



JAARRAPPORTAGE 2022

INCLUZIO
RHEDEN.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
ALGEMENE ONTWIKKELINGEN EN TRENDS	4
SAMENWERKINGEN	8
DOELSTELLINGEN EN KPI'S	
• ALGEMENE TEVREDENHEID	13
• ORGANISATIENETWERKEN VERSTERKEN	15
• BEKENDHEID SOCIALE BASIS	16
• FACILITEREN VAN ONTMOETINGEN	19
• INWONERSINITIATIEVEN	28
• MANTELZORGONDERSTEUNING	33
• OPVOEDONDERSTEUNING	34
• HUISWERKONDERSTEUNING	40
• JEUGDOVERLAST	42
• VERSTERKEN NETWERK INWONERS	44
• VERGROTEN VAN DE ZELFREDZAAMHEID	48

VOORWOORD

Het afgelopen jaar heeft voor veel mensen in het teken gestaan van de oorlog in Oekraïne, inflatie en energiearmoede. Veel inwoners uit onze gemeenten hebben moeite gehad om maandelijks rond te komen. Onze professional en vrijwilligers van het sociaal raadsliedenwerk hebben het dan ook nog nooit zo druk gehad op de open financiële inlopen! Hier boden wij samen met onze partners van Humanitas en Schuldhulpmaatje ondersteuning aan deze groep. Naast de economische situatie zien wij dat ook vergrijzing en daarmee de noodzaak langer thuis te wonen ervoor zorgt dat het aantal ondersteuningsvragen blijft stijgen.

Maar ook goed nieuws: de beperkingen van de coronacrisis werden opgeheven, alles kon en mocht weer! Het aantal deelnemers aan onze activiteiten is dan ook explosief gestegen.

In 2022 wisten ruim 50% meer inwoners ons te vinden en hebben wij 25% meer ondersteuningsvragen ontvangen. Een ontwikkeling die onze teams flink op de proef heeft gesteld. Door deze sterke stijging gecombineerd met de pech dat wij veel te maken hebben gehad met verzuim hebben wij nieuwe collega's moeten werven. Dit was een flinke uitdaging gezien de krapte op de arbeidsmarkt, maar desondanks is het ons gelukt. Onze medewerkers zijn ons kapitaal. En ik heb dan ook niets dan grote waardering voor mijn collega's en de vrijwilligers die dagelijks de inwoners van Rheden en Rozendaal te woord staan. Zeker in de tweede helft van het jaar zagen wij dat de bezetting van de dorpssteams stabiliseerde door minder verloop en verzuim. Daardoor zien inwoners en samenwerkingspartners steeds vaker vaste en vertrouwde gezichten. Een teken dat we de opstartfase nu echt voorbij zijn!

Voor 2023 hebben we veel plannen. Vanuit onze nieuwe visie en leidende principes gaan we nog meer ondersteuning bieden vanuit een collectief, uiteraard in aansluiting op het bestaande aanbod. Digitale hulpmiddelen krijgen

een prominentere positie naast de fysieke ondersteuning om zo de groeiende groep inwoners die ons weet te vinden, te kunnen blijven ondersteunen op de lange termijn.

Ik ben trots op wat we in de eerste 2 jaar hebben neergezet en kijk ernaar uit om dit de komende jaren met de inwoners van Rheden en Rozendaal voort te zetten!

Ruud Noteboom

Regiomanager Includio Rheden



ALGEMENE ONTWIKKELINGEN EN TRENDS





ALGEMENE ONTWIKKELINGEN EN TRENDS

In 2022 heeft een flink aantal meer inwoners ons benaderd met een ondersteuningsvraag dan in het jaar ervoor. 1722 inwoners hadden in meer of mindere mate begeleiding nodig – in 2021 waren dit er nog ruim 1100. We zien nog altijd een stijgende lijn in inwoners die hun weg naar ons weten te vinden. Deze stijging zien we ook terug in het aantal unieke trajecten. Hier is sprake van een stijging van 25% ten opzichte van 2021.

Wij denken dat er meerdere factoren van invloed zijn op deze stijgingen:

- Meer bekendheid van Inluzio Rheden en onze rol in de gemeente, zowel onder inwoners als samenwerkingspartners en doorverwijzers
- De bekendheid wordt positief beoordeeld. Inwoners vertellen elkaar waar ze terecht

kunnen en er is toegenomen vertrouwen.

- In de voorgaande jaren hadden we nog te maken met beperkingen vanwege corona.
- Vooral de stijgende inflatie, de energiearmoede (die nu ook de inwoners met een inkomen hoger dan het sociaal minimum raakt) en de toegenomen dreiging op de bestaanszekerheid dragen aan de stijging bij.

Daarnaast verklaren we deze stijging ook deels door het aantal inwoners dat wacht op (aanvullende) specialistische zorg en dus niet op dat moment doorstroomt waarop dat gewenst zou zijn. Zij blijven daarom langer in beeld bij Inluzio dan nodig. Waar wij normaal gesproken onze begeleiding op een bepaald punt (gedeeltelijk) kunnen afbouwen of overdragen aan specialistische zorgpartijen, leveren wij nu vaak overbruggingszorg vanwege de wachtlijsten bij deze de gemeentelijke toegang of specialistische zorgaanbieders. Indien van toepassing blijven wij op de achtergrond betrokken, zodat het op- en afschalen van specialistische zorg soepel verloopt.

In 2022 hebben wij ons ontwikkelteam uitgebreid met een

Ontwikkelaar Community Building. Deze heeft samen met de dorpscoaches een plan van aanpak opgesteld en een jaarplan gemaakt over het vergroten van de samenlevingskracht. Daarnaast is samen met de gemeente en Vivare gestart met een integrale wijkaanpak in Stenfert (Dieren). Dit met als doel meer in contact te staan met inwoners en acties op te zetten vanuit de leefwereld van inwoners in plaats van de systeemwereld. Op deze manier zorg je niet alleen voor draagvlak, maar ook voor verankering van initiatieven in de samenleving. Inluzio Rheden ondersteunt op de achtergrond, maar de inwoners zelf zijn aan zet. Wij sluiten aan bij de rijke sociale basis van Rheden en Rozendaal, waar enorm veel vrijwilligers zich dagelijks inzetten voor hun mede inwoners. Dit traject is gestart in 2022, maar zal de komende jaren doorlopen. Ook hetgeen wij leren in Stenfert, brengen wij samen met gemeente en Vivare in de praktijk in de andere buurten en dorpen van de gemeente Rheden - dit alles met doel de samenleving nog sterker en daarmee draagkrachtiger te maken. Verderop in deze rapportage staan mooie voorbeelden over het vergroten van de samenlevingskracht.

Unieke trajecten

2.597

Openstaande trajecten

411

Afgesloten trajecten

2.161

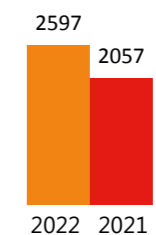
Unieke inwoners

1.722

TOP 10 ONDERSTEUNINGSVRAGEN



AANTAL TRAJECTEN TOV VORIG JAAR





HET HOOFDTHEMA VAN 2022: GELDZAKEN

Over het algemeen genomen ligt veruit het grootste deel van de ondersteuningsvragen op het vlak van financiën.

Zoals al even kort benoemd, liggen de hoge inflatie, energiearmoede (waar we nu ook andere inwoners zien dan alleen minima) en de daarmee toegenomen dreiging op de bestaanszekerheid hieraan ten grondslag.

We hebben op deze thema's intensief samengewerkt met onder andere de gemeente, Humanitas Formulierenhulp en Schuldhulpmaatje. Zo hebben we additionele inlooppreekuren gehouden om bijvoorbeeld te ondersteunen bij de aanvraag van de eenmalige energietoeslag van het rijk.

Sociaal raadvrouw Anita Peters van Includio Rheden: 'Naast de mensen die we altijd zien, langdurige minima, komen er nu ook andere groepen. Denk aan mensen met een klein pensioen of ondernemers die een zware tijd doormaken sinds corona. Zelfs mensen met een wat hoger inkomen lopen langzaam onder water en kunnen rekeningen niet meer betalen.'



SOCIAAL RAADSLIEDENWERK

Het sociaal raadsliedenwerk maakt onderdeel uit van de dorpssteams. Sociaal raadslieden kennen 5 kerntaken:

- Concrete dienstverlening
- Informatie en voorlichting
- Signalering
- Consult
- Werken in de keten

Inwoners kunnen de weg naar het sociaal raadsliedenwerk goed vinden. De open inlopen als ook de afsprakenpreekuren van de sociaal raadvrouw zijn in 2022 goed bezocht. Daarbij zijn via korte contacten (korter dan 4 uur) veelal vragen op het gebied van inkomensreparatie (sociale zekerheid), belastingen en toeslagen en het betwisten van (kosten van) schulden de belangrijkste ondersteuningsvragen geweest.

We hebben collectief met de bibliotheek Veluwezoom de belastingaangifte 2021 en een voorlichting over het kiezen van de zorgverzekering georganiseerd. Als lid van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden hebben we bijgedragen aan signaleringen die een groep kwetsbare inwoners benadeelt. Deze signalen hadden betrekking op misgelopen toeslagen ten gevolge van de afbouw algemene heffingskorting bij een combinatie van inkomen met aanvullende bijstand, fouten in de polisadministratie bij beslag op inkomen en de gevolgen van de inkomensstijging 2023 bij beslag.

Daarnaast hebben we een bijdrage geleverd aan wetsinitiatieven zoals de huurtoeslag en verruiming van het kwijtscheldingsbeleid lagere belastingen. We hebben input



geleverd bij het hervatten van invorderingen toeslagen en belastingaanslagen om te komen tot een passende betalingsregeling voor inwoners met een laag inkomen.

De sociaal raadvrouw heeft in de financiële keten van ondersteuning aan inwoners in Rheden en Rozendaal een herkenbare positie en draagt bij aan versterking van het aanbod bij financiële vragen. In de juridische keten hebben we korte lijnen met de regionale sociale advocaten om daar waar nodig de juiste juridische specialist in te zetten. Vooral bij een combinatie van financiële, juridische en psychosociale vragen is integraal werken toenemend van belang.

In 2022 is samen met de raad voor rechtsbijstand, het juridisch loket en de sociale advocatuur het rechtsportal ontwikkeld: [Rechtsbijstandportaal](#). Vanuit dat portaal worden inwoners direct naar de juiste juridische bijstand gestuurd in onze gemeente. We verwachten daarmee in 2023 een herkenbare plek voor de eerstelijns juridische vragen te worden en daarmee ook andere groepen, jongeren en werkenden, te bereiken.



VRAGEN OP MEERDERE THEMA'S

Ook zijn er een kwart meer trajecten die inwoners bij ons hebben afgelegd, namelijk bijna 2600 tegenover 2055 in 2021. Hiervan waren er bijna 1700 korte contacten, waar wij maximaal 4 uur tijd aan hebben besteed in de vorm van ondersteuning, informatie-verstrekking of advies. Vaak gaat dit om inwoners die met een van onze klantcoaches contact hebben of naar een informatiepunt komen. De overige 900 betroffen langere ondersteuningstrajecten. We zien in de ondersteuningsvragen steeds vaker een combinatie van meerdere onderwerpen. In Dieren wordt in een traject gemiddeld aan 2,37 ondersteuningsvragen gewerkt. Voor Velp is dat 2,15 en voor Rheden 2,10.

Geestelijke gezondheid is vaak een tweede component van de ondersteuningsvraag. Zo ervaren mensen met financiële problemen vaak ook klachten als stress, somberheid of het niet lekker in hun vel zitten. Een logische ontwikkeling dus, want in 2022 hebben we veel inwoners geholpen met hun geldzaken. Sterker nog, vragen rondom financiën staat op 1 in onze top 10 ondersteuningsvragen.

TREND BIJ KORTE CONTACTEN: GELDZAKEN EN ADMINISTRATIE

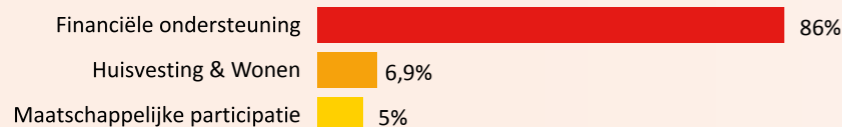
Van alle korte contacten in 2022 ging maar liefst 86% over geld en administratie. Naast de toenemende vraag naar ondersteuning vanuit de Voedselbank, fondsen en andere noodvoorzieningen kregen we ook veel vragen over wonen en energie.

De meeste daarvan gingen over inkomen, uitkeringen en loon, belastingen en toeslagen.

Ook zagen we vaker dat inwoners nog niet voldoende de weg konden vinden in welke regelingen en voorzieningen er zijn om meer financiële stabiliteit te vinden. De komst van Geldfit begin 2023 lijkt een belangrijke aanvulling te kunnen geven.

Inkomensproblemen door beslag of verrekening hebben we vooral in het begin van het jaar 2022 minder gezien. de laatste maanden zagen we vaker inwoners met beslag op hun inkomen die daarmee knel kwamen te zitten.

TOP 3 ONDERSTEUNINGSVRAGEN BIJ KORTE CONTACTEN



TREND BIJ LANGERE ONDERSTEUNINGSTRAJECTEN: GEESTELIJKE GEZONDHEID

Bij langere trajecten zien we een andere ontwikkeling, namelijk dat er ten opzichte van 2021 meer ondersteuning nodig is op het gebied van geestelijke gezondheid. De realiteit is echter wat pragmatischer. We zagen dat de ondersteuningsvraag 'cliëntondersteuning' een containerbegrip was en zijn daarom medio 2022 gestopt met het registreren op cliëntondersteuning. Nu is dit gerichter uitgesplitst om de trends beter in de gaten te kunnen houden. Hiermee is geestelijke gezondheid (en nood) vermoedelijk specifieker de reden geworden voor langdurigere trajecten.

Meer dan de helft van alle inwoners met een traject van langer dan 4 uur had mentale problemen. Waar we in 2021 nog relatief weinig inwoners met deze klachten zagen, is dat in 2022 behoorlijk gestegen. Wij denken dat dit deels komt doordat mensen in tijden van crisis, wat er natuurlijk was in 2020 en deels nog in 2021 vanwege de coronapandemie, het gevoel van neerslachtigheid juist afneemt. Iedereen zat in hetzelfde schuitje en dus was er meer saamhorigheid en minder vergelijking onderling. Nu we in 2022 daar weer uit krabbelden en het leven weer normaler werd, namen onderlinge verschillen in bijvoorbeeld levensstijl juist weer toe. Veel inwoners verloren hierdoor het gevoel van verbinding met hun omgeving en dit had zijn effect op hun mentale gesteldheid.

Ondersteuning op financieel vlak staat bij deze groep op de derde plek, na cliëntondersteuning.

TOP 3 ONDERSTEUNINGSVRAGEN BIJ LANGERE TRAJECTEN



SAMENWERKINGEN





SAMENWERKINGEN

Wij bieden ondersteuning aan inwoners én zorgen voor verbinding. Dat gaat om verbinding tussen inwoners onderling, maar zeker ook tussen lokale organisaties onderling en met inwoners. Denk bijvoorbeeld aan inwonersinitiatieven, vrijwilligersorganisaties, scholen, sport- en cultuurverenigingen en dorpshuizen.

SAMENWERKING MET DE GEMEENTE

In 2022 is de relatie tussen Includio Rheden en de gemeenten Rheden en Rozendaal verder gegroeid. Na het opstartjaar 2021 zijn we meer gewend geraakt aan elkaar en weten wij elkaar goed te vinden als iets niet lekker loopt of als er een moment van sparren nodig is. In het account management vanuit de gemeente is er ook een verandering geweest, Fieke Berings heeft het stokje overgenomen van Margriet Loeven. Op dit niveau zijn er tweewekelijks overleggen over de lopende zaken met de regiomanager van Includio Rheden.

Met de afdeling Toegang is er ieder kwartaal een evaluatie waarbij de samenwerking op het gebied van doorverwijzing en triage worden besproken. Op beleidsniveau is er elk halfjaar overleg over de ontwikkelingen binnen de opdracht en onderwerpen die overkoepelend spelen.

Op operationeel niveau is het goede gebruik van lunchbijeenkomsten gestart: een laagdrempelige manier voor gemeenteconsulenten en onze medewerkers om samen te komen en te praten over onderwerpen als het optimaliseren van processen, het delen van aanbod vanuit

Includio Rheden en niet onbelangrijk: het uitgebreider kennismaken met elkaar. Dergelijke bijeenkomsten worden met de verschillende afdelingen van de gemeente georganiseerd: WMO, Jeugd, Schuldhulpverlening en Werk en Inkomen.

VERDIEPINGEN EN UITBREIDINGEN VAN SAMENWERKINGEN IN 2022:

- **Het Burennetwerk Velp-Zuid.** Het Burennetwerk Velp-Zuid is een bewonersgroep die erg actief is in dit gedeelte van Velp. Vanuit Includio Rheden ondersteunen wij hen bij verschillende buurtinitiatieven en sluiten wij aan bij hun driemaandelijke overleggen om te horen wat er speelt. Eind 2022 stelden zij ons de vraag of we konden meedenken over hoe nog meer wijkbewoners te betrekken. Zo is er bijvoorbeeld nog niet in alle 13 buurten een burencancontactpersoon. Wij hebben hen toen het concept van de Lief & Leedstraat voorgesteld: een straat waar bewoners extra aandacht aan elkaar besteden. Bijvoorbeeld als iemand net uit het ziekenhuis komt of een naaste heeft verloren, maar ook als er een nieuwe bewoner komt of er een kindje geboren is. Zo leg je verbindingen op straatniveau en vergroot je betrokkenheid van buurtbewoners. En vanuit die aandacht komt vaak de vraag naar voren: kunnen we iets voor je betekenen? Het is een laagdrempelige manier om uitvoering te geven aan grotere beleidsdoelen als het voorkomen eenzaamheid, verstevigen van de sociale basis en het bevorderen van de samenlevingskracht. Ook krijgen wijkbewoners zelf inzicht in wat er speelt in de

wijk en waar de behoeften liggen.

Begin 2023 is daarvoor een eerste informatieavond georganiseerd voor het Burennetwerk Velp-Zuid, waarbij dit concept uitgebreid is gepresenteerd. Op basis daarvan wordt gekeken of het iets is voor de wijkbewoners. Zo ja, worden er nog twee bijeenkomsten georganiseerd: een verdiepende sessie vanuit het Burennetwerk Velp-Zuid met wijkbewoners en een bijeenkomst waarbij we met sociale partners kijken wie dan wat in de uitvoering kan betekenen en of we dit concept mogelijk ook in andere dorpen kunnen toepassen.





- **Ontmoetingscentrum De Paperclip.** De activiteiten die De Paperclip zelf organiseerde, waren over het algemeen gericht op volwassenen. Zij wilden meer met jeugd gaan werken, waarop Incluzio Rheden en ook Sport in Rheden aangaven wel te willen meedenken hierin. Zo doneerde Sport in Rheden een tafeltennistafel en is ons team JGDWRK gestart met een pilot van 10 weken voor een wekelijkse inloop op donderdagmiddag. Daarvoor hebben wij ook verbinding gelegd met de tegenovergelegen Prins Bernhardschool en hun leerlingen van groep 8 gevraagd om na te denken over een leuk activiteitenaanbod tijdens deze nieuwe jongereninloop. Zij wilden heel graag lasergamen, bingoën, voetballen, tafeltennissen en een escape room organiseren. En dat is allemaal gelukt, mede dankzij de subsidie die wij vanuit het Preventieakkoord kregen voor de financiering van benodigde materialen en de samenwerking die we hebben gezocht met het Astrum College voor gebruik van de gymzaal. De pilot is door alle drie de partijen als positief ervaren en er wordt gekeken of de inloop ook tot de zomer van 2023 kan worden voortgezet. Naast de Prins Bernhardschool worden ook andere scholen uit de wijk betrokken en wordt de bekendheid van De Paperclip vergroot onder kinderen en hun ouders.

Daarnaast denken wij vanuit het Vrijwilligerspunt Rheden met De Paperclip mee over hoe in het algemeen nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Dit doen we door samen naar het actief betrekken van buurtbewoners bij de Paperclip te kijken. Mensen die vlakbij De Paperclip wonen, willen

we actief betrekken, bijvoorbeeld door mee te denken over het activiteitenaanbod of het organiseren van een open dag voor de wijk. Het idee is dat door een toename in betrokkenheid deze wijkbewoners ook sneller geneigd zijn om zich vrijwillig voor het ontmoetingscentrum in te zetten.

- **Gezamenlijke inloopen met Vivare, handhaving en politie.** We zijn hiermee gestart in Velp-Zuid in de zomer van 2022. Alle vier de partijen zijn op de woensdagmiddag aanwezig bij de gezamenlijke inloop, waar inwoners welkom zijn voor een gesprek met de toezicht-houder, de woonconsulent van Vivare, de wijkagent of de dorpscoach van Incluzio Rheden. Indien mogelijk wordt een vraag direct (gezamenlijk) opgepakt. Vanwege het succes daar zijn we per januari 2023 met eenzelfde inloop – maar dan tweewekelijks – gestart in Dieren. Ook lopen er inmiddels gesprekken over een uitbreiding naar Rheden.
- **Stichting Eén Plus uit Velp.** Dit samenwerkingsverband tussen Incluzio Rheden en verschillende eerstelijns-zorgaanbieders als huisartsen en praktijkondersteuners (POH) in Velp blijkt goed te werken. Onder de noemer Welzijn op Recept worden er inwoners door eerstelijns-zorg naar Incluzio Rheden doorverwezen. Dit betekent dat deze mensen geholpen kunnen worden vanuit het sociaal domein – we voorkomen hiermee onnodige druk op de specialistische zorg in onze gemeente. Ook is bekend dat de impact van langdurige stress zich uit in gezondheidsklachten waarvoor inwoners zich bij de

huisarts melden. Het wegnemen van stress op het gebied van gezin, geld, sociale contacten en zingeving is een breder antwoord op de klacht en kan tot duurzame effecten leiden vanuit deze integrale samenwerking. In 2022 zijn er in totaal 32 afgesloten trajecten (kort en langdurig) geregistreerd onder Welzijn op Recept. Daarnaast zijn er 53 verwijzingen vanuit de huisartsen geweest die niet onder dit samenwerkingsverband zijn gerapporteerd. Daarnaast zijn in 2023 de gesprekken gestart om dit succesvolle initiatief uit te breiden naar de andere huisartsen binnen de gemeente Rheden.



Samenwerking Stichting Eén Plus, Velp

- Coalitie SamenEén Velp.** In september 2022 hebben we met de coalitiepartners en de gemeente een tweetal acties uitgezet tijdens de landelijke Week tegen Eenzaamheid. Of zoals wij het liever noemen: de Week van de Ontmoeting. We hebben gratis ontmoetingslunches in dorpshuizen georganiseerd en een kaartje gestuurd naar alle inwoners in de gemeente vanaf 70 jaar. Beide om aandacht te geven aan met name senioren en om ontmoetingen en onderlinge gesprekken aan te moedigen.

Daarnaast hebben we een haalbaarheidsonderzoek in gang gezet om vervoer op maat in kaart te brengen. Het gaat dan om situaties waar nu nog geen aanbod is, bijvoorbeeld bij activiteitsdeelname, en waar mensen die moeite hebben met mobiliteit geen gebruik kunnen maken van de huidige vervoersmogelijkheden, zoals bijvoorbeeld bij mensen met cognitieve problemen zoals geheugenverlies. Onderdeel van dit onderzoek is het benaderen van potentiële gebruikers en hun behoefte te peilen, om dit vervolgens naast de initiatieven te leggen die er al zijn rondom vervoer. Hiermee versterken we het bestaande aanbod en krijgen we zicht op de kansen waar we meer kunnen aansluiten op de behoefte.
- Samenwerking buurthuizen onderling.** We hebben verschillende bijeenkomsten georganiseerd waar we samen met de gemeente en de besturen van de verschillende buurt- en dorpshuizen in Dieren en Velp in gesprek zijn gegaan om samenwerkingsmogelijkheden te onderzoeken, onderling aanbod af te stemmen en om van elkaar te leren. Ook hebben we een gezamenlijke vertrouwenspersoon gekoppeld aan meerdere buurt- en dorpshuizen, waar we vanuit Het Vrijwilligerspunt Rheden een advies voor hebben geschreven.



Acties Week tegen Eenzaamheid met Coalitie SamenEén Velp





ALGEMENE TEVREDENHEID | ORGANISATIENETWERKEN VERSTERKEN | BEKENDHEID SOCIALE BASIS | FACILITEREN VAN ONTMOETING | INWONERSINITIATIEVEN | MANTELZORGONDERSTEUNING
OPVOEDONDERSTEUNING | HUISWERKONDERSTEUNING | JEUGDOVERLAST | VERSTERKEN NETWERK INWONERS | VERGROTEN ZELFREDZAAMHEID | OVERZICHT KPI SCORES EN AANDACHTSPUNTEN

DOELSTELLINGEN EN KPI'S





ALGEMENE TEVREDENHEID

KPI

Inwoners die bij ons bekend zijn waarderen de ondersteuning van Inluzio Rheden met een 7,5.

Om te weten hoe inwoners van de gemeente Rheden en Rozendaal de dienstverlening van Inluzio Rheden in 2022 hebben ervaren, hebben wij een aantal klanttevredenheidsonderzoeken afgenomen. Eentje over het eerste halfjaar, vervolgens elke maand om zo de tijd tussen het afsluiten van een traject of kort contact en de evaluatie te verkorten. In totaal zijn er 498 klanttevredenheidsonderzoeken digitaal verstuurd naar alle inwoners waarmee we in 2022 in contact hebben gestaan en die bij ons bekend zijn met een e-mailadres. Hiervan hebben 168 mensen hem ingevuld, waarmee we uitkomen op een respons van bijna 34%. Waar we na de eerste helft van 2022 nog een gemiddelde van een 7,2 scoorden, zien we dat we in het tweede halfjaar een stuk hoger zijn gewaardeerd (gemiddeld een 7,6). We komen namelijk voor heel 2022 uit op een gemiddelde van 7,4. Een hele mooie stijging in een relatief korte tijd.

Klanttevredenheid onder inwoners

2021	6,6
2022	7,4

VERBETERING VAN DE BEREIKBAARHEID

We denken dat de maatregelen die wij getroffen

hebben om onze bereikbaarheid te verbeteren aan deze stijging hebben bijgedragen. In de eerste helft van 2022 hadden we daar nog wat verbeterlagen te maken. Inmiddels hebben we onze telefonische bereikbaarheid verbeterd en de contactinformatie op onze website op meerdere plekken duidelijk zichtbaar gemaakt. We werken nu met een telefoonapp waarop onze medewerkers inloggen op de dagen en momenten dat zij voor inwoners bereikbaar zijn binnen hun team. Ook maken we gebruik van de Zorgcentrale, een telefoondienst waar naartoe wordt doorgeschakeld bij geen gehoor. Op die manier is er altijd iemand die opneemt als er gebeld wordt.

Daarnaast hebben we na de zomer een rechtstreeks groepsnummer en mailadres gelanceerd voor ons team van sociaal raadslieden, omdat een groot deel van de inwonersvragen gaat over geldzaken en administratie. We hebben een vrijwilliger ingezet die op gezette tijden inkomende telefoontjes aanneemt, afspraken inplant en de mail beantwoordt. De effecten hiervan zien wij dus ook terug in de stijging van de algemene tevredenheid.

KPI

Samenwerkingspartners waarderen de samenwerking met Inluzio Rheden met een 7,5.

De tevredenheid onder onze samenwerkingspartners is gemeten onder een kleinere groep partners ten opzichte van 2022. Samen met de gemeente hebben wij deze groep respondenten

samengesteld. Hierin zitten voor ons belangrijke partijen als de dorps- buurt- en inloophuizen, MVT, STOER, de gemeentelijke toegang, de jeugdhulp-partijen en andere inwonersinitiatieven waar wij mee in contact staan. Vorig jaar kwam deze tevredenheid uit op een 6,2 en dit jaar zien wij hierin een stijgende lijn naar een 6,7. In de tweede helft van 2022 zijn wij dan ook meer in gesprek gegaan met de verschillende partijen en zullen wij altijd eerst onderzoeken of nieuwe initiatieven niet beter door deze partijen kunnen worden opgepakt of dat wij dit vanuit Inluzio Rheden moeten doen. Zo werken wij meer wijkgericht en zetten we in gezamenlijkheid duurzame initiatieven op. Verder zien we in antwoorden ook terug dat de inzet van ons vrijwilligerspunt erg wordt gewaardeerd bij het meedenken en mee zoeken naar nieuwe vrijwilligers. Daarnaast zijn we natuurlijk present op onze reguliere informatiepunten en weten partners en inwoners ons ook daar steeds beter te vinden.

Klanttevredenheid onder partners

2021	6,2
2022	6,7

"Kom vaak en veel onder mensen in de buurthuizen en op de spreekuren. Dan leren veel buurtbewoners het goede van Inluzio Rheden kennen."

"Er zijn korte lijnen tussen de medewerkers en onze organisatie."



VERBETERPUNTEN: BEREIKBAARHEID EN PRIVACY

Onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek is een open vraag waar we de mogelijkheid geven tot feedback en tips. Belangrijke verbeterpunten voor 2023 die daaruit komen, zijn met name de aandacht voor meer privacy op onze informatiepunten, waar we werken met een open inloop, en een verdere verbetering van bereikbaarheid. In november hebben we op basis van deze signalen een melding op onze website gezet over een mogelijk beperkte privacy tijdens onze open inlopen. Wanneer zij een privacygevoelige kwestie willen bespreken op een informatiepunt, kunnen zij dit vooraf aangeven en kijken wij of er een aparte ruimte beschikbaar is. Het collectieve karakter van de open inloop en de inrichting daarvan heeft ook een positieve werking op inwoners. Bezoekers gaan met elkaar in gesprek en aan de slag over thema's die hen bezig houden. Tips hoe om te gaan met moeilijke dingen worden ter plekke met elkaar gedeeld. Daar waar persoonlijke aandacht in een stressvrije omgeving nodig is, maken we een individuele afspraak.



AANDACHTSPUNTEN VOOR KOMEND JAAR:

- Blijven monitoren of de bereikbaarheid verbetert in de ogen van inwoners.
- Inwoners attenderen op de beperkte vorm van privacy tijdens open inlopen en de mogelijkheid tot het maken van een afspraak bij privacygevoelige kwesties.

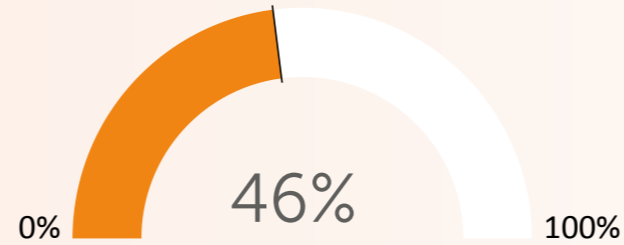
ORGANISATIENETWERKEN VERSTERKEN

KPI

In 2022 vindt 60% van de organisaties voor kwetsbare inwoners die met Inluzio Rheden samenwerkt het netwerk vergroot.

De sociale basis – alles wat inwoners, organisaties (voorzieningen) en netwerken met en voor elkaar doen. Het maakt dat mensen kunnen meedoen, naar elkaar omzien en zich goed voelen. Het versterken van de sociale basis in de gemeenten Rheden en Rozendaal is een belangrijke taak van Inluzio Rheden.

Inluzio Rheden heeft als taak om inwoners- ondersteuning en -zorg op een innovatieve en duurzame manier te organiseren waardoor mensen beter in staat zijn om elkaar te helpen en wie dat nodig heeft ook in de toekomst op ondersteuning en zorg kan blijven rekenen. Daar zijn wij mede afhankelijk van de organisaties om ons heen, zowel professionele als vrijwilligers-organisaties. Zij zijn onderdeel van de georganiseerde sociale basisvoorzieningen waar wij inwoners mee ondersteunen.



UITSLAG TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Het afgelopen jaar hebben wij nadrukkelijker ingezet op de samenlevingskracht en daarmee de verbinding gezocht met veel partijen die het voorliggend veld van Rheden en Rozendaal rijk zijn. In het digitale klanttevredenheidsonderzoek dat we onder de partijen waar wij veelvuldig mee samenwerken hebben uitgevoerd, denk hierbij aan de dorps- buurt- en inloophuizen, MVT, STOER, de gemeentelijke toegang, de jeugdhulpverlening en andere organisaties aanwezig voor de ondersteuning van kwetsbare inwoners, geeft **46%** aan dat door de samenwerking met Inluzio Rheden hun eigen netwerk vergroot is.

Dit kan zeker nog beter, daarom zijn wij in de tweede helft van 2022 gestart met de training systeemgericht en ervaringsgericht werken en gaan we in de eerste helft van 2023 starten met de ABCD training, specifiek voor onze dorpscoaches.



- Ondersteuning en begeleiding door familie en vrienden
- Vrijwillige ondersteuning in persoonlijke en buurtnetwerken
- Georganiseerde vrijwillige ondersteuning en begeleiding
- Gemeente
- Professionele ondersteuning en begeleiding

Het Rhedens model

BEKENDHEID SOCIALE BASIS

KPI

10% meer inwoners kent de sociale basis en ervaart deze als laagdrempelig en toegankelijk.

Het versterken van de sociale basis is de hoofdopdracht van Includio Rheden. We hebben hier al kort bij stilgestaan bij de doelstelling 'Organisatienetwerken versterken', daar zoomden we in op de rol van lokale professionele en vrijwilligersorganisaties. Maar de inwoner zelf speelt hier ook een grote rol in.

Als een inwoner bij ons komt met een ondersteuningsvraag, zoeken wij de oplossing eerst bij:

1. de inwoner zelf (wat is zijn of haar kracht en kunnen we dit inzetten)
2. in hun eigen netwerk (dat kan bijvoorbeeld via familie of vrienden, maar ook via burens of verenigingen)
3. en de georganiseerde basisvoorzieningen (waar wijzelf ook deel van uitmaken)

Vaak is hier al heel veel mogelijk. Door daar gebruik van te maken, wordt specialistische zorg (volledig of deels, afhankelijk van de persoonlijke situatie) voorkomen. Pas wanneer de oplossing niet in een van deze drie pijlers ligt, wordt gekeken naar specialistische ondersteuning. Deze manier van werken noemen wij het Rhedens model.

Cruciaal is dus dat inwoners bekend zijn met de basisvoorzieningen, waaronder Includio Rheden, en dat zij deze goed weten te vinden en als laagdrempelig ervaren. De gemeente toetst dit jaarlijks door middel van de meting 'Rheden Spreekt', een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door Moventem.

In april 2022 is de eerste meting 'Rheden Spreekt' uitgevoerd. Omdat deze KPI nog niet eerder is gemeten en bovendien de term sociale basis niet per definitie bij inwoners van Rheden en Rozendaal bekend is, is ervoor gekozen om de bekendheid met verschillende onderdelen van de sociale basis te meten.

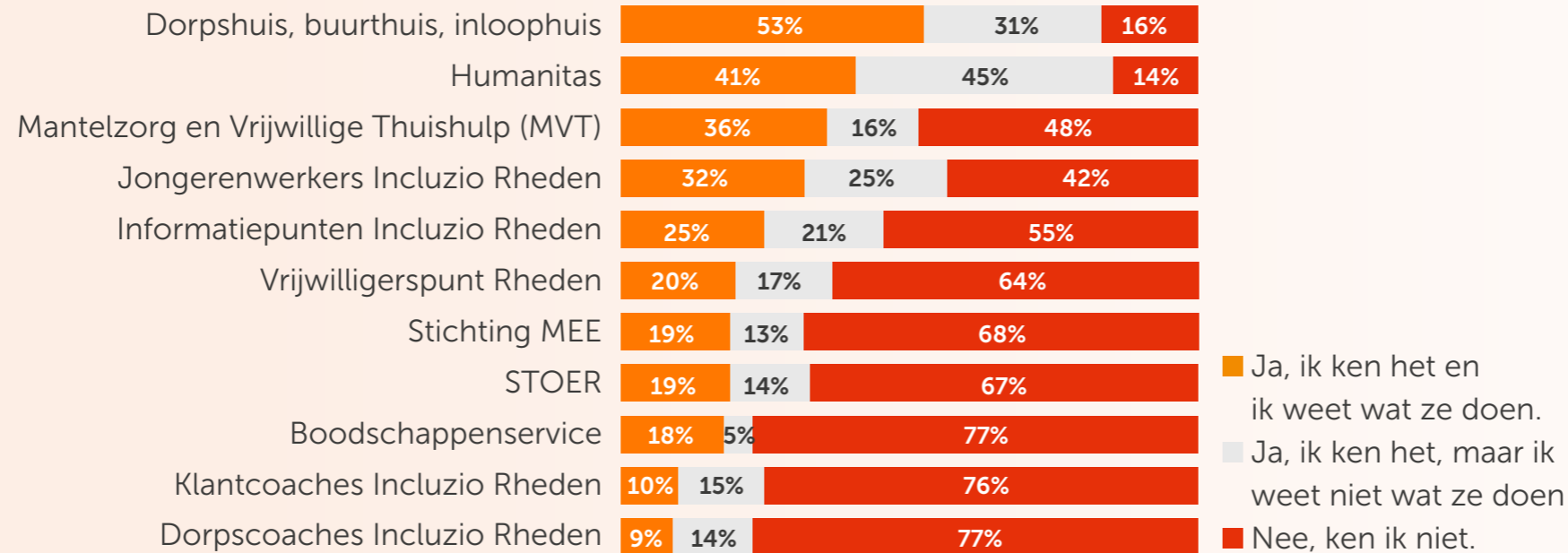




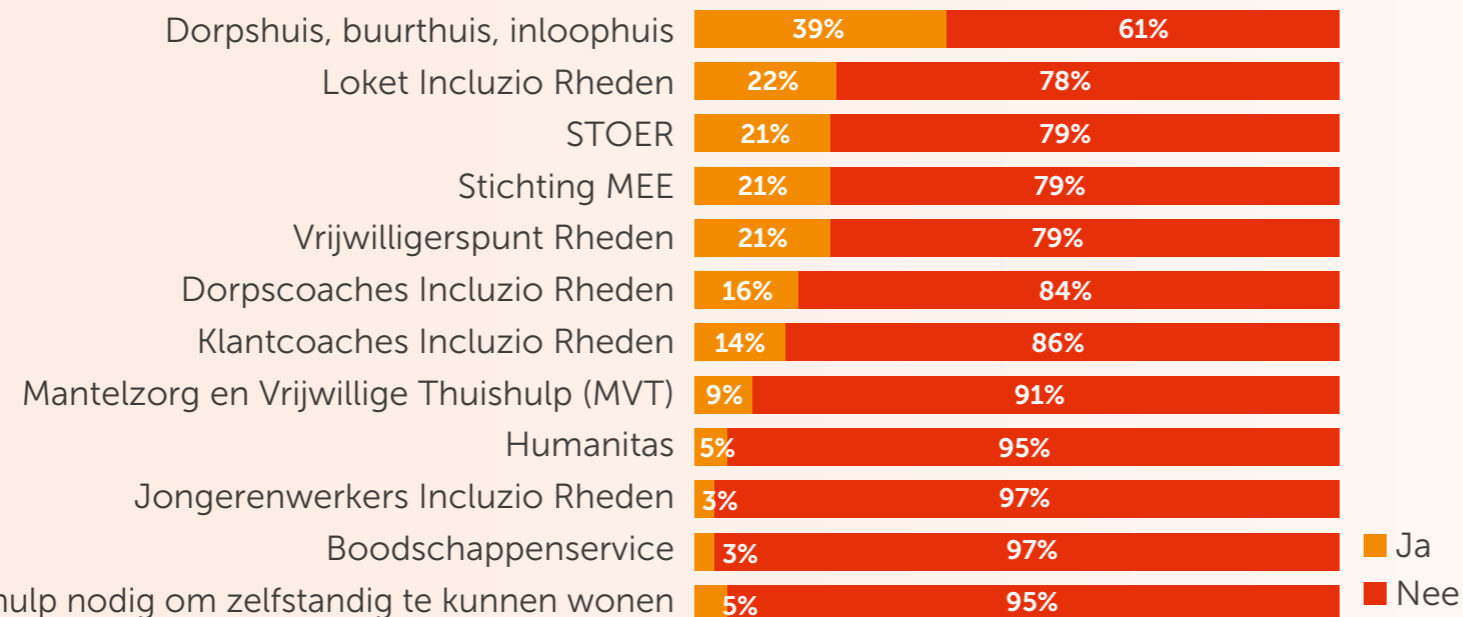
TWEE VRAGEN UIT HET ONDERZOEK 'RHEDEN SPREEKT'

Hieronder staat een aantal initiatieven. Dit zijn vrijwilligers- of hulporganisaties die makkelijk te benaderen zijn.

Wilt u aangeven of u de organisaties kent en weet wat ze doen?



Heeft u al eens gebruik gemaakt van...



Daarnaast hebben we gemeten in hoeverre inwoners gebruik hebben gemaakt van initiatieven uit de sociale basis.

HOE GAAN WE VANAF 2023 METEN?

We willen inzicht krijgen in hoeverre inwoners van Rheden en Rozendaal bekend zijn met de initiatieven binnen de sociale basis. Een belangrijk onderdeel daarvan is ook het benutten van het eigen (informele) netwerk van familie, vrienden of kennissen aangevuld met burens en buurtnetwerken. Deze zijn niet meegenomen in de uitvraag van 2022, maar komen wel als eerste mogelijke oplossing naar voren als mensen ondersteuning zoeken in een aantal situaties die zijn voorgelegd in het onderzoek. Hoe kunnen we dit inzichtelijk maken in de bekendheid van inwoners met de sociale basis?

In de contractafspraken met de gemeente gaan we uit van een jaarlijkse stijging van 10% van de bekendheid van de sociale basis. De Rheden Spreekt-metingen leveren stuurdata op waarmee we als gemeente en Inluzio Rheden jaarlijks 3 focuspunten zullen benoemen ter bevordering van deze bekendheid onder inwoners. Naar aanleiding van die focuspunten bepaalt Inluzio Rheden aanvullende acties. Elk jaar bepalen we tijdens het beleidsoverleg van januari samen met de gemeente de focuspunten voor het komende jaar. Met de afdeling Beleid van de gemeente Rheden hebben we voor 2022 de volgende focuspunten bepaald:

Bekendheid binnen de sociale basis is vergroot op gebied van:

1. Dorpscoaches Jeugd (MDT 2.0, aanwezig op scholen, Pauzesport, NPO-activiteiten met Sport in Rheden)
2. Dorpscoaches (meer de wijk in en aanwezig op dorpsmarkten)
3. Humanitas (samenwerking via ketenoverleg, gezamenlijke aanpak EET)

In 2023 wordt hierover gerapporteerd door Moventem.

Daarnaast gaan we jongeren meer betrekken bij Rheden Spreekt, zij zijn nu nagenoeg niet vertegenwoordigd in de uitvraag. De gemeente vraagt Moventem een aparte uitvraag te doen onder jongeren, bijvoorbeeld via mentoruren of maatschappijleer op school. Ook is er de wens om de onderzoekslink te delen met ouders via de nieuwsbrieven van scholen. Onze schoolmaatschappelijk werkers bieden hier ondersteuning waar nodig.



AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND JAAR:

- De volgende onderdelen zijn toegevoegd aan de reeks initiatieven binnen de sociale basis in Rheden Spreekt: schoolmaatschappelijk werk, Wegwijs in Rheden en Rozendaal, praktijkondersteuner jeugd en Taalhuis/Bibliotheek.



FACILITEREN VAN ONTMOETINGEN

KPI Ten opzichte van 2021 is het aantal inwoners dat deelneemt aan ontmoetingsactiviteiten en open inlopen gestegen met 10%.

Hier meten we de aanloop van inwoners bij activiteiten van Includio Rheden, al dan niet georganiseerd in samenwerking met derden. Denk aan de informatiepunten in buurthuizen en bibliotheken, maar ook aan verschillende soorten activiteiten voor jeugd en volwassenen in het teken van ontmoeting, sport en spel.

We zien in vergelijking met 2021 een enorme stijging in het aantal deelnemers. Waar we in 2021 in totaal 9.544 deelnemers hebben verwelkomd, waren dit er vorig jaar 16.514. Dat komt neer op een stijging van 73%

Naast het feit dat we in 2021 geregeld te maken hebben gehad met de gevolgen van corona lockdowns, schrijven we deze grote stijging ook toe aan het feit dat onze activiteiten steeds meer vraaggericht worden en dus beter worden bezocht. Inwoners geven immers zelf aan dit te willen gaan doen, dus dat zorgt voor een

hoge betrokkenheid. Daarnaast organiseren we meer en meer activiteiten samen met lokale partners, bijvoorbeeld met Sport in Rheden, het Astrum College, de Ontmoetingskerk in Dieren en Cultuurbedrijf RiQQ, waardoor het bereik veel groter is. Door de samenwerking op te zoeken met ketenpartners en hen te ondersteunen, sluiten we nog beter aan op de vraag en het al bestaande aanbod.

Includio Rheden is in het najaar van 2022 officieel partner geworden van Ikbuurtmee. Inwoners die een plan indienen bij Ikbuurtmee worden in een vroeg stadium in contact gebracht met een van onze dorpscoaches, zodat hun kennis, netwerk en expertise ingezet wordt. Gezien de korte periode kan hier nu nog geen resultaat op herleid worden, maar voor 2023 verwachten we hier een aantal mooie nieuwe initiatieven. Voor de dorpscoaches is dit een goede manier om met sleutelfiguren in contact te komen. Om de samenlevingskracht in dorpen en buurten te stimuleren en te vergroten, is het voor dorpscoaches van belang dat ze op de hoogte zijn van alle activiteiten en ontwikkelingen en de mensen achter de mooie projecten kennen.

Eigen activiteiten
Includio Rheden

**Unieke
activiteiten**
72

**Aantal
bijeenkomsten**
1.065

**Aantal bezoekers
(niet uniek)**
14.556

Activiteiten georganiseerd met
samenwerkingspartners

**Unieke
activiteiten**
12

**Aantal
bijeenkomsten**
198

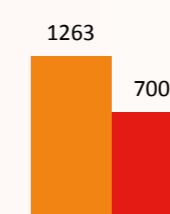
**Aantal bezoekers
(niet uniek)**
1958

AANTAL ACTIVITEITEN
TOV VORIG JAAR



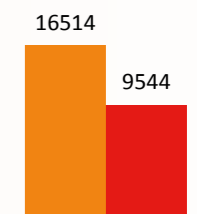
2022 2021

AANTAL BIJENKOMSTEN
TOV VORIG JAAR



2022 2021

AANTAL BEZOEKERS
TOV VORIG JAAR

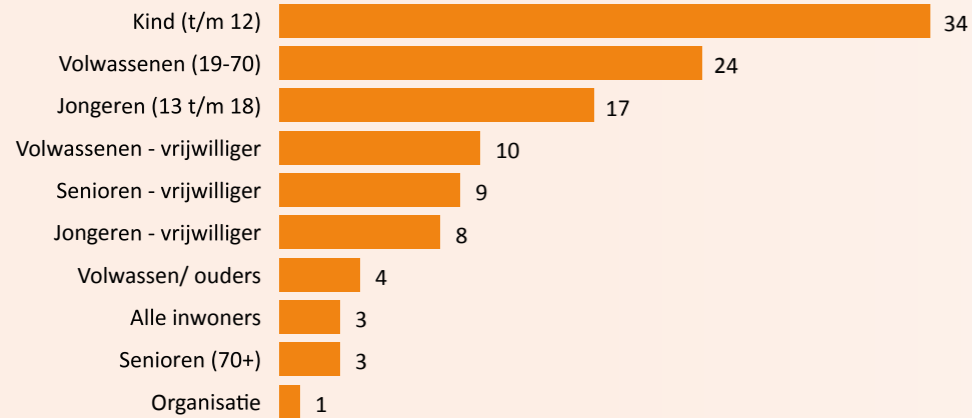


2022 2021

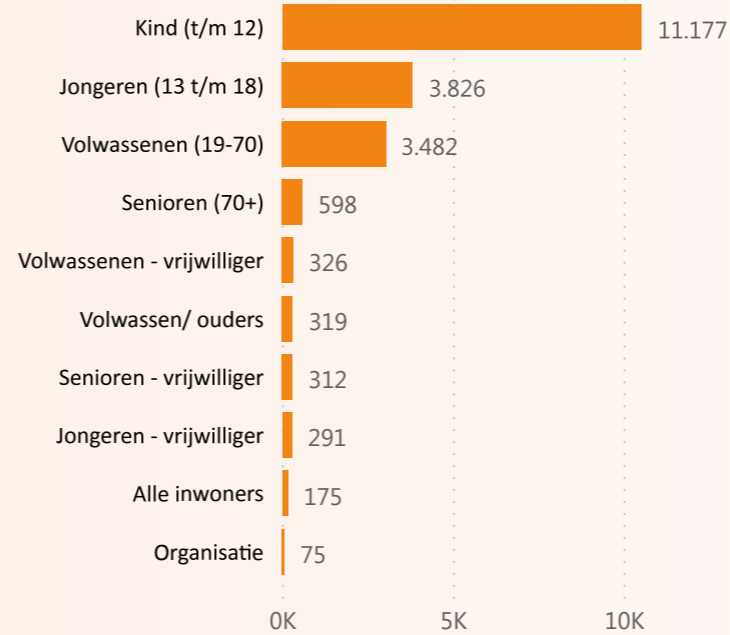


TOTAAL AANTAL ACTIVITEITEN IN DE GEMEENTEN RHEDEN EN ROZENDAAL

AANTAL ACTIVITEITEN BESTEMD VOOR DOELGROEP



AANTAL BEZOEKERS (NIET UNIEK) PER DOELGROEP



AANTAL ACTIVITEITEN PER DORP





JEUGDACTIVITEITEN HET BESTE BEZOCHT

Wanneer we kijken naar de best bezochte activiteiten, lopen de kinder- en jeugdactiviteiten ook dit jaar ver uit op de rest. Ons team JGDWRK, bestaande uit 5 Dorpscoaches Jeugd en een groep stagiairs, heeft het vaste aanbod dat zij biedt in de drie dorpskernen in 2022 verder uitgebreid. Zo zijn er op basis van vraag vanuit jongeren twee extra jongereninlopen bijgekomen: eentje op zaterdagavond bij Voetbal Vereniging Olympia (VVO) op sportpark De Pinkenberg in Velp-Noord en eentje op de woensdagavond in de kantine van SC Rheden.

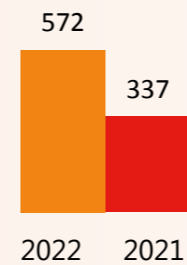
De inloop in Velp-Noord is echter eind december vanwege een lage opkomst stopgezet. Ondanks de vraag van ouders en jongeren bleek het daadwerkelijke animo te laag om dit te continueren. Ook is er een Second House geïntroduceerd in Ontmoetingscentrum De Paperclip in Velp, eenzelfde inloop voor kinderen van 6-12 jaar als die we ook in buurthuis De Poort in Velp-Zuid organiseren.

In 2022 hebben we 4 activiteiten minder georganiseerd dan het jaar ervoor, maar wel een veel groter aantal bezoekers aangetrokken. Een groei van bijna **52%**!

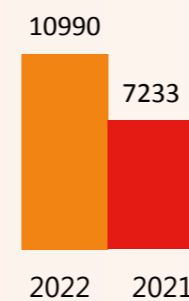
AANTAL ACTIVITEITEN TOV VORIG JAAR



AANTAL BIJeenKOMSTEN TOV VORIG JAAR



AANTAL BEZOEKERS TOV VORIG JAAR





Met name in Velp is er veel vraag naar jeugdactiviteiten. Bij sommige activiteiten zoeken we daar de samenwerking met Stichting AVS (Alles Voor Sport), die namens Inluzio Rheden en Buurthuis De Poort een klein deel van de activiteiten uitvoert. Ons team JGDWRK werkt zelf ook veel vanuit dit buurthuis, dat een centrale plek heeft in Velp-Zuid.

Dankzij vaste vrijwilligers kunnen wij een wekelijks aanbod aan vaste activiteiten bieden, die qua invulling wisselen en op die manier interessant blijven om naartoe te gaan.



AANDACHTSPUNTEN VOOR KOMEND JAAR:

- Blijven ontwikkelen van groepsactiviteiten, in samenwerking met dorps- en buurthuizen, maar ook in aansluiting op hetgeen reeds aanwezig is.
- Aanbod blijvend afstemmen op de actuele vraag van inwoners en de samenwerking daarin blijven opzoeken met netwerkpartners.
- Het aanbod blijven delen op www.wegwijsinrhedenrozendaal.nl, op onze eigen website en socials, maar ook in de vorm van digitale en fysieke promotie bij buurthuizen, scholen, netwerkpartners etc.



UITGELICHT IN VELP EN ROZENDAAL

LIEFDADIGHEIDSACTIES PRINS BERNHARDSCHOOL VOOR KWETSBARE INWONERS EN SPORTDAG VOOR KINDEREN IN OEKRAÏNE

De Prins Bernhardschool had ons eind november benaderd met het idee meer maatschappelijke activiteiten te willen doen. Zo is het idee ontstaan om leuke dingen te organiseren voor kwetsbare mensen uit Velp. De lagere groepen hebben dansvoorstellingen gegeven aan bewoners van Siza en Innoforte.

De leerlingen van groep 7 hebben speelgoed ingezameld en gebracht naar speelgoedbank De Speelstoet. De kinderen van groep 8 hebben een lunch verzorgd voor 9 kwetsbare inwoners van Velp. Includio Rheden kreeg daarvoor de vraag om inwoners voor te dragen die het verdienden om even in het zonnetje gezet te worden. Deze lunch werd gefinancierd van het geld dat de leerlingen zelf ingezameld hadden door het ophalen en inleveren van lege flessen en oppasklusjes. De genodigden kregen ter

afsluiting allemaal ook nog een kerstpakket mee naar huis.

De pakketten die over waren, zijn toen door de sociaal raadvrouw verdeeld onder andere mensen die dit heel goed kunnen gebruiken.

Een andere super succesvolle activiteit waar heel veel kinderen aan meededen, was de kindersportdag georganiseerd samen met de toenmalige Kinderburgemeester van Rozendaal, Alena Martens. Daarvan is de totaalopbrengst van €1000 van de kaart- en horecaverkoop gedoneerd aan Kinderen in Nood, een project voor hulpgoederen en ontwikkelingsprojecten voor kinderen in o.a. Oekraïne.



UITGELICHT IN DIEREN

DONEERACTIE VOEDSELBANK VAN DE KONINGIN EMMASCHOOL

In het kader van de decemberfeestdagen zijn er hartverwarmende initiatieven geweest om inwoners een extraatje te geven. Zo heeft de Koningin Emmaschool ons benaderd met de vraag of we konden meedenken in het bepalen van een maatschappelijk betrokken project. Onze dorpscoach kwam daarop met het idee om iets voor de Voedselbank te doen, aangezien veel huishoudens het in 2022 financieel moeilijker hebben gekregen. Het enthousiasme was niet te houden: in de schoolnieuwsbrief kwamen verschillende oproepen tot het doneren van houdbare eet- en drinkwaren, schoonmaakmiddelen e.d. waar goed gehoor aan werd gegeven. Leerlingen gingen op pad om spullen in te zamelen, buurtbewoners gaven (en kochten zelfs!) gul en ook lokale ondernemers droegen een steentje bij. Zo schonk Primera pakketjes met kerstkaarten om volgend jaar te kunnen versturen, broodjeszaak Breudje een 16-tal pakken houdbare chocolademelk en koffie, de Albert Heijn 65 blikken kapucijners en kapper Leander Grotenhuis de verhuisdozen waarmee de pakketten werden samengesteld.

Uiteindelijk hebben juffen, betrokken moeders en de dorpscoach van Includio Rheden 104 pakketten ingepakt en naar de Voedselbank gebracht. Van tevoren waren de huishoudsamenstellingen bekend,

dus kon voor elk huishouden een passend pakket worden samengesteld. Een extra 20 pakketten mocht onze dorpscoach zelf weggeven aan inwoners die dit erg goed konden gebruiken, maar niet waren aangesloten bij de Voedselbank. Zij heeft deze geschonken aan onder andere een verslaafde meneer die zijn geld over het algemeen niet aan dit soort voedings- en huishoudartikelen uitgeeft maar dit dus erg goed kon gebruiken, en ook aan een groot Turks gezin met 5 kinderen. De dorpscoach belde daar aan, maar deze mensen doen normaalgesproken de deur nooit open uit angst voor deurwaarders. Gelukkig had ze een stagiair mee die ook Turks spreekt, zij legde door de brievenbus uit waar ze voor kwamen. Het gezin deed daarop de deur open en was overweldigd door het enorme pakket dat zij kregen.

Kapper Leander Grotenhuis heeft ons, kort voor Kerst, ook nog benaderd met de vraag wie uit het dorp eigenlijk geen kapper kan betalen, maar wel een nieuw kapsel verdiende. Zo zijn 7 inwoners gratis en voor niets geknipt.





UITGELICHT IN RHEDEN

OPEN INLOOP MET SPELLETJESMIDDAG

Twee keer per week is er in het Dorpshuis Rheden een open inloop van Incluzio Rheden. Iedereen is welkom en kan met allerlei vragen en behoeften naar deze inlopen toe komen. Wat bijzonder is, is dat een van deze vaste inloopmomenten, namelijk de maandagmiddag, voor enkele oudere dames uit het dorp is uitgegroeid tot een vaste spelletjesmiddag. Zij hebben een clubje gevormd en spelen hier elke week samen een spelletje – Rummikub is erg populair – onder het genot van een kopje koffie of thee.



DORPSOVERSTIJGENDE ACTIVITEITEN

Sommige activiteiten beperken zich niet tot een specifiek dorp. Een voorbeeld daarvan is het maandelijkse NAH Trefpunt in buurthuis De Poort. Helma Maters uit Velp heeft sinds enkele jaren niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en kwam bij een van onze dorpscoaches met de behoefte tot lotgenotencontact. Zo'n praatgroep bestond nog niet in het dorp, maar Helma vond het geen probleem om dit zelf op te zetten. Ze trok de stoute schoenen aan en heeft met ondersteuning van de patiëntenvereniging Hersenletsel.nl en Inclusio Rheden een maandelijkse groep opgezet. En niet alleen inwoners van Velp sluiten aan, maar ook uit omliggende dorpen en zelfs iemand uit Arnhem.

Helma vertelt: "Via de wmo ben ik bij Inclusio Rheden terecht gekomen. Daar bleek dat ik deels specialistische ondersteuning nodig had, maar tegelijkertijd wilde ik ook in contact komen met mensen die hetzelfde hebben als ik. Bij dat laatste heeft de dorpscoach mij ondersteund. En dat was een uitdaging, want het was nog ten tijde van corona, dus er was bijna niets. Toen heb ik heel stoer gezegd: "Nou, dan ga ik het zelf doen!" Ze omarmde mijn idee en keek samen met mij wat ik zelf kon doen om dit neer te zetten. Daarnaast hielp Hersenletsel.nl mij aan materialen en het organisatorisch in te kleden. De dorpscoach heeft mij vervolgens geholpen om kennis te geven aan deze groep en leidde andere mensen met NAH toe naar deze activiteit. Ook nu nog vraagt ze regelmatig of het nog goed loopt en of ze kan helpen om flyers te verspreiden."

ANDERE VOORBEELDEN VAN DORPSOVERSTIJGENDE ACTIVITEITEN

Ook hebben we vanuit de NPO-gelden samen met Sport in Rheden verschillende jeugdactiviteiten georganiseerd tijdens de schoolvakanties.



Klik op de video om deze te bekijken



Bekijk de video van Helma waarin ze vertelt over haar traject.

Dankzij deze subsidie konden we activiteiten, op enkele uitzonderingen in zwembaden na, gratis aanbieden. Denk aan lasergamen, verschillende clinic

Een ander initiatief is het zwemmen met mensen met lichte geheugenproblemen. Deze vraag is ontstaan in Rheden en vanuit de samenwerking met Innoforte in het Biljoenbad in Velp gerealiseerd. Een uitgebreid verhaal hierover staat in de halfjaarrapportage van afgelopen jaar.



UITGELICHT OP HET GEBIED VAN SAMENWERKING MET KETENPARTNERS

VOORLICHTING JEUGD OP SCHOLEN

Onze Dorpscoaches Jeugd zijn regelmatig te vinden op scholen om voorlichting te geven over actuele onderwerpen die onder jongeren spelen. Zo hebben we in september samen met wijkagenten voorlichting gegeven over sexting en grooming op verschillende basisscholen in de gemeente.

Hier hebben we kinderen geïnformeerd over de risico's van social media en hoe je het gebruik hiervan leuk en veilig houdt.

In december hebben we 5 klassen van Praktijkschool de Tender in Dieren een voorlichting gegeven over hoe je veilig Oud en Nieuw viert. Met welke vuurwerkregels hebben wij in Nederland te maken? Wat is het verschil tussen legaal en illegaal vuurwerk? Wat zijn de risico's van het afsteken van vuurwerk? Over mogelijke consequenties en het omgaan met groepsdruk.

Uit het evaluatierapport van de gemeente blijkt dat het een zeer rustige jaarwisseling is geweest met weinig bijzonderheden. Het totale schadebedrag is sinds 2009 niet meer zo laag geweest. Een mooi resultaat waaraan wij ook komende jaarwisseling een bijdrage aan hopen te leveren.



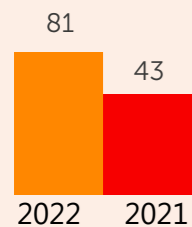


INWONERSINITIATIEVEN

KPI

Ten opzichte van het jaar 2021 is het aantal inwonersinitiatieven op de sociale kaart gestegen met 20%.

In 2022 is het aantal non-profit organisaties en vrijwillige buurtinitiatieven in onze gemeente toegenomen met bijna 88%. Eind 2022 waren dit er 81, in 2021 waren dit er 43.



Vanuit het Vrijwilligerspunt Rheden hebben wij lokale organisaties en initiatieven aangespoord om hun activiteiten te plaatsen op **wegwijsinrhedenrozeniaal.nl**. Dit online platform biedt een actueel overzicht van alle activiteiten en initiatieven in de gemeente: de sociale kaart. Samen met het NIO (Netwerk Informele Organisaties) hebben we zo de bekendheid van dit platform vergroot. Ook hebben we 9 advertentiepagina's geplaatst in de Regiobode, de huis-aan-huis krant in o.a. de gemeenten Rheden en Rozendaal. Zo hoopten we ook de inwoners te bereiken die minder of niet actief zijn op internet of minder digitaal vaardig zijn. Deze advertenties toonden een selectie van activiteiten, veelal passend binnen een gekozen thema.

HET VERSTERKEN VAN DE SOCIALE BASIS MET HULP VAN VRIJWILLIGERS

Met het verbreden en versterken van de sociale basis in Rheden als basisopdracht zetten we onder andere breed in op vrijwilligerswerk. We verbinden vrijwilligers met vrijwilligersorganisaties op **www.geldersehanden.nl/rheden**.

Het afgelopen halfjaar hebben wij 41 vrijwilligers ingezet bij activiteiten in de buurt. Daarnaast wordt Includio Rheden zelf ook ondersteund door vrijwilligers op bijvoorbeeld open inlopen en bij activiteiten, denk bijvoorbeeld aan taalmaatjes en Steunouders. Dit waren er 35 in de eerste 6 maanden van 2022.

Het afgelopen jaar hebben 27 inwoners aangeboden om iets met of voor een dorpsbewoner te doen (hulp in de buurt). In totaal hebben we 34 onderlinge matches gemaakt en dus inwoners aan elkaar gekoppeld. Hierbij laat iemand bijvoorbeeld de hond van iemand anders uit, waarna ze samen koffie gaan drinken. Ook kwam er een mevrouw met het syndroom van Down bij ons met de vraag of iemand met haar wilde plandelen (plastic rapen tijdens het wandelen). Onze dorpscoach kende

iemand vanuit een wandelgroep die dit wellicht leuk zou vinden en het werd inderdaad een match.

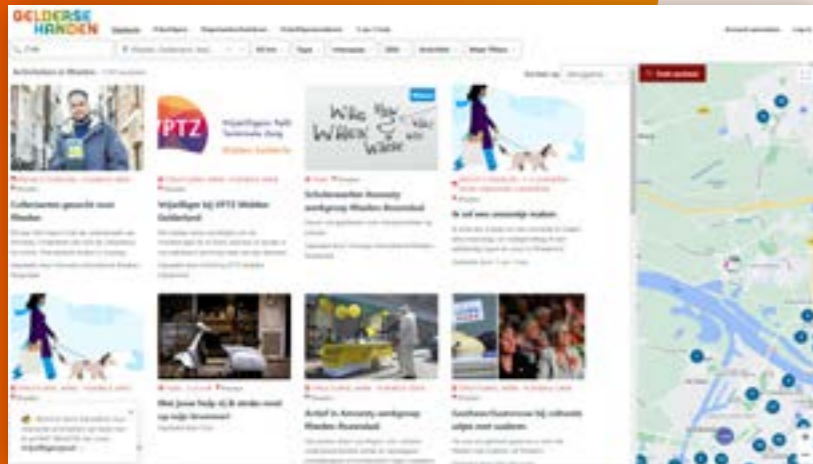




ALGEMENE TEVREDENHEID | ORGANISATIENETWERKEN VERSTERKEN | BEKENDHEID SOCIALE BASIS | FACILITEREN VAN ONTMOETING | INWONERSINITIATIEVEN | MANTELZORGONDERSTEUNING
OPVOEDONDERSTEUNING | HUISWERKONDERSTEUNING | JEUGDOVERLAST | VERSTERKEN NETWERK INWONERS | VERGROTEN ZELFREDZAAMHEID | OVERZICHT KPI SCORES EN AANDACHTSPUNTEN

VRIJWILLIGERSVACATURE WEBSITE: GELDERSEHANDEN.NL/RHEDEN

Deze website is een online platform waar vrijwilligersorganisaties zichzelf kunnen presenteren en vacatures kunnen plaatsen. In 2022 hebben zich 96 inwoners aangemeld voor een vacature op de website. Dat zijn er 25 meer dan in het jaar ervoor.



RESULTAAT WERVINGSBRIEF AAN 60+ INWONERS

Om het netwerk van vrijwilligers verder uit te breiden, hebben we vanuit het Vrijwilligerspunt Rheden in het najaar samen met de gemeente eenmalig een brief gestuurd naar alle inwoners van de gemeente Rheden in de leeftijd van 60 tot 75 jaar. Mensen die met pensioen zijn of gaan, zoeken vaak naar een nieuwe invulling van hun tijd. Naar aanleiding van deze brief zijn al 8 nieuwe vrijwilligers geworven en gekoppeld aan samenwerkingspartners, waaronder MVT Rheden Rozendaal en Stichting STOER.

AANWEZIG OP WEEKMARKTEN

Daarnaast staan we een aantal keer per jaar namens het Vrijwilligerspunt samen met lokale

vrijwilligersinitiatieven op weekmarkten in Velp, Dieren en Rheden om vrijwilligerswerk te promoten en hierover in gesprek te gaan met dorpsbewoners.



DE VRIJWILLIGERS ACADEMIE

De Vrijwilligers Academie is onderdeel van het Vrijwilligerspunt Rheden en organiseert sinds 2022 gratis bijeenkomsten, trainingen en workshops voor vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers in de gemeenten Rheden en Rozendaal. Dit komt hen goed van pas in hun werkzaamheden en draagt ook nog eens bij aan hun betrokkenheid. Het geven van dit stukje waardering wordt op waarde geschat door de deelnemers.

In 2022 zijn de volgende cursussen en bijeenkomsten georganiseerd: informatieavond WBTR en bestuursaansprakelijkheid, cursus laaggeletterdheid, cursus Vrijwilligersbeleid en werven van vrijwilligers, cursus psychiatrie in vogelvlucht, cursus informatie over middelen-gebruik en verslaving, training over gastvrijheid (buurthuizen) en een bijeenkomst sociale veiligheid en grensoverschrijdend gedrag. Om te meten wat deelnemers hiervan vonden, hebben we een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Op basis van de 19 reacties die we hieruit hebben ontvangen, waarderen deelnemers de Vrijwilligersacademie in het algemeen met een 6,6. Voor 78% voldeed de

cursus of bijeenkomst aan hun verwachtingen en 87,5% geeft aan nogmaals te willen deelnemen aan een cursus of bijeenkomst.

Op 1 oktober hebben we een Waarderingsdag georganiseerd voor alle vrijwilligers uit onze gemeente. De deelnemers hebben een tevredenheidsonderzoek ingevuld en waarden de dag een 7,6. Een greep uit de feedback die mensen konden geven als antwoord op de vraag 'Wat vond u het leukste aan deze waarderingsdag?':

UITWISSELING MET ANDERE VRIJWILLIGERS EN HET GEZELLIG SAMENZIJN.

"Zien en horen hoeveel verschillende acties mensen als vrijwilligers ondernemen."

"Ontmoeting met vrijwilligers uit heel andere soort organisaties. De goede ontvangst en ongedwongen sfeer."

"Gevoel van saamhorigheid. De persoonlijke bedankjes. Lekker smullen."



Waarderingsdag 2022



AANDACHTSPUNTEN VOOR KOMEND JAAR:

- Inzetten op het behoud van bestaande vrijwilligers door het aanbieden van nieuwe scholingsmogelijkheden.
- De vrijwillige inzet beter laten aansluiten op de veranderende wensen van inwoners.

Gemiddeld
cijfer:

6,6

Cursus/bijeenkomst voldoet
aan de verwachtingen:

78% %

87,5%

wil nogmaals
deelnemen

UITGELICHT

OPFLEURDAG BEWONERSGROEP SAMEN STENFERT

Bewonersgroep Samen Stenfert organiseerde op 3 september een Opfleurdag in de wijk Stenfert, Dieren. Er werd in de Thorbeckestraat en in delen van de Van Limburg Stirumstraat, de RJ Schimmelpenninckstraat en de Geitenbergweg samen opgeruimd en getuinierd.

In de voorbereiding is Samen Stenfert langs de deuren geweest om kennis te maken en om mensen persoonlijk uit te nodigen. Op de dag zelf werd er samengewerkt om de buurt op te fleuren, er werd geholpen daar waar het nodig was. 'Veel spontane hulp aangeboden, mooie gesprekken. Saamhorigheid, gezelligheid en een heerlijk zonnetje', aldus een wijkbewoner. Mensen die elkaar voorheen niet kenden of enkel gedag zeiden, hebben elkaar op deze dag beter leren kennen. Bewoners konden gratis hun tuinafval kwijt in grote afvalcontainers die ter beschikking zijn gesteld door de gemeente Rheden. Aanhangers en kruiwagens vol tuinafval zijn verdwenen in 4 enorme containers. Meer dan 75 buurtbewoners staken die dag de handen uit de mouwen om de eigen tuin en de tuin van medebuurtbewoners weer netjes te maken. De reacties van deelnemers, betrokken partijen en buurtbewoners waren overweldigend. Dit heeft zoveel energie gegeven dat er dit keer tijdens Nldoet, op 11 maart 2023, weer een Opfleurdag wordt georganiseerd!

Samen Stenfert bestaat uit een groep buurtbewoners die de leefbaarheid in de wijk willen versterken. Ze worden hierbij ondersteund door Includio Rheden, Vivare, Buurtbinders en de gemeente Rheden.



UITGELICHT

GRATIS BOKSLESSEN BIJ PLIXGYM

Afgelopen zomer kwam een van onze Dorpscoaches Jeugd via de gemeente in contact met PlixGym, een bewonersinitiatief dat via sport graag de verbinding legt tussen inwoners. In het bijzonder inwoners die niet zomaar een sportschool binnenlopen, bijvoorbeeld mensen met mentale problemen, angsten of een ziekte, maar daarnaast ook mensen die willen afvallen, gewoon graag van de bank willen komen of die gewoon graag contact willen maken met de buurt.

PlixGym gaf wekelijks boks- en kickbocustrainingen in het Calisthenics Park in Spankeren en zochten ondersteuning bij het werven van nieuwe deelnemers en het vinden van een geschikte binnenruimte waar zij konden trainen in geval van koud of slecht weer. Wij hebben hen geholpen met een subsidieaanvraag vanuit het Preventieakkoord, waarmee zij voor de periode van een jaar de huur hebben betaald voor de dojo in zalencentrum Theothorne in Dieren. Daar trainen zij nu tweewekelijks, naast nog een vast trainingsmoment in het Calisthenics Park. Ook hadden wij korte lijnen met de gemeente toen er wat bankjes moesten worden verplaatst buiten en er extra buitenverlichting nodig was. Ook hebben wij hen eind 2022 ondersteund met de opmaak en druk van een nieuwe promotieflyer om zo nieuwe deelnemers te werven.

Begin 2023 hebben wij PlixGym verbonden met het COA (Centraal Orgaan opvang asielzoekers). Het COA was namelijk op zoek naar een activiteit voor jeugd en heeft ons benaderd via WegwijsinRhedenRozendaal.nl met de vraag of wij hierin konden meedenken. Wij vonden het mooi om sport en maatschappij hierin te laten samenkomen en hebben PlixGym gevraagd of zij hiervoor open stonden. Hieruit is een mooie activiteit ontstaan, overigens niet alleen voor jongeren maar ook voor volwassen asielzoekers.



MANTELZORGONDERSTEUNING

KPI

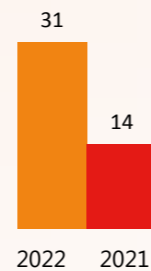
In 2022 geeft minimaal 30% van de overbelaste mantelzorgers aan zich minder overbelast te voelen.

Wij meten deze KPI op 2 verschillende momenten, namelijk bij het formuleren van de ondersteuningsvraag en bij afsluiting van het traject. In 2022 was er ruim een verdubbeling van het aantal overbelaste mantelzorgers dat zich bij ons meldde vergeleken met het jaar ervoor. Dit kan komen doordat wij de signalen nu beter herkennen.

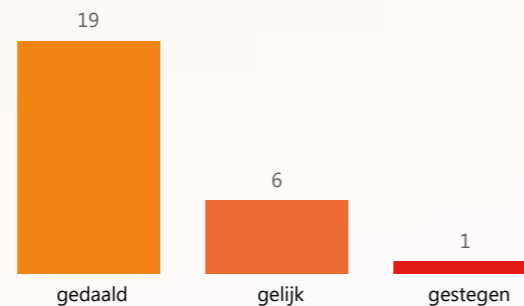
Overbelaste mantelzorg is namelijk vaak onderdeel van een bredere ondersteuningsvraag, bijvoorbeeld rondom geestelijke gezondheid of huiselijke relaties, en is daarom vaak niet de eerstgenoemde reden waarom een inwoner bij ons komt. Wij signaleren dit nu sneller en daarom hebben we dit type mantelzorgtraject ook vaker in ons systeem als zodanig kunnen registreren.

Uit de 26 totaalmetingen in 2022 blijkt dat 73% van deze mantelzorgers hun gevoel van overbelasting heeft zien afnemen.

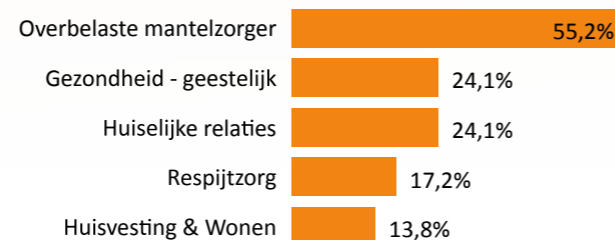
AANTAL TRAJECTEN TOV VORIG JAAR



OVERBELASTING VAN MANTELZORGER IS*



TOP 5 ONDERSTEUNINGSVRAGEN
MANTELZORGERS



AANDACHT VOOR DE JONGE MANTELZORGER

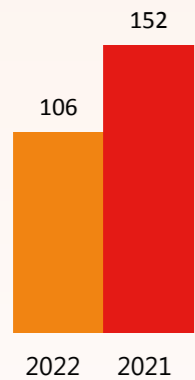
In het voorjaar hebben we MVT Rheden Rozendaal geholpen met de opmaak van een flyer en social media campagne rondom de jonge mantelzorg. Het doel was om deze specifieke groep aandacht te geven en te laten weten dat zij gezien worden. Onze Dorpscoaches Jeugd en schoolmaatschappelijk werkers hebben deze flyers uitgedeeld op scholen.

OPVOEDONDERSTEUNING

KPI

75% van de ouders met opvoedondersteuning geeft aan deze inzichten en vaardigheden succesvol toe te passen.

AANTAL TRAJECTEN TOV VORIG JAAR



INZICHTEN EN VAARDIGHEDEN WORDEN SUCCESVOL TOEGEPAST



● Aantal ingevuld
● Aantal antwoord succesvol

% inzichten/vaardigheden worden succesvol toegepast (na afsluiting)

100%

Unieke inwoners met ondersteuningsvraag opvoeding

120

Ten opzichte van vorig jaar zien we een daling van ruim 30% in het aantal inwonersvragen rondom opvoedondersteuning. Wij denken dat dit te maken heeft met de strenge landelijke lockdown begin 2021 en ouders toen aanzienlijk meer thuis waren samen met hun kind(eren). Dit betekende meer uitdagingen binnen het gezin en dus een grotere kans om tegen opvoedingsvragen aan te lopen.

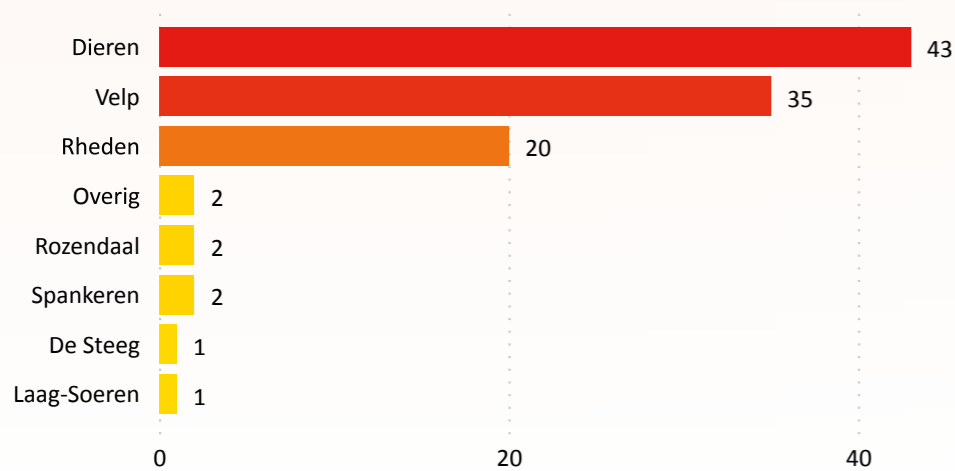
Naast het concept Steunouder dat wij als Includio Rheden bieden, werken we bij opvoedondersteuning veel samen met partners als Humanitas Home-Start en specialistische zorg. In die gevallen kunnen wij de meting na afronding van het traject niet doen, omdat wij deze overdragen en dus niet zelf afsluiten. Dit wordt gedaan door de samenwerkingspartners. Op het moment van overdracht vinden wij het niet gepast om navraag te doen naar de effectiviteit van onze hulp, een inwoner kan daar immers ook dan nog niet over oordelen.



Daarbij hebben we afgelopen jaar meer ingezet op het collectief: met wekelijkse Ouders&Zo inlopen in Velp, Rheden en Dieren hebben we veel ouders en opvoeders gesproken en waar nodig advies gegeven. Samen met de specialistische aanbieders voor jeugd geven wij ook invulling aan speciale themabijeenkomsten van Ouders&Zo. Deze thema's hebben we opgepakt in 2022: eerste hulp bij tegenslag, Ben jij een superouder en Van peuterpuberteit tot puberteit.

Zeven trajecten hebben wij volledig zelf begeleid en daar is de meting op gebaseerd. In alle gevallen wordt aangegeven dat zij de opgedane inzichten en vaardigheden succesvol inzetten.

TRAJECTEN MET ONDERSTEUNINGSVRAAG OPVOEDING PER DORP



VOORSCHOOLS MAATSCHAPPELIJK WERK

In mei 2022 zijn we gestart met voorschools maatschappelijk werk met als doel de ook voor de jeugd van 0-4 jaar ondersteuning te bieden. Wij zijn het aanspreekpunt voor ouders en voorschoolse voorzieningen bij zorgen om kinderen van 0-4 jaar voor consultatie, advies en kortdurende ondersteuning. Kinderen kunnen rechtstreeks via de dorpssteams door ouders worden aangemeld, maar ook via de voorschoolse voorzieningen, de gemeente of een zorgaanbieder.

Marijn Romeijn Rosa, voorschools maatschappelijk werker bij Includio Rheden, licht toe: "We hebben al veel afstemming bereikt met peuterspeelzalen en VVE-houders (voor- en vroegschoolse educatie), kinderdagverblijven, consultatiebureaus, POH GGZ jeugd, medewerkers van de gemeente die werkzaam zijn met jeugd, Humanitas Home-Start en de bibliotheek over wanneer en hoe wij betrokken worden als er zorgen zijn om een kind. We maken voor een deel ook onderdeel uit van overlegvormen van de voorschoolse voorzieningen om casuïstiek en werkprocessen te bespreken. Hierover zijn in ieder geval met 1 grote kinderopvangpartij concrete afspraken gemaakt over het bijwonen van teamvergaderingen waarin we zorgen rondom kinderen bespreken en pedagogische medewerkers adviseren en ondersteunen."

Wij zijn ook regelmatig op de verschillende kinderopvanglocaties aanwezig, zodat we zichtbaar zijn voor ouders en personeel. In een voorstelbrief zijn zij geïnformeerd over wat de voorschools maatschappelijk werker voor hen kan betekenen.

Naast deze vorm van presentie voeren we ook observaties uit bij gezinnen thuis en bij de kinderopvang. Het verslag daarvan wordt met de betreffende ouders besproken en met hun toestemming werken wij samen met het consultatiebureau om een passend advies uit te brengen. Hierbij kan het gaan om de inzet van (opvoed-)ondersteuning, videohome-training of toeleiding naar passende (gespecialiseerde) zorg. In geval van het laatste staan wij naast de ouders en ondersteunen hen bij bijvoorbeeld het maken van afspraken met de kinderopvang, de overdracht naar de basisschool, het aanvragen van jeugdhulp bij de gemeente of jeugdwetvervoer.

Bij een observatie, inzet van opvoedingsondersteuning en videohome-training is basiscommunicatie een belangrijk onderdeel: hoe verloopt de interactie tussen het kind en zijn of haar

naasten? Wat gaat goed, wat valt op, wat kan versterkt worden of anders worden ingezet? Het schema hiernaast is helpend in de uitleg en ondersteuning richting ouders.

Romeijn Rosa: "Na ruim een halfjaar zien we dat er nog wel stappen te maken zijn. In december hebben we de betrokken partijen – beleid jeugd van de gemeente, POGH GGZ jeugd, logopedistes, consultatiebureau en kinderopvang – daarom uitgenodigd om deze te bespreken en actiepunten uit te zetten. Deze bijeenkomst was op 2 februari 2023 en zal later dit jaar opvolging krijgen."



Dit schema over video home-training is helpend in de uitleg en ondersteuning richting ouders.

SCHOOLMAATSCHAPPELIJK WERK (SMW)

De inzet van schoolmaatschappelijk werk op het primair en voortgezet onderwijs is erg belangrijk om tijdig en snel ondersteuning te bieden aan jongeren die op welke manier dan ook vastlopen. Sofie Hoogboom-Jansen, projectleider transformatie Wmo bij Inluzio Rheden: "Het schoolmaatschappelijk werk richt zich op scholen én kijkt mee met de thuissituatie. De oplossing ligt in het combineren van schoolmaatschappelijk werk met de dorpscoaches jeugd, die activiteiten en trainingen verzorgen aan jongeren. Dat maakt de leef-driehoek van school, thuis en vrije tijd waarin jongeren zich begeven compleet. Zo is er in Velp een samenwerking met jeugdaanbieders om collectief de sociale basis te versterken. We bieden aan de voorkant laagdrempelige ondersteuning zoals bijvoorbeeld de wekelijkse huiswerkbegeleiding. Zo voorkom je dat er zwaardere zorg ingezet moet worden."

In afstemming met de gemeente hebben wij in de eerste helft van het jaar tijdelijk de bezetting binnen schoolmaatschappelijk werk uitgebreid. Het bleek dat steeds meer leerlingen begeleiding nodig hebben. We ontwikkelen samen met de gemeente en scholen trajecten op onderwerpen als eenzaamheid, faalangst, weerbaarheid, scheidingen en pesten.

LOTGENOTENGROEPEN KIES: KINDEREN IN EEN SCHEIDING

Een van de trajecten die we vanuit schoolmaatschappelijk werk hebben gedaan, is de KIES-methode. Met het KIES-programma praten jongeren die hetzelfde meemaken wekelijks met elkaar over wat zij hebben meegemaakt en delen hun ervaringen, dit alles onder begeleiding van getrainde KIES-coaches uit het team Schoolmaatschappelijk Werk. Wij bieden deze begeleiding zowel op basisscholen (7 t/m 12 jaar) als op middelbare scholen (13+) in de gemeente.



Vragen waarmee kinderen tijdens de sessies aan de slag gaan, zijn bijvoorbeeld: hoe was het eerst, heb je daar nog herinneringen aan – hoe is het nu, wat maak je mee, wat is moeilijk of juist fijn? Kinderen leren (nog) beter te communiceren met hun ouders en met de loyaliteit naar hun ouders om te gaan. Door met elkaar in gesprek te gaan in een voor hen vertrouwde omgeving, willen we hen begeleiden in het verwerkingsproces en eventuele latere problematiek voorkomen. In 2022 hebben we twee KIES-trajecten doorlopen: één in het voorjaar en één in het najaar.



SOVA-TRAININGEN BASISCHOOLKINDEREN

In het najaar van 2022 hebben we een sova-training (sociale vaardigheid) gegeven aan een klein groepje basisschoolkinderen in Dieren. Deze training is ingezet vanuit de extra gelden die zijn vrijgemaakt door de gemeente om corona-achterstanden in te halen. Wij hebben in een zestal bijeenkomsten via gesprekjes en spelletjes inzicht gekregen in waar elk kind tegenaan liep op sociaal vlak. De reacties van de ouders waren zeer positief!

Na afloop van dit trainingstraject zagen we dat dit eigenlijk helemaal niet alleen bedoeld is voor kinderen die weerbaarder moeten worden en niet goed voor zichzelf kunnen opkomen, maar geschikt is voor alle kinderen die vastlopen in hun emotie, op welk vlak dan ook. Daarom gaan wij in 2023 hiermee verder in de vorm van Ready-Set-Go trajecten. Afhankelijk van de ondersteuningsvragen stellen we groepen met verschillende vragen samen, zodat onderling ook van elkaar geleerd kan worden. Waar het ene kind het één spannend vindt, vindt het andere kind iets heel anders spannend en zo leren zij ook van elkaar hoe je ergens mee om kunt gaan. Daarbij geven wij de aanzet door dit traject te verzorgen, maar verlangen wij van de ouders en van school dat zij het daarna zelf weer oppakken. Om de ouderbetrokkenheid te stimuleren, zal een ouderavond onderdeel zijn voor ouders van kinderen die dit

Ready-Set-Go traject volgen. Daar worden zij onder andere geïnformeerd over de voortgang. Daarnaast worden ouders uitgenodigd tot het bijwonen van de laatste trajectbijeenkomst van hun kind, zodat zij zelf zien en ervaren wat hun kind hier doet. Nog een voorbeeld van opvoedondersteuning richting de ouders en school: wij helpen hen op weg en zodra dat kan, nemen zij het zelf weer over.

We zien dat we vanuit schoolmaatschappelijk werk een belangrijk aandeel hebben als het gaat om het bieden van opvoedondersteuning. De manier van registreren beperkt zich hier tot het leveren van organisatieondersteuning – zoals bijvoorbeeld een school – maar dat doet het werk van onze schoolmaatschappelijk werkers tekort. We werken namelijk niet alleen voor en met scholen, maar (in)direct ook met ouders en hun relatie met hun kinderen. Hoe dat zit, leggen we graag uit aan de hand van twee voorbeelden.

OPVOEDONDERSTEUNING VIA SCHOOL NAAR OUDERS

Op een basisschool in Dieren was de situatie ontstaan dat twee groepen kinderen onenigheid hadden, waarop een groepje ouders zich daarmee gingen bemoeien en met elkaar in conflict kwamen. Ze beschuldigden elkaars kinderen over en weer van het veroorzaken van deze problemen en legden de verantwoordelijkheid tot het zoeken naar een oplossing bij de school. Meerdere interventies vanuit de school zelf richting de groep kinderen waren niet succesvol en dat was het moment waarop de intern begeleider van deze school contact zocht met onze schoolmaatschappelijk werker, in dit geval Johanneke Tornij. Tornij: "Wij hebben de school geadviseerd om de ouders erbij te betrekken, zij hebben namelijk de meeste invloed op hun kind. Samen hebben we een ouderbrief opgesteld waarin het belang van 'dit samen oplossen' voorop stond en zij werden uitgenodigd om gezamenlijk in gesprek te gaan. Tijdens dat gesprek bleek juist dat, tegen de verwachtingen in, de ouders van de 'lastige' kinderen heel meedenkend en meewerkend waren en de ouders van de 'slachtoffers' juist niet. Naast dat deze bijeenkomst veel onmacht en frustratie bij ouders heeft weggenomen, heeft het ook geleid tot een aantal regels waaraan zowel de kinderen in de klas maar ook de ouders zich aan moeten houden. Sinds het stellen van deze duidelijke grenzen is er meer rust gekomen in de klas."

Daar waar de ouders vonden dat de school hier de verantwoordelijkheid in moest nemen, zijn wij met een oplossing gekomen waar alle partijen verantwoordelijkheid in dragen. Zowel de school als de ouders en hun kinderen. Indirect hebben we dus ook een vorm van opvoedondersteuning aan de ouders in dit praktijkvoorbeeld gegeven in plaats van alleen aan de school.



INTERN BEGELEIDERS VERSTERKEN IN HET BIEDEN VAN BETERE ONDERSTEUNING

In 2022 zijn we gestart met het registreren van consultdeelnemers aan zorgteamoverleggen als onderdeel van schoolondersteuning. Eind 2022 stonden er 19 schoollocaties geregistreerd waar wij vanuit schoolmaatschappelijk werk ondersteuning hebben geboden.

Tijdens deze overleggen spreken onze schoolmaatschappelijk werkers met intern begeleiders over het stukje opvoeding dat komt kijken bij een probleemoplossing. Net als in het voorbeeld hiernaast hebben ouders vaak de verwachting dat de school met een passende oplossing komt, terwijl zij hier zelf ook een grote rol in spelen. Wij zorgen ervoor dat de intern begeleider het belang daarvan inziet en daardoor soms anders gaat kijken naar een probleem, en dus ook de oplossing. Door ouders gericht te bevragen en daar de opvoeding bij te betrekken, zijn zij sneller en beter in staat om te bepalen wat een kind nodig heeft. Wij gaan dus nooit in gesprek met alleen ouders of alleen het kind, maar betrekken ook de intern begeleider.



HUISWERKONDERSTEUNING

KPI

Ten opzichte van het jaar 2021 is het aantal jongeren dat wordt toegeleid naar huiswerkbegeleiding gestegen met 20%

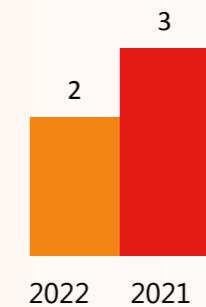
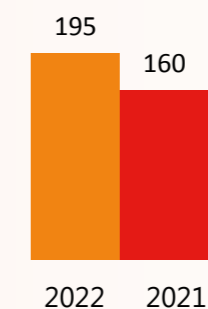
Wekelijks bieden wij huiswerkondersteuning aan kinderen en jongeren die hier behoefte aan hebben, al dan niet aangedragen via hun ouders of verzorgers. We helpen bijvoorbeeld bij het leren plannen van huiswerk, leggen opdrachten uit en helpen met het leren van toetsen of het bieden van een plek om je huiswerk in een rustigere omgeving te maken. Maar het kan ook bedoeld zijn om een taalachterstand bij kinderen in te halen, hun leesvaardigheid te verbeteren of te helpen bij een betere articulatie.

Huiswerkondersteuning bieden we elke maandagmiddag van 15:30 tot 17:00 uur vanuit buurthuis De Poort in Velp en elke dinsdagmiddag van 15:30 tot 17:00 uur vanuit het Inloophuis Dieren. Het voordeel van deze locaties is dat er al veel kinderen komen vanwege de centrale ligging in de wijken en het andere aanbod voor jeugd dat wordt geboden. Hiermee verlaag je de drempel voor de jeugd om een volgende keer binnen te lopen en ook deel te nemen aan de activiteiten.

Unieke trajecten doorverwezen naar huiswerkbegeleiding/onderwijsinstelling

9

Unieke inwoners doorverwezen naar huiswerkbegeleiding/onderwijsinstelling

10**AANTAL BIJEENKOMSTEN PER ACTIVITEIT****AANTAL ACTIVITEITEN TOV VORIG JAAR****AANTAL BEZOEKERS TOV VORIG JAAR**

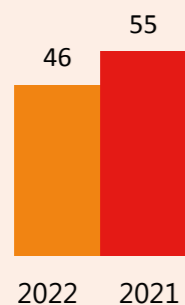
In 2022 zijn er in totaal 195 deelnemers geweest bij de huiswerkbegeleiding, een toename van 28%. Naast dat wij zelf huiswerkbegeleiding bieden, leiden we kinderen ook toe naar het aanbod dat al bestaat op scholen. Dat laatste wordt niet meegenomen in deze meting.

Een ouderpaar van een deelnemer vertelt: "Onze dochter is erg blij met haar huiswerkbegeleiding. Voor haar is het belangrijk om te leren plannen, organiseren en structuur aan te brengen in haar huiswerk, maar ook een stukje inhoudelijke ondersteuning te krijgen. Ze gaat er elke week met plezier naartoe en voelt zich erg op haar gemak. Wij zien inmiddels dat ze meer overzicht heeft gekregen in wat ze moet doen. Ook heeft ze rust in haar hoofd, omdat ze hier haar huiswerk in alle rust kan maken. Haar cijfers op school zijn ook verbeterd. Wij zijn erg blij dat ze de kans heeft gekregen om bij jullie de huiswerkbegeleiding te volgen!"

AANTAL BEZOEKERS (NIET UNIEK) PER DORP



AANTAL BIJeenKOMSTEN TOV VORIG JAAR



AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND JAAR:

- In 2023 gaan we samen met de gemeente een nieuwe invulling aan deze doelstelling geven. Huiswerkbegeleiding is een taak van het onderwijs en wij zien dat onderwijsinstellingen dit steeds beter oppakken, waardoor onze bijeenkomsten minder noodzakelijk zijn.

JEUGDOVERLAST

KPI

Ten opzichte van het jaar 2021 is het aantal overlastmeldingen over jeugd verminderd met 20%.

Ons team JGDWRK hebben we afgelopen jaar uitgebreid met een vierde Dorpscoach Jeugd. Zij organiseren activiteiten en zijn regelmatig te vinden op bekende hangplekken. Daar maken zij een praatje met jongeren, onderzoeken wat er bij hen speelt, waar zij behoefte aan hebben en of er sturing nodig is. Ook nieuwe ontmoetingsplekken zijn voor hen niet lang geheim dankzij onze korte lijnen met Integraal Beheer Openbare Ruimte (IBOR) van de gemeente.

Als er sprake is van overlast, richten zij zich tot deze jongeren en spreken hen aan op hun gedrag met de intentie hun verantwoordelijkheidsgevoel aan te wakkeren. Ook hier werken we nauw samen met de wijkagent en boa's.

Het totale aantal meldingen over jeugdoverlast in 2022 komt op 293, een daling van ruim 20%. Omdat we vanuit de boa's over het tweede halfjaar van 2021 geen cijfers inzichtelijk hebben, zal het daadwerkelijke verminderingpercentages nog hoger liggen.

Periode	Politie	Handhaving
01-01-2020/30-06-2020	203 meldingen	110 meldingen
01-07-2020/31-12-2020	261 meldingen	61 meldingen
01-01-2021/30-06-2021	198 meldingen	18 meldingen
01-07-2021/31-12-2021	152 meldingen	Geen cijfers beschikbaar
01-01-2022/30-06-2022	110 meldingen	45 meldingen
01-07-2022/31-12-2022	82 meldingen	56 meldingen





DALING IN OVERLASTMELDINGEN BIJ DE POLITIE, EEN STIJGING BIJ BOA'S

We zien dat het aantal meldingen van jeugdoverlast bij de politie is afgenomen, terwijl het aantal meldingen bij handhaving juist is gestegen.

SAMENWERKING MET HALT

Gaat een jongere echt de fout in door een strafbaar feit te plegen, dan wordt hij of zij vanuit bureau Halt via de politie doorverwezen naar Inluzio Rheden om een taakstraf te doen. Wij vullen deze taakstraf dan in door middel van bijvoorbeeld tuintjes opknappen voor kwetsbare inwoners, helpen bij jeugdactiviteiten of meedenken in de ontwikkeling van nieuwe activiteiten.



AANDACHTSPUNTEN VOOR KOMEND JAAR:

- Blijvend inzetten op outreachend werken nu het team versterkt is.
- Aansluiting krijgen en houden bij jongeren die elkaar meer en meer op plekken binnen ontmoeten (denk aan bedrijfsruimtes van ouders, jongerenketen e.d.)



VERSTERKEN NETWERK INWONERS

KPI

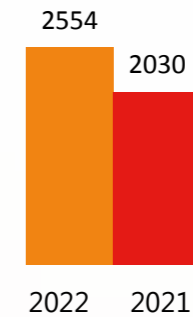
In 2022 is 70% van de inwoners die bij Inluzio Rheden bekend is met een ondersteuningsvraag toegeleid naar het steunsysteem conform het Rhedens model.

Een van de voornaamste opdrachten die wij vanuit de gemeente hebben, is het ondersteunen van inwoners binnen de sociale basis en zo de zorg betaalbaar en toegankelijk te houden voor de mensen die dat echt nodig hebben. Dat kan alleen als we eerst kijken naar wat een inwoner zelf kan en in hoeverre hij of zij ondersteuning kan vinden binnen het (eigen) informele netwerk. Denk aan familie, vrienden of burens. Dit is het startpunt voor iedereen die zich bij ons meldt, dus ook wanneer iemand al specialistische hulp krijgt.

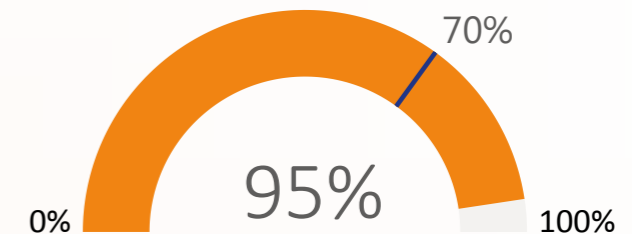
Lukt het niet om ondersteuning in het eigen netwerk te vinden, kijken we of er vrijwilligers kunnen worden ingezet of dat er al sociale voorzieningen bestaan om de inwoner op weg te helpen. Vinden we ook hier niet de juiste oplossing, dan wordt gekeken welke specialistische hulp of ondersteuning nodig is. Deze methode noemen wij het Rhedens model. Een belangrijke factor hierbij is het normaliseren van problemen: wat we samen kunnen oplossen, lossen we op en op deze manier blijft specialistische zorg toegankelijk voor diegene die dit nodig hebben.

In 2022 hebben wij 95% van alle inwoners die zich bij ons meldden passende begeleiding gegeven vanuit de sociale basis. De overige 5% (125 inwoners) zijn vanuit Inluzio Rheden doorverwezen naar specialistische zorg. In samenspraak met de gemeentelijke toegang voor jeugd of WMO onderzoeken wij dan of en welke soort specialistische zorg noodzakelijk is in de desbetreffende situatie.

Aantal trajecten tov vorig jaar



% passende begeleiding vanuit sociale basis totaal



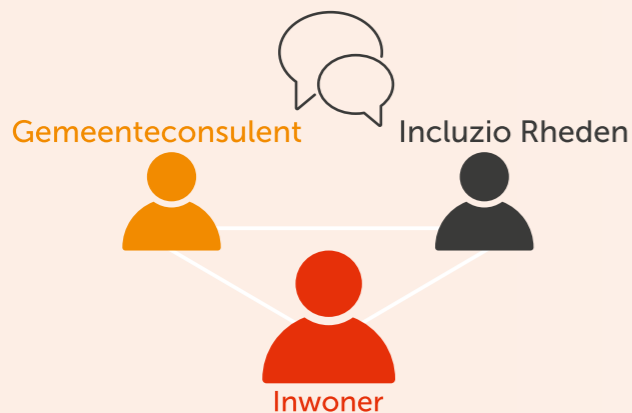
% passende begeleiding vanuit sociale basis totaal





PILOT MET DRIEGESPREKKEN BIJ TRIAGES WMO

In de zomer van 2022 hebben zowel de gemeente als wijzelf de wens uitgesproken om meer gezamenlijk op te trekken als het gaat om triages waarbij vooraf een vermoeden bestaat dat een combinatie nodig is van specialistische zorg en de sociale basis. Of als een inwoner zelf aangeeft met beide partijen tegelijk in gesprek te willen. Door deze manier van werken ontstond de situatie dat een inwoner die een combinatie van basis- en specialistische ondersteuning nodig had meerdere keren zijn of haar verhaal moest doen. Dit werkte vertragend in het aanvraagproces en kon dus slimmer. Daarnaast bestond het risico dat de gemeenteconsulent en Inclusio medewerker verschillende versies van de ondersteuningsvraag zouden horen. En dus ontstond het idee tot het invoeren van driegesprekken: één gesprek tussen de inwoner, gemeente en Inclusio Rheden. Daarin kan direct samen afgestemd worden wie welke acties uitzet en het vervolgtraject bepaald worden. Dit leidt niet alleen tot tijdswinst in de intake voor inwoner, gemeente en Inclusio, maar ook tot het beter kunnen laten aansluiten van ondersteuning vanuit de sociale basis en specialistische hulp. Hier zijn we in oktober



mee gestart en eind februari vindt er een evaluatie plaats. De ervaring is dat wij op deze manier meer maatwerk leveren voor deze inwoners. We weten beter van elkaar wat we doen en leren elkaars werkveld beter kennen. Ook voor de inwoner zelf is

KPI In 2022 heeft tenminste 75% van de jeugdige inwoners die ondersteuning krijgen uit de sociale basis geen of minder maatwerkvoorziening meer nodig.

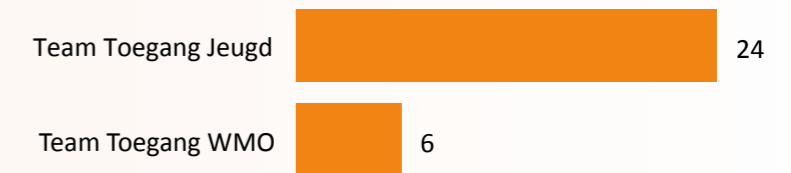
het prettig om maar een keer zijn of haar verhaal te hoeven doen en rechtstreeks van beide partijen te horen wat we voor hem of haar kunnen betekenen. Na de evaluatie bepalen we of we de driegesprekken bij een combinatie van zorg gezamenlijk voortzetten. Ook bekijken we dan of het triageoverleg WMO, dat nu wekelijks plaatsvindt tussen Inclusio Rheden en de gemeente, in de vorm van een driegesprek gegoten kan worden. Als we hiervoor kiezen, betekent dit dat er efficiënter onderling wordt afgestemd, in samenspraak met de inwoner. Kinderen en jongeren komen direct bij ons of via een doorverwijzing vanuit de gemeente of de zorg. In 2022 hebben wij 90% van de inwoners tot en met 18 jaar passende begeleiding geboden zonder noodzaak tot de inzet van specialistische zorg. We richten ons hierbij op het normaliseren van problematiek: wat we binnen de sociale basis kunnen opvangen, vangen we ook daar op en niet met behulp van specialistische zorg.

SAMENWERKING MET STICHTING EÉN PLUS

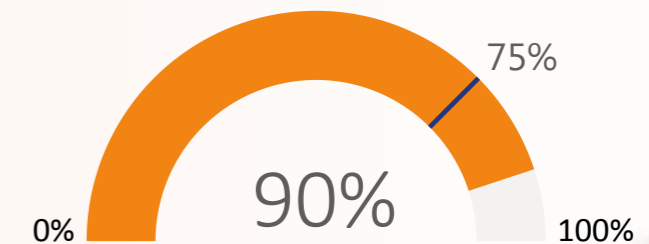
De samenwerking met Stichting Eén Plus uit Velp waar wij vorig jaar 'Welzijn op Recept' hebben geïntroduceerd, is effectief gebleken. Hier worden inwoners door eerstelijnszorg zoals huisartsen en

praktijkondersteuners huisartsenzorg (POH) naar Inclusio Rheden doorverwezen. Bij klachten als stress, angsten en somberheid is vaak geen medische of psychologische zorg noodzakelijk, maar kunnen we hen al ondersteunen door hen te laten deelnemen aan sociale activiteiten om zo hun klachten te verminderen. In 2023 gaan we de wensen en mogelijkheden onderzoeken om deze manier van werken verder uit te breiden richting de andere dorpen van de gemeente.

Aantal doorverwezen inwoners t/m 18 jaar



% passende begeleiding vanuit sociale basis bewoners t/m 18 jaar



AANDACHTSPUNTEN VOOR KOMEND JAAR:

- Verder normaliseren van ondersteuningsvragen bij jongeren.
- Gezamenlijke themabijeenkomsten met de jeugdpartijen blijven organiseren.



INITIATIEVEN OM HET NETWERK VAN INWONERS TE VERSTERKEN

Omdat we zien dat het vinden van oplossingen in het eigen netwerk zo belangrijk en effectief is, doen wij er vanuit Inluzio Rheden alles aan om deze persoonlijke netwerken van mensen te versterken.

Hier volgt een greep uit de initiatieven die wij in het afgelopen jaar hebben opgezet dan wel ondersteund die aan deze sterkere netwerken hebben bijgedragen.

Wekelijkse kookgroep voor mannen

Elke week op vrijdag bereidt een kleine groep van maximaal 8 mannen een lunchmaaltijd voor in Dorpshuis Rheden en eet deze vervolgens ook samen op. Twee van hen doen standaard de inkopen, een derde beheert de kas.



De deelnemers zijn allemaal via de dorpscoaches aangesloten bij deze activiteit, ieder met zijn eigen reden. En hoewel hun achtergronden verschillen, hebben de mannen elkaar al goed weten te vinden. Inmiddels is een hechte groep ontstaan waar iemand al eens de hond van een van de andere deelnemers heeft uitgelaten en waar samen een fruitmand is geregeld toen een van de mannen ziek was. En zo steunen en ondersteunen zij nu dus ook elkaar!

Integrale wijkaanpak Stenfert met hulp van bewonersgroep Samen Stenfert

Van Stenfert een samenredzame en veilige wijk maken waarin bewoners elkaar kennen en omzien naar elkaar. Een duurzame wijk met kansen voor iedereen die aantrekkelijk is om in te wonen.

Dat is in het kort de missie van het samenwerkingsverband dat bewonersgroep Samen Stenfert in 2022 is gestart met Inluzio Rheden, Vivare, Buurtbinders en de gemeente Rheden. Met een hoge betrokkenheid van inwoners, maar ook van lokale organisaties en ondernemingen willen we hier de komende jaren invulling aan geven. Ieder vanuit zijn eigen expertise, maar altijd met het belang en de stem van wijkbewoners voorop. Naast het organiseren van de Opfleurdag afgelopen zomer



(zie Inwonersinitiatieven), zijn we onlangs ook gestart met de gezamenlijke, tweewekelijkse inloop in de wijk waar naast wijzelf ook Vivare, de politie en handhaving aanwezig zijn.

In februari hebben alle partijen een uitvoeringsagenda bepaald voor de korte en middellange termijn, zodat we een concrete planning hebben en de voortgang kunnen monitoren. Op naar een nog mooier Stenfert!

De Dierensche Dozen: van individuele begeleiding naar samen vrijwilligerswerk doen

Ze zijn inmiddels een bekend begrip in Dieren: De Dierensche Dozen. Vier dames die zich in rap tempo vanuit een persoonlijke ondersteuningsvraag hebben ontwikkeld tot een hechte groep vrijwilligers die hun krachten bundelt om zo anderen te helpen.

Zij ontmoetten elkaar in 2022 bij onze training Toekomstplan, een collectieve training waarbij mensen zelf leren kijken naar wat hen gelukkig maakt en wat ervoor nodig is om dat doel te behalen. Deze dames namen deel in groepsverband, wel ieder met een eigen reden en doel, en daar ontstond een bijzondere band tussen enkele deelneemsters. Na afronding van de training zijn zij elkaar blijven ondersteunen in het kader van bijvoorbeeld opvoedvragen, maar ook vrijwilligerswerk gaan doen.

Zo komen zij elke donderdag samen in Pand 31 om elkaar te zien, maar ook zodat wij vanuit Inluzio Rheden ondersteuningsvragen van inwoners bij hen neer kunnen leggen. Samen kijken ze of ze iets kunnen oppakken en wie daar het meest geschikt voor is. Denk hierbij aan het helpen bij opruimen in huis, boodschappen doen, het vormen van een gezelschapsmaatje etc.

In december namen zij het initiatief om een gratis avondmaaltijd te verzorgen voor klanten en vrijwilligers van Inluzio Rheden. Hier zijn, na een aantal afzeggingen in verband met ziekte en de vakantieperiode, uiteindelijk ongeveer 12 volwassenen en 8 kinderen op af gekomen. Er waren naast patat ook allemaal verschillende gerechtjes klaargemaakt. Het was een geslaagde avond en een leuke manier om het jaar af te sluiten! Als klap op de vuurpijl kreeg iedereen ook nog een goodiebag mee met gesponsorde producten van lokale bedrijven.

Dit is een mooi voorbeeld van de manier van werken die we bij Inluzio Rheden kiezen: collectivering waar mogelijk en zo de zelfredzaamheid en in sommige gevallen zelfs samenredzaamheid te stimuleren, zoals hier bij de Dierensche Dozen is gebeurd. Hier lees je in het volgende hoofdstuk, het vergroten van de zelfredzaamheid, meer over.



VERGROTEN VAN DE ZELFREDZAAMHEID

KPI

Van 65% van de inwoners die door Includio Rheden geholpen wordt, stijgt de zelfredzaamheid op een of meerdere domeinen.

Met het instrument Wat Telt meten wij de beleving van inwoners als het gaat om hun persoonlijke zelfredzaamheid. Wat vindt hij of zij dat wel en niet goed gaat in zijn of haar leven? Welke leefgebieden zijn voor hem of haar belangrijk? Het zegt iets over de ervaring van de inwoner en doorgemaakte veranderingen daarop op die leefgebieden.

De methode start met een gesprek tussen de inwoner en klant-coach, waarna zij samen doelen opstellen voor de te verbeteren leefgebieden. Wanneer de inwoner Wat Telt na verloop van tijd opnieuw invult, zien we of deze doelen gehaald zijn en er daarmee verbetering in het leven van de inwoner is gekomen.

In het afgelopen jaar hebben inwoners op alle volgende leefgebieden een stijging ervaren in de positieve beleving hiervan:

Hierin is terug te zien dat inwoners in **100%** van de situaties een stijging op 1 of meer leefgebieden ervaren bij een tweede meting.

Het bereik van dit meetinstrument lijkt erg laag met maar 8 trajecten waar meerdere metingen zijn uitgevoerd. Het instrument Wat Telt sluit goed aan bij de leefwereld van de inwoner en daarom laat dit heel goed zien hoe deze zijn of haar eigen leven op de verschillende leefgebieden beoordeelt. Hier zijn wij als Includio Rheden echt van overtuigd! De methode past alleen onvoldoende goed ons registratiesysteem Regicare.

Wat Telt > aantal trajecten met meerdere metingen)



Wat Telt > resultaat bij meerdere metingen)



Meer metingen doen door een aanpassing in de registratiewijze van het instrument Wat Telt. Hiermee worden de effecten van onze inzet duidelijker zichtbaar in deze KPI meting.



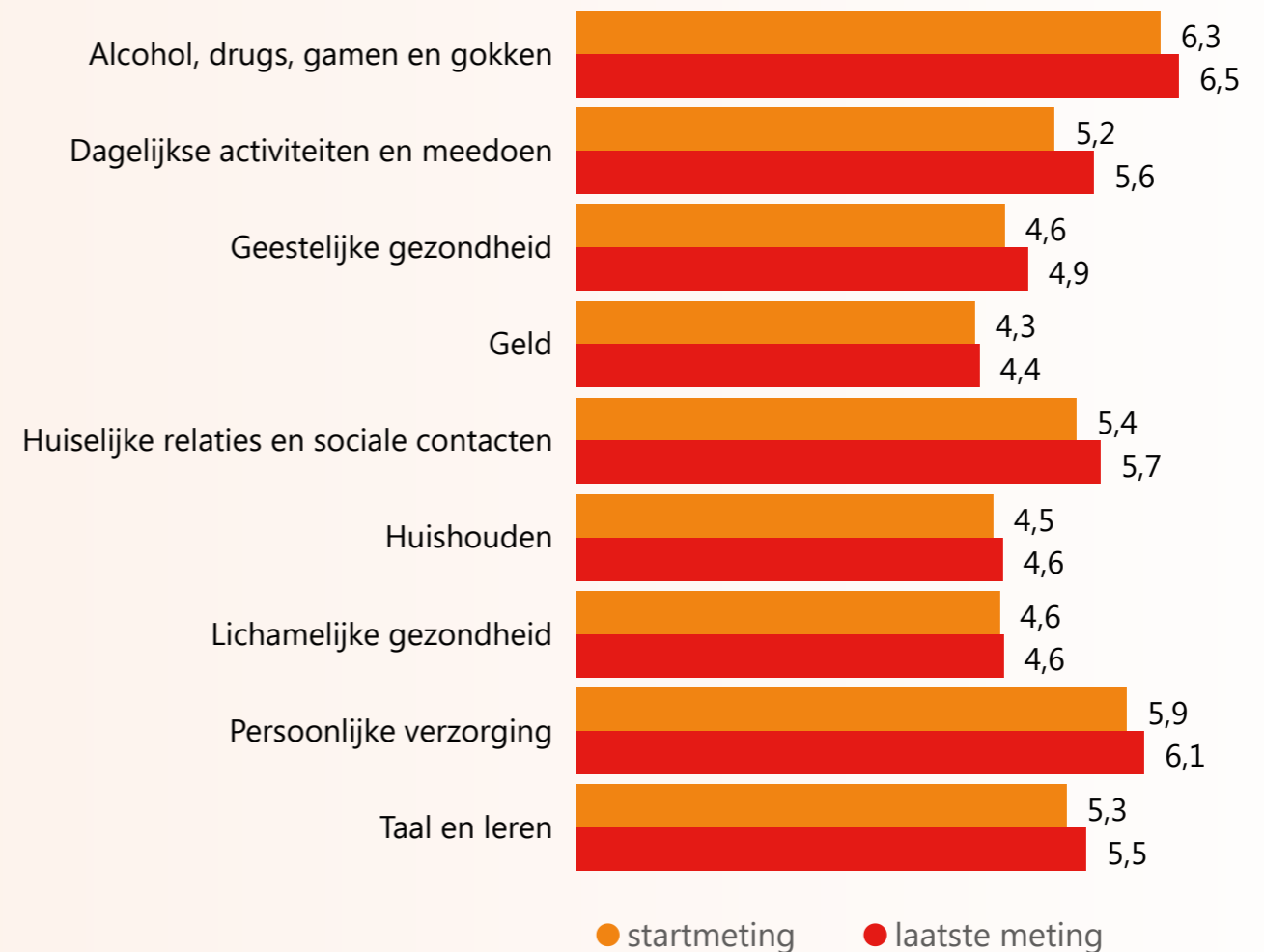


Veel van onze klantcoaches gebruiken dit instrument in (individuele) trajecten om het gesprek aan te gaan, maar doordat deze moeilijk kan worden geregistreerd als telling op deze KPI, worden de uitkomsten wel meegenomen in het dossier van een inwoner, maar niet in de meting.

Omdat wij met de gemeente hebben afgesproken dat Wat Telt wordt ingezet om de stijging in zelfredzaamheid van door ons begeleide inwoners inzichtelijk te maken en we dit nu onvoldoende zichtbaar maken, moet dit in 2023 duidelijk verbeteren.

Wij hebben de invulling in het systeem nu zo aangepast dat wij voortaan alleen nog maar registreren of er een stijging op één of meerdere leefgebieden heeft plaatsgevonden. Zo blijven we de kracht van het gesprek en het instrument gebruiken en vereenvoudigen wij de registratie waardoor de aandacht richting de inwoner kan blijven gaan.

KPI 3.3 Wat telt: Gemiddelde scores eerste en laatste meting (meerdere metingen per casus)



UITGELICHT

FERDINAND ZOCHT ONDERSTEUNING EN BIEDT DEZE NU ZELF OOK

Wanneer een inwoner graag iets terugdoet voor zijn omgeving, gaat een sociaal hart als dat van Includio Rheden natuurlijk sneller kloppen. Ferdinand Vrendenburg kwam in eerste instantie zelf met een ondersteuningsvraag bij een van onze klantcoaches in Dieren binnen, maar heeft zijn oplossing deels gevonden in het doen van vrijwilligerswerk. We hebben zijn vraagstelling genormaliseerd en daarbij gekeken naar wat bij hem past.

Nu is hij twee dagen per week actief op het informatiepunt van sociaal raadslieden van Includio Rheden in Dieren. "Vanwege mijn autisme is dagstructuur- en invulling voor mij belangrijk. Mijn klantcoach bij Includio Rheden raadde mij vrijwilligerswerk bij het informatiepunt aan. Omdat ik een opleiding Accountancy heb gedaan, past dit werk heel goed bij mij. Daarnaast heb ik geleerd dat mijn autisme meevalt, want ik kan namelijk goed mensen helpen." Ook ziet hij direct het effect van zijn inzet. "Soms komen mensen binnen met heel veel stress, maar gaan met een gerust hart weer de deur uit omdat ze weten dat het nu is geregeld. Het is mooi dat ik hen heb kunnen helpen."

Ferdinands hele verhaal horen? Bekijk dan zijn video.



*Klik op de video
om deze te bekijken*



UITGELICHT

GEZONDEBOEL E-HEALTH ALS LEIDRAAD VOOR MAATWERK GROEPSTRAINING

Toenemende wachtlijsten voor specialistische zorg, veelvoorkomende ondersteuningsvragen, de drang om de oorzaak aan te pakken en twee enthousiastelingen: dé ingrediënten voor een maatwerk training voor inwoners!

Afgelopen jaar zag klantcoach Gytha Jansen veelvoudig een ondersteuningsvraag van inwoners rondom planning en (dag)structuur, vaak onder mensen met een vorm van autisme. De wachtlijsten voor specialistische begeleiding zijn lang, dus ontstond het idee om eens te gaan kijken naar de mogelijkheid tot een groepstraining rondom dit thema. Met als insteek mensen met dezelfde soort problematiek samen te brengen en ze meer gericht op weg te helpen met een beperkte inzet van professionele capaciteit. Samen met schoolmaatschappelijk werker Johanneke Tornij, die veel ervaring heeft op het gebied van trainingen, ontwikkelde zij een verdiepende groepstraining over structuur en planning.

Wat hen dreef, was de onderliggende vraag 'wat maakt nu dat het jou niet lukt om een planning of structuur aan te houden?'. Zij namen daarbij trainingen van Gezondeboel als inspiratie. Aangezien deze vooral gaan over het maken van een planning en structuur, de praktisch kant,



zie je vaak dat deze trainingen juist door mensen die moeite hebben met planning en structuur niet worden afgemaakt. En daar lag voor beide dames juist de daadwerkelijke opdracht: achterhalen waaróm deze mensen iets niet oppakken of afmaken. Dus voorlopend daarop deze mensen laten nadenken over waar hun struikelpunt ligt, inzicht krijgen in waarom zij doen wat zij doen en juist daarop anticiperen.

Jansen en Tornij hebben de training stap voor stap en op basis van de ervaringen van elke voorgaande sessie vormgegeven. In zes bijeenkomsten

werd per keer gekeken waar de volgende keer aandacht aan geschonken moest worden. Zo werd maatwerk geleverd aan de 4 deelnemers en de verdieping gebracht in het zoeken naar de juiste ondersteuning. Er was ruimte om ervaringen te delen, wat soms als ingewikkeld maar toch ook als prettig werd ervaren. Er was veel er- en herkenning bij elkaar, wat zelfs leidde tot het geven van tips onderling.

De deelnemers hebben de training als positief ervaren en ook wij willen een vervolg geven aan deze manier van werken. Dat kan op hetzelfde thema zijn, maar ook op heel andere thema's.

VERGROTEN VAN ZELFREDZAAMHEID ONDER SENIOREN

Als aanvulling op onze opdracht tot het versterken van de sociale basis in de gemeente heeft Includio Rheden in maart 2022 een wooncoach aangesteld. Om senioren (65-plussers) passend te laten wonen, ondersteunt zij hen bij woonhulpvragen. Daarbij zoekt zij als nodig de samenwerking met STOER, MVT, woningcorporatie Vivare, huurdersverenigingen, vrijwilligersorganisaties, maatschappelijke organisaties, de doorstroommakelaars van de Provincie Gelderland en gemeente om al het aanbod dat er al is te benutten. Zij sluit ook aan bij doorverwijzers waar inwoners binnenkomen met woonproblemen. Daarnaast onderhouden we ook nauw contact met de casemanagers dementie, thuiszorgorganisaties en eerstelijnszorg.

In de periode van maart tot en met december hebben we 28 trajecten vastgelegd.

Woonhulp vragen 2022

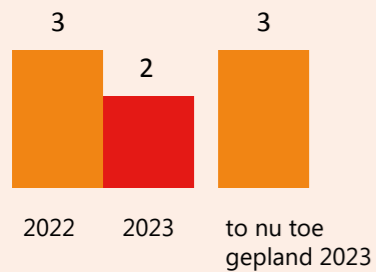


Voornameijk woningeigenaren tussen 75-85 jaar

Afgelopen jaar heeft de wooncoach hoofdzakelijk vragen gekregen van woningeigenaren in de leeftijd van 75 tot 85 jaar. Zij waren doorverwezen door collega's of externe professionals (POH, gemeente etc.) of hadden ons gevonden via een artikel in de krant, de website of Google. Hun meest voorkomende vraag was te kijken naar mogelijkheden tot het huren van een gelijkvloerse woning of appartement, maar slechts een klein deel van hen komt in aanmerking voor de sociale huursector.



Verhuizingen



Wat heeft de wooncoach bereikt in 2022?

Afgelopen jaar hebben we 3 verhuizingen gerealiseerd voor senioren variërend in de leeftijd van 64 tot 89 jaar. In alle gevallen was er ontevredenheid ontstaan over de huidige woning of buurt of sprake van gezondheidsproblemen, of een combinatie daarvan.

Begin 2023 hebben we al 2 verhuizingen op de teller staan en zijn er ook nog 3 gepland.

De wooncoach heeft de taak om een zo breed mogelijk woningaanbod onder de aandacht te brengen. Aangezien er vorig jaar nog geen overzicht bestond van het bestaande aanbod in sociale en particuliere huur, heeft onze wooncoach hier een overzicht van gemaakt. Dit helpt om mensen te inspireren en geeft een goed beeld van wat hun opties zijn.

Daarnaast heeft zij veel praktische ondersteuning geboden, bijvoorbeeld door te helpen met inschrijvingen, mensen wegwijs maken in de woningmarkt als het gaat om prijzen, regels en aanbod, het managen van verwachtingen, mensen informeren over de stappen die moeten worden gezet, wie iemand wanneer kan inschakelen vanuit het eigen netwerk of een professional. Zij heeft senioren een leidraad geboden in een periode waarin veel verandert en heel veel op mensen afkomt, zowel praktisch als op emotioneel vlak (afscheid nemen van woning, spullen, buurt).

De wooncoach heeft korte lijnen gehouden met Vivare, mede middels de gezamenlijke inloopmomenten in de dorpen. Hier kon zij, al dan niet samen met de inwoners, snel antwoord krijgen op vragen en Vivare laten meedenken in bijzondere of urgente situaties.





Een nieuwe rol: waar liepen we tegenaan?

De wooncoach die in mei vorig jaar is gestart bij Includio Rheden, is voor de zomer uitgevallen. Daarom moesten we op zoek naar een vervanger, die we gelukkig snel hebben kunnen vinden. Daarnaast hebben we een aantal factoren gezien die het verhuisproces of het voorafgaande keuzeprocés van inwoners hebben beïnvloedt:

- De wachlijst bij de afdeling Wonen Rollen Vervoer (WRV) van de WMO binnen de gemeente Rheden bedraagt 5-6 maanden. Begin februari 2023 zijn aanmeldingen uit augustus in behandeling genomen. De doorstroom is dus minimaal.
- De meettijd om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning is gemiddeld 20-25 jaar.
- Voor de particuliere sector bestaat er niet één website waar (bijna) alle beschikbare woningen op staan. Dit vinden we versnipperd terug: via makelaars, Funda, zorginstellingen en deels ook offline. Naast de versnipperde toegang worden



woningen in de vrije sector anders en niet eenduidig verdeeld. Het woningaanbod in de sociale huursector is veel toegankelijker en inzichtelijker dan het woningaanbod in de particuliere sector. Voor de sociale huur is er één website – www.entree.nu - waar 98% van het beschikbare aanbod op te vinden is.

- Voor mensen die niet handig zijn met internet (en DigiD) of het überhaupt niet gebruiken, is het erg lastig om zelfstandig een (huur)woning te zoeken. Naast het feit dat een deel van de senioren niet zijn opgegroeid met computers en internet en zich er daarom nooit in hebben verdiept, zijn er natuurlijk ook nog ouderen met bijvoorbeeld een lager IQ, een licht verstandelijke beperking of laaggeletterdheid die hun weg niet makkelijk zelf vinden.
- De meeste senioren willen graag een woning huren in plaats van kopen. Maar we hebben te maken met weinig aanbod in de particuliere huursector, zeker in Rheden, Dieren en de kleinere kernen. Lokale makelaars bevestigen dit. In Velp is het aanbod iets groter, maar de ervaring leert dat het ook daar lastig is om aan een particuliere huurwoning te komen.
- Veel senioren hebben een zeer beperkt zoekgebied. Vaak willen ze in hun huidige woonplaats blijven wonen vanwege hun bestaande sociale netwerk, maar meestal nog specifiek in één bepaalde buurt, straat of wooncomplex. Dit maakt de vindkans klein.

- Een vijftal senioren heeft hun verhuiscursus (voorlopig) afgeblazen en besloten in hun huidige woning te blijven wonen. Dit zijn allemaal woningeigenaren die hun eigen woning (bijna) volledig hebben afbetaald en vanwege hun inkomen niet in aanmerking komen voor sociale huurwoningen. Hun alternatief: €1.000-1.500 per maand huur betalen in de particuliere sector.



AANDACHTSPUNTEN VOOR KOMEND JAAR:

- **Inwoners aandragen die in aanmerking kunnen komen voor de 2 woningen die Vivare jaarlijks beschikbaar stelt ten behoeve van doorstroming.**
- **Focus op preventieve verhuizing: senioren bewust maken van mogelijkheden op het moment dat de nood nog niet hoog is en daarmee noodverhuizingen voorkomen. Het benadrukken van de winst van vrije keuze, informeren en inspireren met woningaanbod.**



OVERZICHT KPI SCORES

Omschrijving Doel 2022

Algemene tevredenheid

Klanttevredenheid onder inwoners	Inwoners die bij ons bekend zijn waarderen de ondersteuning van Includio Rheden met een 7,5.	
Klanttevredenheid onder partners	Samenwerkingspartners waarderen de samenwerking met Includio Rheden met een 7,5.	

Versterken en verbreden sociale basis

Versterken netwerk van organisaties	In 2022 vindt 60% van de organisaties voor kwetsbare inwoners die met Includio Rheden samenwerkt het netwerk vergroot.	
Bekendheid sociale basis	10% meer inwoners kent de sociale basis en ervaart deze als laagdrempelig en toegankelijk.	
Ontmoetingen faciliteren	Ten opzichte van 2021 is het aantal inwoners dat deelneemt aan ontmoetingsactiviteiten en open inlopen gestegen met 10%.	
Inwonersinitiatieven op de sociale kaart	Ten opzichte van het jaar 2021 is het aantal inwonersinitiatieven op de sociale kaart gestegen met 20%.	
Beperken overbelasting mantelzorg	In 2022 geeft minimaal 30% van de overbelaste mantelzorgers aan zich minder overbelast te voelen.	
Opvoedondersteuning	75% van de ouders met opvoedondersteuning geeft aan deze inzichten en vaardigheden succesvol toe te passen.	
Huiswerkondersteuning	Ten opzichte van het jaar 2021 is het aantal jongeren dat wordt toegeleid naar huiswerkbegeleiding gestegen met 20%.	
Jeugdoverlast	Ten opzichte van het jaar 2021 is het aantal overlastmeldingen over jeugd verminderd met 20%.	

● score 2021

● score 2022

Omschrijving Doel 2022

Transformatie

Versterken netwerk inwoners (WMO + Jeugd)	In 2022 is 70% van de inwoners die bij Includio Rheden bekend is met een ondersteuningsvraag toegeleid naar het steunsysteem conform het Rhedens model.	
Versterken netwerk inwoners (alleen Jeugd)	In 2022 heeft tenminste 75% van de jeugdige inwoners die ondersteuning krijgen uit de sociale basis geen of minder maatwerkvoorziening meer nodig.	
Vergroten zelfredzaamheid	Van 65% van de inwoners die door Includio Rheden geholpen wordt, stijgt de zelfredzaamheid op een of meerdere domeinen.	



OVERZICHT AANDACHTSPUNTEN

Tevredenheid

Blijven monitoren of de bereikbaarheid verbetert in de ogen van inwoners. Inwoners attenderen op de beperkte vorm van privacy tijdens open inlopen en de mogelijkheid tot het maken van een afspraak bij privacygevoelige kwesties.

Bekendheid sociale basis

De volgende onderdelen zijn toegevoegd aan de reeks initiatieven binnen de sociale basis in Rheden Spreekt: schoolmaatschappelijk werk, Wegwijs in Rheden en Rozendaal praktijkondersteuner jeugd en Taalhuis/Bibliotheek.

Faciliteren van ontmoetingen

Blijven ontwikkelen van groepsactiviteiten, in samenwerking met dorps- en buurthuizen, maar ook in aansluiting op hetgeen reeds aanwezig is. Aanbod blijvend afstemmen op de actuele vraag van inwoners en de samenwerking daarin blijven opzoeken met netwerkpartners. Het aanbod blijven delen op www.wegwijsinrhedenrozendaal.nl, op onze eigen website en socials, maar ook in de vorm van digitale en fysieke promotie bij buurthuizen, scholen, netwerkpartners etc.

Inwonersinitiatieven

Inzetten op het behoud van bestaande vrijwilligers door het aanbieden van nieuwe scholingsmogelijkheden. De vrijwillige inzet beter laten aansluiten op de veranderende wensen van inwoners en hier een visie op ontwikkelen vanuit het Vrijwilligerspunt Rheden.

Huiswerkondersteuning

In 2023 gaan we samen met de gemeente een nieuwe invulling aan deze KPI geven. Huiswerkbegeleiding is een taak van het onderwijs en wij zien dat onderwijsinstellingen dit steeds beter oppakken, waardoor onze bijeenkomsten minder noodzakelijk zijn.

Jeugdoverlast

Blijvend inzetten op outreachend werken nu het team JGDWRK versterkt is. Aansluiting krijgen en houden bij jongeren die elkaar meer en meer op plekken binnen ontmoeten (denk aan bedrijfsruimtes van ouders, jongerenketen e.d.)

Versterken netwerk inwoners

Verder normaliseren van ondersteuningsvragen bij jongeren. Gezamenlijke themabijeenkomsten met de jeugdpartijen blijven organiseren.

Vergroten zelfredzaamheid

Door de registratiewijze van het instrument Wat Telt aan te passen, meer metingen in het systeem invoeren. Hiermee worden de effecten van onze inzet duidelijker zichtbaar in deze KPI meting.

Inzet wooncoach

Inwoners aandragen die in aanmerking kunnen komen voor de 2 woningen die Vivare jaarlijks beschikbaar stelt ten behoeve van doorstroming. Focus op preventieve verhuizing: senioren bewust maken van mogelijkheden op het moment dat de nood nog niet hoog is en daarmee noodverhuizingen voorkomen. Het benadrukken van de winst van vrije keuze, informeren en inspireren met woningaanbod.

ALTIJD OP DE HOOGTE BLIJVEN VAN ONS LAATSTE NIEUWS

Check onze socials of meld je aan voor onze nieuwsbrief.



LinkedIn



Facebook



Facebook
Jeugdwerk



Instagram
Jeugdwerk



Aanmelden
nieuwsbrief

