



## Jaarverslag 2017

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening  
Zaanstreek-Waterland

Maart 2018

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
De SMD .....	3
Organisatie.....	4
Personele zaken .....	4
Hulp- en dienstverlening.....	5
Algemeen Maatschappelijk Werk (inclusief groepshulpverlening).....	5
Sociaal Juridische Dienstverlening .....	5
School Maatschappelijk Werk.....	5
Uitvoering hulpverlening in kader van Tijdelijk Huisverbod na Huiselijk Geweld (THV) .....	6
Mentorwerk .....	6
Sociaal wijkteams Zaanstad .....	6
Jongerenwerk.....	7
Mantelzorgondersteuning.....	7
Zaankanters voor elkaar (ZVE) en BUUV.....	7
Vrijwilligers palliatieve mantelzorg (VPTZ).....	7
Onafhankelijke cliëntondersteuning .....	8
Raad van Toezicht .....	9
Ondernemingsraad .....	10
Cliëntenraad.....	10
Vooruitblik .....	10
Bijlage 1. Verkorte financiële verantwoording .....	12

## Voorwoord

Net als 2016 was ook 2017 een zeer hectisch jaar. De SMD werd vanaf 1 januari 2017 weer een zelfstandige organisatie, na enkele jaren bij Eveen/Espria te hebben gehoord. De financiële en de personeelsadministratie moesten worden gescheiden, een nieuwe huisvesting is betrokken en een managementwisseling heeft zich voltrokken.

In 2017 is enorm gebouwd aan het opnieuw inrichten van de SMD.

Per 1 januari 2017 raakte de SMD de subsidie van de gemeente Purmerend voor het leveren van diensten grotendeels kwijt. Dit heeft grote impact gehad op de organisatie. Medewerkers vertrokken en het bedrijfsbureau werd aanmerkelijk verkleind.

In de loop van 2017 werd steeds meer duidelijk op welke gebieden de SMD een achterstand had weg te werken. Hiermee is actief aan de slag gegaan. Dit naast de afwikkeling van de erfenis van de verzelfstandiging. En ondanks dat nieuwe huisvesting was gevonden, was ook duidelijk dat dit van tijdelijke aard zou zijn. Daarop is actief gezocht naar mogelijk andere locaties, waarbij in november 2017 een mooie en aantrekkelijke locatie is gevonden.

Ondanks al het gedoe heeft de SMD haar goede naam weten te behouden in 2017. Dit is absoluut grotendeels toe te schrijven aan de medewerkers en vrijwilligers, die gestaag hebben doorgewerkt met hun goede kwaliteit van dienstverlening. Onze professionals worden gezien en gewaardeerd. Iedereen hartelijk dank hiervoor!

Ellen Forbes  
Directeur-bestuurder a.i.

## De SMD

Na een druk eerste half jaar vanwege de afwikkeling van de verzelfstandiging, is in de tweede helft van 2017 nader gestalte gegeven aan de verwoording van de intrinsieke boodschap van de SMD.

### Iedereen moet kunnen meedoen

Heel Zaanstreek Waterland is erbij geholpen dat inwoners actief en volwaardig kunnen participeren in hun eigen omgeving. Daarom stimuleert, ondersteunt en helpt de SMD jongeren, volwassenen, senioren en gezinnen die even vastlopen of op zoek zijn naar contact, een goede dagbesteding of professioneel advies. De SMD maakt werk van een inclusieve samenleving in Zaanstreek Waterland.

### Onafhankelijk

Een onafhankelijke, snelle en passende aanpak, daar staat de SMD voor. Onze mensen staan midden in de samenleving, zien ontwikkelingen en trends en kunnen snel inspelen op wat nodig is. Daarover zijn we steeds in contact met opdrachtgevers en samenwerkingspartners binnen Zaanstreek Waterland.

### Verbindend

De SMD verbindt mensen met elkaar. Onze professionals werken vanuit hun vakmanschap nauw samen met partners, zoals buurtinitiatieven, vrijwilligers, scholen en zorginstellingen. Samen vinden we oplossingen.

### Vakmanschap

Onze mensen zijn vasthoudend, daadkrachtig en goed in wat ze doen. Daarmee brengen we mensen weer in beweging en versterken we hun eigen kracht en die van hun omgeving.

In 2018 zal deze hoofdboodschap verder gestalte krijgen via interne en externe communicatie en PR.

## Organisatie

In 2017 is hard gewerkt aan de wederopbouw van een zelfstandige Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek Waterland. Na enkele jaren onderdeel te zijn geweest van Eveen/Espria heeft verzelfstandiging plaatsgevonden met ingang van 1 januari 2017. De statuten zijn gedeponereerd op 30 december 2016 en een Raad van Toezicht is geïnstalleerd. Op 1 februari is de directeur-bestuurder begonnen met haar werkzaamheden.

De SMD stond aan het begin van een enorme hoeveelheid werk om weer een stevige zelfstandige organisatie te worden en zichzelf op de kaart te zetten. Met beperkte middelen en een geminimaliseerd bedrijfsbureau is in 2017 op dat gebied veel bereikt. In kaart is gebracht wat er moest gebeuren, zoals het actualiseren van allerlei beleid en handboeken, en de eerste stappen van de uitvoering zijn gezet. Veel tijd is ook gaan zitten in het afronden van de verzelfstandiging en het overdragen van financiële en personele documenten.

In de loop van het jaar heeft de inrichting van de organisatie gaandeweg gestalte gekregen. Behalve een Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder zijn de volgende vier teams te onderscheiden:

- Sociaal Wijkteam Assendelft/Westzaan
- Sociaal Wijkteam Krommenie
- Gemeenten Waterland, School Maatschappelijk Werk, VPTZ, THV
- Zaankanters voor Elkaar/BUUV

Elk team heeft een eigen teammanager.

Eind 2017 is een management development traject gestart waaraan de directeur-bestuurder en de teammanagers hebben deelgenomen. Het traject wordt afgerond in 2018.

## Personele zaken

In 2017 kwamen 18 werknemers in dienst en werd het dienstverband met 6 werknemers beëindigd.

Statistische gegevens op 31 december 2017

Gemiddelde leeftijd	43
Aantal fte's	56,86
Aantal werknemers	71
Aantal vacatures in fte	0
Ziekteverzuim in %	4,3
Meldingsfrequentie verzuim	1,26

Het ziekteverzuim is ten opzichte van 2016 afgenomen met 1,3 %. De verzuimfrequentie is gestegen met 0,07 %.

Als beloningsbeleid volgt de SMD de CAO Sociaal werk.

In 2017 was directeur-bestuurder tot 1 februari de heer D. de Leuw en vanaf 1 februari mevrouw S. Huijgen.

## Hulp- en dienstverlening

In dit algemene jaarverslag wordt op hoofdlijnen verslag gedaan van onze dienstverlening. Elke gemeente ontvangt naast dit algemene jaarverslag een verslag over de inzet en de resultaten ervan per gemeente.

De SMD verleende in 2017 de volgende diensten:

### Algemeen Maatschappelijk Werk (inclusief groepshulpverlening)

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) is gericht op het bieden van handvatten aan inwoners om te leren omgaan met problemen en verdriet. Samen met de cliënt en rekening houdend met de persoonlijke omstandigheden worden oplossingen gezocht. Dit kan zowel individueel als in groepsverband zijn. Een belangrijk doel hierbij is om snel tot oplossing of vermindering van het probleem te komen, zodat doorverwijzing naar of gebruikmaking van tweedelijns voorzieningen voorkomen wordt.

Het AMW werkt wijk- of gebiedsgericht, waardoor kennis van de problematiek en de mogelijke oplossingen goed bekend zijn.

In 2017 is het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) actief geweest in Beemster, Edam/Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Waterland en Wormerland. In Zaanstad maakt het AMW deel uit van de Sociaal Wijkteams.

### Sociaal Juridische Dienstverlening

Voor vragen op sociaal juridisch gebied kunnen inwoners terecht bij de Sociaal Raadslieden. Belangrijke onderwerpen die regelmatig aan de orde komen zijn schuldenproblematiek, woningnood en de uitvoering van minimaregelingen. Voor enkele gemeenten is de Sociaal Juridische Dienstverlening intermediair voor het Jeugdsportfonds en het Jeugdcultuurfonds. Vrijwilligers ondersteunen bij relatief minder complexe hulpvragen, zoals het ordenen van de post en het invullen van formulieren.

In 2017 is sociaal juridische dienstverlening uitgevoerd in de gemeenten Edam/Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Waterland en Wormerland.

In de Sociaal Wijkteams in Zaanstad zijn meerdere regisseurs te vinden met het specialisme Sociaal Juridische Dienstverlening. Zij geven informatie en advies op het de gebieden inkomen, schulden, financiën en uitkeringen. Tevens zijn zij specialist in de Schulddienstverlening, hetgeen ook een taak is van de Sociaal Wijkteams.

### School Maatschappelijk Werk

De SMD heeft in 2017 schoolmaatschappelijk werk geleverd aan het primair en het voortgezet onderwijs in de gemeenten Beemster, Edam/Volendam, Purmerend, Waterland, en Zaanstad. Dit gebeurt meer en meer in samenwerking met andere organisaties, zoals jeugdteams en sociale wijkteams.

## Uitvoering hulpverlening in kader van Tijdelijk Huisverbod na Huiselijk Geweld (THV)

De SMD is ketenpartner in de uitvoering van tijdelijke huisverboden in het kader van de aanpak huiselijk geweld samen met Reclassering Nederland en Jeugdbescherming Regio Amsterdam, onder coördinatie van Veilig Thuis. De medewerker van de SMD treedt op als belangenbehartiger voor de thuisblijver gedurende het traject van het tijdelijk huisverbod.

De SMD doet dit voor alle gemeenten in de regio Zaanstreek Waterland. In 2017 heeft de SMD 100 cliënten ondersteund.

## Mentorwerk

De SMD heeft in 2017 in de gemeenten Edam-Volendam, Oostzaan, Waterland, Wormerland Mentorwerk uitgevoerd. Het Mentorwerk is gericht op mensen die een klein of geen netwerk hebben. Zij krijgen tips en handvatten om makkelijker contact te leggen en onderhouden met mensen in hun omgeving. Het mentorwerk werkt preventief, vraaggericht en integraal. Beoogd wordt de eigen kracht van burgers en hun netwerk te versterken en in te zetten. Mogelijkheden om de participatie van bewoners te versterken worden herkend en benut. In Edam-Volendam en Waterland ondersteunt het mentorwerk verschillende groepen waar gelijkgestemden elkaar kunnen ontmoeten.

Overigens krijgt het mentorwerk steeds meer te maken met mensen met een ggz-achtergrond, waarvoor individuele ondersteuning het meest geschikt is.

## Sociaal wijkteams Zaanstad

In 2017 was de SMD voor het derde opeenvolgende jaar verantwoordelijk voor de uitvoering van de sociaal wijkteams van Assendelft-Westzaan en Krommenie. De sociaal wijkteams hebben advies en ondersteuning gegeven bij hulpvragen op het gebied van o.a. welzijn, werk en inkomen, wonen, financiën, sociale cohesie, jongerenoverlast en gezinsrelaties. Tevens indiceren de sociaal wijkteams alle WMO gespecialiseerde zorg voor volwassenen in de wijken, daar waar een algemene voorziening niet meer toereikend is. De ontwikkeling van passende algemene voorzieningen is ook een deel van de opdracht van de sociaal wijkteams. Ter versterking van de eigen kracht wordt er daarnaast gebruik gemaakt van sociale maatjes en vrijwilligers, welke door de SMD worden ondersteund en getraind. In 2017 is het thema maatschappelijke participatie toegevoegd aan de uitvoeringsovereenkomst met de gemeente Zaanstad. De SMD teams hebben dit thema weten vorm te geven door middel van een Talentenhuis waar met inwoners gekeken wordt naar hun talenten en gezocht wordt naar een geschikte (vrijwilligers)baan. Tevens wordt er ondersteund bij het presenteren, solliciteren en communiceren met organisaties die een mogelijke werkgever kunnen zijn. Aanvullend hebben de teams een Participatiecoach aangetrokken die inwoners samenbrengt met maatschappelijke participatieplekken die in samenwerking met het sociaal wijkteam zijn ontwikkeld. De participatiecoach begeleidt de inwoner bij het participeren en ondersteunt ook op de werkplek.

## Jongerenwerk

Het ambulante jongerenwerk is in 2017 geleverd aan Landsmeer en Zaanstad. In Zaanstad gebeurt dit via de Sociaal Wijkteams.

In Landsmeer heeft de SMD zich terug getrokken toen duidelijk werd dat de gemeente Landsmeer in het kader van de aanpak jongerenoverlast de keuze had gemaakt om straatcoaches in te zetten. Onze inzet liep af eind september.

## Mantelzorgondersteuning

In Landsmeer en Oostzaan levert de SMD in 2017 mantelzorgondersteuning.

Voor mantelzorgers organiseert de SMD regelmatig en in samenwerking met andere organisaties bijeenkomsten, workshops en cursussen.

De SMD zet daarnaast mantelzorgvrijwilligers in en verwerkt de aanvragen voor het mantelzorgcompliment.

Het is merkbaar dat de bekendheid van deze ondersteuning is gegroeid doordat er meer inschrijvingen zijn.

## Zaankanters voor elkaar (ZVE) en BUUV

De SMD heeft in Zaanstad de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van ZVE en BUUV.

In 2017 heeft ZVE de wijkwaardering en het jaarlijks vrijwilligersfeest georganiseerd. Er is ingezet op het versterken van netwerken en samenwerking op thema's zoals:

- Kansen voor vluchtelingen en nieuwkomers,
- signaleren laaggeletterdheid,
- aanpak eenzaamheid,
- versterken buurthuis besturen,
- vrijwilligerswerk voor mensen met een verstandelijke beperking.

Wij zoeken nadrukkelijk de samenwerking met andere organisaties op om het maximale resultaat te bereiken. Wij hebben elkaar nodig om in Zaanstad de beste dienstverlening met een sluitende aanpak te bieden. Zaanstad vormt met elf verschillende wijken een dynamische stad. Elke wijk afzonderlijk heeft een eigen cultuur. Zo kan het voorkomen dat eenzelfde activiteit een succes is in de ene wijk en flopt in een andere wijk. Om hier grip op te krijgen heeft elke wijk een vast persoon als aanspreekpunt. Per wijk maken we met de wijkteams een aanpak op maat.

Het aantal gebruikers van de online platformen van ZVE en BUUV is in 2017 net als voorgaande jaren toegenomen. De vrijwilligersschool heeft meer deelnemers en aanbod gehad als in voorgaande jaren.

## Vrijwilligers palliatieve mantelzorg (VPTZ)

De coördinatie en uitvoering van de VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg) in de regio Zaanstreek Waterland is een belangrijke opdracht voor de SMD. Voor patiënten die thuis willen sterven (en hun mantelzorgers) biedt VPTZ een uitkomst. Sinds 1 januari 2017 bieden de vrijwilligers ook ondersteuning in verzorgings- en verpleeghuizen en in instellingen voor mensen met een beperking of in de geestelijke gezondheidszorg. Bewoners in deze instellingen hebben soms weinig naasten om op terug te vallen en de verzorgenden hebben te weinig om dit tekort op te vangen.



Vrijwillige Palliatieve Terminale zorg is de zorg voor mensen voor wie geen genezende behandeling meer mogelijk is en die zich in de laatste drie tot zes maanden van hun leven bevinden. Het is een vorm van mantelzorgondersteuning in de laatste levensfase. Ook alleenstaande patiënten kunnen beroep doen op de VPTZ. VPTZ-vrijwilligers bieden ondersteuning en is er op gericht niemand in eenzaamheid te laten sterven.

Vrijwilligers verbonden aan VPTZ zijn allemaal opgeleid voor deze taak en weten snel een vertrouwde band te scheppen met patiënt en mantelzorger. De vrijwilligers bieden tijd, een luisterend oor, aandacht en (emotionele) ondersteuning in afstemming met en aanvullend op de professionele zorg. Zij komen aan huis voor ondersteuning maar voeren geen medische en huishoudelijke taken uit. Gemiddeld komt een vrijwilliger één a twee dagdelen per week. Bij een grotere behoefte aan ondersteuning kunnen er meerdere vrijwilligers ingezet worden. Door de inzet van een VPTZ vrijwilliger krijgt de mantelzorger tijd om even op adem te komen, terwijl de zorg voor de naaste in goede handen is. Zo kan de mantelzorger de zorgtaken langer volhouden.

De VPTZ Zaanstreek/Waterland is één van de in totaal 200 VPTZ organisaties die vrijwilligers inzetten bij mensen thuis. Net als de meeste andere organisaties voor VPTZ is VPTZ ZW aangesloten bij de landelijke koepelorganisatie.

Inwoners van alle gemeenten in de regio Zaanstreek Waterland kunnen een beroep doen op de VPTZ van de SMD. Het motto van de VPTZ is: 'Er Zijn' in Zaanstreek/Waterland. In totaal waren er in 2017 27 VPTZ-vrijwilligers actief in de regio. Per jaar worden gemiddeld 30 koppelingen gerealiseerd.

VPTZ werkt nauw samen met professionele thuiszorgorganisaties, sociale wijkteams, mantelzorgorganisaties, vrijwilligersorganisaties, hospices, verzorgingshuizen en ziekenhuizen. VPTZ Zaanstreek/Waterland is lid van het Netwerk Palliatieve Zorg Zaanstreek/Waterland. De VPTZ Zaanstreek/Waterland is ook betrokken bij de organisatie van Café Doodgewoon. Café Doodgewoon wordt vier keer per jaar georganiseerd en is een ontmoetingsplek voor professionals, mantelzorgers, patiënten en vrijwilligers in de palliatieve zorg.

## Onafhankelijke cliëntondersteuning

In Edam/Volendam biedt de SMD onafhankelijke cliëntondersteuning.

Onafhankelijke cliëntondersteuning kan van belang zijn bij mensen die verminderd zelfredzaam zijn en niet goed in staat zijn zelf regie over het eigen leven te voeren. Ze kunnen bijvoorbeeld de hulpvraag moeilijk verwoorden, hebben beperkt inzicht en overzicht over problemen en mogelijke oplossingen en hebben hulp nodig bij het maken van keuzes.

Cliëntondersteuning versterkt de positie van de cliënt (zelfregie), door te helpen met het formuleren van zijn/haar hulpvraag, het maken van keuzes en het oplossen van problemen. De cliëntondersteuner staat "naast de cliënt" en kan een belangrijke bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van mensen. Deze laagdrempelige voorziening heeft ook een preventieve functie, waardoor onnodig beroep op zorg en ondersteuning kan worden voorkomen. Juist in de context van de decentralisaties kan cliëntondersteuning door middel van informatie, advies en kortdurende ondersteuning bijdragen aan de slagingskansen hiervan.

De cliëntondersteuning is voor de inwoner gratis en goed toegankelijk, bijvoorbeeld telefonisch, digitaal en via een fysiek loket. De beschikbaarheid van cliëntondersteuning geldt overigens niet alleen bij de toegang maar ook daarvoor c.q. daarna. Met name voor cliënten die moeilijk te bereiken zijn voor de hulpverlening, zijn werkwijzen als outreachend werken, ambulante werk, gebruik maken van wijknetwerken, ervaringsdeskundigen en/of een laagdrempelige inloop van belang.

De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner wordt gewaarborgd via de wettelijke plicht ervoor te zorgen dat uitgangspunt bij de cliëntondersteuning het belang van betrokkene is en door middel van professionele autonomie van de cliëntondersteuner, vergelijkbaar met functionarissen in de positie van sociale raadslieden, maatschappelijk werkers en ouderenadviseurs.

Clientondersteuning binnen de SMD wordt uitgevoerd door een Sociaal Werker, specialisme WMO en affiniteit hebbende met juridische vraagstukken. Zo kunnen wij alle inwoners helpen de weg te vinden naar een antwoord op de ondersteuningsvraag en, indien nodig, een gerichte aanspraak doen op de gemeente. Het betreft voorzieningen in het kader van de Jeugdwet, Participatiewet en Wmo. Maar mogelijk ook bij instellingen die toegang zijn tot hulp in het kader van de zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

## Raad van Toezicht

Bij de zelfstandige herstart van de SMD op 1 januari 2017 bestond de Raad van Toezicht uit drie leden. Het gehele jaar is de samenstelling onveranderd gebleven. Leden zijn:

Han Hefting (voorzitter)  
Petra van Tiggelen  
Barry Lucas

De leden van de Raad van Toezicht krijgen een onkostenvergoeding of vacatiegelden.

In dit jaarverslag kunt u lezen dat 2017 een roerig jaar was voor de SMD, waar we met tevredenheid op kunnen terugzien. In 2018 wordt gewerkt aan versterking van de RvT, zowel in aantal personen als in aanwezige kwaliteiten.

Met name in het begin en aan het einde van het jaar werd een sterk beroep gedaan op de RvT. In de aanloop naar de verzelfstandiging is veel energie gestoken in de werving en selectie van een nieuwe bestuurder. Per 1 februari 2017 is deze directeur/bestuurder begonnen. Vlak voor de Kerstdagen heeft zij helaas aangegeven een andere werkkring te hebben gevonden. Wij zijn er in geslaagd snel een interim bestuurder aan te kunnen trekken.

Wij zijn de vorige directeur/bestuurder veel dank verschuldigd voor de wijze waarop zij in een onrustige tijd op een heldere wijze de lijnen heeft weten uit te zetten. Er bleek nog veel problematiek uit de periode voor 2017 op te lossen, wat het niet makkelijk maakte om op een gestructureerde wijze te werken aan de toekomst.

Maar de meeste dank en waardering gaat uit naar alle medewerkers van de SMD, die met veel passie en toewijding hun taken zijn blijven uitvoeren en daarbij steeds de blik naar voren hebben weten te richten.

## Ondernemingsraad

Na de verzelfstandiging van de SMD in 2016 heeft de Ondernemingsraad zich in 2017 gericht op de opbouw van de organisatie. De Ondernemingsraad heeft onder de noemer "OR komt naar je toe deze zomer!" alle teams van de SMD een bezoek gebracht. Dit om op te halen wat er binnen de teams speelt en om gezamenlijk te kijken hoe we medewerkers meer kunnen binden aan de organisatie. Naar aanleiding hiervan heeft de Ondernemingsraad een rapportage met alle aandachtspunten geschreven en dit gepresenteerd aan de directeur-bestuurder.

In oktober heeft de Ondernemingsraad een medewerkersbijeenkomst georganiseerd rondom het personeelshandboek. De Ondernemingsraad vindt het belangrijk dat medewerkers hierbij betrokken zijn. In december heeft de Ondernemingsraad een kandidaat voorgedragen voor de Raad van Toezicht van de SMD.

In maart heeft de Ondernemingsraad een studiedag met als thema personeelsbeleid gehad.

Vanaf december bestaat de Ondernemingsraad weer uit 5 leden.

## Cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2017 elf keer bijeen geweest.

Het belangrijkste onderwerp in 2017 was het bepalen van de koers van de cliëntenraad en het versterken van de positie van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek Waterland bij cliënten, hulpvragers en burgers als stakeholders.

De cliëntenraad heeft na de verzelfstandiging nog meer de wens om, naar gelang alle ontwikkelingen binnen de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek Waterland, op proactieve wijze/zichtbare schakel cliënten, hulpvragers en burgers te benaderen. Het is essentieel te weten wat er leeft onder de achterban. Het uiteindelijke doel is dat iedereen de cliëntenraad weet te vinden, waardoor de cliëntenraad adequaat kan inspelen op de signalen en wensen. Deze benadering draagt bij aan het vergroten van niet alleen de naamsbekendheid van de cliëntenraad van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek Waterland, maar ook die van de organisatie zelf.

De cliëntenraad wil graag in 2018 voortgaan op de ingeslagen weg met als resultaat haar doel te bereiken.

## Vooruitblik

Ook in 2018 moet er nog verder worden gebouwd aan de SMD. De fundamenten voor een vernieuwde en vernieuwende SMD zijn gelegd in 2017, in 2018 moet inhoudelijke verdieping en verdere innovatie van de dienstverlening geleverd door de SMD gestalte krijgen.

De SMD is partner van Two2Tango. Two2Tango is een online platform dat voorziet in passende informatie, doorverwijzing en begeleiding voor mensen die uitdagingen ervaren in hun relatie. Dit beperkt zich niet alleen online, maar kan gecombineerd worden met professionele begeleiding vanuit ervaringsdeskundigen en hulpverleners. De situatie van de cliënt is daarbij het uitgangspunt. Two2tango helpt om tot een oplossing te komen of de juiste stappen te zetten.

Naast het werken met Two2Tango zullen meer producten worden ontwikkeld. De medewerkers gaan meer en meer met online dienstverlening werken. Blended werken, gebruik maken van verschillende media in de communicatie met inwoners, sluit hierbij aan. Hier zetten we stevig op in.

Door een gerichte interne communicatie zal de merknaam “de SMD” verder worden uitgebouwd. Als onderlegger hiervoor dient de hoofdboodschap van de SMD die eind 2017 is samengesteld vanuit gesprekken in de organisatie.

Van groot belang is de aanbestedingsprocedure van de gemeente Zaanstad voor de Sociaal Wijkteams vanaf 1 januari 2019. We verwachten het bestek eind maart 2018, waarna we ons volledig zullen richten op de verwerving van twee percelen. Indien dit de SMD wordt gegund volgt er een overeenkomst voor 8 jaar, hetgeen de SMD in staat stelt om gestaag door te werken aan kwaliteitsverhoging en het ontwikkelen van nieuwe dienstverlening passend bij de vraag van dit tijdsgewricht.

Ook zal in 2018 het bedrijfsbureau verder moeten worden verstevigd. De middelen hiervoor zijn gereserveerd. Zorgvuldig moet worden bepaald welke kwaliteiten nodig zijn bij het bedrijfsbureau en welke nog ontbreken.

En laatste belangrijke actie betreft het verwerven van het ISO-9001 Certificaat. Door de onderbrenging van de SMD bij Eveen/Espria is het lopende certificaat verlopen en is het zaak een nieuw certificaat te verwerven. Hoewel ingegeven door een eis van de gemeente Landsmeer, wil de SMD hiermee gaan werken in de gehele organisatie.

# Bijlage 1. Verkorte financiële verantwoording

Balans per 31 december 2017, na resultaatbestemming

	<u>31-12-17</u>	<u>31-12-16</u>
<b>ACTIVA</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Materiële vaste activa	79.242	129.487
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen en overlopende activa	658.645	781.041
Liquide middelen	1.674.678	1.626.360
Totaal	2.412.565	2.536.887
<b>PASSIVA</b>		
<b>Eigen vermogen</b>		
Vrij besteedbaar vermogen	1.075.315	770.238
Bestemmingsreserves	413.369	263.585
Bestemmingsfonds	108.002	250.000
Totaal eigen vermogen	1.596.686	1.283.823
<b>Voorzieningen</b>	55.926	200.478
<b>Langlopende schulden</b>	130.463	153.056
<b>Kortlopende schulden en overlopende passiva</b>	629.490	899.531
Totaal	2.412.565	2.536.888

## Staat van baten en lasten over 2017

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<b>BATEN</b>		
Subsidies en aanneemsommen	3.760.677	4.554.756
Verhuuropbrengsten	1.512	4.596
Overige opbrengsten	813.804	787.420
Som der bedrijfsopbrengsten	4.575.992	5.346.772
<b>LASTEN</b>		
Personeelslasten	3.437.321	4.168.141
Afschrijvingen op materiële vaste activa	49.908	73.468
Overige bedrijfskosten	772.369	785.676
Som der lasten	4.259.598	5.027.285
Bedrijfsresultaat	316.394	319.487
Financiële baten en lasten	-3.134	-1.668
Resultaat	313.260	317.818

## Toelichting

### Algemeen

Deze voor publicatiedoeleinden opgestelde jaarrekening wordt opgesteld op grond van de wettelijke eisen inzake stichtingen met een ANBI status.

Deze voor publicatie bestemde jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening, opgesteld op basis van RJ 640 Richtlijn voor de jaarverslaggeving kleine organisaties zonder winststreven, zoals deze is opgesteld door het bestuur van de Stichting op 28 maart 2018 en welke is gecontroleerd door Hilgers, Accountants en Belastingadviseurs. Deze voor publicatie bestemde jaarrekening is niet gecontroleerd.

Voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de financiële positie en de resultaten van de Stichting dient deze voor publicatiedoeleinden opgestelde jaarrekening te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening 2017, waaraan deze is ontleend.

De jaarrekening is opgesteld onder de veronderstelling van continuïteit van de Stichting. Alle bedragen zijn, voor zover niet anders vermeld, opgenomen in euro's.

### Grondslagen voor de resultaatbepaling

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben.

Ontvangen bedragen worden verantwoord in het jaar dat de bedragen zijn toegezegd.

### Personeel

Gedurende het boekjaar had de stichting gemiddeld 53 Fte personeel in dienst.

Voor jou en Zaanstreek-Waterland