in hopen te gaan.

Ook in de komende jaren willen we vanuit Sigma de verbinding blijven maken tussen vitale inwoners en inwoners in een kwetsbare situatie, en tussen organisaties die daarin allemaal een eigen rol vervullen in verschillende fasen van de dienstverlening aan en zorg voor elkaar. Met elkaar vorm je lokaal de gemeenschap die nodig is om je goed en veilig te voelen, mee te doen en je te kunnen ontwikkelen om zo zelfredzaam mogelijk te kunnen zijn.

April 2019
Jetty Reker, coördinator



Inkoop en verantwoording

De gemeente heeft met Sigma een *Basis- en Deelovereenkomst gemeente Nijkerk 2016-2020* afgesloten.

De werkzaamheden zijn verricht door een team van beroepskrachten (in 2018 gemiddeld 7,99 fte) in samenwerking met ongeveer 130 actieve Sigma-vrijwilligers. In Bijlage 1 is een specificatie gegeven van de belangrijkste diensten en activiteiten die in 2018 onder de onderstaande noemers zijn uitgevoerd.

1. Inwoners zetten zich in voor elkaar, hun leefomgeving en de samenleving

- Mantelzorgondersteuning (incl. Bemiddelpunt en Mantelzorgwaardering)
- Steunpunt vrijwilligerswerk
- Servicepunt
- Maatschappelijke stage

2. Inwoners voelen/zijn in staat regie te voeren over hun eigen leven

- Informatie en advies
- Formulierenhulp

3. Inwoners doen naar vermogen mee/zijn actief in de samenleving

- Ouderenadvies (incl. Informatief Huisbezoek)

4. Inwoners beschikken over (fysiek en mentaal) welbevinden

- Steunpunt Welzijn Ouderen Hoevelaken

5. Inwoners leven in een veilige en prettige leefomgeving

- Coördinatie activiteiten

6. Vernieuwingsbudget

- Maatjesproject
- Week van de Aandacht
- Belastingproject



Ontwikkeling cliënt- cijfers basisdiensten

Binnen alle afzonderlijke diensten is zowel sprake van individuele als collectieve dienstverlening. Er is in gesprek met de gemeente duidelijk aangegeven in welke mate de groeiende vraag van individuele cliënten zich cijfermatig ontwikkeld heeft.

In 2018 zijn, wegens onzekerheid over de financiering, enkele vacatures (consulenten ouderenadvies en mantelzorg) pas in de loop van het jaar ingevuld.

Ondanks dat is de vraag naar individuele ondersteuning verder toegenomen, zeker in het aantal hulpvragen waarvoor mensen Sigma wisten te vinden.

De forse groei in het aantal individuele contactmomenten heeft onder meer te maken met complexere situaties.

Tevens zijn door het team een aantal vragen door middel van groepsactiviteiten opgepakt. Het zittende team heeft in de afgelopen periode uitermate hard gewerkt.

Individuele ondersteuning	2018	2017
Aantal cliënten	737	723
Aantal hulpvragen	1475	1398
Aantal contactmomenten	1705	1400

- **Informatief huisbezoek:** de resultaten hiervan zijn niet meegenomen in bovenstaand schema. De registratie betreft alleen het Ouderenadvies op aanvraag, waar sprake is van individuele hulpvragen.
- In 2018 is in het kader van het Informatief Huisbezoek de groep 75+ aangeschreven en bezocht door het team van **vrijwillige seniorenvoorlichters**.
- **De ouderenadviseur** is per juni uit dienst gegaan en de vacature is half september vervuld. Een aantal vragen zijn opgepakt vanuit andere diensten, zoals bijvoorbeeld Bemiddelpunt.
- **Maatschappelijke Stages:** in de afgelopen jaren is het leerlingenaantal dat deelneemt aan de MaS ook toegenomen van ongeveer 450 in 2014 naar ruim 600 in 2018. Ook deze cijfers zijn in bovenstaand schema niet

meegenomen. Door de invoering van de AVG is door één school tijdelijk niet gewerkt met MaSplein, waardoor er wel veel individuele contacten met leerlingen en organisaties nodig waren. Deze contacten zijn niet opgenomen in cliëntregistratie.

- **Maatjesproject:** blijft in aantallen heel stabiel, wat mogelijk is doordat het toegevoegd is aan de basisdiensten.
- **Vrijwilligerswerk:** vanaf 2017 wordt een deel van de intakes via het Servicepunt gedaan; dit betreft dan met name mensen met een (soms tijdelijke) beperking. De bedoeling is om dit in de toekomst nog verder in elkaar te schuiven.
- **Mantelzorg:** eind 2017 heeft besluitvorming over de impuls mantelzorgondersteuning plaatsgevonden. De beschikking hiervoor kwam in de loop van 2018. De vacatureruimte is daarvoor pas vanaf mei volledig ingevuld. Ondanks dat zijn er meer individuele vragen van mantelzorgers in behandeling genomen dan in 2017.
- De **individuele vragen** voor ouderenadvies en mantelzorgondersteuning zijn gedurende een deel van het jaar binnen bestaande formatie uitgevoerd. Er is getracht met meer inzet van collectief gerichte activiteiten de toenemende vraag op te vangen.

Anderen financiers en betrokkenheid van het bedrijfsleven

Sigma zoekt naar sponsoring bij eenmalige activiteiten om voor de deelnemers iets extra te kunnen bieden, bijvoorbeeld in de vorm van bijzondere locatie of catering. Regelmatig zijn er bedrijven of stichtingen die, vanwege de doelstelling van een activiteit daar een bijdrage, al dan niet financieel, aan willen leveren.

In 2018 hebben de Rabobank clubactie, de Van den Tweel Groep, Stichting Vivat, Kade 10, Vrienden van Arkemheen, Albert Heijn en Jumbo bijdragen geleverd. Daarnaast heeft Sigma een bijdrage mogen ontvangen van de Kardinaal Alfrinkstichting (in liquidatie), ten behoeve van extra activiteiten voor senioren in de gemeente Nijkerk.

Op basis van een in maart 2018 getekende samenwerkingsovereenkomst heeft de PCSO middelen beschikbaar gesteld om gedurende 2 jaar extra uren in te zetten voor de coördinatie en uitvoering van diensten ten behoeve van de groep

senioren die door veranderde regelgeving langer zelfstandig (moeten) blijven wonen. Deze middelen zullen voornamelijk ingezet worden op zelfredzaamheid en omgaan met eenzaamheid, dit in samenwerking met andere relevante organisaties binnen de gemeente. In de eerste fase zal dit vooral gaan om het inventariseren van de behoeften en in kaart brengen van wat er al is.

Deze behoefteninventarisatie vindt plaats door op verschillende manieren het gesprek over eenzaamheid aan te gaan. Te denken valt aan de bezoeken in het kader van ouderenadvies, de individuele huisbezoeken maar ook tijdens hiervoor georganiseerde bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen.

Toegevoegde waarde Sigma en toekomst- visie

De afgelopen jaren heeft Sigma laten zien dat ze vanuit onafhankelijkheid van zorgaanbieders en financiers voor veel

inwoners een belangrijke, laagdrempelige Wegwijs-functie (informatie, advies en **onafhankelijke cliëntondersteuning**) vervuld heeft.

Deze toegevoegde waarde aan het begin van een dienstverleningsproces wil Sigma ook in de komende jaren graag blijven vervullen. Ook omdat dit een belangrijke preventieve werking heeft: voorkomen of uitstellen van duurdere zorg én inwoners door goede informatievoorziening zelfredzamer maken in het regelen van diverse zaken.

De individuele vragen nemen toe, ook vanuit de groep volwassenen: volwassenen die vragen hebben omtrent hun eigen netwerk en eenzaamheid weten Sigma steeds vaker te vinden voor informatie en ondersteuning.

Binnen de cliëntengroep wordt ook veel aandacht besteed aan de participatie van mensen met een beperking (blijvend of tijdelijk), waardoor participatie en inclusie 'handen en voeten' krijgen.

In 2018 is in algemene zin steeds meer vraag geweest naar activiteiten op het gebied van voorkomen of bestrijden van eenzaamheidsproblematiek. We zien hier een belangrijk effect van de inspanningen

voor de 'Week van de Aandacht' in de afgelopen jaren.

Daarnaast zijn er in de afgelopen jaren talloze collectieve activiteiten ontwikkeld, vaak ook in samenwerking met andere partijen in het lokale sociaal domein. Daarbij werd gebruik gemaakt en ingespeeld op signalen uit cliëntcontacten en/of het werkveld. Op basis van deze signalering zijn veel informatieve bijeenkomsten over actuele thema's georganiseerd, maar zijn ook diverse trajecten projectmatig opgezet, waarbij gebouwd wordt aan een stevige, kwalitatief goede infrastructuur op diverse thema's.

In bijlage 1 zijn zoals eerder vermeld in een uitgewerkt schema de belangrijkste activiteiten per dienst weergegeven.

Door actief te initiëren is netwerksamenwerking tot stand gebracht die leidt tot verbetering van geboden hulp, maar ook voor verbetering van zelfredzaamheid en sociale netwerken op individueel niveau. Om ook in de toekomst signalen op te kunnen pakken en in samenwerking nieuwe activiteiten uit te voeren is tijd nodig: enerzijds om aan de (toegenomen) vraag te kunnen voldoen, anderzijds om signalen om te zetten in acties. Enige ruimte in beschikbare uren is noodzakelijk om flexibel te kunnen blijven opereren.

Door een gecombineerde inzet van beroepskrachten en een grote groep (getrainde

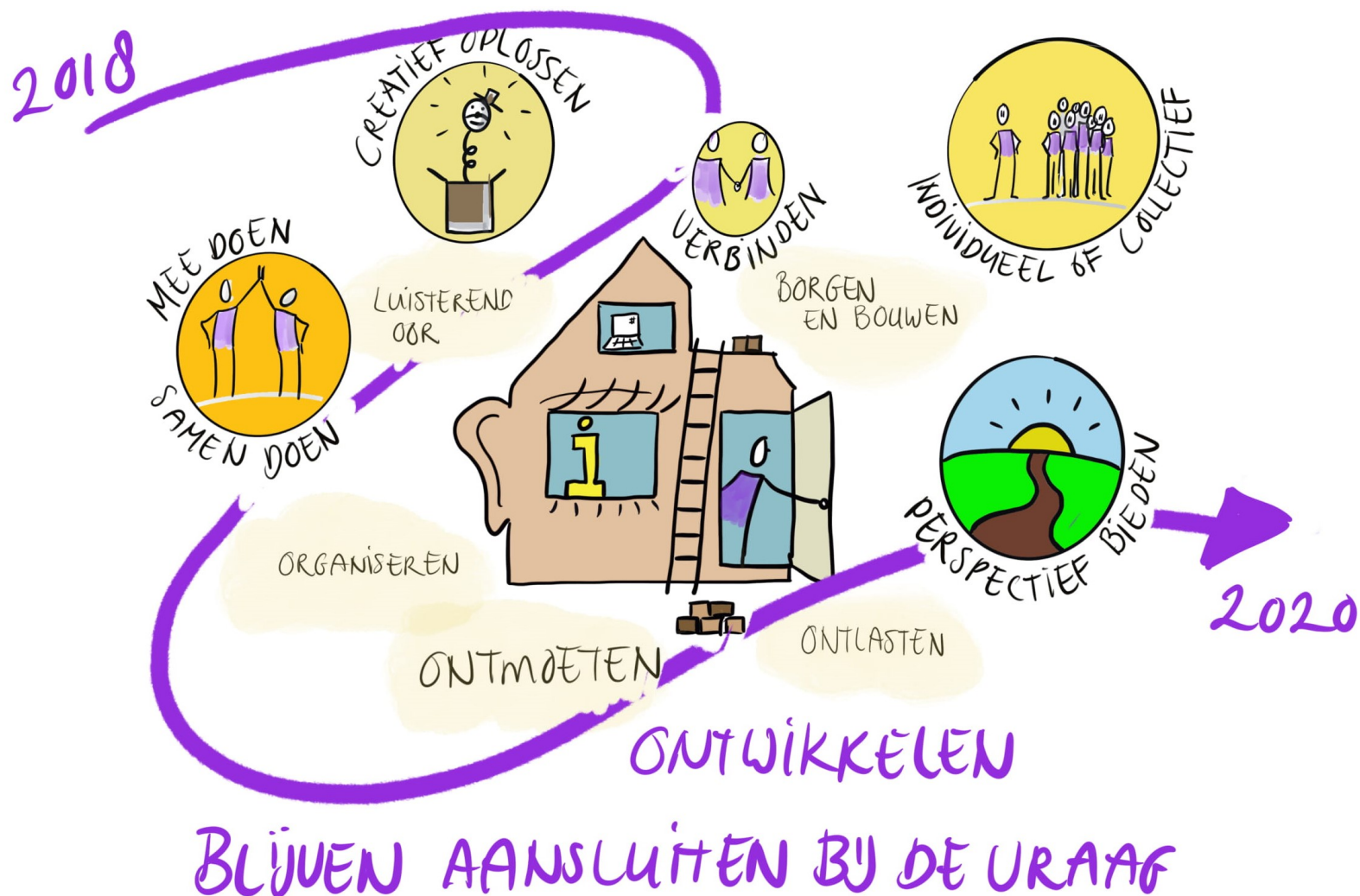


en gecoachte) vrijwilligers is de dienstverlening op zich al relatief goedkoop. Door de effecten van de vroege inzet van informatie, advies en preventieve interventies voorkomt het in veel gevallen ook de inzet van duurdere zorg, of zorgt ervoor dat

betaalde zorg pas op een later moment ingezet hoeft te worden.

Naar de toekomst kijkend zal maatwerk, waarin inzet van informele zorg gekoppeld aan formele zorg, nog belangrijker worden.

Sigma draagt daar ook in de toekomst graag bij, gebruik makend van en voortbouwend op de ervaringen, deskundigheid en samenwerkingsrelaties binnen het lokale netwerk, vanuit het inmiddels 12-jarige bestaan van de organisatie.



Medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers

Het team van Sigma bestond in 2018 gemiddeld uit 7,99 fte. Vanaf september was de bezetting weer compleet. Dat betekent dat er een groot deel van het jaar veel gevraagd is van de medewerkers om hiaten in de dienstverlening op te vangen en nieuwe collega's in te werken. We zijn blij dat er met een compleet team aan 2019 begonnen kan worden.



Eind 2018 is de voorbereiding gedaan voor een intern organisatietraject. Gezien de groei en ontwikkeling van de organisatie was de tijd er rijp voor om opnieuw aandacht te besteden aan missie, visie en de wijze waarop die in de uitvoering vertaald worden. Daarbij wordt toegewerkt naar een effectieve mate van zelforganisatie binnen Sigma. In 2019 wordt gestart met een aantal bijeenkomsten onder leiding van een coach.

Vrijwilligers: samenwerking, coaching en waardering

In alle diensten van Sigma wordt, waar mogelijk, samengewerkt met vrijwilligers

die zich voor Sigma in willen zetten ten behoeve van inwoners in de gemeente.

Bij het werken met vrijwilligers vinden we een aantal zaken van groot belang. De ervaring leert ook dat vrijwilligers juist daardoor lang voor Sigma actief willen blijven. Dat komt de continuïteit binnen de diensten ten goede en leidt er bovendien toe dat vrijwilligers doordat ze ervaring opbouwen ook meer kunnen.

Belangrijk in het werken met vrijwilligers vinden wij:

- Goede intake en matching naar een passende vrijwilligersklus,
- Respectvolle en sociale benadering, aandacht voor de leefwereld van de vrijwilliger,
- Rekening houden met de agenda en andere verplichtingen/belastbaarheid van vrijwilligers,
- Helderheid over de taken en duidelijke rolverdeling met beroepskrachten,
- Afspraken vastleggen in een vrijwilligers-overeenkomst en deze van tijd tot tijd middels een gesprek evalueren,
- Soms een aanvraag VOG (verklaring omtrent gedrag),
- Informatie geven over AVG (omgaan met privacy) en meldcode Huiselijk Geweld,

- Training en groepswijze of individuele coaching, altijd terug kunnen vallen op een beroepskracht,
- Overleggen t.b.v. themabesprekingen in combinatie met het uitwisselen van ervaringen aanbieden ,
- Uitnodigen voor algemene themabijeenkomsten of deskundigheidsbevordering,
- Waardering, met op enkele momenten in het jaar een leuke groepsactiviteit en soms een kerstcadeau.

Deelname aan lokale/gemeentelijke overlegtrajecten

Dialogo 'Samen aan Zet'

Vanuit Sigma is deelgenomen aan twee clusters vanuit 'Samen aan zet', namelijk de clusters Leefstijl en Sociaal Domein.

Deelname aan de reguliere clustertrajecten heeft erg veel tijd gevergd. Vervolgens is echter, deels op verzoek vanuit de gemeente en andere partijen,

ook nog deelgenomen aan een aantal werkgroepen ten behoeve van de nadere uitwerking van voorstellen. Dit betreft in ieder geval actieve deelname aan de voorstellen betreffende:

Cluster Leefstijl

Welzijn op Recept

In samenwerking met de Gezondheidscentra is het plan hiervoor, dat een aantal jaren geleden is geschreven, geactualiseerd. Dit heeft erin geresulteerd dat het project is opgenomen in het Uitvoeringsprogramma van het college. Het zal in 2019 zijn beslag krijgen in de eerste uitvoeringsfase. Uitvoering wordt opgepakt in samenwerking Gezondheidscentra en Sigma.

Lokaal Netwerk Dementie en project Dementievriendelijke Gemeente

In samenwerking is in een kleine werkgroep het plan voor beide onderdelen van een samenhangend thema verder ontwikkeld. De samenhang met het Strategisch Overleg Kwetsbare Ouderen wordt gezocht.

In 2019 wordt, met inzet van Raedelijk, gewerkt aan een vorm voor beide zaken die toekomstbestendig is en in de komende periode een focus heeft op het ontwikkelen van bewustwording, deskundigheid en netwerksamenwerking op het gebied van dementie.

Cluster Sociaal Domein

Armoede Nijkerk uit

Deelname aan werkgroep die een minima-effectrapportage door het Nibud heeft laten uitvoeren. De uitkomsten zijn gedeeld met de wethouders en de raad. De gemeente gaat naar aanleiding van de adviezen onderzoeken of de minima-regeling aangepast moet worden.

Onderzoek naar een één-loketfunctie

Deelname aan de werkgroep. Het traject ligt tijdelijk stil in onderzoek naar samenhang met andere ontwikkelingen.

Bruggenbouwers en Ijsbrekers

Deelname aan werkgroep en mede voorbereiden bijeenkomst.

Ontdek & Doe spel

Deelname aan overleg.

Ontmoetingspleinen

Deelname aan overleg.



Deelname aan andere gemeentelijke overleggen

- Inkooptafel Algemeen Toegankelijke Voorzieningen
- Redactieraad Digitale Wegwijzer
- Sociaal Beraad Hoevelaken

Een belangrijk, blijvend aandachtspunt is de samenhang tussen al deze verschillende

trajecten en de invulling van de gemeentelijke regiefunctie. De visie daarop is in de afgelopen periode niet eenduidig geweest en was daardoor niet duidelijk.

Dat heeft vaak vragen opgeleverd en soms ook frustratie van de voortgang van trajecten. Het is te wensen dat we daar binnen de gemeente en in onderlinge samenwerking in het komende jaar meer helderheid over kunnen creëren, waardoor ontwikkeltrajecten effectiever en in samenwerking kunnen verlopen.

Deelname overige netwerkoverleggen

Op uitvoeringsgebied zijn er diverse netwerkoverleggen waar partijen doelgericht de samenwerking in aangaan. De uitdaging voor de komende periode ligt erin om te beoordelen hoe de samenhang van de diverse overleggen, mede door de voorstellen van de Dialooggroep 'Bruggenbouwers' verbeterd kan worden.

Een aantal belangrijke overleggen:

- Samenwerking &/entree (kerngroep op bestuurlijk/directieniveau en werkgroepen in de uitvoering) en pandoverleg &/entree
- Overleg (In)formele zorg (wordt mogelijk door een Bruggenbouwerscluster)
- Netwerkoverleg Financiële Hulp - wordt mogelijk door een Bruggenbouwerscluster:

In 2018 zijn er vier overleggen georganiseerd onder voorzitterschap van Sigma. Deelnemers: gemeente, Plangroep, Humanitas, Schuldhulpmaatje, Gebiedsteam, Schuldhulpverlening, Vluchtelingenwerk. Deze overleggen worden als zeer nuttig ervaren.

- Strategisch Overleg kwetsbare ouderen en Werkgroep Ouderen: zijn gestart binnen de gezondheidscentra, hebben inmiddels 'externe' deelnemers, ook vanuit Sigma.
- Werkgroep MaS: onder voorzitterschap van Sigma, deelname door alle VO-scholen in Nijkerk, gericht op doorontwikkeling MaS
- Overleg Sigma-Gebiedsteams: 5 à 6 keer per jaar gericht op onderlinge afstemming. Sigma organiseert, het gebiedsteam neemt deel met 1 vertegenwoordiger per team.
- Werkgroep Week van de Aandacht: onder voorzitterschap Sigma, met relevante, actieve partnerorganisaties.
- Sociaal Cultureel Platform Hoevelaken: deelname door consultant welzijn wegens de relatie met het SWOH.
- Werkgroep Onafhankelijke Cliëntondersteuning: voorstel wordt in 2019 verder uitgewerkt door MEE en Sigma.

Naast structurele overlegvormen is ook deelgenomen aan incidentele overleggen en workshops, bijvoorbeeld overleggen

gericht op inclusie, verwarde personen e.d.

De inzet op onderlinge samenwerking is van groot belang. In de structurele overleggen wordt onder meer kennis en informatie uitgewisseld, worden afstemmings- en samenwerkingsafspraken gemaakt, worden ontwikkelvoorstellen besproken en wordt soms casuïstiek besproken. En dat alles om uiteindelijk inwoners van Nijkerk zo goed mogelijk te kunnen informeren en ondersteunen waar nodig. Telkens weer blijkt ook dat 'elkaar kennen' al een belangrijk element is om tot betere samenwerking en effectieve doorverwijzing te komen.

Ondersteunende diensten

Algemene Verordening Gegevensbescherming

In 2018 is de AVG van kracht geworden, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Binnen Sigma is door een werkgroepje de werkwijze hieromtrent ontwikkeld en zijn alle medewerkers getraind in het omgaan ermee. De vrijwilligers zijn, voor zover het nodig is voor hun werkzaamheden, ook geïnformeerd over de kaders van de nieuwe wet en de consequenties die het voor hun inzet

heeft. Het komende jaar wordt dit thema eens per kwartaal geagendeerd, om (ook op basis van de ervaringen ermee) de werkwijze verder te ontwikkelen. Het contact met een aantal beroeps-
groepen verloopt, onder meer door het aanscherpen van de AVG, soms moeizamer dan voorheen.



Social media

In de loop van de tijd is het werken met diverse social media uitgebreid. Er wordt momenteel, naast de website, gebruik gemaakt van facebook (ook aparte pagina voor de Week van de Aandacht), Twitter, LinkedIn en Instagram. Op deze manier worden diverse doelgroepen bereikt. Naast tekstberichten wordt er inmiddels ook regelmatig gewerkt met filmpjes en met visualisaties door middel van tekeningen.

Klanttevredenheid en effecten

In 2017 en 2018 is binnen een aantal diensten een vorm van klanttevredenheidsmeting uitgevoerd. De ervaring leert dat er op relatief eenvoudige wijze mee gewerkt kan worden. Het is de bedoeling om dit in 2019 wat gestructureerder aan te pakken en te ontwikkelen tot een vast onderdeel van de werkwijze. Het biedt goede kansen om een aantal effecten van de geboden diensten te meten. Op basis van signalen die dit oplevert kan de werkwijze zo nodig aangepast worden.

Enkele projecten uitgelicht: voortgang en ontwikkelingen

Informatief Huisbezoek Senioren en collectieve informatievoorziening

Veel van de 75+ senioren die worden benaderd voor het huisbezoek, geven aan zich gezond en fit te voelen. De huidige 75 jarige weet over het algemeen de weg goed te vinden naar voorzieningen en regelingen en is over het algemeen redelijk vaardig in het gebruik van sociale media en internet. Gevolg hiervan is dat het aantal huisbezoeken wat daadwerkelijk wordt afgelegd, is teruggelopen.

Senioren vinden het vaak wel prettig om informatie op papier te ontvangen, zoals de Wegwijzer, Geheugenwijzer of speciale themadocumenten. Ook als geen bezoek plaats vindt wordt bijna altijd de Wegwijzer afgegeven, als up-to-date naslagwerk waaruit op een later tijdstip informatie kan worden gehaald.

Er is dus een verschuiving gaande: mensen hebben vaak pas op hogere leeftijd de behoefte om een gesprek aan te gaan.

De 75 jarigen die wél gebruik maken van een huisbezoek geven achteraf aan dat ze met name het voeren van het gesprek als zeer prettig hebben ervaren.

De persoonlijke aandacht die er is en het doorvragen op iemands specifieke situatie worden benoemd als positief.



Ook zien we dat senioren vaker ingaan op het aanbod voor een huisbezoek rond of na zogenaamde 'kantelmomenten' waarbij er sprake is van toegenomen (tijdelijke) kwetsbaarheid door bijvoorbeeld ziekte, het overlijden van een partner of veranderingen in het eigen netwerk.

In november is vanuit verschillende invalshoeken aandacht besteed aan het thema voeding met vervolgactiviteiten gedurende het jaar. Deelnemers konden een lezing bijwonen over gezonde voeding, ondervoeding, er kon gekookt worden en er was een gezamenlijke maaltijd georganiseerd. De deelnemers aan deze maaltijd zijn geweest op de eetmogelijkheden die er het hele jaar door zijn binnen de gemeente zodat er waar gewenst vaker kan worden deelgenomen aan een eetactiviteit.

Komend jaar zullen er vanuit de wetenschap dat "eten verbindt" en goede gelegenheid biedt om het sociale netwerk uit te breiden, meer activiteiten op het gebied van eten worden ontplooid.

Uit gesprekken met partners die actief zijn onder ouderen komt als belangrijk thema **wonen** naar voren. Er zijn diverse vragen rond wonen die aan de orde worden gesteld door senioren zelf of door kinderen van senioren. Er leven vragen over langer zelfstandig thuis wonen, het gebrek aan senioren woningen, financiële vragen ed. In samenwerking met een aantal partners zullen we hier in 2019 uitgebreider aandacht aan besteden.

Taalhuis Nijkerk

Sigma maakt deel uit van de Stuurgroep Taalhuis, gericht op de voorkoming en bestrijding van laaggeletterdheid binnen de gemeente. De middelen worden verstrekt via de gemeente Amersfoort en via de Bibliotheek betaald.

Sigma krijgt een bedrag waarvoor extra inzet gedaan kan worden op promotie van de activiteiten, informatievoorziening vrijwilligers, werving (ook via social media), matching van vrijwilligers voor de specifieke Taalhuis-activiteiten, zoals Taalmaatjes. Ook is er tijdens collectieve activiteiten (bijv. vrijwilligersmarkt e.d.) steeds aandacht gevraagd voor het werk van taalmaatjes.

Tevens zijn cliënten (vanuit formulierhulp en andere ondersteunende diensten) gemotiveerd en/of verwezen naar de cursussen van de bibliotheek op het gebied van digitale vaardigheden.

Daarnaast bestond de wens om een budgetcursus te organiseren, waarvoor de middelen niet toereikend waren. De Stichting Lezen & Schrijven, als adviseur lid van de Stuurgroep heeft Sigma op het spoor gezet van een vliegwieltbijdrage.

Naar aanleiding hiervan zijn er voorbereidende gesprekken geweest met L&S over de vliegwieltbijdrage en de insteek voor de te organiseren budgetcursus. De aanvraag hiervoor is nog in 2018 gehonoreerd. Naar verwachting wordt de cursus in de loop van 2019 uitgevoerd.

Belastingproject 2018

In 2018 is het Belastingproject voor een tweede keer uitgevoerd. De vraag is met ongeveer 10% toegenomen.

In 2017 werd het overgrote deel van de aangiftes voor statushouders gedaan. Dat was in 2018 niet het geval. Ook inwoners die geen verplichte aangifte hoeven te doen, weten dit Sigma-project ook steeds vaker te vinden met de brief die de belastingdienst stuurt als ze mogelijk recht hebben op een teruggave.

Dit heeft het afgelopen jaar voor tientallen cliënten bedragen van enkele honderden euro's oplopend tot boven de duizend euro opgeleverd. Voor die mensen die het niet zo breed hebben, was dit dus erg welkom.

Op basis van de evaluatie is besloten om

het project ook in 2019 uit te voeren. Het is een belangrijke aanvulling op de basisdienst Formulierenhulp en kan met name voor inwoners met een relatief laag inkomen, die bovendien moeite hebben om zelf de aangifte te verzorgen, belangrijke extra middelen opleveren.

Uitkomsten aangiftes inkomstenbelasting 2018	
Bedrag te ontvangen of terug te betalen	Aantal aangiftes
Terug te betalen < € 500	15
Terug te betalen > € 500	9
€ 0	43
Te ontvangen € 100 - € 300	17
Te ontvangen € 300 - € 1000	22
Te ontvangen > € 1000	9
Totaal	115

Van projecten naar borging in basisdiensten

In 2017 en 2018 is er regelmatig en intensief contact geweest tussen de gemeente en Sigma. Vanuit de gemeente zowel met gesprekspartners op ambtelijk als bestuurlijk niveau.

Gesprekspunten waren met name de voortgang en (financiële)borging van een aantal diensten die door Sigma ontwikkeld zijn in het kader van de transformatie in het sociaal domein. Positief was dat de inspanningen uiteindelijk geleid hebben tot borging van de voortgang van het Servicepunt en Maatjesproject 'Samen doen' en de uitvoering van de extra impuls mantelzorgondersteuning.

De financiële afhandeling van deze trajecten en de toevoeging aan de basisdiensten heeft in de loop van 2018 zijn beslag gekregen, dankzij het werk van de vaste ambtelijke contactpersoon.

In februari 2018 heeft Sigma bij het toenmalige college aandacht gevraagd voor een ander nijpend probleem, namelijk de voortgang van de basisdiensten. Het beschreven probleem betrof kortgezegd de scheefgroei in de verhouding tussen toenemende cliëntaantallen en de vaste

omzet vanuit het contract voor de basisdiensten.

Zoals bekend, is Sigma in 2007 op initiatief van de gemeente opgericht om lokaal, in alle kernen van de gemeente Nijkerk, een belangrijke rol te spelen in het Sociaal Domein.

Mede door de positieve samenwerking met de gemeente heeft Sigma zich ontwikkeld tot een welzijnsorganisatie voor alle inwoners van Nijkerk. De gemeente kent een groot belang toe aan het sociaal domein. Sigma is actief in het voorliggend veld door het bieden van onafhankelijke informatie, advies en (maatschappelijke) ondersteuning voor de inwoners en organisaties die daar behoefte aan hebben.

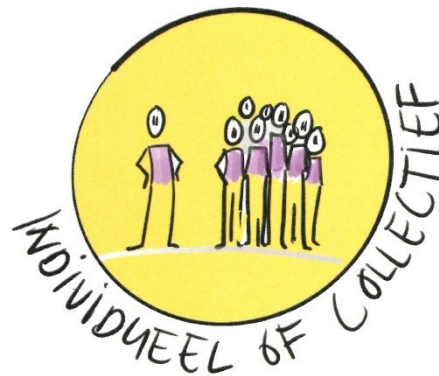
Door een uitgebreid pakket aan diensten en activiteiten wordt voldaan aan de algemene doelstelling van de gemeente om de inwoners te activeren mee te doen aan de samenleving door maatwerk te leveren. Dit heeft onder meer geresulteerd in een trouw en tevreden vrijwilligersbestand en groot draagvlak voor de activiteiten en inzet van Sigma onder cliënten en samenwerkingspartners.

Sinds de subsidierelatie tussen gemeente en Sigma is omgevormd in een inkooprelatie, wordt met ingang van 2016 geen subsidie meer ontvangen, maar koopt de gemeente producten in.

Zowel de toename van de vraag naar preventieve, vernieuwende activiteiten als stijging van de vraag (van individuele inwoners) binnen de basisdiensten leidde tot knelpunten die in de huidige werkwijzen aanzien van financiering niet vanzelf opgelost konden worden. Daarover is tussen de gemeente en Sigma het gesprek gevoerd teneinde een goede voortgang van de dienstverlening te bewerkstelligen. Zowel met het vorige als huidige college is gesproken naar aanleiding van een brief en aanvullende notities die Sigma had opgesteld.

Financiële ontwikkeling

Door de terugtrekkende rol van de overheid en de complexer wordende samenleving ziet Sigma dat de vraag naar zowel de individuele als collectieve dienstverlening toeneemt.



Het aantal aanvragen voor diensten als bijvoorbeeld Formulierenhulp en Ouderenadvies is de afgelopen jaren sterk

gestegen. Doordat de toename van de vraag niet gepaard is gegaan met een toename van de bijdrage, legt dit grote druk op de bedrijfsvoering. Bovendien is er sprake van scheefgroei in de autonome kostenstijging op basis van CAO-verplichtingen in relatie tot de indexering van de gemeente.

Door het niet invullen van vacatureruimte en het uitvoeren van tijdelijke projecten binnen de bestaande formatie is Sigma in staat geweest deze toenemende vraag en de financiële druk binnen de bestaande bedrijfsvoering op te vangen. Hier is echter de grens in bereikt. Om de continuïteit en kwaliteit van Sigma-diensten duurzaam te waarborgen, zijn aanvullende maatregelen nodig, die het college op basis van de aangeleverde informatie en gesprekken voor 2018 en 2019 getroffen heeft.

Het door de collegeleden uitgesproken uitgangspunt dat "geld werk zou moeten volgen" is daarbij van belang geweest. Daarmee is voor deze termijn voorkomen dat het benodigde personeelsbestand moest inkrimpen, wat onherroepelijk ten koste van de kwaliteit en het bereik en omvang van de huidige dienstverlening gegaan was en had geleid tot wachtlijsten op het gebied van onder andere Formulierenhulp en Ouderenadvies.

De vraag van de inwoners van de gemeente Nijkerk zal, ook na 2019, blijven

bestaan. Vanuit de transformatiegedachte is het zinvol om vragen zo vroeg mogelijk te beantwoorden en mensen op het goede spoor te helpen en sterker te maken, om daarmee grotere problemen en duurdere oplossingen te voorkomen. Sigma zet zich er voor in om met inzet van vrijwilligers en zoveel mogelijk werkend aan preventie hier constructief aan bij te dragen. Het is van belang dat de inkoop van de gemeente hier voor langere tijd op afgestemd wordt.

Vooruitblik 2020 en verder

Sigma wil zich de komende jaren verder richten op de optimalisatie van de dienstverlening, waarbij de vraag en het belang van inwoners centraal staat. Om de klantvraag optimaal te kunnen blijven bedienen, gaan we werken aan de continuïteit van de organisatie.

Dat betekent dat wij onze organisatie langzaam gaan omvormen naar een meer zelforganiserende structuur. De rol van de coördinator zal meer en meer coachend gaan worden. Hierdoor komt de verantwoording directer bij de uitvoerende

professionals te liggen waarbij de betrokkenheid van de medewerkers bij de klant én de organisatie zal worden vergroot.

De komende tijd zullen de missie, visie en strategie van SIGMA opnieuw uitgewerkt worden.

Vanuit deze nieuwe structuur wordt verder gewerkt worden aan grotere zichtbaarheid van SIGMA in Nijkerk, Nijkerkerveen en Hoevelaken. (Eén van de eerste activiteiten is bijvoorbeeld 'SIGMA on tour' waarbij met een Volkswagen-bus op diverse plaatsen in de gemeente Nijkerk aandacht voor het vrijwilligerswerk wordt gevraagd.)

Daarnaast richten wij ons de komende tijd op de projecten "Omgaan met eenzaamheid" en "Huisvesting voor ouderen in de toekomst".

Ook zullen we aandacht blijven geven aan het inzetten van social media en eventuele andere nieuwe digitale middelen en onderzoeken of er voor de dienstverlening nieuwe technologische ontwikkelingen effectief helpend kunnen zijn.

Wij blijven natuurlijk actief in het uitvoeren en ontwikkelen van onze huidige activiteiten. Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt verder ontwikkeld.

We gaan proactief aan de slag om meerdere organisaties en partijen in de markt te benaderen en te activeren om

meer te gaan samenwerken en om hen ook te laten bijdragen in de uitvoering. We krijgen in toenemende mate vragen op het gebied van inclusie en eenzaamheid, vanuit alle leeftijdsgroepen. Dat in combinatie met de groeiende groep ouderen, toenemende druk op mantelzorgers en vrijwilligers, de blijvende vraag op gebied van regelingen en financiën maakt ons enigszins ongerust: met de huidige bezetting kunnen we niet aan die vraag blijven voldoen. Borgen van de tijdelijke uitbreiding is nodig om toekomstbestendig te zijn.

Het belangrijkste argument daarvoor wordt gevormd door de sterk toegenomen vraag van inwoners en de effectieve wijze waarop we in staat zijn deze te beantwoorden, maar bovendien signalen die we opdoen, om te zetten naar ontwikkelingen binnen de individuele diensten en effect sorterende collectieve diensten.

Mocht het toch niet lukken een oplossing te vinden voor de ontstane situatie, dan zien we ons genoodzaakt een onderdeel van de diensten van Sigma te beëindigen. We zullen dan kiezen voor een afgebakende dienst, aangezien de kaasschaafmethode die, zoals beschreven, al enkele jaren is toegepast, geen toereikende oplossing biedt. Deze situatie staat, volgens afspraak, op de agenda voor de komende Bestuurlijk Overleggen.

Financieel jaaroverzicht 2018

De Stichting Sigma heeft ANBI-status. De jaarcijfers moeten openbaar zijn en worden ieder jaar gepubliceerd op de website www.anbiportaal.nl/293. Voor de geïnteresseerden is daar vanaf uiterlijk 1 juli 2019 het jaaroverzicht over 2018 in te zien. Het jaarverslag wordt ook gepubliceerd via de website van Sigma. In onderstaand overzicht geven wij een verkorte weergave van de jaarrekening 2018.

Balans per 31 december 2018

x € 1,00

	31-12-2018	31-12-2017
ACTIVA		
Vaste activa	17.822	11.828
Voorraden	1.431	1.862
Vorderingen	91.302	102.139
Liquide middelen	252.018	133.642
Totaal activa	362.574	249.471
PASSIVA		
Algemene reserve	65.607	65.606
Bestemmingsreserves	106.972	59.135
Bestemmingsfondsen	118.307	72.590
Kortlopende schulden	71.689	52.138
Totaal passiva	362.574	249.471

Exploitatierekening 2018

x € 1,00

	UITKOMST	BEGROTING
BATEN		
Omzet	771.610	821.800
Opbrengsten activiteiten	75.761	58.200
Overige opbrengsten	2.900	3.400
Totaal baten	850.271	883.400
LASTEN		
Personeelskosten	565.772	585.600
Huisvestingskosten	60.026	55.100
Organisatiekosten	67.343	64.600
Kosten activiteiten	63.578	179.000
Onvoorzien	-	1.000
Totaal lasten	756.719	885.300
Saldo baten minus lasten	93.552	-1.900
Mutaties bestemmingsreserves	- 93.552	4.100
RESULTAAT	0	2.200



Inkoopcontract, verantwoording basisdiensten

Zoals aangegeven, zijn een aantal projecten inmiddels als basisdienst toegevoegd aan het inkoopcontract. Het contract is opgebouwd vanuit een zesttal door de gemeente gekozen thema's, waaronder de diensten zijn aangegeven. Het is op sommige onderdelen een kunstmatige scheiding, omdat diensten bij kunnen dragen aan diverse thema's en meerdere effecten kunnen hebben. We houden ons voor het overzicht aan deze indeling. Vanuit alle diensten wordt individuele informatie, advies of ondersteuning geboden. De cijfers hiervan zijn in het jaarverslag opgenomen. Daarnaast geven we in onderstaand schema, door een aantal activiteiten expliciet te benoemen, een indruk en verantwoording van de werkzaamheden in 2018.

1. Inwoners zetten zich in voor elkaar, hun leefomgeving en de samenleving

MANTELZORGONDERSTEUNING	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Informatie, advies en ondersteuning	Waar nodig, worden cliënten doorverwezen	Het aantal vragen blijft stijgen. Mensen komen vaak met een eerste praktische vraag binnen en hebben vaak veel behoefte hun verhaal te doen. Luisteren en brede vraag-verheldering zijn van groot belang voor vervolg. Vacatures consulente zijn halverwege het jaar ingevuld.
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Mantelzorgnieuwsbrief		Wordt 3 á 4 keer per jaar verzonden naar 500+ adressen
		Mantelzorggroep	Verwijzers	Maandelijks bijeenkomst van lotgenotengroep. Ervaringen worden gedeeld en soms een thema besproken.
Mantelzorgcafé		PrinsHeerlijk (locatie) Verwijzers, partnerorganisaties (sprekers)	Informatieve themabespreking en lotgenotencontact. Maandelijks activiteit met het doel om diverse groepen mantelzorgers te bereiken, informeren en uitwisseling mogelijk maken. Gestart als pilot in 2018, tot zomer 2019.	

MANTELZORGONDERSTEUNING	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Bemiddelpunt Informele Zorg	Verwijzers Alle vrijwilligersorganisaties op het gebied van informele zorg	Coördinatie vraag en aanbod vrijwillige inzet thuis. Individuele vraagverheldering en matching; beleids- en netwerkontwikkeling. Inzet informele zorg bij mensen zonder toereikend netwerk of als respijtzorg
		Overleg (in)formele zorg	Partijen vanuit de informele zorg en een aantal zorgpartijen nemen deel. Gemiddeld 12-15 organisaties.	Organisatie en voorzitterschap 3 á 4 keer per jaar. Uitwisseling, samenwerking en afstemming in het netwerk. Naast genoemde activiteiten worden relevante thema's ingeleid en besproken.
		Mantelzorgenquête	Mantelzorgers (respondenten)	Opstellen en uitvoeren digitale enquête onder mantelzorgers. Lokale nulmeting t.b.v. ontwikkeling van activiteiten.
		Mantelzorgwaardering	Gemeente (beleidsafspraken, PR, verstrekken bonnen) Verwijzers en inwoners	Organisatie en uitvoering. Administratie aanmeldingen, uitreiken waardering, voeren gesprekken (op aanvraag). In 2018 zijn er 1054 bonnen uitgereikt aan volwassenen, 118 aan jonge mantelzorgers. Het aantal aanvragen blijft stijgen. Voor 2019 wordt deze werkwijze voortgezet hierna vindt evaluatie plaats.
		Ontwikkeling Kenniscentrum Mantelzorg	Gemeente, relevante zorg- en welzijnspartners	Schrijven Plan van Aanpak, ontwikkelen en starten activiteiten, onder meer Mantelzorgcafé, themabijeenkomsten, cursussen etc.
		Werkgroep Natuurlijk Bewegen	Bestuur en vrijwilligers Alzheimer Café Nijkerk	Beweegactiviteit voor mensen met geheugenproblemen en hun mantelzorgers. De mantelzorgconsulent is schakel naar andere mantelzorgactiviteiten en verzorgt deskundige inbreng.
		Voorzitterschap Werkgroep Alzheimer Café	Werkgroepleden, regiobestuur Alzheimer Nederland, 'Natuurlijk Bewegen', verwijzers, soms zorginstellingen, Gebiedsteam, e.d.	10 informatieavonden per jaar: laagdrempelige specialistische informatie en lotgenotencontact. Sigma draagt bij aan de ontwikkeling en uitvoering van de activiteiten vanuit haar rol t.b.v. mantelzorgers en senioren.

VRIJWILLIGERSWERK	STEUNPUNT REGULIER	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Werving en matching vrijwilligers, individueel	Vrijwilligers- en non-profit organisaties	Basistaak, die telkens vernieuwde aanpak vraagt op basis van maatschappelijke ontwikkelingen.
		Speciale wervingsacties	Taalhuis Nijkerk, diverse organisaties	Met enige regelmaat wordt een specifieke werving georganiseerd, op diverse schalen, afhankelijk van de actie.
		Ontwikkelen nieuwe activiteiten		Bijvoorbeeld: start inloopspreekuur in 2019; Sigma On Tour, etc.
		Vrijwilligersplein	Gemeente Nijkerk, vrijwilligers- en non-profit organisaties	Organisatie informatieve en wervingsactiviteit. Voorziet in behoefte naar informatie vrijwilligers, zorgt voor promotie vrijwilligerswerk.
		Praktische ondersteuning vrijwilligersorganisaties	Gemeente Nijkerk, vrijwilligers- en non-profit organisaties	Ontzorgen vrijwilligers(organisaties) bij praktische zaken - van groot belang voor continuïteit en kwaliteit.
		Werving derde geldstroom	Sponsors zoals: Rabobank, Vivat Welzijn, Kade10, diverse lokale ondernemers/organisaties	Voor breed maatschappelijk draagvlak en extra mogelijkheden t.b.v. vrijwilligers worden sponsorbijdragen aangevraagd voor diverse activiteiten.
	Beleidsoverleg intern	Consulenten vrijwillige inzet	Overleg t.b.v. afstemming en ontwikkeling diversiteit in activiteiten; bevorderen beleidsontwikkeling en effectieve uitvoering activiteiten.	
	DESKUNDIGHEIDS- BEVORDERING	Voorzitterschap werkgroep Deskundigheidsbevordering vrijwilligers	Gemeente Nijkerk, vrijwilligers- en non-profit organisaties	Gericht op aansturen collectieve deskundigheidsbevordering
		Organisatie collectieve deskundigheidsbevordering	Gemeente Nijkerk, vrijwilligers- en non-profit organisaties	Doel: inspiratie en bevordering kwaliteit van werken vrijwilligers. In 2018 in de vorm van educatief theaterprogramma. Gezien de grote behoefte (ruim 200 bezoekers) 2 avonden georganiseerd met extra middelen van de gemeente.
Digitale vrijwilligersacademie			E-learnings aangeboden via de website van Sigma. Een andere, laagdrempelige vorm van deskundigheidsbevordering, met maandelijks nieuwe thema's.	

VRIJWILLIGERSWERK	DIGITALE INFORMATIE-VOORZIENING	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Digitale vacaturebank	Draad, Welzijn Barneveld, vrijwilligers- en non-profit organisaties (lokaal en landelijk)	(Door)ontwikkelen en onderhouden digitale vacaturebank, aangeboden via de website van Sigma. Vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers hebben de mogelijkheid om het niveau van ondersteuning zelf te bepalen, mogelijk gemaakt door de interactieve ICT-oplossing. Dit vergroot de effectiviteit en flexibiliteit van de dienstverlening.
	WAARDERING VRIJWILLIGERS	Vrijwilligerscompliment	Gemeente Nijkerk	Via een collectieve activiteit wordt een blijk van waardering gegeven aan een grote groep van vrijwilligers. De gemeente is projectleider, Sigma denkt mee aan de invulling en zorgt voor ondersteuning bij de uitvoering (uitnodigingen verzenden, deelnemersadministratie, aanwezigheid tijdens de activiteit).
	MAATSCHAPPELIJKE STAGE	Voorzitterschap scholenwerkgroep	VO-scholen in Nijkerk	4 á 6 bijeenkomsten per jaar t.b.v. beleidsontwikkeling en organisatie activiteiten.
		MaS-markt	VO-scholen, vrijwilligers- en non-profit organisaties	Ruim 600 leerlingen bezochten de MaS-markt in oktober. Levert ongeveer 18.000 uur extra vrijwillige inzet per jaar op.
		Informatievoorziening	leerlingen, ouders en vrijwilligersorganisaties	Informatie over MaS in het algemeen en advies bij individuele situaties met specifieke vragen.
		Digitale vacaturebank	Miniem, VO-scholen, vrijwilligersorganisaties	Ontwikkeling, onderhoud en (hulp bij) gebruik www.masplein.nl . Voorlichting leerlingen op aanvraag. Koppeling aan school-registratiesysteem bevordert matching en monitoring.
		Projectdagen	CorlaerCollege, vrijwilligers- en non-profit organisaties	Organisatie collectieve maatschappelijke stages. De extra inzet wordt gefinancierd door het CorlaerCollege.
Praktische ondersteuning scholen en vrijwilligers-organisaties	VO-scholen, vrijwilligers- en non-profit organisaties	Praktische ondersteuning bij invoeren nieuwe regelgeving, etc. In 2018 extra veel inzet nodig geweest om MaSplein AVG-proef te maken, waardoor leerlingen ook individueel gematcht werden met vrijwilligersorganisaties.		

VRIJWILLIGERSWERK	SERVICEPUNT	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Ondersteuning vrijwilligers met een beperking	Vrijwilligers- en non-profit organisaties, verwijzers, vrijwilligers ten dienste van het Servicepunt	Het Servicepunt is een gevestigde, effectieve activiteit geworden. In 2018 zijn er weer de nodige individuele matches gemaakt die van groot belang zijn voor de deelnemers, door hun maatschappelijke participatie en inclusie te bevorderen. Het doen van vrijwilligerswerk heeft een positief effect op het gevoel van eigenwaarde.
		Beleidsmatige doorontwikkeling vrijwillige inzet door mensen met een beperking	Vrijwilligers- en non-profit organisaties	Organisaties staan steeds meer open voor de vragen vanuit het Servicepunt.
		Mee ontwikkelen van Nijkerks Kadootje	Careander, Nijkerkse Uitdaging, vrijwilligers Sigma, verwijzers, o.a. gemeente	Nijkerks Kadootje biedt activiteiten voor tal van vrijwilligers met diverse begeleidingsvragen. Het Servicepunt levert de centrale contactpersoon voor de vrijwilligers, wie regelmatig ter plekke is aanwezig. Het structureren van samenwerking en effectief communiceren vergt veel inzet van de consulent.
		Inspiratiebijeenkomsten	Vrijwilligers- en non-profit organisaties	Organisatie en begeleiding bijeenkomsten bestemd voor (vrijwilligers)organisaties die vragen hebben m.b.t. omgaan met en coachen van vrijwilligers met een begeleidingsvraag. In 2018 twee bijeenkomsten, per keer ongeveer 15-20 deelnemende organisaties. Draagt bij aan grotere bewustwording over hoe mensen met een beperking van toegevoegde waarde kunnen zijn.
		Ontmoetingsgroep	Maatjesproject Sigma, verwijzers	Twee maal per maand een activiteit voor mensen met een klein netwerk, bedoeld om de deelnemers te versterken op het gebied van sociale contacten. Begeleid door de consulenten Servicepunt en Maatjesproject.
Klanttevredenheids-onderzoek		Mensen geven aan dat ze met hulp van het Servicepunt passend vrijwilligerswerk hebben gevonden. Het gemiddelde cijfer dat zij geven aan de dienstverlening is een 8,6. Daarnaast zorgde vrijwilligerswerk er voor dat ze zich nuttig voelen, meer contact hebben met anderen en het gevoel hebben dat ze er weer toe doen.		

2. Inwoners voelen/zijn in staat regie te voeren over hun eigen leven

FORMULIERENHULP	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Informatie over sociale stelsel	Een groep speciaal hiervoor getrainde vrijwilligers, cliënten worden zo nodig doorverwezen naar <i>Klik&Tik</i> , <i>Digisterker</i> , <i>Walk en Talk</i> , etc.	Werkwijze: individueel maatwerk. Cliënten worden gestimuleerd om zelf te doen wat ze kunnen, of het aanleren indien mogelijk. Mensen worden veelal verwezen naar deze dienst door aan financieel platform deelnemende organisaties of door familie/vrienden.
		Hulp bij invullen formulieren, aanvragen regelingen, uitleg brieven, etc.	Een groep speciaal hiervoor getrainde vrijwilligers, cliënten worden zo nodig doorverwezen naar Gebiedsteams, loket MO, PLANgroep, etc.	Werkwijze: individueel maatwerk, inloopspreekuur en afspraken-spreekuur (altijd met een beroepskracht als backup). In 2018 zijn er ongeveer 300 inwoners geholpen met zo'n 600 verschillende vragen. In 2019 worden nieuwe vrijwilligers geworven en getraind.
		Idem in complexere situaties	Gebiedsteams, loket MO, PLANgroep, etc.	Werkwijze: cliëntafspraken met consulent op kantoor of thuis, afhankelijk van de situatie. Een steeds groter deel van de vragen wordt complexer wat meer inzet vraagt van de consulenten. Om het risico van wachtlijstvorming te beheersen zou urenuitbreiding nodig zijn.
		Administratie op Orde	Gebiedsteams, loket MO, PLANgroep, etc.	Werkwijze: kortdurende hulp in de vorm van individueel maatwerk. Maximaal 5 bezoeken, meestal bij cliënten thuis.
		Inkomenscheck	Een groep speciaal hiervoor getrainde vrijwilligers, cliënten worden zo nodig doorverwezen naar Gebiedsteams, loket MO, PLANgroep, etc.	Als mensen voor aanvraag van bijvoorbeeld een toeslag komen, wordt desgewenst ook bekeken of ze voor andere regelingen in aanmerking komen. Afhankelijk van de complexiteit van de vraag wordt de inkomenscheck uitgevoerd door vrijwilligers of beroepskrachten.
		Belastingproject	Een groep speciaal hiervoor getrainde vrijwilligers, Bibliotheek Nijkerk (locatie en PR), PCOB (vragen senioren), Belastingdienst (training), verwijzers zoals PLANgroep, etc.	Aangifte loonbelasting doen voor mensen met een laag inkomen. Sigma zorgt voor de organisatie van het gehele project; training, coaching en ondersteuning van vrijwilligers. In 2018 zijn er 115 volledige aangiftes gedaan. Er is in algemene zin stijging te zien bij aanvragen toeslagen, wellicht ook ten gevolge van het belastingproject.
		Consultatie beroepskrachten	Partnerorganisaties zoals loket MO, Gebiedsteams, Vluchtelingenwerk, etc.	Informatie en casuïstiekoverleg. Levert verbetering van dienstverlening en van samenwerking op. Kennis bij verwijzers over mogelijkheden Formulierenhulp kan duurdere inzet (bijv. thuisbegeleiding) voorkomen. Doorverwijzing wordt effectiever.

INFORMATIE EN ADVIES	INDIVIDUELE EN COLLECTIEVE INFORMATIEVOORZIENING	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Sociale ANWB-functie	Gehele sociale kaart	Onder meer vanuit de preventiegedachte en bevorderen zelfredzaamheid van inwoners is dit verweven in alle diensten en activiteiten van Sigma. Er zijn ook veel beroepskrachten en vrijwilligers die informatie vragen m.b.t. bijvoorbeeld de sociale kaart. Sigma is dagelijks bereikbaar voor deze dienst via mail, telefoon en fysiek tussen 9.00-17.00 uur.
		Deelname redactieraad Digitale Sociale Kaart gemeente Nijkerk	Leden redactieraad	Bijdragen aan ontwikkeling en invulling digitale Wegwijzer. Een taai proces waarbij lange adem vereist is. Vraagt blijvend om onderhoud.
		Uitvoeren deel chatfunctie Digitale Sociale Kaart in pilotperiode	Gebiedsteam	Een consultant van Sigma zal deels uitvoering geven aan de chatfunctie van de Digitale Sociale Kaart in samenwerking met een medewerker van het Gebiedsteam in de eerste helft van 2019.

3. Inwoners doen naar vermogen mee/zijn actief in de samenleving

OUDERENADVIES	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Ouderenadvies op aanvraag	Gehele sociale kaart	Ouderen worden op aanvraag geholpen met informatie, advies, ondersteuning of verwijzing; dit betreft altijd maatwerk. Ouderen komen zelf met hun vraag, maar ook regelmatig komt de vraag via familie. Ook hier start het contact meestal met een praktische vraag. In 2018 lag de nadruk bij vragen over wonen en eenzaamheid.
		Informatief Huisbezoek	Een groep speciaal hiervoor getrainde vrijwillige seniorenvoorlichters	Sinds 2010 worden 75 plussers aangeschreven om deel te nemen aan een informatief huisbezoek: informatiegesprek over levensterreinen en levensvragen. Uitvoering wordt gedaan door seniorenvoorlichters (vrijwilligers) onder verantwoordelijkheid van de consultant. Uit de gesprekken voortkomende vragen worden doorverwezen en opgepakt door beroepskracht. We zien dat de vraag naar zorg verschuift binnen de leeftijdsgroep. Bezochte ouderen stellen het gesprek en de informatie erg op prijs. Wordt voortgezet in 2019 e.v.

		ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
OUDERENADVIES	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Wegwijzer voor senioren	Werkgroep en kritisch meelezende inwoners	Er blijft grote vraag naar deze papieren Wegwijzer, ook door beroepskrachten. Wijzigingen worden zoveel mogelijk verwerkt in herdrukken. In 2018 grote herdruk gedaan op basis van de vraag; in 2019/2020 wordt de vorm van het boekje heroverwogen
		Geheugenwijzer	Werkgroep en kritisch meelezende inwoners	Idem; ook voor mantelzorgers zeer relevant.
		Themabijeenkomsten	Diverse organisaties zoals UVV Nijkerk, PCOB, politie, etc.	In het kader van de samenwerking in &/entree wordt voor de komende jaren een plan gemaakt i.s.m. UVV en Bibliotheek.
		Deelname relevante overleggen	Diverse relevante partijen uit gezondheidszorg, zorg en maatschappelijk middenveld	<ul style="list-style-type: none"> - Werkgroep ouderen - Strategisch overleg kwetsbare ouderen - Informatievoorziening senioren <p>Het doel is verbinding en afstemming onderling bevorderen; elkaar attenderen op en informeren over relevante thema's. Rol en effect van welzijn voor het voetlicht brengen t.b.v. welbevinden senioren. Aandacht vragen voor veranderingen binnen de doelgroep en de verschuivende vraagstelling.</p>
MAATJESPROJECT	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	Individuele vraagverheldering zowel aan de kant van de hulpvragers als onder de vrijwilligers	Verwijzers, zoals particulieren, organisaties zoals bijvoorbeeld Gebiedsteams, huisartsen, POH's, GGZ	Een dienst die duurdere zorg helpt voorkomen of uitstellen, met groot effect voor zowel deelnemers als maatjes. Het doel is verwijzers informeren en transparant communiceren met alle betrokkenen bij een vraag. Een deel van de vragen is niet geschikt als maatjesvraag, door te grote complexiteit, gebrek aan motivatie of ontbreken van een doel. Er wordt in die gevallen gezocht naar passende doorverwijzing.
		Matches tot stand brengen, begeleiden en evalueren	Vrijwillige maatjes	Klanttevredenheid hulpvragers: de gemiddelde waardering voor inzet van een maatje komt op 8,3 en voor de mate waarin de inzet van het maatje heeft geholpen bij het behalen van het vooraf gesteld doel op 8,1.

MAATJESPROJECT	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Training en coaching vrijwillige maatjes	Soms gastsprekers op een thema vanuit een partnerorganisatie zoals MEE, GGZ, etc.	Het trainen en coachen van de vrijwillige maatjes gebeurt zo mogelijk groepsgewijs, zo nodig individueel. De trend is in 2018 een verschuiving naar individuele ondersteuning bij de complexere vragen. Vraagt permanente aandacht, ten behoeve van continuïteit en kwaliteit dienstverlening.
	Ontmoetingsgroep	Servicepunt	Ontwikkeld op basis van signalen/vragen van de doelgroep. In 2019 zal de omslag gemaakt worden naar meer organisatie door deelnemers zelf.	

4. Inwoners beschikken over (fysiek en mentaal) welbevinden

STEUNPUNT WELZIJN OUDEREN HOEVELAKEN	COLLECTIEVE ACTIVITEITEN	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Ontmoetingsactiviteiten	Vrijwillig gastvrouwen en gastheren	Diverse activiteiten waar mensen (veelal senioren) elkaar kunnen ontmoeten, bijvoorbeeld soos, internetcafé, maaltijd, etc. Zie ook activiteitengids SWOH.
		Educatieve en recreatieve activiteiten	Vrijwillig gastvrouwen en gastheren, taakgerichte docenten	Activiteiten op het gebied van educatie en recreatie, zoals computerworkshops, creatieve cursussen, studiekring 55+, etc. Zie ook activiteitengids SWOH.
		Activiteiten gericht op actieve leefstijl	Vrijwillig gastvrouwen en gastheren, taakgerichte docenten	Cursussen valpreventie, beweegcursussen, dans, maaltijden, jeu de boules, zomerfietsclub, etc. Zie ook activiteitengids SWOH.
		Zaalgebruik door partnerorganisaties	PCOB, Vrienden van de Kopperhof, Meander MC, etc.	De activiteitenzaal wordt ter beschikking gesteld aan partnerorganisaties voor activiteiten voor de doelgroep senioren.
		Zaalgebruik samenwerkingsactiviteiten	Bibliotheek Nijkerk, Gemeente de Eshof, vrijwilligers Sigma	In 2018 betreft dit het Filmcafé, uitgevoerd door vrijwilligers van Sigma en maatschappelijke stagiaires. De organisatie en filmkeuze is uitgevoerd in samenwerking.

STEUNPUNT WELZIJN OUDEREN HOEVELAKEN	COLLECTIEVE ACTIVITEITEN	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Werving en coaching vrijwilligers	Vrijwillig beheerders en andere vrijwilligers	Individuele en collectieve contacten gericht op taak die gevraagd wordt. Aanwezigheid nieuwe consulent bevordert aanscherpen van werken met vrijwilligers in allerlei opzichten, waarbij veel aandacht besteed wordt aan 'op de goede plek' zitten en voldoening houden aan het vrijwilligerswerk.
		Signaleren	Andere Sigma-diensten en partnerorganisaties	Signalen van zowel vrijwilligers als bezoekers oppakken en na analyse waar nodig/mogelijk omzetten in acties gericht op preventie en voorlichting, activiteiten of afstemming hulpverlening.
		Vrijwilligerswaardering SWOH		Organisatie bedankavond en andere vormen van waardering vanuit Sigma. Enerzijds afstemmen op tradities ter plaatse en vernieuwen waar mogelijk.
		Activiteitengids SWOH	Vrijwillig beheerders en andere vrijwilligers, docenten, bestuur vrienden van de Kopperhof, adverteerders, uitgever gids	Jaarlijks update van het activiteitenaanbod, verspreid onder de 65-plussers in Hoevelaken. In 2019 zijn geen plannen om grote veranderingen aan te brengen aan het lay-out, slechts actualisatie van aanbod.
		Ontwikkeling effectiviteitsverhogende werkwijzen	Andere Sigma-diensten, Vrijwillig beheerders en andere vrijwilligers, docenten	Ten behoeve van een steeds effectievere dienstverlening wordt een handboek SWOH gemaakt. Hierdoor wordt de inzet van de consulent effectiever – blijft meer tijd over voor ontwikkeling.

5. Inwoners leven in een veilige en prettige leefomgeving

COÖRDINATIE	NETWERK- ACTIVITEITEN	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Verbinden en samenwerken	Gemeente Nijkerk, gehele sociale kaart	Stimuleren en praktisch ondersteunen samenwerking diverse organisaties en zoeken naar nieuwe contactmogelijkheden.
		Netwerkontwikkeling binnen de gemeente	Gemeente Nijkerk, gehele sociale kaart	Deelname overleggen t.b.v. netwerksamenwerking en netwerkontwikkeling; stimuleren contact binnen sociale kaart.
		Signaleren	Gemeente Nijkerk, gehele sociale kaart	Signaleren waargenomen maatschappelijke trends aan de gemeente en binnen de sociale kaart.

6. Vernieuwingsbudget

Binnen alle genoemde diensten en activiteiten vindt ontwikkeling en waar nodig vernieuwing plaats in werkwijze teneinde goed aan te blijven sluiten op de ontwikkelende vraag en signalen vanuit de samenleving.

FORMULIERENHULP	BELASTINGPROJECT	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Ontwikkelen en organiseren van het project	Een groep speciaal hiervoor getrainde vrijwilligers, Bibliotheek Nijkerk (locatie en PR), PCOB (vragen senioren), Belastingdienst (training), verwijzers zoals PLANgroep, etc.	Aangifte loonbelasting doen voor mensen met een laag inkomen. Sigma zorgt voor de organisatie van het gehele project; training, coaching en ondersteuning van vrijwilligers. In 2018 zijn er 115 volledige aangiftes gedaan. Er is in algemene zin stijging te zien bij aanvragen toeslagen, wellicht ook ten gevolge van het belastingproject.
overlappende dienst THEMA BESTRIJDEN EENZAAMHEID	WEEK VAN DE AANDACHT	Voorbereiding en doorontwikkeling programma	Werkgroep met diverse deelnemende organisaties zoals UVV, bibliotheek, Huize St. Jozef, gemeente, Hulpdienst Hoevelaken, Nijkerk Sportief en Gezond	Ieder jaar wordt op basis van de evaluatie een insteek gekozen, die net iets anders is dan een voorgaand jaar en waarmee de problematiek en omgaan met eenzaamheid een verdiepingsslag krijgt. Van bewustwording naar actie.
		Ontwikkelen/verbeteren toolkits voor onderwijs en bedrijfsleven	Accent praktijkonderwijs, Nijkerkse Uitdaging, etc.	In 2018 hebben meerdere scholen in het voortgezet onderwijs en bedrijven die gestart zijn met maatschappelijk verantwoord ondernemen, meegewerkt en de toolkit gebruikt.
		Organisatie matchingsbijeenkomst	Werkgroep	Er zijn 46 matches gemaakt die in loop van 2018/2019 uitgevoerd worden.
		Match met Omroep	lokale omroep en diverse organisaties en vrijwilligers	Door een wekelijkse interview met een vrijwilliger uitgezonden op de lokale omroep willen we voor het voetlicht brengen de vele vormen van vrijwilligerswerk en wat het doen ervan je oplevert. (Hiernaast heeft Sigma diverse andere matches gemaakt t.b.v. mantelzorgers en informele hulp)
		Extra activiteiten rond het thema 'muziek' in Hoevelaken	SWOH, bibliotheek, Jeugd- en Jongerenwerk, diverse artiesten	Onder meer: diverse optredens, muzikaal filmcafé, disco-koersbal.

overlappende dienst THEMA BESTRIJDEN EENZAAMHEID	WEEK VAN DE AANDACHT	ACTIVITEITEN	SAMENWERKING	OPMERKINGEN
		Actualiseren gids ontmoetingsmogelijkheden		Er is veel vraag naar zowel onder inwoners als beroeps-krachten.
		Schrijven notitie t.b.v. lokale aanpak	gemeente Nijkerk	Er worden bijeenkomsten voorbereid met ervaringsdeskundigen en diverse organisaties in januari 2019.
		PR	lokale omroep, Omroep Gelderland, De Stad Nijkerk	De lokale en regionale media werden ingezet om de inwoners voldoende op de hoogte te houden van de activiteiten.
		Aanhaakdag	gemeente Nijkerk, werkgroep, lokale en regionale pers, ong. 40 inwoners	Veel inwoners zijn zowel gezamenlijk als individueel aan de slag geweest met het haken van bedankattenties, die uitgereikt werden in situaties waar extra aandacht nodig was.
		Opzet plan project Bordje Erbij	Inwoners, aanbieders van eetactiviteiten	Het projectidee is ontstaan vanuit signalen van inwoners. Tijdens de Week van de Aandacht is er uitgebreid overleg geweest met aanbieders van eetactiviteiten en werd een proefmaaltijd georganiseerd.

