

# Jaarverslag 2018

---

Dit activiteitenverslag is onlosmakelijk verbonden met het jaarplan 2018 en het financieel jaarverslag 2018



Vastgesteld door bestuurder d.d. 08-04-2019

Aangeboden aan Raad van Toezicht d.d. 16-04-2019

Verzonden aan de gemeente d.d. 24-04-2019

## Voorwoord

De Stichting biedt gevraagd en ongevraagd sociale en/of emotionele begeleiding. Dit gebeurt door laagdrempelige sociale, culturele, maatschappelijke activiteiten (voorzieningen) en dienstverlening voor een breed publiek. Hierbij worden minderheden en mensen met een sociale, emotionele of economische achterstand in het bijzonder gestimuleerd deel te nemen. Stichting Welzijn doet dit in opdracht van de gemeente Stede Broec. Vanuit herkenbare, goed bereikbare en centraal gelegen locaties in de gemeente wordt vorm gegeven aan dé toegang tot zorg en ondersteuning voor alle inwoners. Het jaarplan 2018 is gerealiseerd, in dit jaarverslag treft u de resultaten aan. In bijlage 1 is een kort overzicht opgenomen van de hoofddoelstelling voor 2018.

### *Preventie als kerntaak*

Bovenstaande taakstelling is de afgelopen jaren ongewijzigd met preventie als 'hart' van onze organisatie. De activiteiten van 't Stadsplein en Inventas zorgen voor betrokkenheid en activering van de inwoners van Stede Broec. Dit creëert een leefbare samenleving waar het prettig wonen is en de mensen gelukkiger en gezonder zijn. In 2018 zien we wederom een sterke stijging van onze preventieve en sociaal culturele bezoekers. Goed om uit te lichten zijn de resultaten van de investering die Inventas gedaan heeft om de inloop overdag te vergroten. Een andere ontwikkeling waar we trots op kunnen zijn is het ondersteunen en opleiden van vrijwilligers die als maatje ondersteuning geven aan onze klanten. In 2018 werd van alle casuïstiek 16% opgepakt door vrijwilligers, dit is een stijging van 7% ten opzichte van 2016.

### *'Zorg' producten*

Bij de toeloop naar onze 'zorg' producten zien we echter een andere ontwikkeling. De informatie- en adviesvragen en de aanvragen voor ondersteuning bij de Stichting zijn voor het eerst in jaren gedaald. Ook de klanttevredenheid op dit onderdeel kent een daling. Een verklaring voor de afname met respectievelijk 14% en 6,5% lijkt te liggen in de veranderde koers binnen de samenwerkende ambtelijke organisatie van de SED-gemeenten (Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland). Ambtelijke consultants binnen de SED-gemeenten hebben nadrukkelijk de opdracht gekregen de zorgvragen te (her-)beoordelen en cliënten te ondersteunen. Dit heeft geleid tot een onwenselijke dubbeling en vertraging bij de beoordeling, begin juni is door de wethouder van Stede Broec opdracht gegeven deze wijziging van koers te corrigeren en zijn de aanmeldingen bij de Stichting weer gestegen. Om te komen tot een advies over de inrichting en toegang van het sociaal domein binnen de gemeente Stede Broec heeft de Stichting in 2018 meegewerkt aan een onderzoek. De resultaten worden in 2019 verwacht. Samen met een nieuw inkoopbeleid vanaf 1 januari 2020 zal dit leiden tot een herijkte visie.

### *Borging professionaliteit*

Voor 2018 heeft de Stichting bij een gelijkblijvend budget de keuze gemaakt niet extra te investeren in mankracht t.b.v. de intensieve ondersteuning maar vooral in te zetten op borging van de preventie en de professionaliteit. Met betrekking tot de professionaliteit zijn de volgende aspecten gerealiseerd in 2018:

1. Transitie naar een governance model met een Raad van Toezicht van drie leden en één directeur / bestuurder.

2. Het aanpassen van de werkprocessen en bedrijfscultuur in het kader van de nieuwe privacywetgeving.
3. Herijking personeelsboek en herwaardering van het functiehuis.

Tot slot is het goed te noemen dat ook in 2018 uit het medewerkerstevredensheidonderzoek is gebleken dat onze medewerkers een bovengemiddelde gedrevenheid en betrokkenheid laten zien. Deze kenmerken zijn ook zichtbaar bij onze trouwe groep van ruim 200 vrijwilligers. De interne en externe trainingen, het vrijwilligersfeest en de algemene waardering draagt bij aan de tevredenheid van deze groep. Een groep die zich verder ontwikkeld heeft en van vaste waarde is voor onze organisatie en vice versa. Gedreven en professionele medewerkers en vrijwilligers maken de Stichting een onmisbare organisatie voor de inwoners van Stede Broec.

## Resultaten 2018 in schema, figuur 1

Een uitgebreid overzicht is opgenomen in bijlage 1

Wat gaan we doen?		Hoe gaan we het doen?	Wat is het resultaat?
Ambities 2018		Doelstellingen per productgroep	Prestatie indicatoren
Visie van de organisatie:			
<b>Ambities 2017:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sneller bij het juiste loket</li> <li>– Kwetsbare burger en meervoudige problematiek</li> <li>– Professionalisering stichting Welzijn Stede Broec</li> <li>– Lange termijnafspraken met de gemeente rondom subsidiëring</li> <li>– Keurmerk Sociaal Werk Nederland verder uitwerken</li> </ul>		<b>Toegang:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 3 locaties geopend en bezoekers aantallen behaald</li> <li>– Minimaal 3x onze dienstverlening actief aangeboden in de kernen Lutjebroek, Grootebroek en Bovenkarspel</li> <li>– Lancering nieuwe website</li> <li>– Organisatie is volgens de AVG norm voldoende uitgerust</li> <li>– RVT heeft zitting genomen binnen Welzijn Stede Broec</li> </ul>	
		<b>Informatie en advies:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Minimaal 7500 bezoekers loket Welzijn</li> <li>– Folderlijn met aanbod opgezet</li> <li>– Activiteiten aanbod uitgevoerd</li> </ul>	
		<b>Preventie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Activiteiten aanbod is uitgevoerd</li> </ul>	
		<b>Ondersteuning:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aanmeldingen worden geregistreerd</li> <li>– Minimaal 450 nieuwe aanmeldingen</li> <li>– Minimaal 300 klanten in portefeuille</li> <li>– Maximaal 4 weken tussen aanmelding en intake</li> <li>– Maximaal 4% portefeuille betreft intensieve ondersteuning</li> <li>– Maximaal 15% portefeuille betreft licht intensieve ondersteuning</li> <li>– Minimaal 50% portefeuille betreft lichte ondersteuning</li> <li>– 10% portefeuille betreft koppeling vrijwilligers</li> <li>– 10% portefeuille betreft monitoring</li> </ul>	
		<b>Sociale en culturele activiteiten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Activiteiten aanbod is uitgevoerd</li> </ul>	
		<b>Regie zorg- en welzijnsketen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ketenbijeenkomsten georganiseerd</li> <li>– Bijeenkomsten met netwerkpartners bijgewoond</li> <li>– Knelpunten in keten gesignaleerd en besproken met gemeente</li> </ul>	

## 1. Uitgangspunten en focus

Voor 2018 zijn de uitgangspunten en focus beschreven in een jaarplan en de prestatieafspraken, de resultaten presenteren we in dit schrijven. Om een goed overzicht te genereren is de dienstverlening in zes productgroepen verdeeld. Toegang, informatie en advies, preventie, ondersteuning, sociaal-culturele activiteiten en regie zorg en welzijnsketen. De behaalde doelen zullen ook als zodanig in deze zes producten worden omschreven. Een uitgebreid overzicht is opgenomen in bijlage 1.

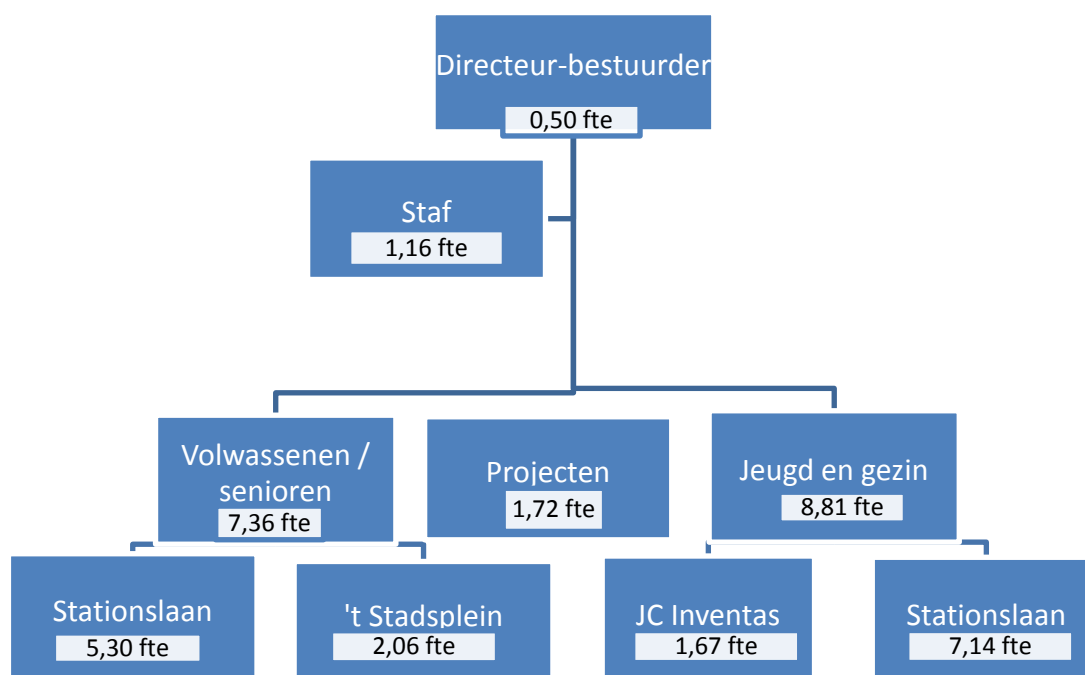
### 1.1 Personele bezetting

In 2018 is voor de basistaken een budget beschikbaar gesteld gelijk aan het budget in 2017. In 2018 is gemiddeld 17,59 fte ingezet voor de basistaken. Voor het in 2016 gestarte project Respijt, de implementatie van de nieuwe privacywet (AVG) en de projectondersteuning van Stichting van de Straat was apart budget en fte beschikbaar, gemiddeld 1,27. In figuur 2 is het personeelsbestand op 31 december 2018 opgenomen in een organogram.

#### Figuur 2.

Organogram uitgewerkt in personele bezetting op 31 december 2018

totaal: 17,83  
excl. project fte

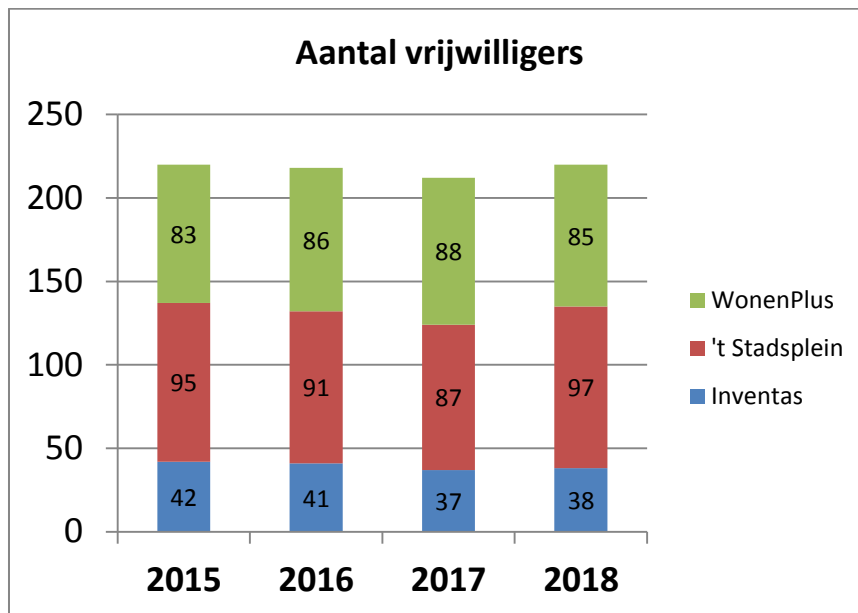


#### Vrijwilligers bezetting

Onze organisatie kent een stabiel aantal actieve vrijwilligers, zie grafiek 1. Zonder hen zouden we niet zoveel activiteiten en ondersteuning kunnen bieden als er nu geboden wordt. Het werven van nieuwe vrijwilligers en het behouden van de bestaande vrijwilligers is niet makkelijk. In 2018 is er vorm gegeven aan de gedachte de werving groter aan te pakken. Dit heeft als resultaat gegeven dat er prachtig film- en beeldmateriaal is gemaakt dat helder en duidelijk omschrijft wat het vrijwilligerswerk inhoudt op de drie locaties.

Op de speciaal ingerichte site, [www.vrijwilligerinstedebroec.nl](http://www.vrijwilligerinstedebroec.nl), vinden mensen meer informatie en kunnen ze zien wat het voor ons en onze vrijwilligers betekent deel uit te maken van SWS. De lancering was tijdens het vrijwilligersfeest in december en werd met groot enthousiasme ontvangen. Bij de vrijwilligers was er dit jaar geen behoefte aan de training 'leren signaleren'. In samenspraak met de groep werd er gekozen voor een training psychiatrie en een training rondom eenzaamheid. Beide trainingen zijn heel goed bezocht.

Grafiek 1, Aantal actieve vrijwilligers tussen 2015-2018 uitgesplitst per locatie.



## 1.2 Ambities

### Ambitie 1

#### *Sneller bij het juiste loket*

De eerste ambitie voor 2018 richt zich op goede zorg en ondersteuning die passend is en op maat. De drie locaties zijn goed herkenbaar, goed bereikbaar en centraal gelegen in de gemeente Stede Broec. De samenwerking van de drie locaties is onverminderd groot en de openingstijden zijn dit jaar ruimschoots gehaald. De frontoffice aan de Stationslaan is volledig bezet door goed gekwalificeerd personeel. Ook in 2018 is gezien dat het vinden van de juiste passende zorg voor complexe zorgvragen door mensen moeilijk wordt gevonden. Hierin speelt het dubbele loket binnen Stede Broec, zowel bij gemeente als bij SWS, naar ons inziens een rol. Het blijft onduidelijk voor de inwoner waar hij zich kan melden met een complexe zorgvraag.

### Ambitie 2

#### *Kwetsbare burger en meervoudige problematiek*

De tweede ambitie vormt de groep kwetsbaren waar we het afgelopen jaar extra op hebben willen inzetten. Zoals in het jaarplan staat beschreven vormen kwetsbare groepen een onderdeel binnen het dagelijkse werkveld van Welzijn Stede Broec. In 2018 is intensief ingezet op de eenzaamheidsbestrijding en het opleiden van onze medewerkers in de bestrijding hiervan. Helaas was er voor 2018 geen 'extra' budget beschikbaar en hebben we het idee om bemoeizorg voor volwassenen op te starten los moeten laten. Wel zijn er gesprekken geweest met de gemeente rondom buurtbemiddeling, halverwege 2018, aangezien SWS graag buurtbemiddeling onder haar

hoede zou willen hebben. Dit heeft in 2018 nog geen heldere vorm gekregen maar zal ongetwijfeld in 2019 verder uitgekristalliseerd worden. Ook binnen 't Stadsplein en Inventas zijn er mooie initiatieven tot stand gekomen die betrekking hebben op bovenstaande doelgroep. Denk hierbij aan de activiteit 'samen koken samen eten'. In samenwerking met de Albert Heyn is er een kookgroep gestart om mensen te leren gezonde en gevarieerde maaltijden te maken. Inventas is gestart met het platform BAD, bewust omgaan met alcohol en drugs. Ook is er een samenwerkingsverband aangegaan met Halt en de Raad van de kindbescherming om taakstraffen binnen de organisatie te laten uitvoeren.

### **Ambitie 3**

#### *Professionalisering van de organisatie*

De derde ambitie betreft de professionalisering van de organisatie. De complexiteit van het werkterrein heeft ook in 2018 gevraagd verdere professionalisering van de organisatie en de medewerkers. Er is het afgelopen jaar op dit terrein veel werk verzet en hier zijn we met recht trots op.

Binnen de MDV zijn de richtlijnen van het Nederlands Jeugd Instituut (NJI) goed geïmplementeerd en deze zijn binnen het team, door middel van thema's, een terugkerend onderwerp. Trainingen en cursussen worden gevolgd door de medewerkers om geregistreerd te kunnen blijven. Er is eind 2018 een samenwerking gezocht met het wijkteam in Hoorn om de gedragswetenschappers uit ons team een werkstageplek te geven. De doelstelling van deze samenwerking is dat er rondom de veiligheid van jeugd en volwassenen een nog professionelere werkwijze kan worden gehanteerd.

Wat betreft de aangescherpte wetgeving rondom de privacygegevens van onze klanten hebben we met behulp van een extern bureau hard gewerkt aan de processen rondom de nieuwe privacywet (AVG) en kunnen we concluderen dat we eind 2018 AVG-proof zijn.

In 2018 zijn we verder gegaan met een kwaliteitscertificering door middel van de werkprocessen, in al zijn facetten en op elke locatie, op orde te krijgen. Inmiddels staan er voor 2019 afspraken om een externe audit te laten uitvoeren om zo tot een kwaliteitslabel te komen. Dit is één van de manieren om zichtbaar te maken dat de zaken binnen SWS goed op orde zijn.

Binnen de aansturing van de organisatie zijn we overgegaan van een Raad van Bestuur naar een Raad van Toezicht. Ook in dit proces is veel werk verzet in 2018 en is de transitie vanaf september 2018 gerealiseerd.

Net als in voorgaande jaren hebben we in 2018 geen lange termijn afspraken kunnen maken met de gemeente rondom positionering en budgettering van de Stichting. Voor de toekomst blijft dit een wens want voor een krachtige en professionele organisatie is een duidelijke positionering, helder beleidskader en een stabiele financiële basis van groot belang. Ook voor 2019 zal de inzet voor lange termijn afspraken groot zijn.

### **Productgroepen**

Stichting Welzijn is een brede welzijnsstichting en richt zich op alle inwoners van Stede Broec. Er zijn twee doelgroepen te onderscheiden. De doelgroep jeugd van nul tot eenentwintig jaar en de doelgroep volwassenen vanaf eenentwintigjaar. Naast de doelgroepen wordt er ook themagericht gewerkt en is er een minder groot onderscheid te maken tussen deze twee. De resultaten zullen in dit jaarverslag worden beschreven in de zes productgroepen die binnen SWS worden gehanteerd.

Toegang, informatie en advies, preventie, ondersteuning, sociale-culturele activiteiten en regie zorg en welzijnsketen.



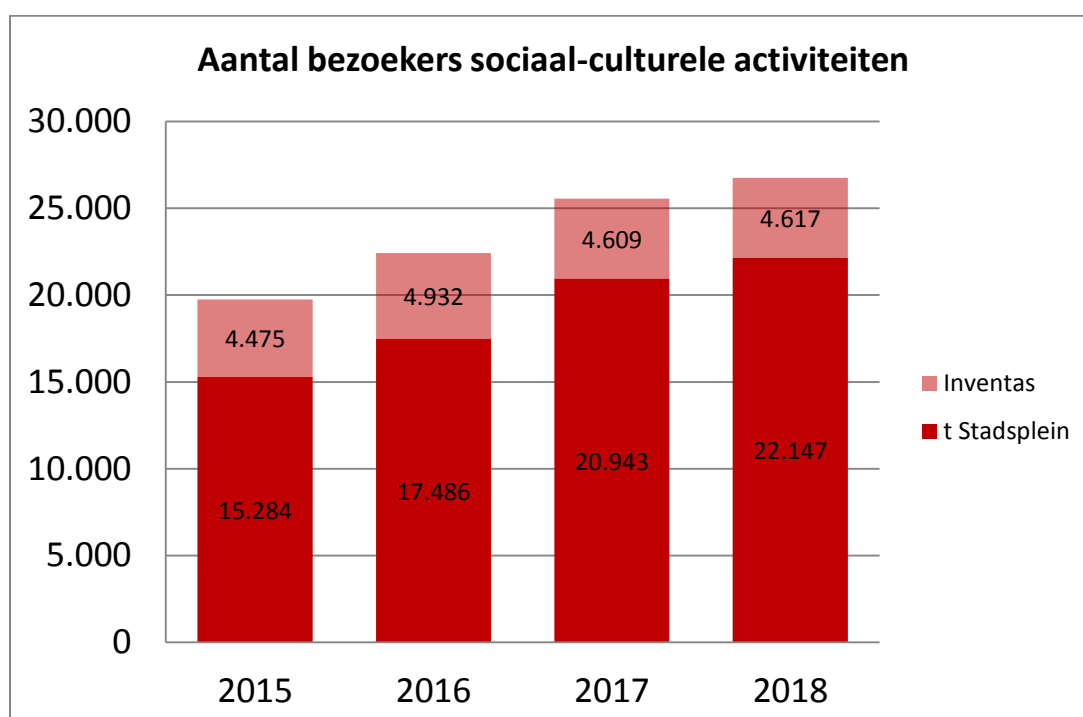
## 2 De verschillende producten uitgelicht

### 2.1 Toegang

Bij de toegang hebben we het over de toegang tot zorg en dienstverlening die door ons of door onze zorgpartners wordt uitgevoerd. De doelstellingen die betrekking hebben op de toegang worden in de prestatieafspraken beschreven onder de categorie beheer maatschappelijke accommodaties en toegang. De doelstellingen rondom de toegang zijn bij zowel 't Stadsplein als Inventas ruimschoots behaald in 2018, zie grafiek 2.

- De locatie 't Stadsplein is maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur geopend. Door het flexibel inzetten van de teambezetting en de medewerking van de enthousiaste vrijwilligersgroep is 't Stadsplein tot wel 17 dagdelen per week open geweest.  
De website van 't Stadsplein is het afgelopen jaar vernieuwd en mede hierdoor heeft 't Stadsplein het publiek wederom goed bereikt. Met 22.617 bezoekers in 2018 is het bezoekersaantal wederom gestegen met ruim 1.650 ten opzichte van vorig jaar. Het aantal vrijwilligers bij 't Stadsplein is met 5 iets toegenomen.
- Locatie JC Inventas is minimaal 10 dagdelen per week, inclusief weekend, open geweest. Met 4.617 bezoekers in 2018 ligt het aantal geregistreerde bezoekers gelijk aan dat van 2017. Het aantal vrijwilligers is met 5 afgenomen wat maakt dat Inventas in 2018 met gemiddeld 28 vrijwilligers heeft gedraaid. Inmiddels is de website volledig vernieuwd en hopen we dat de vrijwilligerscampagne een boost kan geven in het aantrekken van nieuwe jonge vrijwilligers voor deze mooie locatie, zie grafiek 1.
- Ook is er gewerkt aan de letterlijke toegang van Inventas. Inventas heeft een volledige opfrisbeurt gekregen het afgelopen jaar. Dit is door bezoekers en de mensen die op de locatie werken goed ontvangen. In 2018 is er binnen Inventas stabiliteit wat betreft de vaste krachten en worden nieuwe ketenpartners opgezocht en de contacten aangehaald, een voorbeeld hiervan zijn de middelbare scholen, Buro Halt en contacten met de lagere scholen om de doelgroep vanaf groep 8 te bereiken.

Grafiek 2, aantal bezoekers Inventas en 't Stadsplein



## 2.2 Informatie en advies

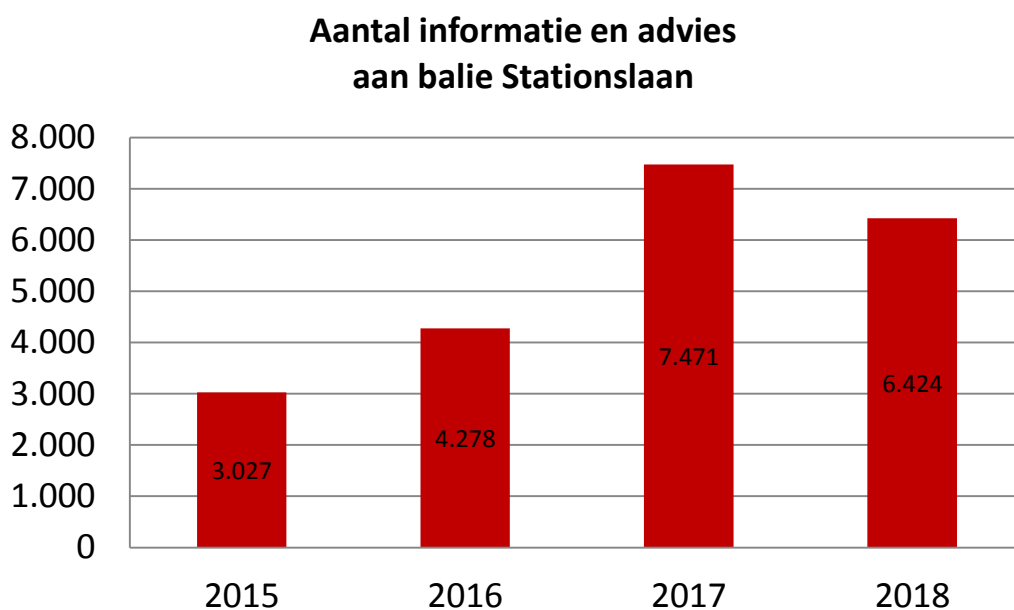
De doelstellingen die onder informatie en advies vallen hebben onder andere betrekking op de bezoekers aantallen op de Stationslaan. De ruime openingstijden en openbare ligging van deze locatie voorziet ook in 2018 duidelijk in een behoefte van de inwoners van Stede Broec. In 2018 is de frontoffice volledig bezet met goed gekwalificeerd personeel, hierdoor kan er direct een triage worden uitgevoerd.

Op deze locatie zien we een afname van 14% in het aantal bezoekers/telefonische contacten aan de balie, zoals is te zien in grafiek 3. Maar met ruim 6.400 contacten zijn de aantallen nog steeds zeer goed te noemen. Door de op handen zijnde verbouwing komt de balie meer in de zichtlijn te liggen en kunnen gesprekken aan de balie en in de spreekkamers met meer oog voor privacy gevoerd worden.

De meest waarschijnlijke verklaring voor de daling is dat er sinds 2017 binnen Stede Broec sprake is van een dubbel loket waar inwoners zich kunnen melden met een zorgvraag. De samenwerkende ambtelijke organisatie van de SED-gemeenten (Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland) hebben nadrukkelijk de opdracht gekregen de zorgvragen te (her-)beoordelen en cliënten te ondersteunen bij enkelvoudige vragen. Dit heeft geleid tot een onwenselijke dubbeling en vertraging bij de beoordeling. Begin juni is door de wethouder van Stede Broec opdracht gegeven deze wijziging van koers te corrigeren en zijn de aanmeldingen bij de Stichting weer gestegen. Daarnaast is er sprake van stabilisatie na de invoering van de zorgwijzigingen in 2015. In 2016 en 2017 zijn veel achterstanden in herbeoordelingen bij de gemeente weggewerkt. Sinds de lancering van de nieuwe website wordt veel gebruik gemaakt van het contactformulier, deze zijn vooralsnog niet opgenomen in de telling van baliecontacten. De inwoners weten de site en het contactformulier goed te vinden, antwoordt op vragen zijn binnen 24 uur gerealiseerd, buiten het weekend om.

Deze lokale afhandeling geeft inzicht in de soort (zorg)vragen die er binnen de gemeente Stede Broec zijn. Hierdoor is het mogelijk eerder een preventief aanbod aan te bieden en erger te voorkomen. Hierom is er in het laatste kwartaal van 2018 bv. gestart met het scheidingsgesprek. Inwoners kunnen met of zonder afspraak binnen wandelen en zo op een laagdrempelige manier antwoord krijgen op vragen. Ook zien we dat er bij 't Stadsplein en Inventas een toename is in de informatie- en adviesfunctie, dit blijft overigens niet beperkt tot de eigen gemeente.

Grafiek 3, aantal informatie en advies afhandelingen aan de balie op de Stationslaan van 2014-2018.



### 2.3 Preventie

Preventie blijft de spil van onze werkzaamheden. De meeste doelstellingen geformuleerd binnen de prestatieafspraken onder de categorieën professioneel jeugd- en jongerenwerk (vroegtijdige signalering, etc.), sociaal-cultureel werk (participatie kwetsbare burgers, etc.) en dienstverlening ouderen (participatie en langer thuis wonen, etc.) passen binnen deze productgroep. De activiteiten van Inventas en 't Stadsplein hebben een belangrijke functie in de leefbaarheid van Stede Broec. De goede samenwerking met de maatschappelijke tak van onze organisatie maakt dat het aanbod nog beter toegespitst is op maatschappelijke vraagstukken binnen de gemeenschap. De verschillende preventieve activiteiten en trainingen hebben een lage drempel en worden goed bezocht. De aanschuifafels (met een opvoedkundig aanbod), de assertiviteitstrainingen (voor volwassenen én voor kinderen) en de brusjesdag (aanbod voor broertjes en zusjes van kinderen met een beperking) zijn hiervan mooie voorbeelden. Eind 2018 is een pilot gestart op één van de lagere scholen, een inloopsprekuren maatschappelijk werk, dit begint langzaam te lopen.

#### *Kwetsbare burger en meervoudige problematiek ambitie 2*

Het bovenstaande thema heeft het afgelopen jaar extra aandacht gehad. Hieronder valt ook de eenzaamheid. Inmiddels worden hier, met succes, individuele trajecten mee gedraaid. De werkwijze is wetenschappelijk onderbouwd en een medewerker is volop bezig zich te scholen om de werkwijze volledig te beheersen. Na de individuele trajecten en het afronden van de opleiding zal er met elkaar gekeken worden hoe we dit ook in groepsverband kunnen gaan aanbieden.

Rondom eenzaamheid is 't Stadsplein ook zeer actief geweest in 2018. Naast 'eten op zondag', 'koffietijd' en het senioren eetcafé, waarbij overdag met elkaar warm geluncht wordt, is er een nieuw initiatief ontstaan te weten 'Samen koken samen eten'. Deze activiteit heeft als doel om mensen die in een moeilijke sociale en / of financiële positie zitten samen te laten koken. Deelnemers ontmoeten andere mensen uit hun eigen woonomgeving en leren om een gezonde en gevarieerde maaltijd op tafel te zetten. Hierbij is de samenwerking met Albert Heijn gezocht die producten doneert waarmee gekookt kan worden

Onder eenzaamheid scharen we ook de rouwverwerking. Deze kent vele vormen zoals verlies van gezondheid, verlies van ouders/kind of partner.

Binnen SWS is de rouwverwerking een vast onderdeel binnen ons pakket, dit kan zowel binnen een individueel traject als in groepsverband. Tot nu toe was dit aanbod alleen voor de volwassenen en senioren. In 2018 hebben we met elkaar besloten dit aanbod te willen uitbreiden met rouwverwerking voor jeugd. Er is vraag naar en het aanbod binnen de regio is onvoldoende om deze groep te bedienen. Inmiddels is één van de medewerkers die al gespecialiseerd is in rouw, gestart met een verdiepende opleiding om zo ook de jeugdigen te kunnen bedienen binnen de gemeente Stede Broec.

Onder de kwetsbaren vallen ook de burgers die vragen om een respijtvoorziening. Binnen SWS is dit vormgegeven door middel van een 3-jarig project en ook in 2018 werden hier wederom prachtige resultaten geboekt. Deze resultaten zijn in een aparte evaluatie beschreven en zal in dit verslag niet verder worden uitgelicht.

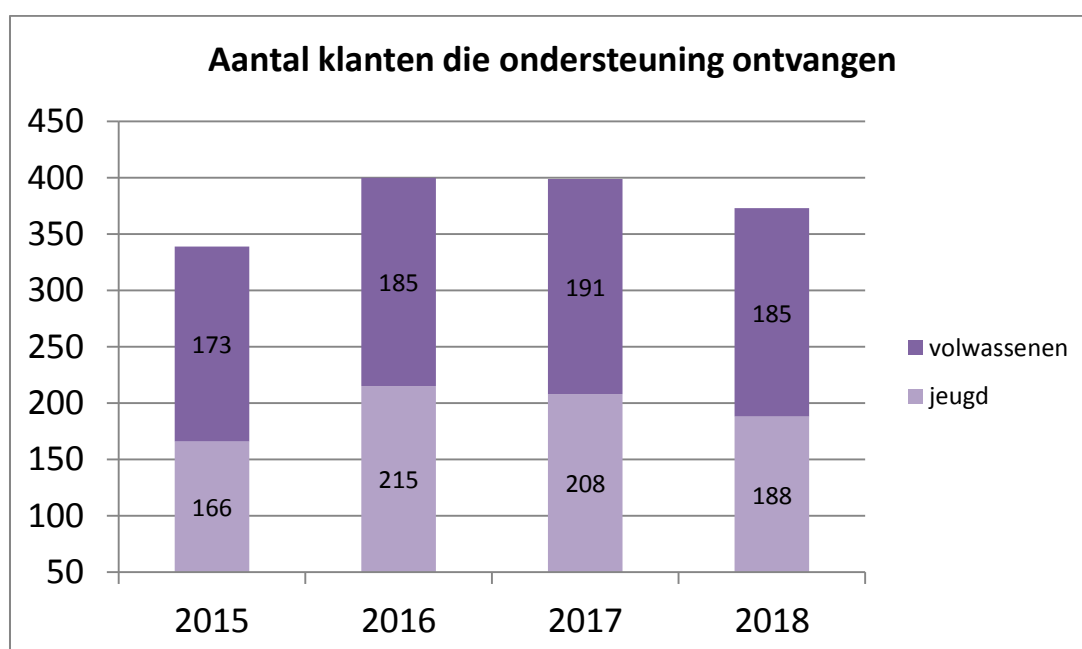
Sommige dingen bleken iets minder succesvol zoals 'de wijk in'. De doelstelling was 'het mobiliseren van buurtbewoners om initiatieven van samenwerken in de wijk gezamenlijk op te pakken'. Dit kwam niet goed van de grond. De activiteiten hebben plaats gevonden met wisselende bezoekersaantallen, echter het mobiliseren van de inwoners en ze betrekken bij het opzetten van de activiteit is niet geslaagd. Voor volgend jaar zal er gekeken moeten worden of dit nog doorgang kan vinden of dat het in een ander jasje moet worden gegoten om de participatie van de wijk bij dergelijke activiteiten wel van de grond te laten komen.

## 2.4 Ondersteuning

Wanneer het geven van advies en informatie niet voldoende blijkt, kan er in overleg met de cliënt verdere ondersteuning geboden worden. Hiervoor wordt er samen met de cliënt en de professional een ondersteuningsplan gemaakt. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen lichte, gemiddelde en intensieve ondersteuning. Het leveren van maatwerk in samenhang met de eigen kracht blijft zoals altijd is geweest het uitgangspunt van de Stichting. De tijd tussen de aanmelding en intake bedraagt maximaal vier weken, zoals ook in het jaarplan van 2018 is omschreven. Hierin zijn niet de casussen meegenomen die spoed behoeven, deze worden direct opgepakt.

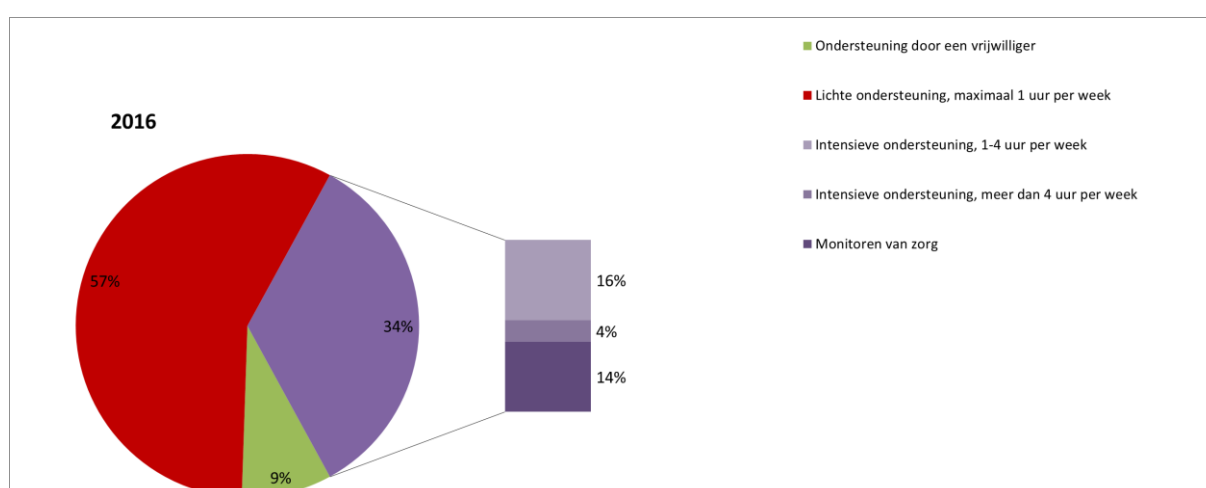
De basis van de ondersteuning ligt bij het maatschappelijk werk, de jeugdzorg en ouderenzorg. Dit betreft de prestatieafspraken zoals onder de categorieën maatschappelijke dienstverlening en gebiedsteam sociaal domein beschreven. In de registratie maken we onderscheid tussen jeugd en volwassenen. Het aantal klanten dat bij onze organisatie in ondersteuning is, de actuele portefeuille, is in 2018 gemiddeld 373 en geeft een daling weer van 6,5 % t.o.v. 2017, zie grafiek 4.

Grafiek 4, aantal klanten die ondersteuning ontvangen, lopende dossiers

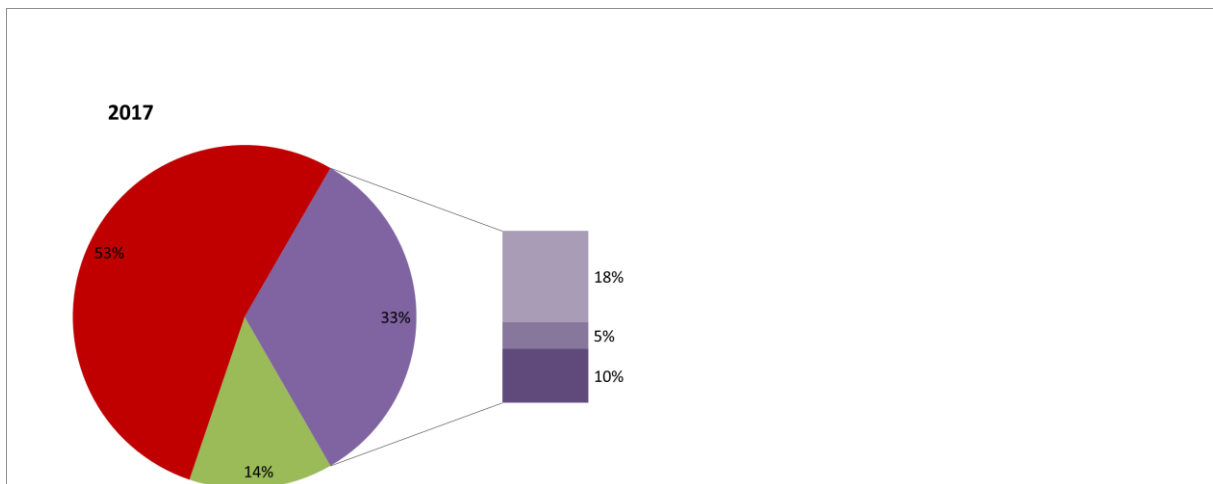


In 2018 zien we geen procentuele verschuivingen binnen de totale caseload en hoe deze is opgebouwd wat betreft jeugd en volwassenen. Net als in 2017 zorgt de jeugdtak voor 33% van de totale lopende caseload, dit is sinds 2016 stabiel te noemen. Binnen dit laatste cijfer zien we echter wel een kanteling in de zwaarte van de casussen. De intensiteit en complexiteit binnen deze groep verandert en neemt in complexiteit en zwaarte toe, zoals onderstaande grafieken 5, 6 en 7 weergeven. Hierbij moet vooral gekeken worden naar het parse gedeelte dat het Gebiedsteam vertegenwoordigt.

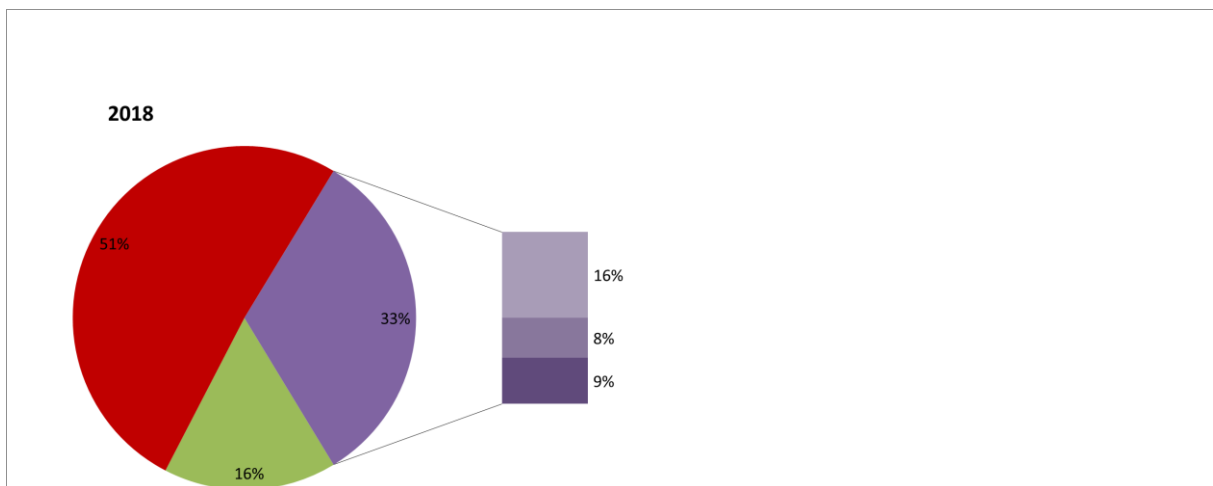
Grafiek 5, portefeuille verdeling 2016



Grafiek 6, portefeuille verdeling 2017



Grafiek 7, portefeuille verdeling 2018

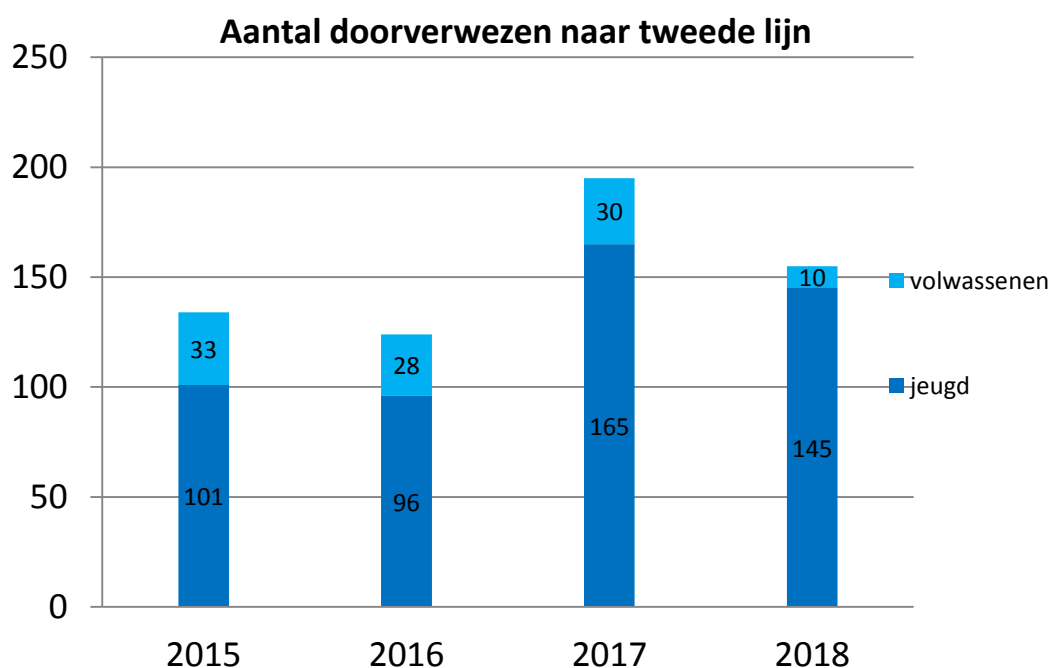


We zien in deze grafieken dat de monitoring van zaken afneemt met 5%. De casuïstiek dat meer dan 4 uur per week aandacht behoeft stijgt met 4% en is een verdubbeling t.o.v. 2016. Met name de impact van deze groep de zogenaamde 'drang' zaken (klanten wordt de hulpverlening opgelegd zonder dwangmaatregel van de rechter) en crisissituaties (acute bedreiging van de veiligheid van het kind) is groot op onze medewerkers.

Binnen de normale trajecten, het maatschappelijk werk, zien we ook een verschuiving. Deze portefeuille daalt terwijl de laatste twee jaar de ondersteuning door vrijwilligers stijgt. Een verschuiving die de kanteling in de zorg naar meer participatie duidelijk laat zien.

Complexe casuïstiek blijft langer in portefeuille, met een stijgende complexiteit van de portefeuille en een gelijkblijvend budget moeten dan ook alle zeilen bijgezet worden. Daarnaast zien we dat de doorstroom naar de tweede lijn moeizaam verloopt. Wachttijden voor deze zorg zijn lang, hierdoor krijgen klanten soms langer dan gewenst ondersteuning vanuit onze organisatie. Dit vervuult onze portefeuille met 'zware' zorg. Ondanks dat zien we een afname van het aantal doorverwijzingen van 18 % t.o.v. 2017, zie grafiek 8.

Grafiek 8, aantal doorverwijzingen naar tweede lijn



### Ondersteuning door vrijwilligers

Bijzonder ondersteuning wordt gegeven door vrijwilligers. Vrijwilligers die ondersteund worden door onze medewerkers en ondersteunende taken overnemen. Zoals eerder is omschreven wordt 16% van de totale caseload bediend door deze vrijwilligers, dit is een stijging van 7% t.o.v. 2016. Het Maatjesproject is daar een voorbeeld van. Het Maatjesproject is een project waarbij een vrijwilliger gekoppeld wordt aan iemand die behoefte heeft aan een maatje. Dit kan zijn om iets sociaals te ondernemen maar kan ook zijn voor praktische hulp. Het gaat om zowel jongere als oudere deelnemers. Het totaal aantal koppelingen eind 2018 betrof 43. Bij koppelingen in het kader van de eenzaamheidsbestrijding wordt er gekeken hoe iemand zijn of haar netwerk kan versterken. Dit om ook langere termijn effecten te genereren.

## 2.4 Sociale en culturele activiteiten

't Stadsplein en Inventas zijn er voor het sociale maatschappelijke werk van onze Stichting. Dit met verschillende accenten op respectievelijk volwassenen en jeugd. Vanuit de eigen kracht van mensen wordt er een passend aanbod gecreëerd. In de praktijk betekent dit dat de activiteiten en evenementen ontwikkeld worden vanuit participatie en in dialoog met de buurt en coördinatoren van Inventas en 't Stadsplein. De prestatieafspraken beschreven in de categorieën professioneel sociaal cultureel werk en professioneel jeugd- en jongerenwerk vallen voor een groot gedeelte binnen dit domein.

### 't Stadsplein

Het bezoekersaantal van 't Stadsplein is met 6% toegenomen tot ruim 22.000 bezoekers in een jaar tijd. Met 91 vrijwilligers weet 't Stadsplein een gevarieerd aanbod te creëren. 't Stadsplein speelt een structurele rol in het sociaal netwerk van een grote groep mensen in Stede Broec. Het is een plaats om van elkaar te leren, te recreëren of te re-integreren.

't Stadsplein biedt een breed scala aan activiteiten, cursussen, evenementen en projecten met een al even uiteenlopende doelstelling. Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen WMO-activiteiten en sociaal-culturele activiteiten.

WMO-activiteiten hebben een maatschappelijk doel voor een vaak moeilijk te bereiken doelgroep. Dit maakt dat er in verhouding meer in deze activiteiten moet worden geïnvesteerd aan middelen, begeleiding en ondersteuningsuren van de teamleden. Denk hierbij aan het senioren eetcafé en multicultureel koken wat in 2018 een groot succes was met 224 bezoekers. Doordat deze groep moeilijker te bereiken is maakt 't Stadsplein dankbaar gebruik van het netwerk van de maatschappelijke dienstverlening binnen onze organisatie. Maar ook is er inmiddels een goede samenwerking met de Bibliotheek en Seniorenraad van start gegaan, hieruit is de kenniskring ontstaan.

Opvallend in 2018 is dat er veel animo is voor de workshops. De Kookstudio met zijn workshops is hier een mooi voorbeeld van met een bezoekersaantal van 616 over 2018. De kinderactiviteiten die er dit jaar uitsprongen qua bezoekersaantallen zijn de hobbyinstuif met 496 bezoekers en ' koken met kinderen', 147 bezoekers, bleken een groot succes. Evenals de Nationale Buitenspeeldag met 450 bezoekers.

### **Inventas**

Er heeft een frisse wind gewaaid door Inventas in 2018. Er zijn een nieuwe coördinator/jongerenwerker en een nieuwe beheerder/tienerwerk in het jongerencentrum gestart. Dit heeft gezorgd voor veranderingen binnen het jongerencentrum. Er is dan ook in 2018 veel geïnvesteerd in het aanhalen van de contacten die het centrum nodig heeft om jongeren binnen te halen. De bezoekers aantallen zijn over het hele jaar genomen stabiel gebleven maar de inzet is in het 3de en 4de kwartaal duidelijk zichtbaar. Het investeren begint zijn vruchten af te werpen. De toestroom naar Inventas neemt de laatste twee kwartalen toe en dit is een grote prestatie voor een nieuw team waarin ook veel veranderingen zijn geweest binnen de vrijwilligers.

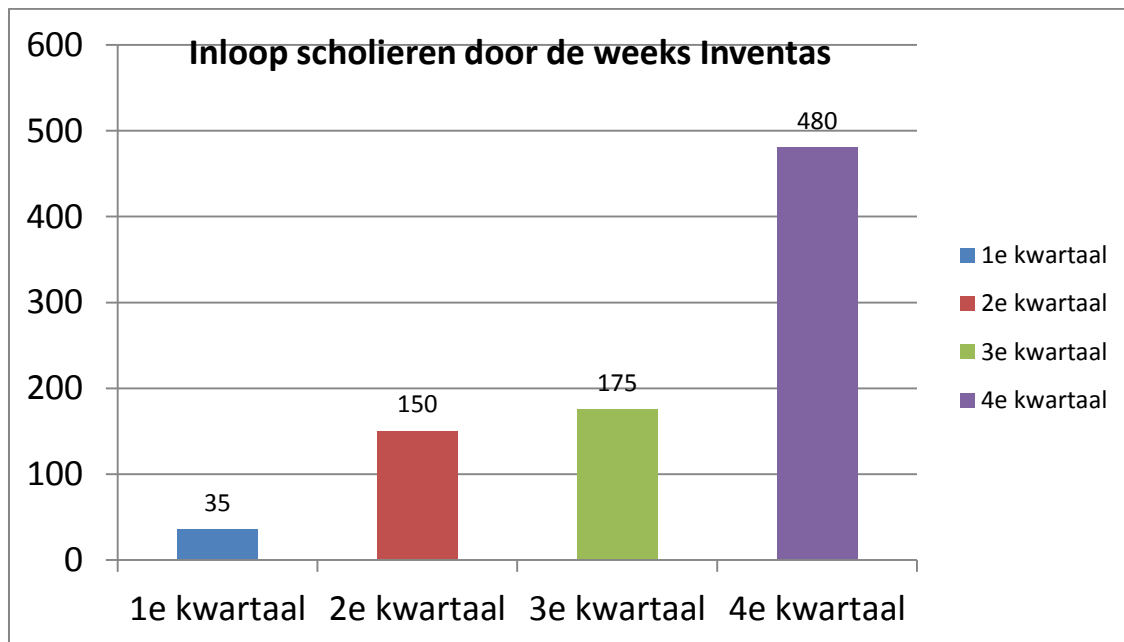
Om bovenstaande te bereiken zijn er afgelopen jaar meerdere lagere scholen bezocht om de jeugd kennis te laten maken met het jongerencentrum. Er zijn presentaties gegeven wat er zoal in het jongerencentrum mogelijk is en vooral wat je er als jongere kunt halen en leren. Een direct gevolg hiervan is een flinke stijging in het aantal bezoekers die na schooltijd het jongerencentrum bezoekt, zie grafiek 9.

Ook de middelbare scholen in Stede Broec zijn bezocht om te kijken hoe we elkaar kunnen versterken. De lijntjes met de Praktijkschool waren al kort maar sinds dit jaar is er ook meer contact met het Martinus College en het Clusius College. Leerlingen willen graag hun (maatschappelijke) stages in het jongerencentrum doen. Door de betere samenwerking met de middelbare scholen is er ook weer een toename in het aantal vrijwilligers.

Een uiting dat het netwerk is verstevigt in 2018 komt ook naar voren in het feit dat docenten ook zelf contact zoeken met het jongerencentrum, een voorbeeld hiervan is het Martinus College dat het jongerencentrum als praktijkplek voor sommige vakken gebruikt. Zo zijn er een aantal spelochtenden geweest maar ook een ontruimingsoefening voor sport, dienstverlening en veiligheid. Het directe gevolg van dit initiatief is dat er meer scholieren tijdens tussenuren en na schooltijd naar Inventas komen. Inventas biedt deze jongeren een huiskamer waar ze hun verhaal kwijt kunnen, samen kunnen komen en kunnen bijkomen van hun schooldag.



Grafiek 9, inloop scholieren (tussen 9:00-17:00) door de weeks in Inventas



Naast dat er wordt samengewerkt met scholen is er afgelopen jaar ook een samenwerking gezocht met andere netwerkpartners. Door de veranderingen in het team zijn sommige activiteiten minder succesvol verlopen, komen te vervallen of in de wacht gezet denk hierbij aan “bende op het plein”, “Rainbowparty”, “5 mei project” en “Halloween”.

Maar er zijn ook nieuwe initiatieven ontstaan zoals een activiteitenweek met Sportservice West-Friesland met als doel het jongerencentrum te promoten maar ook tieners een leuke, gezonde vakantie invulling te geven. Met 80 deelnemers kan er tevreden op terug gekeken worden voor een 1e editie.

Een samenwerking met het kermiscomité Grootebroek waarbij er in Inventas een escaperoom gerealiseerd werd om voor de oudere jeugd ook een leuk programma te hebben. Met 25 deelnemers kijken we hier ook positief op terug.

Ook is dit jaar ‘Heavy hour’ van start gegaan, een avond uit voor jongeren met een beperking of die chronisch ziek zijn. Hier zijn 20 deelnemers op afgekomen, op 2 dagdelen een prachtig resultaat!

## 2.6 Regie zorg en welzijnsketen

De wachttijden voor specialistische hulp voor jeugd en volwassenen blijft ook in 2018 voor stagnatie in de keten zorgen. Het gaat hierbij vooral om opvoedkundige en / of psychiatrische problematiek. Een effectieve aanpak vraagt om een regionale en / of landelijke aanpak van het tekort aan specialistische plaatsen binnen de (klinische) GGZ. Dit om een betere doorstroom te krijgen in de gehele keten.

Het contact met de huisartsen verloopt op casusniveau soepel evenals met de POH’ers. Ook in 2018 lukt het niet om een structureel overleg met deze te realiseren. Knelpunten in de zorg en welzijnsketen die worden ervaren hebben over het algemeen betrekking op de processen en niet op inhoud van een casus.

In 2018 was er overlast in bepaalde wijken en zijn er meerdere bijeenkomsten geweest met politie/ gemeente en jongerenwerk om te kijken hoe we de overlast van de jeugd in kaart kunnen brengen, en hoe dit eventueel aangepakt kan worden. Op dit moment vinden er door de jongerenwerker structureel gesprekken met de jongeren. Dit heeft er in geresulteerd dat er op dit moment meer rust is in de wijk.

## Bijlage 1

### Overzicht doelstellingen jaarplan 2018

In onderstaand overzicht wordt door middel van kleur aangegeven of de beoogde doelstellingen behaald zijn (groen), deels behaald zijn (oranje) of niet behaald zijn (rood).

#### 1. Ambities

Resultaat	Conform jaarplan
Volledige opvulling van uren aan de frontoffice op de Stationslaan door gekwalificeerd personeel.	Conform
Inzetten op vroeg signalering en werken vanuit een preventief aanbod	
Aantrekken van jong volwassenen voor vrijwilligerswerk	
Preventie in de wijk in samenhang met de drie locaties	
Meer aandacht voor kwetsbare burger en meervoudige problematiek, aantrekken van juiste expertise	
Uitwerken en maatregelen uitwerken rondom de verscherpte privacy wet	
Uitwerken van het gekozen keurmerk	

#### 2. Toegang

Resultaat	Conform jaarplan
De locatie aan de Stationslaan is maandag t/m vrijdag geopend van 9.00 – 17.00 uur. Volledige opvulling door gekwalificeerd personeel.	Conform
De locatie 't Stadsplein is maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 13:00 uur geopend. Minimaal 12.500 bezoekers ook in de avond en weekend op jaarbasis.	
De locatie JC Inventas is maandag t/m vrijdag van 9.00 en 17.00 uur geopend. Minimaal 3.500 bezoekers ook in de avond en weekend op jaarbasis.	
Alle websites zijn up-to-date.	
JC Inventas en 't Stadsplein zijn actief via facebook en hebben respectievelijk 650 en 250 likes. Inventas is daarnaast actief op Instagram met 162 volgers.	
Uitwerken van programma waarbij onze dienstverlening actief in de wijk aangeboden wordt. Stimulatie van de eigen kracht van de wijk is hierbij uitgangspunt.	
Minimaal 3x uitvoering geven aan het programma "Gezicht van de wijk" waarbij minimaal 75 inwoners betrokken zijn uit de kernen Lutjebroek, Grootebroek en Bovenkarspel	

### 3. Informatie en advies

Resultaat	Conform jaarplan
Informatie over de dienstverlening en het actuele aanbod wordt d.m.v. nieuwsbrief 4x per jaar kenbaar gemaakt aan alle inwoners van Stede Broec Product folders organisatie zijn up-to-date	Green
Cursus rouwverwerking, 1x per jaar 8 volwassenen	
Lotgenoten mantelzorg, 9 dagdelen per jaar	
Nederlandse conversatie, 40 dagdelen per jaar	
Kook je gezond, 3x per jaar 10 cursisten	
Minimaal 7.500 bezoekers op de locatie aan de Stationslaan 2 worden voorzien van informatie en advies	Red
Inwoners van stede Broec krijgen onafhankelijke klantondersteuning met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Gezondheidszorg	Green

### 4. Preventie

Resultaat	Conform jaarplan
Zandkastelen training voor kinderen/jongeren van gescheiden ouders.	Yellow
Rots- en watertraining 2x per jaar 10 jongeren.	Green
Fitboxing, kwetsbare jongeren leren eigen kracht, 2x per jaar 10 jongeren.	
Assertiviteitstraining, 2x per jaar 8 volwassenen.	
Respijtgesprek, bespreken van mantelzorgsituatie, minimaal 100 gesprekken per jaar.	Green
Respijtgesprek- jongeren, idem, minimaal 15 gesprekken per jaar.	
Cursus dementie, training vrijwilligers, 5 deelnemers.	Yellow
Training leren signaleren, signaleren van veiligheidsproblematiek bij klanten 20 deelnemers.	Green
75+ huisbezoeken, alle 75-jarigen ontvangen informatie over onze dienstverlening, 10 huisbezoeken per jaar.	
Tiener- en jongeren spreekuur, elke vrijdagmiddag op de Stationslaan door de jongerenwerkers.	Green
Opstarten project "Stichting van de straat" samen met andere partners, project om jonge zorgmijders ondersteuning te bieden.	
Voorkom extremisme, jongerenproject waarbij autochtone jongeren in gesprek gaan met vluchtelingen (jongeren) in de gemeente. 40 jongeren doen actief mee.	Green
Brusjesdag, ontmoeting van broertjes en zusjes van iemand met een beperking. 2x per jaar 10 deelnemers.	
Inventas organiseert weekend waarbij 15 deelnemers intensief in gesprek gaan over zichzelf met elkaar, waarbij hulpvragen gedaan het licht komen	
Afterschool, elke vrijdagmiddag inloop tieners en jongeren JC Inventas.	Green

Wijkcafé gericht op kwetsbare jongeren, 6x per jaar gemiddeld 25 jongeren per keer	
Activiteiten gericht op ouderen met een klein sociaal netwerk, Koffietijd, breien haakcafé, multiculti theetijd, kinderkleding-/speelgoedbeurs en eten op zondag. Minimaal 50x per jaar	

## 5. Ondersteuning

Resultaat	Conform jaarplan
Aanmeldingen worden in aantallen geregistreerd naar probleemgebied (navraag gemeente) onderscheiden in doelgroep jeugd en doelgroep volwassenen/senioren.	
Het aantal meldingen in beide doelgroepen betreft op jaarbasis minimaal 225.	
De gemiddelde portefeuille bedraagt 150 klanten per doelgroep.	
De tijd tussen aanmelding en intake bedraagt maximaal 4 weken.	
De tijd tussen aanmelding en intake bedraagt max. 24 uur (weekend 48 uur) wanneer veiligheid in het geding is.	
Maximaal 4% van de totale portefeuille betreft intensieve ondersteuning. Meer dan 4 uur per week.	
Maximaal 15% van de totale portefeuille betreft lichte intensieve ondersteuning. 1-4 uur per week.	
Minimaal 50% van de portefeuille betreft lichte ondersteuning.	
Koppeling van zorgmaatjes (vrijwilligers) aan klanten. Doelstelling voor deze koppelingen variëren, eenzaamheid, respijt en ondersteuning dagelijkse activiteiten.	
10% van de ondersteuning die we bieden betreft vrijwillige inzet.	
Ondersteuningsplannen van externe zorgaanbieders monitoren. Evaluatie momenten afspreken en aanspreekpunt zijn voor de klant bij stagnering van de zorg, belangenbehartiger.	
10% van onze ondersteuning betreft monitoring.	

## 6. Sociaal-cultureel

Resultaat	Conform jaarplan
Biljarten, 6 groepen over 240 dagdelen.	
Teamen, 4 groepen over 21 dagdelen	
Klaverjassen, 3 groepen over 120 dagdelen.	
Line dance, 1 groep over 40 dagdelen.	
Modelbouw, 3 groepen over 40 dagdelen.	
Koersbal, 1 groep over 40 dagdelen.	
Sjoelen, 1 groep over 40 dagdelen.	
Rommelmarkt, 10 dagdelen.	
Gebarencafé, 1 groep over 20 dagdelen.	

Naailes vrouwen, 1 groep over 40 dagdelen.	Green	
Engels, 1 groep over 10 dagdelen.		
Spaans, 2 groepen over 10 dagdelen.		
France conversatie, 1 groep over 10 dagdelen.		
NL gebarentaal, 1 groep 12 dagdelen.		Red
Diverse kookworkshops, minimaal 10 groepen over 1 dagdeel.		Green
Hobbyinstuif, 1 groep over 40 dagdelen.		
Meezingavond, 1 groep over 6 dagdelen.		
Keezmiddag, 1 groep 4 over dagdelen.		
Klaverjastoernooi, 2x per jaar, 100 deelnemers.		
Multicultureel koken, 2x per jaar, 200 bezoekers.		
Interculturele activiteit, 50 bezoekers waarbij statushouders uit verschillende landen hun cultuur laten zien en proeven.	Yellow	
De wijk in! 400 bezoekers over 5 dagdelen		
4 en 5 Mei interculturele jongerenproject, 1 groep 4 dagdelen	Red	
Bende op het Plein Beachvolleybal toernooi, 10 groepen 2 dagdelen		
4x schoolfeest van Clusius en Praktijkschool, 600 tieners 4 dagdelen	Green	
4x live muziek avond, 12 bezoekers 4 dagdelen		
Halloweenweekend, 80 deelnemers 2 dagdelen	Yellow	
Rondje cultuur Martinus, 250 deelnemers 10 dagdelen	Green	
Rondje Cultuur Clusius, 65 deelnemers 2 dagdelen		
Kunstabende Clusius, 80 deelnemers 4 dagdelen		
Jongerenparty's, 80 bezoekers 4 dagdelen		
Tienerparty 2x, 40 bezoekers 2 dagdelen		
Afterschool i.s.m. Praktijkschool, 525 bezoekers 35 dagdelen		
Rainbowparty's voor LHBT'ers, 60 bezoekers 3 dagdelen		Red
Gekkenhuis (naamswijziging naar The Hub) 16+, 400 bezoekers 40 dagdelen		Green
Jongerenparticipatie d.m.v. overleg e.d., diverse groepen 40 dagdelen		
Vrijwilligersvergaderingen, 150 deelnemers 10 dagdelen		
Coördinatoren vergaderingen, 50 deelnemers 10 dagdelen		
Kick Off, 50 bezoekers 1 dagdeel		
Incidentele samenwerkingsprojecten, 100 deelnemers 4 dagdelen		
4x DJ cursus 5 deelnemers per cursus 40 dagdelen		

## 7.Regie zorg- en welzijnsketen

Resultaat	Conform jaarplan
Er zijn 6x per jaar wordt er rondom een thema een bijeenkomst gehouden voor professionals binnen de zorg in Stede Broec. Ontmoeting, netwerk en expertise delen staan voorop.	Conform
4x per jaar een bijeenkomst gehouden voor de jongerenwerkers binnen de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland. Ontmoeting, delen van actualiteiten en expertise staan voorop.	
Knelpunten in het netwerk m.b.t. de jeugdhulpverlening en de volwassenhulpverlening voor de inwoners van Stede Broec zijn gesignaleerd en er zijn concrete voorstellen gedaan ter verbetering.	
3x per jaar is overleg met een afvaardiging van de huisartsenpraktijken in Stede Broec. Het betreft afstemming van zorg binnen de gemeente.	Niet conform
In de werkprocessen is structureel opgenomen op welke wijze de huisarts geïnformeerd wordt over onze dienstverlening naar zijn/haar cliënten.	Conform
Jaarlijks bijwonen van de vergaderingen van de WMO-adviesraad en Seniorenraad in Stede Broec.	
Samen met partner binnen het CJG (GGD) plan ontwikkelen om diensten van het CJG beter te profileren.	
Samen met de GGD onderzoeken hoe er intensiever samengewerkt kan worden.	Conform

## Bijlage 2

### Resultaten WonenPlus 2018

Aantal abonnees op 31/12/2018	653
Aantal vrijwilligers op 31/12/2018	86

#### Aantal uitgevoerde klussen:

- Administratie: 64
- Boodschappen: 248
- Computerondersteuning: 31
- Klussen in huis: 151
- Tuinklussen: 414
- Vervoer: 988
- Naaiklussen: 3

#### Resultaten Maatjesproject:

- Aantal maatjes gekoppeld : 43
- Aantal openstaande hulpvragen: 8
- Aantal koppelingen in kennismakingsfase: 4
- Aantal vrijwilligers Maatjesproject : 35 vrijwilligers en 3 stagiairs

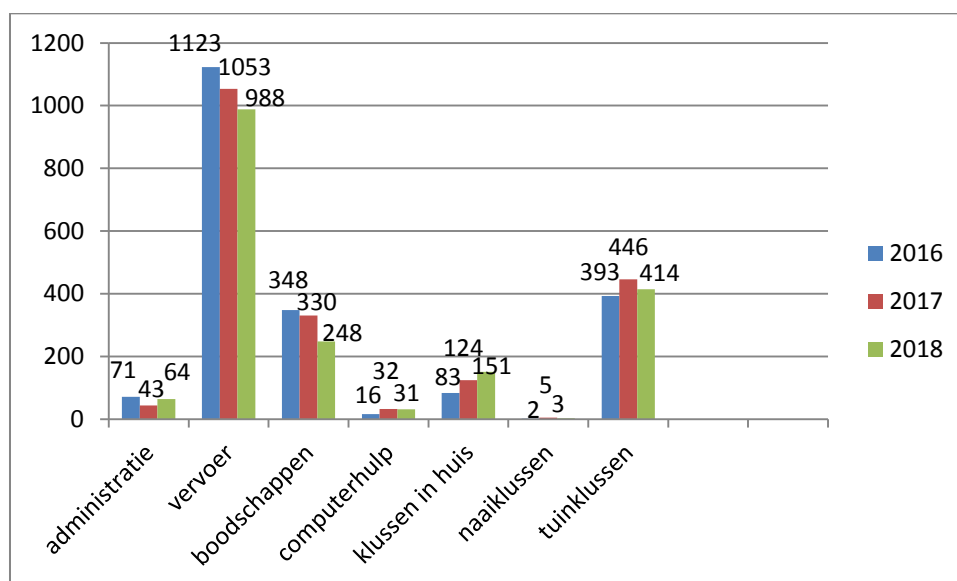
#### Scholing vrijwilligers 2018:

- Workshop over psychiatrie door Amber d’Haene en Sanne Meijer
- Lezing over eenzaamheid door Amber d’Haene (specialist eenzaamheid in opleiding)

#### Activiteiten vrijwilligers 2018:

- Leuke en gezellig middag in 't Stadsplein met koersbal en samen koken+ eten
- Vrijwilligersfeest in December

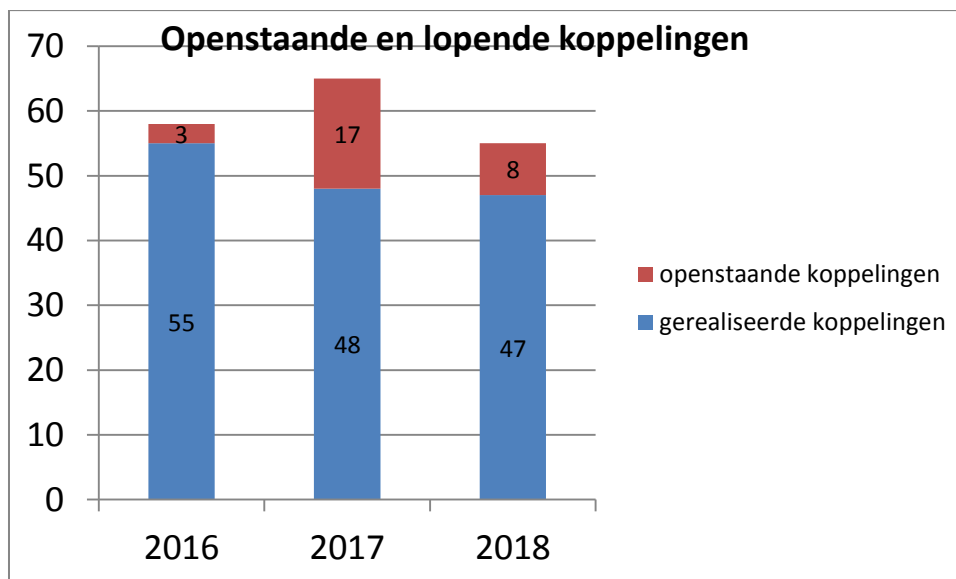
Grafiek 1, overzicht van het aantal geleverde diensten door WonenPlus tussen 2016-2018.



Ondersteuning door een vrijwilliger (maatje) kan zijn om iets sociaals te ondernemen maar kan ook zijn voor praktische hulp. Ook wordt er samen gekeken hoe de deelnemer zijn of haar netwerk kan versterken. Het gaat om zowel jongere als oudere deelnemers. Ten opzichte van 2017 zien we een kleine daling in het aantal openstaande koppelingen, zie grafiek 2. Dit komt omdat sommige zoekenden geen interesse meer hadden en enkelen waren overleden. Hierom is het aantal openstaande koppelingen logischerwijs ook gedaald in 2018.

De groep vrijwilligers die het maatjesproject mogelijk maakte in 2018 bestaat uit 35 vrijwilligers en 3 stagiaires. Het aantal vrijwilligers binnen dit project is iets afgenomen ten opzichte van 2017 met 3 vrijwilligers.

*Grafiek 2, openstaande en lopende koppelingen*

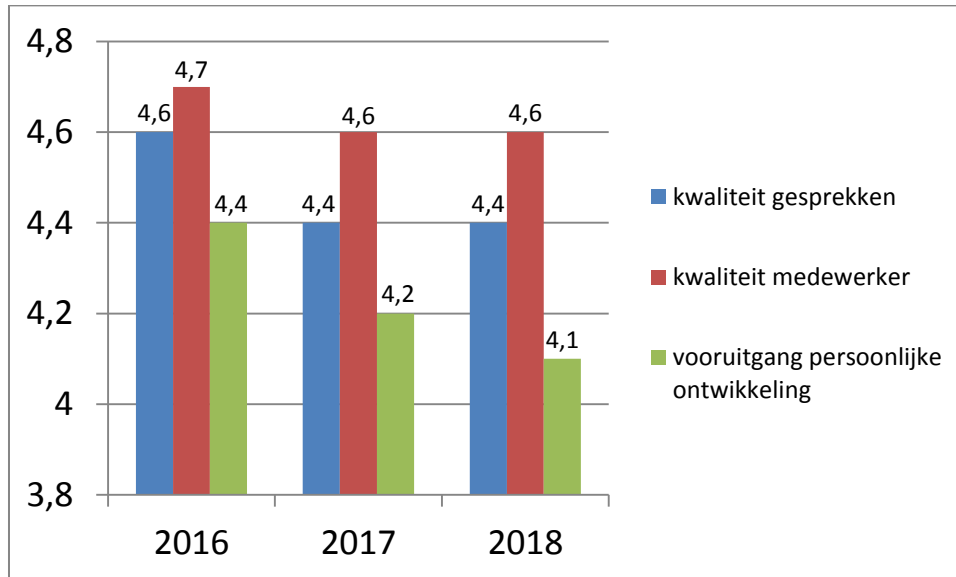




## Bijlage 3

### Resultaten klanttevredenheidsenquête, periode 2016-2018

Grafiek 1, op drie elementen is de klanttevredenheid gemeten. Klanten konden een score invullen van 0-5. Waarbij 0 een score weergeeft van zeer ontevreden en 5 van zeer tevreden.



Het rapportcijfer dat door de klanten van Welzijn Stede Broec wordt gegeven is net als in de voorgaande jaren heel goed te noemen. Met een score van gemiddeld een ruime acht kunnen we zeer tevreden zijn.

#### Rapportcijfer door klanten gegeven over de totale dienstverlening:

**2016: 8,5**

**2017: 8,2**

**2018: 8,1**

De antwoorden gegeven door klanten op de vraag of zij de dienstverlening van Stichting Welzijn zouden aanbevelen aan anderen. Uit onderstaande blijkt dat de klanten die Welzijn Stede Broec bezoeken zeer tevreden zijn en een aanbeveling zouden doen naar anderen, zie grafiek 2.

*Grafiek 2, aanbevelingen aan derden door cliënten die gebruikt hebben gemaakt van diensten*

