



2018

Inhoudelijk jaarverslag
Bijlage bij het jaaroverzicht 2018

Inhoudsopgave

Leeswijzer

Inleiding

Activiteiten in de kernen

Producten en diensten

Thema 1 Meedoen

Huis van Wij

Talenthuis

Wijk- en buurtcentra

Theater & Film

Informatie en voorlichting

Ambulant jongerenwerk

Groepsscan

Sport- en cultuurcoördinatie

Sportbuurtwerk

VoorleesExpress

Opvang nieuwkomers

- Participatiepakket

- Taalmaatjes

Vrijwilligersplein

- Promotie en deskundigheidsbevordering

- Bemiddeling

- Projecten ontwikkelen

- Vrijwillige inzet vanuit Welcom

- Voorelkaar

- Beleid vrijwilligerswerk

- Hulpdiensten & maatjes

- Woonschoonteam/klussendienst

- MaS

Cultuurprojecten

Dag van de Ouderen

Thema 2 Eenzaamheid & armoede

Schuldhulpmaatje

Formulierenhulp

Samen eten en maaltijdservice

Aanpak laaggeletterdheid in het Taalhuis

Thema 3 Prettig thuis wonen

Buurtbemiddeling

Mantelzorgondersteuning

- Steunpunt Mantelzorg





- Casemanagement

- Mantelzorgmaatjes

- Educatie

Mantelzorgsalon
Activiteiten jonge mantelzorgers
Dag van de Mantelzorg
Seniorenvoorlichting
Sport en bewegen (vitaliteit)
Dagopvang
De Omslag
Ondersteunen inwoners Meulenvelden
Personeel & vrijwilligers
Kwaliteit

Verklaring kleurgebruik

-  Huis van Wij/ Talentenhuis
-  Gebiedsgericht werken
-  Combinatie gebiedsgericht werken en Huis van Wij
-  Exploitatie gebouwen

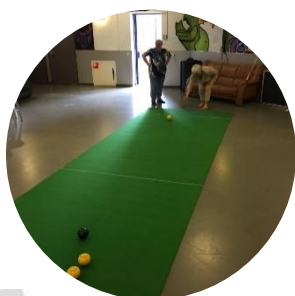
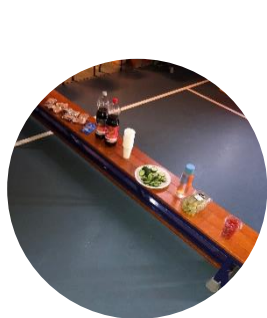
Inleiding

Dit jaarverslag geeft een inkijk in de klantgerichte activiteiten, de medewerkers en vrijwilligers en het kwaliteitsmanagementsysteem van Welcom en het geeft een volledig overzicht van de activiteiten per kern en de productieresultaten van 2018.

Welcom rapporteert per kwartaal aan de gemeente Montferland over de activiteiten en prestaties. In de kwartaalrapportages worden alle details, analyses en verbetermaatregelen opgenomen. Voor sommige producten gelden andere financiers. Aan deze opdrachtgevers wordt ook gerapporteerd op detailniveau.



Activiteiten in de kernen



Welcom in Montferland



Producten en diensten

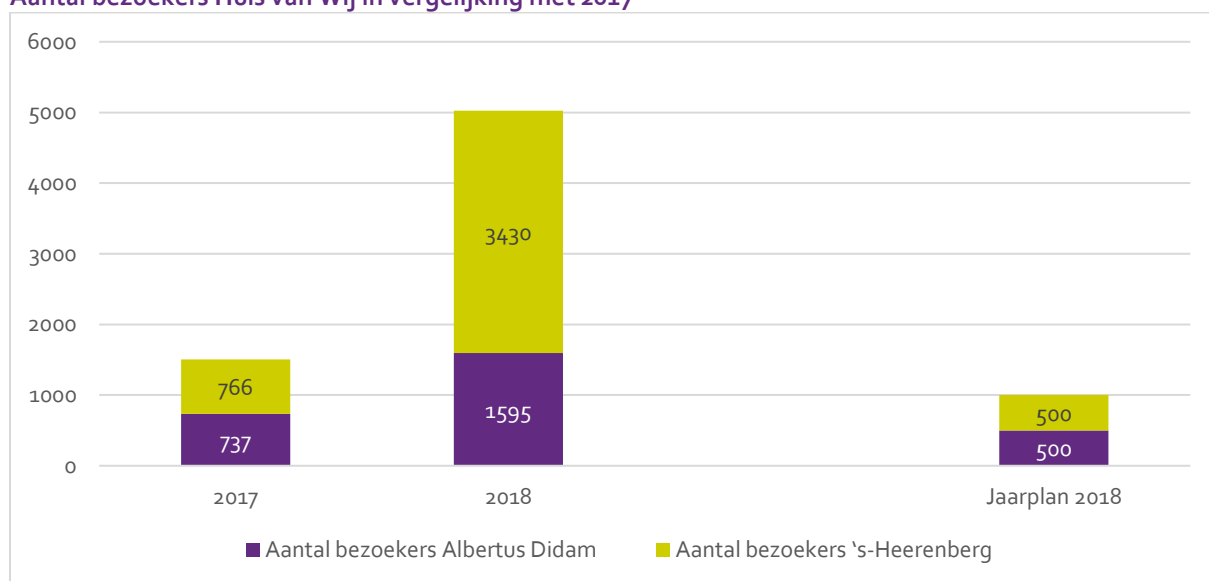
Thema 1 Meedoen

Huis van Wij

Participatie van inwoners van Montferland die al dan niet volledig in staat zijn om zelfstandig aan activiteiten deel te nemen.

Voorkomen en bestrijden van sociaal isolement.

Aantal bezoekers Huis van Wij in vergelijking met 2017

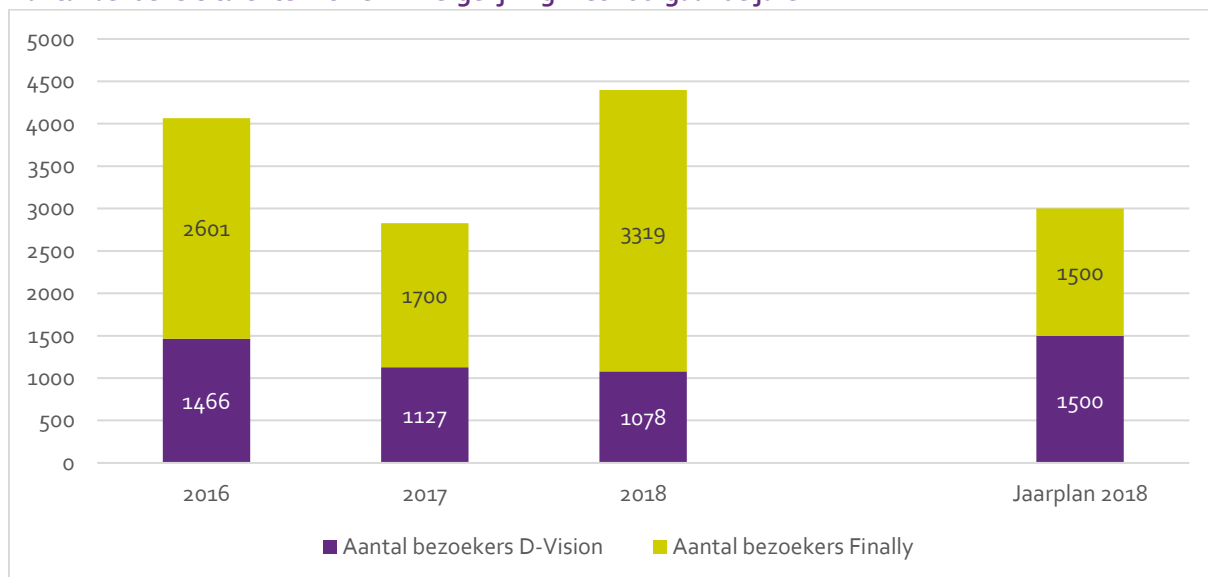


	2017	2018	Jaarplan 2018
Aantal dagdelen geopend Didam	6	6	6
Aantal dagdelen geopend 's-Heerenberg	6	6	6
Totaal aantal activiteiten	-	23	4

Talenterhuis

Het Talenterhuis biedt voorzieningen die aansluiten op de specifieke behoeften van de jongeren. Bijzondere aandacht voor jongeren uit de zogenaamde kanszoekende doelgroep met een lage sociaal economische status en opleidingsniveau. Talentontwikkeling richt zich ook meer op jongeren uit de zogenaamde bijzondere groepen (inclusie) en kan daarbij een zogenaamde voorliggende voorziening zijn.

Aantal bezoekers talentenhuisen in vergelijking met voorgaande jaren



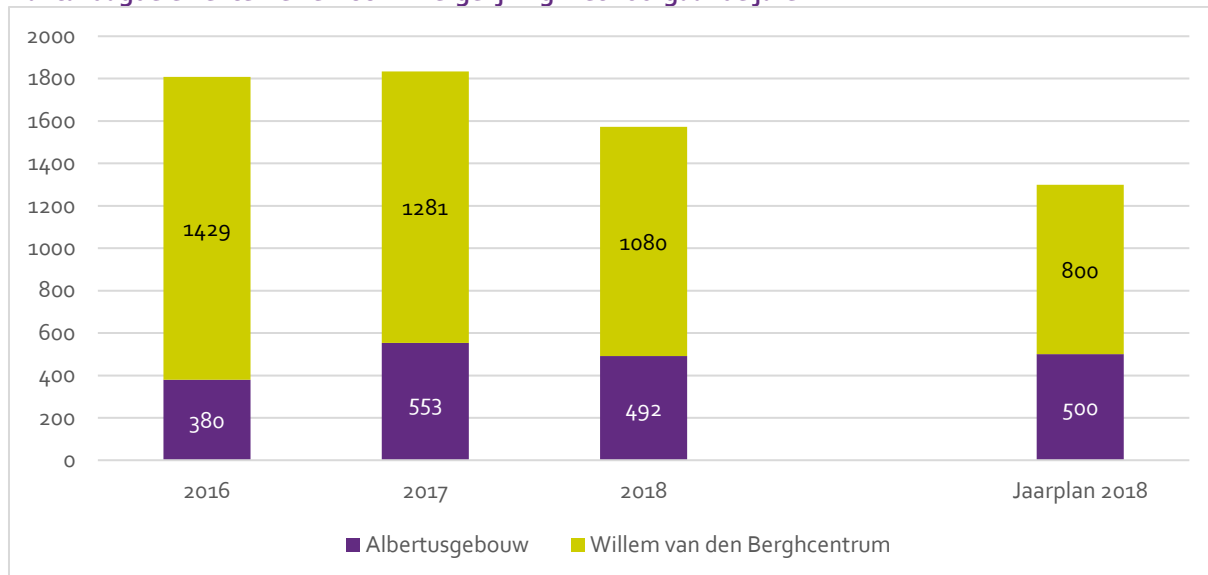
	2016	2017	2018	Jaarplan 2018
Totaal aantal bezoekers	4067	2827	4297	3000
Aantal unieke jongeren dat participeert in het jongerenwerk en activiteiten mee organiseert		89	110	20
Aantal jongeren dat individueel is ondersteund in door jongerencoaches (exclusief ambulante werk)		80	68	20
Aantal keer dat Kookhelden plaatsvond			21	20

Wijk- en buurtcentra

Het exploiteren van de wijk- en buurtcentra.

Gedurende vaste dagdelen worden de wijk- en buurtcentra ter beschikking gesteld aan het Huis van Wij

Aantal dagdelen externe verhuur in vergelijking met voorgaande jaren



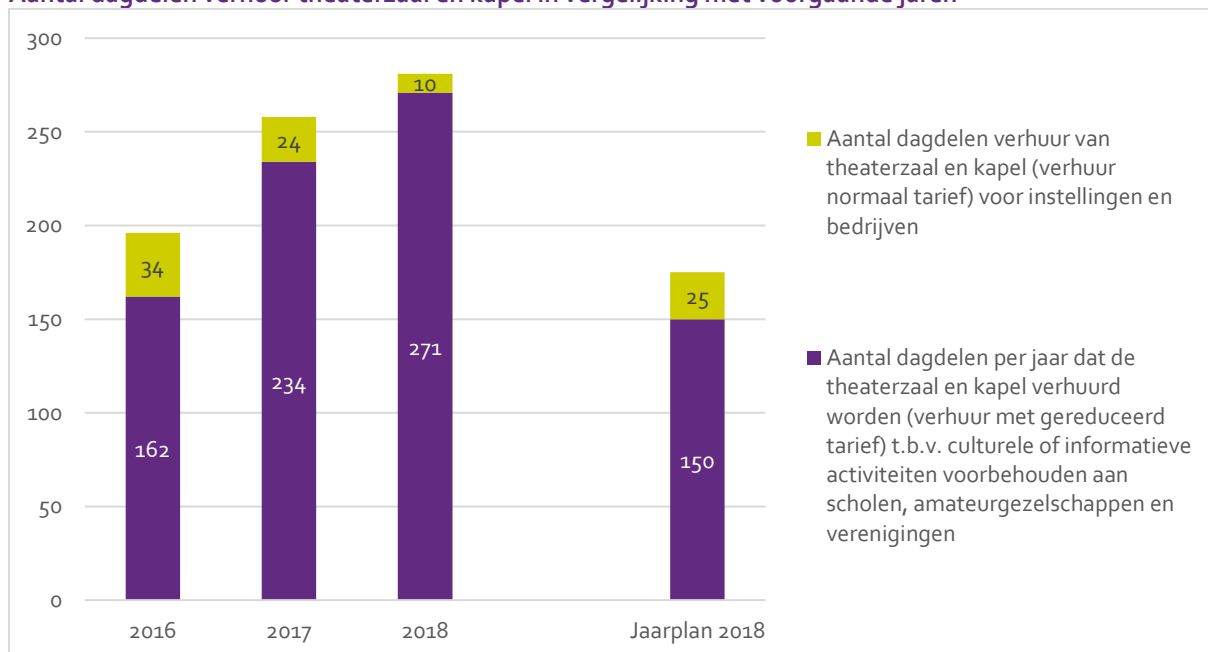
Theater & Film

Exploitatie theaterzaal Barghse Huus en kapel Albertusgebouw

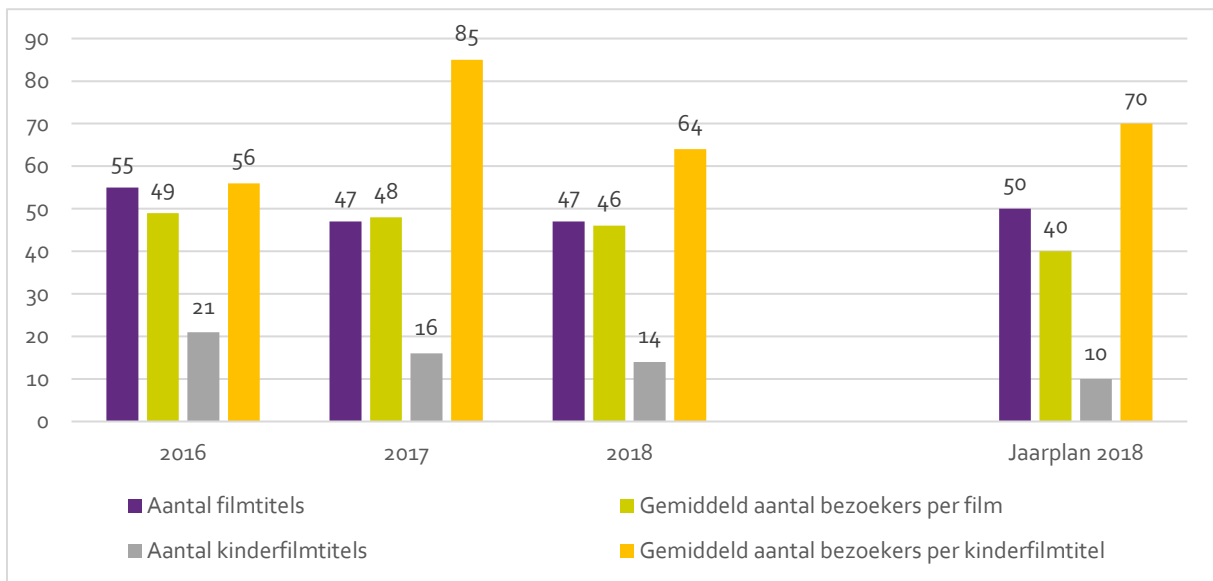
Het bevorderen van culturele activiteiten in de gemeente Montferland door het exploiteren van de theaterzaal Barghse Huus en de kapel in het Albertusgebouw.

Het stimuleren van belangstelling voor cultuur bij een breed publiek door een gevarieerd filmaanbod

Aantal dagdelen verhuur theaterzaal en kapel in vergelijking met voorgaande jaren



Aantal vertoonde (kinder)filmtitels en gemiddelde bezoekersaantallen



Informatie en voorlichting

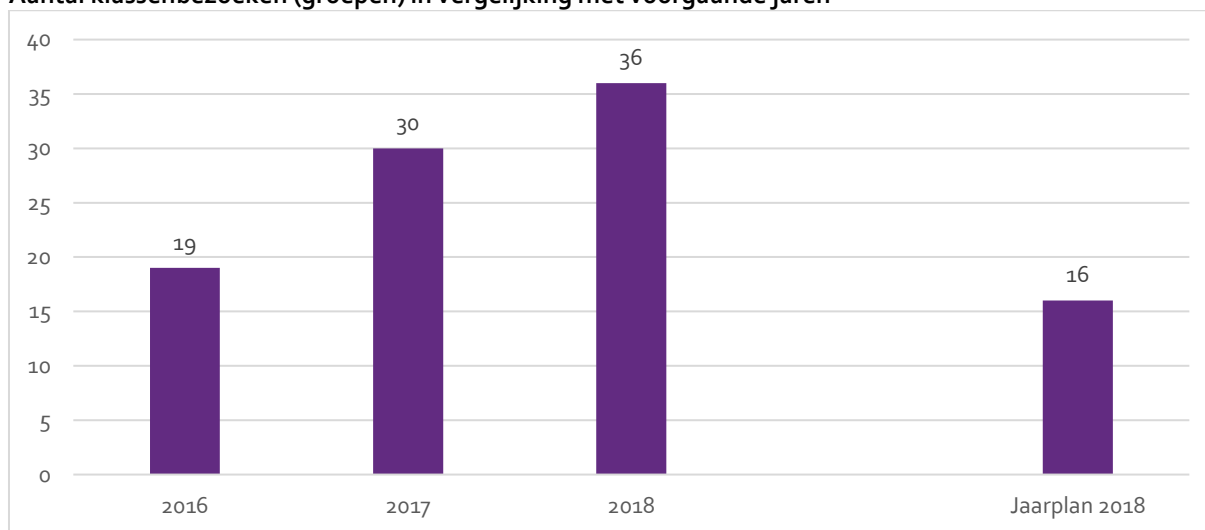
Het informeren van jongeren en het geven van voorlichting aan groepen jeugd en jongeren in de leeftijd 11 tot en met 23 jaar, zodat zij in staat zijn om zelf beslissingen te nemen op basis van accurate en actuele informatie.

Gezien het preventieve karakter van voorlichting en de ontvankelijkheid van de doelgroep wordt de groepen 7 en 8 van de basisschool beoogd (Peer2Parent).

Het adviseren, ondersteunen en doorverwijzen van jongeren met vragen, uitgaande van de situatie en mogelijkheden van de betreffende jongeren

In 2018 zijn er 5 voorlichtingsactiviteiten volgens de methodiek Peer2Parent georganiseerd op de basisscholen en hebben de jongerenwerkers deelgenomen aan 2 grootschalige activiteiten.

Aantal klassenbezoeken (groepen) in vergelijking met voorgaande jaren



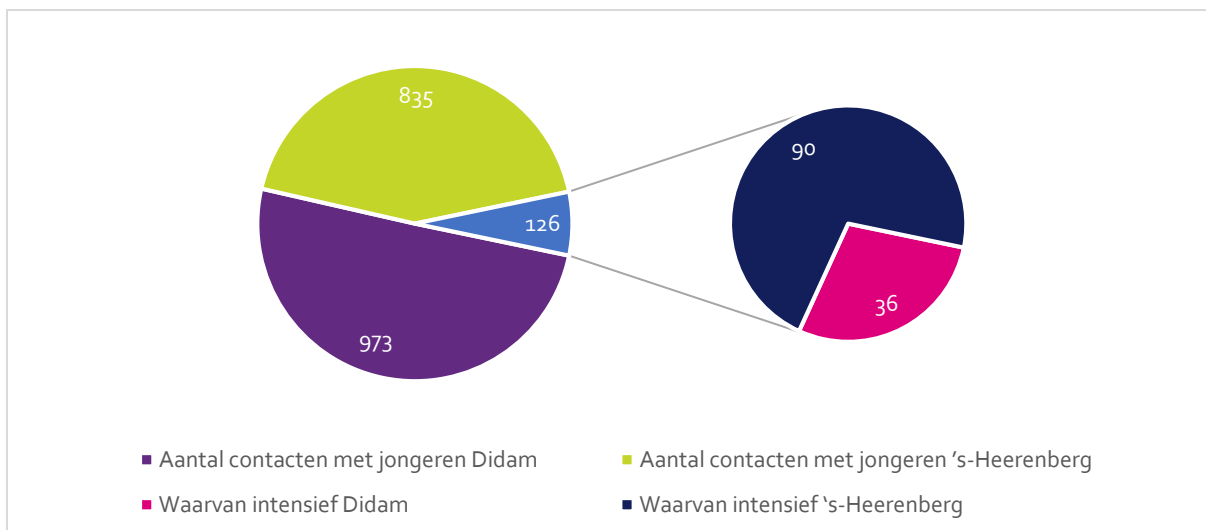
Ambulant jongerenwerk

Door veldwerk en straatwerk (direct erop af!) ervoor zorgen dat

- minder jeugdigen en jongvolwassenen in een sociaal isolement raken;
- zij de dynamiek van de complexe samenleving beter aankunnen;
- zij een groter sociaal netwerk kunnen opbouwen.
- jongeren betrokken worden bij het Talentenhuis

	2016	2017	2018	Jaarplan 2018
Contacten* met jongeren	3000	2633	1808	1000
*Waarvan intensief	335	220	126	100
Totaal aantal groepen waarmee contact is gelegd	14	19	13*	6
Aantal jongeren dat individueel is ondersteund			47	20
Aantal projecten op verschillende locaties (in afstemming met het risico overleg jeugd)	1	2	2	4

* unieke groepen op jaarbasis



Risico overleg jeugd Montferland

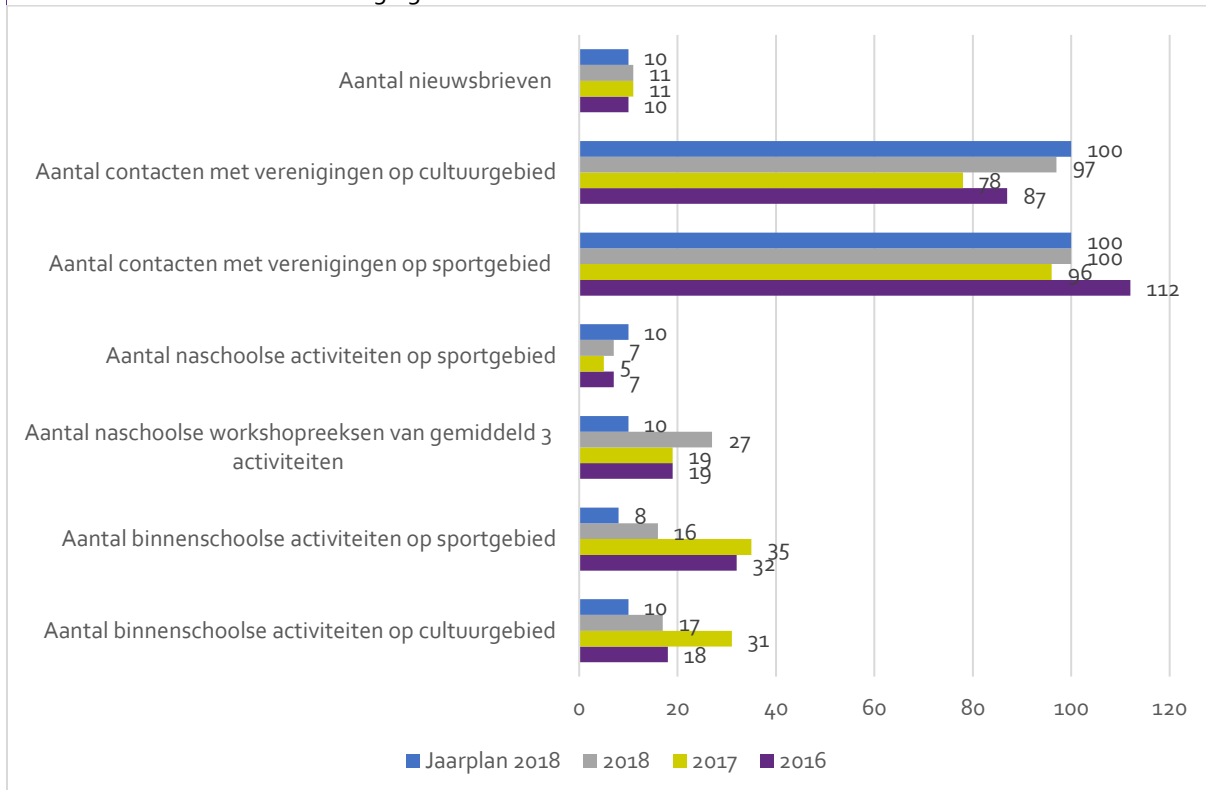
De jongerencoaches richten zich op het snel herkennen en signaleren van problemen bij/met jongeren (preventie en zorg). Netwerkoverleg voorziet in een betere afstemming van partijen betrokken bij de jeugd

	2017	2018	Jaarplan 2018
Aantal bijeenkomsten Didam	23	22	16

Cultuurcoördinatie

Het versterken van het sport- en culturaanbod voor jeugdigen van 6 tot 16 jaar in de gemeente Montferland.

Versterken van het lokale verenigingsleven.

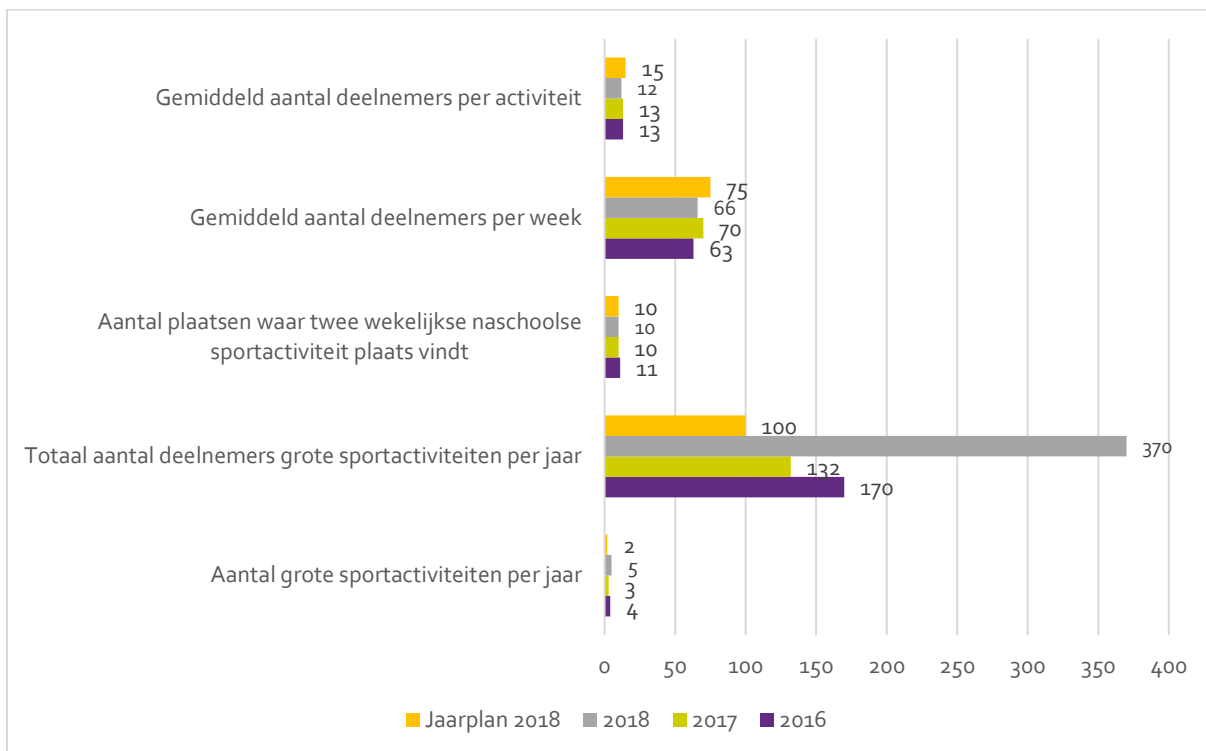


Sportbuurtwerk

Het verbeteren van de sociale cohesie in de kernen.

Bevorderen dat kinderen tussen de **6 en 16 jaar** zelfstandig buiten gaan spelen, om zo meer sociale contacten op te doen en gezond bezig te zijn.

Het vroegtijdig signaleren van risicoprobleemgedrag, het geven van informatie en waar nodig directe doorverwijzing.



VoorleesExpress

Het signaleren van opvoedingsvragen en – problemen en een schakel zijn naar hulp en ondersteuning door contact met ouders en kinderen.

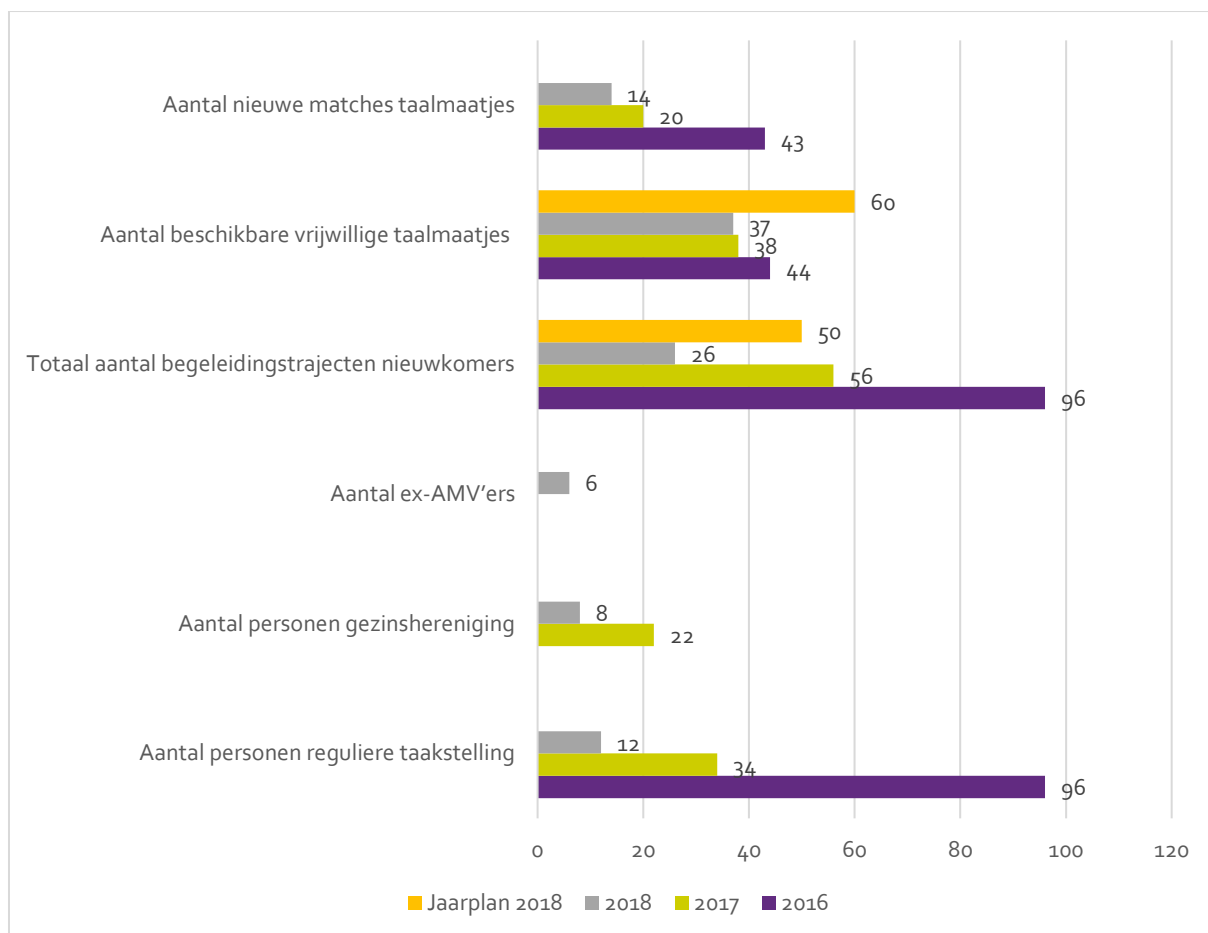
Leesplezier van kinderen (2- 8 jaar) vergroten

Handvatten aan ouders geven om (voor)lezen en boeken een blijvende plek te geven in het gezin. de taalomgeving van kinderen verrijken en de taalvaardigheid bevorderen.

	2018	Jaarplan 2018
Aantal bereikte gezinnen	25	40
Aantal vrijwilligers	17	

Opvang nieuwkomers

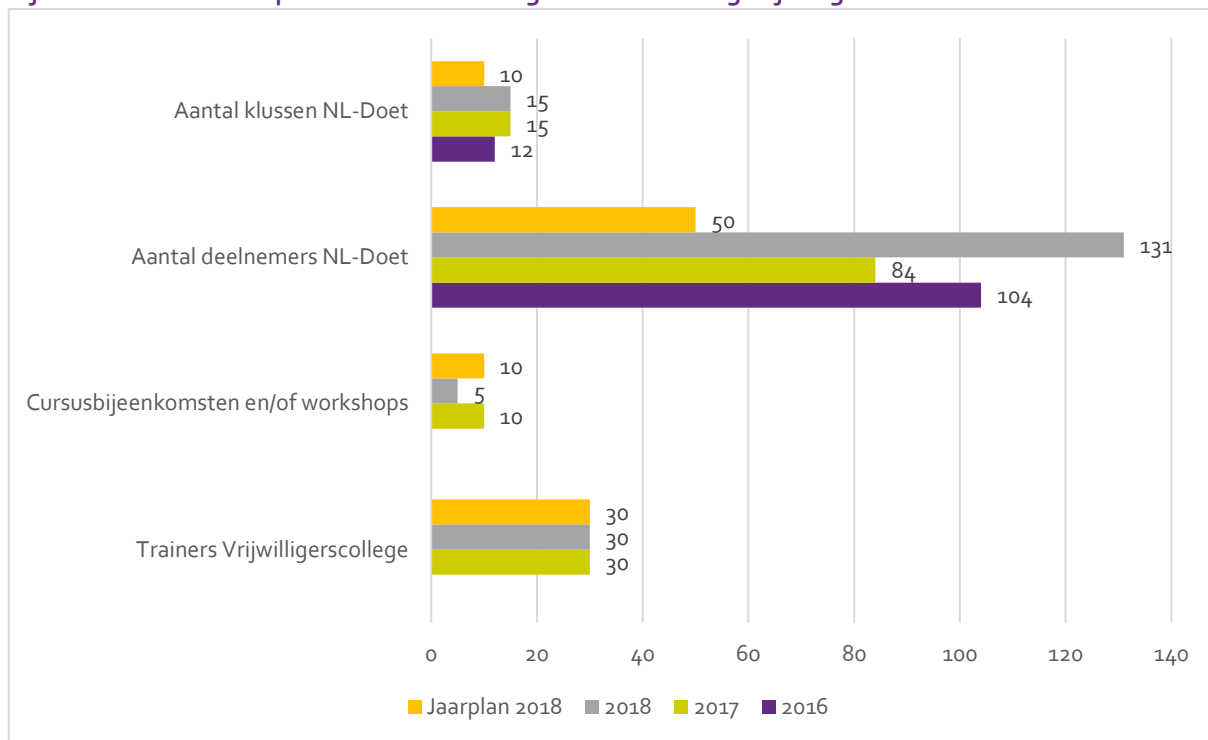
Integratie van allochtonen bevorderen in de gemeente Montferland.



Promotie en deskundigheidsbevordering

Promoten van vrijwillige inzet, met als doel het vrijwilligerswerk in Montferland te behouden, versterken en uitbreiden.

Cijfers in het kader van promotie en deskundigheidsbevordering vrijwilligerswerk

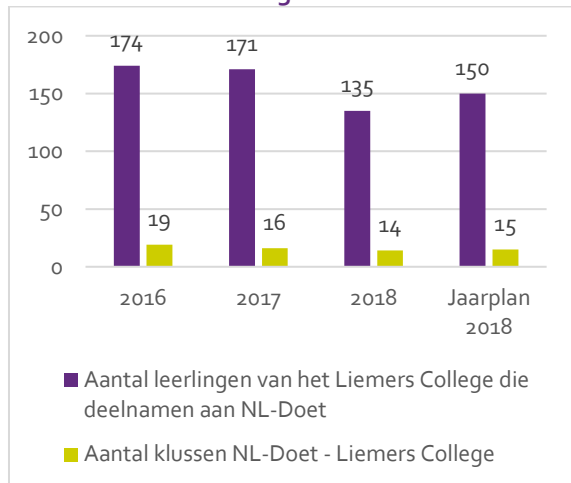


In 2018 bezochten 4941 personen de website. In het kader van deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers werden er 5 cursusbijeenkomsten en workshops georganiseerd. Het aantal openstaande vacatures was 81 en er werden 147 bemiddelingen gerealiseerd.

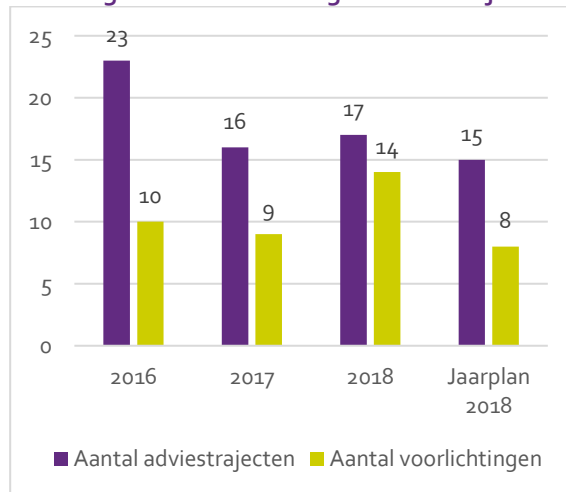
Projecten ontwikkelen

Ondersteunen van burger-/maatschappelijke initiatieven en inzet op laagdrempelig lokaal werken vanuit Welcom.

NL-Doet- Liemers College



Gebiedsgerichte voorlichting en adviestrajecten



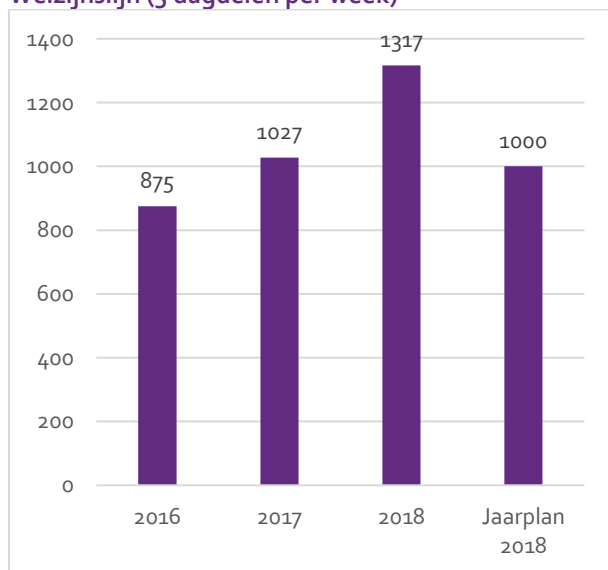
Voor Elkaar

Het organiseren van vrijwillige hulp in de directe omgeving van de cliënt.

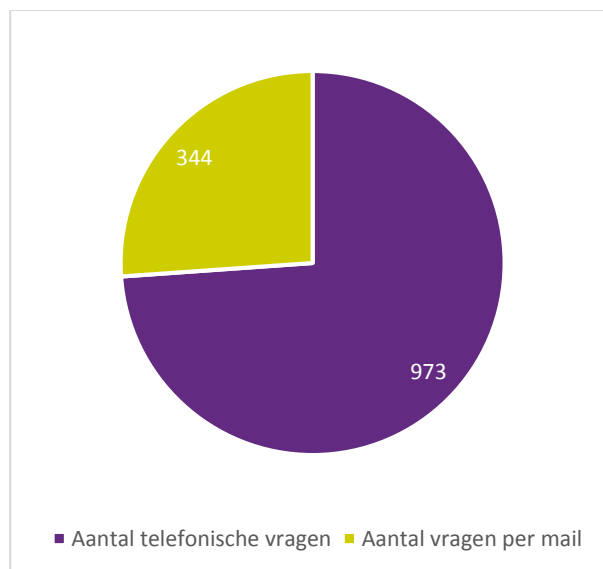
Voor Elkaar is een afdeling van Welcom, waarbinnen de Welzijnslijn, het Vrijwilligersplein, alle vrijwilligersdiensten van Welcom, overige vrijwilligersorganisaties en initiatieven rond burenhulp met elkaar verbonden worden en gezamenlijk het veld van vrijwillige zorg en ondersteuning binnen Montferland bestrijken. Voor Elkaar wordt gebiedsgericht ingezet.

Zowel inwoners als de Sociale Teams kunnen bij Voor Elkaar terecht met alle vragen naar vrijwillige hulp.

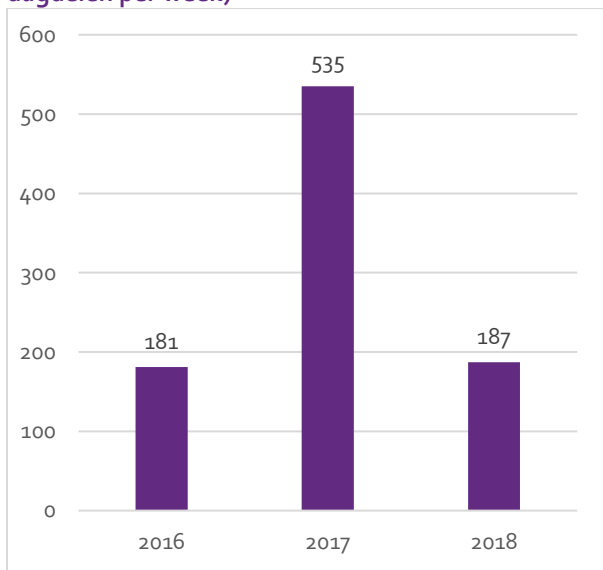
Aantal behandelde hulpvragen via de Welzijnslijn (5 dagdelen per week)



Aantal behandelde hulpvragen naar communicatiemiddel



Aantal behandelde hulpvragen via BUUV (5 dagdelen per week)



In totaal waren er aan het einde van 2018 in 306 mensen ingeschreven bij BUUV – een website om mensen met een hulpvraag en vrijwilligers met elkaar in contact te brengen. Er waren 41 nieuwe aanmeldingen, waarvan 14 personen ouder zijn dan 65 jaar. In totaal zijn er 47 geslaagde matches

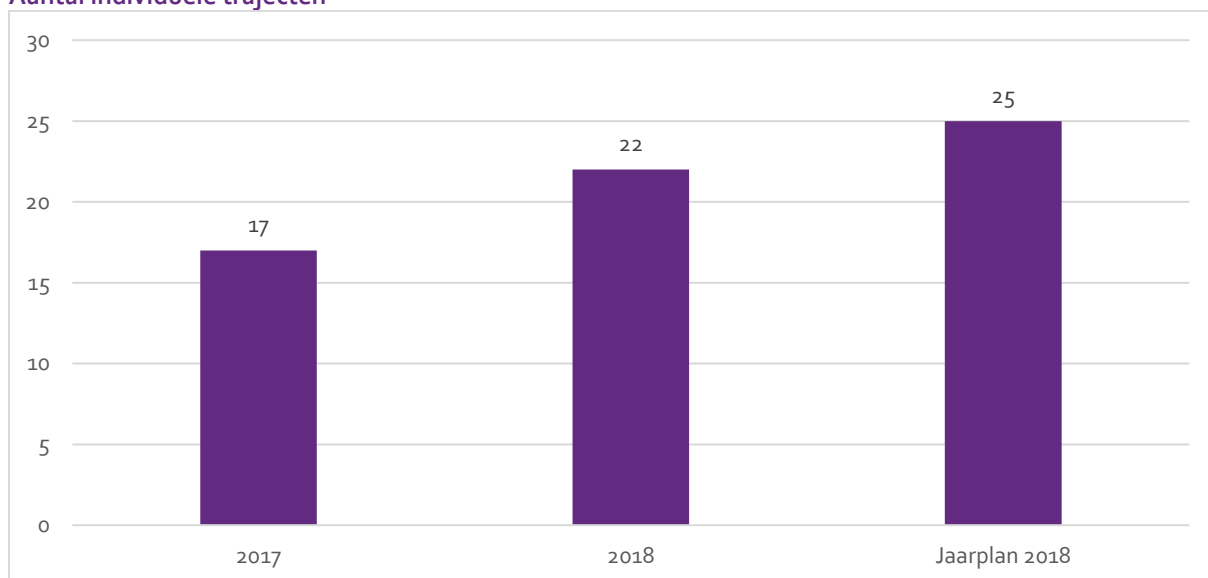
Kevin is 14 jaar en helemaal fan van modeltreinen. Kevin heeft bij zijn geboorte zuurstofgebrek gehad. Daarom is onder andere zijn fijne motoriek niet goed ontwikkeld. Met zijn spraak is gelukkig niks mis. Hij kletst de oren van je hoofd. Je kunt wel raden wat zijn favoriete onderwerp is! Kevin wil aan zijn treinenimperium bouwen. Daarom is hij via BUUV Montferland op zoek gegaan naar een geduldig iemand die hem kan helpen bij priegelwerk en grotere bouwklussen en die match is gemaakt!
<https://www.maatjesgezocht.nl/story/de-oproep-van-kevin>

Begeleid vrijwilligerswerk

Steuntje in de rug bij participatie.

Wanneer zelfstandig vrijwilligerswerk een stap te ver is kan begeleid vrijwilligerswerk een uitkomst bieden. Mensen worden bemiddeld naar een vrijwilligersplek waar ruimte is voor extra ondersteuning bij het doen van het vrijwilligerswerk. Daarbij is er ruimte voor ontwikkelingsvragen om toe te werken naar zelfstandigheid in het vrijwilligerswerk.

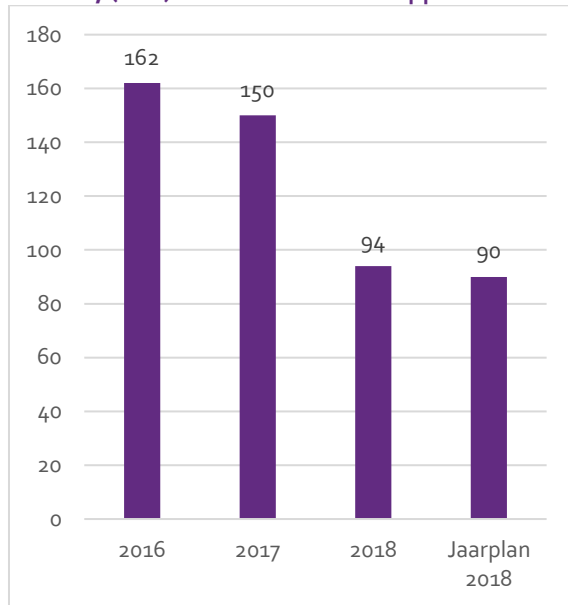
Aantal individuele trajecten



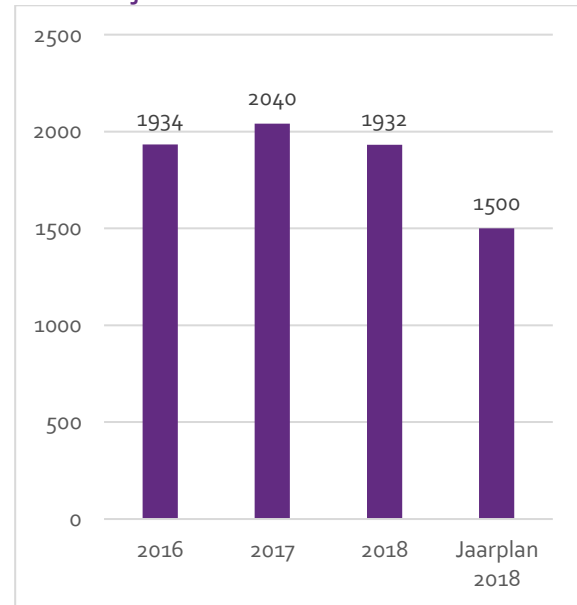
Hulpdiensten en maatjes

Bieden van vrijwillige praktische hulp aan ouderen zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen en het voorkomen van eenzaamheid bij ouderen die weinig tot geen sociale contacten hebben.

Totaal aantal bemiddelingen op het gebied van vervoer, (tuin)klussen en boodschappen



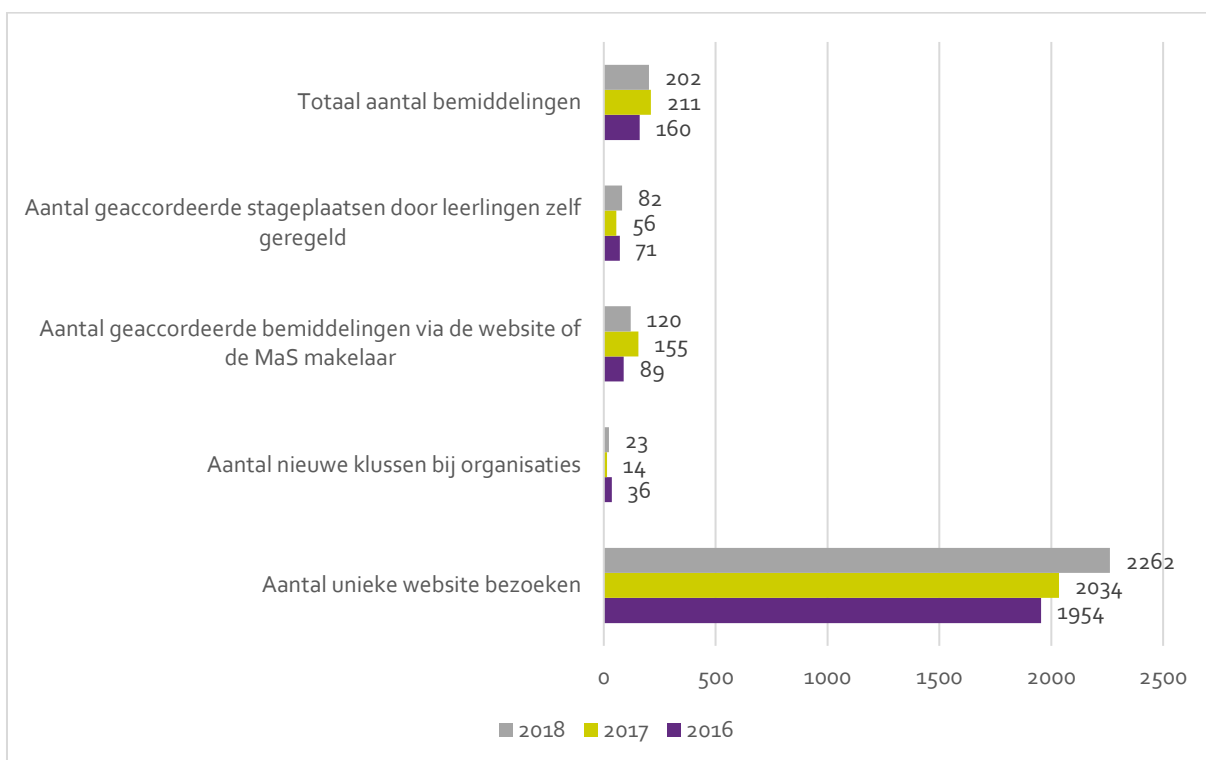
Aantal uren vrijwillige hulp door de uit- en thuismaatjes



Bij de bemiddelingsdiensten op het gebied van vervoer, (tuin)klussen en boodschappen konden 9 unieke klanten worden geteld, bij de uit- en thuismaatjes waren dat er 58. Het aantal beschikbare maatjes zijn 37. Eén maatje ondersteunt soms meerdere klanten. De 8 netwerkcoaches hebben 8 aanvragen voor netwerkcoaching behandeld.

Maatschappelijke Stage (MaS)

Aandacht voor jongeren. Scholieren uit het voortgezet onderwijs leren verantwoordelijkheid te dragen voor maatschappelijke belangen.



Cultuurprojecten

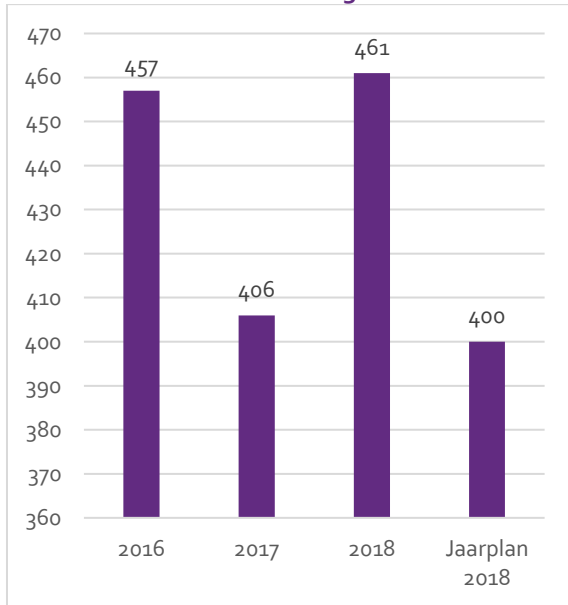
De leefbaarheid vergroten en verbindingen leggen in alle kernen d.m.v. het ontwikkelen van kunst- en cultuuractiviteiten, en/of het ondersteunen van verenigingen en instellingen op dit gebied. Cultuur biedt bij uitstek meerwaarde voor de ontwikkeling van mensen, voor het leefklimaat in de buurt, voor het samenbrengen van mensen, voor de participatie van mensen.

In 2018 werden 7 projecten op het gebied van cultuur ondersteund.

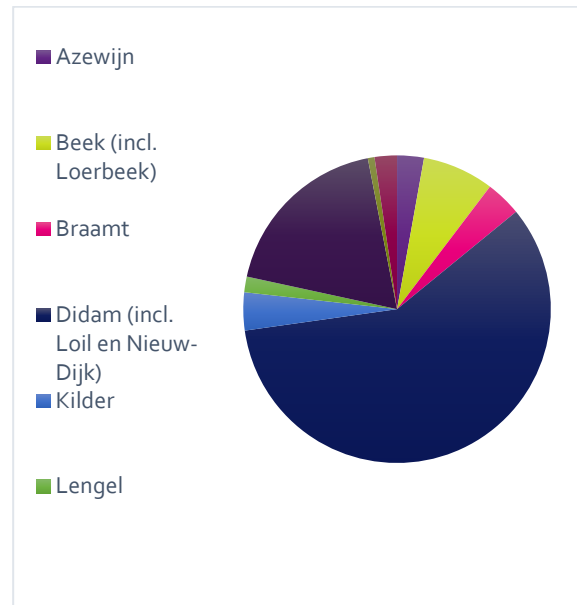
Enkele bijzondere projecten waren de grensoverschrijdende *Schmuggeltocht* en de wat meer plaatselijke 11-dorpentoeer.

Dag van de Ouderen

Aantal deelnemers aan de Dag van de Ouderen



Deelnemers verdeeld over de kernen



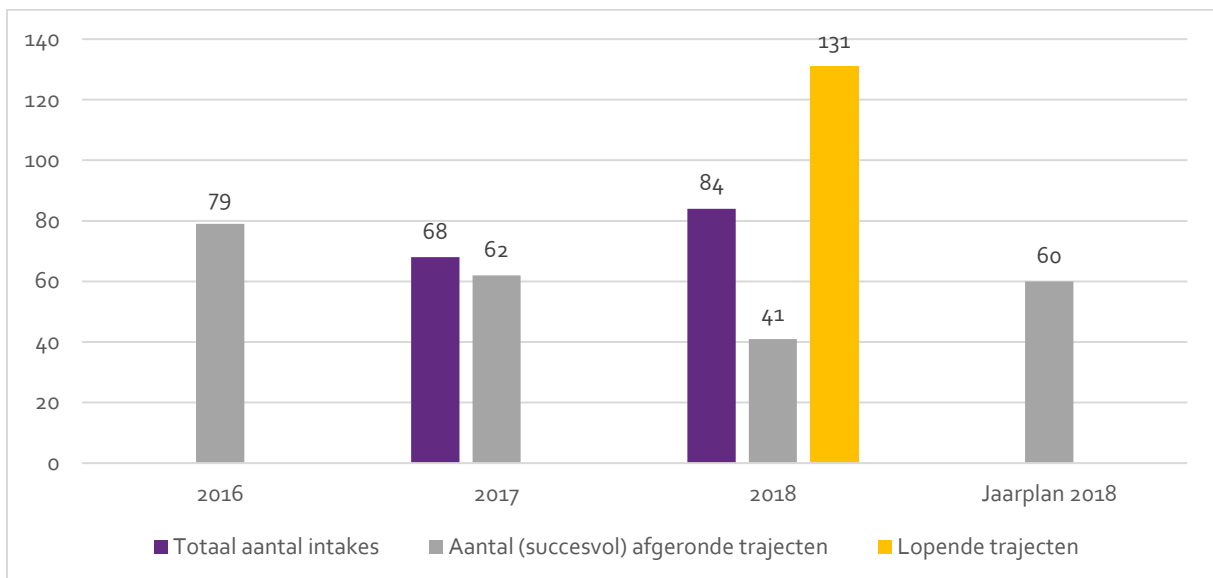
Thema 2 Eenzaamheid & armoede

Schuldhulpmaatje

Het bieden van ondersteuning voor mensen met een schuldenproblematiek. Onderscheid tussen 3 fases: *Preventieve fase*: voorkomen dat mensen in diepe schulden terechtkomen. *Schuldhulp fase*: begeleiden van mensen bij wie al professionele schuldhulpverlening aanwezig is. *Nazorg fase*: terugval voorkomen.

	2016	2017	2018	Jaarplan 2018
Totaal aantal intakes		68	84	
Aantal (succesvol) afgeronde trajecten	79	62	41	60
Lopende trajecten			131	

Preventie is belangrijk bij de dienst Schuldhulpmaatje, daarom werden ook dit jaar weer 6 preventieve activiteiten ondernomen, met in totaal 116 deelnemers. Een voorbeeld hiervan is "18 en nu?" op Symbion. en gastlessen op de Ziep en het Symbion voor het project *Smart met geld*. *Financieel straatje* (hulp bij omgaan papieren en geld) heeft wekelijks plaatsgevonden. Er zijn 27 schuldhulpmaatjes actief bij Welcom.

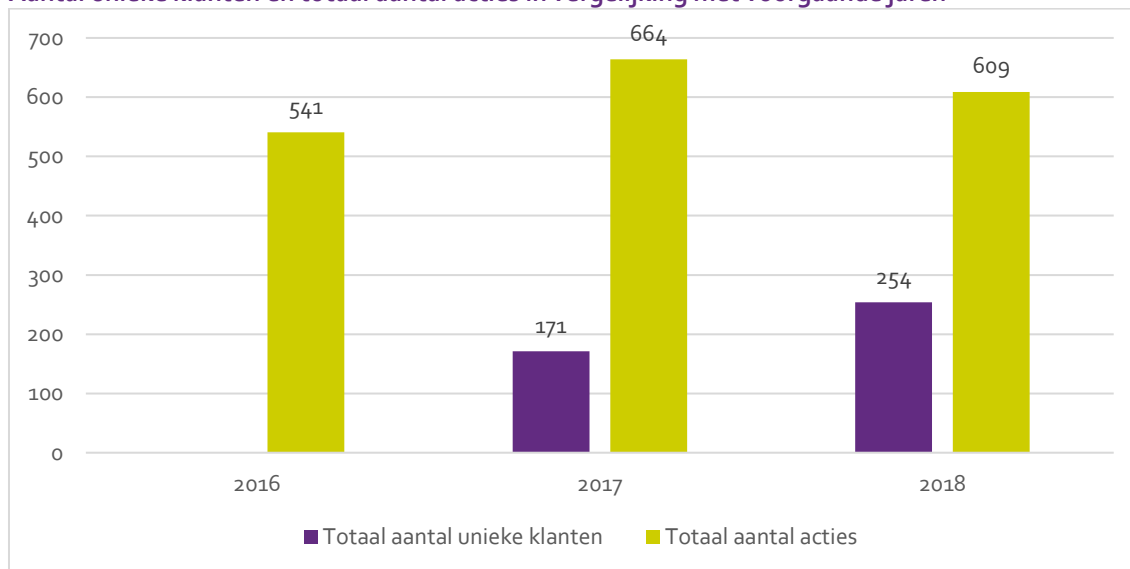


Formulierenhulp

Het ondersteunen van burgers bij het invullen van formulieren, het bieden van eenvoudige administratieve ondersteuning en het geven van informatie over bestaande regelingen. Het bestrijden van armoede op lokaal niveau. Er is een groepsgericht aanbod: cursus budgetteren.

De 6 vrijwilligers van de formulierenhulp hebben de 2 spreekuren per week waargenomen.

Aantal unieke klanten en totaal aantal acties in vergelijking met voorgaande jaren

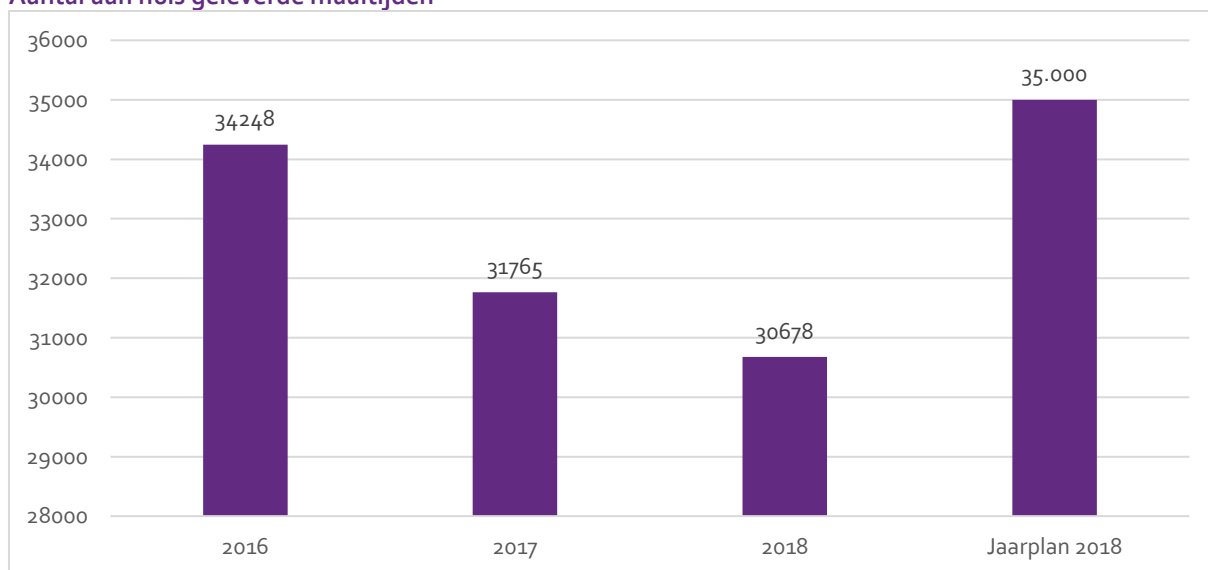


Samen eten en maaltijdservice

Met behulp van goede voeding de gezondheid op peil houden en ondervoeding voorkomen. Het stimuleren van sociale contacten tussen mensen die eenzaam zijn of die niet alleen willen of kunnen eten.

De 30 vrijwilligers brengen de maaltijden bij de 135 deelnemers aan huis. Daarbij hebben ze extra aandacht en signaleren eventuele problemen; het percentage deelnemers dat extra ondersteuning ontvangt naar aanleiding van signalen is 11%.

Aantal aan huis geleverde maaltijden



Eten en ontmoeten

Op 4 locaties worden wekelijks 8 open eettafels georganiseerd. In 's-Heerenberg wordt de Aanschuiftafel aangeboden, waar mensen in het kader van ontmoeting, samen een lekkere maaltijd kunnen nuttigen. De Aanschuiftafel had gemiddeld 23 deelnemers per keer. Er werden in totaal 275 maaltijden besteld en genuttigd.

Aanpak laaggeletterdheid in het Taalhuis

Aanpakken van Multi probleemsituaties op lokaal niveau in samenwerking met de netwerkpartners.
Aanpak laaggeletterdheid; Het opleiden, vergroten van kennis en vaardigheden bij vrijwilligers om laaggeletterdheid te signaleren en te ondersteunen bij de aanpak van laaggeletterdheid

	2018	Jaarplan 2018
Aantal vrijwilligers laaggeletterdheid expertise	3	10

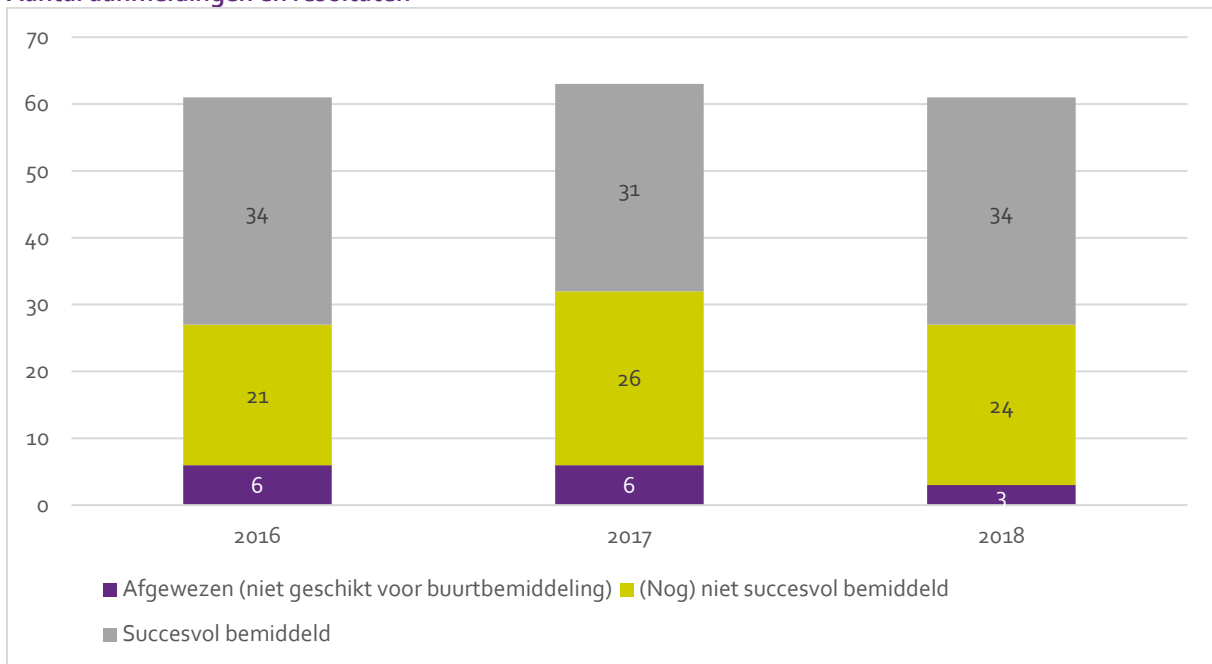
Thema 3 Prettig thuis wonen

Buurtbemiddeling*

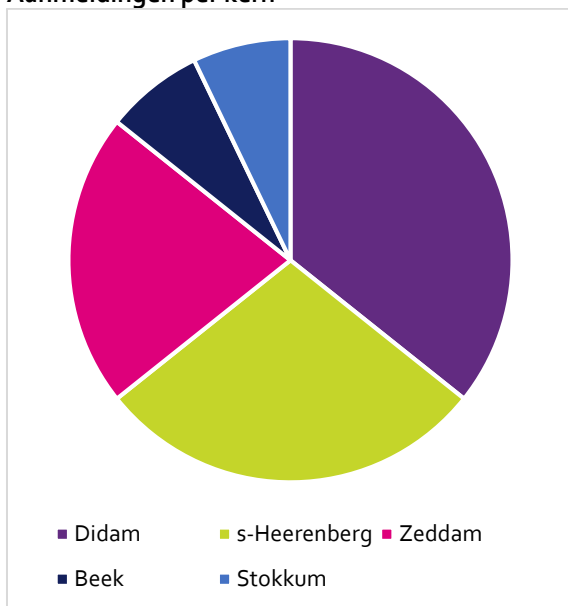
Burgers leren verantwoordelijkheid dragen voor de eigen situatie.
 Het voorkomen van escalatie van (kleinschalige) conflicten.
 Een bijdrage leveren aan de sociale samenhang in de buurt.

* afhankelijk van financiering buiten reguliere budgettoekenning.

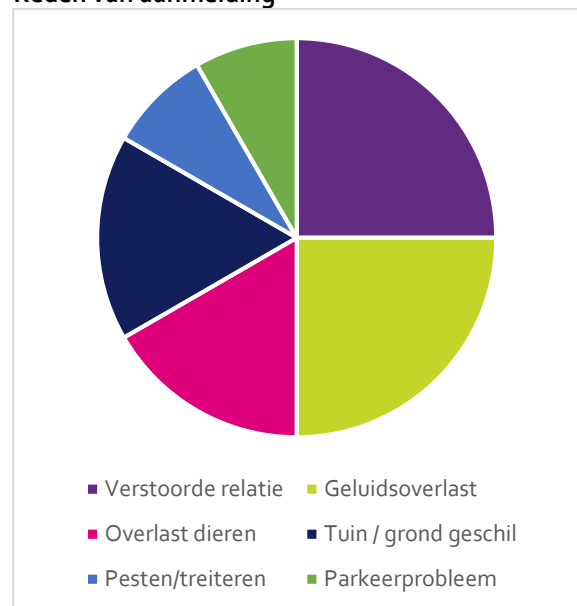
Aantal aanmeldingen en resultaten



Aanmeldingen per kern



Reden van aanmelding



Mantelzorgondersteuning

Steunpunt Mantelzorg

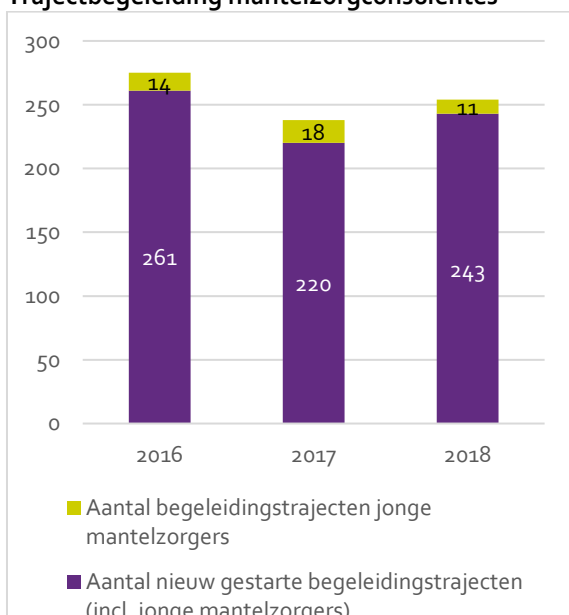
Vergroten van de bekendheid met en gebruik van de bestaande ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers.

	2017	2018	Jaarplan 2018
Aantal inlooplocaties	2	2	2
Aantal updates mantelzorgwijzer	2	2	2

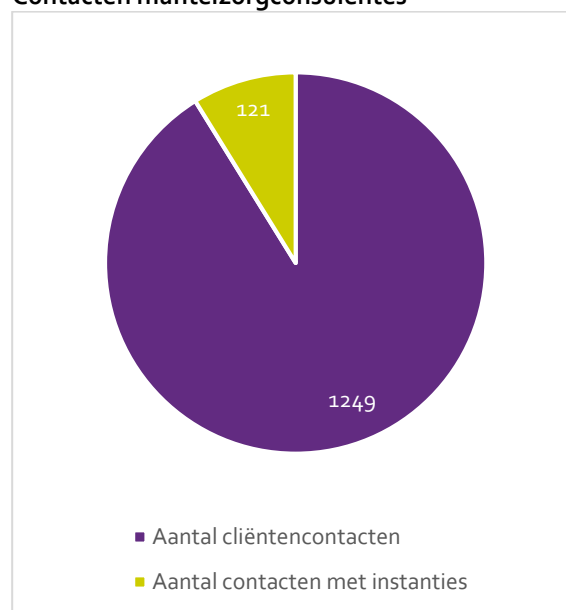
Casemanagement

Informeren, ondersteunen en begeleiden van mantelzorgers opdat zij niet overbelast raken.
Bereiken en ondersteunen van jonge mantelzorg

Trajectbegeleiding mantelzorgconsulenten



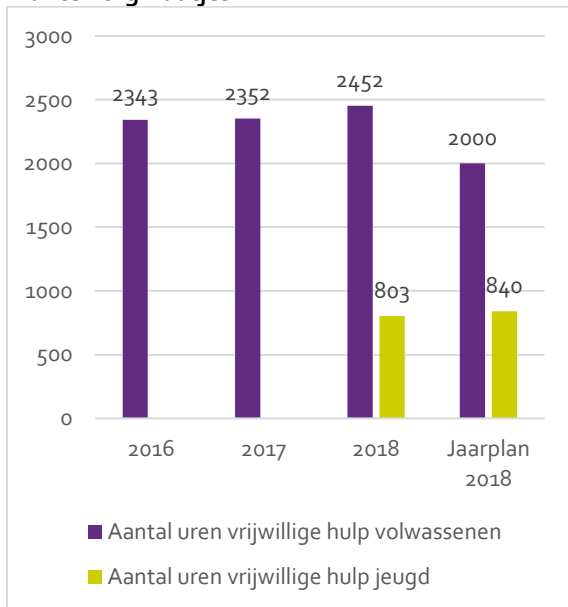
Contacten mantelzorgconsulenten



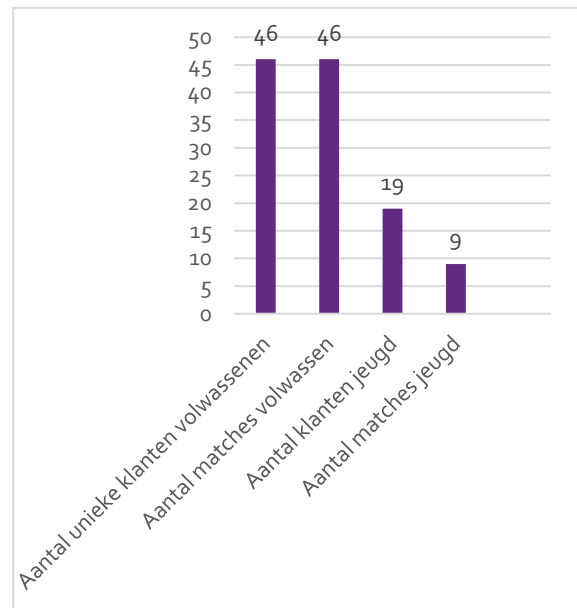
Mantelzorgmaatjes

	2016	2017	2018	Jaarplan 2018
Aantal uren vrijwillige hulp volwassenen	2343	2352	2451,5	2000
Aantal unieke klanten volwassenen	32	34	46	30
Aantal matches volwassenen			46	
Aantal uren vrijwillige hulp jeugd			803	840
Aantal klanten jeugd			19	
Aantal matches jeugd			9	10

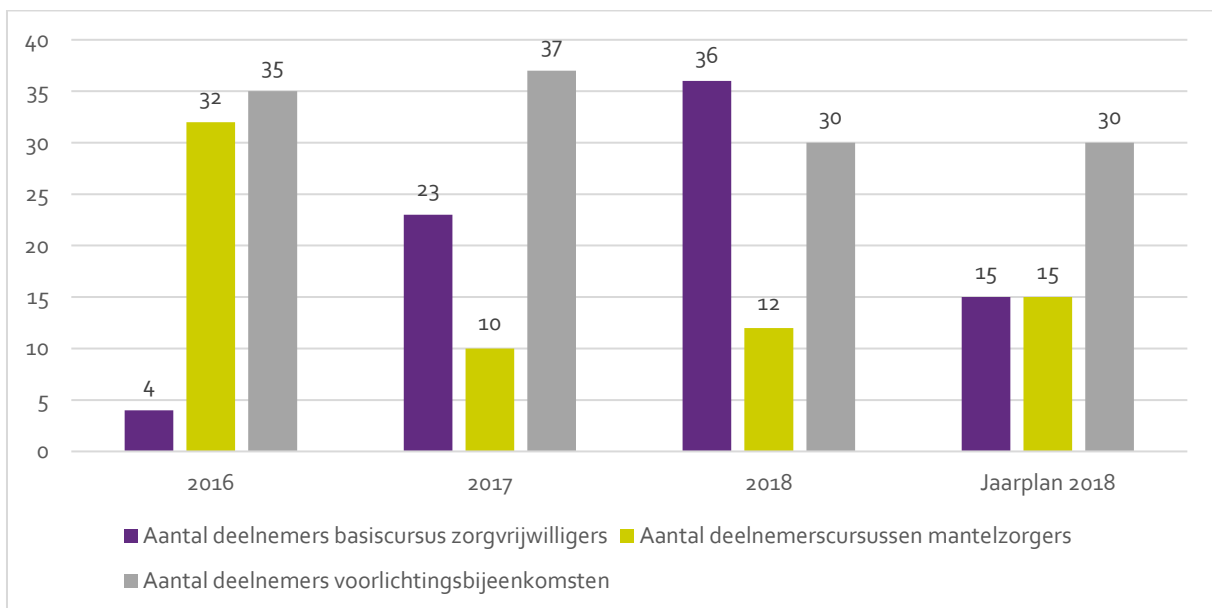
Aantal uren vrijwillige hulp door mantelzorgmaatjes



Aantal klanten en matches

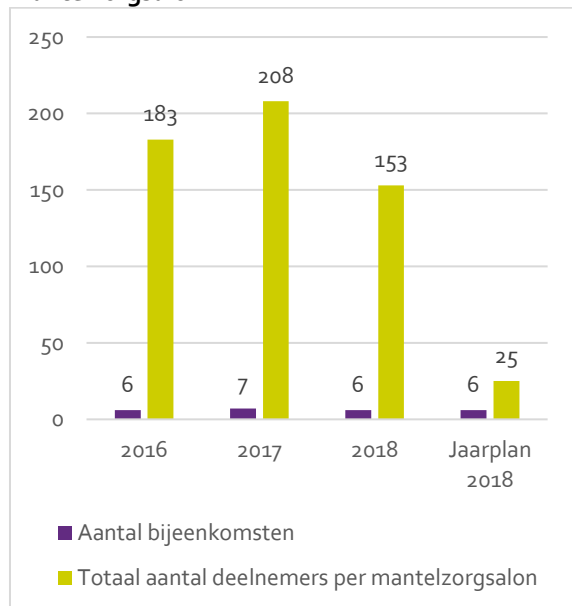


Cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten voor zorgvrijwilligers en mantelzorgers

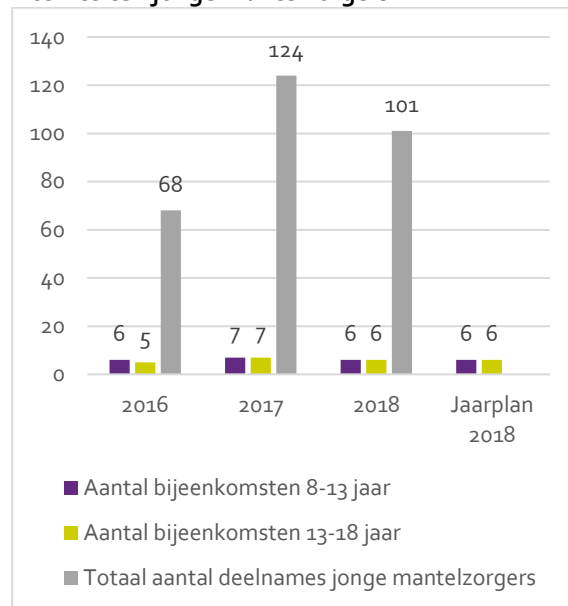


Lotgenotencontact: Mantelzorgsalon en activiteiten jonge mantelzorgers

Mantelzorgsalon



Activiteiten jonge mantelzorgers

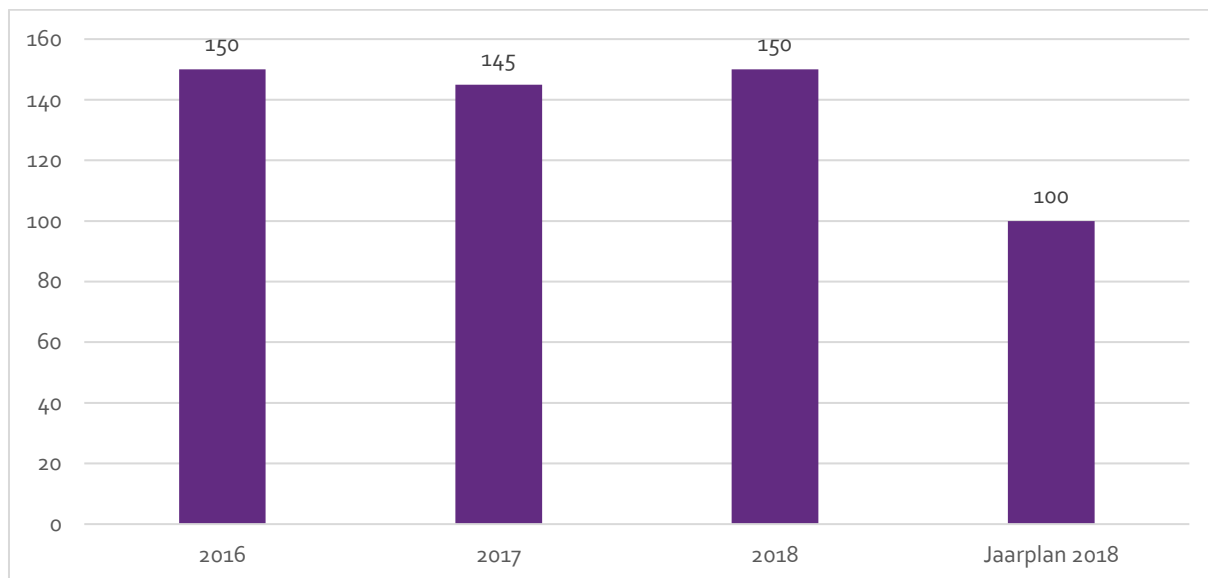


“Wat geweldig dat jullie dit organiseren, ook voor ons. Na de zware zorg en het overlijden van mijn vrouw wist ik me geen raad. Ben zo blij dat ik hier terecht kan.”

*Deelnemer
lotgenotencontact*

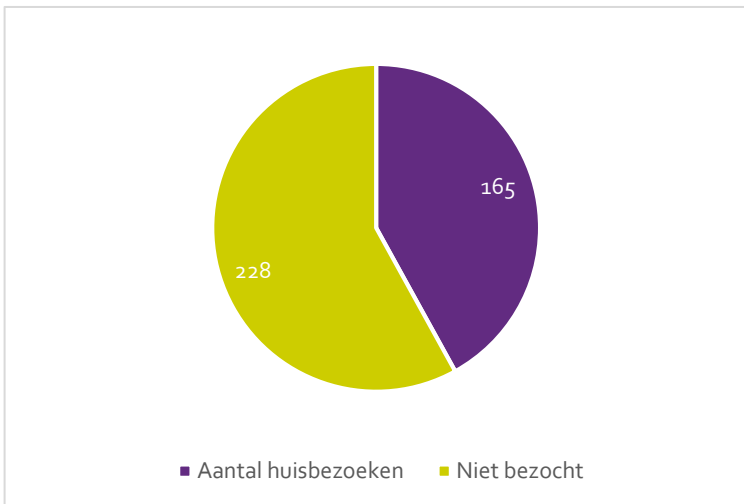
Dag van de Mantelzorg

Jaarlijks worden -rond de landelijke Dag van de Mantelzorg- activiteiten aangeboden voor mantelzorgers



Seniorevoorlichting

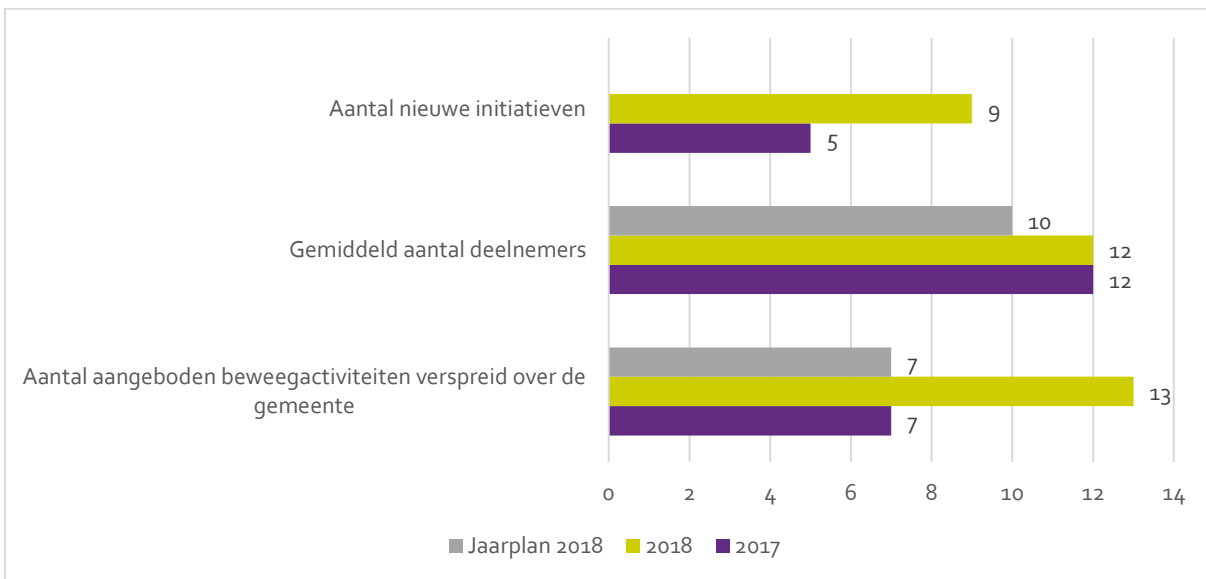
Het informeren en voorlichten van ouderen zodat ze zo lang mogelijk hun zelfstandigheid kunnen behouden. Signaleren van complexe hulpvragen.



In totaal zijn er 11 vrijwilliger actief geweest gedurende het hele jaar. Zij brachten samen 165 huisbezoeken. Aan 393 inwoners werd een huisbezoek aangeboden.

Sport en bewegen (vitaliteit)

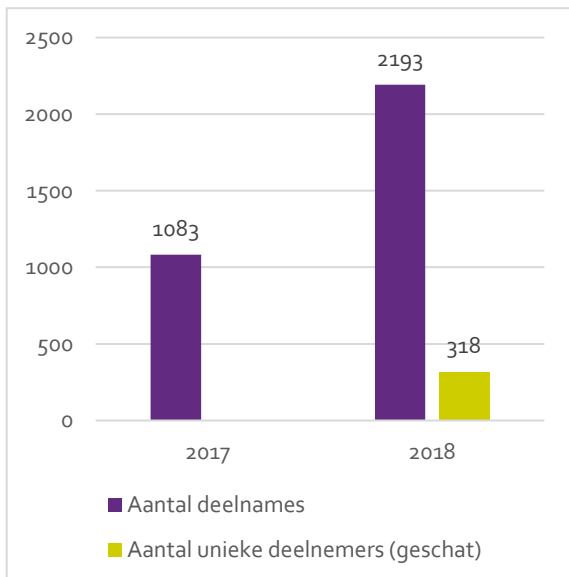
Welcom ontwikkelt – al dan niet in samenwerking met andere organisaties – een aanbod van activiteiten gericht op beweging en ontspanning om de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen (volwassenen en ouderen) te verbeteren door het op peil houden/ brengen van de mobiliteit



De Omslag

Het versterken van de eigen kracht en zelfredzaamheid van ouderen, door het inzetten van informele zorg (sociaal netwerk en vrijwilligers), het (zo lang mogelijk) uitstellen van professionele hulp, het verlichten van de taken van mantelzorgers en het signaleren van vragen, belemmeringen en deze vertalen naar aanbod, dan wel op de daarvoor geëigende plaats brengen.

Aantal deelnames en geschatte unieke deelnemers in vergelijking met vorig jaar



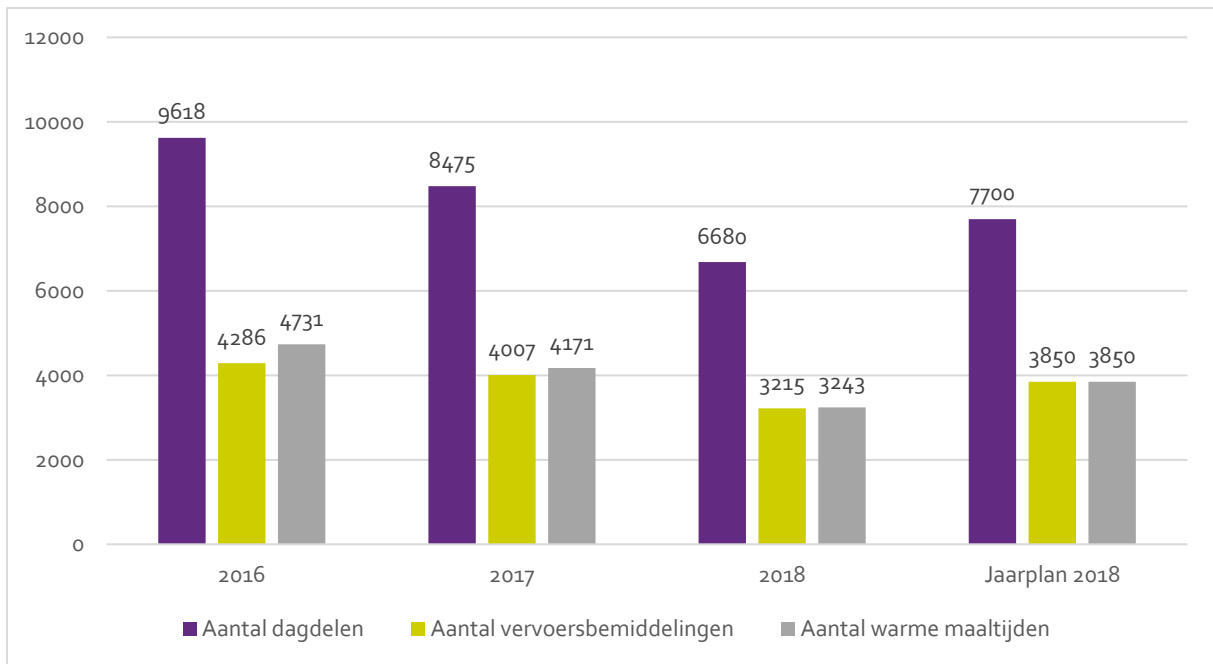
Op 3 locaties werden –samen met 6 vrijwilligers- 10 groepen van De Omslag begeleid.

Dagopvang

Bevorderen dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen door:

- het vergroten van de zelfredzaamheid;
- het op peil houden van de sociale vaardigheden;
- de structurering van de dagindeling;
- het ontlasten van de mantelzorg.

Zo min mogelijk ouderen stromen door naar een zorginstelling.



Medewerkers en vrijwilligers

Bijzonder in 2018

De resultaten van het onafhankelijke medewerkerstevredenheids-onderzoek en het vrijwilligerstevredenheids-onderzoek werden in april 2018 tijdens de medewerkersbijeenkomst gepresenteerd.

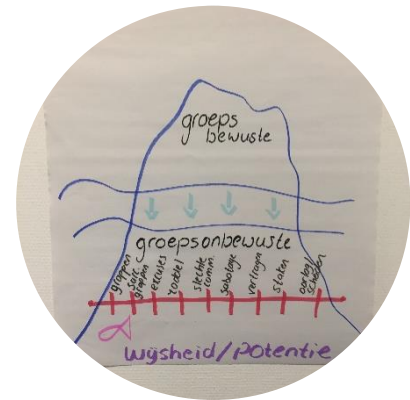
Goed te zien dat er, ondanks de roerige tijden, toch een gemiddeld cijfer van 7,5 wordt gegeven. Medewerkers zijn dus over het algemeen best tevreden. Echter, blijven er een aantal belangrijke verbeterpunten op te pakken. De adviezen die uit het onderzoek kwamen, waren de volgende:

- het managementteam dient open en transparant te zijn over de te varen koers
- oog en oor hebben voor wederzijdse verwachtingen
- bevorderen van het gevoel van eenheid
- het versterken van de teamspirit
- een situatie creëren waarbij medewerkers elkaar kunnen aanhoren, begrijpen en elkaar (weer) kunnen vinden

Om bovenstaande punten te kunnen realiseren zijn sessies Deep Democracy opgestart in 2018, doorlopend naar 2019.

Voor een efficiënte interne communicatie is een geheel nieuwe intranetsite opgebouwd. Hiermee kunnen medewerkers en in de toekomst ook vrijwilligers op een gemakkelijke manier elkaar op de hoogte houden en met elkaar in gesprek blijven.

In 2018 is na beraad met de Raad van Toezicht besloten om de Dagopvang van Welcom over te dragen naar Azora. Door een zorgvuldige overdracht is verwezenlijkt dat zowel medewerkers als klanten de overdracht als geruisloos konden ervaren.



Vrijwilligers

Samen met de medewerkers zijn de vrijwilligers gevraagd naar hun tevredenheid over het werken bij Welcom. Over het algemeen zijn de vrijwilligers erg tevreden over het werken bij Welcom. Ze geven een 7,6 als gemiddeld cijfer. Ze voelen zich ambassadeur van Welcom en het vrijwilligerswerk beantwoordt aan hetgeen ze belangrijk vinden, namelijk: van betekenis kunnen zijn voor anderen, maatschappelijk betrokken zijn en kennis en ervaring kunnen delen. De wijze waarop ze kunnen meedenken over de ontwikkeling van de organisaties is nog voor verbetering vatbaar.

- Vrouw 62% / man 38 %
- Grootste groep (61%) tussen 55- 75 jaar
- Grootste groep doet minstens 1 keer per week vrijwilligerswerk (54%)
- Vaste, trouwe groep die al 5 jaar of langer actief is (40%)
- Ook nieuw aanwas, korter dan 2 jaar actief (37%)

Mobiliteitscijfers

Medewerkers		
Gemiddeld aantal medewerkers in dienst (incl. deeltijdwerkers)		43.5
Gemiddeld aantal deeltijdwerkers in dienst		43.5
Aantal medewerkers op 31 december 2018		42
Verzuimpercentage (excl. Zwangerschapsverlof en WAO) op 31/12/2018		8,5%
Verzuimpercentage (incl. zwangerschapsverlof excl. WAO) op 31/12/2018		8,5%
Aantal ongevallen		0
Aantal medewerkers dat in de WAO/WIA terechtkwam		0
In- en uit dienst		
In dienst		
Functie	Datum	Uur per week
Huishoudelijk medewerker	19-02-2018	0 (oproep)
Sociaal Cultureel Werker 3/MBS	1-03-2018	15-36 (min-max)
Sociaal Cultureel Werker 3	1-12-2018	0 (oproep)
Uit dienst		
Functie	Datum	Uur per week
Trajectbegeleider	28-02-2018	20
Sociaal Cultureel Werker 3/theater	28-02-2018	20
Huishoudelijk medewerker	08-04-2018	26
Receptioniste	31-05-2018	17.5
Trajectbegeleider	14-06-2018	15
Leidinggevende 2	31-07-2018	32
Sociaal Cultureel Werker/kwartiermaker	31-10-2018	12
Combinatiefunctionaris Cultuur	31-10-2018	18
Sociaal Cultureel Werker 3/trajectbegeleider	31-10-2018	12
Projectmedewerker	27-12-2018	24
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	25
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	14
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	14
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	14
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	0 (oproep)
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	0 (oproep)
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	0 (oproep)
Verzorger/begeleider DV	31-12-2018	0 (oproep)
Administratief medewerker DV	31-12-2018	13
Huishoudelijk medewerker DV	31-12-2018	30

Welcom als leerbedrijf

Jaarlijks verwelkomen we jongeren die in het kader van hun opleiding stage willen lopen bij Welcom. Welcom is een erkend leerbedrijf voor verschillende opleidingen en neemt deze taak serieus. We hebben niet alleen een stagecoördinator die het wervingsproces bewaakt, maar ook stagebegeleiders met kennis van zaken. Ook zijn er jaarlijks tientallen Maatschappelijke Stagiair(e)s actief binnen Welcom.

Welcom als leerbedrijf in 2018*

Stageplaatsen 2017			
Product/afdeling Welcom	Opleiding stagiair(s)	Opleidingsinstituut	Aantal
Beheer	Facilitaire dienstverlening	VSO Isselborgh	1
Jongerenwerk	Sociaal Cultureel Werk (SCW)	Graafschapcollege	5
Jongerenwerk	Pedagogiek	HAN	2
Jongerenwerk	Snuffelstage VMBO	Metzo college	1
Projecten	Maatschappelijk werk Dienstverlening	HAN	3
Projecten	Pedagogiek	HAN	2
Sportcoördinatie	Sport- en bewegingscoördinator /BOS-mdw.	Graafschapcollege	9
Sportcoördinatie	Sport- en bewegingscoördinator /BOS-mdw	CIOS Rijn Ijsselcoll.	4
Sportcoördinatie	Sportkunde	HAN	1
			28

Maatschappelijke Stageplaatsen 2018	
Product of afdeling Welcom	Aantal
Jeugdwelzijnswerk	3
Jeugdwelzijnswerk als partner binnen de vrijwilligersdagen van de tweedejaarsleerlingen Liemers College Didam	30
Totaal	33

Verzuimpercentage

Met een helder verzuimbeleid en een managementteam dat intensieve verzuimbegeleiding biedt, streeft Welcom ernaar haar verzuimpercentage zo laag mogelijk te houden. Het FCB meldt op haar website dat *het jaarlijks verzuim in Sociaal Werk sinds 2013 schommelt rond de 5%, in 2017 is het zelfs gestegen naar 5,7%*

Bij Welcom is het gemiddelde verzuimpercentage 5,3%, iets onder het landelijke gemiddelde. Het jaar 2018 sloten we af met een verzuimpercentage van 8,5 %. In vergelijking met 2017 is het gemiddelde verzuimpercentage iets gestegen (5,3% t.o.v. 4,7%). En het percentage aan het einde van het jaar in 2018 ligt helaas een stuk hoger (8,5% t.o.v. 4,6%).

Kwaliteit

Bijzonder in 2018

Welcom hanteert nog steeds het HKZ-model als kwaliteitsmanagementsysteem (zie figuur 1)

In dit kwaliteitsmanagementsysteem worden alle activiteiten van de organisatie beschreven en met elkaar in verband gebracht. De afspraken over verantwoordelijkheden, bevoegdheden en toetsingsmethoden worden vastgelegd en er wordt bepaald hoe verbeteringen systematisch worden doorgevoerd. De klant staat centraal in het primaire proces. Voor het effectieve verloop van het primaire proces is ondersteuning nodig vanuit de secundaire processen, zoals beleidsontwikkeling, faciliteren van medewerkers, een gezonde werkomgeving, e.a. daadwerkelijke dienstverlening tot en met de evaluatie en nazorg. De HKZ-normen zijn aan verandering onderhevig. Dit betekende voor 2018 een "upgrade" naar de HKZ2015 normen. Dit werd ook getoetst tijdens de externe audit.

Figuur 1



HKZ certificaat

Het HKZ certificaat maakt zichtbaar dat ons kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan eisen die vanuit de sector zelf, door financiers, patiënten/consumenten en de overheid worden gesteld. Dit wordt jaarlijks vastgesteld door Keurmerkinstituut, een onafhankelijke certificerende instelling.

	2016	2017	2018	Jaarplan 2018
KTO/MTO/VTO	-	2	3	
Producten ontwikkeld of vernieuwd	1	5	-	
Nieuwe procesbeschrijvingen opgesteld	2	12	5	
Afgehandelde klachten en incidenten	20	6	14	
Aantal interne audits	8	6	5	7
Geëvalueerde leveranciers	1	9	11	9
Geëvalueerde ketenpartners	2	1	-	3

Externe audit

Het kwaliteitscertificaat was nog gebaseerd op de HKZ-normen van 2009, maar dienden vóór 15 september geactualiseerd te worden op basis van het certificatieschema HKZ 2015. Op 30 mei 2018 heeft de externe audit plaatsgevonden.

De directeur-bestuurder, managers en kwaliteitsmedewerker werden geïnterviewd en verder werden het Huis van Wij, het jongerenwerk en het vrijwilligerswerk bij de receptie onder de loep genomen. Ten behoeve van de update naar de nieuw normen werd ook een uitgebreid documentatieonderzoek uitgevoerd.

Het resultaat was erg positief: er werden géén kritische punten vastgesteld.

De opmerkingen en verbeterpunten die we kregen, waren onder andere dat er geen procedure is voor het veilig melden van incidenten. We hebben wel een procedure voor het mélden van incidenten, maar hoe zorgen we ervoor dat medewerkers dit "veilig" kunnen doen, d.w.z. dat ze zich vrij en veilig voelen om (bijna) fouten te melden. Het is niet duidelijk hoe de jaarplannen leiden tot verbetering van de dienstverlening; onze jaarplannen bevatten veelal cijfers, maar kunnen we ook resultaten formuleren in bv. effecten of tevredenheid van klanten?

Bij het gesprek met de vrijwilligers kwam naar voren dat de vrijwilligers niet goed op de hoogte waren hoe Welcom vormgeeft aan de inspraak en/of medezeggenschap van de vrijwilligers. Ook bleken ze niet te weten waar het calamiteitenplan lag of wat te doen bij calamiteiten. Het voorlichten en instrueren van vrijwilligers over een veilige werkomgeving wordt gepland.

Verder waren er nog opmerkingen over de bepaling van risico's en kansen bij een nieuw proces en de timing van de directiebeoordeling.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 werd de AVG van kracht; er is stevig gewerkt aan het AVG-proof maken van de organisatie, met de hulp van de praktische handleiding van Sociaal Werk Nederland en de daarbij horende formats.

Uiteraard is dit iets wat blijvende aandacht nodig heeft en wat regelmatig getoetst moet worden. Zo zal het verwerkingsregister periodiek worden bijgewerkt.

Interne audits

In het vierde kwartaal zijn de interne audits uitgevoerd. Het auditteam is dit jaar uitgebreid met 2 nieuwe auditors. Zij zullen ook het volgende jaar de interne audits uitvoeren. De kwaliteitsmedewerker zal meer een coördinerende rol gaan vervullen. In totaal zijn er nu 4 enthousiaste auditoren.

In totaal zijn er 5 interviews gevoerd, waarvan drie met de verantwoordelijke medewerkers, één met 2 vrijwilligers en één met twee stagiaires (in aanwezigheid van de verantwoordelijke professional).

De primaire processen (rubrieken 1-3/HKZ-normen) die onder de loep zijn genomen:

- Schuldhulpmaatje
- Mantelzorgmaatjes Jeugd
- Seniorenvoorlichting
- Opvang nieuwkomers

Ondersteunend proces dat is geaudit:

Personeel, competenties en kennis (rubriek 5 /HKZ-normen)

De belangrijkste verbeterpunten waren op het gebied van privacy en veiligheid, daar lagen ook de speerpunten voor dit jaar.

Als organisatie willen we enkel persoonsgegevens bewaren die noodzakelijk zijn voor onze dienstverlening. Daarvoor is het nodig om kritisch te kijken naar wat we wérkelijk nodig hebben. Voor nieuwkomers worden bijzondere persoonsgegevens bewaard die wellicht niet zouden hoeven als meer de nadruk wordt gelegd op eigen zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid, meer op het ondersteunen dan overnemen. De moeilijkheid is dat er een goede balans moet worden gezocht tussen praktisch & snel en zelf laten doen. Ook bij seniorenvoorlichting is er aandacht voor privacy geweest. Vanuit de opdrachtgever worden bijvoorbeeld lijsten met adressen ontvangen via de mail. Al eerder hebben wij onze opdrachtgever erop geattendeerd op het mailverkeer over klanten, ook voor deze dienstverlening zal overlegd moeten hoe de overdracht van persoonsgegevens te beveiligen.

Natuurlijk werd er gekeken naar wat er is vastgelegd en of dit klopt met de praktijk. Voor mantelzorgmaatjes jeugd is dat bijvoorbeeld naast het aanvragen van een VOG ook het opvragen van referenties van het maatje. Het aanvragen van een VOG loopt goed, maar het was niet aantoonbaar dat het opvragen van referenties altijd gebeurt.

Wat vinden onze klanten?

Eens in de drie jaar wordt een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle klanten van Welcom. Dit onderzoek is in 2015 gehouden. Daarnaast worden jaarlijks kleinere steekproeven gehouden.

Veiligheid van klanten en medewerkers

Om de fysieke en sociale veiligheid van haar klanten en medewerkers te garanderen, voert Welcom een strak veiligheidsbeleid. Dit is niet alleen haar verantwoordelijkheid als werkgever en dienstverlener, maar bovenal omdat zij werkt voor en met minderjarigen en kwetsbare ouderen.

Indien zich onvoorziene calamiteiten voordoen, moet een organisatie als Welcom –met meerdere locaties- accuraat kunnen reageren. Daarvoor is een calamiteitenplan opgesteld, zijn betrokken medewerkers geschoold (BHV, EHBO) en worden jaarlijks ontruimingsoefeningen met klanten uitgevoerd op alle locaties. In 2018 zijn er 4 ontruimingsoefeningen geweest: op 13 juni in het Albertusgebouw en op 19 juni in het Barghse Huus. De talentenhuisen ondergingen een aparte ontruimingsoefening op 21 juni (Finally) en 26 augustus (D-Vision).

Welcom levert maaltijden aan ouderen, organiseert open eettafels en voorziet in maaltijden voor ouderen van de dagopvang. Om de kwaliteit van de maaltijden te bewaken hanteert Welcom de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Controles op temperatuur, het kalibreren van thermometers en het beheersen van de hygiëne van ruimtes d.m.v. schoonmaakplannen vormen een onderdeel van de hygiëncode van Welcom.

Klachten en incidenten

Klanten worden geattendeerd op de interne klachtenregeling van Welcom. Op de productfolders wordt hiervan melding gemaakt en op de website wordt de mogelijkheid geboden om een compliment, suggestie of klacht te uiten.

In totaal zijn er in 14 klachten en incidenten geregistreerd. Naar aanleiding van incidenten in het talentenhuis zijn er veiligheidsmaatregelen genomen, zoals het plaatsen van camera's intern.

Om het registreren van klachten en incidenten nog laagdrempeliger te maken, is een digitaal formulier op intranet beschikbaar gesteld.

Kritische leveranciers

Jaarlijks worden alle medewerkers gevraagd naar hun ervaringen met de leveranciers van Welcom. Dit leverde dit jaar 11 ingestuurde evaluatieformulieren op. Daarbij werden de leveranciers beoordeeld op de levering van hun producten of diensten, hun reactiesnelheid en de behandeling van klachten. Ook kon een algemeen cijfer worden gegeven. De evaluatie van vorig jaar en de ondernomen actie om met de leveranciers die slecht scoorden om de tafel te gaan zitten, leverde in sommige gevallen een stijging van de tevredenheid op. En dat is natuurlijk het resultaat wat wordt beoogd.