

Jaarverslag Stichting Sigma 2019



vrijwilligers-wervingsactie Sigma on Tour april 2019

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 - de kern van welzijn

Pag. 4-6

Pag. 8-10

Inkoop en verantwoording

Basis- en Deelovereenkomst gemeente Nijkerk
2016-2020

Andere financiers en betrokkenheid bedrijfsleven

Medewerkers en vrijwilligers

Totaaloverzicht cliënten individuele dienstverlening

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. 11-27

Pag. 28-35

Verantwoording basisdiensten

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

Overige zaken en taken

Financieel jaaroverzicht 2018

Balans per 31 december 2018
Exploitatierekening 2018

Pag. 36



Inleiding

Terugkijken op het jaar 2019, in de tijd dat we er als samenleving alles aan doen om de negatieve effecten van het coronavirus zo beperkt mogelijk te houden, lijkt onwerkelijk. Het jaar 2019 waarin we met elkaar hard gewerkt hebben aan welbevinden en veerkracht van inwoners lijkt daardoor lang geleden. Toch is het van belang de balans op te maken.

2019 kenmerkte zich als een jaar waarin veel zoektochten gaande waren om aandacht te hebben voor nieuwe, effectieve werkvormen en doorvoeren van transformatie in het sociaal domein, met onder meer:

- Intern zoeken naar de beste werkwijze die meer zelforganisatie van het hele team tot gevolg zal hebben en bezinnen op de vraag wat we als welzijnsorganisatie als kern hebben: opnieuw formuleren van missie en visie.
- Zoeken binnen de gemeente: er is nogal wat verschoven in takenpakketten, functies en de vraag hoe de interne verbindingen dáár effect hebben op het werk van Sigma, op andere organisaties, op onderlinge samenwerking en op inwoners. We hebben veel geïnvesteerd in informatievoorziening voor en samenwerking met tijdelijke of nieuwe ambtenaren.

- Zoeken naar vormen om die lokale verbindingen ook in een overlegstructuur vorm te kunnen geven en ons af te vragen óf dat wel kan zonder er een vergadermoloch van te maken: het bruggenbouwer traject.
- Zoeken naar de beste manieren om, bij krimpende en onzekere financiën, toch ál het gevraagde werk zo optimaal mogelijk te kunnen doen en toegevoegde waarde te hebben voor inwoners met een diversiteit aan hulpvragen.
- Zoeken én vinden van meer samenwerking met de gezondheidszorg en samenwerken aan positieve gezondheid onder meer door de start van Welzijn op Recept en samenwerking in 'Gezondheidspunten'.
- Zoeken naar en inzetten van diverse methodieken en werkwijzen die meer collectief van karakter zijn om daar toch individuele vragen mee te beantwoorden en inwoners vooruit te helpen.

En ondertussen 'gewoon' doorwerken om vragen van inwoners zo goed, laagdrempelig en passend mogelijk te beantwoorden. Er is keihard gewerkt door alle medewerkers.

Gelukkig konden we ook telkens een beroep blijven doen op alle vrijwilligers die zich inzetten voor diensten die Sigma uitvoert.

Iets voor elkaar willen betekenen maakt een samenleving krachtig. Daarmee helpen we elkaar vooruit. Dat vooruit niet altijd rechtdoor is, weten we vanuit sociaal werk maar al te goed.

Dat wordt nu nog eens onderstreept door de maatregelen vanwege het coronavirus. De lente van 2020 kenmerkt zich voor Sigma in het samenwerken en vandaar uit vormgeven aan het Coördinatiepunt Coronahulp, waarbij voor ons de nadruk ligt op 'ondersteunen van vrijwillige inzet in de buurt'. De ontwikkeling van de werkwijze en van materialen, de passende communicatie met hulpvragers en hulpbieders, inzet ter ondersteuning van hulpinitiatieven die in de samenleving genomen worden (bijvoorbeeld door horecaondernemers), de aanpassingen in de reguliere taken en het onderhouden van contacten met cliënten, vrijwilligers en collega's op alternatieve wijze: het zijn allemaal ingrediënten van sterk en flexibel teamwork in corona-tijd op moment van schrijven van dit verslag.

Welzijnswerk: altijd in beweging om de kern sterk te houden. En vooruit is heel vaak niet rechtdoor...

April 2020
Jetty Reker, coördinator

Sigma - de kern van welzijn

In het afgelopen jaar is gestart met een intern organisatietraject, bestaande uit een aantal sessies gericht op de ontwikkelingen in het werkveld en de betekenis daarvan voor de professionele ontwikkeling van de organisatie. Tijdens dit traject is ook de visie en missie van de organisatie opnieuw geformuleerd. Het traject en de verdere ontwikkeling zal in 2020 vervolgd worden.

Visie onze leidraad voor de komende periode

We geloven in de kracht van inwoners die zich inzetten voor zichzelf, elkaar en de samenleving. Iedereen is van belang, maar niet iedereen beschikt over dezelfde kwaliteiten en mogelijkheden.

Mensen ervaren zin in het leven door van betekenis te kunnen zijn. Dit bevordert het gevoel van welzijn, geluk en gezondheid. Sigma als welzijnsstichting wil de schakel zijn om mensen en partijen samen te brengen die elkaar niet als vanzelf weten te vinden.

We zetten ons ervoor in dat iedereen mee kan doen. We doen dat samen met inwoners, vrijwilligers en organisaties in het lokale netwerk.

Missie Sigma ons bestaansrecht vanuit waarde en identiteit

Sigma is dé welzijnsorganisatie voor alle inwoners van de gemeente Nijkerk. We dragen bij aan de versterking van het welzijn en ondersteunen inwoners bij het ontwikkelen of behouden van (zo veel mogelijk) zelfredzaamheid, oftewel:

- 1 Sigma helpt iedereen verder door onafhankelijke en deskundige inzet en advies
- 2 Sigma gaat in haar dienstverlening uit van de wens en het vermogen van elke inwoner om zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven en zin in het leven te ervaren
- 3 Sigma is de verbindende schakel tussen inwoners, (maatschappelijke) organisaties en (gezondheids)zorg; en tussen netwerkpartners onderling

Onze werkwijze

We zijn open en toegankelijk, we geven informatie, adviseren, activeren en verbinden mensen en organisaties met elkaar. We bieden individuele, collectieve en samenlevingsgerichte ondersteuning waar nodig. Zo mogelijk zorgen we voor

een helpende hand als de situatie daarom vraagt.

Dit doen we, samen met onze vrijwilligers, door oprecht aandacht te hebben, actief te luisteren en maatwerk te leveren.

Door middel van signalering en vraagverheldering gaan we in overleg op zoek naar de mogelijkheden en kansen. We spelen daarbij voortdurend in op ontwikkelingen in de maatschappij. We stimuleren en ondersteunen ontmoeting en meedoen en zetten in op voorlichting en preventie, ook om hiermee duurdere zorg te voorkomen.





Inkoop en verantwoording

Basis- en Deelovereenkomst gemeente Nijkerk 2016-2020

Ook in 2019 hebben we alle diensten uitgevoerd op basis van de overeenkomst met de gemeente Nijkerk.

Voor 2018 en 2019 zijn er tijdelijk extra middelen toegekend vanwege de toename in de basisactiviteiten: vrijwilligerswerk, ouderenadvies, mantelzorgondersteuning en formulierenhulp. Op basis van een uitgebreide onderbouwing van deze toename heeft het college van burgemeester en wethouders hiertoe besloten.

Doordat de Cao-verplichtingen die de organisatie na dient te komen in salariering niet gecompenseerd worden in het inkoopbedrag, bleef er toch een grote druk op de beschikbare uren staan. De vraag om dergelijke verplichtingen te compenseren, is door alle organisaties van de Inkooptafel Algemeen Toegankelijke Voorzieningen middels een brief aan het college voorgelegd. Hopelijk gaat dat een plek krijgen in de inkoopcontracten vanaf 2021, om te voorkomen dat verder ingeteerd wordt op inzetbare tijd.

Vanwege de hoge druk op de in te zetten uren enerzijds, maar ook vanwege het vormgeven aan transformatie anderzijds is

in 2019 ook geëxperimenteerd met werkwijzen waarin een aantal vragen op meer collectieve wijze opgepakt werden.

In een aantal situaties is dat succesvol gebleken, ook vanwege neveneffecten als ontmoeting tussen lotgenoten. In een groot aantal andere hulpvragen van inwoners blijft toch één op één contact de beste methode om het gewenste resultaat te behalen.

Voor Stichting Sigma vallen de volgende activiteiten in de Basis- en Deelovereenkomst met de gemeente:

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

- Mantelzorgondersteuning en impuls mantelzorg (o.m. ontwikkeling kenniscentrum, mantelzorgwaardering en Bemiddelpunt)
- Steunpunt vrijwilligerswerk
- Maatschappelijke stage
- Servicepunt

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

- Informatie en advies
- Formulierenhulp (incl. belasting-project)

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

- Ouderenadvies

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 / Aandacht voor Eenzaamheid

Daarnaast zijn in 2019 projectmiddelen ontvangen voor 'Welzijn op Recept', dat in samenwerking met de Gezondheidscentra Nijkerk en huisartsen Hoevelaken gedurende 3 jaar wordt vormgegeven.

In dit jaarverslag zullen we van de genoemde diensten kort aangegeven wat er aan individuele en collectieve inzet gedaan is. Waar mogelijk, geven we signalen en trends in de vraag van inwoners, alsmede effecten van de dienstverlening aan.

Op pagina 10 wordt het totaaloverzicht van individuele cliëntcontacten, aantal

verschillende hulpvragen en totaal aan contactmomenten samengevat. Vervolgens wordt er per dienst een beschrijving gedaan van enkele specifieke activiteiten.

Per hoofdstuk is een overzicht geboden van collectieve activiteiten per thema en dienst. De hoofdstukken zijn genummerd aan de hand van de nummering van de thema's uit het inkoopcontract.

Andere financiers en betrokkenheid van het bedrijfsleven

Bij eenmalige activiteiten wordt vaak gezocht naar sponsoring, om voor deelnemers iets extra's te kunnen bieden.

Daarnaast is de afgelopen 2 jaar een samenwerkingsovereenkomst met de PCSO in werking geweest, op basis waarvan substantieel extra ingezet kon worden op diensten ten behoeve van senioren die door de regelgeving langer zelfstandig wonen. Het gaat hierbij om extra activiteiten op het gebied van ontmoeting, zelfredzaamheid en omgaan met eenzaamheid.

Begin 2020 wordt een vervolgaanvraag voor deze middelen ingediend bij de PCSO.

Medewerkers en vrijwilligers

Sigma is een Stichting met een bestuur, bestaand uit 5 leden met (werk)ervaring in verschillende sectoren: zorg, gezondheidszorg, kerkelijk werk, politiek en bankwezen. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de organisatie en is werkgever.

Het team van Sigma bestond in 2019 gemiddeld uit 8,61 fte.

De inzet van het team is voor een deel gericht op werving, training en coaching van vrijwilligers die actief zijn in de meeste Sigma-diensten.

Door de wijze van werken met vrijwilligers, waarin zij, indien nodig, altijd terug kunnen vallen op een beroepskracht, hebben we een grote continuïteit in de inzet van vrijwilligers. De vrijwilligers bouwen daardoor zelf ook steeds meer

ervaring op in het omgaan met de materie en de hulpvragen van mensen voor wie ze zich inzetten.

Rekening houden met de mogelijkheden, kwaliteiten en beperkingen ten aanzien van de inzet bepaalt een groot deel van het succes van de vrijwillige inzet. Alles bij elkaar maakt het de mogelijke inzet van Sigma voor de lokale samenleving veel groter dan wanneer alle taken door beroepskrachten uitgevoerd zouden worden. Tegelijkertijd is er meer borging van continuïteit en kwaliteit door de backup die de beroepskrachten bieden. Deze wijze van werken is heel specifiek voor de inzet van Sigma.

Naast de benodigde coaching vormen een regelmatig aanbod van deskundigheidsbevordering maar ook waardering van vrijwilligers belangrijke ingrediënten voor het succes van deze werkwijze.

Door de gecombineerde inzet van vrijwilligers en beroepskrachten kan er meer maatwerk geleverd worden in de diversiteit van hulpvragen die bij Sigma terechtkomen.

Complexere vragen kunnen door de beroepskrachten opgepakt worden. Andere vragen worden zoveel mogelijk door vrijwilligers opgepakt, waardoor mensen zich meer inzetten in onderling contact en doen actiever mee aan de samenleving.



Totaaloverzicht cliënten individuele dienstverlening

Bij deze individuele contacten gaat het alleen om de contacten door de beroepskrachten in situaties waarin de hulpvraag het beste beantwoord kan worden door individuele dienstverlening. Enige uitzondering hierop vormt Formulierenhulp, waarbij een deel van de contacten door vrijwilligers tijdens spreekuren is vormgegeven, waarbij echter wel altijd een beroepskracht op de achtergrond aanwezig is.

Wat in dit schema dus niet meegenomen zijn, zijn de individuele gesprekken met:

- Mantelzorgers in het kader van de waardering (181 gesprekken gevoerd door consulent mantelzorg)
- Hulpvragers in het belastingproject (ong. 100, door vrijwilligers en/of beroepskracht)
- Contacten door maatjes in het maatjesproject (tussen de 3500 en 4000 in 2019)
- Alle individuele telefonische gesprekken rondom informatie- en/of adviesvragen (gemiddeld minimaal zo'n 40 per week)
- Informatief huisbezoeken en telefonische gesprekken met ouderen door senioren-voorlichters

	Aantal cliënten			Aantal hulpvragen			Aantal contactmomenten		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Formulierenhulp	283	295	298	593	598	586	759	721	663
Ouderenadvies	58	83	112	69	107	144	88	156	218
Mantelzorg	39	42	25	47	44	30	82	66	42
Vrijwilligerswerk	80	98	86	143	212	189	143	212	190
Maatjesproject	92	91	87	155	149	151	155	149	160
Servicepunt	38	40	44	69	81	98	74	90	113
Bemiddelpunt	109	88	71	358	284	200	358	311	211
Onafhankelijke clientondersteuning	2	-	-	2	-	-	2	-	-
Totaal	701	737	723	1436	1475	1398	1661	1705	1597

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

Informele zorg, ondersteunen en activeren van inzet voor elkaar en de samenleving

Informele zorg is zorg die geboden wordt door mantelzorgers en vrijwilligers. In onze samenleving wordt er steeds meer een beroep gedaan op het sociale netwerk van mensen. Familie, vrienden, maar ook burens kijken waar ze zorg en ondersteuning kunnen bieden. Aansluiting tussen de formele zorg en de informele zorg en onderlinge samenwerking is van groot belang, maar nog lang niet altijd vanzelfsprekend. De uitdagingen en kansen om dat samenspel lokaal te vergroten hebben in 2019 onze aandacht gehad en dat zal ook voortgezet worden.

1.1 Mantelzorgondersteuning, impuls mantelzorg, mantelzorgwaardering en Bemiddelpunt

Mantelzorgondersteuning heeft een impuls gekregen waardoor er in 2019 uren ingezet konden worden voor individuele ondersteuning, ontwikkeling kenniscentrum, uitvoering van de mantelzorgwaardering en activiteiten voor jonge mantelzorgers.

Ook het Bemiddelpunt Informele Zorg en het lokaal Overleg Informele Zorg werden in de beschikbare uren uitgevoerd.

Individuele ondersteuning, informatie en advies

Op basis van het onderzoek dat Sigma eind 2018 heeft uitgevoerd onder mantelzorgers, is met een aantal punten voortkomend uit dat onderzoek aan de slag gegaan. Er zijn een aantal activiteiten georganiseerd in de vorm van groepsbijeenkomsten, gebaseerd op vragen en signalen uit het onderzoek voor:

- mantelzorgers en rouw (inzicht bieden in rouwproces, in balans blijven, ervaringen uitwisselen, lorgenoten-contact)
- ex-mantelzorgers (die vaak dubbel afscheid van een naaste moeten nemen en meerdere rouwprocessen doormaken)
- jonge mantelzorgers, in samenwerking met Jeugd- en Jongerenwerk (diverse kleinschalige activiteiten)
- ouders van jonge kinderen met een beperking (informatie, regelingen, gedeelde ervaringen, onderling contact)
- werkende mantelzorgers (bijeenkomst is wegens gering aantal aanmeldingen gecancelled, vragen individueel opgepakt)

Een belangrijk effect van deze bijeenkomsten

is, dat de ontmoetingen tussen mantelzorgers ertoe geleid hebben dat een aantal van hen op gezamenlijk initiatief onderling contact houden, ervaringen delen en informatie uitwisselen.

Het Mantelzorgcafé

Het Mantelzorgcafé heeft zich ontwikkeld tot een vast onderdeel van het ondersteuningsaanbod. Sterk aan dit concept is dat Sigma dit weliswaar organiseert, maar dat diverse Nijkerkse zorgaanbieders een rol vervullen. Prins Heerlijk ('s Heeren Loo) stelt haar ruimte beschikbaar. Andere aanbieders hebben een inhoudelijke bijdrage geleverd. Vanuit onder meer Gebiedsteam, GGZ centraal, de Pol en InteraktContour hebben gastsprekers een bepaald thema ingeleid en besproken met de aanwezigen. Hierdoor heeft het Mantelzorgcafé een brede focus en richt het zich op verschillende mantelzorggroepen. Daarnaast is het een mooie uiting van ontstane samenwerking.

De Mantelzorgwijzer

De behoefte aan gestructureerde informatie over mantelzorg en respijtzorg heeft geresulteerd in een zogenaamde Mantelzorgwijzer, die eind 2019 klaar was om in het voorjaar 2020 gedrukt en

verspreid te worden. De bedoeling is dat deze wijzer een gids is voor mantelzorgers die zelf zoeken naar ondersteuning in de brede zin van het woord, maar de wijzer wil ook een handreiking zijn voor professionals van verschillende organisaties die met mantelzorgers werken zodat ook zij de mantelzorger beter kunnen informeren. Ook vanuit diverse beroepsgroepen hadden we signalen dat hier behoefte aan bestond. Het biedt achtergrondinformatie en een overzicht van mogelijke ondersteuningsvormen en organisaties.

De Mantelzorgwaardering

De bonnen die de gemeente beschikbaar heeft gesteld voor het waarderen van mantelzorgers zijn weer uitgereikt aan volwassenen en jongeren. Opnieuw is er een groei waar te nemen. Er zijn 1158 bonnen aangevraagd, waarvan er 1113 zijn toegekend.

45 aanvragen zijn niet gehonoreerd, meestal vanwege onvoldoende uren inzet. Ook waren er een aantal aanmelders waar, na herhaalde pogingen, geen nader contact mee te krijgen was.

Er waren 269 nieuwe aanmeldingen, waarvan 39 buiten de gemeente Nijkerk - en 889 aanmeldingen van mantelzorgers die de bon eerder hebben ontvangen. Er is dit keer ingezet op een kennis-

makingsgesprek met mantelzorgers die zich voor het eerst als zodanig bij Sigma hebben aangemeld. Het gesprek stelde de mantelzorger in de gelegenheid te vertellen over de thuissituatie en vanuit Sigma konden wij de diverse ondersteuningsmogelijkheden aangeven.

Op deze manier hebben we circa 180 mantelzorgers gesproken. In zo'n 75% van de gevallen werd dit gesprek benut om vragen te stellen dan wel als kennismaking van waaruit in een latere fase opnieuw contact met Sigma gezocht kon worden. Deze mantelzorgers hadden anders niet aan de bel getrokken met een hulpvraag.

Er zijn veel gesprekken geweest met kinderen of partners van inwoners die een CVA (herseneninfarct) hebben doorgemaakt, met ouders van kinderen met een beperking en met partners/kinderen van een zorgvrager met dementie. Daarmee hebben deze gesprekken veel informatie opgeleverd over vragen die leven bij een gemêleerde groep Nijkerkse mantelzorgers.

Activiteiten voor Jonge Mantelzorgers

In samenspel met Stichting Jeugd en Jongerenwerk, heeft Sigma dit jaar voor het eerst activiteiten georganiseerd volledig toegespitst op jonge mantelzorgers. Dit is nieuw en moet nog

verder uitgroeien, maar de eerste ervaringen zijn positief. Merkbaar is ook dat er langzaam wat onderling contact wordt opgebouwd en de jonge mantelzorgers uit zichzelf hun verhaal met elkaar gaan delen, in gesprek komen met elkaar en tips uitwisselen. In dit opzicht was met name de theatervoorstelling "What If" een prachtig voorbeeld.

Deze kinderen worden zich, mede door de kleinschalige activiteiten iets meer bewust van de speciale positie waar ze in zitten. Er ontstaan geleidelijk aan ook wat vrijere gesprekken, nu sommige jongeren elkaar beter leren kennen.

De activiteiten worden nog niet druk bezocht, maar zijn voor de aanwezigen van groot belang, blijkt uit de evaluatie. De ervaring leert wel dat het lastig blijft om pubers via activiteiten te bereiken.

Week van de Jonge Mantelzorger

Afgelopen jaar is ook voor het eerst in de week van de jonge mantelzorger (juni) specifiek aandacht aan deze groep geschonken. De activiteiten voor jonge mantelzorgers hebben geen grote aantallen bezoekers gehad: dat is iets wat we ook van de collega's in de regio horen. Het is lastig om deze groep te bereiken. We zien het als een proces waar we ook door de herhaling van activiteiten



een groter bereik krijgen. Mocht dat niet zo werken dan gaan we na 2020 zoeken naar een andere wijze van invulling om vroegtijdige ondersteuning in te zetten.

Kenmerkend voor een grote groep jonge mantelzorgers is dat de taken en verantwoordelijkheden die zij hebben, volgens huidige maatstaven, niet passen bij hun leeftijd en ontwikkeling. Ziekte en zorg compliceren de opvoeding. Pubers die opgroeien met een ziek gezinslid blijken meer chronische stress te ontwikkelen, ze voelen zich meer dan hun leeftijdgenoten (emotioneel) overbelast, hebben vaak met meer verlieservaringen te maken en blijken ook op langere termijn minder gezond te zijn. In gezinnen met een chronisch ziek gezinslid nemen kinderen niet zelden de rol van de ouder op zich (parentificatie), zowel in het huishouden als in de zorg voor broertjes en zusjes.

Jonge mantelzorgers zijn een verborgen groep, zij identificeren zichzelf niet als mantelzorger en maken daarom geen of weinig gebruik van ondersteuningsmogelijkheden. Het doel is dan ook om structureel activiteiten aan te bieden voor deze doelgroep, met aandacht voor de verschillende leeftijdsgroepen.

Bonnenactie voor jonge mantelzorgers

In 2019 konden jonge mantelzorgers zich voor het eerst met een digitaal

aanmeldformulier aanmelden voor de mantelzorgwaardering in de vorm van een bioscoopbon of VVV-bon ter waarde van 20 euro. Het gaat hierbij om mantelzorgers in de leeftijd van 8-18 jaar die binnen de gemeente Nijkerk wonen en zorgen voor iemand in hun thuissituatie die langdurig ziek is of een beperking heeft. Het kan hierbij gaan om een vader, moeder, broer of zus of om een inwonende opa of oma. Er waren 107 aanmeldingen. Het uitdelen van de bon werd dit jaar gecombineerd met een groepsactiviteit.

Bemiddelpunt Informele Zorg: brengt vraag en vrijwilliger bij elkaar

Het Bemiddelpunt heeft in 2019 meer vragen ontvangen dan in 2018. Deels is het een verschuiving van vragen die eerder via Ouderenadvies opgepakt zouden zijn, deels komt de groei door de start van 'Bordje Erbij'.

'Bordje Erbij' is ontstaan vanuit de vraag en signalen van inwoners en (professionele) organisaties zoals de thuiszorg en ambulante begeleiding naar een andere, kleinschaliger vorm waarin mensen samen kunnen eten en elkaar ontmoeten. In het voorjaar is er veel publiciteit aan gegeven waardoor de aanvragen binnenstroomden. Met zowel potentiële



vrijwilligers als deelnemers zijn kennismakings- en matchgesprekken gehouden. Naast de 1:1 koppelingen kwamen inwoners ook met initiatieven voor een 'damesgroep' en een 'aanschuiftafel'.

In 2019 zijn er 23 koppelingen geweest. Daarnaast waren enkele koppelingen op den duur niet succesvol en zijn ontbonden.

Ook alle andere, meer reguliere vragen naar vrijwillige inzet zijn behandeld. Gemiddeld zijn er 4 contactmomenten per hulpvrager bij het Bemiddelpunt (intake, bemiddeling, match, na-belactie). Daarnaast is er zo nodig contact met bijvoorbeeld mantelzorgers of verwijzers. Bij eenvoudige vragen voldoen vaak 2 contactmomenten met de mantelzorger of beroepskracht (intake en terugkoppeling), bij complexe vragen is er intensiever contact om de zaken inhoudelijk af te stemmen.

Opvallende zaken:

Tuinonderhoud

Er blijven veel tuinvragen komen: mensen die vanwege het feit dat ze langer thuis blijven wonen door beperkingen daar zelf niet voldoende aan kunnen doen. Vaak is er dan ook geen netwerk waar dergelijke vragen in opgepakt kunnen worden. Sigma heeft daarom het initiatief genomen om met een aantal partijen (Hulpdienst

Hoevelaken, Hulp in Praktijk, WSN en Aeres) te overleggen. Beoogd doel was om de situatie vanuit de diverse organisaties beter in kaart te brengen. Sigma heeft, als initiatiefnemer een startnotitie geschreven, die besproken is. En er is gebrainstormd over mogelijke verdere acties. De positieve start heeft geresulteerd in een concreet (pilot) project dat in het voorjaar van 2020 zal plaatsvinden.

Verhuizingen

We hebben in 2019 meer vragen op het gebied van verhuizingen gekregen, ook veelomvattende verhuisklussen alsmede de daar bijbehorende klus- en regel-zaken (vloeren, muren, inpakken, verhuizen). Dit type vragen vergt meer bemiddeling en coördinatie vanuit Sigma, omdat er meerdere (vrijwilligers)organisaties nodig zijn om aan de vraag te kunnen voldoen.

Naast de UVV (Unie van Vrijwilligers) en HiP (Hulp in Praktijk) is er ook samenwerking met Kringloop Goed Bezig ontstaan: zij kunnen worden ingezet bij het vervoer tijdens de verhuizing.

Nieuw is dat we vanuit Sigma nu ook 'verhuismaatjes' inzetten. Zij houden (samen met de hulpvrager) het overzicht, zoeken uit, pakken in etc. Dat biedt de hulpvrager ondersteuning tijdens het gehele proces, waardoor er minder stress en onrust ontstaat.

We hebben de intentie om in 2020 te werken aan een samenwerkingsverband met enkele organisaties: zo mogelijk ontwikkelen van een werkwijze met een aantal basisafspraken en diensten waar iedere organisatie zich aan wil committeren, zodat dit als een draaiboekje ingezet kan worden. In 2020 zal met de betrokken organisaties hier over gesproken worden.

Hulpvrager: *'Door de inzet van een groep enthousiaste vrijwilligers vanuit het UVV (Unie van Vrijwilligers) en het HiP (Hulp in Praktijk) heeft Sigma mij enorm geholpen bij het betrekken van een nieuwe woning! Samen hebben we de klus kunnen klaren!'*

Zorgconsulent gemeente: *'Wat ontzettend fijn dat jullie het zo hebben kunnen oppakken!'*

Hulpvrager: *'Verder wil ik je nog bedanken voor je hulp, nu is alles een beetje ingericht en worden langzaam de volle dozen minder'.*

Uren- en inhoudelijke inzet vrijwilligers

Vanuit het Bemiddelpunt worden de ontvangen hulpvragen doorgezet naar andere (vrijwilligers) organisaties zoals

De Zonnebloem, Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV), Hulpdienst Hoevelaken (HH), Hulp in Praktijk (HiP) en Unie van Vrijwilligers (UVV). Dit gaat dan zowel om eenmalige als om langduriger hulpinzet, zowel op praktisch als sociaal gebied.

2/3 deel van de vragen kan worden opgepakt door één van de genoemde organisaties. Veelal is er na de match nog een terugkoppeling, maar de hulpvrager en de vrijwilliger vallen dan niet meer onder de verantwoordelijkheid van Sigma. 1/3 van de hulpvragen is gekoppeld aan vrijwilligers van de flex-poule van het Bemiddelpunt: zij vallen onder Sigma en hebben VOG en een vrijwilligersovereenkomst. Deze groep bestaat uit ongeveer 20 personen.

Na de zomer van 2019 is vanuit oogpunt van effectiviteit besloten om de vrijwilligers van het Bemiddelpunt (flex-poule) en de vrijwilligers van het Maatjesproject (maatjes) samen te voegen, een groep van bijna 60 personen. Een deel van de vrijwilligers had ook aangegeven variatie in hulp-vragen ter afwisseling prettig te vinden.

Netwerkoeverleg Informele Zorg

Het Netwerkoeverleg Informele Zorg heeft 2 keer plaatsgevonden. Doel van deze bijeenkomsten was om de verbinding binnen de informele zorg te versterken en meer onderlinge interactie tot stand

te brengen. Om samenwerking met de formele zorg te bevorderen, zijn ook (thuis)zorg en partijen vanuit de ambulante begeleiding uitgenodigd. Dit is positief ontvangen.

Gemiddeld zijn er 15 personen/organisaties aanwezig, maar dit aantal groeit gestaag.

Nieuwsbrief Mantelzorg

In 2019 zijn er 3 mantelzorgnieuwsbrieven uitgebracht. In de editie van mei zijn lezers geïnformeerd dat er vanaf 2020 zoveel mogelijk overgestapt wordt op digitale verzending. Dit is duurzamer, efficiënter en bovendien wordt het zichtbaar hoeveel mensen de nieuwsbrief daadwerkelijk openen. Bij de uitreiking van het mantelzorgcompliment hebben veel nieuwe lezers zich in het adressenbestand laten registreren.

Mantelzorgbijeenkomsten

Lotgenotengroep

In 2019 hebben er 11 maandelijkse bijeenkomsten plaatsgevonden van deze groep, die inmiddels al jaren bestaat. Op papier zijn er 14 leden, in de praktijk komen er gemiddeld 12. De dames kennen elkaar inmiddels goed en zoeken elkaar ook naast de maandelijkse bijeenkomsten op. De nadruk van de bijeenkomsten ligt op ontmoeting en het uitwisselen van ervaringen in een gezellige sfeer. Ook worden er soms

bijzondere bijeenkomsten georganiseerd: een verwenmiddag, bezoek aan Intratuin, een uitstapje met de Amaris bus naar de Orchideeënhoeve (was een koppeling uit de Week van de Aandacht 2018).

Het overlijden van hun vrijwillige gastvrouw heeft behoorlijke impact gehad op de groep. In 2020 wordt gezocht naar een nieuwe vrijwilliger voor de rol van gastvrouw.



1.2 Vrijwilligerswerk, activiteiten van het steunpunt

Permanente aandacht voor werving nieuwe vrijwilligers

Vanuit het steunpunt Vrijwilligerswerk wordt continue aandacht besteed aan het werven en matchen van vrijwilligers voor diverse vormen van informele zorg, maar ook voor alle andersoortige

activiteiten waar inzet door vrijwilligers onmisbaar is. Denk hierbij met name aan sport, cultuur en aan natuur gerelateerde organisaties en activiteiten.

Aangezien vrijwilligerswerk voortdurend in beweging is ten gevolge van maatschappelijke ontwikkelingen, vragen wervingsacties ook om vernieuwing. De vrijwilligersvacaturebank wordt steeds meer en beter gebruikt voor het aanbieden van en zoeken naar vacatures.

Sigma on tour was een speciale activiteit: een dag in het kader van werving, waarmee de consultants langs de 3 kernen van de gemeente Nijkerk zijn gereden met een aandachttrekkend volkswagenbusje. Op deze wijze werden ongeveer 100 inwoners actief geïnformeerd over de mogelijkheden van vrijwillige inzet in de drie kernen.

Met name in Hoevelaken en Nijkerk heeft dit goed gewerkt. Het heeft rond de 10 intakes en bemiddelingen opgeleverd. Maar daarnaast kunnen inwoners zich later ook nog rechtstreeks bij organisaties gemeld hebben als vrijwilliger.

Pilot Inloopsprekuren VW

Deze pilot heeft een deel van het jaar gedraaid: ieder vrijdagochtend was een deel van de ochtend gereserveerd als inloopsprekuren. We hoopten door de informatie laagdrempelig en vrijblijvend

aan te bieden via een spreekuur uiteindelijk toch meer inzet door inwoners te verwerven. Helaas leverde dit geen effectievere ureninzet op, omdat toch veel informatieve gesprekken met potentiële vrijwilligers buiten dit spreekuur om gepand moesten worden. Omdat het spreekuur te veel beslag op de inzet van medewerkers legde, is besloten de pilot te stoppen.

Ontwikkeling interne werkwijze

In het kader van het organisatietraject is de interne samenwerking en overlegvorm aangepast en zodat de onderlinge afstemming op de gebieden 'vrijwilligerswerk - vrijwillige inzet - activiteiten' verbeterd is. Door deze samenwerking is meer diversiteit ontstaan in de mogelijkheden van vrijwilligerswerk. Mede doordat consultants elkaar gemakkelijker kunnen vervangen, is de inzet ook flexibeler geworden.

Deskundigheidsbevordering vrijwilligers gemeentebreed

De deskundigheidsbevordering heeft in 2019 de vorm gekregen van een Inspiratiecollege met als thema 'de balans tussen vrijwilligerswerk en geluk'. Het college werd door ruim 170 vrijwilligers bezocht. Er was veel diversiteit aan vrijwilligers, alleen de jongere doelgroep was niet sterk vertegenwoordigd. De bezoekers waren erg enthousiast over de werkvorm en het thema.

Voor de organisatie van deze activiteit wordt in een werkgroep samengewerkt met diverse (vrijwilligers)organisaties. Bij de brainstorm is ook iemand uit het bedrijfsleven betrokken. Er waren diverse sponsors: Corlaer College (locatie), Vrienden van Arkemheen en Stichting Vivat.

In de evaluatie van de avond zijn de volgende zaken meerdere malen genoemd:

Stimulerend
Inspirerend *Boeiend*
Leerzaam *Verfrissend*

Geeft verbinding *Mogelijkheid om*
gelijkgestemden te ontmoeten

De aandacht voor vrijwilligers in
gemeente Nijkerk wordt zeer
gewaardeerd

Fijn dat er een hand-out van de
avond meegegeven wordt, zodat
je het kan toepassen

Ik kijk uit naar een volgende
scholingsavond

Je kunt wat met
de handvatten in je
vrijwilligerswerk

Gemeentelijke (beleids)activiteiten

Vanuit het steunpunt Vrijwilligerswerk is ondersteuning geboden aan de gemeente bij de voorbereiding en organisatie van het jaarlijkse vrijwilligerscompliment dat de gemeente aanbiedt aan een groep van ongeveer 200 vrijwilligers.

Sigma VW heeft deelgenomen aan de banen- en beroepenbeurs gemeente Nijkerk, om werkzoekenden of mensen die willen re-integreren ook te informeren over de mogelijkheden die vrijwilligerswerk kan bieden op de weg naar het vinden van een passende (on)betaalde daginvulling.

Er is vanuit Sigma, door de medewerker vrijwilligerswerk en medewerker formulierhulp, actief geparticipeerd in de bijeenkomsten over het nieuwe inburgeringsstelsel die door de gemeente georganiseerd zijn. Er is deelgenomen aan de statushouders-overleggen en aan overige netwerkbijeenkomsten op dit thema.

1.3 Maatschappelijke Stage

In samenwerking met het Corlaer College zijn twee **Projectdagen** georganiseerd voor leerlingen uit leerjaar 3 van HAVO en VWO. Doordat ruim 200 leerlingen hier aan meedoen, zijn jaarlijks veel projecten nodig. Om dat te kunnen realiseren is er samenwerking ontstaan met 'Sociale Gasten' uit Amersfoort. 82 leerlingen hebben in Nijkerk een project gedaan, en ruim 120 in Amersfoort.

De **MaSmarkt** was in oktober 2019 wederom een succes. 'Sociale Gasten' (Amersfoort) en Welzijn Zeewolde hebben op uitnodiging ook een kraam bemenst zodat leerlingen uit Amersfoort en Zeewolde ook voorzien werden van informatie over de MaS mogelijkheden in hun eigen woonplaats.

Er is 4 maal een **MaS-scholenoverleg** gehouden, waaraan het Aeres College, Corlaer College en Accent Praktijk-onderwijs deelnemen onder voorzitterschap van Sigma. Beleidsontwikkeling, organisatie van activiteiten en onderlinge uitwisseling zijn hoofddoelen van dit overleg.

Gedurende het hele jaar wordt aandacht besteed aan de koppeling van scholieren aan passende MaS-klussen. Veel gebeurt via MaSplein, de website die gezamenlijk

gebruikt wordt voor vacaturematching en ook gekoppeld is aan de schooladministraties. In bijzondere situaties vindt de matching plaats via de makelaarsfunctie die de consulent vervult. Organisaties plaatsen, ook soms met hulp, hun vacatures zoveel mogelijk op MaSplein.

MaSplein heeft in 2019 helaas, juist door de koppeling aan de schooladministraties, veel hinder ondervonden van invoering van de AVG. Door intensieve samenwerking tussen Sigma, gemeente, scholen en web-provider is dit uiteindelijk verholpen, zodat het voor het schooljaar 2019/2020 weer goed werkte. In het begin van het jaar was er helaas nog veel extra tijd nodig om de matchingsfunctie op een andere wijze gestalte te geven.

Er zijn, naast de inzet in de projectdagen, ongeveer 500 leerlingen per schooljaar actief in het vrijwilligerswerk. Dat levert jaarlijks rond de 15.000 uur extra vrijwillige inzet op.

1.4 Servicepunt

Vanuit het Servicepunt worden mensen met een blijvende of tijdelijke beperking bemiddeld naar passend vrijwilligerswerk. Dit kan zowel om tijdelijke (bijvoorbeeld in het kader van re-integratie) als permanente inzet gaan.

Clënten en samenwerking

Het afgelopen jaar heeft intern in het teken gestaan van meer onderlinge samenwerking en taakuitwisseling met het reguliere steunpunt Vrijwilligerswerk. Een werkwijze die 'inclusie' handen en voeten gaf.

Extern is continue geïnvesteerd in de relaties met 's Heeren Loo, GGZ Centraal, InteraktContour en Careander. Alleen InteraktContour verwijst regelmatig cliënten door naar Sigma voor uitvoeren van vrijwilligerswerk. Andere aanmeldingen komen met name vanuit huisartsen, Gebiedsteams, hulpverleningsorganisaties zoals Kwintes of Ambulante Hulpverlening Midden Nederland en worden ook rechtstreeks gedaan door inwoners zelf.

Een intake voor vrijwilligerswerk wordt, als er extra hulp, ondersteuning en/of begeleiding nodig is bij het realiseren van de vrijwillige inzet, vanuit het Servicepunt opgepakt en passend ondersteund.

Opvallend is dat de vraag steeds breder wordt. Mensen zoeken vaak op verschillende manieren zingeving of daginvulling. Dus naast het zoeken naar passend vrijwilligerswerk wordt dan ook met de cliënt bekeken op welke andere manieren iemand kan meedoen in de samenleving.

Er zijn veel mensen die door het contact met het Servicepunt weer op verschillende

gebieden actief zijn geworden en het gevoel hebben dat ze onderdeel zijn in de samenleving. Dit kan al door activiteiten die in onze ogen 'klein' zijn, zoals bijvoorbeeld het exposeren van schilderwerken van een cliënt/hobbyist in de spreekkamers van &/entree.

De matching van hulpvragers gaat steeds gemakkelijker. Vaak wordt er binnen een week al een passende plek gevonden. Er zijn daardoor in vergelijking met voorgaande jaren minder contactmomenten per klant nodig geweest voor deze matching. Oorzaak hiervan is onder meer dat organisaties steeds meer meewerken, ook omdat ze zien en ervaren dat het ze ook wat brengt: onder meer extra inzet en meer diversiteit in de vrijwilligersgroep.

Het is daarbij van belang dat er duidelijke afspraken worden gemaakt en dat er in de betreffende organisatie iemand is om op terug te vallen. Begeleiding vanuit het Servicepunt op de vrijwilligersplek is nog zelden nodig, omdat organisaties dit zelf oppakken. Coaching op de achtergrond gebeurt wel in veel gevallen.

Mensen met zwaardere beperkingen worden steeds minder aangemeld om vrijwilligerswerk te gaan doen. Dit komt onder meer doordat in contact met betreffende hulpverleners kritisch overwogen wordt of vrijwilligerswerk wel echt passend is. Er zijn tegenwoordig veel

meer opties om mee te doen in de samenleving en informatie daarover levert vaak een andere keuze op. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het deelnemen aan activiteiten, contact met een vrijwilliger (maatje) of lotgenotencontact. Het scala aan mogelijkheden is gegroeid in aantal en diversiteit.

Collectieve activiteiten

Zoals beschreven, wordt er breder gekeken: enerzijds naar wat de inwoner nodig heeft en anderzijds hoe iemand op eigen manier kan bijdragen aan de samenleving. Dit heeft in 2019 geleid tot twee initiatieven.

Lotgenotengroep voor mensen met een lichamelijke beperking: ondersteunen van initiatief

Twee cliënten van het Servicepunt, beiden rolstoelgebruikers, werden ondersteund bij het vrijwilligerswerk. Ze gaven beiden aan dat ze een lotgenotengroep misten. Vanuit het Servicepunt is het voorstel gedaan om hen te helpen bij de opstart. In gezamenlijk overleg is er een plan gemaakt. Vanuit Sigma is een flyer voor hen ontworpen. Deze hebben ze zelf uitgedeeld onder meer bij de fysiotherapiepraktijken. Ook is er een training voor hen georganiseerd over gespreksvaardigheden.

In juni was de eerste bijeenkomst. Op hun verzoek was er een medewerker van Sigma bij aanwezig, met wie ze ook de

bijeenkomst hebben voorbereid. In totaal waren er 12 personen. Beide cliënten verzorgden zelf de avond. Het was meteen een succes.

Daarna is er nog twee keer iemand van Sigma op de achtergrond aanwezig geweest om eventueel te ondersteunen. Al snel bleek dat beide initiatiefnemers dit zelfstandig verder konden oppakken. Het is een vaste groep geworden. Inmiddels ontmoet de groep elkaar eens per maand in de grote zaal van Sint Jozef.

25-40 meeting

Ook was er contact met twee dames: één van hen wilde vrijwilligerswerk doen met ondersteuning vanuit het Servicepunt, de ander wilde graag contact met anderen. Beide dames gaven aan een groep te missen waar ze samen heen konden. Conclusie na een gezamenlijk overleg was dat we samen wilden proberen een bijeenkomst te organiseren voor mensen tussen de 25-40 die graag anderen willen ontmoeten. Voor dit initiatief is ook een flyer gemaakt en de beide dames hebben zelf bedacht hoe ze avond wilden invullen. Deze bijeenkomst wordt begin 2020 gehouden.

Nijkerks Kadootje

Nijkerks Kadootje heeft dankzij de inspanning van Careander, InteraktContour en Sigma een succesvol jaar gedraaid.

Er waren iedere woensdagochtend 3 begeleidende vrijwilligers aanwezig, gemiddeld 9 vrijwilligers die extra ondersteuning nodig hebben en 1 medewerker van Sigma, Careander of de Nijkerkse Uitdaging.

Vanaf april is de inzet van de Nijkerkse Uitdaging gestopt en zou ook de ruimte van de Werkkamer niet langer beschikbaar zijn. Dit leverde een crisis op in het voortbestaan van deze mooie, inclusieve, activiteit.

De verantwoordelijkheid voor het voortbestaan van de activiteit is helemaal onder het Servicepunt komen te vallen, met ondersteuning van InteraktContour (ruimtegebruik tot september 2020) en Careander (inzet middelen voor activiteitenbegeleiding tot september 2020).

Er is veel energie gestoken in het zoeken naar een nieuwe locatie en het bieden van continuïteit in de activiteiten. Vanaf april heeft dit ongeveer 5 uur in de week aan inzet gevraagd: de vrijwilligers moesten ondersteund worden en de basis van Nijkerks Kadootje moest gestabiliseerd worden (nieuwe locatie bij InteraktContour, administratie op orde, duidelijke werkwijze voor vrijwilligers, vrijwilligers onderdeel maken van Sigma en de contacten onderhouden met Careander en andere partijen).

In gezamenlijkheid tussen de 3 organisaties is een subsidieverzoek ingediend bij de

gemeente om de continuïteit van het Nijkerks Kadootje ook na september 2020 te kunnen garanderen. Hier is echter nog geen inhoudelijk gesprek over geweest, mede door taakverschuiving binnen de gemeente. Gevreesd moet worden dat als er geen extra financiële ondersteuning komt, deze activiteit noodgedwongen moet stoppen.

Het effect van Nijkerks Kadootje is groot. Niet alleen worden vrijwilligers uit de gemeente in het zonnetje gezet en is er samenwerking met het bedrijfsleven, ook kunnen de vrijwilligers van Nijkerks Kadootje op een laagdrempelige manier weer meedoen in de maatschappij. Ze ontdekken waar hun talent en kracht ligt. Het is erg fijn om een plek binnen de gemeente te hebben waar vanuit inwoners ook door kunnen stromen naar ander vrijwilligerswerk of zelfs naar betaald werk.



De samenwerking tussen de betrokken organisaties is versterkt. 's Heeren Loo ondersteunt Nijkerks Kadootje bij het vervoer van materialen of andere diensten, en de intensieve samenwerking met InteraktContour en Careander blijft voortbestaan. Alle betrokkenen hopen op een positief advies ten aanzien van de subsidieaanvraag.

Effecten inwoners

Het Servicepunt biedt inwoners de kans om op verschillende manier actief te worden binnen de Nijkerkse samenleving. De meeste van hen hebben door het doen van vrijwilligerswerk of andere activiteiten, hun netwerk uitgebreid en het gevoel gekregen er (weer) toe te doen. Voor sommigen deelnemers is het zelfs de reden geworden om 'hun bed uit te komen'.

Knelpunten

Het zou mooi zijn als de partijen die met cliënten actief werken aan de participatieladder, meer en nauwer met elkaar samenwerken. Het is in de praktijk soms vervelend en belemmerend dat er veel verschillende mensen bij één persoon betrokken zijn en dat er niet altijd iemand is die de regie pakt. De intentie is om dit in de loop van 2020 met betrokkenen te bespreken en zo mogelijk onderlinge afspraken over te maken.

**ACTIVITEITENOVERZICHT THEMA 1:
INWONERS ZETTEN ZICH IN VOOR ELKAAR, HUN LEEFOMGEVING EN DE SAMENLEVING**

MANTELZORG- ONDERSTEUNING	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	Informatie, advies en ondersteuning mantelzorgers
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Mantelzorgnieuwsbrief, mantelzorggroep lotgenoten, mantelzorgcafé, themabijeenkomsten Mantelzorgwaardering voor volwassen en jonge mantelzorgers
		Bemiddelpunt Informele Zorg (matchen vraag en aanbod vrijwillige inzet in samenwerking met vrijwilligersorganisaties)
		Ontwikkeling Kenniscentrum Mantelzorg (Mantelzorgwijzer, mantelzorgnieuwsbrief), organisatie diverse activiteiten en themabijeenkomsten, voorzitterschap werkgroep Alzheimer Café, deelname Werkgroep Natuurlijk Bewegen, deelname Overleg (In)formele Zorg
VRIJWILLIGERS- WERK	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	Werving en matching vrijwilligers, individueel
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Praktische ondersteuning vrijwilligersorganisaties en organisatie inspiratiebijeenkomsten, beheer en doorontwikkeling digitale vacaturebank, speciale wervingsacties (zoals Sigma on Tour), ontwikkelen nieuwe activiteiten (pilot inkoopspreekuur)
		Vrijwilligerscompliment (actieve ondersteuning van de gemeente bij planontwikkeling en uitvoering), organisatie collectieve deskundigheidsbevordering, digitale vrijwilligersacademie
		Beleidsoverleg intern en extern, werving derde geldstroom, voorzitterschap werkgroep Deskundigheidsbevordering vrijwilligers
MAATSCHAP- PELIJKE STAGES	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	Praktische ondersteuning leerlingen, scholen en vrijwilligersorganisaties
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Informatievoorziening, organisatie en PR MaS-markt, onderhoud en beheer digitale vacaturebank MaSplein, organisatie projectdagen, voorzitterschap scholenwerkgroep
SERVICEPUNT	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	Ondersteuning vrijwilligers met een beperking, klanttevredenheidsonderzoek
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Beleidsmatige doorontwikkeling vrijwillige inzet door mensen met een beperking, mee-ontwikkelen, organiseren en coördineren van Nijkerks Kadootje, inspiratiebijeenkomsten voor organisaties, ondersteuning aan startende klantengroepen (zoals lotgenotengroep of 25-40 meeting)

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

2.1 Informatie en Advies

Er komen veel vragen bij Sigma binnen, waardoor de organisatie op veel vlakken fungeert als 'sociale ANWB'. Vragen komen live, per telefoon of via de website binnen. Soms ook via één van de social media kanalen.

Streven is altijd om mensen van een antwoord te voorzien, wat uiteraard ook betekent dat er bij duidelijke vragen waar een andere organisatie het passende antwoord kan leveren, direct doorverwezen wordt.

Er is grote kennis van de lokale sociale kaart bij alle medewerkers, waardoor het logisch zou zijn om Sigma te betrekken in de ontwikkeling van een 1-loket-functie.

Het is mooi als vragen via het voorliggend veld beantwoord kunnen worden: enerzijds houdt dat de zelfredzaamheid van inwoners zoveel mogelijk intact, maar ook voorkomt het 'verstopping' van specifieke (en vaak duurdere) voorzieningen. Taakafbakening met bijvoorbeeld Gebiedsteams kan o.i. in de toekomst nog verder ontwikkeld worden, zodat dat een bijdrage kan leveren aan efficiëntie in de middeleninzet vanuit de gemeente.

Website

De website van Sigma biedt veel informatie voor digitaal vaardige inwoners. Diverse intern ontwikkelde documenten zijn via de website te downloaden. Maar ook onder andere deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers (in de vorm van een digitale vrijwilligersacademie) heeft er een plek.

De website kent veel bezoekers. Vaak met een piek na nieuwjaar en bij het begin van een nieuw seizoen (september/oktober). Veel bezoekers komen er binnen voor de vrijwilligersvacaturebank.

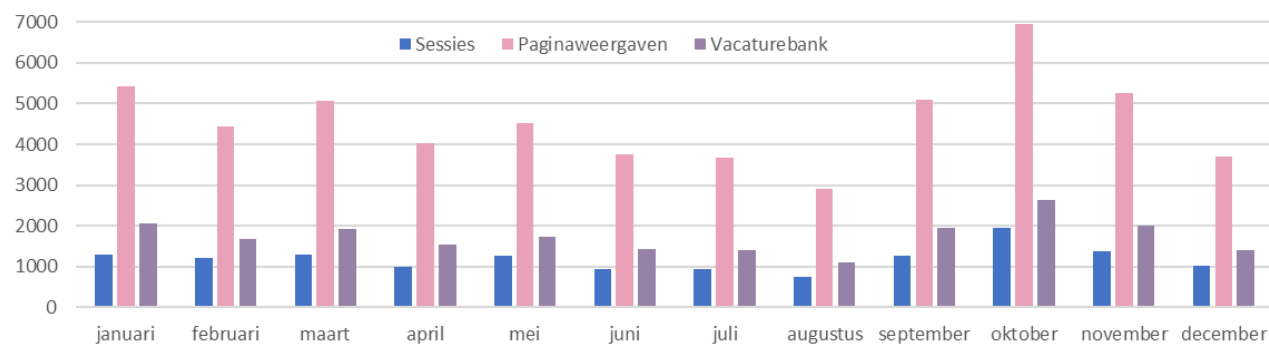
De website van het Servicepunt, die ooit elders ondergebracht was, wordt ook geïntegreerd in de Sigma website.

Er wordt ook gekoppeld met de digitale Wegwijzer van de gemeente. Het onderhoud van teksten heeft in 2019 door grote drukte in de primaire taken minder aandacht gekregen.

Social media

Sigma is actief op Facebook, Instagram en LinkedIn. Via deze kanalen worden ook veel inwoners met vragen of interesse in bepaalde thema's gevonden. Het gebruik van Twitter is beperkt.

Het lokale samenwerkingsproject 'Aandacht voor Eenzaamheid' (voorheen Week van de Aandacht) heeft een eigen Facebook-account.



Bezoekcijfers website 2019 - de vacaturebank zorgt voor ongeveer 1/3 deel van het totaalverkeer.

2.2 Formulierenhulp

Het aantal hulpvragen is vrij constant gebleven, maar de complexiteit van vragen blijft toenemen.

Cliënten worden zoveel mogelijk geholpen tijdens één van de twee spreekuren die door vrijwilligers bemenst worden. Er ontstaat wel regelmatig wachttijd voor cliënten die door de consultants geholpen moeten worden. Er is een hoge belasting binnen de beschikbare uren.

Er is een stijging te zien bij het aanvragen van inkomensvoorslagen. Vanwege het belastingproject is daar inmiddels de deskundigheid voor in huis.

De gestegen vraag van statushouders in verband met diverse toeslagen, ook voor kinderopvang, zijn vaak wat complexer (door vraag of persoonlijke situatie) en worden meestal door de consultants opgepakt.

Het aantal vragen over rekeningen of brieven blijft hoog. Dit zijn heel diverse vragen en betreft ook situaties waar veel uitleg bij nodig is.

Ook zien we dat er veel vragen over woningen binnenkomen. Op doorverwijzing van het gebiedsteam komen veel vragen over woninginschrijving binnen. Behalve de praktische ondersteuning bij de inschrijving kunnen we in het verdere

proces niet veel doen. Informatie en vragen over urgentie staan in 2020 geagendeerd voor het Netwerkoverleg Financiële hulp.

Cliënten

Het totale aantal cliënten is jaarlijks bijna 300. Verwijzingen komen vaak via familie en vrienden, het belastingproject, loket MO, Gebiedsteam, Icare en PLANgroep.

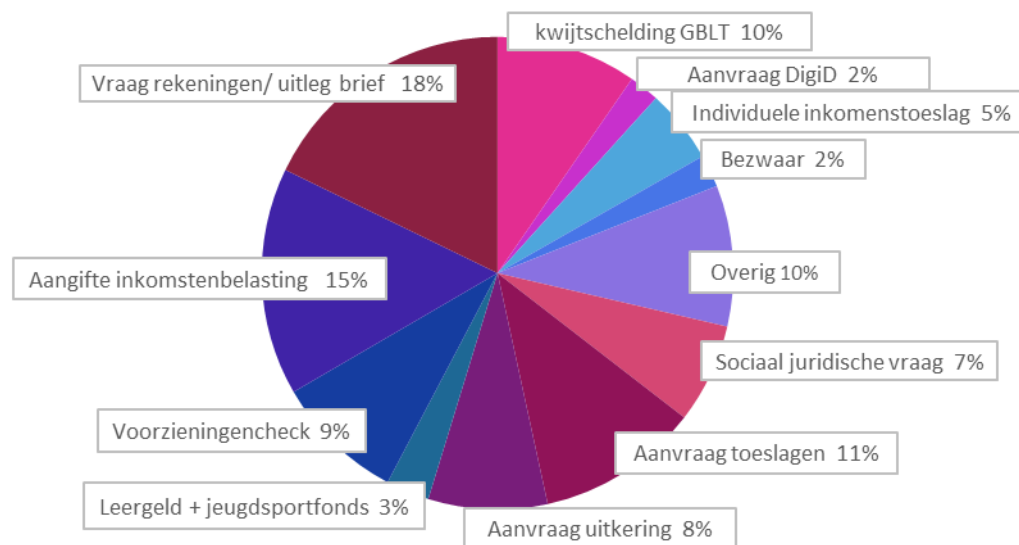
De achtergrond en kennis over het sociale

stelsel is erg divers bij deze mensen. De werkwijze is nog steeds gericht op vergroten van hun administratieve zelfredzaamheid.

Doorverwijzen naar diensten zoals cursussen (Digisterker, Klik en Tik), Taalhuisactiviteiten, Walk en Talk en Juridisch loket ligt voor de hand en gebeurt dan ook zeer regelmatig.

Bij consultatie aan verwijzers wordt ook regelmatig op basis van de gevraagde ondersteuning aangegeven dat

Verdeling hulpvragen Formulierenhulp 2019



deskundigheid van een financieel expert, advocaat, bank of notaris nodig is.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn essentieel voor Formulierenhulp: dankzij hún inzet kunnen we zoveel mensen helpen. De meeste van hen zijn al jaren bij Sigma betrokken en hebben steeds minder ondersteuning nodig. Het sociale aspect, even een praatje en informeren als er wat speelt, is ook van belang bij het achterhalen van de vraag achter de vraag. Op basis van vertrouwen krijgen we een completer beeld van de situatie, waardoor de effectiviteit van interventies steeds meer is vergroot.

Er zijn op dit moment 7 vrijwilligers actief. De groep is stabiel, maar wel van beperkte omvang. Voor de continuïteit en doorontwikkeling is het van belang dat er een nieuwe groep geworven en getraind wordt. Om dit te realiseren, zullen in 2020 extra uren ingezet worden.

Naast individuele coaching door de consulenten wordt de kennis van vrijwilligers ook in groepsverband op pijl gehouden. Deze werkoverleggen zijn een combinatie van informatie over actuele regelingen en veranderingen in regelgeving, uitwisselen van ervaringen en bespreken van een inhoudelijk thema. De bijeenkomsten worden erg gewaardeerd. Hiernaast wordt er jaarlijks minimaal één maal een

waardering uitgereikt, gekoppeld aan een gezellige activiteit met andere Sigma-vrijwilligers.

Netwerkoverleg Financiële hulp

In 2019 zijn er vier overleggen gehouden onder voorzitterschap van Sigma. De deelnemende partijen zijn: gemeente, PLANgroep, Vroeg erbij, Voedselbank, Vluchtelingenwerk, Humanitas, Schuldhulpmaatje, Gebiedsteam (met aandachtsgebied financiële zaken).

De overleggen worden door de deelnemers als zeer nuttig ervaren, er wordt veel besproken. Ook de onderlinge afstemming in werkzaamheden en taken komt ter tafel, de beleidsmedewerker heeft hierin een belangrijke inbreng.

Extra projecten

Eén van de consulenten is actief geweest bij het Dialoogvoorstel "*Armoede Nijkerk uit*". De werkzaamheden hiervoor zijn gestart in 2018 en ook in 2019 voortgezet.

Naar aanleiding van de door Nibud uitgevoerde *minima-effectrapportage* heeft de gemeente in 2019 onderzocht of de huidige minimaregeling aangepast moest worden. Sigma Formulierenhulp heeft hierin een adviserende rol gehad richting de betrokken wethouders en de gemeenteraad.

De *workshop "Stress-sensitieve dienstverlening"* werd georganiseerd in april 2019 onder grote belangstelling van dienstverlenende organisaties. In 2020 wordt over dit thema een ééndaagse training georganiseerd voor alle vrijwilligers die actief zijn in de financiële hulpverlening.

De consulent heeft geparticipeerd in de werkgroep over de *1-loket-functie* in de gemeente. De vervolgstappen zullen verder binnen de gemeente intern worden vastgesteld.

Belastingproject

In 2019 zijn 99 aangiftes voor de inkomstenbelasting verzorgd. Dit aantal wijkt niet af van voorgaande jaren.

Als bijkomend voordeel van het gestarte belastingproject is het nu ook mogelijk om voorlopige aanslagen aan te vragen of te stoppen. Dit komt nog niet heel vaak voor maar vooral de aanvraag 'heffingskorting minst verdienende partner' kan mensen soms net helpen om het financieel iets ruimer te hebben. Als er recht op is, maar iemand doet geen aangifte, dan gaat dit bedrag verloren.

Dergelijke aanvragen worden door het jaar heen gedaan, en zijn niet aan de projectperiode gebonden. Mede hierdoor is deze dienst inmiddels een onderdeel van de basis geworden, aangezien er

zoveel mensen mee geholpen worden en ook zoveel financiële nood verlicht wordt. Net als in het vorige jaar heeft het voor heel veel deelnemers een teruggave betekend.

Inzet vrijwilligers

Er zijn vijf speciaal geschoolde vrijwilligers actief geweest in het project, die allen hebben aangegeven ook in 2020 weer mee te willen draaien.

Vrijwilligers zijn op alle actualiteiten voorbereid door een informatieve startbijeenkomst georganiseerd door de consulent Formulierenhulp. Bovendien hebben ze via het kennisnetwerk dat de belastingdienst beschikbaar stelt, de zelfstudie gedaan als voorwaarde om mee te kunnen doen.

De consulent Formulierenhulp was tijdens de afspraken met cliënten op de achtergrond aanwezig, om vragen te kunnen beantwoorden bij complexere situaties en om aanvullende informatie te verschaffen.

Ook dit jaar is de samenwerking met de PCOB (belastingproject voor senioren die lid zijn van de ouderenbond) en de bibliotheek (voor de PR) in goede harmonie verlopen.

ACTIVITEITENOVERZICHT THEMA 2: INWONERS VOELEN/ZIJN IN STAAT REGIE TE VOEREN OVER HUN EIGEN LEVEN

INFORMATIE EN ADVIES	INDIVIDUELE INFORMATIEVOORZIENING	Sociale ANWB-functie voor alle inwoners
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Deelname redactieraad Digitale Sociale Kaart gemeente Nijkerk Uitvoeren deel chatfunctie Digitale Sociale Kaart in pilotperiode
FORMULIEREN-HULP	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	Consultatie beroepskrachten, informatie over sociale stelsel (stress-sensitieve dienstverlening)
		Naast hulpvragen: inkomenscheck, voorzieningencheck
		Administratie op Orde, ontwikkeling budgetcursus
		Belastingproject
		Training en coaching vrijwilligers (voor: hulp bij invullen formulieren, aanvragen regelingen, uitleg brieven, vraagverheldering, aanpak complexe vragen)
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Informatieve bijeenkomsten gericht op partner-organisaties in het sociale stelsel
		Voorzitterschap platform financiën en regelingen

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

3.1 Ouderenadvies

“Langer thuis” en “plezierig ouder worden” zijn centrale thema's in het seniorenwerk binnen Sigma. Vanuit verschillende invalshoeken en in verschillende samenwerkingen leveren we een bijdrage aan deze onderwerpen.

Informatief huisbezoek

In de informatieve huisbezoeken voorzien we senioren van informatie en wordt een luisterend oor geboden. In 2019 is gestart met het bezoeken van de 80+ doelgroep.

Ongeveer de helft van het aantal aangeschreven senioren blijkt gebruik te maken van het aanbod. In veel gevallen is er al sprake van een vorm van ondersteuning in de thuissituatie (huishoudelijke hulp of thuiszorg). Daarbij is er in deze leeftijdsgroep vaker sprake van bijvoorbeeld geheugenproblematiek of mobiliteitsproblemen.

Om de vrijwillige seniorenbezoekers (seniorenvoorlichters) 'bagage' mee te geven in hun huisbezoeken, zijn er eens per 2 maanden bijeenkomsten waarin een thema wordt behandeld. Zo is er in 2019 een training “Dementievriendelijk” verzorgd door Alzheimer Nederland. Ook het thema eenzaamheid is aan de

orde geweest. Zo zijn er, aanhakend op de gemeentebreed georganiseerde themamaanden, publieke bijeenkomsten georganiseerd over het onderwerp rouw en verlies met sprekers zoals Thea Kloek van het Centrum voor Levensvragen of Humanitas - deze werden ook door een groot deel van de seniorenvoorlichters bezocht.

Themamaanden

De themamaanden komen voort uit een samenwerking tussen de bibliotheek, het gezondheidscentrum en Sigma onder de noemer 'Gezondheidspunten'. Eerder zijn de thema's voeding en slaap aan de orde geweest.

Verlies van een partner (door overlijden of door ziekte), maar ook verlies van gezondheid, zelfstandigheid en dergelijke blijken bij te dragen aan (tijdelijke) kwetsbaarheid. Ook onder senioren is dit een thema wat speelt, soms in combinatie met eenzaamheid en zingevingsvragen. Op basis van een brainstormsessie met diverse Nijkerkse partijen die bij het vraagstuk betrokken zijn, is er een gevarieerd programma opgezet.

Vanwege het belang en 'zwaarte' van het onderwerp is gekozen

voor het verdelen van de bijeenkomsten en activiteiten over twee maanden in het jaar.

Uit de evaluatie blijkt dat deelnemers het als positief hebben ervaren dat er over langere tijd aandacht voor 'rouw en verlies' was. Ook het neerzetten van een gevarieerd aanbod werd gewaardeerd. Wel bleek dat het belangrijk is dat deelnemers vooraf goed weten om wat voor soort bijeenkomst het ging (kan ik luisteren of moet ik meedoen). Rouw blijkt eens te meer een zeer individueel en persoonlijk proces wat vraagt om maatwerk en divers aanbod.

Positieve bijvangst bij het organiseren van de themamaanden zijn de contacten die werden gelegd tussen individuen en organisaties en de hieruit voortkomende initiatieven. Zo zijn er bijvoorbeeld een aantal “aanschuiftafels” georganiseerd waarbij mensen op een laagdrempelige manier met elkaar in gesprek kunnen gaan en is er contact gekomen met het ontmoetingshuis in Hoevelaken (initiatief vanuit Elja Uitvaartzorg).



Hulpvragen en signalen vertaald naar collectief aanbod

Uit binnenkomende seniorenvragen werd duidelijk dat “wonen” en de “verhuisvraag” sterk leeft onder senioren. In samenwerking met een aantal partijen (waaronder de PCOB, WSN, UVV, de gemeente) is daarom de informatiebijeenkomst *“Wonen, hoe gaat dat als ik ouder word?”* georganiseerd. Een informatieve avond waarvan zo'n 80 inwoners gebruik van hebben gemaakt. Bezoekers spraken van een *“goeie, brede benadering van het thema”*, *“een avond met informatie die aanzet tot denken”*, *“prettige en informele sfeer”* en concludeerden dat er sprake is van *“bewustwording dat senioren iets met het thema wonen moeten”*.

Strategisch overleg Kwetsbare Ouderen en intentieverklaring

In de zomer is door een aantal partijen, waaronder Sigma, de intentieverklaring kwetsbare ouderen ondertekend. Hierin zijn specifiek de thema's samenwerking, dementie en de overgang tussen (thuis) wonen en zorg benoemd als speerpunten voor de komende tijd.

Rond het thema dementie is er een eerste aftrap-avond geweest om met input vanuit verschillende partijen een actieplan op te stellen.

Sigma onderzoekt (vanuit mantelzorg-

ondersteuning en ouderenadvies) of, en zo ja, welke stappen gezet kunnen worden binnen het voorliggende veld om (beter) in te kunnen spelen op de vraag van senioren met geheugenproblemen. Zo is er bijvoorbeeld overleg met de UVV, de casemanagers & wijkverpleegkundigen, en intern met het team vrijwillige inzet.

Uitgangspunt is dat mensen met geheugenproblemen zo lang mogelijk zo normaal mogelijk mee kunnen blijven doen in de samenleving, waar nodig met passende ondersteuning, bijvoorbeeld door een vrijwilliger met affiniteit voor een dergelijke vorm van begeleiding.

Mooi voorbeeld van een “warme overdracht” vanuit het vrijwilligerswerk was het verhaal van meneer K.

“Als de jongens me brengen dan ga ik wel mee” verzucht meneer K na een gesprek met zijn oude collega. Meneer K heeft jarenlang meegedraaid in de vervoersdienst en heeft nu te maken met geheugenproblemen. Er is een plek voor hem gevonden binnen de dagopvang maar meneer weigert pertinent om heen te gaan. Totdat een van zijn oude collega's hem “mee-neemt voor een ritje”. Meneer gaat mee met de vroegere collega en vindt een luisterend oor voor alles waar hij ineens tegen aanloopt. Inmiddels heeft meneer K zijn draai gevonden binnen de dagopvang.



Samenwerking

Het thema samenwerking staat centraal in het afstemmingsoverleg (voorheen netwerkoverleg informatievoorziening ouderen) dat 2x per jaar plaatsvindt. In dit overleg tussen (bestuur) UVV, PCOB, NDB, GT, Gezondheidscentrum en Sigma wordt afgestemd over voor senioren belangrijke thema's.

Signalen worden uitgewisseld en waar nodig samen opgepakt en uitgewerkt (zoals informatieavond over wonen). Initiatieven, plannen en activiteiten worden uitgewisseld om zoveel mogelijk aanvullend op elkaar te kunnen werken. Gekeken wordt of er (meer) aansluiting gevonden kan worden bij het overleg informele zorg waarbij een aantal van dezelfde partijen aanschuiven en dan vanuit de uitvoering en of op activiteitsniveau.

PCSO project

Ondersteund door extra financiële middelen vanuit de PCSO (Protestants Christelijke Stichting voor Ouderen-huisvesting) hebben we een aantal praktische projecten kunnen oppakken die allemaal gelinkt zijn aan senioren, langer thuis, verbinding met elkaar en in de buurt.

Zo is ingezet op samenwerking met St Jozef in het “eten wat de pot schaft” project. In samenwerking met Arkemheen hebben we een “wafel-project”

georganiseerd, waarvoor we eerst outreachend met de buurtbewoners (Oranjelaan en PWA-plein) in gesprek zijn geweest over hun wensen en behoeften.

Vanuit deze straten komen er met enige regelmaat individuele vragen binnen bij Sigma. Bewoners geven aan dat ze geen of weinig contacten hebben en er woont een groot aantal senioren. Door in te zetten op het bij elkaar brengen van bewoners en een gezamenlijke ontmoeting te organiseren (met iets te eten) hopen we dat er contact zal ontstaan. Met zorgpartners in de wijk (InteraktContour, Welkom, PrinsHeerlijk) wordt gekeken naar een gezamenlijke aanpak en verder samen optrekken vanuit "de kracht van samen".

Individuele vragen

Vragen voor individuele hulp komen via verschillende wegen bij de consulent ouderen binnen.

De vrijwilligers van het informatief huisbezoek kunnen na een bezoek signaleren dat er 'meer' nodig is en een vraag neerleggen bij de consulent ouderen. Het kan dan gaan om praktische zaken zoals ondersteuning bij het aanvragen van personenalarmering als er bijvoorbeeld weinig eigen netwerk is. Senioren lopen ook nogal eens aan tegen praktische uitdagingen. Wie kan bijvoorbeeld een sleutelkastje aan de buitenmuur ophangen? Dergelijke praktische vragen

legt de consulent ouderen neer bij de klussendienst van de UVV. Maar de vrijwilligers geven ook, in overleg met de senior, meer inhoudelijke vragen door, onder meer op het gebied van ontbreken van zinvolle dagbesteding, behoefte aan dieper gaande contacten. Ook situaties waarbij sprake is van een 'niet-pluis- gevoel' kunnen gemeld worden.

Ook praktijkondersteuners en thuiszorg-medewerkers zijn belangrijke verwijzers. Dit kan gaan om relatief eenvoudige vervoersvragen (wie kan er mee naar het ziekenhuis?) tot ingewikkeldere (mantelzorg-) situaties waarbij wordt gevraagd om mee te denken en te kijken. Door middel van een huisbezoek en vraagverheldering krijgt de consulent zicht op de ondersteuningsvragen. Soms blijkt inzet van een vrijwilliger voldoende en wordt dat geregeld. Ook kan er behoefte zijn aan onderling overleg en wordt de consulent betrokken bij een Multi Disciplinair Overleg (MDO) waar een gezamenlijke aanpak wordt afgesproken.

Een aantal senioren belt zelf met vragen. Over het algemeen bellen mensen met een praktische vraag. Bijvoorbeeld: "*Hoe kom ik in aanmerking voor huishoudelijke hulp?*", "*Ik heb hulp nodig, want ik kom er niet uit met mijn computer*" of "*Waar kan ik terecht voor een warme maaltijd?*" Door op huisbezoek te gaan en met de senior in gesprek te gaan over belangrijke

onderwerpen zoals langer thuis wonen, prettig oud worden, belang van een netwerk en dergelijke kunnen onderliggende thema's en vragen naar boven komen waar de ondersteuning zich op kan richten.

Vanuit de individuele vragen proberen we op basis van signalen te filteren wat belangrijke thema's zijn. Dat vormde bijvoorbeeld de bron voor de al genoemde informatie-bijeenkomst over wonen. Ook het thema "gewoon blijven meedoen" en het belang van een veilige plek om te ontmoeten, ook bij beginnende geheugenproblematiek is zo'n thema waar we vanuit individuele vragen vaker tegenaan lopen en in 2020 verder mee aan de slag gaan.

ACTIVITEITENOVERZICHT THEMA 3: INWONERS DOEN NAAR VERMOGEN MEE/ZIJN ACTIEF IN DE SAMENLEVING (OUDERENADVIES)	
INDIVIDUELE ONDER- STEUNING	Ouderenadvies op aanvraag
	Informatief huisbezoek i.s.m. seniorenvoorlichters
COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDER- STEUNING	Wegwijzer voor senioren actualiseren en verspreiden
	Geheugenwijzer voor senioren actualiseren en verspreiden
	Themabijeenkomsten organiseren
	Deelname overleggen

4. Inwoners beschikken over (fysiek en mentaal) welbevinden

4.1 Steunpunt Welzijn Ouderen Hoevelaken

Het Steunpunt Welzijn Ouderen Hoevelaken (SWOH) beschikt over een (deelbare) zaal en een kantoor in Hoevelaken. Het beheer

en onderhoud van de zaal wordt door een groep van 3 vrijwillige beheerders uitgevoerd. In de zaal worden door de hele week activiteiten georganiseerd voor senioren.

Iedere activiteit heeft enkele vrijwilligers die als gastvrouw/gastheer het reilen en zeilen van de activiteit verzorgen. Enkele cursussen werken met (bevoegde) docenten.

Er is een groep van in totaal ongeveer 60 actieve vrijwilligers. Ook voor de buitenactiviteiten Jeu de Boules en de Fietsclub zijn vrijwilligers actief. Aangezien de meeste vrijwilligers zelf ook op leeftijd zijn, is continuïteit in deze vorm van vrijwilligerswerk wel een speciaal aandachtspunt naar de toekomst gekeken.

In de loop van de tijd wordt er op basis van signalen en vragen getracht aanpassingen aan te brengen in het aanbod. Dit vraagt veel, ook van de flexibiliteit van vrijwilligers die daar niet allemaal op zitten te wachten.

Werving van vrijwilligers, begeleiding en ontwikkeling van activiteiten is een belangrijke taak voor de consulent. Op basis van de gekrompen financiën voor 2020 kon het contract van de consulent niet omgezet worden naar onbepaalde tijd en zal er een andere invulling van die taak gevonden moeten worden. Dat vormt een knelpunt in het totale takenpakket van de organisatie.

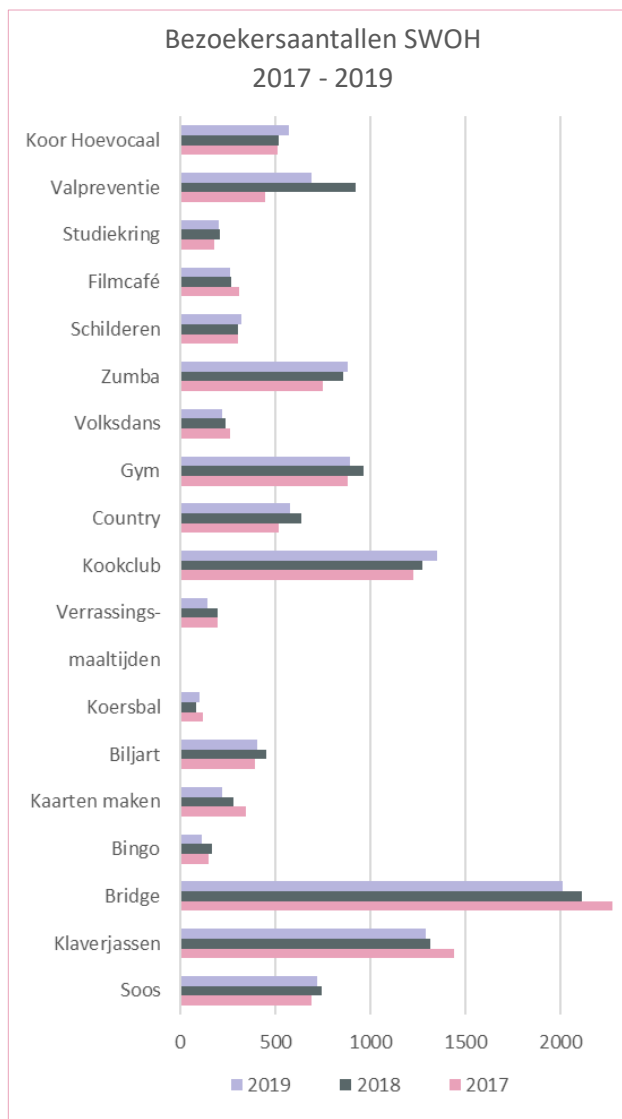


Goede begeleiding en waardering van de groep vrijwilligers is essentieel voor het voortbestaan van de activiteiten.

Persoonlijk contact en vertrouwen speelt daarbij, nog meer dan bij de andere diensten, een belangrijke rol. Voor de vrijwilligers vormt actief zijn in het SWOH een wezenlijk onderdeel van hun welbevinden: zij betekenen iets voor anderen, maar hebben ook hun eigen dagindeling erop afgestemd en hebben diverse sociale contacten ten gevolge van deze inzet.

Gezien de vragen en signalen in de samenleving tracht Sigma een aantal activiteiten om te vormen zodat ook wat jongere ouderen/volwassenen met weinig activiteiten of een klein netwerk zich er thuis gaan voelen.

Samenwerking binnen de kern Hoevelaken, gericht op de brede inzet van Sigma is voor 2020 een belangrijk aandachtspunt. De ervaring leert dat met name Gebieds-teammedewerkers nog maar heel beperkt doorverwijzen naar het voorliggend veld.



ACTIVITEITENOVERZICHT THEMA 4: INWONERS BESCHIKKEN OVER (FYSIEK EN MENTAAL) WELBEVINDEN	
COLLECTIEVE ACTIVITEITEN STEUNPUNT WELZIJN OUDEREN HOEVELAKEN	Ontmoetingactiviteiten
	Educatieve en recreatieve activiteiten
	Activiteiten gericht op actieve leefstijl (cursus valpreventie i.s.m. Cesar-therapie), cursus Vitaal Ouder Worden, en diverse vormen van Meer Bewegen voor Ouderen (gym, zumba, country line dancing)
	Zaalgebruik door partnerorganisaties, PCOB, VvE's en dergelijke
	Zaalgebruik samenwerkings-activiteiten, Filmcafé en lezingen i.s.m. de bibliotheek
	Werving en coaching vrijwilligers
	Vrijwilligerswaardering
	Ontwikkelen en verspreiden activiteitengids SWOH
	Signaleren
	Ontwikkeling effectiviteitsverhogende werkwijzen en vraag- en/of doelgroep-gerichte activiteiten

5. Inwoners leven in een veilige en prettige leefomgeving

5.1 Coördinatie activiteiten

Verbinden en samenwerken gebeurt op alle niveaus en vanuit alle Sigma-diensten. De ervaringen ermee zijn heel wisselend. Er zijn hele constructieve samenwerkingen ontstaan met diverse partijen. Er zijn ook terreinen of organisaties waarbij het gevoel is dat er 'aan een dood paard gesjord moet worden'. Als er afspraken gemaakt worden over samenwerking die uiteindelijk niet goed nagekomen worden, is dit soms ook erg frustrerend. Het hoort er allemaal bij.

Een knelpunt is dat er wel gestuurd wordt op samenwerking, maar dat deze uren meestal niet gefaciliteerd en betaald worden. Je bent dan vaak afhankelijk van persoonlijke betrokkenheid en inzet van individuen. Dat houdt gevaren in met het oog op continuïteit van samenwerking. Moeite met het maken van afspraken is vaak al een gevolg van te volle agenda's.

Vanuit de diverse diensten zijn al enkele overlegvormen genoemd die goed werken, onder meer: MaS scholengroep, netwerkoeverleg financiële hulp, werkgroep aandacht voor eenzaamheid, werkgroep deskundigheidsbevordering vrijwilligers, strategisch overleg kwetsbare ouderen



(komt goed op gang), werkgroep Welzijn op Recept, Overleg Informele Zorg.

Vanuit Sigma is er een goed zicht op de lokale overlegvormen en onderlinge samenwerking, met name op het gebied van ouderen en volwassenen. Dit volledige overzicht is aan de gemeente overhandigd in het kader van de ontwikkeling van het Bruggenbouwers traject. Daarom wordt dit overzicht nu niet in dit verslag opgenomen.

Signaleren en opvolging geven aan signalen is een standaard onderdeel in het Sociaal Werk. Binnen Sigma is dit een vast onderdeel van de werkzaamheden.

In diverse overlegvormen wordt het ook gekoppeld aan signalering door andere organisaties. Met elkaar krijg je dan een beter beeld van vragen, vraagontwikkeling en trends, zodat dit ook kan leiden tot nieuwe initiatieven (die dan zo mogelijk ook in samenwerking uitgevoerd kunnen worden).

ACTIVITEITENOVERZICHT THEMA 5: INWONERS LEVEN IN EEN VEILIGE EN PRETTIGE LEEFOMGEVING

NETWERKACTIVITEITEN COÖRDINATIE	Verbinden en samenwerken gebeurt op alle niveaus van het werk in uitvoering
	Netwerkontwikkeling binnen de gemeente, onder meer: - bruggenbouwers, - strategisch overleg kwetsbare ouderen, - kerngroep dementievriendelijke gemeente
	Signaleren gebeurt op alle niveaus, is standaard binnen sociaal werk en wordt opgevolgd door passende actie

6. Vernieuwingsbudget

Bij het eerste inkooptraject is een deel van de beschikbaar gestelde middelen geormerkt als vernieuwingsbudget. Inmiddels zijn we een aantal jaren verder, en vele activiteiten, ooit voortgekomen vanuit opgevolgde signalen, aangepakt op vernieuwende wijze, zijn een vast onderdeel geworden van Sigma's dienstverlening.

Echter door de indeling van het financieringsstructuur zijn we genooddaakt om het Maatjesproject en Aandacht voor Eenzaamheid bij dit deel van het budget onder te brengen. Ook het belastingproject wordt vanuit deze geldstroom mogelijk gemaakt (de uren worden ingezet door één van de consultants Formulierenhulp, voor inhoudelijke verantwoording zie hoofdstuk 2.2, pag. 23).

6.1 Maatjesproject

Binnen het Maatjesproject zijn bijna 40 vrijwilligers actief, die in het afgelopen jaar bijna 100 hulpvragers geholpen hebben in een coachende rol.

Gemiddeld is er eens per 2 weken contact tussen hulpvrager en maatje. Dit betekent dat er in het afgelopen jaar tussen de 3500

en 4000 uur ingezet zijn voor hulp aan een mede-inwoner van de gemeente. Hiermee wordt de inzet van de consultant verviervoudigd.

Er zijn opvallend meer vragen vanuit de gemeente gekomen, met name voor statushouders. Ook zien we dat er dit jaar veel vragen zijn gekomen vanuit voor het maatjesproject nog niet bekende organisaties, die ons via internet of via andere kanalen hebben gevonden.

Inwoners van de gemeente weten ons inmiddels ook zelf goed te vinden. Er zijn meer vragen binnengekomen van mensen die een (zeer) klein netwerk hebben, en van mensen met een andere culturele achtergrond.

In 2019 zijn er opnieuw minder vragen binnengekomen van zorginstellingen voor mensen met 24-uurszorg, maar juist meer (complexe) vragen van professionele verwijzers die GGZ of ambulante zorg bieden. De ernst en complexiteit van de situaties van hulpvragers heeft opnieuw voor uitdagingen gezorgd. Een warme overdracht en voortdurende afstemming met andere hulpverlening is steeds vaker noodzakelijk.

Vrijwilligers

Het vrijwilligersaantal is dit jaar stabiel gebleven. Enkele maatjes zijn gestopt, maar er zijn ongeveer evenveel nieuwe maatjes erbij gekomen.

Voor een aantal vrijwilligers is 2019 een roerig jaar geweest, onder meer door (ernstige) ziekte, verliezen van dierbaren, werkloosheid, burn-out. Daarnaast gelukkig ook veel positieve veranderingen: geboortes, verhuizingen, nieuwe uitdagingen, huwelijken.

Dit (school)jaar zijn 2 studenten van de HBO Social Work opleiding als stagiair gekoppeld aan het maatjesproject.

Koppelingen

Er zijn in 2019 38 matches gemaakt. Er zijn meer koppelingen tot stand gekomen met als doel het steunen van mantelzorgers. De doelgroep 'Statushouders' is gegroeid.

Door samenvoeging met het Bemiddelpunt zal het Maatjesproject in 2020 de grenzen verder gaan oprekken qua soorten vragen. Ook zal er in 2020 flexibeler samengewerkt worden met collega's, wat veel voordelen biedt, met name voor de hulpvragers (vaker een vast gezicht vanuit

Sigma) en vrijwilligers (meer keuzevrijheid en afwisseling mogelijk). Het vergt echter in eerste instantie tijd en aandacht voor afstemming.

Door de inzet van maatjes is er in 2019 veel gebeurd. Zo heeft een mevrouw met verstandelijke beperking heeft met een maatje gewerkt aan het opstellen van een CV en het schrijven van een sollicitatiebrief. Zo zijn meerdere mensen met een ernstige ziekte geholpen om samen naar buiten te gaan, even ergens wat te drinken. Zo heeft een mevrouw met depressie heeft een maatje gekregen, plantenbakken gevuld en weer eens kunnen lachen. Mantelzorgers zijn ondersteund, woningen opgeruimd, examens gehaald - één voor één heel belangrijke stappen voor die hulpvragers.

Signalen 2019

Er is dit jaar meer samenwerking ontstaan rondom statushouders. Ook zijn er meer vragen binnengekomen voor het ontlasten van mantelzorgers.

Uit de koppelingen zijn dit jaar meer contacten verlengd. Soms krijgen maatjes en hulpvragers een bijzondere band en wensen ze het contact voort te zetten. Aangezien het dan ook vaak gaat om een kwetsbare balans en het maatje door een regelmatig

contact met het verschil maakt waardoor iemand wat meer geluk ervaart wordt dan deze keuze gemaakt. Ook als het praktische doel, waarvoor het maatje in eerste instantie ingezet is, behaald is. Uitdaging is dan om de vrijwilliger toch te mogen inzetten om een nieuwe hulpvrager te steunen.

Aandachtspunten voor 2020

De communicatie extern, met extra aandacht voor de gebiedsteams, krijgt in 2020 opnieuw de aandacht. De veranderingen kunnen dan goed voor het voetlicht van verwijzers gebracht worden en we kunnen kijken naar wat we als organisatie willen uitstralen en hier bijvoorbeeld met website, folders en social media een inhaalslag te maken.



Aansluitend aan het activiteitenverslag van vorig jaar is de centrale uitdaging wederom naast het werven van nieuwe maatjes, bestaande vrijwilligers enthousiast inzetbaar te houden. Zoals al genoemd, is er in 2019 veel gebeurd in het privéleven van maatjes, waardoor een aantal van hen tijdelijk of helemaal gestopt zijn.

Het werven en trainen van nieuwe maatjes zal daarom in 2020 het belangrijkste aandachtspunt zijn.

Ik ben (wederom) enorm trots op de maatjes. In de drukke tijd van vandaag zijn het gewone mensen die tijd vrijmaken om aandacht te schenken aan een ander, en dit zelf vaak heel gewoon vinden.

Hulpvragers kijken uit naar de bezoeken en kunnen daarna weer even vooruit. Laten we dit niet gewoon gaan vinden en hier onze waardering voor blijven uiten. Op naar 2020!

consulent maatjesproject

6.2 Van Week van de Aandacht naar Aandacht voor Eenzaamheid

Door de werkgroep die voorheen altijd de Week van de Aandacht vorm gaf, is besloten dat het thema eenzaamheid niet één week in het jaar, maar het hele jaar door aandacht moet krijgen.

Er is een voorstel gemaakt: *Aanpak van Eenzaamheid*. Vanaf maart 2020 start een lokale campagne die tot en met het einde van dat jaar gaat lopen. De voorbereidingen zijn grotendeels in 2019 getroffen.

Begin juni is het Ontmoet & Beweegboekje gelanceerd, die samen met Nijkerk Sportief en Gezond is gemaakt. Daarnaast is het

complete promotiepakket ontwikkeld en vormgegeven voor de aankomende campagne.

Steeds meer inwoners van verschillende leeftijden weten Sigma te vinden als het gaat om ontmoeting en contact. Er is een document gemaakt waarin de mogelijkheden hiervoor zijn beschreven. Mensen zijn aan elkaar gekoppeld om wat leuks te doen en er is een mini speeddate voor ouderen geweest.

Dit heeft als resultaat dat mensen in contact zijn gekomen met anderen en weer een netwerk hebben gekregen. Ook is er een groter aanbod van activiteiten gekomen en diverse manieren om elkaar te ontmoeten.

Wat je ziet is dat mensen die zich lang eenzaam voelen, het moeilijk vinden om een wederkerig contact aan te gaan met anderen. Wanneer deze mensen gematcht worden, loopt dat vaak uit op een teleurstelling. Door een beperkt zelfinzicht ziet men vaak het eigen aandeel niet in het niet slagen van relaties.

Zoals in het voorstel *Aanpak van Eenzaamheid* ook genoemd, verdient deze groep specifiek aandacht. Het ontwikkelen en in praktijk brengen van ondersteuningsmogelijkheden toegesneden op hen zal in 2020 verder gestalte krijgen.

ACTIVITEITENOVERZICHT THEMA 6: VERNIEUWINGSBUDGET		
MAATJES-PROJECT	INDIVIDUELE INFORMATIEVOORZIENING	Individuele vraagverheldering zowel aan de kant van de hulpvragers als onder de vrijwilligers
		Matches tot stand brengen, begeleiden en evalueren
	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Training en coaching vrijwillige maatjes
		Ontmoetingsgroep, na half jaar zorgvuldig de begeleiding afgebouwd – groep zelfstandig verder
BELASTING-PROJECT	INDIVIDUELE ONDERSTEUNING	Ontwikkelen en organiseren van het project (inmiddels onderdeel van Formulierenhulp) Voordeel is om door hele jaar heen inwoners te kunnen helpen met specifieke vragen.
WEEK VAN DE AANDACHT	COLLECTIEVE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING	Vorbereiding en doorontwikkeling programma, in samenwerking met werkgroep, projecttrekkersrol
		Organisatie diverse activiteiten, zoals Aanhaakdag
		Ontwikkelen/verbeteren toolkits voor onderwijs en bedrijfsleven
		Match met Omroep, wekelijks interview met een vrijwilliger van januari tot en met september 2019
		Extra activiteiten in samenwerking binnen &/entree en in Gezondheidspunten (thema-avonden)
		Actualiseren gids ontmoetings- en beweegmogelijkheden in samenwerking met NSG
		Schrijven notitie lokale aanpak en doorstart naar Aandacht voor Eenzaamheid met voorbereidende activiteiten voor een lokale campagne in 2020
		Informatievoorziening lokaal, PR, social media

Overige zaken en taken

Samenwerking kernorganisaties in &/entree

In 2019 is de kerngroep met namens iedere organisatie 2 afgevaardigden uit bestuur en directie/coördinatie van bibliotheek, UVV en Sigma maandelijks bij elkaar gekomen om uitvoering te geven aan de verdere samenwerking tussen de 3 partijen.

Daarnaast is in 3 werkgroepen uitvoering gegeven aan een aantal door de kerngroep geformuleerde opdrachten gericht op: 'welkom, hal en balie', 'PR en communicatie' en 'activiteiten'.

Tevens is een start gemaakt met de organisatie en uitvoering van een aantal gezamenlijke activiteiten, rondom het thema voeding. Daar wordt in 2020 een vervolg aan gegeven.

Knelpunten in de samenwerking zitten er met name in dat het verschillende type organisaties zijn, dat er niet altijd in een vroegtijdig stadium al overleg gezocht wordt over bepaalde plannen, en dat de belangen toch uit elkaar kunnen lopen.

Op de werkvoer verloopt de samenwerking op basis van opgedane onderlinge ervaringen steeds beter.

Er is ten behoeve van een aantal activiteiten intensievere samenwerking tussen de organisaties in &/Entree geweest, onder meer:

- Taalhuis / taalmaatje / taalcafé: het steunpunt vrijwilligerswerk besteedt veel aandacht aan de werving van geschikte vrijwilligers. Daarnaast neem Sigma (coördinator) deel aan de Stuurgroep Taalhuis
- Er is een gezamenlijke nieuwjaars-receptie georganiseerd, waar ook vrijwilligers van de diverse organisaties bij betrokken c.q. uitgenodigd waren
- Rondom Statushouders en vrijwillige inzet is goed samengewerkt met Vluchtelingenwerk
- Er is een Promotiefilmpje "Boodschappenbus UVV" gemaakt door medewerkers van Sigma
- Er is een aantal bijeenkomsten en activiteiten georganiseerd vanuit de samenwerking tussen UVV, bibliotheek en Sigma, vanuit het thema voeding
- De UVV en Sigma hebben op 2e kerstdag weer een ontmoetingsmiddag met maaltijd georganiseerd voor mensen die anders alleen zouden zijn.

Welzijn op Recept

In de afgelopen jaren is voorbereidend werk gedaan voor het project Welzijn op Recept, waarin een mooie samenwerking tussen gezondheidszorg en welzijn via een gefundeerde werkvorm lokaal ontwikkeld wordt.

De projectmiddelen voor dit project zijn voortgekomen uit de dialoog 'Samen aan Zet' en afgegeven voor 3 jaar. Het project wordt ontwikkeld op basis van landelijk voorbeeld en een lokaal uitvoeringsplan. Het wordt uitgevoerd onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van gezondheidszorg en de welzijnsorganisatie.

Er is een werkgroep samengesteld vanuit gezondheidscentra Nijkerk, huisartsen Hoevelaken en Sigma.

Er zijn na de zomer 2019 een projectleider (zzp) en een welzijnscoach (vanuit Sigma) aangesteld.

Vanaf begin 2020 zijn verwijzingen vanuit de huisartsen op gang gekomen, nadat in de eerste maanden gewerkt is aan materialen (informatie en PR), aanpassing en aansluiting diverse digitale systemen, vragenlijsten, verwijsdocumenten en afspraken over werkprocessen.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

In samenwerking met MEE Veluwe en ondersteund door een bredere werkgroep is een voorstel geschreven over de smalle variant van Onafhankelijke Cliëntondersteuning: ondersteuning bij voorbereiding van en/of aanwezig zijn bij een indicatie- of keukentafelgesprek.

Door onder meer functiewisselingen binnen de gemeente is dit voorstel niet tot uitvoering gekomen en ligt het nog 'op de plank'. Gemeentes zijn verplicht deze vorm van ondersteuning te organiseren en aan te bieden aan inwoners. Hopelijk komt hier in 2020 meer duidelijkheid over.

Er zijn op verzoek van inwoners wel 2 hulpvragen onder deze noemer opgepakt. Veel vaker gebeurt ondersteuning in voorbereidende zin: bijvoorbeeld bespreken met een oudere of mantelzorger op welke wijze ze de situatie en knelpunten in een gesprek voor het voetlicht kunnen brengen.

Lokaal Netwerk Dementie en Dementievriendelijke gemeente

Sigma werkt mee in een kerngroep en in het Strategisch Overleg om het traject betreffende bovenstaande thema's tot uitvoering te krijgen. Een traject dat door diverse omstandigheden vertraging heeft opgelopen. Op dit moment is er wat onduidelijkheid over beschikbare middelen en daardoor ook over het in gang zetten van de uitvoering. Hopelijk komt er in 2020 uitsluitsel over een constructief vervolg.



Financieel jaaroverzicht 2019

De Stichting Sigma heeft de 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 2020 het jaaroverzicht over 2019 in te zien. Het jaarverslag wordt ook gepubliceerd via de website van Sigma. In onderstaand overzicht geven wij een verkorte weergave van de jaarrekening 2019, gecontroleerd door een onafhankelijke accountant.

Balans per 31 december 2019

x € 1,00

	31-12-2019	31-12-2018
ACTIVA		
Vaste activa	17.619	17.822
Vorraden	1.250	1.431
Vorderingen	19.413	91.302
Liquide middelen	401.878	252.018
Totaal activa	440.160	362.574
PASSIVA		
Algemene reserve	65.607	65.607
Bestemmingsreserves	140.387	106.972
Bestemmingsfondsen	147.604	118.307
Kortlopende schulden	86.562	71.689
Totaal passiva	440.160	362.574

Exploitatierekening 2019

x € 1,00

	UITKOMST	BEGROTING
BATEN		
Omzet	819.068	771.610
Opbrengsten activiteiten	61.413	75.761
Overige opbrengsten	3.097	2.900
Totaal baten	883.578	850.271
LASTEN		
Personeelskosten	615.267	565.772
Huisvestingskosten	66.566	60.026
Organisatiekosten	76.698	67.343
Kosten activiteiten	62.335	63.578
Onvoorzien	-	-
Totaal lasten	820.866	756.719
Saldo baten minus lasten	62.712	93.552
Mutaties bestemmingsreserves	- 16.379	- 93.552
RESULTAAT	46.333	0

