

JAARVERSLAG MADIZO2018



Geeft grip op je leven

1. Inleiding

In 2018 heeft MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen te maken gehad met grote veranderingen op zowel bestuurlijk niveau als in de richting van een integrale hulpverlening waarbij de focus is gericht op het bieden van ondersteuning op verschillende leefgebieden, vroegsignalering en (secundaire) preventie. In de integrale dienstverlening wordt uitgegaan van de behoefte van cliënt en professional met de focus gericht op toegankelijkheid, beschikbaarheid en kwaliteit. Deze vorm van hulpverlening vraagt veel van zowel de professionals als vrijwilligers.

In 2018 hebben meer dan 100 vrijwilligers en ervaringsdeskundigen onze professionals ondersteund bij het bieden van aandacht en hulpverlening aan ruim 16.000 unieke cliënten die een extra steuntje in de rug konden gebruiken. Naast de tomeloze inzet van de vrijwilligers zelf, is dit voornamelijk te danken aan een actieve vrijwilligerswerving, goede doelen-acties en de inzet van het bedrijfsleven. Mede dankzij de inzet van deze vrijwilligers heeft MaDi Zuidoost en Diemen nóg meer mensen dan voorheen ondersteund en aandacht gegeven. Dank hiervoor.

In 2018 is gestart met de invulling van een organisatie die continu verbetert, met aandacht voor kwaliteit en een toekomstbestendige doorontwikkeling van de organisatie. Dat doen wij met samenwerkings- en ketenpartners met als doel om de aanwezige kennis en kunde te delen waardoor de kwaliteit van dienstverlening niet geïsoleerd plaatsvindt en innovatiekansen toenemen. Door de verbinding te zoeken, te behouden wat goed is en lering te trekken uit wat beter kan, zijn er in 2018 flinke stappen gezet.

In 2018 is de staf uitgebreid met een Human Resource Managementfunctie. Er is ingezet op het verbeteren van de personeelsprocessen en het inregelen van diverse HR-activiteiten waaraan nog geen invulling werd gegeven. Eind 2018 is de constatering dat de basis op orde is en dat er gestart kan worden met de verdere kwalitatief inhoudelijke ontwikkeling van het HR-domein.

De zware problematiek van bepaalde buurten en de beperkte mogelijkheden van de overheid tot het verlenen van ondersteuning vraagt van de organisatie een ondernemende houding om haar missie om de kwetsbare burgers te ondersteunen ten uitvoer te brengen. Goede en diverse voorzieningen stimuleren ontmoetingen en vergroten de sociale cohesie. Door aan te sluiten bij bestaande structuren en bewonersinitiatieven draagt MaDi Zuidoost en Diemen bij aan een stevige zorgstructuur en verdere democratisering, maar wordt er ook gewerkt aan samenwerking met andersoortige partijen. Zo ontstaat er ook een samenwerking met een woningbouwvereniging waar MaDi Zuidoost en Diemen invulling geeft aan de begeleiding van bewoners in één van de panden van de woningbouwvereniging.

In het bijzonder is er aandacht voor de kwalitatieve ontwikkeling van de kerntaken, en worden taken die daar niet toe behoren afgebouwd. Ook is er vanuit de kwaliteitsgedachte aandacht voor het reduceren van werkdruk voor medewerkers en een duidelijke invulling van werkinstructies. In het verlengde daarvan wordt gewerkt aan persoonlijke en inhoudelijke begeleiding van medewerkers waarvan de uitwerking zich toont in een drastische daling van het ziektepercentage en personeelsverloop. Deze ontwikkelingen zullen de komende jaren nog aanhouden en leiden tot

verdere verbeteringen. Ik ben vooral dankbaar voor de ongelofelijke inzet en betrokkenheid van de mensen met wie ik samen mag werken bij MaDi Zuidoost en Diemen. Tegen hen wil ik zeggen dat ik herken hoe moeilijk het werk soms kan zijn en dat ik veel respect en bewondering voor ze heb. Mijn dank!

Dank ook aan de inzet van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen die extra werden belast met de bestuurlijke veranderingen en nieuwe plannen die in 2018 tot uitvoering zijn gekomen. Bijzondere dank ook aan de Raad van Toezicht die de bestuurlijke wisseling die in 2018 heeft plaatsgevonden uitstekend heeft begeleid.

Al met al worden er al jaren heel veel burgers van Amsterdam Zuidoost en Diemen ondersteund door de Stichting en zullen wij, de medewerkers, ons blijven inzetten voor de verbetering van de kwaliteit van hulpverlening voor de burgers van Amsterdam Zuidoost en Diemen.

Ik heb er zin in!

De heer Maarten P. van Dongen
Directeur-bestuurder MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen

2. Missie & Visie

MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen werkt mee aan een dragende samenleving die zorg draagt voor kwetsbare medeburgers bij het oplossen van problemen die zij ervaren in hun sociale, maatschappelijke, persoonlijke en financiële situatie. Hoofddoel is de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen van de burgers van Amsterdam Zuidoost en Diemen te vergroten, ter bevordering van de kwaliteit van hun leven. Onze cliënten kunnen kosteloos gebruik maken van onze dienstverlening.

3. Eigen regie en helpen wanneer nodig

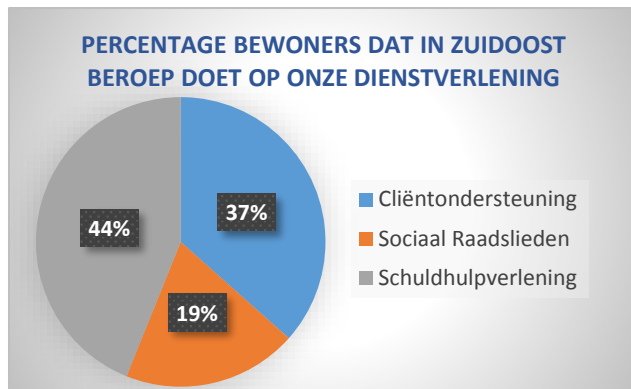
De meeste burgers kunnen zelf of met behulp van familie of vrienden hun problemen oplossen. In Amsterdam Zuidoost lukt dat 20% van de bewoners echter niet. Zij kloppen dan bij een van de vele uitvoeringslocaties van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen aan. Voorbeelden zijn de gezondheidscentra in Zuidoost en de Brede Hoed in Diemen. De meeste mensen melden zich bij de Karspeldreef. Deze locatie is 5 dagen per week van 9.00 – 16.00 uur open. Om de hulp zo snel mogelijk op gang te krijgen, kunnen cliënten zich middels het aanmeldformulier op onze website voorbereiden op het gesprek. Dat kan thuis of op het hoofkantoor op een van de computers in de wachtruimte. Naast de hulpvraag kijken we ook naar achterliggende problemen, zodat cliënten beter kunnen worden ondersteund. In overleg met de cliënt wordt het gewenste hulpverleningstraject vastgesteld.

Quote van een cliënt

'Ik belde naar MaDiZo en voelde een enorme schaamte, maar ben ik ben heel vriendelijk geholpen aan de telefoon door de telefoniste. Er werd direct geschakeld en werd direct goed doorverwezen. Ik ben daarna op het hoofdkantoor warm ontvangen. Er werd mij heel rustig en zacht gevraagd wat er speelde. Acht jaar geleden toen ik hier kwam was dit anders. Ik ben toen met tranen aan toe weggelopen. Toen werd mij, in bijzijn van andere cliënten gevraagd waarom ik niet eerder was gekomen en nu werd mij gezegd: wat goed dat u hier nu toch bent. Ik ben heel blij dat deze aanpak bestaat voor mensen die stoeien met hun eer om hulp te zoeken.'

4. Menselijke benadering

Vanaf het allereerste contact wordt in dialoog met de cliënt naar mogelijkheden gezocht om de situatie te verbeteren. Bij vragen over verwerking van ingrijpende gebeurtenissen zoals het overlijden van een partner of kind of echtscheiding, depressie, stress, onzekerheid, eenzaamheid of huiselijk geweld wordt hulp geboden door de maatschappelijk werker, ook wel cliëntondersteuner genoemd. Bij (dreigende) schulden en vragen van sociaal juridische aard wordt een plan gemaakt om schulden en budgetteringsproblemen zo effectief mogelijk aan te pakken. Daar waar nodig worden met toestemming van de cliënt professionals van andere organisaties ingeschakeld.



5. In de wijk

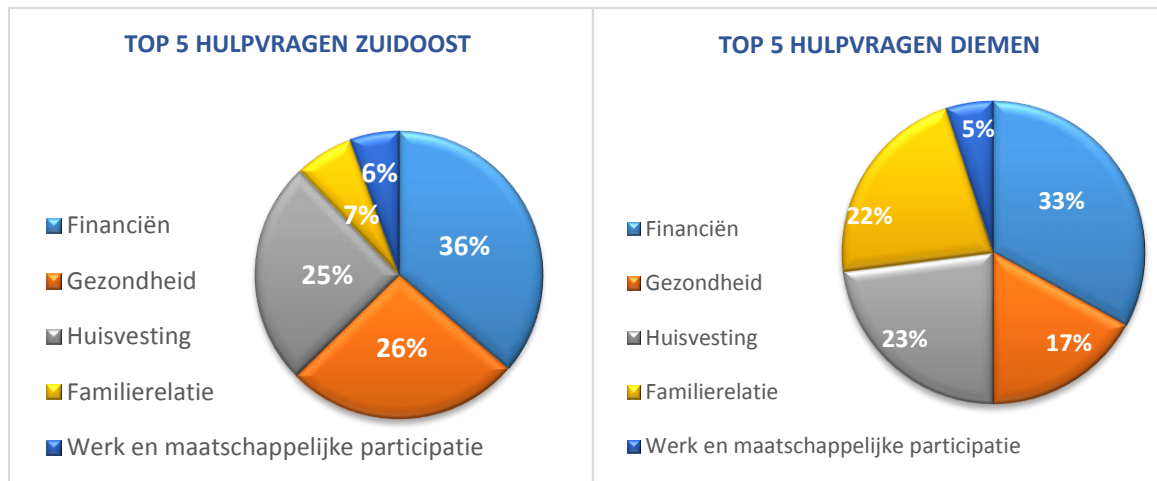
Hoe eerder cliënten aan de bel trekken, hoe meer problemen kunnen worden voorkomen. Bereikbaarheid en toegankelijkheid zijn daarom essentieel. Daarom hebben we in 2018 het aantal locaties in de werkgebieden verder uitgebreid. Naast inloopsprekuren in de gezondheidscentra zijn we nu ook te vinden bij sociaal loket, de voedselbank, op scholen, bij de rechtbank, in het Brede Hoed-team, de Samen Doen-teams, etc. De resultaten van 2018 laten hierdoor een forse groei in de aanloop van cliënten zien. Naast het onderzoeken van mogelijkheden om te komen tot verdere verbreding van de openstelling op andere locaties is in 2018 ook een belangrijke stap richting integrale dienstverlening genomen. Door informatie en advies aan de voorkant aan te bieden worden cliënten met een minder complexe hulpvraag sneller geholpen en ontstaat er meer tijd voor cliënten die gebaat zijn bij een meer intensieve hulpverlening.

E-mail van schuldhulpverlener Evelien

'Beste collega's. Mevrouw S. is heel blij met de hulp die ze tot nu toe ontvangen heeft van MaDiZo. Ze heeft gisteren naar haar afspraak chocolaatjes meegenomen. Voor degene die een chocolaatje wil, ik heb ze neergelegd bij de snoep pot die bij Annelies staat.'

6. Een brede blik

Met de integrale aanpak is gekozen voor een effectievere dienstverlening waarbij problemen aan de voorkant worden aangepakt en verergering van problemen kon worden voorkomen. In de loop van 2018 is de dienstverlening op gebied van informatie en advies mede hierdoor fors gestegen. Uit onderstaande grafiek blijkt dat de hulpvragen bij aanmelding vooral over financiën, de gezondheid en huisvesting betreffen.

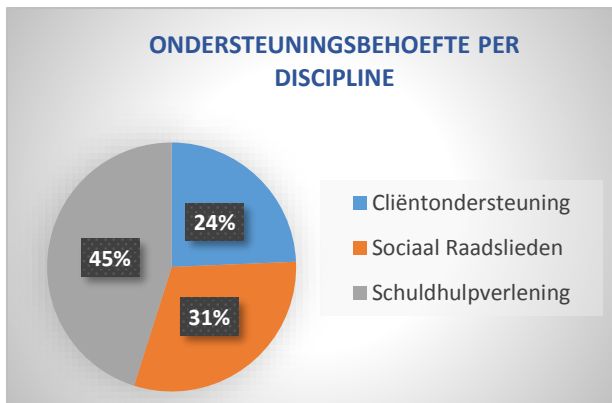


Brief van een tevreden cliënt

'Aan de medewerkers van MaDiZo. Deze bloemen zijn voor alle medewerkers van MaDiZo en met name voor de medewerkers die mij geholpen hebben. Ik ben hier in het najaar van 2017 hartelijk en liefdevol ontvangen vanwege een berg aan schulden. Vanwege een zeer zware periode in mijn leven, was ik totaal het overzicht kwijt. Doordat ik gehoord werd met mijn hulpvraag, werd er al luisterend, liefdevol, gedreven en nauwkeurig een nieuw dossier aangemaakt. Zonder gêne mocht en kon ik mijn verhaal doen. De medewerkers waren enthousiast en positief. Ook werden er complimenten gegeven. Die hebben mij niet bereikt vanwege mijn vervelende situatie. Daarentegen heb ik ze wel onthouden. Nu dat de tijden beter gaan, positieve kijk op het leven, heb ik mijn overzicht weer terug. En daarvoor wil ik jullie bedanken. Dit gevoel is onbetaalbaar en voelt als overwinning. Bedankt!!! Liefs, Inés D.

7. Complexiteit van de hulpvraag

Cijfers van de gemeente en de GGD tonen aan dat de situatie van de burgers van Zuidoost op gebied van financiën, werk & opleiding, huiselijk geweld, geestelijke gezondheid, sociale netwerk en maatschappelijke participatie in vergelijking met de rest van Amsterdam zorgwekkend is. Dit beeld komt terug in de ondersteuningsvragen van cliënten die vanwege de complexiteit domein-overschrijdend zijn. Deze complexiteit is van invloed op onze inmiddels domein-overschrijdende werkwijze. Deze komt het sterkst tot uitdrukking bij de integrale intake c.q. verkenning van de verschillende leefgebieden door onze hulpverleners. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor cliënten die doorstromen naar de hulpverleningstrajecten. Omdat niet het aantal cliënten maar vooral de complexiteit van problemen steeds meer toeneemt, is ondersteuning qua intensiteit en tijdinvestering toegenomen.



8. Samen Redzaam

Naast complexiteit van de hulpvraag beïnvloed ook de mate van eigen kracht van de cliënten een belangrijke rol. Met name in Diemen-Zuid, Bijlmer-Oost, Bijlmer-Centrum en Holendrecht/Reigersbos is de zelfredzaamheid laag, het sociaal netwerk zwak en de ondersteuningsbehoefte groot. Burgers met een niet-westerse migratieachtergrond, met een licht verstandelijke beperking, dak- en thuislozen, (ex-)gedetineerden en GGZ-cliënten zijn binnen het sociaal domein het meest kwetsbaar. Aan deze kwetsbaarheid liggen opleidingsniveau, taalvaardigheid, geletterdheid en andere factoren die leiden tot een lage zelfredzaamheid ten grondslag.

Om problemen op eigen kracht aan te kunnen pakken is een sterk netwerk nodig. Een krachtig sociaal netwerk ontbreekt echter vaak, omdat daar sociale verbondenheid en een solidaire middengroep voor nodig is. In een omgeving waar de armoede hoog, de sociale draagkracht zwak en de zelfredzaamheid laag is, is een krachtig sociaal netwerk vrijwel afwezig. Vooral in de wijken waar veel kwetsbare burgers wonen verricht MaDiZo extra inspanningen.



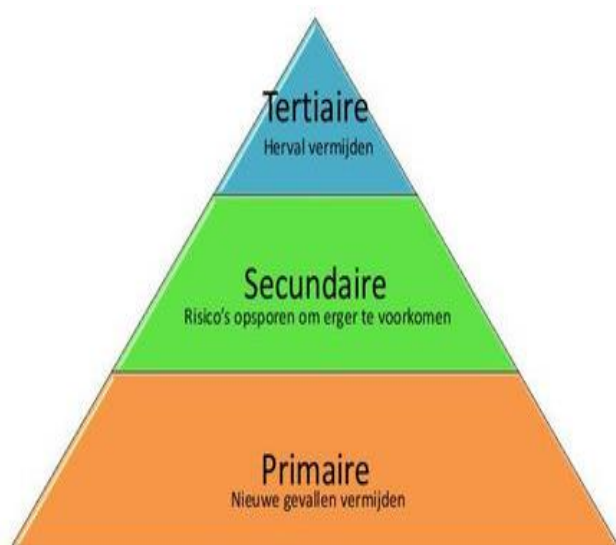
E-mail van de loketmedewerkster

Hi lieve collega's,

De ruiker en het lekkers zijn afkomstig van dhr. S. (75 jaar) om zijn dankbaarheid te tonen. Hij en zijn zoon hebben dit afgegeven bij de balie rond 13.15 uur. Zijn kwestie is naar tevredenheid afgehandeld door bemiddeling van MaDiZo. De ruiker is bestemd voor onze collega die dhr. S. heeft geholpen en het lekkers voor alle medewerkers. Eet smakelijk!

9. Preventie

Hoe lager de zelfredzaamheid, hoe groter de ondersteuningsbehoefte. Bij de balie gaat het daarom vaak om eenvoudige ondersteuningsvragen zoals het stopzetten van abonnementen of het aanvragen van een stadspas. Van onze cliënten is 60,5% met informatie en advies preventief aan de voorkant geholpen. Met de secundaire hulpverlening worden problemen zo snel mogelijk opgespoord om verergering te voorkomen. Concreet doen wij dat door met een holistische blik naar de hulpvraag te kijken om zo de vraag achter de vraag te ontdekken en snel te schakelen om de hulpverlening in gang te zetten. De tertiaire preventie is gericht op recidive. Bijvoorbeeld door lotgenotenbijeenkomsten te organiseren, cursussen aan te bieden en aandacht voor het versterken van het eigen netwerk.



10. Jongerschuldhelpverlening

Naarmate jongeren ouder worden, komen ze vaker geld tekort. Volgens het Nibud heeft een op de vier betalingsachterstanden bij de zorgverzekeraar, mobiele providers, bij DUO en banken door rood staan. Daarnaast hebben jongeren geldzorgen omdat ze hun schulden bij vrienden en familie niet kunnen inlossen. Van de jongeren die wij in 2018 bereikten, is 44% voldoende geholpen met informatie en budgetadvies en is 30% doorgestroomd naar de schuldhulpverlening. Omdat (dreigende) financiële problemen van jongeren ook een grote zorg voor ouders zijn, komt in 2019 meer aandacht voor ouderbetrokkenheid. Wij doen dat door naast jongeren ook hun ouders voor te bereiden op de financiële verantwoordelijkheid van hun 18-pluskind. Daarnaast is, naast de financiële gevolgen voor de thuiswonende 18-plusser, tevens aandacht voor de financiële gevolgen die een thuiswonende 18-plusser voor het gezinsinkomen kan hebben.

11. Woningtekort

Het huidige tekort aan (sociale) huurwoningen frustreert de hulpverlening, want zonder stabiele woonsituatie beklijven interventies niet en rolt de getroffen cliënt van crisis naar crisis. Om (verder) verlies van eigen regie en armoedeval te voorkomen hebben we in 2018 de eerste stappen gezet om in samenwerkingsverband duurzame oplossingen te vinden. Op dit moment onderzoekt MaDi in samenwerking met WPI en de GGD of in krimpgemeenten alternatieve huisvesting met perspectief op werk kan worden geboden. Daarnaast zetten we ons actief in voor de pilot 'zelfredzame daklozen' en zijn we met Amsterdam in gesprek om in de uitbreiding van het Amsteldrie-gebied het woningtekort in Zuidoost mee te nemen.

12. Samenwerking

Er is in 2018 flink geïnvesteerd in de samenwerking en afstemming met partnerorganisaties, zowel in de werving als in het delen van kennis en ervaringen op gebied van vrijwilligersinzet in relatie tot cliëntbehoeften. Onze maatschappelijk werkers / cliëntondersteuners hebben ervaring met complexe ondersteuningsbehoeften en leveren daarmee een bijdrage in de ketenaanpak van hulpverlening. Omdat in de huidige zorgstructuur van de gemeente een breed gedragen integraal beleid ten aanzien van ketenoverdracht ontbreekt, zien wij in de ontwikkeling van de sociale wijkteams waarin zorg en maatschappelijke ondersteuning beter op elkaar worden afgestemd een positieve ontwikkeling.

13. Dragende samenleving

Maatschappelijke problemen hebben een specifieke en laagdrempelige aanpak nodig. Daarbij is de inzet van vrijwilligers en de rol van bewonersorganisaties en –initiatieven cruciaal, want zij kennen de wijk en zijn aanvullend op de kennis van de professionals. Voor de dragende samenleving zijn actieve burgers dus van onschatbare waarde. In 2018 is meer ingezet op de 'professionele vrijwilliger' die als 'ervaringsdeskundige' kennis en ervaringen heeft en een belangrijke schakel kan zijn tussen de professional en de doelgroep.

Onder het motto: 'Vrijwilligerswerk biedt ook kansen' is een van de speerpunten van het vrijwilligersbeleid het zoeken van aansluiting met het bedrijfsleven. Enerzijds door mensen vanuit het bedrijfsleven als vrijwilliger bij de hulpverlening te betrekken, anderzijds om vrijwilligers vanuit MaDiZo het bedrijfsleven in te laten stromen. Het gaat hier om vrijwilligers die vanuit het WPI geactiveerd zijn, vrijwilligers die aangegeven hebben dat ze vrijwilligerswerk doen om geen hiaten in hun cv te hebben en vrijwilligers die werk hebben maar zich willen laten omscholen, bijvoorbeeld als schuldhulpverlener of budgetcoach. In 2018 zijn twee vrijwilligers binnen MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen doorgestroomd naar betaald werk.

14. Organisatie

Vanaf mei 2018 is gewerkt aan het verbeteren van de efficiëntie van de bedrijfsinrichting, het communicatiebeleid, de invulling en verbetering van HR en financiën en het verbeteren van systemen en processen. In de transitie naar een behoeftegestuurde organisatie met een dienende leiderschapstijl is meer aandacht voor het welbevinden van het personeel en wordt een ingreep

gedaan op taak- en dossierlast per medewerker. Daarnaast is gestart met de invulling van een organisatie die continu verbetert. Tevens zijn zowel de operationele - als de staffuncties op basis van wenselijkheid en functionaliteit aangepast. Met de invulling die aan deze onderwerpen gegeven wordt, is er aandacht voor een toekomstbestendige (interne) doorontwikkeling van de organisatie van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen.

15.Directie / Bestuur

Het dienstverband met directeur-bestuurder mevrouw Dr. J.D. (Jurenne) Hooi is op 30 april 2018 beëindigd. Per 1 mei 2018 is de heer M.P. (Maarten) van Dongen benoemd tot de nieuwe directeur-bestuurder van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen. In het sollicitatieproces hebben naast de leden van de Raad enkele medewerkers en de voorzitters van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad een adviserende rol gespeeld.

16.Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft zowel een toezichthoudende als een adviserende rol. Daarnaast vervult de Raad het werkgeverschap ten aanzien van de directeur-bestuurder en is zij mede ambassadeur van de organisatie. Per 01.04.2018 heeft mevrouw N.V.M. La Rose-Lont omwille van een nieuwe stap in haar carrière de Raad van Toezicht verlaten. De heer B.C. Limon heeft per 04.02.2019 eveneens afscheid van de RvT genomen. Inmiddels heeft de heer A.D. Bottse op voordracht van de cliëntenraad per 05.02.2019 het stokje van hem overgenomen.

De Raad van Toezicht van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen bestaat bij het uitbrengen van dit verslag uit de volgende personen:

1. De heer L. J. (Luuk) de Vré, voorzitter
2. De heer M.H.J.N. (Michiel) van Berckel Smit, op voordracht van de ondernemingsraad
3. De heer A.D. (Andro) Bottse, op voordracht van de cliëntenraad
4. De heer J. C. M. (Hans) Rasch, algemeen lid
5. Mevrouw A. J. G. (Adeline) Kooijmans, algemeen lid

De Raad van Toezicht is inmiddels weer op volle sterkte.

17.Cliëntenraad

De Cliëntenraad van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen bestond in 2018 uit zeven leden. De Cliëntenraad houdt de organisatie scherp als het gaat om de kwaliteit van dienstverlening met name in de klantcontacten. Hoofdaandachtspunten van de Raad zijn participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging van de cliënten binnen de organisatie. De Cliëntenraad heeft mede vanuit die functie een grote rol vervuld in de invulling van het huidige Koersplan (2019-2022).

De Cliëntenraad van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen bestaat bij het uitbrengen van dit verslag uit de volgende personen:

1. De heer J.L. (Jozef) Badal (voorzitter)
 2. Mevrouw S. (Silphana) Wiebers
-

-
3. Mevrouw A. (Astrid) Monsanto
 4. Mevrouw M. (Melissa) Bouman
 5. Mevrouw M. C. (Manuela) Balsemhof
 6. Mevrouw J. (Judith) Eijken
 7. De heer I. (Inder) Mataw

De Cliëntenraad heeft minstens eens per jaar een gesprek met de heer Bottse die op voordracht van de Cliëntenraad zitting heeft in de Raad van Toezicht en maandelijks overleg heeft met de directeur-bestuurder.

18. Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) bestaat uit vijf leden. Door veranderingen op bestuurlijk niveau ontwikkelt de samenwerking tussen het bestuur en de ondernemingsraad zich tot een modern en participatief proces waarin de OR zowel actief als reactief mee denkt in de ontwikkeling van de organisatie.

De Cliëntenraad van MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen bestaat bij het uitbrengen van dit verslag uit de volgende personen:

1. Raoul Jagesser
2. Merlin Ljoe a Joe
3. Thaisa Thielman
4. Ruwina Brown
5. Caroline de Jong

De OR heeft twee keer per jaar een gesprek met de heer Van Berckel Smit die op voordracht van de OR zitting heeft in de Raad van Toezicht en maandelijks overleg met de directeur-bestuurder.

19. Kwaliteit

MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen is ISO gecertificeerd. Kwaliteitsontwikkeling, -borging en -reflectie is conform de eisen van de ISO 9001-norm. Met het ISO kwaliteitslabel hebben opdrachtgevers, stakeholders en cliënten zicht op de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarnaast ontvangt MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen in 2018 een volledige en onvoorwaardelijke certificering van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

20. Blik op de toekomst

MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen werkt tussen 2019 en 2022 aan het uitbreiden van haar laagdrempelige en integrale hulpverlening aan kwetsbare inwoners van Amsterdam Zuidoost en Diemen, georganiseerd in de wijk en aansluitend op de geconstateerde zorgbehoefte van de cliënt. De resultaten van de hulpverlening worden zoveel mogelijk verduurzaamd door, waar noodzakelijk en mogelijk, cliënten te blijven volgen. [Koersplan 2019-2022](#).

In 2019 moet er naast alle inhoudelijke ontwikkelingen in onze dienstverlening aandacht zijn voor een toekomstbestendige interne doorontwikkeling van de organisatie. De voorgenomen cultuurverandering van een hiërarchische organisatievorm naar een dienende organisatie, effectieve bedrijfsinrichting en het verbeteren van systemen en processen zijn in 2018 voortvarend aangepakt. Daarnaast wil de organisatie in 2019 stappen zetten waardoor strategische kansen die zich voordoen zo optimaal mogelijk kunnen worden benut, want de snelheid waarin veranderingen binnen het sociaal domein plaatsvinden, vraagt veel van de interne organisatie.

21. Financieel Jaarverslag

21.1 Resultaat 2018

BATEN EN LASTEN 2018	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Baten	6.236.913	6.261.604	5.794.813
Directe lasten	3.932.135	3.756.639	3.704.499
Lonen en salarissen	1.080.331	1.064.541	803.424
Sociale lasten	149.906	168.131	114.987
Pensioenlasten	91.869	97.325	68.138
Afschrijvingen materiële vaste activa	76.322	64.000	47.202
Overige personeelslasten	224.826	114.000	164.409
Huisvestingslasten	245.383	247.000	235.441
Kantoorlasten	517.536	355.500	415.344
Verkooplasten	10.394	3.000	8.065
Algemene lasten	286.728	323.200	422.515
	2.684.706	2.438.197	2.281.629
Saldo voor financiële baten en lasten	-379.928	66.768	-191.315
Financiële baten en lasten	1.210		999
Saldo	-378.718	66.768	-190.316
Resultaatbestemming			
Continuïteitsreserve			-120.000
Bestemmingsreserves	-50.000		-116.673
Overige reserves	-328.718	66.768	46.357
	0	66.768	0

21.2 Verwachting 2019

Ondanks een door de opdrachtgevers geaccepteerde tariefverhoging en extra toekenning van middelen is de resultaatverwachting voor 2019 licht negatief. In deze begroting wordt in tegenstelling tot eerdere begrotingen wel rekening gehouden met transitievergoedingen en enkele andere potentiële incidentele uitgaves, waardoor de kans op een tegenvallend resultaat gering is. Daarnaast is in 2019 inzet van extra externe professionals ter ondersteuning van het primair proces en ter bevordering van kwaliteit van dienstverlening in de begroting opgenomen.

De begroting voor 2019 ziet er in hoofdlijnen als volgt uit:

Inkomsten	€ 7.009.873
Direct aan de inkomsten toerekenbare lasten	€ 4.252.100
Resultaat	€ 2.757.773
Overhead en bedrijfslasten	€ 2.909.002
Exploitatietekort	€ 151.229

Het exploitatietekort zal worden gedekt door de bestemmingsreserves wanneer noodzakelijk.
