

Jaarverslag 2019

Dit activiteitenverslag is onlosmakelijk verbonden met het jaarplan 2019 en
het financieel jaarverslag 2019



Vastgesteld door bestuurder d.d. 23-04-2020

Aangeboden aan Raad van Toezicht d.d. 29-04-2020

Verzonden aan de gemeente d.d. 29-04-2020

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 3 |
| Resultaten 2019 in schema, figuur 1 | 4 |
| 1. Uitgangspunten en focus..... | 5 |
| 1.1 Personele bezetting..... | 5 |
| 1.2 Vrijwilligers bezetting | 6 |
| 1.3 Ambities..... | 7 |
| Centrale toegang voor de inwoners van Stede Broec..... | 7 |
| Kwetsbare burgers en meervoudige problematiek ondersteund..... | 7 |
| Verbindende schakel | 7 |
| 2 De verschillende producten uitgelicht | 8 |
| 2.1 Toegang | 8 |
| 2.2 Informatie en advies..... | 9 |
| 2.3 Preventie | 9 |
| 2.4 Ondersteuning..... | 12 |
| 2.5 Verbindende schakel door ondersteuning van vrijwilligers | 14 |
| 2.6 De verbindende schakel door sociaal-culturele activiteiten | 16 |
| 't Stadsplein..... | 16 |
| Inventas | 17 |
| 2.7 Regie zorg en welzijnsketen | 19 |
| Bijlage 1, overzicht doelstellingen jaarplan 2019..... | 20 |
| Bijlage 2, resultaten klanttevredenheid periode 2016-2019 | 26 |

Voorwoord

Op het moment van schrijven van dit voorwoord domineert het corona-virus de samenleving. Vanaf 13 maart zijn diverse maatregelen getroffen om de verdere verspreiding van het virus te beperken. Het sociaal werk is snel hierna door de regering erkent als cruciaal beroep. Dat zijn de beroepen die de samenleving in het corona-tijdperk draaiende houden. Vooropgesteld dat de uitbraak van corona in de wereld vooral ellendig is en voor de kwetsbare mensen in de samenleving en vele anderen een ramp. Tegelijkertijd maakt deze toestand het nut van het sociaal werk in het algemeen en onze organisatie in het bijzonder voor de inwoners van Stede Broec heel zichtbaar. De toekomst is duurzaam veranderd, de missie en visie van Stichting Welzijn Stede Broec (SWS) onveranderd, de uitvoering aangepast. In dit jaarverslag kunt u lezen hoe onze organisatie in 2019 invulling heeft gegeven aan deze missie.

Het door de gemeente beschikbare budget voor 2019 was lager dan initieel begroot. Hierop is het jaarplan 2019 aangepast en is een intensivering van onze dienstverlening uitgesteld. Daar staat tegenover dat in juni 2019 SWS in de visie sociaal domein voor de gemeente Stede Broec stevig gepositioneerd is als dé partner van de gemeente om uitvoering te geven aan de eerstelijns (jeugd en WMO) zorg en de toegang tot jeugdhulp en WMO. Een uitvoeringsplan van deze visie is inmiddels gereed en wij verwachten dat er vóór 1 september 2020 duidelijkheid komt over de intensivering van het preventienetwerk en gebiedsteam jeugd en WMO in Stede Broec.

Het behalen van het kwaliteitskeurmerk van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland heeft een belangrijke plaats ingenomen in 2019. Op alle aspecten is goed gescoord. Volgens de keurende instantie zijn de betrokkenheid, de professionaliteit en het werkplezier overal terug te vinden in de organisatie. Met name het werken volgens richtlijnen, het gebruiken van werkprocedures en de registratie binnen het gebiedsteam zijn in positieve zin benadrukt. De waardering door dit kwaliteitslabel is een mooi compliment. Zeker gezien de omstandigheden waarin deze prestatie geleverd is. Door onder andere de moeizame afstemming van procedures rondom het afgeven van beschikkingen en de wachtlijsten bij belangrijke partners in de tweedelijnszorg is de werkdruk binnen de organisatie hoog. Dit is niet direct terug te zien in de klanttevredenheid of medewerkerstevredenheid. Deze scores allebei met respectievelijk een gemiddelde score van 7,9 en 8,0 nog steeds goed. We zien echter een dalende trend bij de klanttevredenheid vanaf 2016. Ook de toename in ziekteverzuim onder de medewerkers vraagt om een nadere analyse. Zijn we met elkaar geslaagd in een kwalitatief en kwantitatief goede transformatie in Stede Broec vanaf de kanteling in 2015?

Met de uitdaging van deze analyse, de uitwerking van de gemeentelijke visie op het sociaal domein en de huidige 1,5 meter samenleving liggen er enorme uitdagingen voor 2020. Een jaar waar we nog steeds lokaal, betrokken en professionele ondersteuning bieden en een onmisbare schakel zijn in de zorg aan inwoners van Stede Broec. Het gene doen waar we goed in zijn Samen en met Aandacht!

Met een hartelijke groet,

Karen Houwen, directeur / bestuurder

Resultaten 2019 in schema, figuur 1

| Wat gaan we doen? | Hoe gaan we het doen? | Wat is het resultaat? |
|--|---|--|
| Ambities 2019 | Doelstellingen per productgroep | Prestatie indicatoren |
| Visie van de organisatie: | | |
| Ambities 2019: <ul style="list-style-type: none"> - Centrale toegang voor inwoners Stede Broec - Kwetsbare burger en meervoudige problematiek ondersteund - Verbindende schakel - Resultaatafspraken en randvoorwaarden in 4 jarige termijnen vastgelegd met gemeente | Toegang: <ul style="list-style-type: none"> - 3 locaties geopend en bezoekers aantallen behaald - Minimaal 3x onze dienstverlening actief aangeboden in de kernen Lutjebroek, Grootebroek en Bovenkarspel - Verbouwing Stationslaan is gerealiseerd Informatie en advies: <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 7000 bezoekers loket Welzijn - Groepsgerichte informatie en advies - Individuele informatie en advies Preventie: <ul style="list-style-type: none"> - Preventieve activiteiten zijn uitgevoerd - Signaleren van verborgen problematiek ondersteunen - Creëren van een veilige omgeving Ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> - Aanmeldingen worden geregistreerd - Minimaal 450 nieuwe aanmeldingen - Minimaal 300 klanten in portefeuille - Maximaal 4 weken tussen aanmelding en intake - Maximaal 4% portefeuille betreft intensieve ondersteuning - Maximaal 15% portefeuille betreft licht intensieve ondersteuning - Minimaal 50% portefeuille betreft lichte ondersteuning - 10% portefeuille betreft koppeling vrijwilligers - 10% portefeuille betreft monitoring Sociale en culturele activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten aanbod is uitgevoerd Regie zorg- en welzijnketen: <ul style="list-style-type: none"> - Ketenbijeenkomsten georganiseerd - Bijeenkomsten met netwerkpartners bijgewoond - Knelpunten in keten gesignaleerd en besproken met gemeente, met name de behoefte aan 1 loket (gemeente en SWS samen) | <div style="background-color: green; height: 100%;"></div> |

1. Uitgangspunten en focus

Voor 2019 zijn de uitgangspunten en focus beschreven in het jaarplan en de gemaakte prestatieafspraken met de gemeente. Het jaarplan geeft uitvoering aan de missie en visie van SWS.

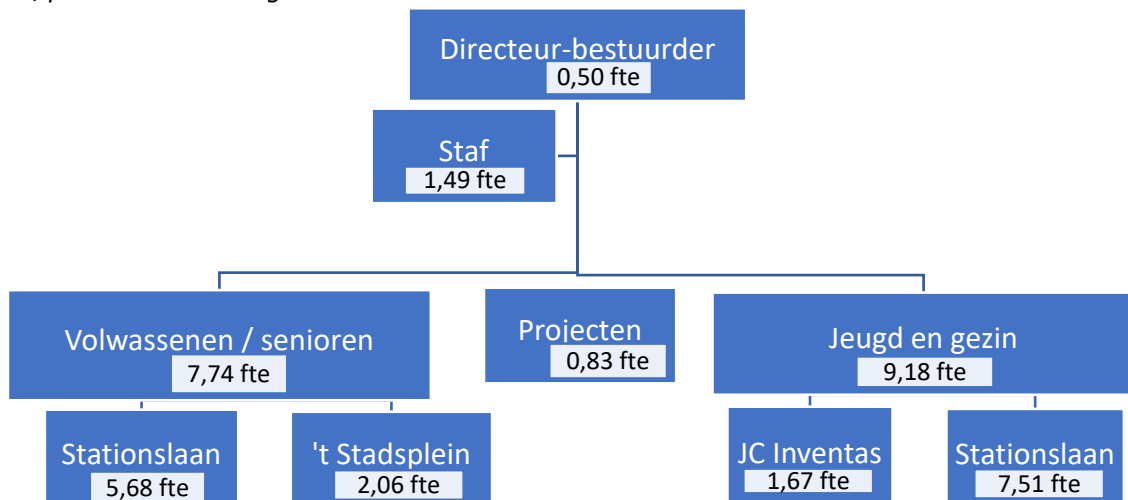
De missie luidt: Het gevraagd en ongevraagd bieden van sociale en/of emotionele begeleiding aan inwoners van Stede Broec. Dit gebeurt door laagdrempelige sociale, culturele, maatschappelijke activiteiten (voorzieningen) en dienstverlening voor een breed publiek. Hierbij worden minderheden en mensen met een sociale, emotionele of economische achterstand in het bijzonder gestimuleerd deel te nemen. Stichting Welzijn werkt vanuit herkenbare, goed bereikbare en centraal gelegen locaties in de gemeente Stede Broec. Op alle locaties is een geïntegreerd en gevarieerd aanbod aanwezig waarbij eenvoudig toegang te verkrijgen is tot het aanbod van de gehele stichting.

De resultaten van dit jaarplan zullen in dit schrijven worden gepresenteerd. Om een helder en duidelijk overzicht te krijgen in dit verslag zullen de zes productgroepen gebruikt worden die binnen de dienstverlening van Stichting Welzijn Stede Broec (SWS) gebruikt worden. We spreken binnen SWS over de toegang, informatie en advies, preventie, ondersteuning en de sociaal-culturele activiteiten. Alle te behalen doelen zullen als zodanig worden neergezet. Een uitgebreid overzicht van deze doelen is te vinden onder *bijlage1*.

1.1 Personele bezetting

In 2019 is voor de basistaken een budget beschikbaar gesteld. Naast dit vaste budget is er vanaf 2016 budget beschikbaar voor het project 'tijd voor respijt', hiervoor is een aparte verantwoording afgelegd en een jaarverslag ingediend in december 2019, daarom zal dit project in dit verslag minimaal worden beschreven. SWS kent een stabiele personele bezetting, in 2019 zijn geen medewerkers vertrokken. De medewerkerstevredenheid is hoog. In een in juni gehouden tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers scoorde de betrokkenheid van de medewerkers 8,4, de bevoegenheid 7,6, de tevredenheid 7,9 en het werkgeverschap 8,0 (allen op een schaal van 1-10). Daar tegenover staat dat het gemiddelde ziekteverzuim in 2019 fors boven het landelijk gemiddelde van vergelijkbare brancheorganisaties lag, 8% over 2019, waarbij in het laatste kwartaal het gemiddelde ziekteverzuim ruim 15% betrof. In de krappe arbeidsmarkt is het moeilijk gebleken de langdurig zieken tijdig te vervangen. We hebben in juni 1 medewerker tijdelijk in dienst kunnen nemen. Inmiddels zijn we er in geslaagd een oplossing te vinden voor de ziektevervanging, dit wordt in 2020 gerealiseerd. In *figuur 2* de personele bezetting op 31 december 2019, inclusief het project respijt en ziektevervanging.

Figuur 2, personele bezetting 31 december 2019



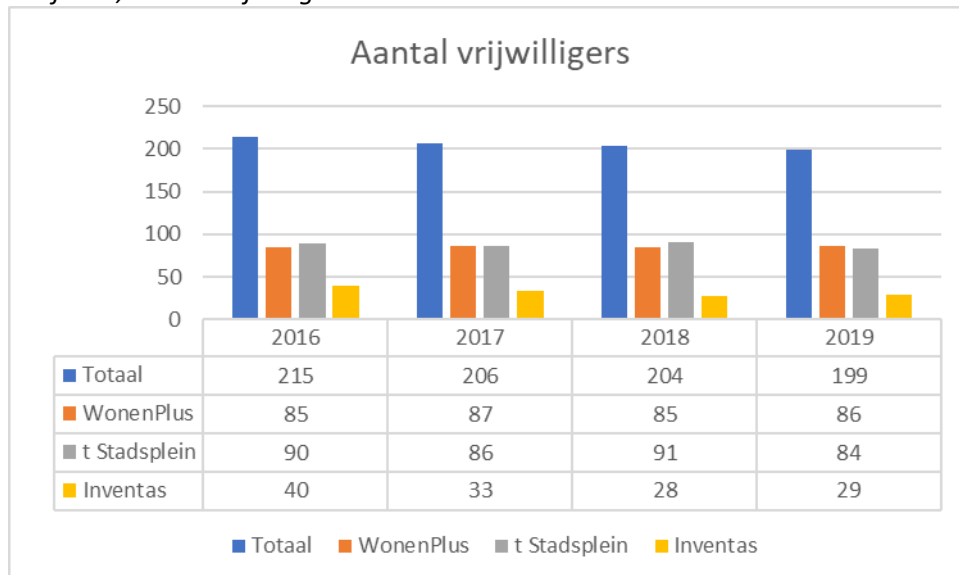
1.2 Vrijwilligers bezetting

Binnen de organisatie is een stabiel aantal vrijwilligers actief, zie grafiek 1. Mede door hen zijn we in staat een groot scala aan activiteiten en ondersteuning te bieden. Het werven maar ook het behouden van deze vrijwilligers is en blijft een uitdaging. Via de website www.welzijnstedebroec.nl zijn er een aantal vrijwilligers die zich bij ons hebben aangesloten. Inventas ziet dat nieuwe vrijwilligers zich meestal door mond-op-mondreclame aanmelden. Ook wanneer jongeren meedoen aan een activiteit is dit voor hen een reden zich op te geven als vrijwilliger. Inventas heeft de afgelopen jaren te maken gehad met een afname van het aantal vrijwilligers. De korte periode waarin Inventas een aantrekkelijke locatie is om bij in te voegen, de pubertijd, maakt dat er een groter verloop is binnen deze groep dan op de andere twee locaties.

Bij de vrijwilligers is er ook dit jaar aandacht besteed aan scholing. Samen met de volwassenen en jongerengroep is er samen gekozen voor onderstaande trainingen. Alle trainingen van het afgelopen jaar zijn goed bezocht.

- Scholingsavond over dementie; deze is verzorgd door Geriant.
- Workshop over eenzaamheid; verzorgd door de eenzaamheidsspecialist van SWS.
- Workshop veiligheid in en om het huis; verzorgd door het Rode Kruis.
- Training effectief vergaderen; verzorgd door het vrijwilligerspunt.

Grafiek 1, aantal vrijwilligers tussen 2016-2019



1.3 Ambities

Ambitie 1

Centrale toegang voor de inwoners van Stede Broec

De eerste ambitie van 2019 richt zich op goede zorg en ondersteuning op maat. De samenwerking tussen de drie locaties is organisch en iedereen weet elkaar op het juiste moment te vinden. De openingstijden voor de drie locaties zijn ruimschoots gehaald en de front-office aan de Stationslaan is volledig bezet door goed geschoold personeel. Begin 2019 heeft adviesbureau Visser zijn conclusies gepresenteerd over de resultaten en effecten van de inrichting sociaal domein in de gemeente Stede Broec. Het advies aan de gemeente wordt gegeven te komen met een duidelijke visie, betere afstemming tussen opdrachtgever (gemeente) en opdrachtnemer (SWS) en een gezamenlijke aanpak met een intensievere samenwerking tussen gemeente en SWS. Inwoners worden te vaak geconfronteerd met een dubbel loket. In juni 2019 heeft de gemeenteraad de visie op het sociaal domein geactualiseerd en SWS duidelijk gepositioneerd als dé partner voor het uitvoeren van de toegang. Uitvoering van een nieuwe werkwijze met betrekking tot deze centrale toegang zal in 2020 plaats vinden.

Ambitie 2

Kwetsbare burgers en meervoudige problematiek ondersteund

De tweede ambitie heeft betrekking op de kwetsbaren en de meervoudige problematiek. Zoals in het jaarplan is beschreven vormt deze groep een belangrijk onderdeel binnen het werkveld. Vanuit de maatschappelijke dienstverlening (MDV) wordt er ondersteuning geboden op individueel niveau en vanuit een groepsaanpak. In 2019 heeft vooral de aanpak van eenzaamheid en rouw extra aandacht gehad. In het college uitvoeringsprogramma is opgenomen dat de gemeente Stede Broec in samenwerking met Stichting Welzijn Stede Broec zich gaat inzetten om eenzaamheid te voorkomen en te verminderen. SWS heeft in 2019 de opdracht gekregen om in 2020 een advies op te stellen. Dit zal een beeld schetsen van het huidige aanbod en de samenwerking tussen lokale organisaties rond de eenzaamheidsthematiek, wat de mogelijkheden zijn om deze samenwerking te versterken en waar het huidige aanbod nog niet in de behoefte voorziet.

Ambitie 3

Verbindende schakel

De derde ambitie heeft betrekking op het versterken van de invloed van de inwoners van Stede Broec op onze dienstverlening. Binnen Inventas en 't Stadsplein zijn hierdoor activiteiten met te kort animo vervangen door nieuwe activiteiten die beter aansluiten bij de vraag uit de samenleving. Naast de sociaal-culturele activiteiten vormen WonenPlus en het vrijwilligerswerk belangrijke verbindende schakels tussen de samenleving en onze dienstverlening. Resultaten van beiden worden verderop uitgebreider beschreven.

Productgroepen

SWS onderscheidt twee doelgroepen. De doelgroep jeugd van nul tot eenentwintig jaar en doelgroep volwassenen vanaf eenentwintig jaar. In dit verslag zullen de resultaten worden beschreven naar de zes productgroepen die binnen SWS gehanteerd worden. Toegang, informatie en advies, preventie, ondersteuning, sociaal-culturele activiteiten en regie in de zorg en welzijnsketen.

2 De verschillende producten uitgelicht

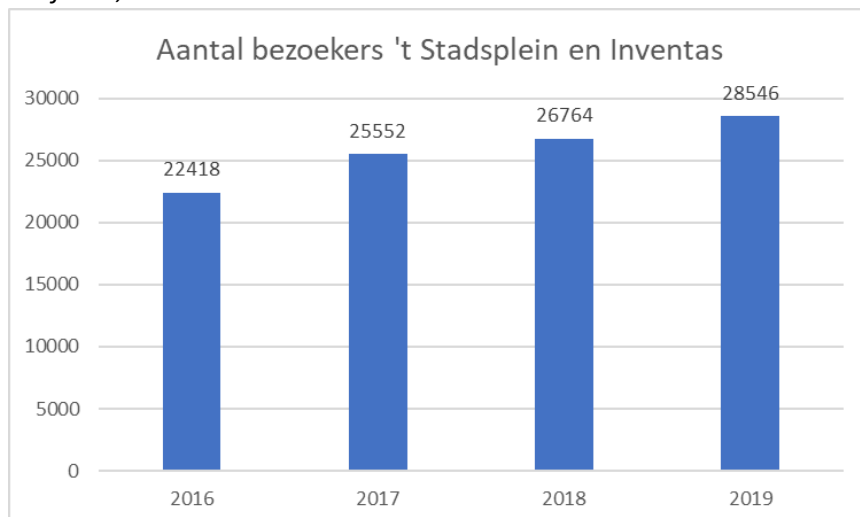
2.1 Toegang

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 hier betrekking op hebben worden ook in de prestatieafspraken beschreven onder de categorie maatschappelijke accommodaties. De doelstellingen rondom de locaties Inventas en 't Stadsplein zijn ruimschoots behaald in 2019, zie *grafiek 2*.

Inmiddels is de verbouwing in 2019 afgerond en kunnen we spreken van een aantrekkelijke locatie waar iedereen zich welkom voelt. De kunst, die regelmatig wordt gewisseld, komt uit handen van lokale kunstenaars en onze vrijwilligersgroep. Naast het meubilair dat door een interieurinrichter is uitgekozen heeft ook de pop-up kamer een plek gekregen in de centrale ruimte van SWS op de Stationslaan. De pop-up kamer is gebruikt tijdens 'de wijk in' en heeft op verschillende locaties binnen Stede Broec gestaan. De ruimte straalt nu rust en geborgenheid uit. Ook is de balie meer gesitueerd en heeft een goede zichtlijn vanuit de bibliotheek en de hoofdingang. Net als de andere twee locaties heeft deze locatie nu een eigen stijl en is uitnodigend voor de inwoners van Stede Broec.

- De locatie 't Stadsplein is door de week open tot 17.00 uur maar hiernaast is de locatie ook het afgelopen jaar minimaal vier keer per week 's avonds en / of in het weekend open geweest. 't Stadsplein is in zijn aantal bezoekers nagenoeg gelijk gebleven met 21.930 bezoekers in 2019. Het aantal likes op facebook is voor deze locatie hoger dan in de prestatieafspraken staan beschreven en komen dit jaar uit op 750.
- Locatie Inventas is gemiddeld 12 dagdelen per week open geweest, inclusief het weekend en avond in 2019. Het aantal vrijwilligers is nagenoeg hetzelfde gebleven met 29 ten opzichte van het jaar daarvoor met 28 vrijwilligers. Het afgelopen jaar is er stabiliteit wat betreft de vaste krachten. De frisse wind heeft gezorgd voor een goed en regelmatig contact met de verschillende scholen, het Clusius, Martinus College en de Praktijkschool. Dit is terug te zien in het bezoekersaantal bij Inventas, deze is gestegen met 43% aantal bezoekers t.o.v. het jaar 2018. Ook het aantal likes is ver boven de prestatieafspraken met een totaal van 701.

Grafiek 2, aantal bezoekers sociaal-culturele activiteiten

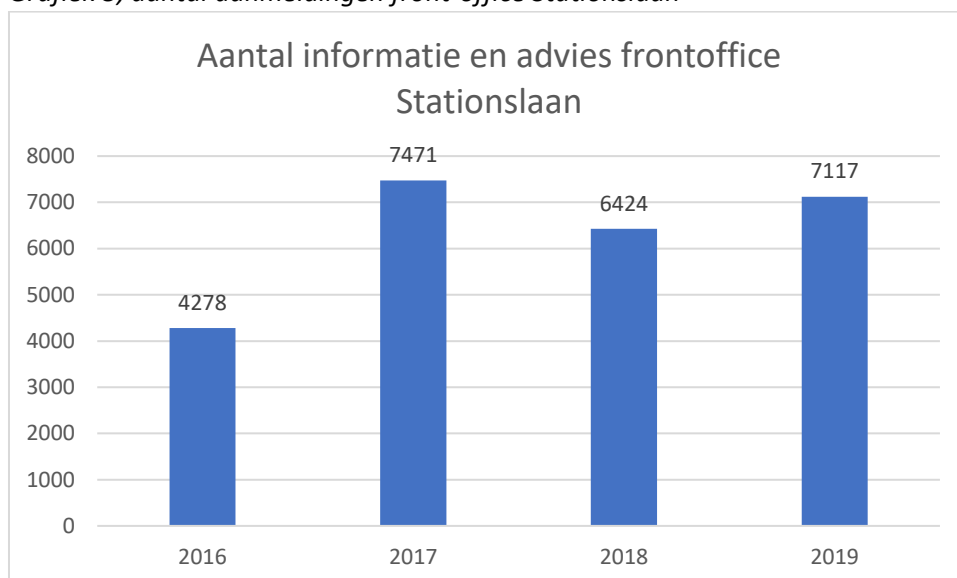


2.2 Informatie en advies

De doelstellingen die onder informatie en advies vallen hebben betrekking op de bezoekersaantallen op de Stationslaan. Ook in 2019 is de front-office volledig bezet door goed geschoold personeel. Begin 2019 heeft een herinrichting van deze locatie plaats gevonden. De pop-up huiskamer die gebruikt is tijdens 'SWS de wijk in' heeft op verschillende locaties binnen Stede Broec gestaan als middel om het gesprek aan te gaan met de oudere inwoners. De balie is centraal gesitueerd en door het aanbrengen van een glazen wand tussen de bibliotheek en SWS en de isolatie van enkele spreekkamers is de privacy van klanten beter gewaarborgd op de locatie.

In 2019 is sprake van een toename van het aantal informatie en adviesvragen, een verhoging van 11%, ten opzichte van het jaar 2018 en een nagenoeg gelijk aantal in 2017 zoals te zien is in *grafiek 3*, dit lijkt op een stabilisatie.

Grafiek 3, aantal aanmeldingen front-office Stationslaan



2.3 Preventie

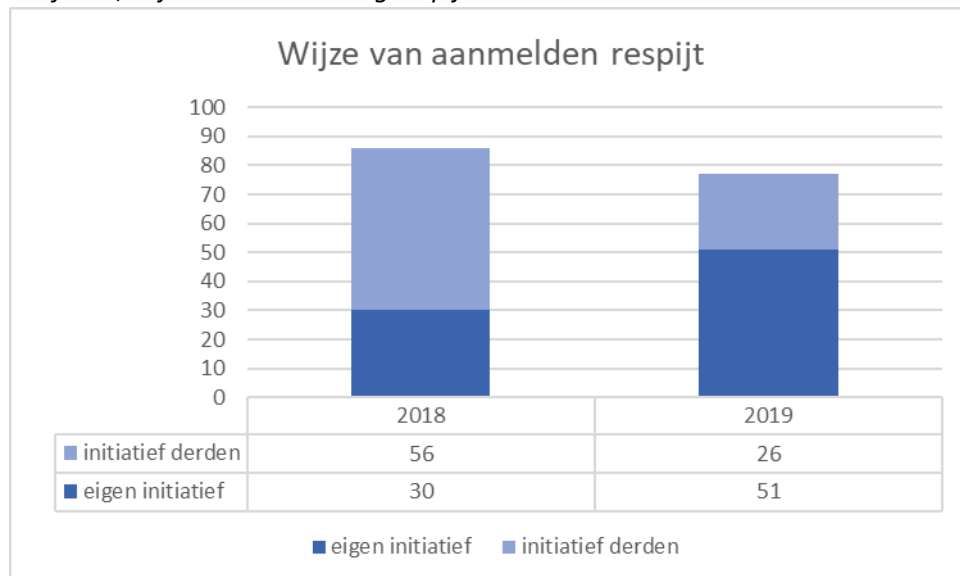
Preventie is één van de basistaken binnen de organisatie. Vanuit de preventie kan er eventueel een ondersteuningstraject starten. Desalniettemin zijn de meeste doelstellingen zoals omschreven in de prestatieafspraken onder te brengen in het professioneel jeugd- en jongerenwerk. Hiermee onderschrijven we de vroeg signalering. Het sociaal en culturele werk omvat onder andere de burgerparticipatie. Veel activiteiten van de maatschappelijke dienstverlening vallen onder preventie, denk hierbij aan eenzaamheid, participatie, langer thuis wonen en respijt. Vooral Inventas en 't Stadsplein houden zich bezig met de sociaal-culturele activiteiten. Van hieruit is de drempel laag naar het algemeen maatschappelijk werk en de jeugdzorgmedewerkers. Er is een natuurlijk cohesie, medewerkers weten elkaar goed te vinden. Verschillende activiteiten worden dan ook samen gerealiseerd, denk hierbij aan de assertiviteitstrainingen van de jonge jeugd.

Ambitie 2 van het jaarplan legt een focus op de kwetsbare mensen. Vanuit de preventie is vooral veel aandacht besteed aan het thema eenzaamheid. Hierbij moet gedacht worden aan de groepstraining eenzaamheid die is gestart in 2019. Ook zijn er cliënten geweest die individueel een training

eenzaamheid hebben gevolgd bij de eenzaamheidsspecialist van SWS. De vrijwilligersgroep heeft een training gekregen wat eenzaamheid in al zijn facetten inhoudt. De rouwverwerking was ook een belangrijk thema in 2019. De folder voor de rouwgroep is aangepast. De rouwverwerking is in 2019 vooral individueel toegepast. Met de nieuwe folder hopen we dit ook weer meer in groepen aan te kunnen bieden. De trainingen rondom assertiviteit, jeugd en volwassenen, is een ander succesvol onderdeel van preventie in 2019.

Het begeleiden van mantelzorgers bij het vinden van de juiste respijtoplossingen is een goedlopend onderdeel binnen de organisatie. Inmiddels is de aandacht voor dit thema vast onderdeel binnen de intake. Met de mooie resultaten kunnen we spreken van een goede ondersteuning voor de kwetsbaren, *grafiek 4*. Zeker omdat het in 2019 opvallend is dat het aantal mensen dat zichzelf aanmeldt voor een respijtvoorziening is toegenomen met 67%. Tevens zijn beide jaren stabiel in het aantal aanmeldingen, rond de 80 aanmeldingen voor ondersteuning aan mantelzorgers met een vraag over respijtvoorziening. Hieruit kunnen we concluderen dat de inwoners zich herkennen en om hulp durven te vragen. Bij initiatief derden moet gedacht worden aan huisarts, familie, ketenpartners.

Grafiek 4, wijze van aanmelding respijt



't Stadsplein is ook actief in het betrekken van de kwetsbare burger. Een hele kleine greep uit het grote aanbod van 't Stadsplein laat dit zien. Zo is in de kookstudio van 't Stadsplein de activiteit 'samen koken samen eten' in 2019 een succes. Dit is voor mensen die in een moeilijke sociale en/of financiële positie zitten. Ook is er in 2019 gestart met het financieel café en de koffietafel lotgenotengroep van mantelzorgers.

Bij Inventas is er zowel in groeps- als individueel niveau aandacht voor kwetsbaarheid. Een mooi voorbeeld hiervan is de regelmatige, wekelijkse of twee wekelijkse contacten op de scholen tijdens de pauze. De weg naar Inventas wordt door de jeugd beter gevonden dat in de cijfers heel goed naar voren komt. Inventas speelt, mede door de nieuwe vaste medewerkers, goed in op de vraag van de jeugd. Hierdoor zijn in 2019 nieuwe initiatieven ontstaan en sommige bestaande activiteiten vervangen, *grafiek 17 en bijlage 1*.

Zoals eerder beschreven zijn de activiteiten in 2019 beter afgestemd op de vraag van de inwoners van Stede Broec. In *bijlage 1* treft u een lijst aan met de activiteiten die in het jaarplan 2019 waren opgenomen en de realisatie ervan in 2019. In *grafiek 5, 13 en 15* een overzicht van de nieuwe initiatieven. De ontwikkeltafel is een samenwerking met o.a. GGD, kraamzorg en de verloskundige. De ontwikkeltafel is een overleg van professionals over kinderen van -9 maanden tot basisschoolleeftijd. Het doel van dit initiatief is om de samenwerking tussen de zorgverleners te versterken. Ook is er een start gemaakt in 2019 met het ondersteuningsoverleg van peuter tot basisschool. Dit is voor een goede doorgaande lijn van voorschoolse opvang tot basisschool.

Grafiek 5, nieuw ontwikkelde activiteiten preventie

Scheidingspreekuur

Ontwikkeltafel

Peuteroverleg

Groepswerk eenzaamheid

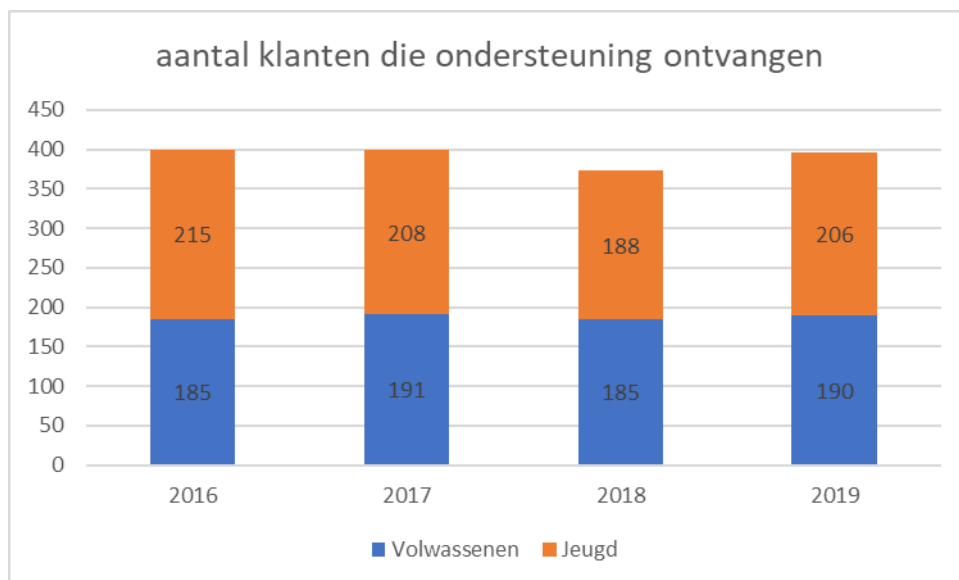
Financieel café

2.4 Ondersteuning

Wanneer het geven van advies en informatie niet afdoende blijkt, kan er binnen SWS verdere ondersteuning worden geboden. Samen met de cliënt wordt er een ondersteuningsplan (perspectiefplan) geschreven. Er is een onderscheid in mate van intensiteit en er wordt onderscheid gemaakt tussen lichte, gemiddelde en intensieve ondersteuning. Het leveren van maatwerk in combinatie van eigen kracht is en blijft het uitgangspunt van de organisatie. De tijd tussen aanmelding en starten van zorg bedraagt onder normale omstandigheden maximaal 4 weken.

De ondersteuning valt onder het maatschappelijk werk, jeugd- en ouderenzorg. In de registratie en in de tabellen wordt onderscheid gemaakt tussen jeugd en volwassen problematiek, zie *grafiek 6*. Het aantal cliënten dat ondersteuning ontvangt, actuele portefeuille, is iets hoger dan in 2018. Er is een stijging te zien van 6,2%. De verdeling binnen de totale caseload, volwassenen en jeugd is ongeveer gelijk gebleven. De jeugd- en volwassen zaken hadden in 2018 een gelijkwaardige verdeling van ieder 50%. In 2019 is dit niet noemenswaardig verschoven naar 47% jeugdzaken om 53% volwassenzaken.

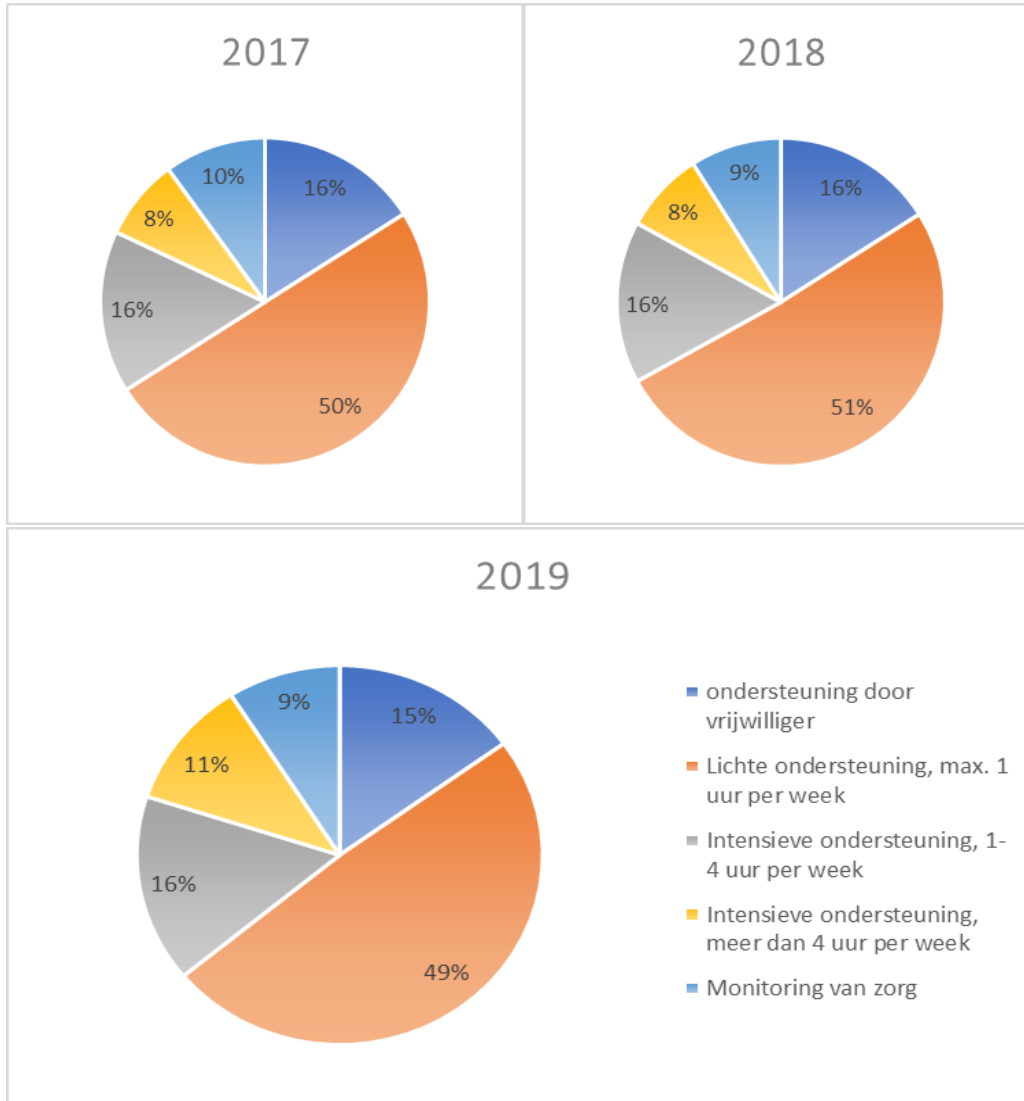
Grafiek 6, aantal klanten die ondersteuning ontvangen, actuele portefeuille.



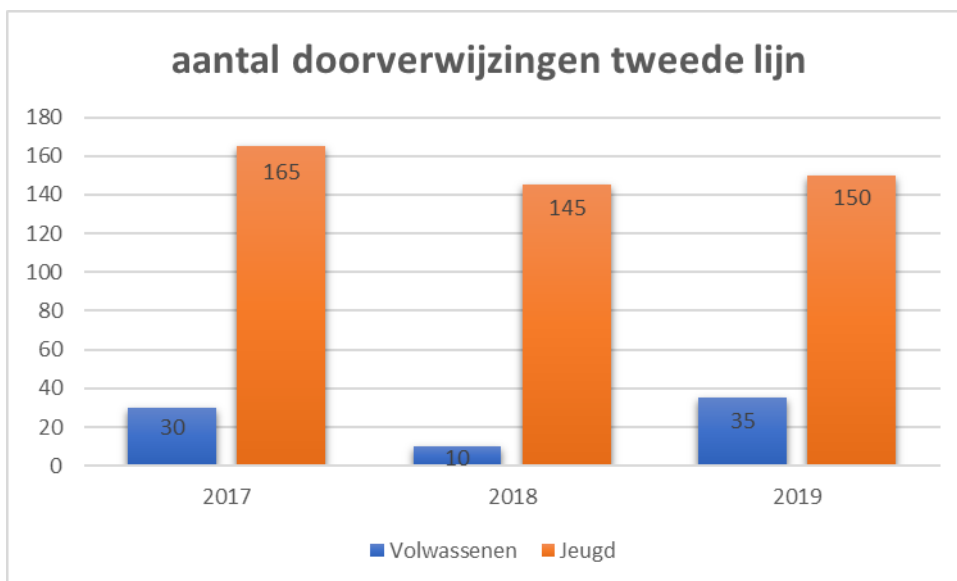
Net als in 2018 zien we wel een verschuiving binnen de caseload. Er is een stijgende lijn waar te nemen in het aantal zaken met een hoge complexiteit en intensiteit, dit is de casuïstiek dat meer dan 4 uur per week aandacht vraagt, de zogenaamde drangzaken. Was dit in 2017 nog 8% van de totale caseload, in 2019 stijgt dit door naar 11%, *grafiek 7*. Hier aan ten grondslag ligt o.a. de lange wachttijden voor de tweedelijnszorg voor zowel jeugd als volwassen problematiek. Een situatie die voor zowel medewerkers als klanten onwenselijk is. De afname van lichte ondersteuning is minimaal. Bij een vrijwel gelijkblijvend aantal klanten en een stijgende complexiteit en intensiteit is het voor medewerkers flink aanpoten. Het inzetten van vrijwilligers bij de lichtere ondersteuning is succesvol en wordt bij 15% van de klanten ingezet, dit geeft enige verlichting in de portefeuille.

Als gevolg van de toename van complexiteit en intensiteit stijgt het totaal aantal doorverwijzingen in 2019 met 16%, *grafiek 8*. Onder de doorverwijzingen meer volwassen, dit lijkt te maken te hebben met een betere samenwerking tussen de consultants en het gebiedsteam. Een positieve beweging, het gaat hierbij waarschijnlijk om doorverwijzingen die anders via de consultant waren gelopen.

Grafiek 7 , portefeuille verdeling 2017-2018-2019



Grafiek 8 , aantal doorverwijzingen tweede lijn



2.5 Verbindende schakel door ondersteuning van vrijwilligers

WonenPlus maak onderdeel uit van SWS en is de brug tussen de preventie en ondersteuning binnen de werkzaamheden van de stichting, dit allemaal door de ondersteuning van vrijwilligers. Er is een stevige cohesie tussen het 'gebiedsteam' en WonenPlus, zij weten elkaar goed te vinden en delen samen dezelfde voorkeur. WonenPlus is tijdens kantooruren te bereiken en net als bij het gebiedsteam kunnen klanten altijd binnen lopen. WonenPlus heeft een goede verbinding met andere partners, denk hierbij aan de seniorenraad, helpende handen en Zonnebloem. Dit maakt dat zij van elkaars bezigheden en activiteiten op de hoogte zijn en sommige activiteiten op elkaar afstemmen.

WonenPlus heeft een stabiele groep vrijwilligers die vele taken op zich nemen. Naast de vele klussen en hand- en spandiensten, zie *grafiek 9*, verzorgen zij 15% binnen de lichte ondersteuning van het algemeen maatschappelijk werk, zie *grafiek 7*. Bij de lichte ondersteuning moet gedacht worden aan de Maatjesprojecten maar ook aan licht administratieve taken die voorheen door het algemeen maatschappelijk werk werden uitgevoerd. Voor deze groep vrijwilligers is er samen met 't Stadsplein een vrijwilligersfeest georganiseerd met als thema Afrika. Er werd een workshop djembé en workshop Afrikaans koken aangeboden.

Ook is er jaarlijks een groot vrijwilligersfeest voor alle vrijwilligers van SWS. Jonge en oudere vrijwilligers van de stichting komen hier massaal op af en het is elk jaar weer een groot succes!

Grafiek 9, uitgevoerde klussen WonenPlus

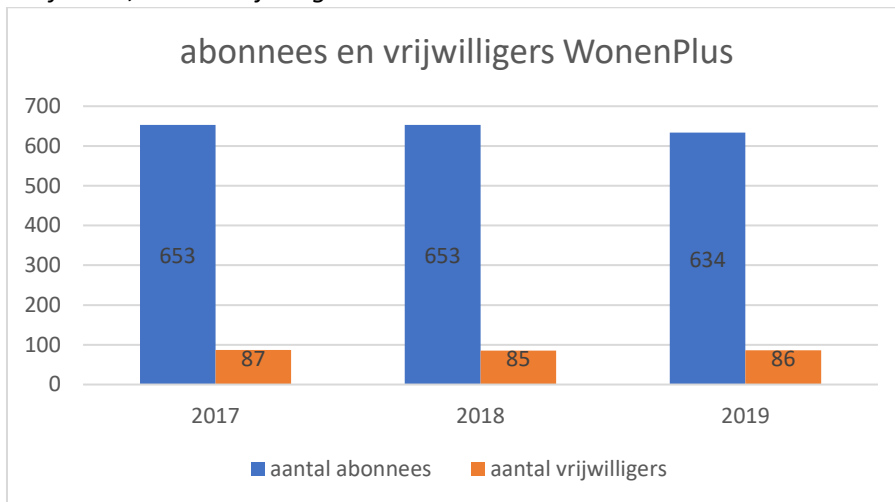


WonenPlus heeft een bezetting van één vaste kracht. Samen met de vrijwilligers realiseert zij onder andere de diensten uit bovenstaande grafiek. De doelstelling van WonenPlus is dat mensen zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen, participatie van en voor de inwoners van Stede Broec. De doelgroep is veelomvattend en uiteenlopend, senioren, mensen met een beperking of chronisch zieken.

Om lid te kunnen zijn heeft WonenPlus twee verschillende abonnementen, vriend van WonenPlus en lid van WonenPlus. In samenwerking met de Woonschakel betalen huurders van de Woonschakel de

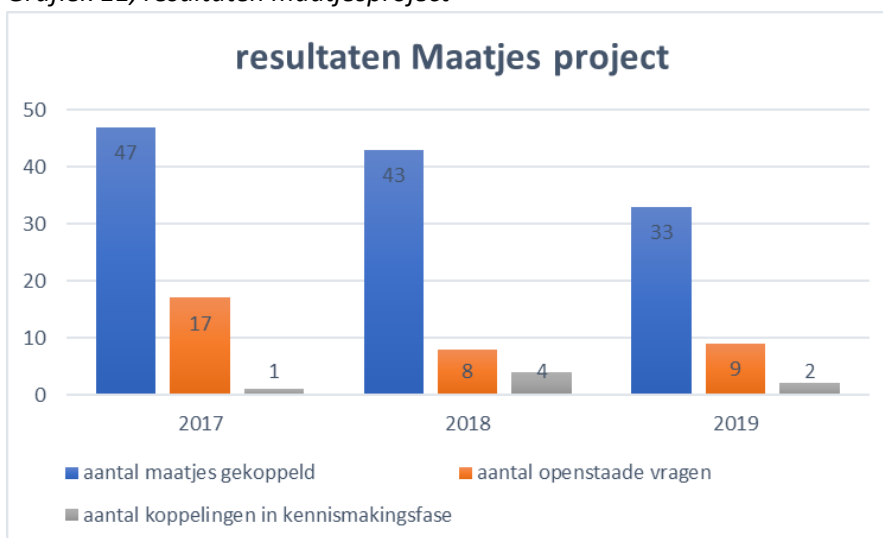
helft van het abonnementsgeld. De eerste ontvangen de nieuwsbrieven, twee à drie maal per jaar, en heeft een oplage van ruim 600. De tweede ontvangt de nieuwsbrief én kan gebruik maken van de diensten van WonenPlus. Het duurste lidmaatschap kost abonnees € 4 per maand. In *grafiek 10* is het aantal abonnees en vrijwilligers opgenomen. Er is sprake van stabiliteit bij zowel de vrijwilligers als abonnees. Het eerste is een prestatie in een tijd waar het moeilijk is aan nieuwe vrijwilligers te komen.

Grafiek 10, aantal vrijwilligers en abonnees WonenPlus



Naast alle klussen wordt door WonenPlus ook het Maatjesproject gerealiseerd. Hierbij wordt een vrijwilliger gekoppeld aan iemand die behoefte heeft aan een maatje, vaak in het kader van eenzaamheid. In *grafiek 11* is een duidelijke daling te zien in het aantal koppelingen. De reden van deze daling heeft te maken met het opschonen van de casussen binnen het project. Sommige koppelingen waren bijv. niet meer nodig, opname in verpleeg-/verzorgingshuis en overlijden, waarbij er vergeten wordt af te melden. Mede hierdoor wordt er vanaf 2020 regelmatig geëvalueerd met de maatjes zodat cijfers kloppend blijven. Het totaal aantal koppelingen is eind 2019, 33.

Grafiek 11, resultaten maatjesproject



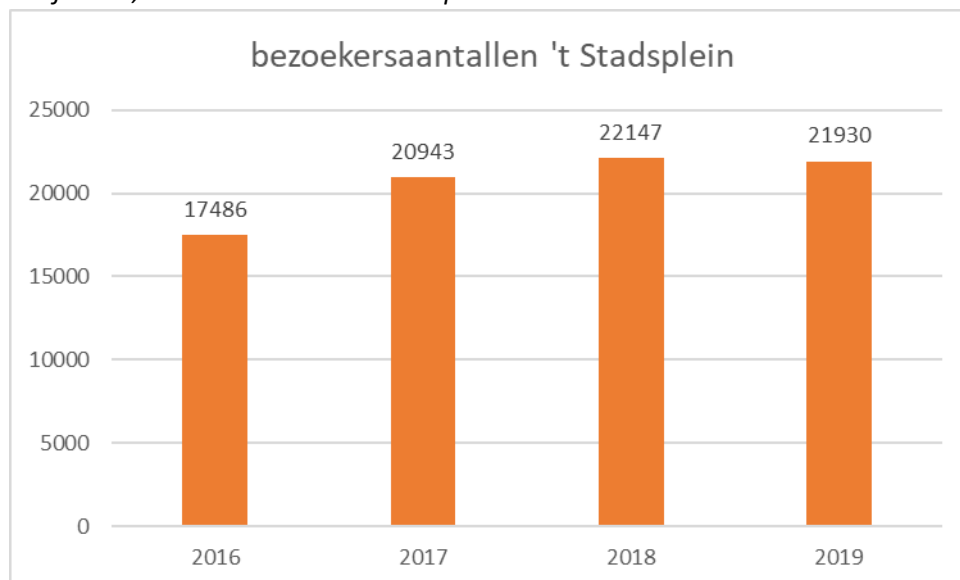
2.6 De verbindende schakel door sociaal-culturele activiteiten

't Stadsplein en Inventas hebben als functie binnen de stichting te zorgen voor een verbinding tussen de inwoners van Stede Broec en het sociaal en culturele werk. Vanuit de kracht van de inwoners wordt er een passend aanbod gecreëerd. Dit betekent dat het aanbod wordt ontwikkeld vanuit de participatie van de inwoners, de coördinatoren en de vrijwilligers. De prestatieafspraken van dit domein, professioneel sociaal-cultureel werk en professioneel jeugd- en jongerenwerk, vallen voor een groot deel in dit domein.

't Stadsplein

Bij het sociaal-cultureel centrum 't Stadsplein staat de bezoeker centraal. Het centrum valt nu 10 jaar onder SWS. De dagelijks leiding en organisatie van 't Stadsplein wordt gerealiseerd door drie parttime medewerkers en een grote groep vrijwilligers. 't Stadsplein richt zich op het bieden van culturele en sociale activiteiten voor alle bewoners van Stede Broec en omgeving. Vanuit deze locatie worden er cursussen, activiteiten, workshops, themadagen en speciale evenementen georganiseerd. Het sociaal-cultureel centrum draait mede door de enorme inzet van de vrijwilligers en stagiaires met verschillende taken en verantwoordelijkheden. Er worden activiteiten voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen gerealiseerd, kortom alle mensen ongeacht hun achtergrond of levenssituatie om zichzelf te ontplooiën of samen met anderen iets leuks en leerzaams te doen. Het aanbod is laagdrempelig. *Grafiek 12* geeft een beeld over het aantal bezoekers van de afgelopen jaren.

Grafiek 12, aantal bezoekers 't Stadsplein



Het aantal bezoekers is nagenoeg gelijk gebleven t.o.v. 2018. 't Stadsplein blijft vernieuwen en met de komst van de kookstudio zijn er op dit onderdeel veel nieuwe activiteiten ontstaan. Het gemiddelde aantal workshops is hoger uitgekomen dan in de prestatieafspraken staat beschreven met een gemiddelde van 2 maal per week. Twee taalcursussen konden geen doorgang vinden vanwege tekort animo. Daarentegen draaide de Spaanse taal cursus dubbele groepen. De meditatie is gestopt omdat de docent is gestopt de training te geven.

Het team van 't Stadsplein heeft niet stil gezeten, er zijn veel nieuwe activiteiten ontwikkeld, zie *grafiek 13*. Sommige activiteiten hebben een maatschappelijk doel voor moeilijk bereikbare groepen, denk hierbij aan het financieel café en samen eten samen koken. In dit onderdeel is een mooie samenwerking te zien tussen het maatschappelijk werk en het sociaal-cultureel centrum in het kader

van signaleren van eenzaamheid. 'Jong Leren Eten' is een samenwerking tussen 't Stadsplein en de Bibliotheek. Het gaat hierbij om het in aanraking laten komen van de jeugd met informatie en activiteiten over voedsel. Met als uiteindelijk doel dat kinderen en jongeren leren om gezonde én duurzame keuzes te maken. Het 'Jong Leren Eten' is een programma vanuit het Rijk, provincies, onderwijs en maatschappelijke organisaties. De kookstudio van 't Stadsplein heeft in 2019 nadrukkelijk de samenwerking opgezocht met de scholen. Hierbij zijn enkele workshops ontwikkeld zoals Alleskidz Kinderkoken (6-12 jaar) en Vet Gezond! (13-18 jaar). Ook is er een samenwerking tussen de kookstudio en de Seniorenraad, 1 keer per jaar wordt er een kookworkshop met lezing georganiseerd. De aantallen van de bezoekers aan de kookstudio zijn ongeveer gelijk gebleven aan 2018.

Grafiek 13, nieuw ontwikkelde sociale en culturele activiteiten

Financieel café 2 x per week

De Koffietafel 2 x per week

Naailes kinderen, cursus

Alleskidz Houtworkshop, cursus

Essentiele oliën

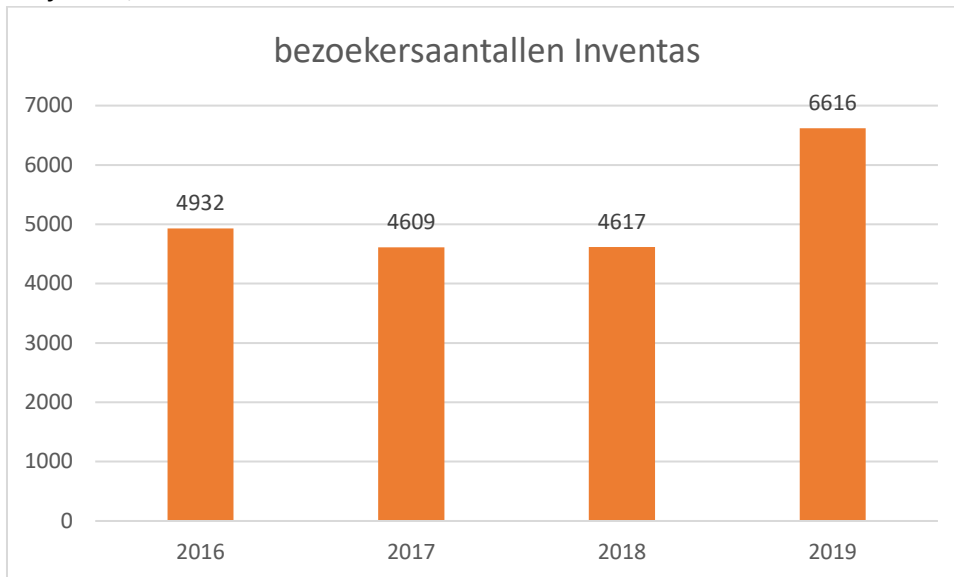
Visagie

Inventas

Onder het motto 'voel je thuis' worden er bij Jongeren centrum Inventas activiteiten georganiseerd voor én door jongeren. Samen met de twee vaste medewerkers en de jongeren gaan zij op zoek naar nieuwe ideeën, trends en ontwikkelingen. Dit kan zijn op het gebied van muziek en sport, maar ook op het gebied van fashion, gamen of feesten. Onder begeleiding kunnen de jongeren eigen activiteiten organiseren. Omdat er binnen Inventas voor iedereen een passende activiteit kan worden aangeboden is het aanbod heel divers. Het jongeren centrum is vorig jaar nog meer een maatschappelijke weg ingeslagen. Het café is lichter gemaakt en ingericht als een huiskamer waar jongeren zich op hun gemak voelen. Daarnaast is de jeugd op school uitgenodigd door middel van presentaties om eens een kijkje te nemen in het jongeren centrum. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen dat terug te zien is in de stijging van de bezoekersaantallen, zie *grafiek 14*, een stijging van 43% t.o.v. 2018.

Voor de wat oudere jeugd en hun omgeving hebben er nieuwe activiteiten plaatsgevonden zoals de Arabische avond, Spastisch fantastisch en SOT-Fest, zie *grafiek 16*, voor een inzicht in de nieuw ontwikkelde activiteiten binnen Inventas. Het was mooi om te zien dat de opkomst voor de Arabische avond en Spastisch Fantastisch een diverse doelgroep opleverde. Naast jongeren waren er ook buurtbewoners en geïnteresseerden die nog nooit in het jongeren centrum geweest waren. Met deze avond hebben we jongeren in hun kracht gezet door hun eigen levensverhaal te laten vertellen, met als doel begrip te krijgen en een levensles te geven.

Grafiek 14, bezoekersaantallen Inventas



De ligging van het jongeren centrum is fantastisch te noemen, naast een grote middelbare school, sportgelegenheden en toch afgelegen zodat er geen overlast is. We hebben ook dit jaar de samenwerking verbeterd met de omliggende sportverenigingen en het MartinusCollege. Steeds vaker weten de docenten van de school het jongeren centrum te vinden voor praktijkopdrachten. Voorbeelden hiervan zijn, Brand- en sluitronde voor het vak veiligheid. Het organiseren en uitvoeren van een activiteit voor het vak evenementen. Als examenopdracht moest een groep leerlingen een activiteit organiseren en daar kwamen maar liefst 130 tieners op af. Voor ons een zeer geslaagde avond en voor de leerlingen een leerzame avond hoe ze om moesten gaan met druk en samenwerking. Ook met de andere middelbare scholen zijn er afspraken gemaakt over samenwerkingen. Zo zijn de jongerenwerkers van de SED gemeenten wekelijks of twee wekelijks te vinden op het Clusius en de Praktijkschool. We spreken er jongeren aan, nodigen ze uit voor activiteiten en laten weten dat we een luisterend oor kunnen bieden waar dat nodig is.

Grafiek 15, nieuw ontwikkelde sociale en culturele activiteiten

Jamsessies

Wekelijks bezoek Praktijkschool

Twee wekelijks bezoek Clusius

Sportakkoord dit jaar opgezet samen met ism sportpas/vrijwilligerspas uitvoering 2020

Vak evenementen leerlingen Martinus college

Arabische avond

Spastisch fantastisch

2.7 Regie zorg en welzijnsketen

De wachttijden voor specialistische hulp blijft ook in 2019 voor stagnatie in de keten zorgen. Het gaat hierbij vooral om opvoedkundige problematiek en psychiatrische problematiek. De stagnatie is zowel te zien in de jeugd- als in de volwassenketen. Deze problematiek zal regionaal en landelijk aangepakt moeten worden om een betere doorstroming te krijgen in de keten.

Het contact met de huisartsen is goed op casusniveau. Het is moeizaam om structureel overleg te laten plaatsvinden met de huisartsen en of POH-ers. In 2020 zien we door de corona crisis meer toenadering ontstaan vanuit de huisartsen. Er is direct na de eerste maatregelen vanuit de overheid een brief gestuurd vanuit SWS naar alle huisartsen om kenbaar te maken dat we beschikbaar blijven, weliswaar aangepast, voor de inwoners van Stede Broec. Hier is door zowel huisartsen als ketenpartners positief op gereageerd.

De nieuwe ontwikkelingen zoals peuterspeelruimte en ontwikkeltafel geven aan dat de verbinding tussen de lagere scholen, kraamzorg, GGD en verloskundige zijn aangehaald in structurele overleggen. Ook is er regionaal gestart met de MDA+. Zowel voor volwassenen en jeugd is er een veiligheidsfunctionaris aangesteld binnen de maatschappelijke- jeugd dienstverlening.

Bijlage 1, overzicht doelstellingen jaarplan 2019

In onderstaande overzicht wordt door middel van kleur aangegeven of de beoogde doelstellingen behaald zijn (groen), deels behaald (oranje) en niet behaald (rood). Afgelopen jaar zijn er meerdere doelstellingen niet behaald. Dit had verschillende redenen maar de passie en het ontwikkelen van nieuwe activiteiten is onverminderd doorgegaan zoals eerder in dit verslag duidelijk is geworden.

1. Ambities van 2019

| Resultaat | Conform jaarplan | |
|--|------------------|--------------|
| Volledige opvulling van uren aan de front-office op de Stationslaan door gekwalificeerd personeel. | Conform | |
| Inzetten op vroeg-signalering en werken vanuit een preventief aanbod. | | |
| Verbeteren integraliteit van toegang binnen Stede Broec. | | |
| Versterken zelfredzaamheid, signaleren en aanpakken van kwetsbare situaties. | | |
| Doorbreken van sociaal isolement van kwetsbaren, sociaal netwerk versterken. | | |
| Versterken mantelzorgsystemen door structurele aanpak respijt. | | |
| Toetsing beleving van onze dienstverlening onder inwoner. | | |
| Structureel betrekken klanten bij onze organisatie. | | |
| Herijken kernwaarden. | | |
| Door-ontwikkelen als verbindende schakel in de jeugd-volwassen keten. | | |
| Resultaatafspraken en randvoorwaarden in 4-jarige termijnen vastgelegd. | | Niet conform |

2. Toegang

| Resultaat | Conform jaarplan |
|--|------------------|
| De locatie aan de Stationslaan is maandag t/m vrijdag geopend van 9.00 tot 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 13.00 en 17.00 uur geopend. Minimaal 4.000 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. | |

| | |
|--|--------|
| Uitwerken van programma waarbij onze dienstverlening actief in de wijk aangeboden wordt. Stimulatie van de eigen kracht van de wijk is hierbij uitgangspunt. | Green |
| Minimaal 3x uitvoering geven aan het programma "Gezicht van de wijk" waarbij minimaal 75 inwoners betrokken zijn uit de kernen Lutjebroek, Grootebroek en Bovenkarspel | Orange |

3. Informatie en advies

| | |
|--|-------|
| Samen met inwoners zal bekeken worden op welke wijze onze informatie het beste bij inwoners gebracht kan worden. | Green |
| Productfolders van onze dienstverlening zijn up- to-date. | Green |
| Website is up-to-date. | Green |
| Aanschuif tafels, 6x per jaar 15 bezoekers per keer. | Green |
| Puberoudercursus, 2x per jaar 10 lessen 20 cursisten. | Red |
| Cursus rouwverwerking, 1x per jaar 8 volwassenen. | Red |
| Lotgenoten mantelzorg, 9 dagdelen per jaar. | Green |
| LHBT inloopavond, 10 dagdelen per jaar. | Red |
| Nederlandse conversatie, 40 dagdelen per jaar. | Green |
| In de lift in Nederland, 40 dagdelen per jaar. | Green |
| Kook je gezond, 3x per jaar 10 cursisten. | Green |
| Minimaal 7.000 bezoekers op de locatie Stationslaan 2 worden voorzien van informatie en advies. | Green |
| Inwoners Stede Broec krijgen onafhankelijke cliëntondersteuning met betrekking tot de WMO. | Green |

4. Preventie

| | |
|--|-------|
| Zandkastelentraining, training voor kinderen van gescheiden ouders. | Red |
| Rots en Water training, 2x per jaar 10 kinderen. | Green |
| Fitboxing, kwetsbare jongeren leren eigen kracht, 2x per jaar 10 jongeren. | Red |
| Assertiviteitstraining, 2x per jaar 8 volwassenen. | Green |
| Respijtgesprek, minimaal 30 gesprekken. | Green |

| | |
|--|--|
| Respijtgereken jongeren, minimaal 15 gesprekken per jaar. | |
| Cursus dementie, training vrijwilligers, 5 deelnemers. | |
| Training 'leren signaleren', signaleren van onveiligheid bij klanten, 20 personen. | |
| 75+ huisbezoeken, alle 75-jarigen ontvangen informatie over onze dienstverlening, 10 huisbezoeken. | |
| Tiener en jongeren spreekuur, elke vrijdagmiddag door jongerenwerker. | |
| Wijkgericht op kwetsbare jongeren, 6x per jaar, 25 jongeren per keer. | |
| Voorkom extremisme, jongerenproject waarbij autochtone jongeren in gesprek gaan met vluchtelingen (jongeren) in de gemeente. 15 jongeren doen mee. | |
| Inventas organiseert weekend waarbij 15 deelnemers intensief in gesprek gaan over zichzelf en met elkaar, waarbij hulpvragen goed aan het licht komen. | |
| Brusjesdag, ontmoeting van broertjes en zusjes van iemand met een beperking, 2x per jaar 10 deelnemers. | |
| Activiteiten gericht op ouderen met een sociaal klein netwerk, Koffietijd, brei en haakcafe, multi-culti theetijd, kinderkleding/speelgoed beurs en Senioren Eetcafé. Minimaal 50x per jaar 10 deelnemers. | |
| Afterschool, elke middag inloop tieners en jongeren bij JC Inventas. | |

5. Ondersteuning

| | |
|--|--|
| Aanmeldingen worden in aantallen geregistreerd naar probleemgebied (navraag gemeente) onderscheiden in doelgroep jeugd en de doelgroep volwassenen/senioren. | |
| Het aantal meldingen in beide doelgroepen, jeugd en volwassenen, betreft op jaarbasis minimaal 225 per doelgroep. | |
| De gemiddelde portefeuille bedraagt 150 per doelgroep. | |
| De tijd tussen melding en intake bedraagt maximaal 4 weken. | |
| De tijd tussen melding bedraagt maximaal maximaal 24 uur als de veiligheid in het geding is (weekend 48 uur). | |
| Maximaal 4% van de totale portefeuille betreft intensieve ondersteuning. | |
| Maximaal 15% van de totale portefeuille betreft lichte intensieve ondersteuning. | |
| Maximaal 50% van de portefeuille betreft lichte ondersteuning. | |

| | |
|--|--|
| Minimaal 10% van de ondersteuning die wordt geboden betreft vrijwillige inzet. | |
| Koppeling van zorgmaatjes (vrijwilligers) aan klanten. De doelstelling voor deze koppelingen variëren, veel inzet is t.b.v. eenzaamheidsbestrijding, respijtzorg en ondersteuning dagelijkse activiteiten. | |
| Ondersteuningsplannen van externe zorgaanbieder monitoren. Evaluatiemomenten afspreken en aanspreekpunt zijn voor de klant bij stagnering in de zorg. | |
| 10% van onze ondersteuning betreft monitoren van de zorg. | |

6. Sociale en Culturele activiteiten

| | |
|---|--|
| Bende op het Plein Beachvolleybal toernooi met vrijwillige jongeren van meerdere organisaties, 10 groepen 2 dagdelen. | |
| 4x schoolfeest van Clusius en Praktijkschool, 500 leerlingen 4 dagdelen. | |
| 4x live muziek avond, 120 bezoekers 4 dagdelen. | |
| Sportweek met omliggende verenigingen 100 tieners 3 dagdelen. | |
| Halloweenweekend, 80 deelnemers twee dagdelen. | |
| Festival waarbij lokaal jong talent een podium krijgt 75 bezoekers 2 dagdelen. | |
| Rondje Cultuur Martinus, 250 deelnemers 10 dagdelen. | |
| Rondje Cultuur Clusius, 65 deelnemers 2 dagdelen. | |
| Kunstbende Clusius, 80 deelnemers 2 dagdelen. | |
| Jongerenparty's, 80 bezoekers 4 dagdelen. | |
| 2x tienerparty, 40 bezoekers 2 dagdelen. | |
| Open dag met workshops voor tieners om kennis te maken met het tienerwerk. 40 deelnemers 2 dagdelen. | |
| Afterschool i.s.m. Praktijkschool, 325 bezoekers 35 dagdelen. | |
| The Hub 16+, 300 bezoekers 24 dagdelen. | |
| Jongerenparticipatie d.m.v. overleg, diverse groepen 40 dagdelen. | |
| Vrijwilligersvergadering, 150 deelnemers 10 dagdelen. | |

| | |
|--|-------|
| Coördinatoren vergadering, 50 deelnemers 10 dagdelen. | Green |
| Kick Off, 50 bezoekers 1 dagdeel. | |
| Incidentele samenwerkingsprojecten, 100 deelnemers 4 dagdelen. | Green |
| Knutselclub, 20 deelnemers 40 dagdelen. | |
| Biljarten, 6 groepen over 240 dagdelen. | Green |
| Teamen, 4 groepen over 21 dagdelen. | |
| Klaverjassen, 3 groepen over 120 dagdelen. | Green |
| Linedance, 1 groep over 40 dagdelen. | |
| Meditatie, 1 groep over 40 dagdelen. | Red |
| Modelbouw, 4 groepen over 140 dagdelen. | Green |
| Koersbal, 1 groep over 40 dagdelen. | |
| Koffietijd, 1 groep over 9 dagdelen. | Green |
| Kunstkring, 1 groep over 40 dagdelen. | |
| Sjoelen, 1 groep 40 dagdelen. | Green |
| Rommelmarkt, 10 dagdelen. | |
| Gebaren café, 1 groep over 20 dagdelen. | Green |
| Naailes vrouwen, 1 groep over 40 dagdelen. | |
| DJ cursus, 4 maal, 2 groepen over 10 dagdelen. | Red |
| Engels 1 groep over 10 dagdelen. | |
| Spaans 2 groepen over 10 dagdelen. | Green |
| Franse conversatie 1 groep over 10 dagdelen. | Red |
| NL gebarentaal 1 groep over 12 dagdelen. | Green |
| Diverse kookworkshops minimaal 10 groepen over 1 dagdeel. | |
| Kinder Kookworkshop minimaal 10 groepen over 1 dagdeel. | Green |

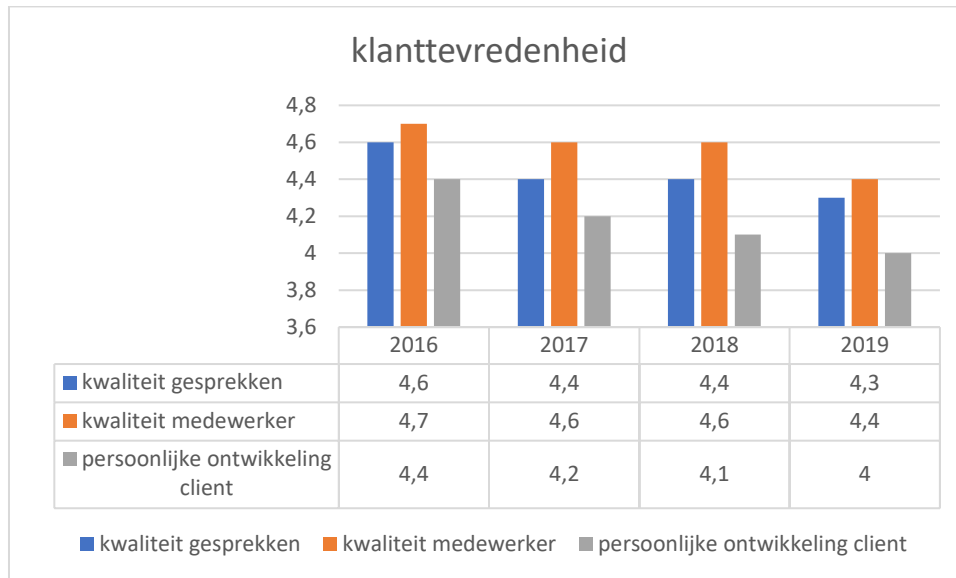
| | |
|--|--|
| 4 en 5 Mei intercultureel jongeren project 1 groep over 4 dagdelen. | |
| 'De Wijk in!' 400 bezoekers 5 dagdelen. | |
| Nationale Buitenspeeldag 1x 400 bezoekers. | |
| Meezingavond 1 groep over 10 dagdelen. | |
| Keezmiddag 1 groep 10 dagdelen. | |
| Klaverjastoernooi 2x 100 deelnemers. | |
| Interculturele activiteit 50 bezoekers waarbij statushouders uit verschillende landen hun cultuur laten zien en proeven. | |
| Multicultureel koken 2x 20 bezoekers. | |

7. Regie in de Keten

| | |
|---|--|
| 6x per jaar wordt rondom een thema een bijeenkomst gehouden voor professionals binnen de zorg in Stede Broec. Ontmoeting, netwerk en expertise staan hierbij voorop. | |
| 4x per jaar wordt een bijeenkomst gehouden voor jongerenwerkers binnen de gemeenten Stede Broes, Enkhuizen en Drechterland. Ontmoeting en delen van activiteiten en expertise staan hierbij voorop. | |
| Knelpunten m.b.t. jeugdhulpverlening en de volwassen hulpverlening voor de inwoners van Stede Broec zijn gesignaleerd en er zijn concrete voorstellen gedaan ter verbetering. | |
| 3x per jaar overleg met een afvaardiging van de huisartsen praktijken in Stede Broec. Het betreft hier afstemming van de zorg binnen de gemeente. | |
| In de werkprocessen is structureel opgenomen op welke werkwijze de huisarts geïnformeerd wordt over onze dienstverlening naar zijn/haar klanten. | |
| Jaarlijks bijwonen van de vergaderingen WMO adviesraad en Seniorenraad in Stede Broec. | |
| Samen met partner binnen het CJG (GGD) worden diverse activiteiten aangeboden. | |

Bijlage 2, resultaten klanttevredenheid periode 2016-2019

Grafiek 1 geeft de klanttevredenheid weer. De score die klanten kunnen invullen is van 0 tot 5, hierbij geeft 0 een score aan van zeer ontevreden en 5 een score van zeer tevreden. Gezien de resultaten kunnen we ook zelf zeer tevreden zijn met de cijfers die door onze cliënten worden gegeven aan de geboden zorgverlening.



Ook geven de klanten die een zorgtraject hebben afgerond een gemiddeld cijfer aan de dienstverlening, zie grafiek 2. Ook dit jaar kunnen we zeer tevreden zijn met het cijfer dat door de onze cliënten is gegeven

Grafiek 2, cijfer dienstverlening

| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|
| 8,5 | 8,2 | 8,1 | 7,9 |