















TOM

# Jaarverslag 2023

IN DE  
BUURT

# Inhoudsopgave



 <b>3</b>	 <b>4</b>	 <b>6</b>	 <b>8</b>	 <b>9</b>	 <b>10</b>
<b>Inleiding</b>	<b>Algemene cijfers</b>	<b>1. Mantelzorg- ondersteuning</b>	<b>2. Aandacht voor ouderen</b>	<b>3. Intensieve ondersteuning</b>	<b>4. Collectief aanbod Tom in de buurt</b>
 <b>12</b>	 <b>13</b>	 <b>16</b>	 <b>17</b>	 <b>18</b>	 <b>20</b>
<b>5. Opening De Wielewaal en afscheid Trefpunt</b>	<b>6. Spreekuren Tom in de buurt</b>	<b>7. Toegang Ondersteunen met wonen</b>	<b>8. Toegang Maatschappelijke opvang</b>	<b>9. Inloophuis Het Open Venster</b>	<b>10. GGZ in de wijk</b>
 <b>22</b>	 <b>23</b>	 <b>25</b>	 <b>27</b>	 <b>29</b>	 <b>30</b>
<b>11. Onderaannemers</b>	<b>12. Digitale ontwikkelingen</b>	<b>13. Kwaliteit</b>	<b>14. Samenwerking</b>	<b>15. Resultatenrekening</b>	<b>Vooruitblik</b>

# Inleiding

**Het tweede jaar van de opdracht 'Dichtbij in de Rijnstreek' ligt alweer achter ons. In het afgelopen jaar zijn we overgegaan van de opstartfase naar de operationele fase van de opdracht. Hoewel we nog niet alle doelen hebben behaald kunnen we zeggen dat er een stevige basis is gelegd om nu op door te bouwen.**

In dit jaarverslag geven we een inkijkje in de verhalen over het werk waar wij trots op zijn. Met de inwoners, vrijwilligers, medewerkers, partners en opdrachtgever zorgen we voor de drie belangrijke pijlers binnen de opdracht. Informatie en advies, de toegang en de ondersteuning.

Domein overstijgend samenwerken is essentieel om de opdracht goed te kunnen uitvoeren. Inwoners ondersteunen, dichtbij in de wijk waar iemand woont, vraagt inzet vanuit de brede sociale basis. Welzijn, preventie en ondersteuning moeten aansluiten op elkaar. Het medisch domein, jeugd en gezin, werk en inkomen, schuldhulpverlening en diverse soorten aan behandelp programma's zijn andere domeinen waar we de aansluiting willen en moeten vinden. Het opereren in het netwerk en samen er staan voor de inwoners van de Rijnstreek is een opdracht die wij ons zelf stellen en waar we anderen in mee willen nemen.

In de doorontwikkeling van de opdracht hebben wij ons ten doel gesteld om de inzet van digitale middelen en de hulp op afstand te vergroten.

Om duurzaam goede ondersteuning te bieden aan onze inwoners is het van belang om naast de individuele contacten gebruik te maken van deze onderdelen. De inzet van de digitale assistent, online trainingsaanbod en inzet van DigiContact zijn in ons jaarplan van 2024 een speerpunt.

Namens alle medewerkers bied ik u dit jaarverslag aan.

Wilko Kuus  
Directeur-bestuurder  
Tom in de buurt

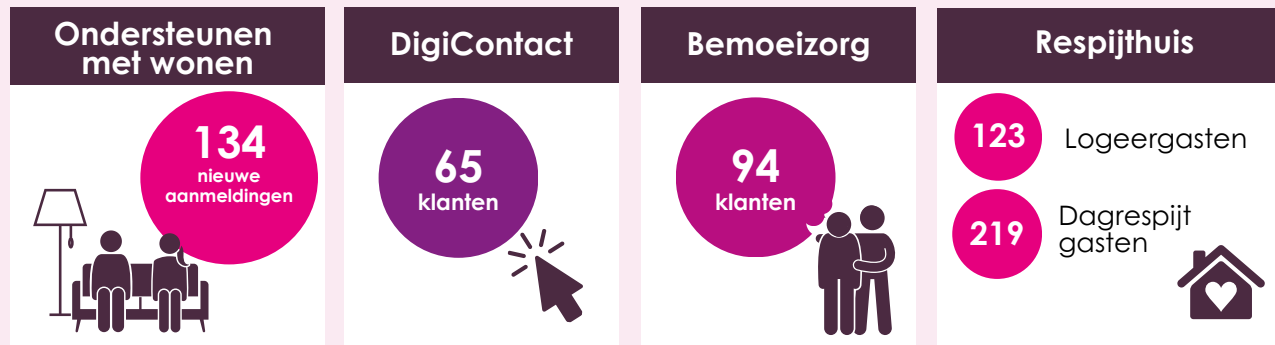
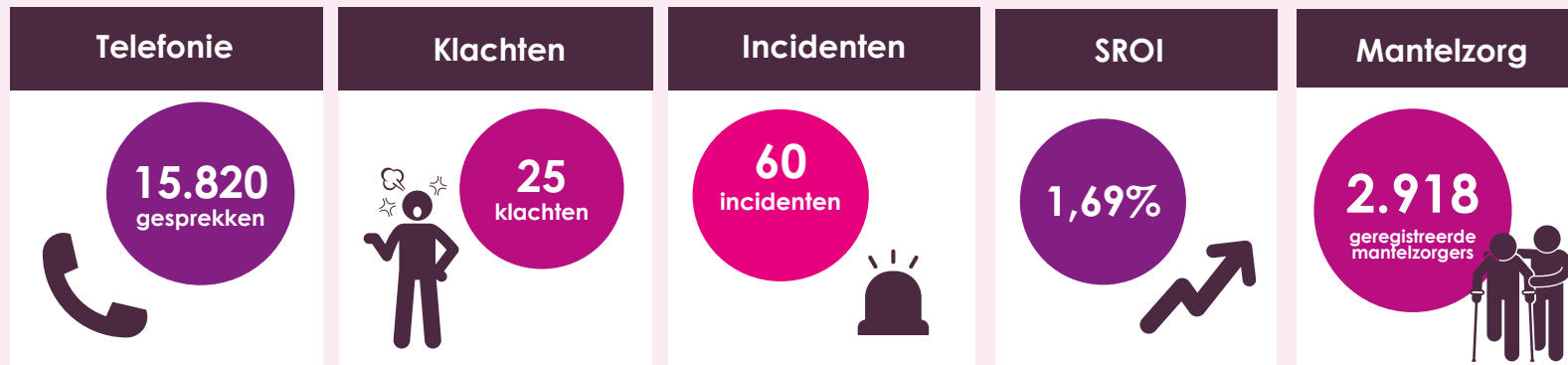
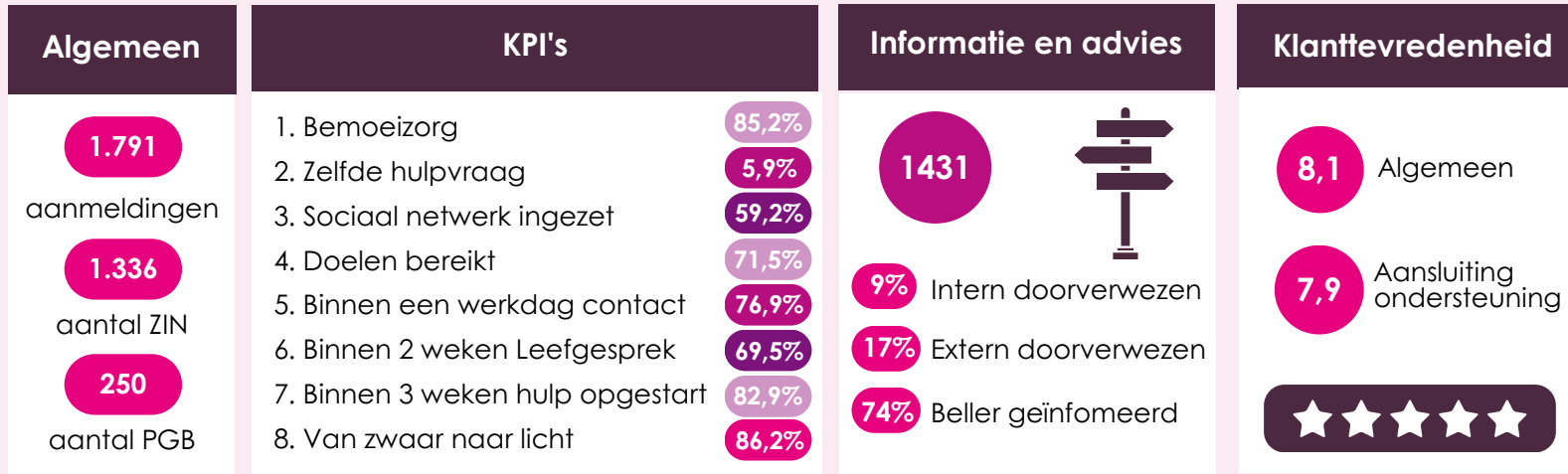


TOM

IN DE  
BUURT



# Algemene cijfers Tom in de buurt





# Wat Tom doet

# 1. Mantelzorgondersteuning



**Het Steunpunt Mantelzorg heeft in 2023 verdere ontwikkelingen doorgemaakt en bestaat nu uit zes medewerkers die actief zijn in de drie gemeenten.**

We hebben ingezet op het informeren van mantelzorgers over het mantelzorgsteunpunt, activiteiten en mantelzorgwaardering. Dit hebben we gedaan via de media, nieuwsbrieven en brochures. Hiermee zijn we zichtbaar voor de inwoners van de Rijnstreek.

## **Mantelzorgcompliment**

Het was in 2023 mogelijk om in de drie Rijn gemeenten een Mantelzorgcompliment aan te vragen. Dit jaar is het mogelijk op 2 manieren het compliment aan te vragen, via de mantelzorg en degene die mantelzorg ontvangt. Het Mantelzorgcompliment voor jonge mantelzorgers is in totaal 2289 keer aangevraagd, waarvan 1734 in Alphen aan den Rijn, 308 in Nieuwkoop en 247 in Kaag en Braassem. Dit is een stijging van 497 aanvragen ten opzichte van 2022.

In het najaar van 2023 is ingezet op het bereiken van de jonge mantelzorgers. De focus ligt op het identificeren van jonge mantelzorgers. De aanvragers van het Mantelzorgcompliment zijn benaderd met de vraag of zij willen meedenken over een passend aanbod om hen te ondersteunen.

In 2023 zijn er collectieve activiteiten georganiseerd om mantelzorgers samen te brengen. Met als doel om van elkaar te laten leren, om gerichte vragen te beantwoorden en elkaar te ontmoeten.



# Mantelzorgondersteuning

## De Dag van de Mantelzorg

Zowel in Alphen aan den Rijn (Parkvilla) als in Nieuwkoop (Kaleidoscoop) werd de Dag van de Mantelzorg gevierd met de theatershow 'Het zeikwif in mantelzorgland' van Pauline Redlich. Jonge mantelzorgers werden door het steunpunt getrakteerd op een dagje Efteling, wat enthousiaste reacties opleverde. In Kaag en Braassem worden de collectieve activiteiten georganiseerd door De Driemaster.

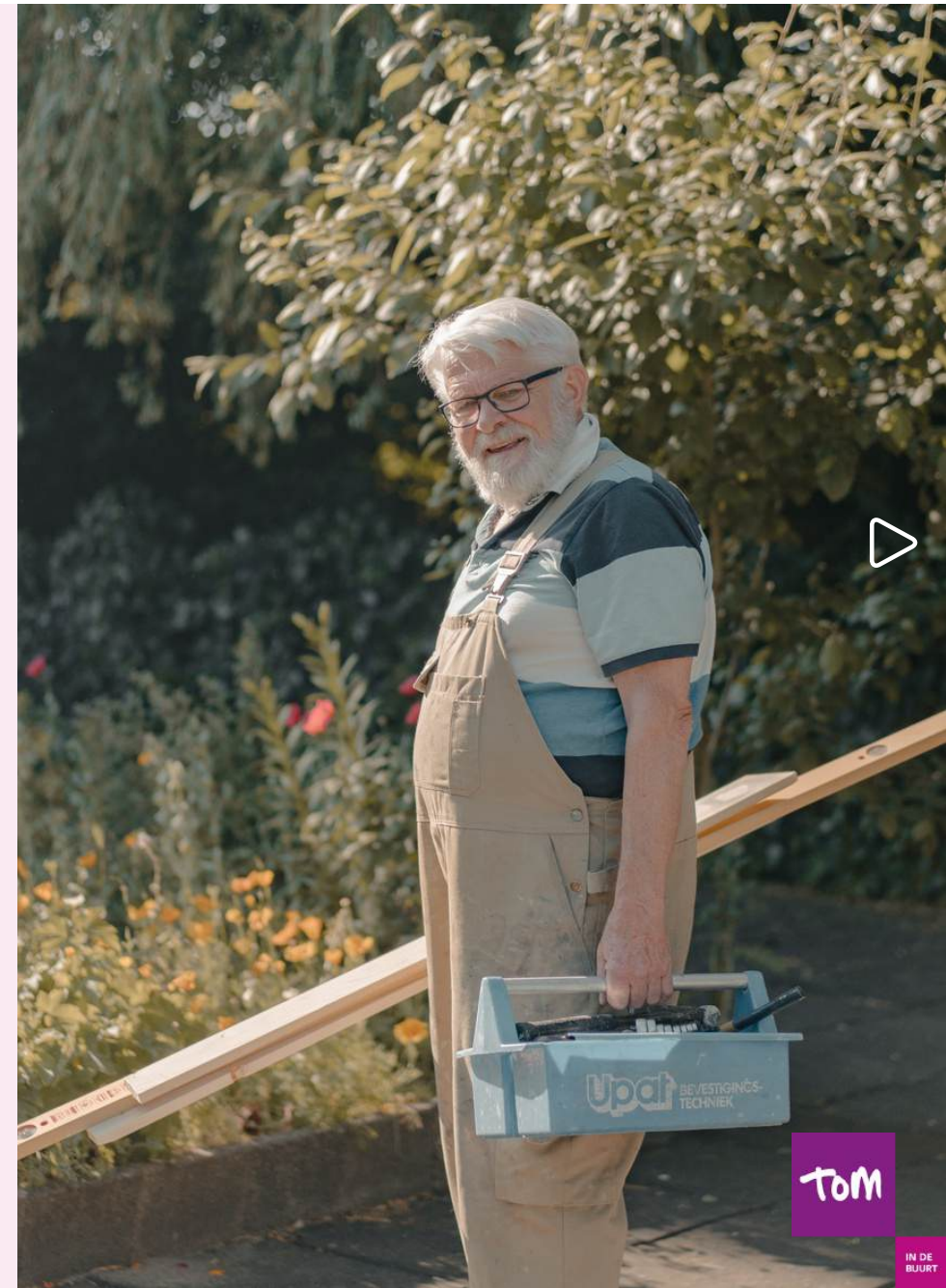
## Samenwerking De Driemaster

In 2023 is er geïnvesteerd in een nauwe samenwerking met De Driemaster. Medewerkers van het steunpunt mantelzorg hebben intensief contact gehad met medewerkers van De Driemaster. We trekken gezamenlijk op om het gezamenlijke doel te realiseren: "de mantelzorgers van Kaag en Braassem tijdig en voldoende te ondersteunen".

Een medewerker van het steunpunt sluit aan bij de, door De Driemaster, georganiseerde groepsactiviteiten. Deze zichtbaarheid van Tom in de buurt heeft geleid tot een toename van individuele huisbezoeken.

## Voor 2024 zijn de speerpunten:

- Collectieve activiteiten aanbieden aan mantelzorgers;
- Focus op educatie (met name jonge mantelzorgers) door themabijeenkomsten en de 'Week van de jonge mantelzorger' van 1 t/m 7 juni 2024 op de kaart te zetten;
- Zichtbaarheid vergroten van het steunpunt door o.a. spreekuur in de Aarhof.



TOM

IN DE  
BUURT



## 2. Aandacht voor ouderen



Het aantal senioren verdubbelt medio 2040, net als het aantal mensen met dementie. Dit houdt een grote opgave in voor Tom in de buurt om een bijdrage te leveren aan het beleid om ouderen zo lang mogelijk thuis te laten wonen en te laten meedoen in de samenleving. De meeste senioren zijn gelukkig langer vitaal, maar door de dubbele vergrijzing komen er steeds meer zware zorgvragers. Mensen met een zware zorgvraag moeten steeds vaker thuis blijven wonen, omdat er naar verwachting geen verpleeghuisplaatsen bij komen.

De druk op de mantelzorgers en de kans op schrijnende situaties nemen toe. Tom in de buurt blijft zich ontwikkelen op dit onderwerp en zorgen voor een passend aanbod met de mogelijkheden die wij hebben. Er wordt nauw samengewerkt met alle disciplines die Tom in de buurt zelf biedt, zoals het team Mantelzorg en de wijkcoaches gespecialiseerd op het gebied van ouderen en dementie.

Samen met onze gespreks- en samenwerkingspartners, zoals de ouderenbonden en preventiepartners zorgt Tom in de buurt voor aanbod wat aansluit bij de wensen en behoeften van de senioren. Met elkaar ontwikkelt Tom in de buurt door. Er wordt doorverwezen voor hulpmiddelen in huis, vervoer regelen naar de locaties van Tom in de buurt of onderaannemers zoals een zorgboerderij. Hierbij worden mantelzorgers ontlast. Tom in de buurt participeert in bijeenkomsten met netwerkpartners om elkaar te versterken zoals transmuralis, hierin zitten alle casemanagers uit de regio. Tom in de buurt legt contact met het Alzheimer en Parkinson Café.



# 3. Intensieve ondersteuning

**Tom Intensief is er voor inwoners die complexe en vaak chronische psychiatrische problemen hebben. Vaak is ambulante begeleiding te licht en is beschermd wonen te zwaar. Uitgangspunt is tijdelijk intensieve begeleiding te bieden, om inwoners stabiel te krijgen. Daardoor kunnen zij doorstromen naar reguliere ondersteuning door een wijkcoach of het collectieve aanbod van Tom in de buurt.**

De ondersteuning die Tom biedt bestaat uit allerlei praktische zaken, zoals hulp bij het aanvragen van een uitkering, inloggen via DigiD en begrijpelijk maken van correspondentie van instanties zoals de belastingdienst en gemeenten. Ondersteuning in het functioneren in het dagelijks leven biedt Tom in de buurt door hulp bij het verkrijgen van een gezond dag- en nachtritme, schoonhouden van de leefomgeving, het vinden van een zinvolle dagbesteding en omgaan met ziekte, rouw en verlies.

Bij klanten van Tom Intensief wordt Digicontact intensief ingezet. De ondersteuning duurt zo kort als het kan en zo lang als nodig. Hierbij is belangrijk dat de klant aan de gestelde doelen werkt en weer zicht krijgt op de toekomst.

De medewerkers van Tom Intensief proberen om dit binnen één jaar samen met de klant te bereiken, doelen en interventies worden in kleine stappen ingezet, zodat de klant bij het behalen succes beleeft..

## Een medewerker van Tom intensief vertelt:

*Ik werk intensief met een Syrische jongeman die op de rand stond om alles kwijt te raken. Hij kampte met schulden, had geen inkomen of werk, wat hem enorm frustreerde. Hij stond voor een uitdaging en voelde zich niet gesteund. De gemeente heeft hij doorverwezen naar Tom intensief, waarbij ik samen met hij de situatie heb geanalyseerd. Gezamenlijk hebben we al zijn schulden in kaart gebracht en regelingen, kwijtscheldingen getroffen om zijn financiële situatie te stabiliseren en af te lossen. Dit is succesvol verlopen en hij is nu schuldenvrij.*

*Hij heeft na een langdurig proces ook een uitkering ontvangen. Dit gaf hem de mogelijkheid om zijn financiën te stabiliseren en vervolgens op zoek te gaan naar werk. Binnenkort gaat hij weer aan de slag. Hij is vastberaden om zijn schouders eronder te zetten en minstens 60 uur per week te gaan willen werken.*

*Het enige wat hij nu nog nodig heeft, is een eigen woning. Momenteel verblijft hij op een zolderkamer bij iemand anders. Hoewel hij tevreden is met een dak boven zijn hoofd, verlangt hij naar een normale woning voor zichzelf met alle benodigdheden.*

*Aangezien de situatie stabiel is, draagt Tom intensief hem over aan het reguliere team. Op deze manier kan hij aan de bel trekken bij problemen en kan hij nog steeds rekenen op ondersteuning als die nodig heeft.*



# 4. Collectief aanbod Tom in de buurt

Tom in de buurt heeft een groot aanbod aan collectieve activiteiten voor diverse doelgroepen. Op onze website staat het complete aanbod voor o.a. mensen met dementie, autisme, psychiatrische achtergrond, lichte verstandelijke beperking en mensen met niet-aangeboren hersenletsel.

Nadat een inwoner contact heeft opgenomen met Tom in de buurt wordt er samen met de casemanager gekeken wat het meest passende aanbod is. Op de website staan naast de collectieve activiteiten alle onderaannemers en samenwerkingspartners. Voor de continuïteit voor de inwoner is het belangrijk om samen met de welzijnspartijen een sluitend aanbod te realiseren. Hier werken de medewerkers van Tom in de buurt en de preventiepartners hard aan. Inwoners kunnen na een traject bij Tom in de buurt in hun eigen wijk of buurt activiteiten oppakken die daar georganiseerd zijn. De wijkcoach neemt contact op met de buurtverbinder van het buurthuis waar de activiteit plaatsvindt om te delen wat de inwoner nodig heeft en om te bespreken welke activiteit passend zou zijn. Er vindt altijd een warme overdracht plaats. Indien nodig biedt de wijkcoach extra ondersteuning om te zorgen dat de overgang goed verloopt.

[Bekijk alle activiteiten van Tom in de buurt](#)



## Locaties Tom in de buurt

- **Atelier De Dagwacht**, Alphen aan den Rijn
- **Brandweerkazerne**, Ter Aar
- **De Meerkoet**, Alphen aan den Rijn
- **De Oude Wereld**, Alphen aan den Rijn
- **De Vrienden**, Alphen aan den Rijn
- **Het Facet**, Alphen aan den Rijn
- **Hof van Alkemade**, Kaag en Braassem
- **OC Noorderbrink**, Alphen aan den Rijn
- **Ontmoetingscentrum Boskoop**
- **Ontmoetingscentrum Dementie**, Leimuiden
- **Ontmoetingscentrum Koudekerk**
- **Rijnzate**, Alphen aan den Rijn
- **Toms Zonnetuin**, Alphen aan den Rijn

[Bekijk hier de locaties](#)

Tom



# Collectief aanbod Tom in de buurt



## Aanbod voor jong volwassenen

**Tom in de buurt biedt specifieke ondersteuning voor jongeren van 18 jaar en ouder op de locatie De Meerkoet in Alphen a/d Rijn.**

Het programma richt zich op jongeren en jongvolwassenen met een lichte verstandelijke beperking (LVB), autisme of geestelijke gezondheidsproblemen (GGZ). De medewerkers van De Meerkoet werken nauw samen met instellingen zoals praktijkonderwijs, de Mytyschool en het Prisma-onderwijs.

In 2024 wordt de samenwerking met de nieuwe Jeugd & Gezinsteams opgestart. De medewerkers nemen deel aan verschillende overleggen om schooluitval te voorkomen en voorlichting te geven over de mogelijkheden bij Tom in de buurt.

Binnen de Meerkoet is het aanbod erop gericht om toe te leiden naar werk, opleiding of arbeidsmatige dagbesteding. De klanten werken in de lunchroom, achter de receptie, in het atelier en in de fietsenwerkplaats. Iedereen uit de Rijnstreek is welkom.

De activiteiten zijn zeer divers, sporten in samenwerking met Alphen Vitaal, een wandelgroep, gamen en ontmoeten, lotgenotengroep en een meidengroep. Binnen de activiteiten is aandacht voor; hoe communiceer je met elkaar, hoe leg je contacten met lotgenoten en aandacht voor relatie en vriendschap.

Eens per maand wordt er iets met elkaar ondernomen zoals naar de bioscoop gaan of film kijken. Tijdens deze activiteit kunnen jongeren elkaar ontmoeten en uit hun isolement komen. De opkomst hiervoor is groot, gemiddeld komen er 30 jongeren op af.

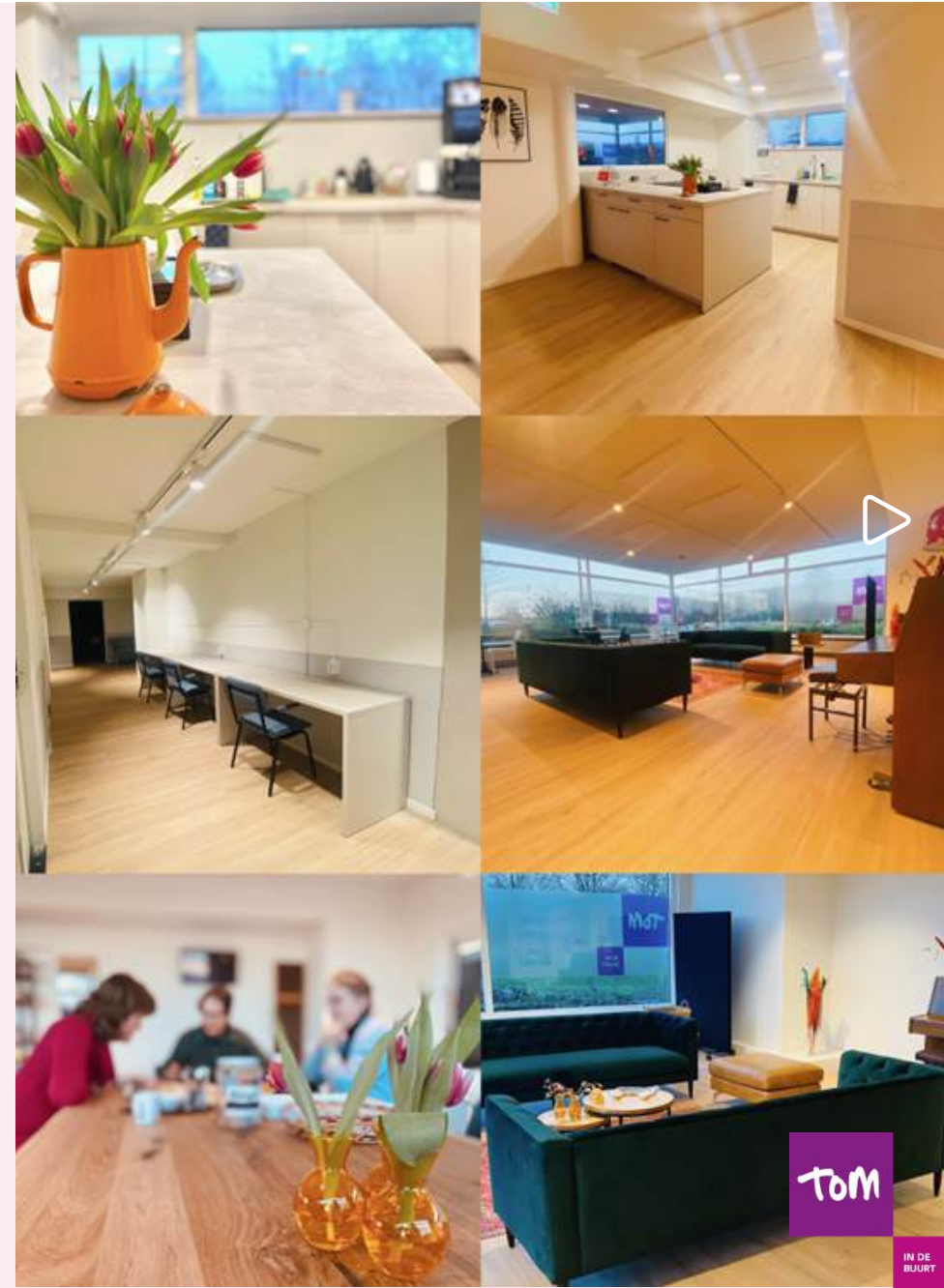


# 5. Opening De Wielewaal en afscheid Het Trefpunt

**GGZ Rivierduinen en Tom in de buurt hebben medio 2023 de samenwerking in Het Trefpunt geëvalueerd. Daarbij is de conclusie gesteld dat de begeleiding vanuit de Wlz en de Wmo in combinatie moeilijk is te realiseren en er behoefte is aan een eigen plek voor ondersteuning vanuit de Wmo. Om deze reden is er afgesproken de samenwerking in de huidige vorm te stoppen per 31 december 2023.**

Tom in de buurt zorgt samen met Lumen en vrijwilligers dat er vanaf januari 2024 een vernieuwde plek is voor de inwoners in de Wielewaal aan de Kwartelstraat in Alphen aan den Rijn. Hier kunnen inwoners informatie krijgen, ondersteuning ontvangen, anderen ontmoeten en deelnemen aan activiteiten, zelfhulpgroepen en trainingen. Het gedachtengoed positieve gezondheid zal centraal staan. Ook zullen digitale ondersteuningsmogelijkheden op deze locatie niet gaan ontbreken. Bij het ontwikkelen van nieuw aanbod wordt er rekening gehouden met vragen vanuit de buurt, wijk en samenwerkingspartners.

Vanaf 8 januari 2024 zijn inwoners welkom, de officiële opening wordt in het voorjaar van 2024 georganiseerd.



# 6. Spreekuren bij Tom in de buurt

## Spreekuur 'Wegwijs in relaties'

**Maatschappelijk werk is onderdeel van de ondersteuning die Tom in de buurt biedt aan de inwoners van de Rijnstreek. Voor klanten die een hulpvraag hebben op het gebied van relatie en scheiding heeft Tom in de buurt het spreekuur 'Wegwijs in Relaties' (WIRES).**

Dit is een spreekuur voor inwoners die vragen hebben over het verbeteren of beëindigen van hun relatie. Tijdens het spreekuur geven maatschappelijk werkers, (vreemdelingenrecht)advocaten en mediators informatie aan de inwoners. De coördinator van het spreekuur vertelt dat er veel gebruik wordt gemaakt van het spreekuur.

Er wordt gewerkt aan het zwaartepunt van de vraag. Dit kan juridische ondersteuning zijn of doorverwijzen naar een training voor het verbeteren van de relatie. Het belangrijkste is dat de inwoner weggaat bij het spreekuur met een overzicht van de rechten en plichten, maar ook van de mogelijkheden om zelf verder te kunnen. Het spreekuur is op twee dagdelen per week.

### De cijfers sinds 2021 zijn:

2021: 101 klanten

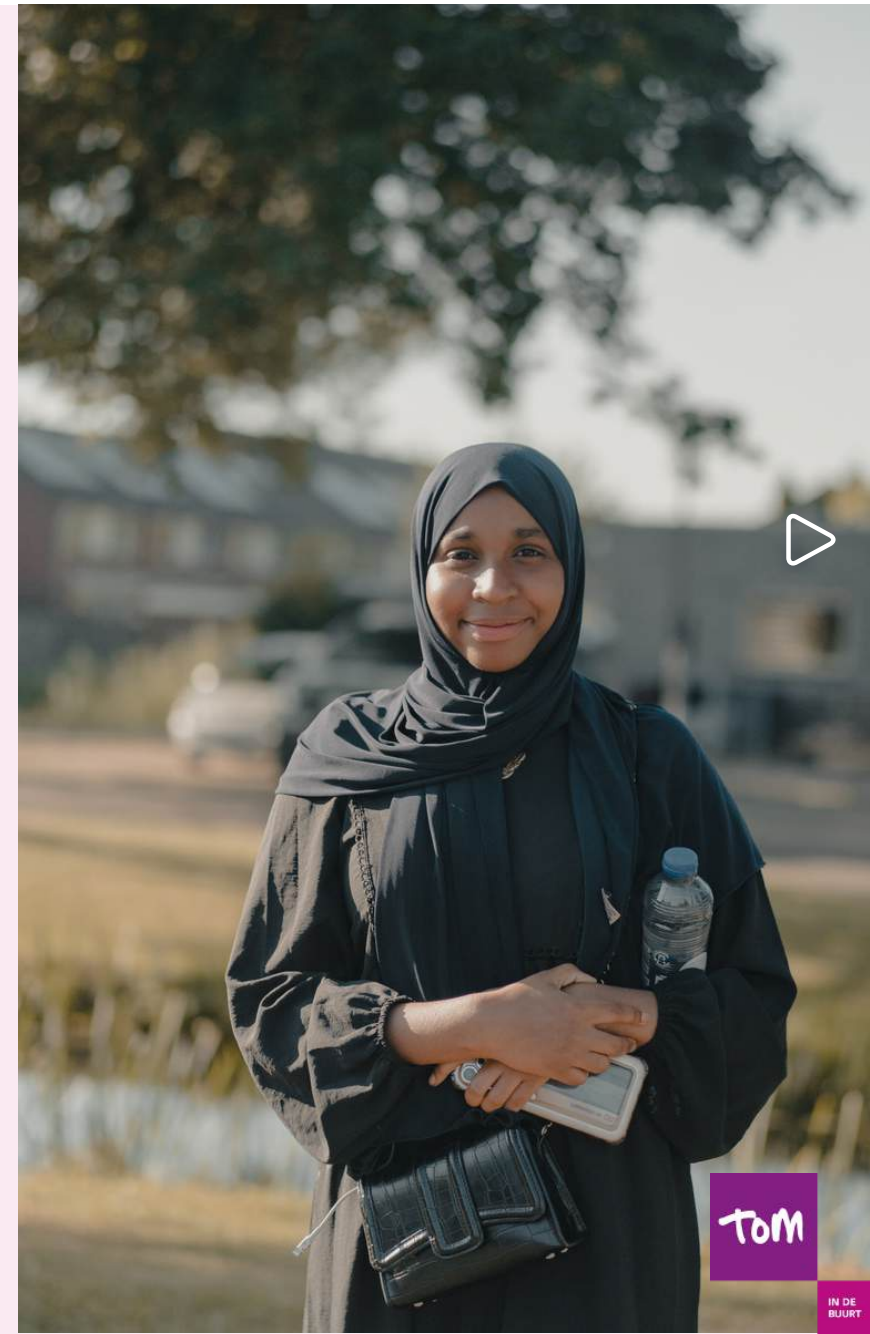
2022: 103 klanten

2023: 149 klanten

### De groei wordt veroorzaakt door:

- Positieve ervaringen inwoners, mond op mondreclame
- Inzet van flyers, communicatie (social-media)
- De hosts melden direct aan bij WIRES. Deze samenwerking verloopt erg goed.
- Bezoeken bij netwerkpartners zoals de Helpdesk Geldzaken en Participe om meer bekendheid te creëren.

Voor het komende jaar wil Tom in de buurt aandacht besteden aan cultuursensitief werken en kennis op doen over ouderverstoting en de gevolgen hiervan.



# Spreekuren bij Tom in de buurt

Buurthuis De Som



## Pilot Spreekuur 'Seksualiteit'

**In augustus 2023 is in Rijnwoude de pilot gestart 'Spreekuur Seksualiteit'. De inwoners van de Rijnstreek kunnen laagdrempelig terecht met vragen over seksualiteit. Waar nodig worden inwoners warm verwezen naar het medisch domein.**

De drempel om problemen rondom seksualiteit te bespreken is soms hoog maar kunnen grote gevolgen hebben in het sociale verkeer met een partner. Er is samenwerking met het spreekuur Wegwijs in relaties en met de collega's die de relatietraining 'Hou me vast' geven.

Informatie over het spreekuur is gegeven aan huisartsen en andere ketenpartners. Hier zal in 2024 mee verder gegaan worden om bekendheid van het spreekuur te vergroten.

In 2023 zijn er zes inwoners gezien uit Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem. Deelnemers geven aan blij te zijn een laagdrempelige vraag te kunnen stellen over seksualiteit.

Het lage aantal geeft aan dat het komende halfjaar meer inzet nodig is om de bekendheid van het spreekuur in de Rijnstreek te vergroten. Op het onderwerp rust vaak een taboe en vereist een veilige relatie om het bespreekbaar te maken met de inwoner.



A man with short blonde hair and glasses is smiling and standing on a metal bridge. He is wearing a light blue button-down shirt with a dark blue pattern of crabs and lobsters, and brown trousers. He is holding two shopping bags: a white plastic bag and a brown paper bag. The background shows the metal structure of the bridge and some buildings in the distance. There are white triangle navigation icons on the left and right sides of the image.

**Nieuw binnen de opdracht**

# 7. Toegang Ondersteunen met wonen

**In januari 2023 is Tom in de buurt gestart om inwoners te indiceren voor Ondersteunen met Wonen (OMW).**

De indicaties zijn afgestemd op de vraag van de inwoner en welke begeleiding daarbij passend is. Iedere inwoner die in een woonvorm verblijft heeft een herindicatiegesprek gehad in het afgelopen jaar.

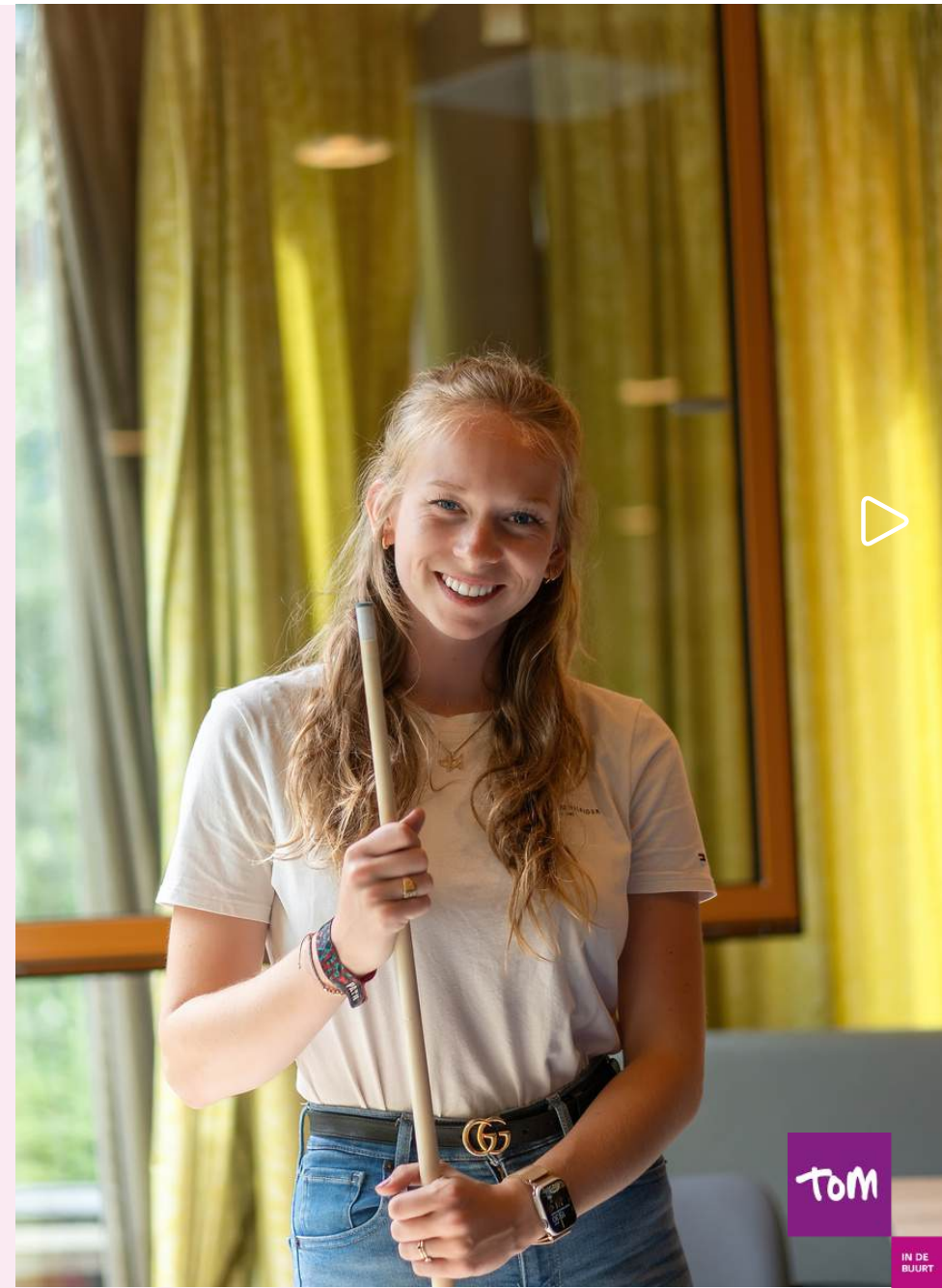
Hierbij wordt inzichtelijk wie iemand is, waar iemand woont, wat iemand nodig heeft en welk toekomst perspectief iemand heeft. Daarnaast is er in het derde kwartaal onderzocht welke ondersteuning er is ingezet qua behandeling, dagbesteding, (vrijwilligers)werk en/of studie zodat er optimaal wordt gekeken welke ondersteuningsvorm passend en beschikbaar is voor de inwoner.

Eind 2023 is gestart met het inzichtelijk maken van de risico's op het gebied van wonen en dagbesteding, om helder te hebben of het aanbod aansluit bij de vraag van de klant.

De samenwerking met aanbieders van OMW verloopt prettig, er zijn korte lijnen en goede werkafspraken gemaakt.

Bekijk de verantwoording OMW voor alle details.

[Naar verantwoording OMW](#)



# 8. Toegang maatschappelijke opvang

**Sinds 1 januari 2023 wordt de toegang tot maatschappelijke opvang (MO) verzorgd door Tom in de buurt.**

Als een inwoner van Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop dakloos dreigt te raken kan diegene zich melden het open venster. Door een casemanager wordt beoordeeld of een intake nodig is of dat er mogelijkheden zijn om tot een andere oplossing te komen.

## **Cijfers 2023:**

In 2023 hebben zich 203 inwoners gemeld bij de Lokale toegang MO in de Rijnstreek:

- Alphen aan den Rijn: 161
- Kaag en Braassem: 26
- Nieuwkoop: 16

Meer informatie is terug te vinden in de aparte verantwoording over de toegang Maatschappelijke opvang.

[Naar verantwoording MO](#)



# 9. Inloophuis Het Open Venster



In de nieuwe opdracht van Tom in de buurt is het inloophuis 'Het Open Venster' opgenomen. Sinds oktober 2022 is een medewerker uit het bemoeizorgteam, betrokken om vanuit Tom in de buurt een brug naar Het Open Venster te maken.

Er werken drie beroepskrachten in het Open Venster vanuit Tom in de buurt met de expertise OGGZ, bemoeizorg en maatschappelijke opvang. Het Open Venster heeft 7 dagen per week een inloop voor alle inwoners van Alphen aan den Rijn. De deur gaat om 14:00 uur open tot 17:00 uur. In deze tijd is iedereen welkom voor een kopje koffie of thee en voor een praatje.

Het Open venster is zo'n 30 jaar geleden opgezet als initiatief vanuit de kerken in Alphen aan den Rijn. Het was in de opstart bedoeld als inloophuis voor alle inwoners die graag met anderen in contact wilden komen. Vanaf de start is de doelgroep al snel veranderd naar dak- en thuislozen en verslaafden. Nu komen er in het inloophuis allerlei inwoners van Alphen aan den Rijn naast de dak- en thuislozen.

**Een inwoner vertelt waarom ze in 2023 juist naar Het Open Venster kwam:**

"In Het Open Venster kan ik gewoon mezelf zijn, zonder dat ik iets moet."



# Inloophuis Het Open Venster



Aansluitend aan de inloop is er vanaf 17:00 uur een warme maaltijd te krijgen, behalve op zondag, mits men zich een dag van te voren heeft opgegeven. De kosten voor deze maaltijd zijn € 2,00 maar als je meehelpt en een taak uitvoert dan kost de maaltijd maar € 1,00. Een taak kan zijn; helpen koken, groente snijden, tafel dekken of afwassen.

Naast de beroepskrachten is er een heel team van vrijwilligers actief verbonden aan Het Open Venster. Vrijwilligers helpen mee met koken, koffie schenken, en allerlei activiteiten zoals de moestuin, bingo's, biljartwedstrijden, hemels uurtje, enz.

Per 1 januari 2023 werken de medewerkers van de Toegang Maatschappelijke Opvang op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag tussen 14:00 en 16:00 uur op het Open Venster. Zij houden spreekuur voor inwoners uit Alphen aan den Rijn die dak-of thuisloos zijn.

Op donderdag heeft het team Toegang Maatschappelijke Opvang afwisselend de ene week spreekuur in Nieuwkoop en de andere week in Kaag en Braasem.



# 10. GGZ in de wijk

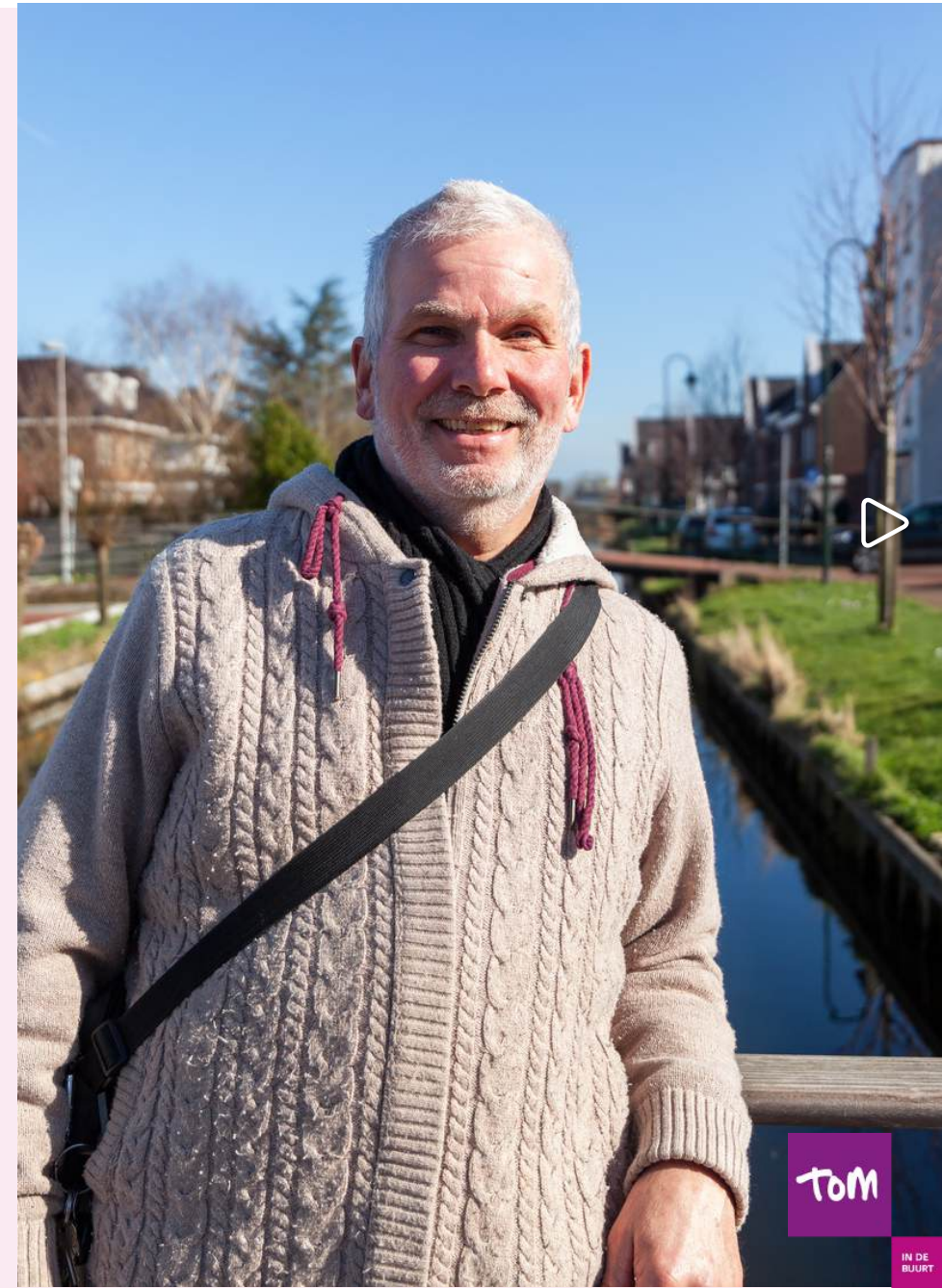
**Tom in de buurt werkt nauw samen met Rivierduinen voor ondersteuning aan inwoners op het gebied van psychiatrie.**

Een mooi voorbeeld van deze samenwerking is 'GGZ in de wijk'. Een casemanager van Rivierduinen komt langs bij team centrum en noord om casussen te bespreken en samen ondersteuning voor inwoners met GGZ-problematiek zo goed mogelijk vorm te geven.

De casemanager van Rivierduinen is 1x in de maand in de teams aanwezig om medewerkers laagdrempelig vragen te kunnen laten stellen over GGZ-problematiek. Hierdoor kunnen wijkcoaches inwoners met GGZ-problematiek beter ondersteunen.

Het bemoeizorgteam maakt gebruik van de expertise van Rivierduinen net als Tom intensief. In 2024 wordt de samenwerking voortgezet.

Door samen te werken wordt niet alleen gebruik gemaakt van elkaars expertise, maar ontstaat er meer kennis van de sociale kaart in de Rijnstreek en de route ernaar toe.



A young woman with brown hair tied back, wearing a red zip-up jacket, is crouching in a garden. She is smiling slightly and looking towards the camera. In the background, there is a large greenhouse with a translucent covering. The garden is filled with various green plants and foliage. A yellow bucket is visible on the right side of the frame. The overall scene is bright and sunny.

# Over Tom in de buurt

tom

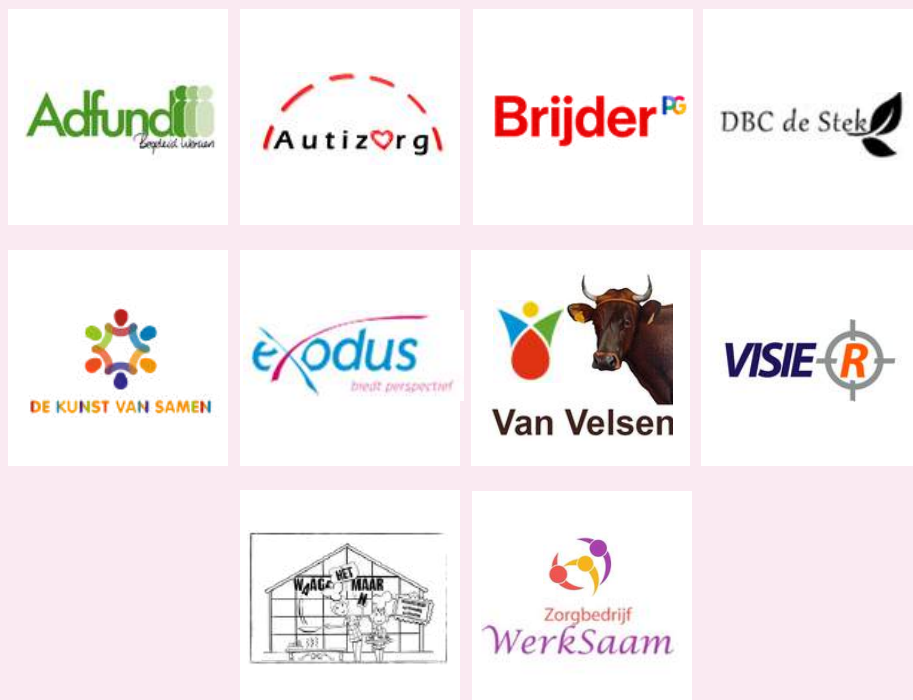
IN DE  
BUURT

# 11. Onderaannemers

## Tom in de buurt werkt samen met onderaannemers.

In 2023 zijn de volgende partijen toegevoegd als onderaannemer: Visie-R, Adfund, Kunst van Samen, Autizorg, Waag het maar, zorgboerderij van Velsen, Exodus, DBC de Stek, Brijder en zorgbedrijf Werksaam.

6,6 % van de opdrachtsom wordt besteed aan kleine aanbieders.



De coöperatie bestaat uit zes partijen die ieder hun eigen expertise toevoegen aan Tom in de buurt. Dit zijn Activite, De Binnenvest, Gemiva SVG Groep, Kwadraad Maatschappelijk Werk, WMO Maatwerk en Kwintes.

Kwintes heeft eind 2022 besloten per 31-12-2023 te stoppen met hun diensten in de Rijnstreek. Dit betekent dat zij geen lid meer zijn van de coöperatie. Van de medewerkers van Kwintes, werkzaam binnen Tom in de buurt, heeft 95% een plek gevonden bij één van de andere organisaties binnen de coöperatie. Hierdoor is de continuïteit van de dienstverlening op korte termijn gewaarborgd. De andere partijen hebben, middels een nieuwe referentieverklaring, aangetoond over de juiste competenties te beschikken om de opdracht te kunnen voortzetten.



# 12. Digitale ontwikkelingen

## Een nieuwe opdracht: een nieuw dossier

**In de nieuwe opdracht werkt Tom in de buurt nauw samen met Participe. Er wordt geprobeerd de dienstverlening voortdurend te verbeteren. In 2024 stapt Tom in de buurt over naar een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD).**

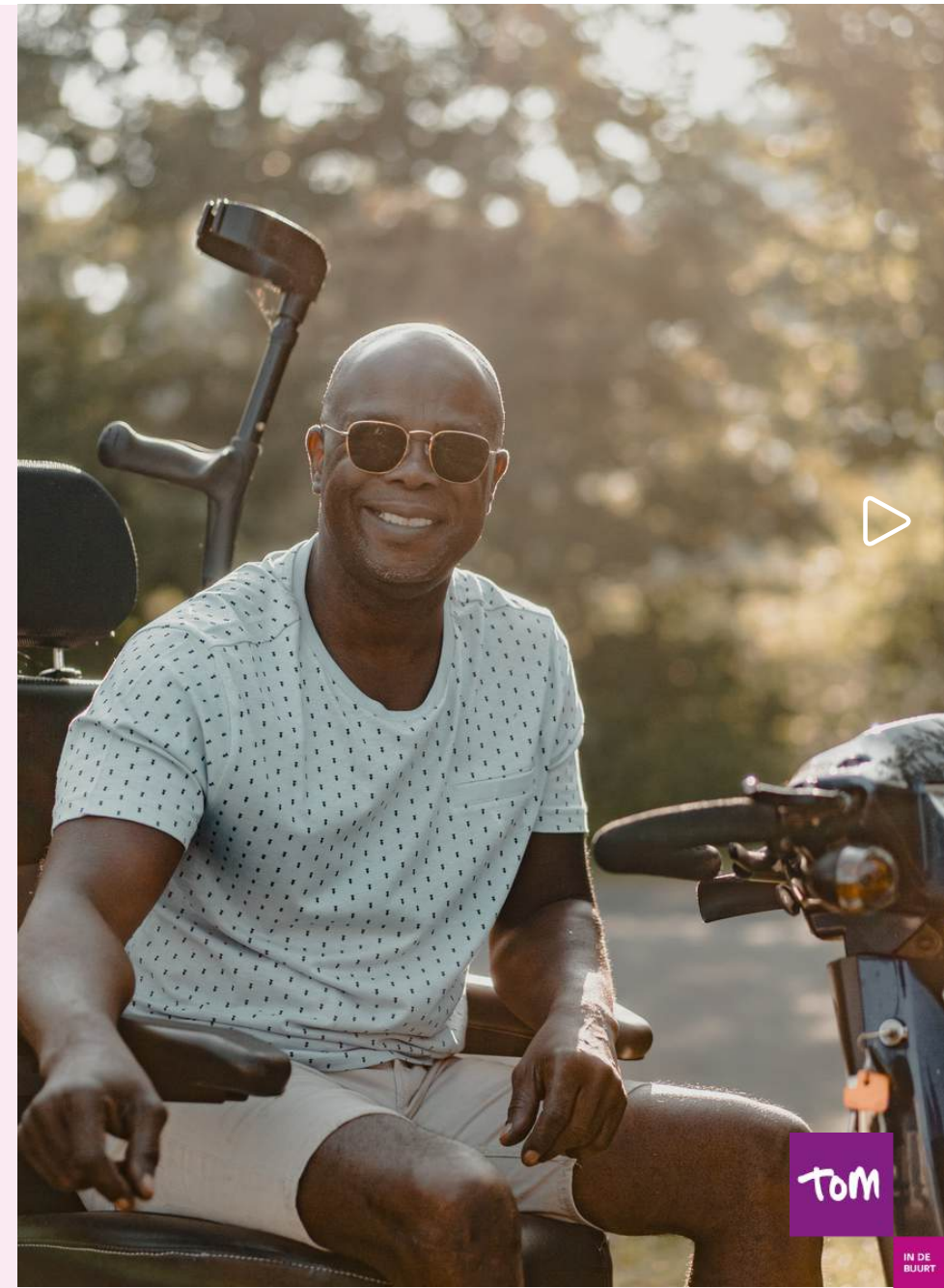
Er is breed geïnventariseerd aan welke eisen een nieuw ECD moet voldoen. Daar is een pakket van eisen uit voortgekomen.

Er is gekozen voor ZorgNed, hun ECD past goed bij de opdracht, en is het systeem waar Participe ook mee werkt. Het voordeel voor de inwoners is dat klanten straks digitaal zicht hebben wat er binnen de Wmo is toegekend en wat de status van hun melding is.

Er is in het nieuwe ECD de mogelijkheid tot digitale ondertekening door de klant. Communicatie is ingericht binnen de beveiligde omgeving.

Diverse medewerkers van Tom in de buurt en Participe hebben meegedacht over de inrichting van het systeem, zodat dit goed aansluit bij de praktijk. De inrichting vordert volgens planning. In de eerste helft van december zijn de eerste testen uitgevoerd. Er is een start gemaakt met de inrichting van het klantportaal. Bij het testen betreft Tom in de buurt de klantadviesraad en een aantal klanten.

Zoals het er nu uitziet, gaat Tom in de buurt per 1 april 2024 over op ZorgNed.



# Digitale ontwikkelingen

## Belang van eHealth: nu en in de toekomst

Ons werk vraagt nadrukkelijk om persoonlijk contact met klanten. De vragen van klanten nemen toe en worden steeds complexer, o.a. door vergrijzing maar ook omdat zorg steeds meer in de wijk georganiseerd wordt. EHealth biedt kansen voor het verbeteren van onze ondersteuning: meer zelfregie, zelfredzaamheid en zelfzorg voor de klant. EHealth biedt veel mogelijkheden voor professionals, het sociale netwerk en het effectief vormgeven van netwerkzorg zoals; effectieve gegevensuitwisseling, inzichten met elkaar delen en één gezamenlijk doel, waarin iedereen participeert.

## Welke stappen zijn al gezet?

Op dit moment worden er stappen gezet in het gebruik van digitale middelen en eHealth binnen Tom. Met het gebruik van het online platform Gezondeboel, gaan klanten thuis zelf aan de slag met hun hulpvraag. Het aantal wijkcoaches dat Gezondeboel inzet bij klanten neemt toe, net als de interesse en het enthousiasme om dit soort toepassingen breder te gaan inzetten.

## Hoe gaat Tom verder?

Voor 2024 staan een aantal projecten op het programma. Waaronder het project "De Digitale Assistent". Een online tool die medewerkers helpt bij het selecteren van het juiste ondersteuningsaanbod voor klanten. Ons uitgangspunt is hierbij dat Tom in de buurt standaard werkt met een mix van de volgende ondersteuningsvormen: individueel, collectief, digitaal en hulp op afstand. De online tool biedt een volledig en up-to-date overzicht van al het collectieve- en digitale aanbod, waarin medewerkers eenvoudig kunt zoeken o.b.v. kenmerken van de klant. Dit project wordt in de loop van 2024 verder uitgerold en verankerd in het nieuwe ECD en beschikbaar gemaakt voor medewerkers van andere opdrachten.



# 13. Kwaliteit

Op 5 juni 2023 heeft Tom in de buurt het ISO 9001:2015 certificaat behaald voor het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Tom in de buurt voldoet hiermee aan de eisen van de ISO norm.

Er zijn door de auditor geen grote of kleine afwijkingen van de norm geconstateerd. Voor de inwoners betekent het dat zij ondersteunt worden door een organisatie die gericht is op verbetering en zich jaarlijks hierop laat checken door de onafhankelijke certificerende organisatie LRQA.

## De auditoren geven in hun eindrapportage aan:

*"Het KMS is ingericht om Tom in de buurt te ondersteunen in het realiseren van de doelstellingen. Tom in de buurt is gericht op continu verbeteren om te voldoen aan de wet- en regelgeving en de eisen en verwachtingen van de klanten en belanghebbenden. Positieve punten van de bedrijfsvoering en voorbeelden van klantgerichte verbeteringen zijn; de opzet en werking van het KMS, contextanalyse, methodisch kader, tevredenheid, weinig klachten en incidenten, aansluiting bij de onafhankelijk klachtencommissie Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht."*

Vanuit de externe audit heeft Tom in de buurt adviezen meegekregen, waaronder het monitoren van de meldingscultuur, het profileren bij samenwerkingspartners, BHV-organisatie door ontwikkelen. Hier zijn actiepunten op gemaakt en de voortgang wordt gemonitord.



## Kwaliteit is meetbaar

**Binnen de kaders van de aanbesteding heeft de opdrachtgever het cliëntervaringsonderzoek (CEO) belegd bij een onafhankelijke partij JB Lorentz. Het CEO is uitgezet vanaf april 2023. De uitslag en eventuele analyse kan de uitvoerende partij niet eerder dan maart 2024 opleveren. Om toch te kunnen meten en verantwoording te kunnen geven over de KPI's 2023 heeft Tom in de buurt een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit laten voeren door het onafhankelijk onderzoek bureau Right Marktonderzoek.**

Het onderzoek is uitgevoerd over 1.012 mensen en heeft 255 respondenten opgeleverd (18 % Alphen aan den Rijn, 18 % Kaag en Braassem en 22% Nieuwkoop).

Uit het KTO komt een algemene waardering van 8,1. (8,0 Alphen aan den Rijn, 8,6 Kaag en Braassem en 7,9 Nieuwkoop). Bij de KPI-beschrijvingen zijn de belangrijke bevindingen vanuit het KTO terug te vinden.

Naast het KTO heeft Tom ook een onderzoek naar de bereikbaarheid per telefoon laten uitvoeren. Er zijn in het onderzoek mysterycalls uitgevoerd per wijkteam. Het doel hiervan is om de dienstverlening via de telefoon te meten zoals de responstijd en kwaliteit van de antwoorden.

Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,1 met een gemiddelde responstijd van 01:17 seconden. De kwaliteit van de antwoorden werd gescoord op een 7,3.

Positieve bevindingen uit het onderzoek zijn de vriendelijkheid van de medewerkers en het geven van de juiste informatie. Daarnaast werd genoemd dat de medewerkers goed luisteren en brede informatie kunnen geven.

### Belangrijke verbeterpunten zijn:

Meer doorvragen om tot de kern te komen van de vraag, soms lijkt het gesprek wat zakelijk, dat zou iets persoonlijker mogen. Teveel opties tegelijk noemen en de noodzakelijke informatie niet snel paraat hebben word ook genoemd. In de werkprocessen wordt gekeken naar verbeteracties voor de komende tijd. De inzet van de kennisbank en digitale assistent moet bijdragen aan een meer concreet antwoord en het op peil hebben van parate kennis. Tom in de buurt gaat de klant duidelijk informeren over de eerste korte uitvraag door de host en het feit dat een uitgebreid (Leef)gesprek met de casemanager mogelijkheid biedt voor verdere vraagverheldering.



# 14. Samenwerking

**"Alleen ga je sneller, samen kom je verder." Met deze woorden leidden de bestuurders van Tom in de buurt en Participe het voornemen in om intensiever de verbinding met elkaar te zoeken.**

**De projectleider Sociaal Domein, die deze ontwikkelingen leidt, geeft aan:**

*"Er zijn inmiddels 6 werkgroepen met medewerkers van Tom in de buurt en Participe samen aan de slag gegaan met verschillende thema's: bestaanszekerheid, kwetsbare ouderen, bekendheid met elkaar, voorkomen van terugval, vrijwilligers en collectief aanbod. We zijn in gesprek over knelpunten en kansen op de grijze gebieden, we delen best practices van samenwerking en zoeken naar manieren om elkaar te versterken. We proberen aan te sluiten bij wat er al is en waar nodig iets nieuws te ontwikkelen. Want: Hoe mooi zou het zijn als inwoners niet twee keer hun verhaal hoeven te doen bij een intake? Als je in één oogopslag ziet welk aanbod er is voor jouw klant op het gebied van bijvoorbeeld mentaal welbevinden? Als expertise over het aansluiten bij migrantenouderen of over bemoeizorg gedeeld wordt, zodat we alle inwoners kunnen bereiken? "*

Hiermee is aan de slag gegaan in 2023. Daarnaast wordt ook de verbinding opgezocht met andere ketenpartners zoals Huisartsen, Serviceplein, Jeugdhulp en de Sociaal Makelaars in Nieuwkoop en de Driemaster in Kaag en Braassem. Deze verbinding heeft als doel dat het ten goede komt aan de inwoners. Het moet voor hen niet uitmaken waar ze aan kloppen voor ondersteuning, want Tom in de buurt, Participe en de ketenpartners werken integraal samen.

Met de toenemende vergrijzing, komt Tom in de buurt voor een moeilijke opgave te staan, de sociale basis zal volop gebruikt moeten worden om hieraan het hoofd te bieden.

Daarom maken nieuwe medewerkers gelijk kennis met het welzijnsaanbod. Door expertise vanuit Tom in de buurt toe te voegen aan activiteiten bij Participe kunnen ouderen zo lang mogelijk mee blijven doen aan activiteiten dicht bij huis.

In Nieuwkoop wordt de verbinding met de sociaal makelaars opgezocht o.a. om aanbod voor jongvolwassenen met autisme bij een sportclub op te starten.

In Kaag en Braassem wordt gestreefd naar een gezamenlijke ruimte voor activiteiten van Tom in de buurt en de Driemaster voor inwoners en wordt de samenwerking rondom vrijwilligers verstevigd.

**De focus voor 2024 is:**

- Netwerken buurtgericht uitbouwen om kwetsbare ouderen integraal te ondersteunen.
- Inzetten op een buurtgerichte aanpak en inventariseren wat er mist in de buurt.
- Verdere aansluiting zoeken bij het medisch domein.
- Gezamenlijk aanbod ontwikkelen tegen eenzaamheid.



# Samenwerking

**Samenwerking met preventiepartner de Driemaster is erg belangrijk voor Tom in de buurt. De Driemaster voert de opdracht Welzijn en Preventie uit voor de gemeente Kaag en Braassem. In het kader hiervan werkt De Driemaster veel samen met Tom in de buurt.**

## Ouderenadviseur bij De Driemaster vertelt hoe zij de samenwerking ervaart:

“Het is belangrijk om elkaar te versterken en te voorkomen dat beide organisatie hetzelfde doen. Voor de inwoners moet duidelijk zijn waarvoor zij bij Tom in de buurt of de Driemaster terecht kunnen. Om dit nog helderder neer te zetten o.a. op het gebied van mantelzorgondersteuning en de aanvraag van het mantelzorgcompliment, komt hiervoor in 2024 een nieuwe gezamenlijke folder om dat duidelijk uit te leggen aan de inwoners.

De medewerkers van De Driemaster hebben o.a. een signalerende functie, waar nodig verwijzen zij de inwoners naar Tom in de buurt. Over en weer weten de medewerkers elkaar goed te vinden.

De Papierwinkel met een gezamenlijk folder, is hiervan een mooi voorbeeld. Een goede ontwikkeling is dat Tom in de buurt en De Driemaster beiden het gedachtengoed Positieve Gezondheid hanteren, ook daarin vinden de beide organisaties elkaar om dit toe te passen in het werken voor en met de inwoners.

Doordat de kernen binnen de gemeente Kaag en Braassem verspreid liggen is het een uitdaging voor de toekomst om te kijken of er ook meer samen op een locatie zou kunnen worden gewerkt om elkaar nog makkelijker te vinden en te versterken.”



Kaag en Braassem

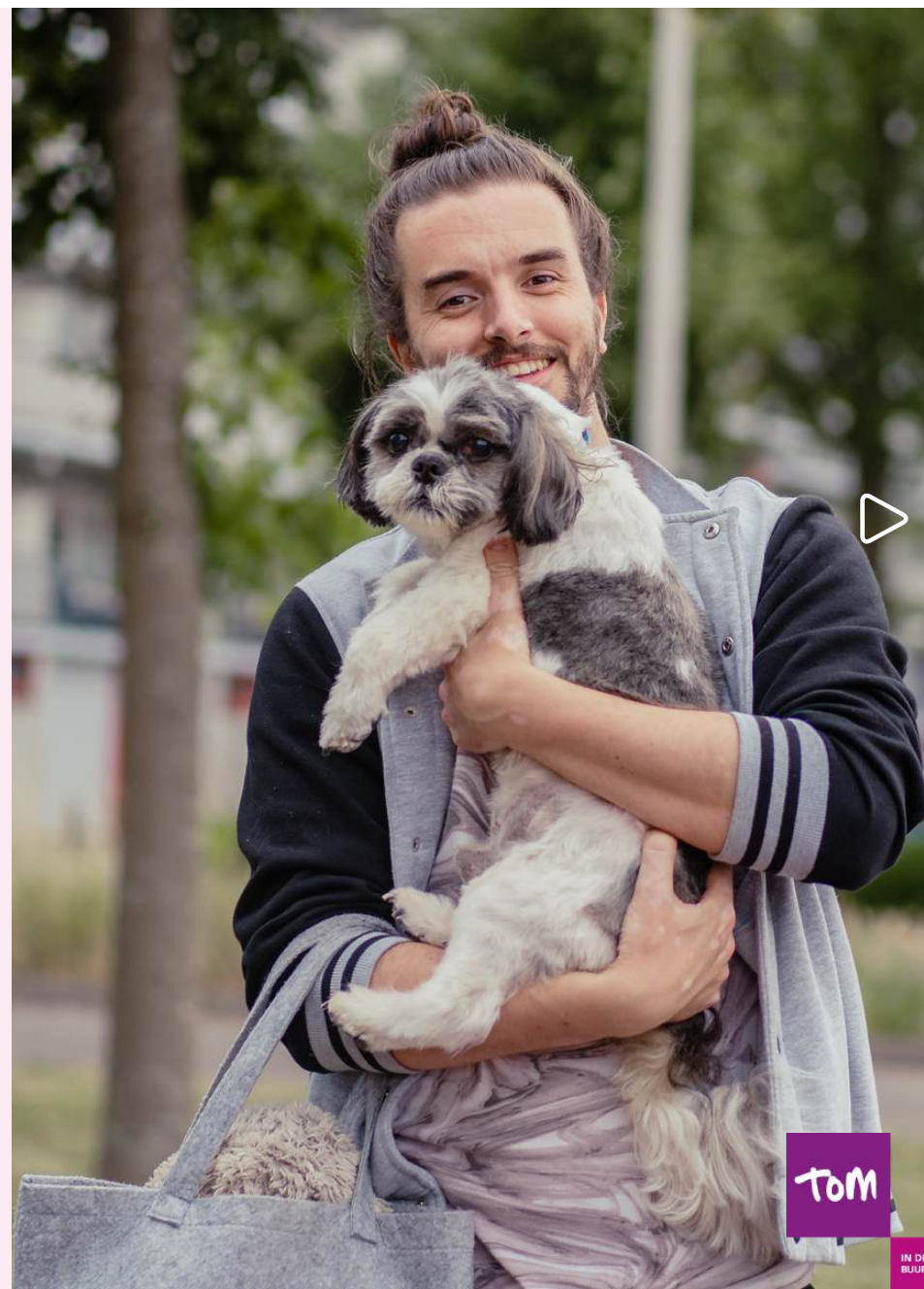


# 15. Resultatenrekening 2023

<b>Opbrengsten</b>	
Subsidiëbaten	25.633.974
	<b>25.633.974</b>
<b>Kosten</b>	
Personeelskosten	11.629.290
Onderaannemers	8.275.771
Huisvesting	1.027.781
Mantelzorgwaardering	446.785
Overige kosten	1.199.512
	<b>22.579.139</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>24.325</b>
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>3.079.161</b>
Belastingen	-777.723
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>2.301.438</b>

Het resultaat na belastingen wordt toegevoegd aan het algemene reserve, welke wordt aangehouden om de toekomstig te verwachte tekorten op te vangen.

De volledige jaarrekening is gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en kan daar worden ingezien.



# Vooruitblik naar 2024

**In 2024 en de jaren erna willen we wederom klaarstaan voor onze klanten, medewerkers en samenwerkingspartners. We zien dat de hulpvraag toeneemt, er een tekort dreigt op de arbeidsmarkt, door de vergrijzing wordt digitalisering steeds belangrijker.**

Voor 2024 heeft Tom in de buurt de volgende prioriteiten opgenomen in haar jaarplan:

## Inzet op technologie en digitaal werken: individueel, collectief, digitaal en hulp op afstand.

Ons uitgangspunt wordt dat we standaard werken met een mix van de volgende ondersteuningsvormen: individueel, collectief én digitaal. Hierbij staat centraal dat we altijd kiezen voor de juiste mix van ondersteuningsvormen, afgestemd op klanten en hun hulpvraag.

## Verbinding met samenwerkingspartners binnen het sociale domein waardoor de juiste zorg op de juiste plek geboden wordt.

We zien dat er in de verbinding tussen de verschillende opdrachten in het sociale domein veel vraagstukken spelen die te maken hebben met 'het zorgen voor de juiste zorg op de 'juiste plek', op en afschalen van zorg, zorgvragen oplossen met een arrangement van verschillende diensten en producten van verschillende partijen en het toe leiden van inwoners vanuit het medisch domein naar het sociale domein. Voor ons een mooie uitdaging om te bedenken hoe we de komende jaren aan de toenemende hulpvraag kunnen voldoen. Dit vraagt om slimme oplossingen voor de wijze van organiseren, zonder dat het ten koste gaat van de kwaliteit van de ondersteuning en het contact met de inwoners. Het is daarbij ook onze rol om de juiste zorg beschikbaar te houden voor de mensen die dat het hardste nodig hebben.

## Duidelijke kaders voor medewerkers met aandacht voor behoud van medewerkers (Boeien en binden)

Onze medewerkers zijn zeer belangrijk voor ons. In 2024 willen we wederom inzetten op tevredenheid en werkgeluk. Een open cultuur en werkgeluk zijn belangrijke speerpunten. Voor de medewerker, maar ook om de klant elke keer weer met positiviteit te kunnen ondersteunen.

## Op naar een innovatief en mooi jaar!



Tom

IN DE  
BUURT





toM

IN DE  
BUURT

T 088 900 4567  
tomindebuurt.nl  
info@tomindebuurt.nl

