



INLUZIO
LEIDERDORP.
SAMEN KUNNEN WE ZOVEEL MEER

jaarverslag 2022

inhoudsopgave

- v Voorwoord - 3
- 1 Algemene cijfers en getallen - 4
- 2.1 Individuele generalistische begeleiding - 11
- 2.2 Specialistische ondersteuning - 17
- 2.3 Vrijwillige inzet - 42
- 2.4 Personeel - 48
- 3 Ontwikkelingen - 50
- 4 Kwaliteit, klachten en datalekken - 52



Voorwoord

In dit jaaroverzicht van Inluzio Leiderdorp nemen we u mee in de ontwikkelingen op het gebied van welzijn en onze maatschappelijke dienstverlening. 2022 was door corona, veranderingen in het team, nieuwe werkwijzen en het toenemend aantal vragen van inwoners een uitdagend jaar. Het aantal ondersteuningsvragen van inwoners is gestegen. Als een inwoner een vraag stelt bij Inluzio Leiderdorp gaan we een breed gesprek aan met deze inwoner. We vragen de inwoner te vertellen over hoe het gaat op alle levensterreinen. Dat voorkomt dat we onderliggende vragen niet horen en met een brede blik helpen bij het vinden van oplossingen.

Het antwoord van Inluzio op dit maatschappelijk vraagstuk is ontwikkeling en transformatie.

We stellen ons voortdurend als vraag: kan het anders en hoe kan het anders. Daarbij zijn onze uitgangspunten: meer collectief werken, blended werken en meer gebruik maken van de kracht van de wijk/van de bereidheid om ons te helpen. Het is niet altijd makkelijkom ruimte te vinden om te innoveren als de druk op onze professional hoog is. Maar wij geloven dat het kan. In 2022 zijn we dan ook begonnen met "Gezondeboel", een online Ehealthplatform dat voor inwoners beschikbaar is. Inwoners volgen zelfstandig, of met hulp van een medewerker, trainingen die passen bij de hulpvraag. Zo koppelden we, na een bijeenkomst in de Hoeksteen, een groep inwoners, die zelf of in hun eigen netwerk te maken hebben met autisme, aan een online training over Autisme. Door zelfstandig aan de slag te gaan met Gezondeboel voelen inwoners zich geen of minder een hulpvrager. We geloven hierbij in de kracht van het collectief en de eigen regie, op normaliseren, op positief leven.

We zijn als team uitdagingen aangegaan. We zijn trots op het behaalde resultaat, dat u aan de hand van de cijfers en toelichtingen kunt bekijken. Klik ook door op de linkjes voor video's van interviews met inwoners en collega's. Heeft u vragen of ziet u kansen om samen te werken? Neem dan contact met ons op!

Ariënne Stolk en Marijke Kleijn
Teamcoaches Inluzio Leiderdorp

1. algemene cijfers en getallen



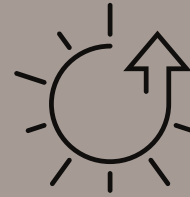
27

gemiddeld aantal
dagen op de
aanmeldlijst



140

tickets begeleiding
individueel



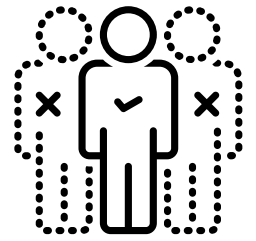
1674

casussen sociaal
werkers



top 3

hulpvragen



83

Uitnodigingen
Gezondeboel



117

Activiteiten met invloed op de
aandachtspunten sociale
agenda



101

casussen veiligheid



58

unieke deelnemers
DagActief



wat telt

meetinstrument



206

aantal matches
vrijwilligers



1426

aantal ritten
AutoMaatje



121

casussen
mantelzorg



943

Contacten en
casussen Vitaliteit



54

klanten
vluchtelingenwerk



40

casussen
jongerenwerk

Een gezond dorp, zelfstandig leven

Incluzio Leiderdorp bouwt mee aan een samenleving waarin iedereen meedoet, meetelt en van betekenis is. Wij ondersteunen buurten en inwoners bij het vergroten van hun veerkracht. Samen maken we van elke buurt een betere buurt! We zetten in op eigen kracht van inwoners en doen een beroep op sociale netwerken. We vergroten die netwerken door ontmoetingen te organiseren waarbij mensen elkaar leren kennen. Door gelijkgestemden met elkaar in contact te brengen ontstaat een vorm van informele hulp die effectief is. (H)erkenning van wat speelt is daarbij heel belangrijk. Ook informele netwerken, de eigen kring, is daarbij belangrijk. Hoe vraag je hulp aan iemand uit je familie of vriendenkring? Door uit te gaan van wederkerigheid, iemand te stimuleren bij het accepteren van hulp ook iets terug te doen voor de bewuste familie of kennis, of juist in de buurt, versterkt dit zijn eigen kracht en het behoud van autonomie.

WIE STAAT VOOR WEDERKERIGHEID, INFORMEEL NETWERK EN EIGEN KRACHT.

De WIE-focus gebruiken we als denkpatroon en als werkwijze. De WIE-focus vindt zijn wortels in het opbouwwerk, de sociale activering en het mondig maken van groepen. WIE staat voor Wederkerigheid, Informeel netwerk en Eigen Kracht. Onder 'eigen kracht' verstaan wij veerkracht, iets dat iedereen bezit.

Mensen kunnen vaak meer dan ze zelf denken. Daarom focussen wij op het vergroten van zelfvertrouwen en het prikkelen van talenten. Zo staan zij zelf weer zoveel mogelijk aan het roer van hun leven. Onze professionals doen wat nodig is om hen hierbij te ondersteunen. Wij organiseren ons werk zo dat management, procedures en administratieve rompslomp hen niet in de weg zitten.

We geven professionals ruimte om de expert te zijn. Dat doen wij door coachend leiderschap in combinatie met duidelijke kaders. Leidende principes en onze WIE-Focus geven we als kapstok voor denken en handelen. Zo weten zij wat we van hen verwachten en spreken we allemaal dezelfde taal. WIE staat voor Wederkerigheid, Informeel netwerk en Eigen Kracht.

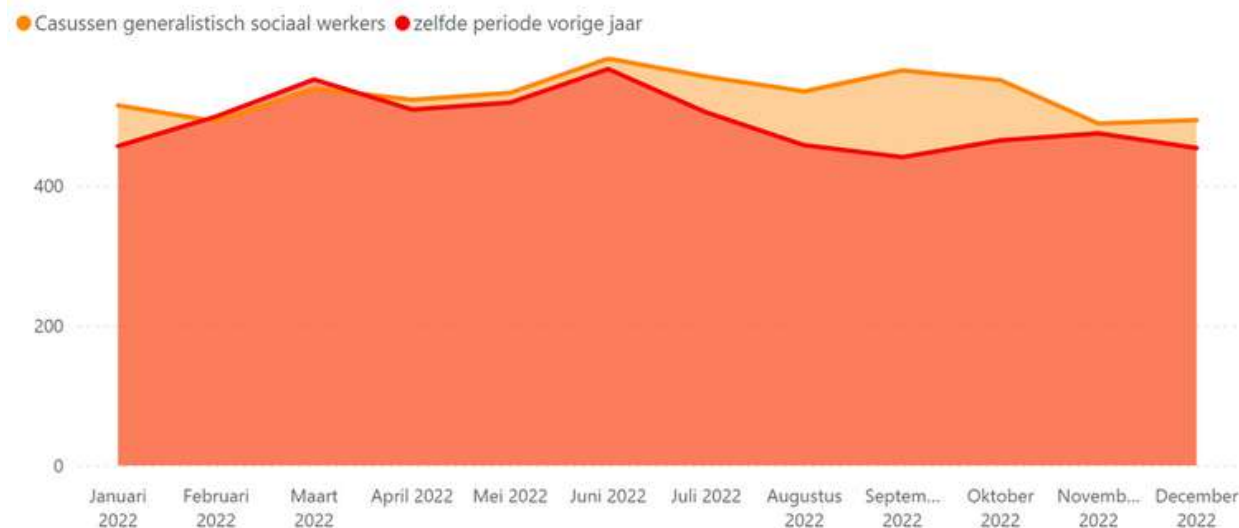
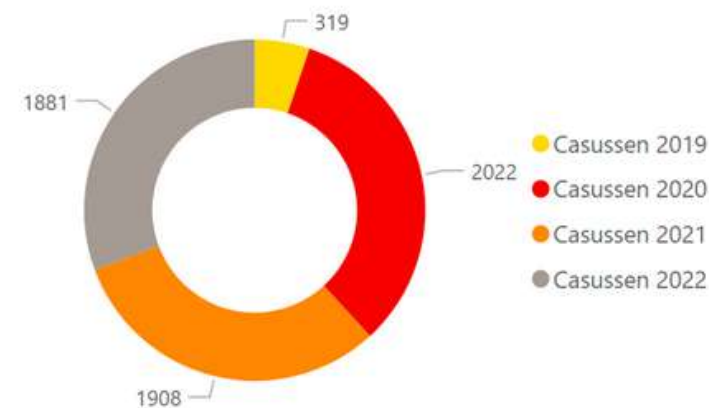
We zetten methoden en hulpmiddelen in, waarmee we inwoners de controle geven. Denk aan motiverende gespreksvoering, veel inspraak, inzet van ervaringsdeskundigen en buurtinitiatieven. Onze medewerkers ervaren dat zij hierdoor vertrouwen krijgen. Dit vergroot hun werkplezier en zorgt voor meer maatwerk voor inwoners.

Aantal casussen sociaal werkers

Elke buurt een betere buurt; dat is onze droom. Ondanks alle maatschappelijke uitdagingen zien wij dat het mogelijk is iedereen de ondersteuning te geven die hij of zij nodig heeft. Vaak is een andere aanpak dan we gewend waren nodig. Hoe? Door onze professionals ruimte en vertrouwen te geven. Daarmee zijn zij in staat maatwerk te bieden. Zo staan de behoeften, talenten en situaties van mensen centraal, niet een protocol of indicatie. We zijn resultaatgericht. De duurzame oplossingen die zo tot stand komen zijn vaak klein en dichtbij. Wij werken buurtgericht. Dat doen we integraal: in plaats van langs elkaar heen te werken stemmen we de ondersteuning optimaal af en bundelen krachten. We benutten zo de inzet van professionals uit andere domeinen én van buurtbewoners. Samen helpen we mensen weer op weg. Soms door langdurige begeleiding, soms met één gesprek. Maar we doen het vooral door een gezamenlijke aanpak, verbinding met buurtinitiatieven en waar mogelijk door aanvullend slimme digitale oplossingen in te zetten. Ons doel is namelijk altijd: de veerkracht versterken, zodat iedereen de uitdagingen van het leven beter aan kan. Het is prachtig om te zien dat onze droom - zorg en welzijn in Nederland toekomstbestendig inrichten - langzaam maar zeker werkelijkheid wordt. Alleen door op andere manieren te werken, kunnen we het niveau van zorg en welzijn in Nederland handhaven. Ook voor de toekomst.

EEN TOEKOMSTBESTENDIG SOCIAAL DOMEIN

Casussen generalistisch sociaal werkers



Welke vormen van begeleiding in maatwerk Wmo?

Zowel bij begeleiding individueel (zie de pagina hierna) als begeleiding in groepsverband kennen we verschillende vormen. Zo is bij begeleiding individueel basis sprake van begeleiding gericht op het zelfredzaam en zelfstandig wonen. Er zijn lichte beperkingen in deze zelfstandigheid. Als meer complexe beperkingen spelen, denk daarbij aan autisme of een verslaving, dan is gespecialiseerde begeleiding mogelijk. Regulier, middel of zwaar zegt daarbij iets over hoe vaak iemand hulp nodig heeft om het zelfstandig wonen te ondersteunen.

Begeleiding Basis wordt zoveel mogelijk geïntegreerd in voorliggende begeleiding die Inluzio biedt. Denk daarbij woonbegeleiding met een lage intensiteit. Bij intensievere vormen van basisbegeleiding en gespecialiseerde vormen van begeleiding helpen we inwoners bij het doen van een aanvraag voor maatwerk vanuit de Wmo. Als de gespecialiseerde zorgaanbieder een traject begeleiding heeft doorlopen en doelen zijn bereikt is het mogelijk nog nazorg te bieden. Die is geborgd in begeleiding Waakvlam.

In enkele situaties zijn specialisten nodig voor de ondersteuning van doven of is een situatie bij een inwoner zo complex dat er op offertebasis specialisten worden ingezet.

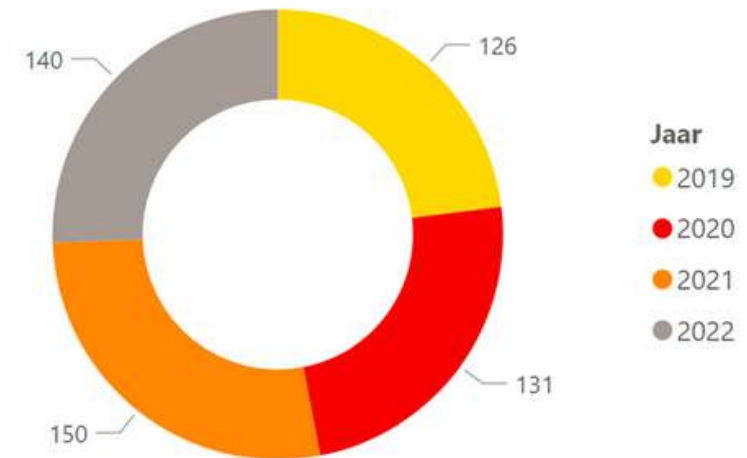
Ook begeleiding in groepsverband, dagbesteding, kent verschillende vormen. Begeleiding Groep speciaal is bedoeld voor mensen met geheugenproblemen of juist een verstandelijke beperking. Binnen de noemer Begeleiding Basis biedt de variant A dagbesteding aan mensen met lichamelijke beperkingen en variant B dagbesteding aan mensen met GGZ problematiek. voorliggend biedt Inluzio lichte vormen van dagbesteding, zoals DagActief, waarbij ontmoeting, ondersteuning van mantelzorg, lichte ondersteuning bij geheugenklachten, redenen zijn om deel te nemen. Maatwerkvoorziening Windroos is bedoeld voor jongeren/jong volwassenen die psychisch kwetsbaar zijn en onderwijs volgen i.c.m. zorg. Ook binnen begeleiding in groepsverband geeft normaal of intensief aan hoe vaak er ondersteuning nodig is.

Begeleiding individueel

In 2022 zet de trend zich door dat het aantal adviezen voor Begeleiding Individueel Basis afneemt. Sociaal werkers nemen deze begeleiding over. Ook zijn collectieve activiteiten zoals de cursus Positief leven en Gouden boeken daar helpend bij. Dit zijn laagdrempelige, voorliggende voorzieningen die ondersteunen bij hulpvragen, inzetten op normaliseren en positieve gezondheid. De behoefte voor individuele ondersteuning neemt daarmee af.

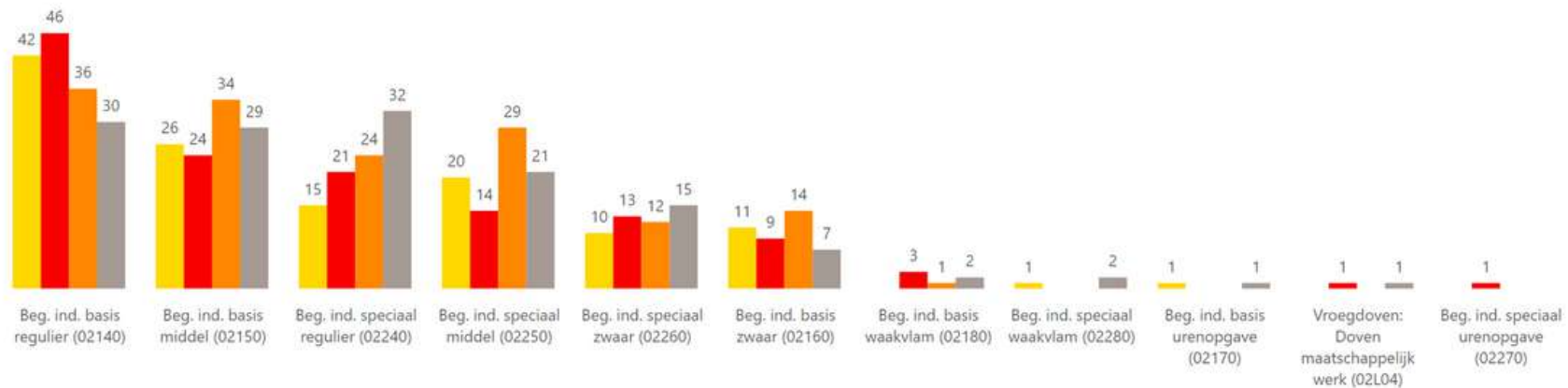
Het aantal tickets voor gespecialiseerde individuele begeleiding is gestegen. We zien een toename van vragen van inwoners met psychische problemen die een intensiever en langduriger karakter hebben. Denk daarbij aan het begeleiden van mensen met verslavingsproblematiek of met een hulpvraag binnen het autistisch spectrum. Deze ontwikkeling zagen we al in het eerste halfjaar, waarin de overheveling vanuit de GGZ al merkbaar was.

Aantal tickets begeleiding individueel



Aantal tickets begeleiding individueel

Jaar 2019 2020 2021 2022



Begeleiding in groepsverband

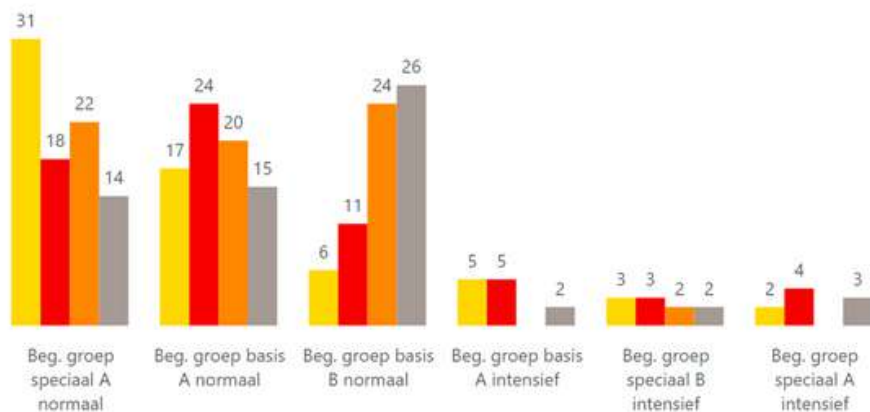
Het totale overzicht in 2022 laat een summier stijging zien van het aantal afgegeven adviezen voor maatwerk dagbesteding. Totaal van 70 naar 73. We zien hierbij een daling van de indicaties dagbesteding A door de inzet van voorliggende voorzieningen. Te denken valt aan DagActief en andere initiatieven van Inluzio zoals de Hoeksteen, Samen Vitaal en de Etalage. Ook een initiatief waarbij we samenwerken als De Derde Helft is een van de voorliggende voorzieningen.

We zien hier steeds meer animo in vanuit inwoners. Meer inwoners maken gebruik van deze voorliggende voorzieningen. Door deze goed in te zetten voorkomen we noodzakelijke vormen van dagbesteding via een arrangement binnen de Wmo.

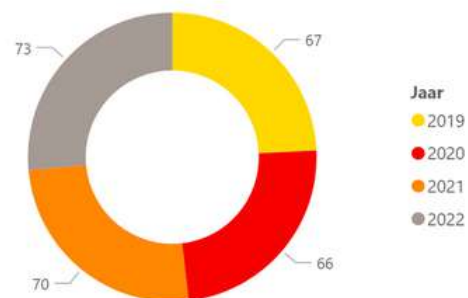
In de zorgverzekeringswet en aanverwante protocollen zijn veranderingen aangebracht waardoor sommige vormen van GGZ dagbesteding, die binnen de zorgverzekering werden gefinancierd, niet meer binnen de zorgverzekeringswet vergoed worden omdat ze niet langer als behandeling worden aangemerkt. Inwoners doen daarom vaker een aanvraag voor Wmo dagbesteding. Dit heeft invloed op de aantallen Begeleiding groep B normaal en B speciaal. Hiervoor zijn we nog in overleg of en hoe er mogelijk ook hier voorliggende mogelijkheden bij Inluzio liggen of hoe we hierin iets kunnen ontwikkelen.

Aantal tickets dagbesteding

Jaar 2019 2020 2021 2022



Aantal tickets dagbesteding

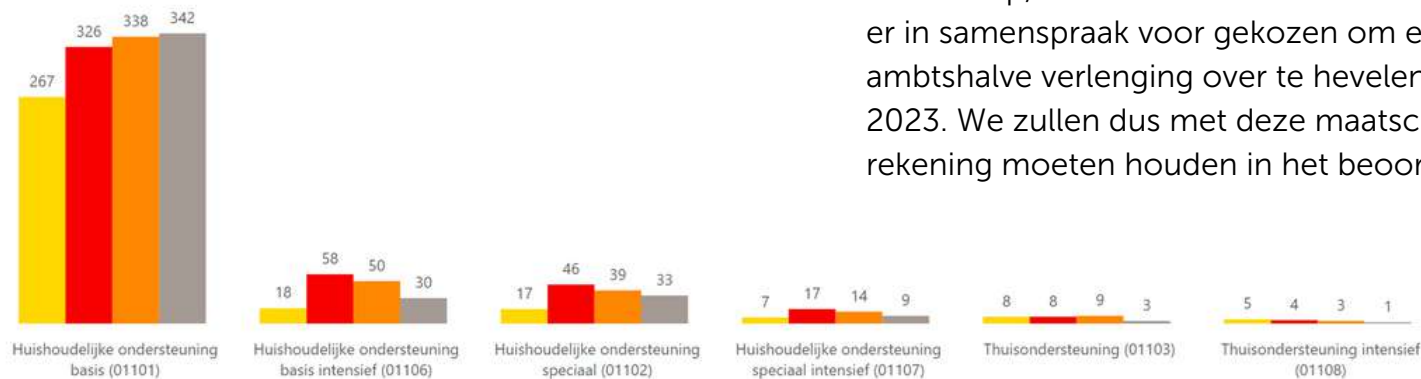


Maatwerk huishoudelijke ondersteuning

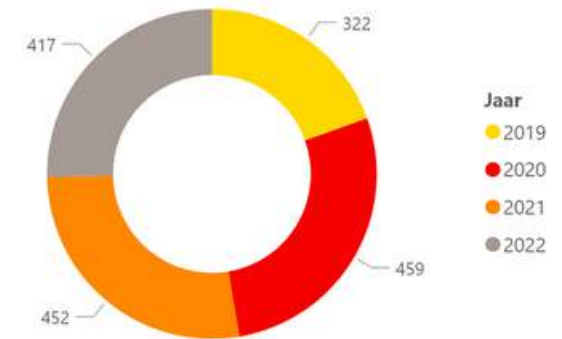
We zien dat in 2022 de tendens van het eerste halfjaar voortzet in het tweede halfjaar. Het aantal adviezen voor Huishoudelijke ondersteuning regulier basis neemt toe. De aanvragen voor Huishoudelijke ondersteuning intensief (wanneer sprake is van meer uren bij speciale situaties) en de aanvragen voor Huishoudelijke ondersteuning Speciaal (waarbij ook de regie over het huishouden wordt overgenomen) alsmede de aanvragen Thuisondersteuning (een combinatie van huishoudelijke ondersteuning en lichte begeleiding) nemen af. Ondanks dat er meer aanvragen binnen komen, concluderen we dat we daar waar mogelijk afschalen. We zien een lichte stijging in de basis adviezen terwijl we over de gehele linie een dalende lijn zien van 452 in 2021 naar 417 in 2022. we normaliseren, we luisteren breed naar de aanvragen en proberen onderliggende vragen zoals eenzaamheid en sociale behoeften etc. te onderscheiden van huishoudelijke ondersteuning. We weten uit analyse van Huishoudelijke ondersteuning aanvragen dat de inwoner vaak een andere behoefte heeft bijvoorbeeld op het gebied van praktische zaken en sociale contacten, niet altijd gebruik makend van zijn eigen netwerk.. We onderzoeken bij de vraag naar huishoudelijke ondersteuning wat de echte vraag van de klant is en dat werkt.

Aantal tickets huishoudelijke ondersteuning

Jaar 2019 2020 2021 2022



Aantal tickets huishoudelijke ondersteuning



De inwoners worden echt geholpen met zijn/haar vragen en er worden geen onnodige(zware) indicaties afgegeven. We doen wat nodig is. En dat is nodig, zeker omdat de vergrijzing in Leiderdorp nog hoger ligt dan het landelijk gemiddelde. Als gevolg hiervan nemen vragen om ondersteuning bij huishoudelijke taken ook toe. Daarnaast zien we dat de veranderingen vanuit de AWBZ naar de Wmo in 2015 consequenties hebben op de huidige lopende indicaties huishoudelijke ondersteuning en de aanvragen voor een herindicatie. In 2016 is er ingezet op het omzetten van ongeveer 150 indicaties Huishoudelijke ondersteuning naar de Wmo. De herindicaties van deze maatwerkvoorzieningen kwamen eind 2022 op ons af. Door intensieve samenwerking met de gemeente Leiderdorp, de backoffice en de beleidsmedewerkers, hebben we er in samenspraak voor gekozen om een groot deel middels een ambtshalve verlenging over te hevelen naar en te verdelen in 2023. We zullen dus met deze maatschappelijke ontwikkelingen rekening moeten houden in het beoordelen van de cijfers.



2.1 INDIVIDUELE GENERALISTISCHE BEGELEIDING

Hierna volgen de cijfers over de individuele ondersteuning aan Leiderdorpers door onze sociaal werkers. Dit gaat om generalistische begeleiding gegeven aan Leiderdorpers van 18 jaar of ouder. De begeleiding kan zowel langdurig als kort zijn. Bij korte begeleiding gaat het vaak alleen om ondersteuning bij de aanvraag van een Wmo-maatwerkvoorziening.

Individuele generalistische begeleiding en collectief aan de slag

Incluzio biedt begeleiding in de brede zin van het woord. Wij vormen de toegang tot voorliggende voorzieningen en tot Wmo voorzieningen. Een deel van de voorliggende voorzieningen worden ook door en voor bewoners georganiseerd. Wij faciliteren en ondersteunen en brengen expertise in daar waar nodig.

In samenwerking met gemeente en ketenpartners wordt nauw gekeken hoe we de voorliggende en Wmo voorzieningen effectief inzetten. Alles met het oog op goede en snelle begeleiding voor de inwoners. Er zijn in 2022 wel uitdagingen geweest. Na de Corona zien we meer mensen die om psychologische hulp vragen. De Multi-problematiek neemt toe, er komen meer vragen. Ook bij het team veiligheid zien we meer (complexe) problemen die om aandacht en begeleiding vragen. Binnen deze processen zijn we samen met de betreffende beleidsmedewerkers ook aan het kijken wat hoort bij Incluzio en waar we specialistische zorg gaan inzetten.

We werken met veel plezier met de methodiek 'Wat telt'. Dit is een gespreksinstrument dat ingaat op alle levensgebieden van de inwoner. We bespreken wat minder goed lukt, maar ook wat juist goed gaat. Hierdoor krijgen we ook zicht op wat de kwaliteiten van inwoners zijn, waar hun kracht ligt en hoe inwoners elkaar kunnen versterken. Ook hebben we oog voor hoe mensen een invulling in hun bestaan krijgen waar sprake is van eenzaamheid onderliggend aan het ingebrachte probleem. We geloven in wederkerigheid en kijken hoe inwoners meer bewust worden van de gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheden.

Incluzio kijkt waar individuele vormen van begeleiding nodig zijn en hoe we ook collectief mensen weer in hun kracht zetten. We ontwikkelen nieuwe trainingen naast de al bestaande en we zien dat mensen dit waarderen. Door de wachtlijsten bij de GGZ voor behandelingen zijn inwoners meer afhankelijk van het voorliggend veld en begeleiding, al dan niet met een indicatie. Ook hier kijken we naar de mogelijkheden die geboden worden vanuit een collectief initiatief. Onze training 'positief leven' is succesvol. Voor een volgende ronde is al groep vol, naast de lopende training. Het inloop spreekuur in Dwars wordt druk bezocht. De huiskamer in de hoeksteen wordt zeer gewaardeerd en de eerste voorlichting bijeenkomsten hebben plaatsgevonden. Kortom steeds meer collectieve successen en daar waar noodzaak kan individuele begeleiding worden geboden.

Werkprocessen en ondersteunende proces beschrijvingen

Incluzio had zich ten doel gesteld in 2022 meer zicht te krijgen op de samenwerkingsprocessen met onder andere de gemeente, de stadsbank, werk & inkomen en Rijnhart wonen.

Samen met de beleidsmedewerkers van de gemeente is gekeken naar de procesplaat vanaf de ingekomen melding bij Incluzio tot het inzetten van een voorliggende voorziening of een Wmo maatwerkvoorziening. Hier is gekeken naar de wettelijke kaders in combinatie met de opdracht die Incluzio heeft. Binnen dit proces zijn gemaakt om de samenwerking te verbeteren en de professionele inzet en expertise daar te laten waar het hoort. Zo is heeft Incluzio de expertise in het onderzoek en toetst de backoffice van de gemeente de wettelijke kaders. We hebben de procesplaat helder en zijn deze nu aan het finetunen. Zo wordt er door een van de stagiaires gewerkt aan een beroepsproduct om te komen tot een nieuwe vorm van gespreksverslag. Hierin wordt het onderzoek, het brede gesprek aan de 'keukentafel' duidelijk omschreven. Ook wordt ingegaan op de wettelijke kaders indien er noodzaak is tot een Wmo product. Er wordt daarbij gekeken naar de noodzaak van het delen van de informatie van en met de gemeente. We moeten ons houden aan de regels rondom privacy. Dat maakt dat we soms privacygevoelige informatie moeten verbergen en uitsluitend in het eigen dossier bij Incluzio te bewaren. Ook moeten we zorgen dat de backoffice van de gemeente de voor de Wmo aanvraag noodzakelijke gegevens ter inzage krijgt en de niet ter zake doende informatie van onze inwoners zorgvuldig in het dossier bewaard blijft.

Ook met samenwerkingspartners zoals de stadsbank zijn mooie interventies geweest en hierdoor is er een werkproces omschreven. Zo weten we wie wat doet voor de klant op een bepaald moment en wanneer we elkaar aansluiten als dat nodig is.

Met Werk & Inkomen hebben we een mooie en leuke training gehad waar we elkaar en elkaars werk hebben leren kennen.

We horen dat medewerkers elkaar nu beter en makkelijker aansluiten wat weer ten goede komt aan de inwoners.

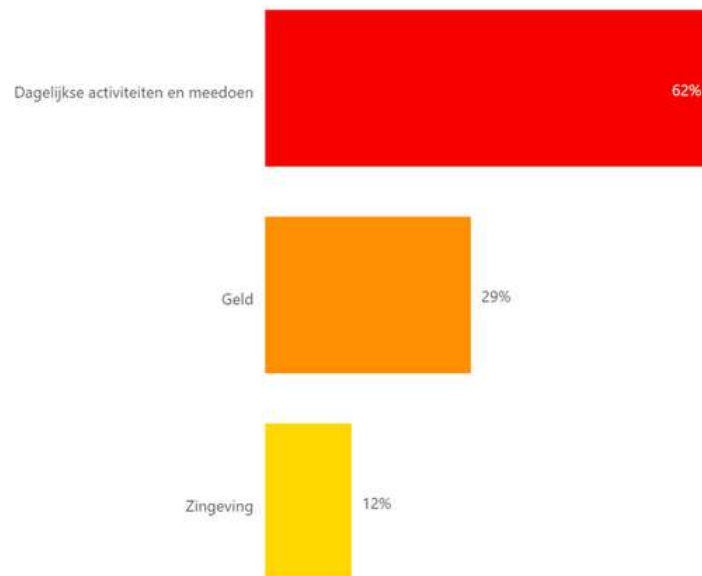
We horen positieve geluiden van de medewerkers dat de samenwerking voorkomt dat we dingen dubbel doen of dat er onduidelijkheid is waardoor zaken blijven liggen.

Het stroomlijnen van de verschillende werkprocessen komt ten goede aan de algehele dienstverlening aan de inwoners van Leiderdorp. Om dit proces te borgen komen we regelmatig bij elkaar en geven over en weer feedback en brengen daar waar nodig aanpassingen aan in het werkproces.

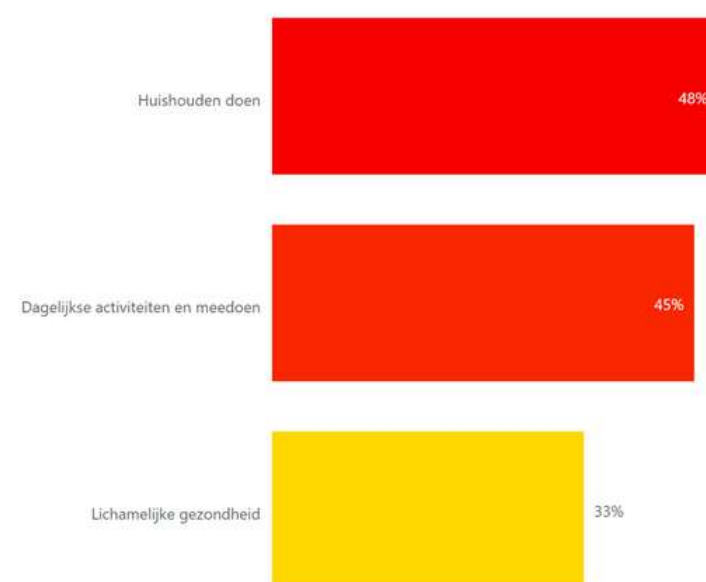
top 3 hulpvragen

We maken gebruik van Wat Telt, een hulpmiddel waarmee we de inwoner uitnodigen om in een gesprek te vertellen hoe het met hem/haar gaat binnen alle levensterreinen. Dan ondersteunen we de inwoner om antwoorden te vinden op vragen binnen levensgebieden waar het minder goed lukt. Daarbij gaan we uit van wat hij zelf kan, waar het netwerk kan helpen of vrijwillige inzet passend is. In een kort contact, zoals bij het spreekuur, zijn de meeste vragen van toepassing op de levensgebieden Dagelijkse activiteiten en meedoen, Geld en Zingeving. Vanuit casussen, de langer lopende contacten met inwoners en begeleidingscasussen, komen de meeste vragen uit de levensgebieden Huishouden doen, Dagelijkse activiteiten en meedoen en Lichamelijke gezondheid.

Top 3 hulpvragen Korte contacten

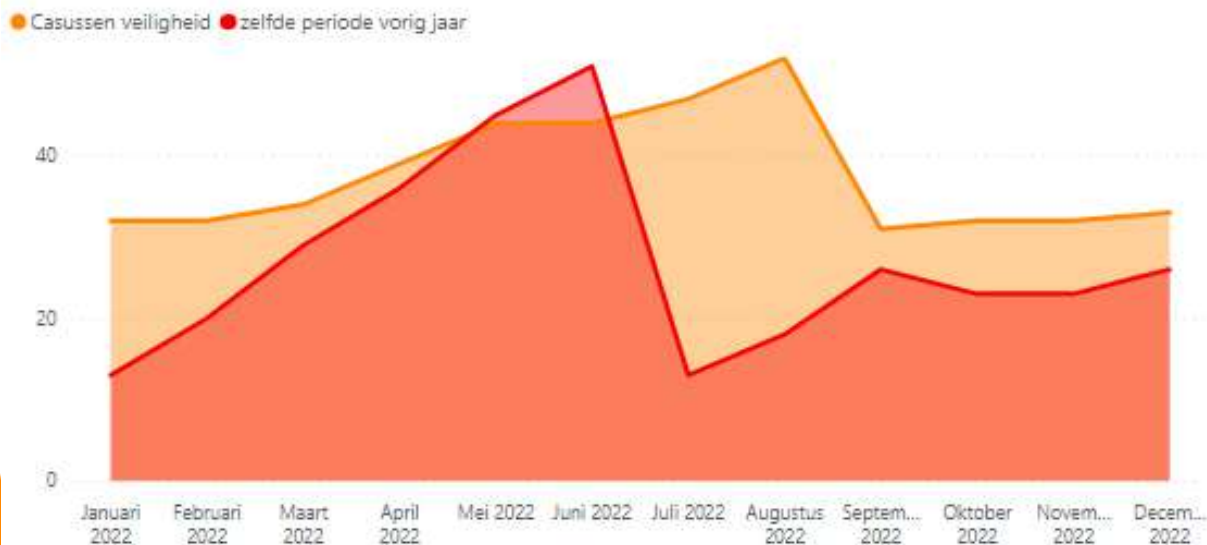


Top 3 hulpvragen Inclusio Leiderdorp



Veiligheid

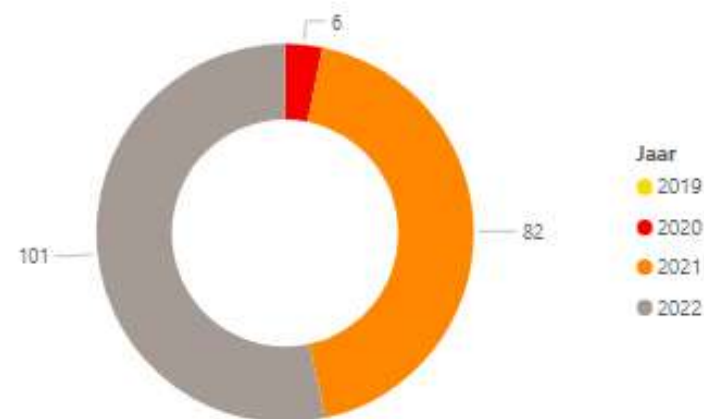
Wat in 2022 vooral opviel was de mate van onveiligheid in de casussen die ons bereikten. Niet alleen in individuele situaties, maar ook in gezinssystemen. We werken daarbij nauw samen met netwerkpartners als de politie, Veilig Thuis en het Zorg- en Veiligheidshuis. Bij alle netwerkpartners vergroot de vraag en de intensiteit, wat maakte dat de samenwerking soms onder druk stond. Het is opvallend dat de veiligheid vooral in gevaar komt als sprake is van complexe situaties, denk daarbij aan een combinatie van psychische problematiek, verslaving en schulden. Het afgelopen jaar hebben we meer veiligheidsafspraken gemaakt. Dat betekent het aanbrenge van voorzieningen ter beveiliging van woningen en bewoners, huisverboden en awaresystemen beschikbaar stellen. Meerdere keren kreeg de aandachtsfunctionaris veiligheid het verzoek van Jeugdteam en Jeugdzorg om aan te sluiten bij het uithuisplaatsen van jeugdigen. Daarbij bieden onze medewerkers ondersteuning aan de achterblijvende ouder(s).



Los daarvan biedt Inluzio begeleiding aan ouders en kinderen. Het stresssensitief en inhoud-sensitief werken en de betekenis van deze casussen op emotioneel vlak vraagt meer van de medewerkers. We anticiperen daarop door intervisie te organiseren.

Buiten de ondersteuningsvragen vanuit gezinnen en relaties komen ook vragen uit de wijk bij de aandachtsfunctionaris veiligheid. Leiderdorp is een bescheiden gemeente, maar ook hier krijgen we te maken met grootstedelijke problematiek. Denk daar bij aan inwoners die overlast ervaren door verslaving (drank, drugs, snus), mede-inwoners onveiligheid bezorgen door gedrag, jongeren die wapens bij zich dragen. Naast de hulpverlening die casussen vragen is ook crisisinterventie en procesregie in complexe samenwerkingscasussen sterk toegenomen. Gelukkig leidt onze inzet ook tot stabiele situaties waarbij de veiligheid gewaarborgd is en gezinnen weer verder kunnen.

Casussen veiligheid



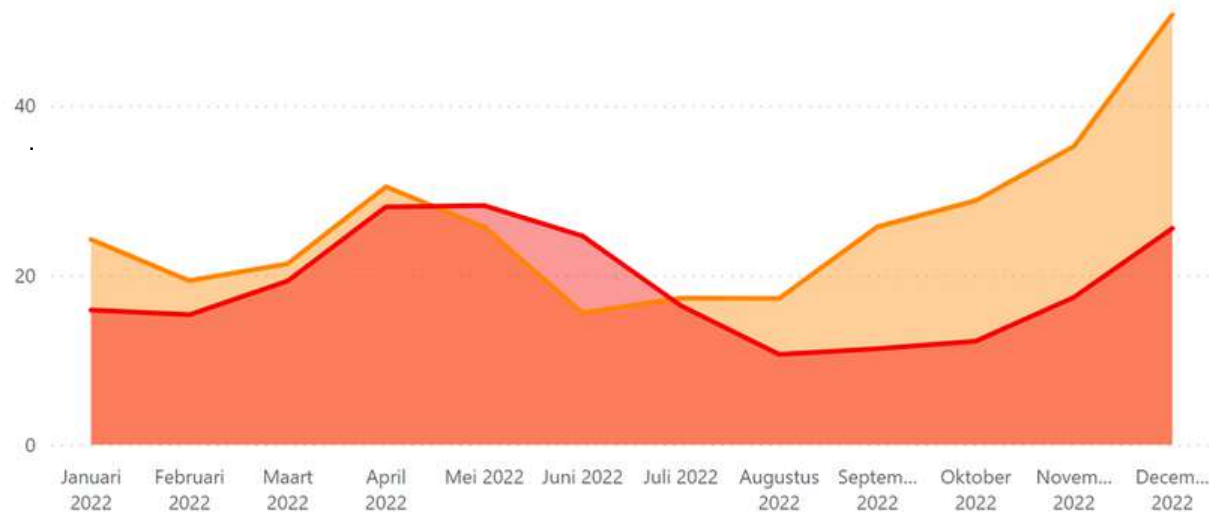
Snelheid

Meldingen van inwoners worden verwerkt in het cliëntvolgsysteem. De melding komt in de werkvoorraad en pakken sociaal werkers deze op om te behandelen. We ervaren meer meldingen, meer complexe meldingen, meer herindicaties. We hebben een nieuwe werkwijze geïntroduceerd en hebben goed gekeken daar waar wij het werkproces kunnen beïnvloeden zodat de werkvoorraad niet blijft oplopen. Aan de hand van onze visie zoeken wij naar oplossingen om dit te beheersen. We zoeken naar manieren om de wachttijd beheersbaar te houden. Denk daarbij aan collectief oppakken van vragen, slimmere manieren om vragen op te pakken en door te verwijzen naar een welzijnscoach.

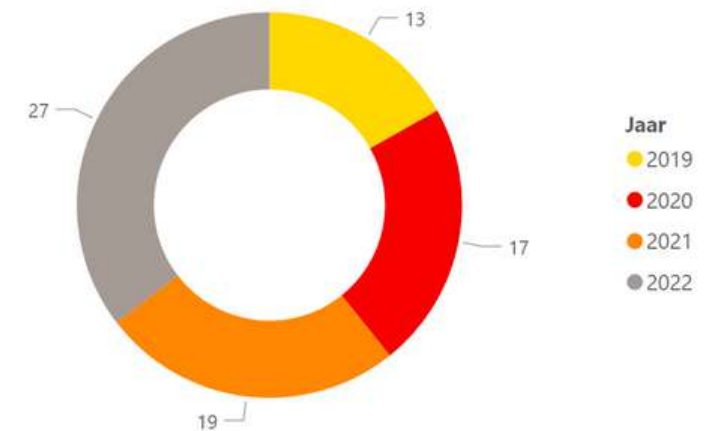
De gemeente is hier hier nauw bij betrokken en in samenwerking is het besluit genomen een piek in het aantal herindicaties over te zetten naar en te verdelen over 2023. Dat verschuift de druk in lichte mate en maakt ook dat we de keuze maken om in te zetten op ondersteuning door gedetacheerde medewerkers.

Het neemt niet weg dat de wachttijd die we ervaren eind van dit jaar niet past bij onze doelstellingen. We zetten in om in 2023 deze wachttijd weer terug te brengen naar acceptabele waarden door nieuwe en slimmere manieren te vinden om aanvragen snel op te pakken en te verwerken.

● Aantal dagen op aanmeldlijst ● zelfde periode vorig jaar



Gemiddeld aantal dagen op aanmeldlijst





2.2 SPECIALISTISCHE ONDERSTEUNING (WELZIJN)

Hierna volgen informatie en cijfers over de ondersteuning van (groepen) Leiderdorpers die door onze welzijnscoaches zijn ondersteund in 2022. Welzijnscoaches bieden specifieke (preventieve) ondersteuning met diverse (collectieve, voorliggende) activiteiten en door zelf individuele ondersteuning te bieden. De individuele ondersteuning kan bestaan uit 1 consult of meerdere coaching gesprekken. Belangrijk daarbij is de samenwerking met vrijwilligers die ondersteuning bieden aan inwoners en helpen bij de diverse activiteiten.

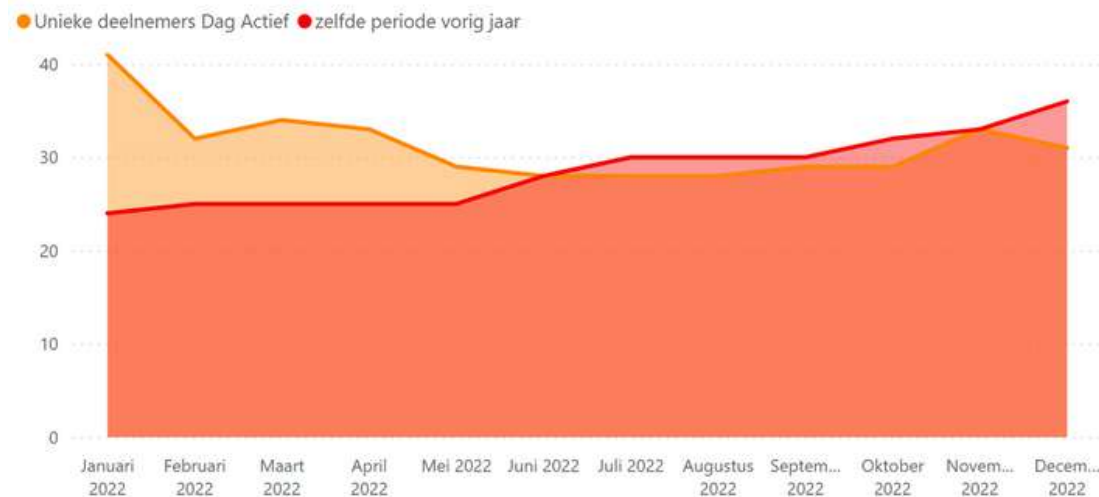
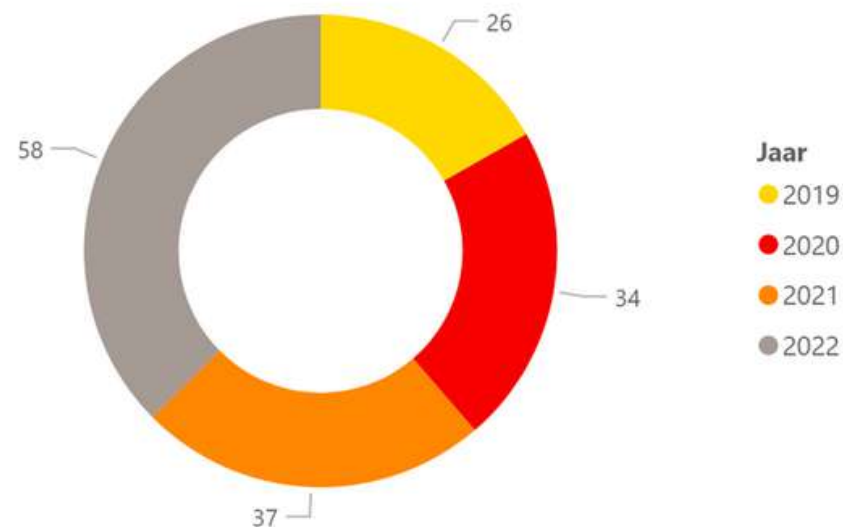
Senioren: De vraag naar zorg en welzijn neemt toe

De beschikbare budgetten en menskracht juist niet. We hebben te maken met een 'dubbele vergrijzing': mensen worden ouder én het aantal ouderen groeit. Tegelijkertijd wonen er meer kwetsbare mensen in de buurten. Bijvoorbeeld mensen die voorheen in een verzorgingshuis of ggz-instelling woonden. Ook is er instroom van nieuwe Nederlanders. Kortom: het is hard nodig dat we zorg en welzijn vernieuwend organiseren om iedereen kwalitatieve ondersteuning te kunnen blijven bieden: collectief als het kan, individueel als het moet.

Meedoen & collectief werken

De collectieve activiteiten voor senioren, zoals het lunchcafé, de creacub en de klassieke muziek, hebben een goed jaar gehad met volle zalen en nieuwe aanmeldingen. Omdat de angst voor corona naar de achtergrond verdwijnt, worden de activiteiten steeds drukker bezocht. Er is een nieuwe activiteit opgestart: de damesclub 65+. Deze nieuwe club voor vrouwen met en zonder een migratieachtergrond komt eens in de maand in de Hoeksteen bij elkaar. Ze drinken een kopje koffie, delen ervaringen met elkaar om zo het gevoel van samen zijn te delen en daarbij ook sociale contacten kunnen opdoen. De groep wordt volledig 'gedraaid' door vrijwilligers en zit nog in een opstartfase. Het bezoekersaantal is nog laag. We blijven met elkaar in overleg over hoe we deze doelgroep kunnen bereiken, daarom is de verwachting dat we in 2023 een groter bereik zullen hebben.

Unieke deelnemers Dag Actief



Samenwerking & gezond en zelfstandig ouder worden

In samenwerking met het buurthuis BuurtActief en KBO-PCOB hebben we tijdens het wekelijkse koffieloop een voorlichting (internet)veiligheid georganiseerd. Het doel van deze bijeenkomst was een grote groep senioren bereiken om zo bewustwording te kweken over dit onderwerp. De reacties waren positief. Zo kwamen er een hoop verhalen los over ervaringen en werden er een hoop vragen gesteld. In 2023 is de intentie om deze voorlichting nogmaals te geven aan een lopende activiteit voor senioren.

Door een intensievere samenwerking met de huisartsenpraktijken zijn er meer aanmeldingen binnengekomen. Patiënten zijn vaker doorverwezen naar Incluzio voor ondersteuning bij bijvoorbeeld rouw, zingeving of dagbesteding. Ook vanuit de casemanagers dementie komen steeds meer senioren in beeld, voor een huisbezoek of deelname aan het dagbestedingsprogramma DagActief. Het seniorenteam heeft elke week een veelzijdig programma aangeboden.

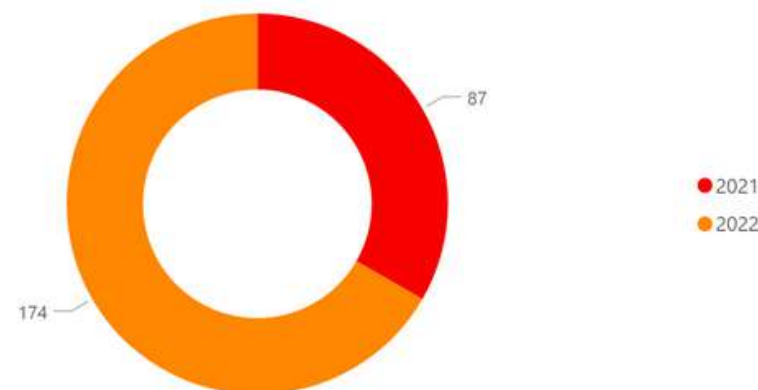
Hierbij hebben we gebruik gemaakt van gastsprekers. Er is een molenaar op bezoek geweest en heeft een lezing gegeven over molens in omgeving Leiderdorp en Leiden. Daarnaast is er een lezing gegeven over verschillende kastelen en de geschiedenis hierachter.

Er is een samenwerking opgezocht met BplusC. Een voorleesvrijwilliger van BplusC heeft tijdens de kerstviering een mooi kerstverhaal voorgedragen. De samenwerking is nog pril, maar er zijn al leuke ideeën om meer samen op te pakken. Daarnaast hebben de deelnemers van DagActief in het MEC een leuke activiteit gedaan. In 2023 willen we dit weer opnieuw gaan organiseren. Ook zijn we gestart met het aanbieden van toneellessen, er werden leuke scènes gespeeld waarin de deelnemers door de docent uitgedaagd werden om uit hun comfort zone te stappen. Verder hebben we samen met de Lionsclub Leiderdorp een uitje georganiseerd naar de kerstmarkt in ter Aar.

Aantal korte contacten

Door eerder vragen van inwoners toe te leiden naar de seniorencoaches neemt het aantal contacten toe. Zo is een toename te zien van het aantal vragen dat voorliggend wordt opgepakt.

Korte contacten seniorencoaches



BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN van de WELZIJSBEZOEKEN 75+ in 2022

Respons

Van de 575 verstuurd brieven hebben tot nu toe hebben 267 mensen gereageerd op de brief. 85 klanten wilden een huisbezoek. 100 klanten hebben aangegeven geen huisbezoek te willen, maar wel meer informatie. 82 klanten hebben aangegeven helemaal geen interesse te hebben.

Wonen

92% woont prettig. 91% is niet van plan om te verhuizen. 63% kan zich in en om de woning goed bewegen, 18% kan zich in huis goed bewegen, maar buiten wat moeilijker en 13% geeft aan zowel binnen als buiten moeilijk te kunnen bewegen. 29% geeft aan het laatste half jaar te zijn gevallen in en rond het huis.

Activiteiten buitenshuis

49% heeft activiteiten buitenshuis en 19% heeft geen activiteiten buitenshuis. 63% geeft niet meer te willen deelnemen aan activiteiten. Zorg voor partner (9%), financiën (8%), maar vooral door gezondheid(31%) zijn belemmeringen om niet meer deel te nemen.

154 % wil graag op de hoogte gehouden worden van activiteiten die georganiseerd worden. Bij de vraag om een activiteit zelf te organiseren geeft 74% aan dit niet te kunnen.

Veiligheid

91% geeft aan zich veilig te voelen en 5% voelt zich niet zo erg veilig.

Sociale contacten

. Van de sociale contacten staat familie bovenaan met 89%. Vrienden en kennissen 80% buren staat met 77% daarachter. 36% krijgt ondersteuning van iemand uit hun directe omgeving. 41% geeft aan ondersteuning te geven aan anderen in hun omgeving. 52% geeft aan dat dit wel fijn is. Slechts 13% vindt het soms wat zwaar.

Mantelzorgwaardering

43% geeft aan niet te weten van de mantelzorgwaardering of gebruikt het niet.

Eenzaamheid

Uit het ingevulde lijsten kwam naar voren dat 59% zich niet eenzaam voelt. Van de respondenten geeft 30% aan zich wel eens tot vaak eenzaam te voelen en 8% geeft aan zich vaak eenzaam te voelen.

Financiën

68% doet zijn financiën zelfstandig en 16% samen met partner. 9% heeft hulp nodig van een professional. 91% heeft zicht op de financiën en 9% geeft aan geen zicht te hebben, maar de persoon die de financiën doet te vertrouwen. 22% kan met enige moeite rondkomen en 78 % kan makkelijk rondkomen. Wat betreft de toeslagen en kwijtschelding geeft 2% aan dit moeilijk en ingewikkeld te vinden. 44% komt hier niet voor in aanmerking.

Gezondheid

35% geeft aan gezond te zijn en 40% geeft aan redelijk gezond te zijn. 83% gebruikt iedere dag een warme maaltijd. Eetlust is bij 84% goed en bij 11% redelijk. 85% gaat dagelijks naar buiten 6% gaat wekelijks naar buiten. Van de 7% die anders hebben ingevuld aan de meesten regelmatig naar buiten. Wel geeft 35% aan wel belemmerd te worden om naar buiten te gaan.



INCLUZIO
LEIDERDORP.

**Leiderdorp
in verbinding**

de Langste Tafel

volop gezelligheid en lekker eten in het Winkelhof

Inwoners aan het woord.

[Klik hier voor een verslag van
de langste tafel](#)



Samen leven in buurten en wijken, ontmoeting

De mens is van nature een sociaal wezen. De ene persoon heeft meer behoefte aan sociale contacten, maar we hebben ze allemaal nodig. Soms worden één op één verbindingen tot stand gebracht en soms wil iemand graag onderdeel zijn van een groep. De buurtcoach stimuleert en ondersteunt waar nodig het samenleven in buurten en wijken. Samen met inwoners maken we van elke buurt een betere buurt! Met ons werk laten we de kracht van de buurt tot haar recht komen. In vaktermen: aan de slag met welzijnswerk en het versterken van de sociale basis. Zo gaan we vanuit de buurthuizen in de wijk én op straat aan de slag, samen met bewoners.

Tussen Leiderdorpse organisaties zoekt de buurtcoach verbinding, bijvoorbeeld bij de Coalitie tegen Eenzaamheid, die omgedoopt is tot Leiderdorp in Verbinding. Hierbij zijn onder andere Activite, Gemiva-SVG, Bahá'í-gemeenschap, Fields of Wonder, Easy Active Leiderdorp, gemeente Leiderdorp, Leiderdorps museum en Zorg-Vuldig zijn aangesloten. We proberen samen gevoelens van eenzaamheid te verminderen. In de week 'Leiderdorp in Verbinding' zijn meerdere activiteiten georganiseerd,

zoals de Langste Tafel, Samen eten & Open podium en een Dialoog-tafel. Ook op andere momenten worden mensen met elkaar verbonden. De buurtcoach is betrokken bij de organisatie van de Winkelochtend, speciaal voor senioren en mensen met een functiebeperking. Op 9 november vond, na twee jaar afwezigheid door corona, de 20ste editie eindelijk plaats. Het mooie aan de Winkelochtend is dat jongeren (circa 100) intensief in contact komen met senioren (circa 600).





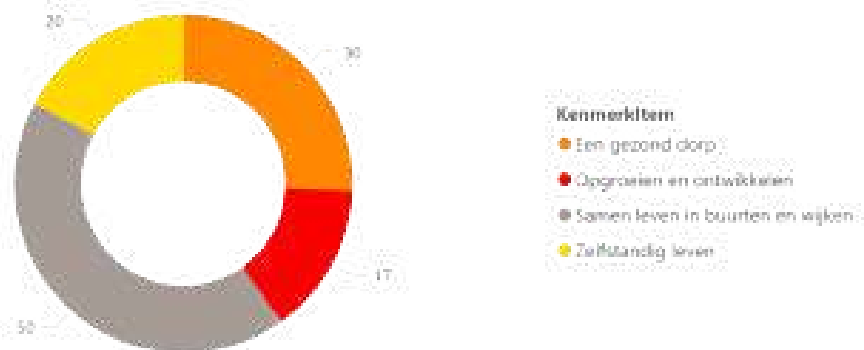
Inwoners aan het woord.

[Klik hier voor een verslag van de Winkelochtend](#)

De buurtcoach mede-organiseerde thema-avonden in Huiskamer de Hoeksteen. Doel is om mensen die iets gemeenschappelijks met elkaar hebben, samen te laten komen. Bijvoorbeeld omdat ze meer willen weten over autisme of omdat ze zich zorgen maken over de stijgende energieprijzen en er graag iets aan willen doen. Op beide avonden waren meer dan 20 bezoekers aanwezig.

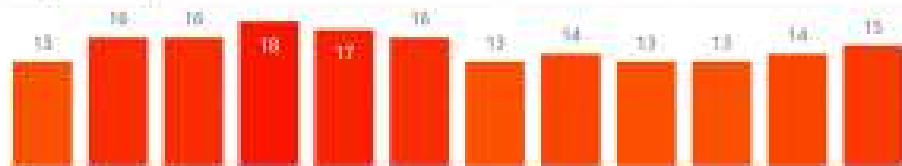
Samen met Rijnhart Wonen en de gemeente Leiderdorp zijn in 2022 diverse opruimacties georganiseerd en wordt er meer samengewerkt om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren. Zaterdag 10 december is er naar aanleiding van de pilot tactische tafel inclusieve wijk samen met Rijnhart Wonen en Gemeente Leiderdorp een Buurtbakkie gehouden bij de Rietschans en de Bosdreef. Doel was om bij bewoners helder te krijgen hoe het is om in deze buurt te wonen en wat we met elkaar kunnen doen om de leefbaarheid te verbeteren. Alle ideeën en opmerkingen worden samengevoegd en teruggekoppeld naar de bewoners. Hierna zullen we met elkaar vervolgacties bepalen. De verwachting is dat hiermee begin 2023 gestart kan worden.

Unieke activiteiten doorgegaan



Unieke activiteiten die zijn doorgegaan

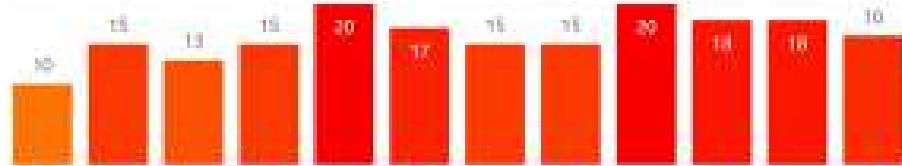
Een gezond dorp



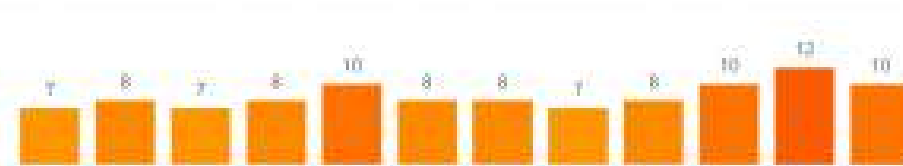
Opgroeien en ontwikkelen



Samen leven in buurten en wijken



Zelfstandig leven



Inwoners aan het woord.
Klik hier voor een verslag van het BuurtBakkie



AANTAL RITTEN

1426

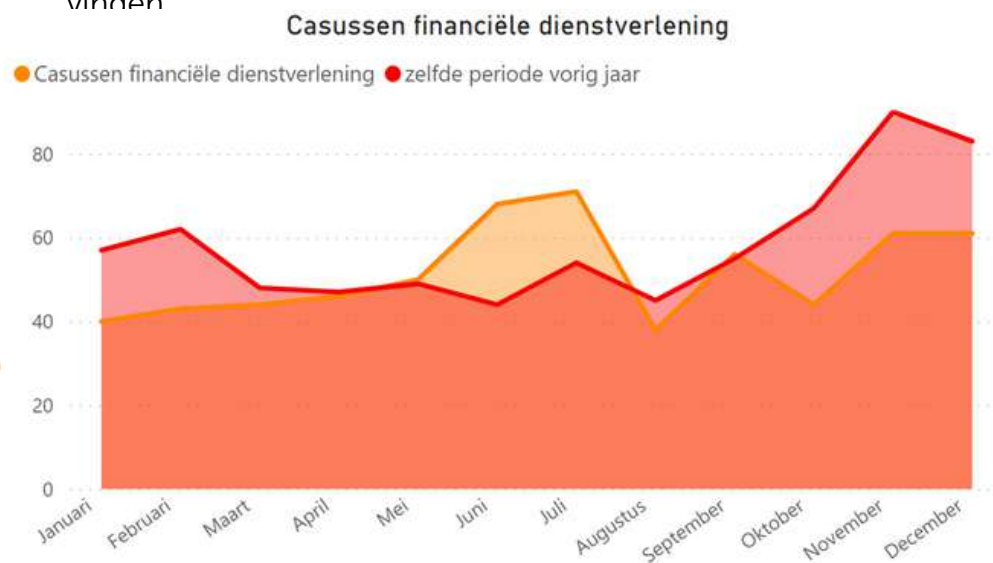


Financiële dienstverlening

Armoede en schulden zijn grote thema's die veel impact hebben op het dagelijks leven en ingrijpen op deelname aan de samenleving. We trekken samen op met onder andere gemeenten, fondsen, partners en budgetcoaches om nieuw perspectief te bieden. Wij hebben de ambitie om het leven van alledag prettiger te maken en om armoede, die doorwerkt in generaties en de langdurige schade die daardoor ontstaat, terug te dringen. We realiseren ons bijvoorbeeld hoe belangrijk sportclubs zijn in het leven van opgroeiende kinderen. Daarom zorgen we ervoor dat kinderen samen met vriendjes en vriendinnetjes uit de wijk gebruik kunnen maken van sportclubs.

Inloopspreekuur

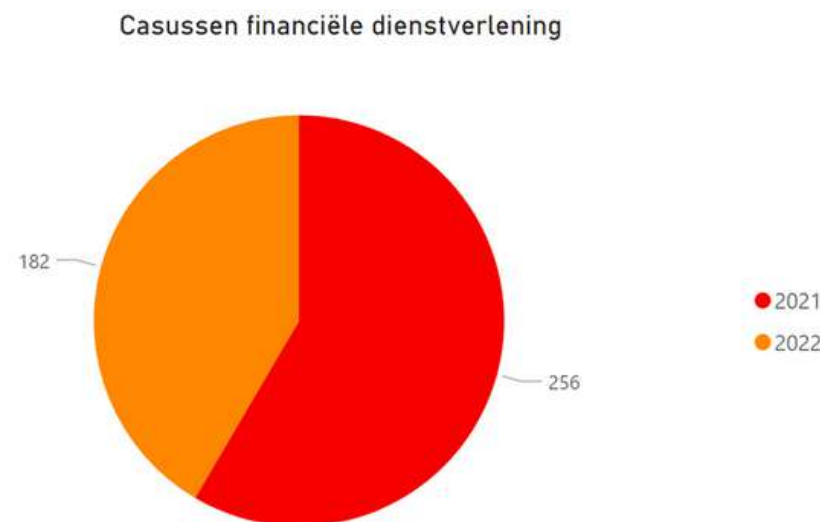
De stijgende energieprijzen en de inflatie zorgen ervoor dat financiën een dagelijks onderwerp van gesprek is voor iedereen. Hierdoor wordt de drempel voor het vragen van hulp lager en weten inwoners het spreekuur steeds beter te vinden



In de 2e helft van 2022 zijn de bezoeken aan het inloopspreekuur flink toegenomen. Door deze hogere vraag en de complexere vragen is besloten de tijd van het inloopspreekuur met een halfuur te verruimen. Het spreekuur is een laagdrempelige manier om inwoners met financiële vragen te helpen. Het aantal casussen neemt af omdat de inwoner geholpen wordt tijdens een contact tijdens het spreekuur. Daarbij is opvallend dat de complexiteit van de (korte) vragen bij het inloopspreekuur toeneemt.

Budgetcoach

In september 2022 is de nieuwe budgetcoach gestart. Buiten de korte vragen op het spreekuur heeft de budgetcoach individuele afspraken met de klanten voor de complexe ondersteuning, denk hierbij bijvoorbeeld aan het inzichtelijk maken van lopende schulden. Daarnaast ligt de focus vooral op het organiseren van collectieve activiteiten. Voorbeelden zijn het opzetten van een training "uitkomen met inkomen" en het organiseren van een informatieavond over energiebesparing.



Uitbreiden gebruik Plinkr

De budgetcoach heeft de training voor het gebruik van de app Plinkr gevolgd, zodat deze app actief ingezet kan worden bij de inwoners. Een aantal inwoners maken al gebruik van deze app en dit wordt als effectief ervaren. Als de inwoner dit wil, kan de budgetcoach op afstand meekijken met de financiën. Volgend jaar zal een introductie van Plinkr voor de budgetmaatjes (vrijwilligers) georganiseerd worden, zodat zij dit ook kunnen gebruiken bij de ondersteuning van de inwoners. Daarbij zal de app worden geïntroduceerd bij de collectieve training "uitkomen met inkomen".

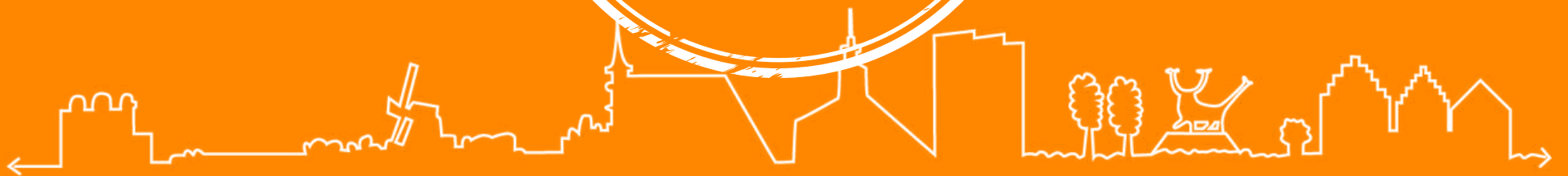


INCLUZIO LEIDERDORP.

LOIS
mantelzorgcoach

Partner aan het woord.
Klik hier voor een interview
met de wethouder

DAAN
wethouder

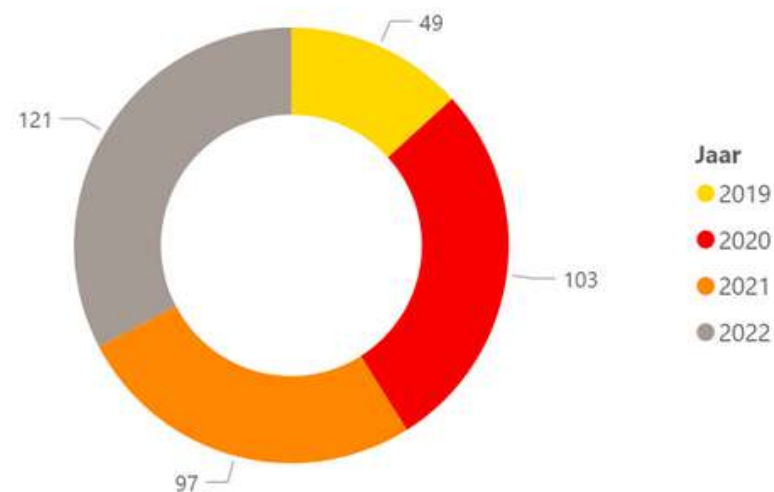


Een gezond dorp: Mantelzorgondersteuning

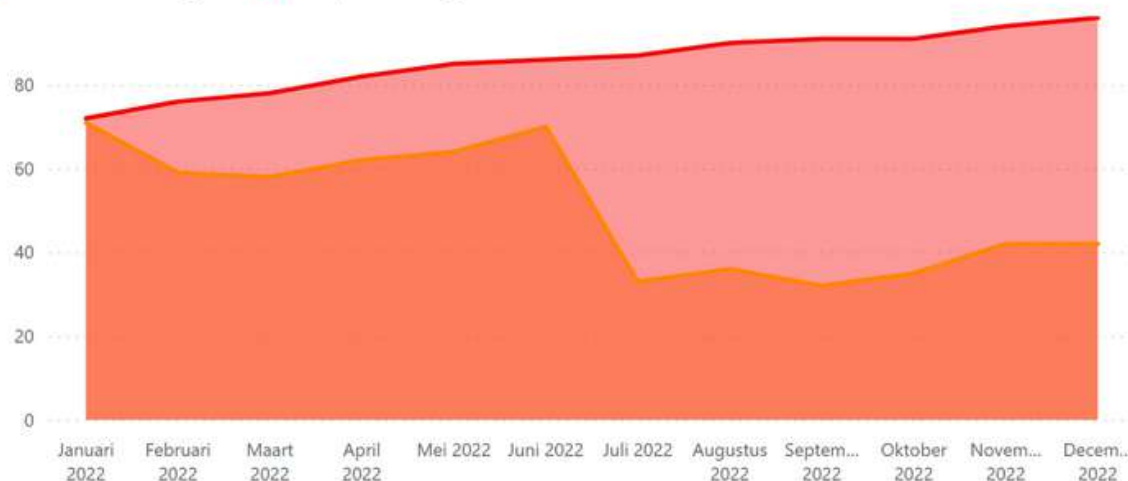
Het afgelopen jaar heeft de mantelzorgcoach kennis gemaakt met veel nieuwe mantelzorgers. Het voeren van individuele gesprekken en het inzetten van praktische hulp voorkomt overbelastbaarheid. Gelukkig is een groot deel van de mantelzorgers die al in beeld waren aangesloten bij het collectieve aanbod. Mooi om te zien dat de wekelijkse inloop voor mantelzorgers steeds drukker bezocht werd. En dat nieuwe mantelzorgers zich snel op hun gemak voelde bij de wekelijkse Mantelwandel. De Dag van de Mantelzorg, waarbij er een feestelijke lunch werd georganiseerd voor mantelzorgers, was voor de mantelzorgcoach een hoogtepunt in 2022 en werd drukbezocht. Ruim 60 mantelzorgers genoten van de ontmoeting, de lunch, een voetmassage, een vrolijke accordeonist en de 'Complimentenvisser' die complimenten uitdeelde. Uit de enthousiaste reacties van mantelzorgers bleek dat het een geslaagde middag was!

HET VOEREN VAN INDIVIDUELE
GESPREKKEN EN HET INZETTEN VAN
PRAKTISCHE HULP VOORKOMT
OVERBELASTBAARHEID

Casussen mantelzorgcoach



Casussen mantelzorgcoach zelfde periode vorig jaar



Inwoner aan het woord.
Klik hier voor een interview
met mantelzorgder Pieter

Dementievriendelijk Leiderdorp

Op Wereld Alzheimerdag (21 september) stond het Netwerk Dementievriendelijk Leiderdorp met een kauwgumballen automaat in het Winkelhof, om het thema dementie onder de aandacht te brengen bij de inwoners. "Kauwgum kauwen heeft een positief effect op de werking van de hersenen en daarom werd de kauwgumbal als opening gebruikt voor een gesprek. Er ontstonden mooie gesprekken, er werden nieuwe contacten gelegd en mensen werden doorverwezen.

Daarnaast werd er onderzocht 'hoe dementievriendelijk' de winkeliers in het Winkelhof waren, fijn om te zien dat winkeliers naar hun klanten om te kijken en een verantwoordelijkheid voelen als het gaat om mensen met verward gedrag. Ook werden er flyers uitgedeeld over het spreekuur dementie dat maandelijks in de Etalage plaatsvindt. Inwoners kunnen op een laagdrempelige manier en vrijblijvend inlopen om vragen te stellen, dilemma's te bespreken of gewoon even hun hart te luchten. Het spreekuur is tot nu toe een succes gebleken. Het wordt afwisselend gedraaid door leden van het netwerk, denk hierbij aan casemanagers, oud huisarts, vrijwilligers/ervaringsdeskundigen. We hopen nog veel Leiderdorpers met vragen op weg te kunnen helpen!



Ondernemer aan het woord.

[Klik hier voor een interview met lunchroom Holle Bolle Gijs](#)





Een gezond en vitaal Leiderdorp

Vitaliteit draait om de energie en de kracht waarmee mensen emotioneel, fysiek en mentaal in het leven staan. Een vitaal persoon heeft wilskracht, is weerbaar, energiek en lichamelijk in balans. Het gaat niet alleen over iemands fysieke gezondheid, maar ook over geestelijke gezondheid, (persoonlijke) waarden, overtuigingen, geloof, individualiteit en karakter. Leefstijl is ook een essentieel element. Lichaamsbeweging, roken, slapen, voeding, alcohol- en middelengebruik bepalen hoe vitaal iemand is. In 2022 heeft Includio Leiderdorp de vraag "Hoe vergroot je eigenlijk je eigen vitaliteit?" opgepakt door vanuit de maatschappelijke opgaven invulling te geven aan dit thema. Gezonde, energieke en gemotiveerde inwoners zorgen voor hun eigen vitaliteit. Die energie willen we vasthouden en benaderen we onder andere via het Jeugdfonds Sport en Cultuur en Volwassenenfonds Leiderdorp.

Jeugdfonds Sport en Cultuur & Volwassenenfonds Leiderdorp

In 2022 zien we een forse toename van aanvragen bij deze fondsen. Door landelijke en lokale campagnes zijn inwoners beter geïnformeerd. Ouders weten de weg naar het inloopspreekuur goed te vinden of bereiken ons op een andere manier. We zien dat steeds meer hulpverleners de waarde van bewegen en sporten inzien als startpunt voor een hulpverleningstraject.

Door de korte lijntjes en snelle aanvraagprocedure kan vaak snel gestart worden. Regelmatig bewegen vermindert psychische klachten, zoals depressiviteit en angstgevoelens. Sporten heeft een positief effect op de sociale gezondheid. Problematiek die vooraf onoplosbaar lijkt is, na inzet van beweging en sport, vaak beter te overzien en minder beladen voor hulpvragers.

In 2022 zijn 109 aanvragen gehonoreerd voor het volwassenenfonds, dat is meer dan driemaal zoveel dan in 2021. Voor het jeugdfonds betrof dit 154 aanvragen waarvan er 74 door Includio werden opgepakt.

Mooi voorbeeld: Valpreventie

Een mooi voorbeeld van een preventieve activiteit is Valpreventie. Regelmatig zien we dat mensen, zeker als zij wat ouder en minder flexibel worden, niet meer bewegen uit angst om te vallen. Juist dan zien we valincidenten vaker voorkomen. Door bewust om te gaan met bewegen behouden inwoners beweeglijkheid en vertrouwen in veilig onderweg te zijn.

Gouden Boeken

In schrijf- en tekenbijeenkomsten heeft een groep Leiderdorpers, van 18 tot 80 jaar, onder leiding van kunstenaar Eva Durlacher een eigen levensboek gemaakt. Alle opdrachten bevorderde een positieve blik op ieders bestaan. De verwondering, de trots, de eigenheid en de ontroering van iedereen werd zo zichtbaar. De dynamiek in de groep en de creatieve wijze waarop deelnemers hun verhaal op papier hebben gezet was prachtig. De warmte en verbinding binnen de groep heeft tot een innovatief vervolg geleid waar de groep begeleid wordt naar een zelfstandige functionerende Gouden Boeken club. De persoonlijke tekeningen zijn geëxposeerd in de Bibliotheek, deelnemers mochten allemaal iemand meenemen om samen te kijken naar het eindresultaat. Gouden Boeken is voor deelnemers echt een aanknopingspunt om het gesprek aan te gaan met naasten.

Deelnemer op de terugkombijeenkomst:

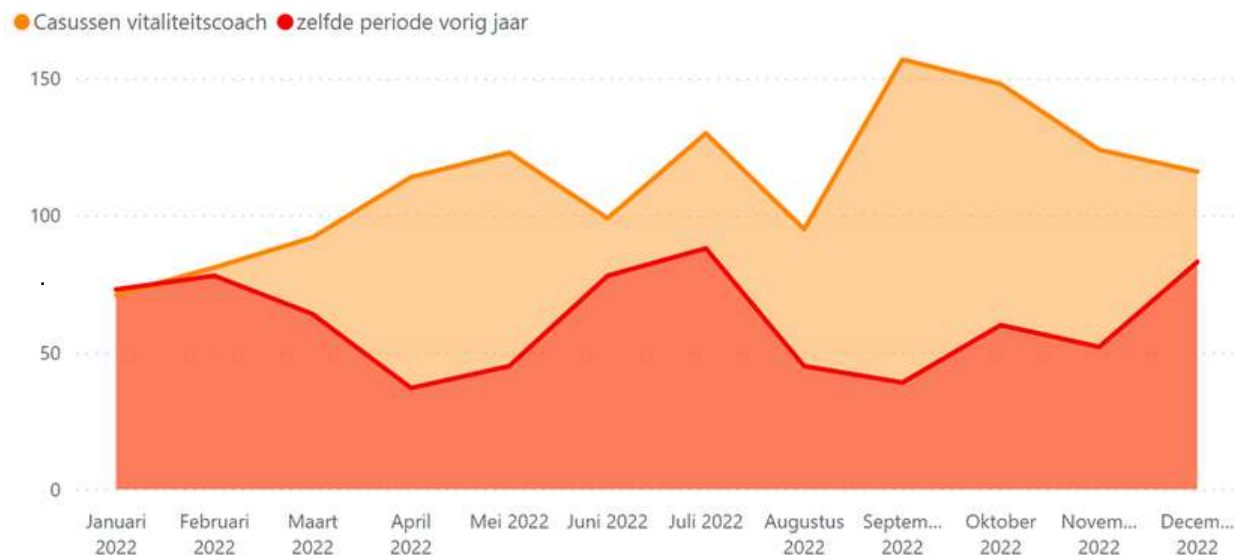
“De cursus Valpreventie heeft mij weer een dusdanig zelfvertrouwen gegeven dat ik er nu weer veel meer op uit ga dan voor het begin van de cursus. Ik ben lid geworden van een sportgroep, ik wandel, spreek meer af en heb meer sociale contacten”.

Vitaliteit, bewegen en positieve gezondheid

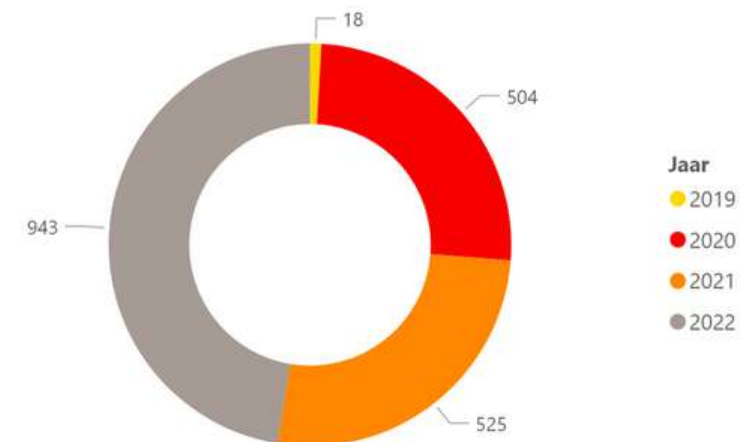
We houden de zorg ook in de toekomst goed en betaalbaar. Dit doen we door van onderop te organiseren, met vertrouwen in de mogelijkheden van inwoners en de kunde van professionals.

Positieve Gezondheid is het centrale gedachtegoed van waaruit wij werken: we benaderen inwoners vanuit de overtuiging dat zij van waarde zijn. Zij geven zelf aan wat zij willen veranderen en verbeteren. Zo hebben we oog voor wat iemand zelf wil en kan en focussen we op kansen door samenwerking én op kansen van slimme digitale oplossingen. We zijn ondernemend, flexibel en voelen ons comfortabel bij voortdurende veranderingen. Het maakt ons sterker omdat we ervan leren en hierdoor blijven vernieuwen.

POSITIEVE GEZONDHEID IS HET CENTRALE GEDACHTEGOED VAN WAARUIT WIJ WERKEN



Casussen vitaliteitscoach



Inwoner aan het woord.
Klik hier voor een interview met een vitaliteit klant

INCLUZIO
LEIDERDORP.

cursus gouden boeken

Maak je eigen levensboek!

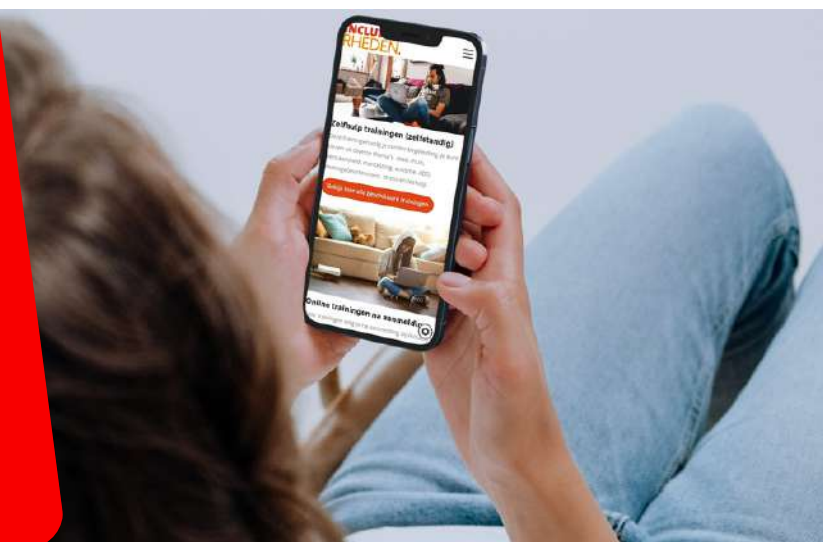
Inwoners aan het woord
Klik hier voor een interview
met de cursisten.



Een gezond dorp: Online aan de slag

Inzet van nieuwe en slimme, digitale oplossingen, oftewel e-health, kan erg voordelig zijn voor inwoners én professionals. Bij ons gaan ondersteuning van mensen en oog voor innovatieve technologie dan ook hand in hand. Dit noemen we ook wel blended care. Online ondersteuning combineren met fysieke ondersteuning heeft als voordeel dat het mensen prikkelt om zelf aan de slag te gaan. Het vergroot hun zelfstandigheid omdat de aanpak tijd- en plaatsonafhankelijk is. Dit werkt drempelverlagend: de stap om ondersteuning te vragen wordt zo kleiner. Door een deel van onze ondersteuning online aan te bieden, vergroten we bovendien onze productiviteit. Zo kunnen we voor hetzelfde budget en met hetzelfde aantal medewerkers meer inwoners ondersteunen. Essentieel, gezien de toenemende arbeidskrapte, toenemende zorgvraag en schaarste aan geld.

DIGITALE OPLOSSINGEN BENUTTEN



Daarom hebben we een ambitieus e-healthprogramma waarmee we inwoners met een sociale hulpvraag nog beter met slimme digitale oplossingen ondersteunen. Inwoners kunnen op dit platform terecht voor online begeleiding, (zelfhulp)trainingen, webinars, oefeningen, dagboekfunctionaliteiten en contact met mensen met overeenkomstige ervaringen. Onze professionals bieden waar nodig aanvullende ondersteuning.



83
Uitnodigingen
54%
Geaccepteerd



Top 5

1		Balans	19
2		Zelfcompassie: minder streng voor jezelf	10
3		Planning en Structuur	6
4		Activatie	5
5		Autisme	4

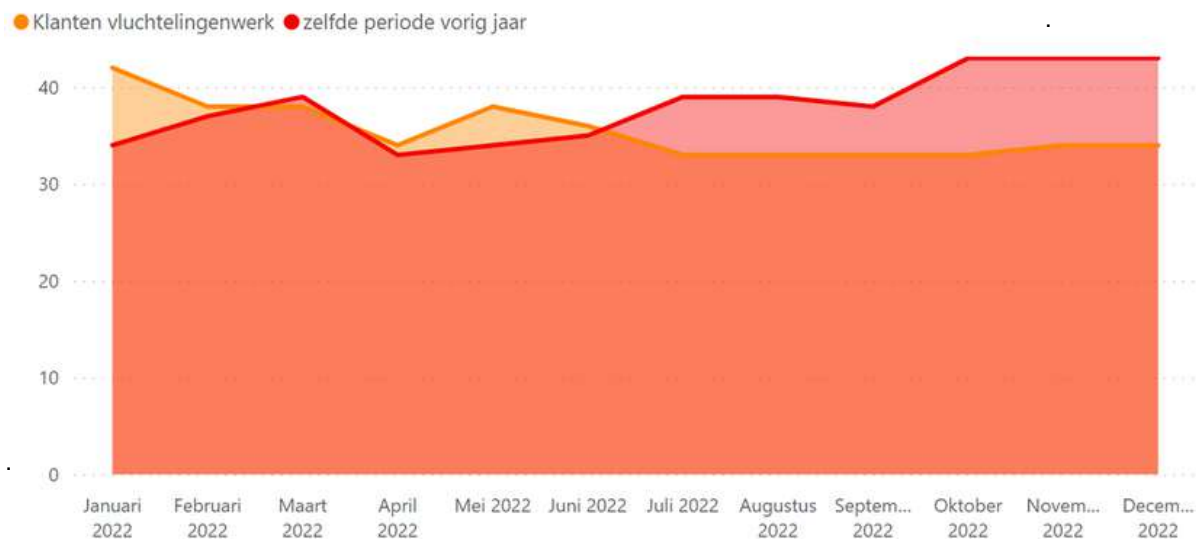
Een aantal medewerkers zijn als ambassadeur aan de slag gegaan in het werken met Gezondeboel. Zij krijgen steeds meer inzicht in wat modules bieden en hoe dit een combinatie kan zijn in het persoonlijk contact met inwoners. Bij trainingen wordt deze combinatie ook ingezet. De training Positief Leven is daar een mooi voorbeeld van. Deelnemers volgden de training en gingen daarnaast (zelfstandig) aan de slag met één of meerdere modules Gezondeboel. Door collega's uit te nodigen een module te bekijken kunnen de cijfers een vertekend beeld geven. In 2023 is de nieuwe versie actief waarbij deze vertekening voorkomen wordt.

Meedoen in wijken en buurten: Vluchtelingenwerk

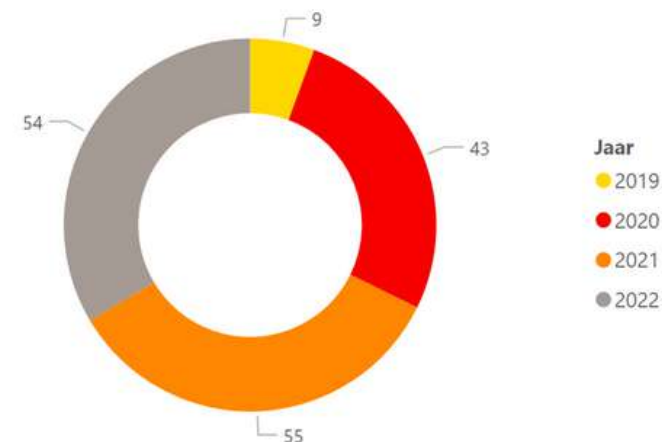
2022 is een bijzonder jaar geweest voor statushouders en asielzoekers in Nederland. Inluzio Leiderdorp heeft dit jaar de taakstelling behaald en is nu bezig met het behalen van de taakstelling voor het eerste half jaar van 2023. Dit resultaat is te danken aan een goede samenwerking met woningcorporatie Rijnhart-wonen en de gemeente Leiderdorp en Leiden.

De nieuwe wet inburgering is geïntroduceerd in januari 2022. Inluzio Leiderdorp brengt de wet in uitvoering door een 0-meting, tussenmeting en eindmeting af te nemen bij statushouders die in Leiderdorp zijn komen wonen. Dit heeft bijgedragen aan zelfstandig leven, doordat statushouders beter op de hoogte zijn hoe financiën werken en waar zij recht op hebben. ciën helpt de inwoners om financieel gezond te blijven.

Het spreekuur op de woensdagochtend heeft hier ook aan bijgedragen. We zien bij het spreekuur een bredere doelgroep dan in 2021. Naast statushouders, mensen met een bijstandsinkomen en Oekraïners zien we nu ook meer ouderen met een klein pensioen. Op het spreekuur zijn er ook meer voedselbank formulieren ingevuld dan in 2021. Het spreekuur draagt daarom ook bij aan een gezond dorp door het voorkomen van schulden. De uitleg en informatie over financiën helpt de inwoners om financieel gezond te blijven.



Klanten vluchtelingenwerk



Complexe casussen

De begeleiding van statushouders staat wel onder druk. In de tweede helft van het jaar zijn een aantal complexe casussen toegevoegd. De begeleiding nam hierdoor veel tijd in beslag die ook beschikbaar moest zijn voor anderen statushouders. Een vertraging in alle processen is het resultaat van de toegenomen complexiteit bij twee individuele casussen. Ook de energiecrisis, de inflatie en maatschappelijke ontwikkelingen in 2022 maakte alle casussen complex die te maken hebben financiën.

Opgroeien en ontwikkelen is een moeilijk punt geweest. In het eerste half jaar hadden de activeringscoaches als doel om technische ontwikkelingen te combineren in het werk. De welcome App en Plinkr zijn niet toegevoegd vanwege de hoge werkdruk. Het doel is om in 2023 dit in het eerste half jaar wel te realiseren. De begeleiding staat namelijk voorop.



Meedoen in buurten en wijken

Ondersteuning Oekraïense vluchtelingen

Incluzio heeft een opdracht gekregen van de gemeente Leiderdorp ingaande oktober 2023 t/m 31 maart 2023. De opdracht is ondersteuning te bieden aan Oekraïense vluchtelingen, hen te helpen bij het organiseren van contacten, wegwijzer te zijn in de Nederlandse maatschappij. Tweemaal per week wordt een spreekuur gehouden. Vragen gaan over onderwijs, schoolplaatsingen, vervoer, het vinden van werk etc. Men krijgt ondersteuning bij het uitzoeken en invullen van formulieren en hulp bij het wegwijs maken in hoe het in Nederland is geregeld.

We organiseren Nederlandse en Engelse taallessen, maar ook verkeerslessen, culturele avonden en zijn betrokken bij de weggeefwinkel. Hierbij werken we nauw samen met mensen van Vluchtelingenwerk Nederland, met de beheerder van de locatie, met BPlusC, met beleidsambtenaren en vrijwilligers. Elke maand wordt een nieuwsbrief gemaakt voor deze groep mensen.

Aantal

Was eerder sprake van 60 Oekraïners, er zijn er nu 126 (dit getal wisselt, mensen komen en gaan). 101 Oekraïners wonen in de Statenhof, de anderen in gastgezinnen en huurwoningen. De huidige taakstelling van de gemeente is 101, wat het exact wordt is nog niet bekend. De verwachting is dat de gemeente een taakstelling krijgt die boven het huidige aantal Oekraïners ligt..

Noodopvang asielzoekers Power City

Medewerkers van Incluzio startten in oktober met de dagbesteding in de noodopvang voor de asielzoekers. Aanvankelijk was het even zoeken naar welke behoefte er was en de aansluiting te vinden. Er zijn een aantal activiteiten ingezet waar aanvankelijk veel vraag naar was, zoals boksen en voetballen, maar het animo toch erg matig was. We merkten dat het ritme van de mannen in de opvang niet aansloot bij het dagritme zoals wij dit in onze maatschappij hebben. Enkele activiteiten werden alleen in de ochtenden gegeven, in verband met de inzet van vrijwilligers, maar de opkomst was hierdoor heel laag. Door hierop te anticiperen vonden we een weg om daarmee om te gaan. Dat was leerzaam voor beiden kanten. Ook hebben ze de nodige omstandigheden meegemaakt die psychisch impact hebben. Snel hierna kwamen we samen met hen tot een heel mooi programma. Er waren sportactiviteiten, taallessen, een concert in de schouwburg, kappersbehandelingen, fietsen, bootcamp en cultuuroverdracht lessen. Er was een prettige sfeer en met de mannen is een goede band opgebouwd. Als afsluiting organiseerden we in februari een leuke bingo waarbij meer dan 50 asielzoekers aanwezig waren. Er was een gemoedelijke sfeer waarbij een maaltijd was bereid als dank voor onze komst en inzet.

Op verzoek van de veiligheidsregio is de opdracht van deze dagbesteding niet gecontinueerd. Gelukkig hebben ze de meeste activiteiten van Incluzio overgenomen en kunnen de mannen hier gewoon aan blijven deelnemen zoals ze gewend waren. .

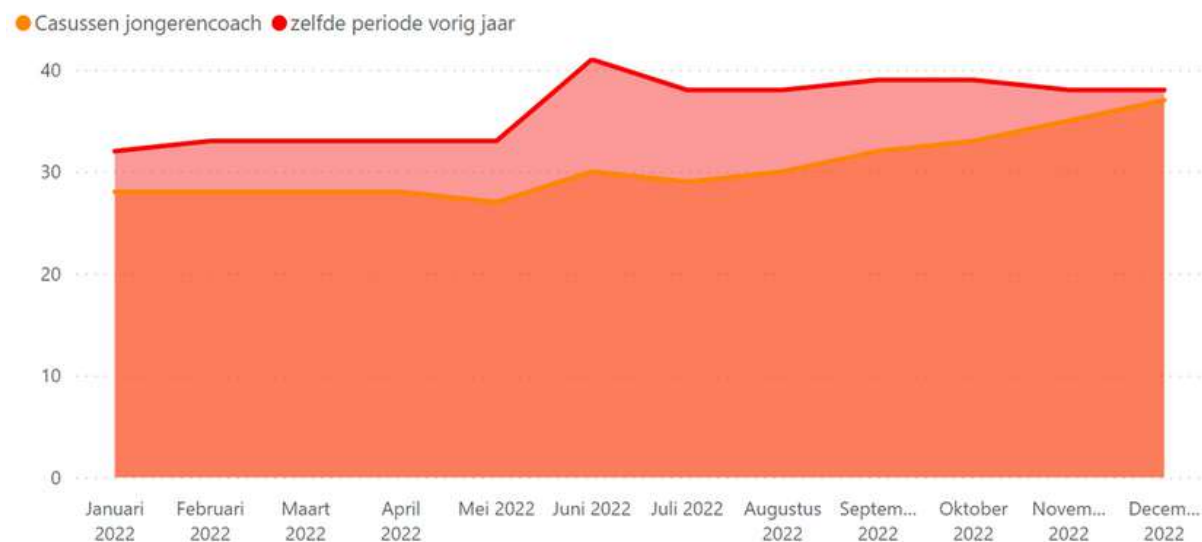
Opgroeien en ontwikkelingen: Jongerenwerk

Jongerenwerk bestaat in de praktijk niet alleen uit het contact met jongeren, juist ook het contact met ouders, opvoeders, school, sportverenigingen is van groot belang. De jongerencoaches gaan met signalen aan de slag. Dat doen we zelf, door contact te hebben met de jongere zelf of we wijzen de jongere of de opvoeder naar andere ondersteuningsmogelijkheden. Hierbij werken we samen met de Jeugdteams Leidse Regio, maar ook met de Jeugd Gezondheidsdienst. Samenwerking in de keten rondom jongeren is van cruciaal belang. Eenmaal per zes weken vindt een signaleringsoverleg plaats. Hierbij zijn de boa's, de GGD, de wijkregisseur vanuit de gemeente, de wijkagent, bureau Halt en een vertegenwoordiging vanuit de onderwijsinstellingen en natuurlijk de jongerencoaches betrokken.

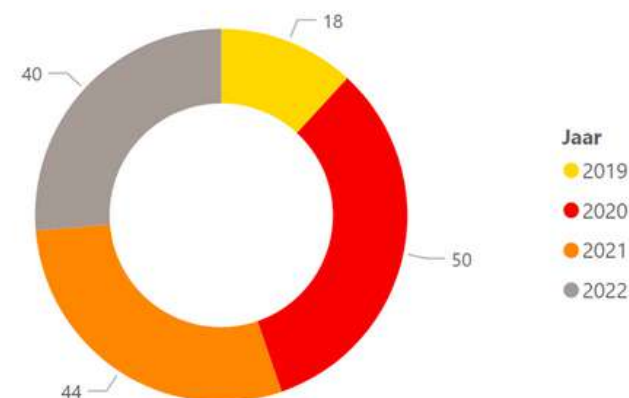
Met elkaar bespreken ze signalen, stemmen af wie waar betrokken bij is en waar nodig wordt samengewerkt binnen aandachtspunten. Zo kwam het gebruik van Snus en vape onder (zeer) jonge kinderen aan de orde. Samen bepalen ze hoe te handelen. In de periode na corona zagen we meer (complexe) vragen. Doordat ontmoeting weer meer mogelijk is, zien we gelukkig dat er enig herstel plaatsvindt. Wel is duidelijk dat de nasleep van corona nog enige tijd aandacht vraagt.

Aanwezig in de wijk

Naar aanleiding van overlast door jeugd in en rondom de Winkelhof heeft de gemeente in juli een bijeenkomst voor bewoners en ondernemers georganiseerd. Naast een sociaalwerker en jongerenwerk van Includio, waren ook politie en boa's van de gemeente aanwezig. In de maanden daarna is het jongerenwerk in gesprek gegaan met de jongeren om samen naar oplossingen te zoeken om de overlast te beperken. De jongeren hebben ideeën aangedragen om een Jongeren Ontmoetings Plek (JOP) op te knappen, de eerste stappen worden op dit moment gezet om dit te realiseren.



Casussen jongerencoach



Meidenmiddag

De meidenmiddag is een activiteit die al loopt vanaf het begin van Includio in Leiderdorp. Gestart door de jongerencoaches en nu overgedragen aan een groep van vrijwilligers en stagiairs. Zij zorgen er nu voor dat er elke week een uitdagend programma staat en dat de meiden die mee doen zich gezien en gehoord voelen.

Meedoen: Jongerenkring

In het tweede kwartaal van 2022 is er gestart met een tweewekelijkse jongerenavond voor jongeren tussen de 18 en 27 jaar. Deze jongeren hebben allen aangegeven meer behoefte te hebben aan sociaal contact. De aantallen wisselden tussen de 4 en 10 deelnemers, dit was vaak ook afhankelijk van de activiteit. Zo hebben de jongeren bijvoorbeeld met elkaar een Halloweenavond, Sinterklaasavond en Kerstavond georganiseerd.

**DOEL IS ELKAAR TE ONDERSTEUNEN EN
LEEFTIJDGENOTEN TE ONTMOETEN.**

Samenwerking en activiteiten

In het afgelopen jaar is de samenwerking met Bureau Halt een stuk sterker geworden. Naar aanleiding van signalen hebben wij met hen een avond georganiseerd over geldezels, daarnaast sluiten we aan bij gastlessen van Bureau Halt welke gegeven worden op verschillende basisscholen en zijn we in gesprek om ook volgend jaar weer thema-avonden te organiseren.

Uit de gesprekken in de jongerenkring en bij andere activiteiten is gehoord dat er meer behoefte is aan contact. Niet altijd speciaal fysiek, maar ook online. In 2023 gaan we samenwerken met Includio Leiden om een Join Us groep op te zetten. Ook staat in 2023 een nieuwe Young Leaders training op de planning.

PAUZEPRAAAT

PauzePraat

In 2022 zijn we gestart met PauzePraat, de jongerenwerkers maken hierbij op een laagdrempelige manier contact met de jongeren op het Visser 't hooft. Zij gaan in gesprek over wat er speelt onder de jongeren en kijken welke behoeftes en interesses de jongeren hebben. Vlak voor de zomervakantie is er samen met de school een voetbaltoernooi georganiseerd om de samenwerking te versterken. Ook docenten geven terug dat zij het prettig vinden dat het jongerenwerk op school aanwezig is, dat dit de band tussen hen en de leerlingen versterkt.

#JONG
LDRDRP.

@JONG.LDRDRP



INCLUZIO
LEIDERDORP.



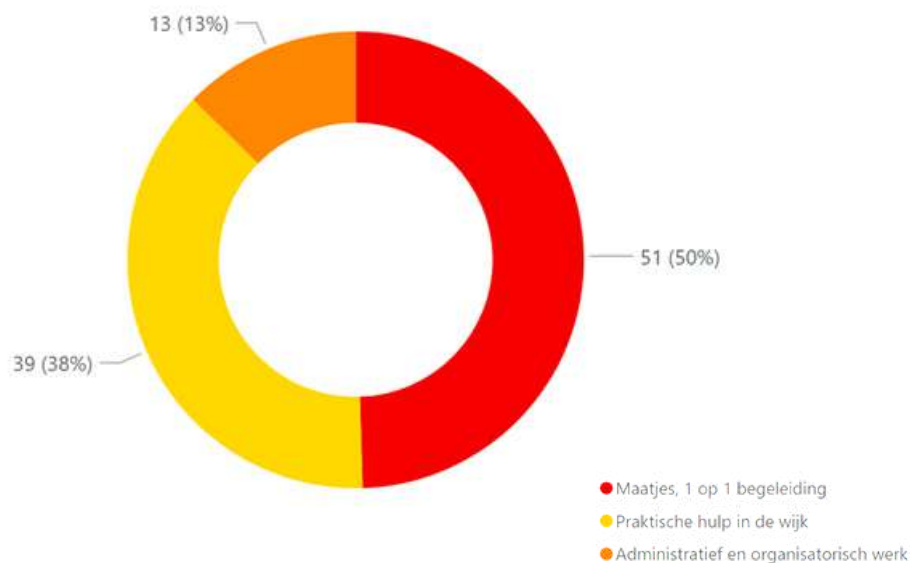
2.3 VRIJWILLIGE INZET

In een samenleving die steeds individualistischer lijkt te worden, is het belangrijk dat we oog houden voor de ander. Includio zet daarom in op het versterken van saamhorigheid; iedereen telt mee en samen kunnen we iets doen voor een ander. Door de inzet van vrijwilligers kunnen mensen langer thuis blijven wonen, vergroten we het sociale netwerk van zowel inwoners als vrijwilligers en bieden we inwoners een kans ervaring op te doen en zich verder te ontwikkelen.

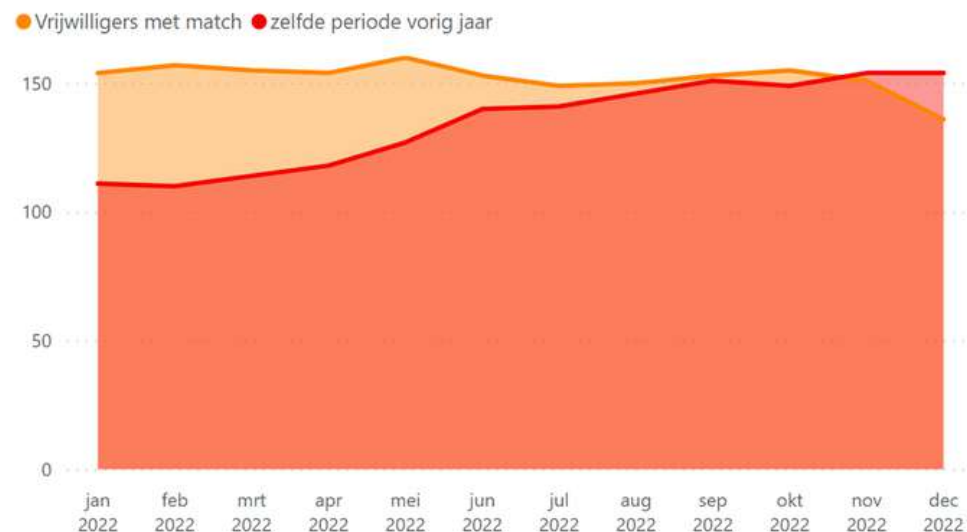
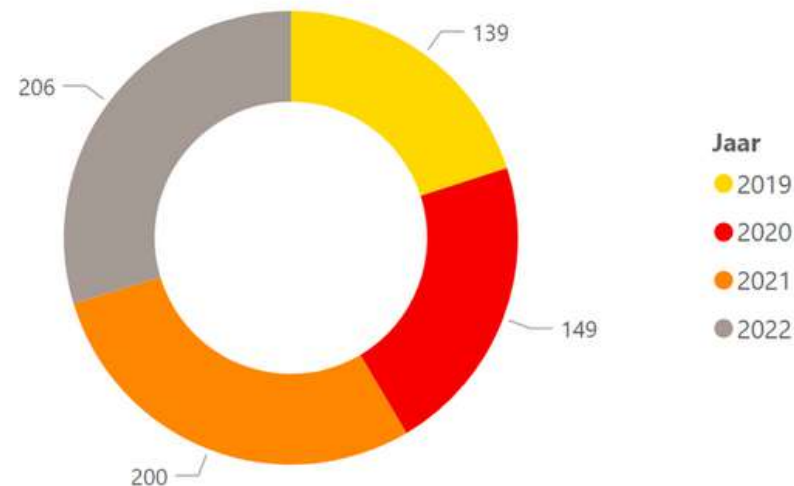
Kracht van de wijk: vrijwilligerswerk in the picture

Samen leven betekent kijken naar elkaar en iets doen voor elkaar. Veel Leiderdorpers zijn bereid om iets voor een ander te doen. Er zijn ruim 170 vrijwilligers actief bij Inluzio Leiderdorp, iets minder dan begin dit jaar. Grote maatschappelijke veranderingen, zoals de vergrijzing, langer zelfstandig thuis wonen, de groeiende groep mantelzorgers en de pensioenleeftijd hebben invloed op de bereikbaarheid van vrijwillige inzet. Zeker 6 vrijwilligers zijn gestopt met het vrijwilligerswerk omdat de combinatie vrijwilligerswerk en mantelzorgtaken teveel werd.

DOEL IS ELKAAR TE ONDERSTEUNEN EN LEEFTIJDGENOTEN TE ONTMOETEN.



Aantal vrijwilligers met match



In 2022 hebben we de campagne 'bij vrijwilligerswerk zit je goed' gedraaid om nieuwe vrijwilligers te werven. Dit heeft niet tot veel nieuwe aanmeldingen geleid maar heeft wel nieuwe inzichten gegeven. Naast (online) advertenties en video's zijn we de straat op gegaan. Met fietszadelhoesjes, flyers en oranje zitzakken gingen we persoonlijk het gesprek aan met Leiderdorpers. Wat blijkt is dat flexibiliteit binnen het vrijwilligerswerk erg belangrijk is. Niet meer een vaste plek of tijd, maar vrijwillige inzet als het goed uitkomt. Includio Leiderdorp onderzoekt hoe het vrijwilligerswerk in Leiderdorp toekomstbestendiger kan worden. Bijvoorbeeld door het aanbieden van flexibel vrijwilligerswerk in de vorm van een strippenkaart, meer training en talentontwikkeling voor vrijwilligers en een samenwerking met bedrijven.

Dit jaar hebben drie vrijwilligers via het vrijwilligerswerk een contract aangeboden gekregen bij Includio Leiderdorp voor een betaalde baan. Hier is het vrijwilligerswerk trots op en het geeft aan de het vrijwilligerswerk een waardige trede is op de participatie ladder.

Deze organisaties vonden een vrijwilliger via Vrijwilligerswerk Leiderdorp





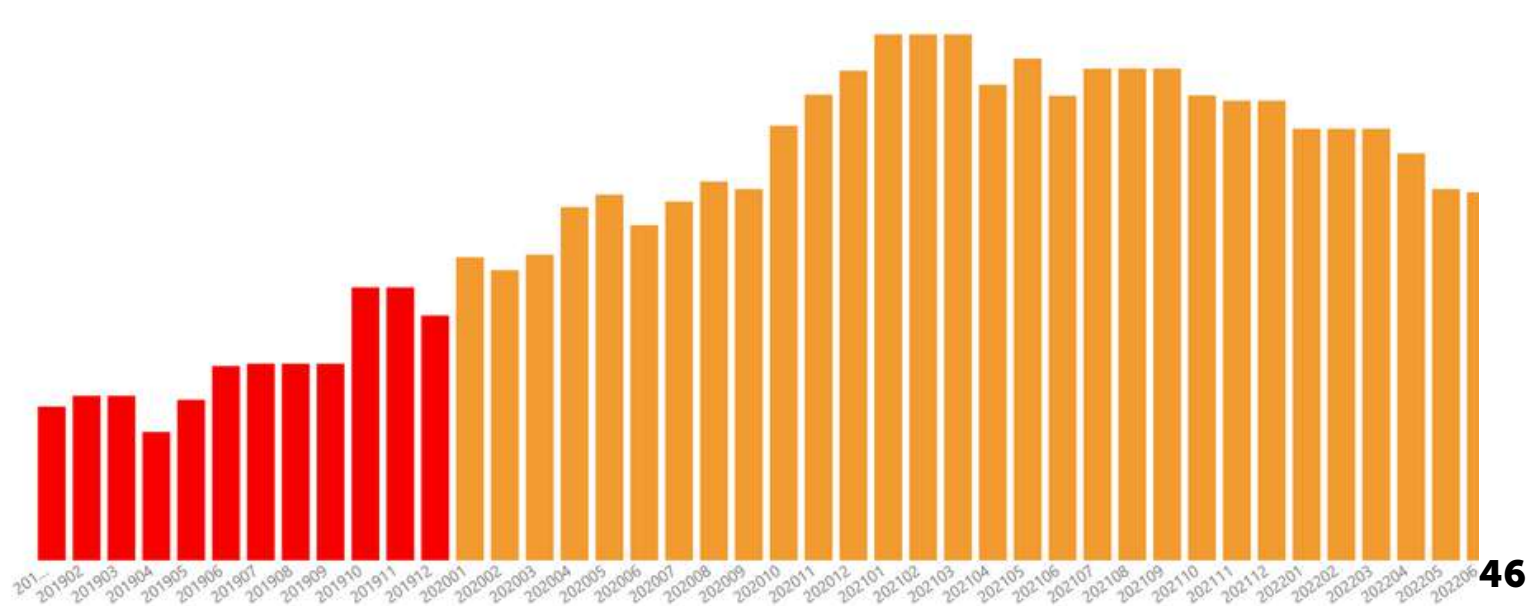
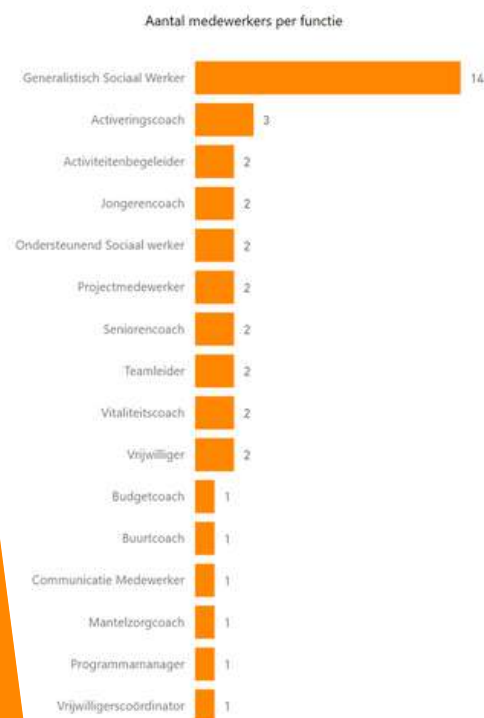
2.4 PERSONEEL / HR

Teamsamenstelling

Het team van Inluzio Leiderdorp bestaat gemiddeld uit 35 medewerkers. We zijn blij dat we dit jaar weer mochten samenwerken met enthousiaste stagiaires die werkervaring opdoen binnen het sociaal domein.

Verzuim

Het verzuim was gemiddeld 5,7% in 2022. Dit is hoger dan het doel van 5,0% dat we met elkaar hadden. Corona heeft nog effect gehad op het verzuimcijfer maar medewerkers waren ook vaker (en soms langdurig) ziek. Het is belangrijk om met elkaar de focus te houden op het zoveel mogelijk voorkomen van (langdurig) verzuim. Daarom zullen we in 2023 extra aandacht aan dit onderwerp besteden. Belangrijk is dat we dit met elkaar doen, bijvoorbeeld door de Frank app te gebruiken die onder andere meet hoe de belasting op het werk is.



In 2023 wordt ook het project 'Verzuimverlaging en preventie' opgestart met als doel het ziekteverzuim met elkaar verder terug te dringen.

Frank app

In 2022 zijn we gestart met de Frank app. De Frank app is een nieuwe stijl medewerkersonderzoek dat gedurende het jaar continue de tevredenheid meet. De uitkomsten laten zien dat medewerkers werkdruk ervaren. Werkgeluk wordt gehaald uit autonomie en betekenisvol werk hebben. We zien dat als de werkdruk meer stijgt, dit ten koste gaat van het werkgeluk. De werkdruk werd sterker ervaren door medewerkers die, gestuurd door de werkvoorraad, met inwoners gesprekken voeren. Met name later in het jaar is deze werkvoorraad gegroeid, wat zichtbaar is in de resultaten van de Frank app.

Om de balans in het werk goed te ondersteunen faciliteren we intervisiegroepen. Door ervaringen te delen en te leren van elkaar werkt dit steunend in het werk. Ook motiveren we medewerkers aanspraak te maken op het loopbaanbudget voor individuele cursussen of persoonlijke coaching.

A photograph of a woman with brown hair, wearing a light blue sweater, holding a white glass of water. She is looking towards a man whose profile is visible on the right side of the frame. The background is a bright window with white blinds. An orange graphic element is in the top left corner, and a large orange banner with white text is at the bottom.

3. ONTWIKKELINGEN

We werken met dashboards waarin we cijfers over onze dienstverlening opnemen. Het gaat om de waardering van inwoners, partners en medewerkers, om HR-gegevens over verloop en verzuim, en cijfers uit externe bronnen zoals het CBS. Deze cijfers vergelijken we en zetten we af in trends. Het dashboard is toegankelijk voor al onze medewerkers en laat de voortgang zien op het niveau van medewerker, buurtteam en gemeente. Samen met medewerkers interpreteren we de cijfers en zetten we ze af tegen de ervaringsverhalen van inwoners. Op basis van deze inzichten leren en innoveren we met elkaar. Ook gebruiken we cijfers als voorspellers. Zo kunnen we tijdig anticiperen.

Zorgcentrale

Half mei 2022 is Includio Leiderdorp een pilot gestart om alle inkomende telefoongesprekken te laten behandelen door de Zorgcentrale. Het doel was te komen tot een efficiëntere werkwijze en tijdwinst voor de sociaal werkers. Zowel wij als de medewerkers van de Zorgcentrale hebben vanaf de start veel energie gestopt in het stroomlijnen van het proces. De Zorgcentrale kreeg een uitgebreide set instructies om de telefoongesprekken zo goed mogelijk te behandelen. Een belangrijk doel bij de inzet van de Zorgcentrale was dat de sociaal werkers meer tijd zouden hebben om inwoners persoonlijk te spreken en hen te begeleiden bij hulpvragen. Regelmatig is er geëvalueerd want, zoals we al in ons halfjaarverslag meldden, waren er nog flink wat verbeterpunten. Knelpunten die niet makkelijk op te lossen zijn en juist meer tijd vroegen van de sociaal werkers. Ook hadden de knelpunten een negatief effect op de bereikbaarheid.

Ondanks dat in de afgelopen maanden ook verbeteringen doorgevoerd werden, merkten we dat deze manier van werken niet paste bij het serviceniveau dat we graag willen. Daarom is in samenspraak met de Zorgcentrale besloten deze pilot per 31 december af te ronden. We zijn blij dat het team de meerwaarde ziet van het weer zelf beantwoorden van de telefoon en de inwoners direct te antwoorden.

I Vanaf 2023 pakken we de telefoon weer zelf op en zijn er afspraken gemaakt dit breed in het team op te pakken.

ZorgDomein, veilig contact met netwerkpartners

Ook het werken met ZorgDomein is in mei 2022 gestart. ZorgDomein is een verwijssapplicatie waarmee netwerkpartners, denk daarbij aan de huisartsen in Leiderdorp, patiënten doorverwijzen. Zij vinden ons binnen een beveiligde digitale omgeving om patiënten die een hulpvraag hebben op het gebied van welzijn, financiën of andere ondersteuning door te verwijzen.

We zijn heel blij dat ZorgDomein steeds vaker wordt ingezet en we op een snelle manier in contact komen met inwoners.

Veilig mailen

Waar we ook heel blij mee zijn, is de mogelijkheid om veilig te mailen. In de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) zijn richtlijnen vastgelegd. We vinden het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met privacy-gevoelige informatie. Soms is het nodig iets met een ander te delen. Nadat we daarvoor toestemming aan de betrokkene hebben gevraagd, kunnen we nu ook gebruik maken van ZIVVER, een programma waarmee gegevens beveiligd kunnen sturen aan een belanghebbende. Zonder toegangscode kan het bericht niet gelezen worden. Zo kunnen we veilig een gespreksverslag sturen naar een inwoner, maar ook kan een hulpverlener een begeleidingsplan veilig ontvangen. Naast deze veilige manier van gegevensuitwisseling is ZorgDomein daar natuurlijk ook een mooi voorbeeld van.

Communicatie

Dit jaar hebben we een nieuw communicatieplan gemaakt om medewerkers te faciliteren om zelf 'contentmakers' te worden. We hebben een training 'nieuws maken' gegeven en een handleiding gemaakt zodat medewerkers zelf video's kunnen maken. In de contentstrategie hebben we net als vorig jaar gewerkt met thema maanden en die thema's door free publicity ook in de lokale pers goed onder de aandacht weten te brengen. Mooie voorbeelden hiervan zijn de kauwgomballenactie voor Dementievriendelijk Leiderdorp en de 'wervelwind win geld actie' voor de buurtinitiatieven.

MEDEWERKERS FACILITEREN OM ZELF 'CONTENTMAKERS' TE WORDEN

Om ons bereik op social media te vergroten hebben we in het laatste kwartaal veel korte video's en 'reels' gemaakt. Onze volgers zijn op LinkedIn van 144 naar 224 en Facebook van 406 naar 407 gestegen. We hopen deze lijn volgend jaar door te zetten om zo nog meer Leiderdorpers te bereiken.

Leiderdorps Weekblad

Nieuws Agenda Marktpluin Bedrijven Vacatures Familieberichten Adverteren Archief Con



V.l.n.r. seniorencoach Floor van Egmond, mantelzorgcoach Lois Kreber en vrijwilliger Thea van Doesburg. Foto: Corrie van der Laan

Kauwgomballen als ijsbreker voor gesprekken over dementie

wo 28 sep, 13:41 Algemeen

Bezoekers van winkelcentrum Winkelhof in Leiderdorp kregen woensdag 21 september, Wereld Alzheimer Dag, 's ochtends tussen 10.00 en 12.00 uur kleurrijke kauwgomballen overhandigd. Dit was een actie van de mantelzorg- en seniorencoaches van Includio en vrijwilligers van het netwerk Dementievriendelijk Leiderdorp om aandacht te vragen voor dementie. Want meer begrip voor deze ziekte helpt om het dagelijkse leven van mensen met dementie gemakkelijker maken.



4. Kwaliteit, klachten en datalekken

De vraag van inwoners en de kwaliteit van dienstverlening staan bij ons centraal. Dat neemt niet weg dat we allemaal mensen zijn die ook fouten mogen maken. Fouten die leiden tot een klacht of een datalek. we doen ons uiterste best dit te voorkomen.

We gaan met inwoners in gesprek om te toetsen of onze dienstverlening voldoet aan de vraag en doelen worden bereikt zodat inwoners zelfstandig verder kunnen. Zo efficiënt mogelijk werken.

Klantervaringen

In december spraken we met een aantal inwoners over de ervaring met Inluzio. Welke tips geven zij ons? Wat doen we goed en wat kan beter? Een groepje inwoners meldde zich in de Sterrentuin. Zij deelden hun verhaal en de reden dat zij met Inluzio in contact kwamen. Het ging over vrijwilligerswerk, over rouw en verlies, over mantelzorg en over manieren om anderen te ontmoeten.

“Het is fijn bij Inluzio vrijwilligerswerk te doen”, vertelde een meneer, “Ook de waardering die men geeft is waardevol”. “Het helpt dat iemand je opzoekt als je partner is overleden”. Zomaar een paar uitspraken die gedaan werden.

We kregen tips van de aanwezigen zoals “Gebruik eenvoudige woorden in teksten”. Een goede tip, want hoe we ook ons best doen teksten te schrijven op B1 niveau, het is belangrijk hier constant bewust van te zijn. Ook de hoeveelheid tekst in nieuwsbrieven schrikt soms af.

Een mantelzorger vertelde blij te zijn met de bijeenkomsten en de wandeling met andere mantelzorgers. Het delen van ervaringen helpt. Wel zou daarnaast een activiteit, waarbij het niet over de mantelzorg gaat, fijn zijn, iets ontspannens te doen.

“Plan een vast moment dat Inluzio open is voor koffie en een gesprek” gaf een ander als tip. Daarop vertelden we dat de Sterrentuin/de bibliotheek ook een zogenaamde “warme kamer” is, een ruimte waar je overdag welkom bent. Als daarbij ook een kopje koffie tot de mogelijkheden hoort, voldoet dit beter aan de behoefte. Inwoners geven aan het belangrijk te vinden om met anderen je verhaal te delen en met anderen te praten. Dat wordt als erg prettig ervaren. Een vast moment is daarom prettig zodat je dan weet dat er iemand voor je is.

We gaan proberen meer mensen hiervoor te bereiken. Die bekendheid komt niet alleen via social media. Inwoners die minder digitaal vaardig zijn missen informatie. Een ontmoeting zoals laatst in een portiek bij de Schansen, is heel direct en werd als plezierig ervaren.

Ook spraken we over vervoer en welke alternatieven er zijn zoals AutoMaatje en de Max mobiel als ondersteuning voor mantelzorgers die zelf het vervoer regelen voor degene waarvoor zij zorgen. Tenslotte kwam als tip het “Repair Café” nieuw leven in te blazen. Het is goed voor het milieu als apparaten gerepareerd worden, het is zinvol als bezigheid voor technische vrijwilligers, maar vooral is het ook een mooie gelegenheid om elkaar te ontmoeten.

We nemen de tips mee om onze dienstverlening te verbeteren.

Klantervaringen beter geborgd in 2023

Vanaf 2023 beschikken we over een programma om klantervaringen te meten. Zo gaan we bij activiteiten, bij individuele contacten, bij het afsluiten van begeleiding aan inwoners vragen hoe de dienstverlening is ervaren, of een activiteit aansluit bij de behoefte etc.

Het programma heeft verschillende mogelijkheden, zoals o.a. een app die met smileys werkt en vragenlijsten om online te delen. Ook nemen we de tip mee om regelmatig in gesprek te gaan met inwoners bij een kopje koffie. De ontmoeting is belangrijk, maar het is ook een fijne manier om te horen hoe de ervaringen zijn en welke behoeftes leven bij inwoners.

Het programma geeft ons beter inzicht in het behalen van doelstellingen, we meten hoe inwoners onze dienstverlening ervaren en hoe we het beter laten aansluiten op wat de inwoners nodig hebben.

Klachten

We kregen zeven officiële klachten binnen in 2022. De procedure is dat een klacht, naast dat deze aandacht krijgt van de teamcoach(es), ook centraal geregistreerd wordt binnen Inluzio. Deze zeven klachten waren vijf keer in relatie tot het contact dat een sociaal werker had, één keer in relatie tot een welzijnscoach en één keer tot overige zaken. Wij vinden het belangrijk om onze dienstverlening elke keer weer te verbeteren, dat kunnen we niet zonder onze klanten. We horen het dan ook graag als een klant ontevreden is, iets niet goed gaat of beter kan.

Incidenten

In 2022 zijn er twee incidenten gemeld bij ons Expertisecentrum Kwaliteit, Arbo en Privacy. Het ging hierbij om incidenten waarbij medewerkers geconfronteerd werden met agressief en intimiderend gedrag door inwoners. We merken dat de wijze waarop inwoners communiceren beïnvloed wordt door de situatie waarin zij zich op dat moment bevinden en hierdoor grip op goede communicatie verliezen. Vaak gaat dit om situaties als ingewikkelde relatieproblematiek, inwoners die te maken hebben met justitie of een vaste woon- of verblijfsplaats missen of gaan missen. Desondanks hebben wij een veilige werkplek voor onze medewerkers hoog in het vaandel staan en geven de incidenten ons inzicht in hoe we hier aan kunnen blijven werken.

Datalekken

In 2022 heeft er één datalek plaatsgevonden. We betreuren het dat dit heeft plaats kunnen vinden, juist omdat we proberen zo betrouwbaar mogelijk met persoonsgegevens om te gaan. Het datalek is beoordeeld door het Expertisecentrum Kwaliteit, Arbo en Privacy. Hier is geconstateerd dat het datalek van beperkte omvang bleek en er geen gegevens van inwoners in gevaar zijn gekomen.



Iedereen doet mee in Leiderdorp. Van jong tot oud, met of zonder beperking. Samen met bewoners en partners versterken en ontwikkelen we (nieuwe) initiatieven die bijdragen aan het welzijn van Leiderdorpers. Initiatieven die zorgen voor sociale contacten, zingeving, vitaler maken, mantelzorgers ontlasten en waarbij Leiderdorpers hun talenten verder kunnen ontwikkelen.

INLUZIO
LEIDERDORP.

www.inluzioleiderdorp.nl