



# 2023

## JAARVERSLAG

STICHTING OCO

ONAFHANKELIJKE CLIENTONDERSTEUNING

---



Voor hulp en advies  
in De Wolden



## Inleiding

Onafhankelijke Cliëntondersteuning is een gratis voorziening die bestemd is voor alle inwoners van De Wolden die vragen hebben over zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs, werk en inkomen.

De stichting krijgt subsidie van de gemeente De Wolden, maar handelt en besluit onafhankelijk. De onafhankelijke cliëntondersteuners leggen voor hun werkzaamheden verantwoording af aan het stichtingsbestuur. Het stichtingsbestuur legt zowel inhoudelijk als financieel verantwoording af aan het gemeentebestuur voor de ontvangen subsidie.

Naast het aanbieden van onafhankelijke cliëntondersteuning heeft de stichting nog een andere belangrijke taak, namelijk het signaleren waar zaken beter geregeld kunnen worden en zo nodig daarover advies uitbrengen. Dit betreft signalering en advies uitbrengen aan de gemeente en aan zorgverleners over hun dienstverlening en aan de gemeente over hun beleid ten aanzien van het sociale domein.

## Grote lijnen in 2023

Uit de registratie van de gegevens blijkt dat steeds meer mensen stichting OCO weten te vinden als ze hulp nodig hebben. Het aantal ontvangen hulpvragen is behoorlijk gestegen van 367 in 2022 naar 470 in 2023.

De naamsbekendheid van stichting OCO wordt langzamerhand iets groter, niet alleen bij inwoners van De Wolden maar ook bij professionals in de zorg, die bewoners doorverwijzen naar stichting OCO. In de loop van de jaren dat de stichting bestaat is ook duidelijk geworden dat we voortdurend moeite moeten blijven doen om de hulp die stichting OCO mensen kan bieden, onder de aandacht te blijven houden.

We blijven daarom veel energie steken in het bereiken van mensen die hulp nodig hebben bij het vinden van hun weg in het sociale domein. We doen dat door advertenties in de dorpskranten, via sociale media en het verbeteren en steeds weer actueel maken van onze website. In het hoofdstuk over Communicatie kunt u hierover meer lezen.

Naast deze vormen van communicatie besteden we ook veel aandacht aan het onderhouden van relaties met professionals in de zorg. Deze inspanning heeft opgeleverd dat het aantal bewoners dat via doorverwijzing bij stichting OCO om hulp vragen meer dan verdubbeld is.



# 1 Organisatiestructuur van stichting OCO

## 1.1 Bestuur

Het bestuur bestaat uit 5 personen. In 2023 waren dat:

- Kees de Rijk, voorzitter
- Gonda Lier, penningmeester
- Bea van Oenen, secretaris
- Jan Ruiten, bestuurslid (namens de Adviesraad Sociaal Domein)
- Karin Winters, PR en externe communicatie tot 1-2-2023
- Wim Stam, bestuurslid sinds 1-4-2023

Het bestuur komt 1 x in de drie weken bij elkaar en zo nodig vaker.

## 1.2 Medewerkers

Bij stichting OCO werken de volgende cliëntondersteuners.

- Rowini Pot tot 31-12-2023
- Mariëlle van 't Oever
- Janet Hoving
- Diane Goeree per 1-12-2023

Nienke Nekeman (ZZP'er) verzorgt de secretariële ondersteuning en andere ondersteunende werkzaamheden.

Marije Effing (vrijwilliger) neemt deel aan de werkgroep Communicatie.



## 1.3 Werkwijze

### Bereikbaarheid

Gemeenten hebben de plicht om inwoners te voorzien van juiste, begrijpelijke informatie over diensten op het gebied van het sociaal domein. Stichting OCO geeft invulling hieraan. Daarbij is de gedachte leidend dat goede, tijdige en begrijpelijke informatie een preventieve werking heeft. Iemand die in een vroeg stadium op de juiste manier is geholpen, loopt minder risico op vastlopen in een later stadium.

Snelle en laagdrempelige bereikbaarheid is een prioriteit voor stichting OCO. We zijn vijf dagen per week bereikbaar van 9.00 tot 17.00. We werken niet met een wachtlijst, vragen worden snel opgepakt. Vragen komen telefonisch of via de mail binnen. Inwoners van De Wolden weten ons al steeds beter zelf te vinden maar vaak wordt men ook doorverwezen via onze netwerkpartners zoals gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties. Opvallend is dat inwoners, die al eens eerder geholpen zijn door de stichting, regelmatig terugkomen met nieuwe vragen.

### Kennis

De cliëntondersteuners werken als generalisten maar hebben wel ieder hun specifieke kennis en achtergrond. De cliëntondersteuners blijven werken aan het vergroten van hun expertise en het bijhouden van veranderingen in wet- en regelgeving.

### Inzet

Wanneer een inwoner om ondersteuning vraagt, gaat de cliëntondersteuner in gesprek om te kijken waar deze ondersteuning uit zou moeten bestaan. De inwoner is hierin leidend. De cliëntondersteuner blijft de inwoner ondersteunen totdat de vraag is afgehandeld of tot de cliënt weet waar hij/zij terecht kan voor de betreffende vraag.

### Netwerk

Wanneer het nodig is, hebben cliëntondersteuners overleg met verschillende zorgprofessionals. Ook nemen cliëntondersteuners deel aan verschillende netwerken zoals die van de praktijkondersteuners van de huisartsenpraktijken en buurtteams. In het hoofdstuk Communicatie kunt u hierover meer lezen.

Naast deze vormen van communicatie besteden we ook veel aandacht aan het onderhouden van relaties met zorgprofessionals. Deze inspanning heeft opgeleverd dat het aantal bewoners dat via doorverwijzing hulp vraagt bij de OCO meer dan verdubbeld is. Cliëntondersteuners zijn geen structureel onderdeel van een overleg, maar gaan er naartoe op uitnodiging van een netwerkpartner of op aanvraag van de cliëntondersteuners zelf.

## 1.4 Scholing medewerkers

In 2023 hebben de medewerkers de volgende scholing gevolgd:

- 4 x per jaar intervisie onder begeleiding van een deskundige
- Scholing over parallelle processen, overdracht en tegenoverdracht en projectie
- Bijeenkomst Movisie over het Koplopersproject. Koplopers zijn gemeenten die bij de start van de onafhankelijke cliëntondersteuning met extra subsidie vorm hebben gegeven aan de cliëntondersteuning. Andere gemeenten konden zo leren van de Koplopers. Gemeente De Wolden was een van de Koplopersgemeenten.

## 1.5 Externe contacten bestuur en OCO'ers

Het bestuur heeft twee keer per jaar overleg met de wethouder voor een tussentijds overzicht van de inhoudelijke en financiële stand van zaken. Het bestuur heeft daarnaast nog regelmatig overleg met de beleidsmedewerker van de gemeente De Wolden.

In 2023 heeft het bestuur ook overlegd met het hoofd Sociaal Domein van de gemeente. Na dit overleg is besloten dat het hoofd Sociaal Domein in het vervolg aanwezig is bij het overleg dat het bestuur heeft met de wethouder. Dit heeft als voordeel dat de lijnen kort blijven.

Naast contacten met de gemeente heeft het bestuur ook overleg gehad met de directie van Welzijn De Wolden.

Om vragen van cliënten goed te kunnen beantwoorden, hebben de cliëntondersteuners regelmatig overleg met diverse instanties zoals:

- Ambtenaren WMO, Centrum Jeugd en Gezin
- Casusregisseurs gemeente De Wolden
- Maatschappelijk werk gemeente De Wolden en gemeente Hoogeveen
- Welzijn De Wolden
- Werkcoaches Baan Afspraak Banen (BAB)
- Huisartsen en praktijkondersteuners
- Praktijk Kindzorg de Wijk

De cliëntondersteuners namen ook deel aan buurtnetwerken en het overleg over nieuwkomersgemeente De Wolden en Hoogeveen. De cliëntondersteuners zijn op uitnodiging aanwezig.

## 1.6 Overleg bestuur en medewerkers

Bestuur en cliëntondersteuners komen ieder jaar 4 keer bij elkaar. In 2023 is er overlegd over:

- De afstemming van de werkzaamheden.
- Analyse van de data uit het nieuwe registratiesysteem: welk soort vragen werden er gesteld, is er een trend in toe- of afname van bepaalde vragen, uit welke dorpen komen veel vragen en welke dorpen weinig en waarom, zijn er casussen die veel tijd vragen en waarom en waar moeten we gericht actie ondernemen?
- Het meten van klanttevredenheid.
- Knelpunten. Een belangrijke taak van stichting OCO is het analyseren waar knelpunten zitten bij de zorgverlening van zorgaanbieders of binnen de gemeentelijke regelgeving. De cliëntondersteuners zijn bij uitstek de mensen die hier zicht op hebben. De knelpunten die geconstateerd zijn, zijn besproken en indien nodig door het bestuur doorgegeven aan de betreffende instantie of aan de gemeente.

Daarnaast vindt er jaarlijks een evaluatiegesprek met elke cliëntondersteuner en de administratieve ondersteuner plaats.





## **2 PR en communicatie**

### **2.1 Media**

In 2023 zijn hebben we in een aantal plaatselijke bladen geadverteerd. We maken gebruik van een 'contentkalender' om op social media (voornamelijk Facebook, LinkedIn en Twitter) aan te haken bij de actualiteit.

### **2.2 Flyer**

De flyer die eerder ontwikkeld is, wordt actief verspreid door de cliëntenondersteuners. Dit om op openbare plekken zoals dorpshuizen herkenbaar te zijn. Ook wordt er in het dorpshuis van De Wijk op het scherm informatie getoond over stichting OCO.



## 2.3 Website

De website van OCO is door 2750 bezoekers bezocht. Meer dan een derde van de bezoekers vindt ons via Facebook. Via de website is een online enquête uitgezet om te achterhalen via welke kanalen stichting OCO gevonden wordt en of er aanvullende tips waren voor de communicatie-uitingen. Men was via verschillende kanalen op de hoogte van stichting OCO.

Opvallend was dat niet iedereen wist welke diensten en thema's stichting OCO aan kan bieden. Dat gaf het team communicatie het idee om in het voorjaar van 2023 te starten met het plaatsen van casussen op de website. Cliëntondersteuners leveren casussen uit de praktijk aan, deze worden vervolgens zo herschreven dat deze niet te herleiden zijn naar één specifieke situatie. Het doel van de casussen is om situaties te schetsen die voor mensen herkenbaar kunnen zijn. Hierdoor geven we de inwoners een beeld met welke vragen ze bij stichting OCO terecht kunnen. Door de casussen te plaatsen op social media, is te zien dat er meer mensen de website bezoeken.

Ook is het beheer van de website overgezet naar Plus Automatisering zodat alle pakketten bij één organisatie afgenomen worden.



## 2.4 Voorlichtingsbijeenkomsten

In maart heeft een van de cliëntondersteuners een voorlichtingsavond verzorgd tijdens de Vrouwen van Nu vergadering in Ansen. Dit gaf de aanwezigen veel informatie. Zij gaven aan stichting OCO nog niet te kennen. Er werden veel vragen vanuit de zaal gesteld.

Van de avond is een verslag gemaakt door het team communicatie en geplaatst op de website. Ook is dit verslag gedeeld met de andere afdelingen van Vrouwen van Nu en heeft dit geresulteerd tot een uitnodiging vanuit de Vrouwen van Nu uit Ruinen om ook hier een presentatie te komen geven.

## 2.5 Personele bezetting

De advertenties in de plaatselijke bladen zijn niet alleen gebruikt om stichting OCO zichtbaarder te maken, maar ook voor de oproep om een nieuw bestuurslid. Dat laatste resulteerde in een nieuw bestuurslid, Wim Stam. Dit omdat Karin Winters als bestuurslid stopte per 1-2-2023 omdat zij naar een andere gemeente verhuisde.

Het team communicatie komt eenmaal per drie maanden bij elkaar om de strategie te bepalen en de uitingen in media samen te stellen. Dat team bestaat uit Janet Hoving (cliëntondersteuner), Karin Winters (bestuurslid tot 1-2), Misja Boonzaayer (externe communicatie-adviseur, tot 1-2), Nienke Nekeman (officemanagement) en Marije Effing (vrijwilliger).

## 2.6 Plannen 2024

We gaan door met adverteren in de plaatselijke bladen. De flyers liggen door de gemeente verspreid in buurthuizen, huisartsenpraktijken en worden op het gemeentehuis actief verspreid. Er zal proactief ook voorlichtingsavonden, netwerkbijeenkomsten met andere professionals aangeboden en bezocht worden om meer bekendheid te creëren.

Het team communicatie maakt een contentkalender van 3 maanden en er is onderscheid in de uitingen op de verschillende sociale media. Op LinkedIn wordt een andere doelgroep (professionals) aangesproken dan op Facebook.

In april staat een fotoshoot gepland om nieuwe beelden te hebben voor de nieuwsberichten die in de toekomst geplaatst worden. Ook zullen de cliëntondersteuners gefotografeerd worden.





### **3 De werkzaamheden van de cliëntondersteuners**

In 2023 hebben we 470 vragen van inwoners opgepakt. Dat is een toename van ruim 28% ten opzichte van 2022.

In 298 gevallen konden we mensen telefonisch in een vrij kort tijdsbestek helpen. De meeste korte vragen gaan over WMO, WLZ en de Jeugdwet. Het aantal korte vragen is ten opzichte van 2022 heel sterk toegenomen namelijk met 75%. Een korte vraag is een vraag die binnen 1,5 uur afgehandeld kan worden. Bij een korte vraag worden er veel minder gegevens geadministreerd, omdat anders de tijd die dit kost niet in verhouding is met de tijd die besteed wordt aan het beantwoorden van de vraag.

De gemiddelde tijd die wordt besteed aan een lange vraag, oftewel casus, was dit jaar 6 uur en 19 minuten. In 2022 was de gemiddelde tijd besteed aan een casus 5 uur en 26 minuten. De toename in tijd heeft hoofdzakelijk te maken met de complexiteit van die hulpvragen.

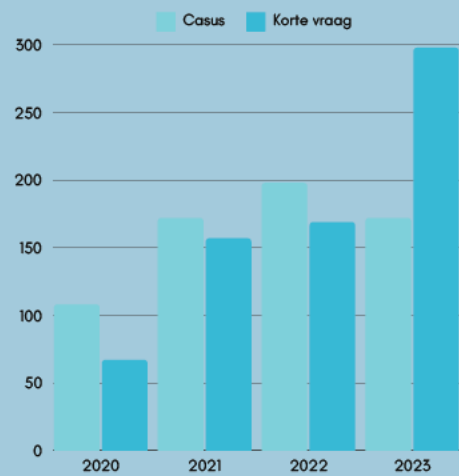
#### **Signaleringsfunctie**

De cliëntondersteuners gaan 1 x per kwartaal de diverse casussen bij langs en kijken of er bepaalde overeenkomsten, signalen zijn te herleiden. Deze analyse wordt met de gemeente tijdens het halfjaarlijkse overleg besproken. De gemeente neemt deze signalen serieus en voert, indien nodig, wijzigingen door.

## Analyse van de data

### AANTAL VRAGEN KORT/LANG

	2020	2021	2022	2023
Casus	108	172	198	172
Korte vraag	67	157	169	298
<b>Totaal</b>	<b>175</b>	<b>329</b>	<b>367</b>	<b>470</b>



Het totaal aantal vragen is met 28% toegenomen. De toename van het aantal vragen komt vooral door een sterke stijging, namelijk van 75%, van het aantal korte vragen. Het aantal casussen is licht afgenomen met 13%.

### CASUSSEN

	2021	2022	2023
Gemiddelde bestede tijd in uren	6.19	4.58	5.24
Gemiddelde doorlooptijd in dagen	71	65	77

### Conclusie

Er is een lichte stijging (9%) in de bestede tijd per casus. Ook de gemiddelde doorlooptijd is toegenomen met 18%. Dat is een trendbreuk t.o.v. de afgelopen jaren waarin de bestede tijd per casus en de gemiddelde doorlooptijd steeds meer afnam.

In 2023 is de registratie van de afsluiting van de casussen wat veranderd. Een casus wordt nu pas afgesloten als de OCO'er er zeker van is dat de vraag van de cliënt echt helemaal beantwoord is. De doorlooptijd loopt ook wat op, omdat het beantwoorden van vragen van cliënten vaak afhankelijk is van de informatie, die je nodig hebt van een andere instantie of van een overleg met een andere instantie. Die partijen ervaren veel werkdruk waardoor je vaak langer op een antwoord moet wachten.

**KORTE VRAGEN D.W.Z. DE VRAAG KAN IN MAXIMAAL 1,5 UUR BEANTWOORD WORDEN.**

## HULPVRAGEN PER SOORT KORTE VRAGEN ABSOLUTE AANTALLEN

	2021	2022	2023
Algemene informatie	24	11	8
Arbeid / inkomen	7	2	14
Financiën	9	13	16
Jeugdwet	17	16	40
Onderwijs	1	0	2
Recht	6	3	3
Vervoer	0	1	2
Welzijn	17	17	19
WLZ	24	26	39
WMO	33	59	90
Wonen	11	5	34
ZVW	6	16	31
<b>Totaal</b>	<b>155</b>	<b>169</b>	<b>298</b>

## HULPVRAGEN PER SOORT KORTE VRAGEN PERCENTAGES

	Korte vraag 2021	Korte vraag 2022	Korte vraag 2023
Algemene informatie	15%	6.5%	3%
Arbeid / inkomen	4.5%	2%	5%
Financiën	6	8%	5%
Jeugdwet	11%	9.5%	13%
Onderwijs	0.6%	0%	1%
Recht	4%	2%	1%
Vervoer	0%	0.5%	1%
Welzijn	11%	10%	6%
WLZ	15%	15%	13%
WMO	21%	35%	30%
Wonen	7%	3%	11%
ZVW	4%	9.5%	10%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Conclusie korte vragen over de jaren heen: er zijn wel wat verschuivingen maar die zijn niet echt opzienbarend.

## CASUSSEN PER SOORT ABSOLUTE AANTALLEN

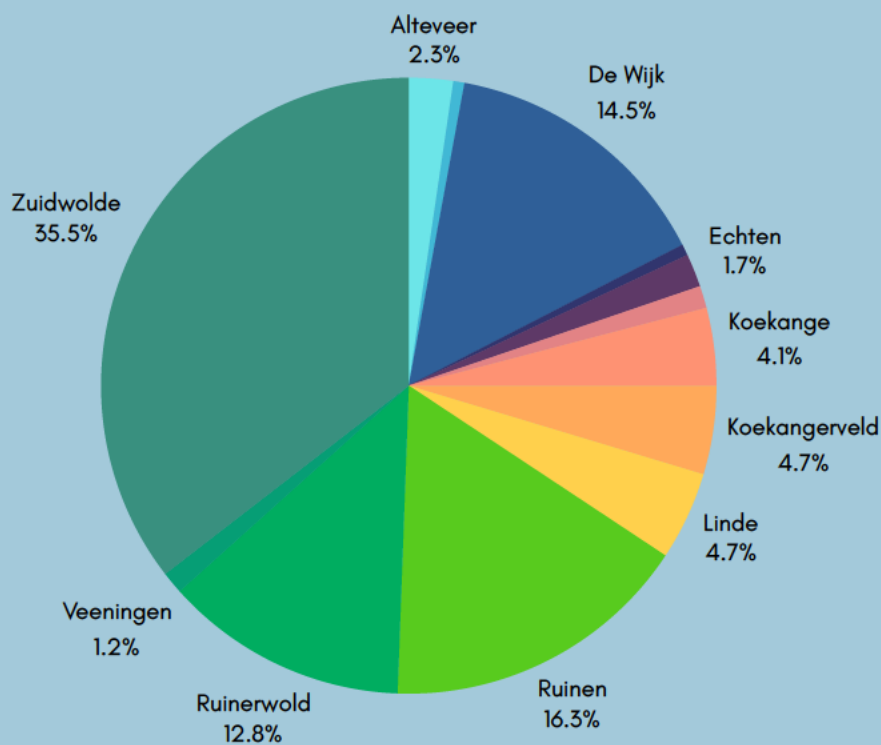
	2021	2022	2023
Algemene informatie	0	0	0
Arbeid / inkomen	2	4	6
Financiën	15	18	11
Jeugdwet	17	14	18
Onderwijs	0	2	5
Recht	4	1	4
Vervoer	1	2	2
Welzijn	7	4	15
WLZ	43	50	36
WMO	58	86	49
Wonen	11	12	13
ZVW	14	2	13
<b>Totaal</b>	<b>172</b>	<b>198</b>	<b>172</b>

## CASUSSEN PER SOORT PERCENTAGES

	2021	2022	2023
Algemene informatie	0%	0	0
Arbeid / inkomen	1%	2%	3%
Financiën	9%	9%	6%
Jeugdwet	10%	7%	10%
Onderwijs	0	1%	3%
Recht	2%	1%	2%
Vervoer	1%	1%	1%
Welzijn	4%	2%	9%
WLZ	25%	25%	21%
WMO	34%	43%	28%
Wonen	6%	6%	8%
ZVW	8%	3%	8%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## CASUSSEN PER PLAATS

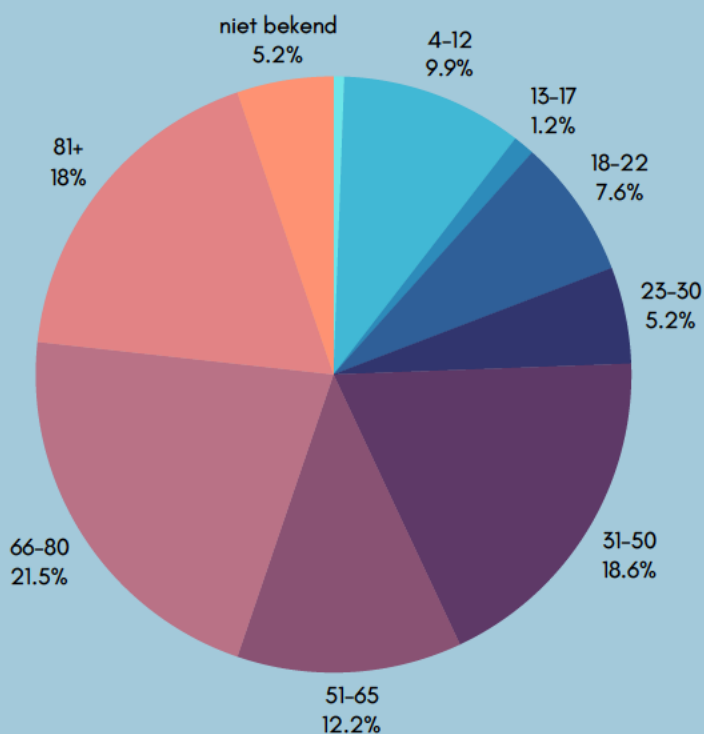
	2021	2021	2022	2022	2023	2023
Alteveer	2	1%	3	2%	4	2%
Ansen	1	1%	3	2%	1	1%
Berghuizen	0	0%	0	0%	0	0%
de Wijk	28	16%	38	20%	25	15%
Drogteropslagen	0	0%	0	0%	1	1%
Echten	2	1%	5	3%	3	2%
Eursinge	0	0%	0	0%	0	0%
Fort	0	0%	0	0%	0	0%
Kerkenveld	2	1%	6	3%	2	1%
Koekange	9	5%	17	9%	7	4%
Koekangerveld	0	0%	0	0%	8	5%
Linde	2	1%	1	1%	8	5%
Oosteinde	0	0%	0	0%	0	0%
Ruinen	17	10%	28	14%	28	16%
Ruinerwold	29	17%	26	14%	22	13%
Veeningen	6	3%	0	0%	2	1%
Zuidwolde	74	43%	69	35%	61	35%
<b>Totaal</b>	<b>172</b>		<b>196</b>		<b>172</b>	



## CASUSSEN PER LEEFTIJDGROEPEN

	2021	2021	2022	2022	2023	2023
0 - 3	1	0.5%	1	0.5%	1	0.5%
04 - 12	9	5%	9	5%	17	10%
13 - 17	9	5%	9	5%	2	1%
18 - 22	18	10%	20	10%	13	7.5%
23 - 30	7	4%	4	2%	9	5%
31 - 50	38	22%	31	16%	32	19%
51 - 65	22	12%	29	15%	21	12%
66 - 80	28	16%	38	19%	37	21%
81 plus	39	23%	52	27%	31	18%
Niet bekend	0	0%	3	1.5%	9	5%
<b>Eindtotaal</b>	<b>172</b>		<b>196</b>		<b>172</b>	

Conclusie: de percentages schommelen wat maar er zijn geen duidelijke verschillen.





## HOE IS OCO GEVONDEN

	2020 en 2021	2022	2023
doorverwezen	90	58	106
eerder client bij OCO	6	72	123
flyer	1	0	1
gemeente	33	23	52
lokale pers	3	0	5
mond tot mond reclame	14	18	24
sociale media	0	2	4
advertenties	0	4	5
via MEE	33	8	15
via SWW	1	3	17
website	9	3	16
onbekend	0	5	0
<b>Totaal</b>	<b>190</b>	<b>196</b>	<b>368*</b>

\* In 2022 werd dit alleen bij de casussen geregistreerd. Halverwege 2023 is besloten dat het belangrijk was om het ook bij de korte vragen te registreren. Omdat het niet over het gehele jaar 2023 geregistreerd is, is er een verschil in aantal met het totaal aantal korte vragen en casussen.

## TEVREDENHEID VAN DE CLIËNT

	2022	2022	2023	2023
Cliënt is niet tevreden	5	2%	6	3%
Cliënt is tevreden	139	70%	142	80%
Cliënt laat niets meer horen	16	8%	13	7%
Niet nagevraagd	40	20%	15	9%
<b>Totaal</b>	<b>200</b>		<b>176</b>	

## WELKE OPLOSSINGEN ZIJN ER GEVONDEN

Oplossingen	Aantal hulpvragen 2022	Aantal hulpvragen 2023
Indicatie aangevraagd	33 (17%)	27 (15%)
Maatschappelijk werk	2	1
Mogelijkheden uitgezocht	33	41
Thuiszorg	1	0
Voorlichting gegeven	52 (27%)	25 (14%)
Welzijnsorganisatie	4	1
WLZ-cliëntondersteuner	1	0
Zorgaanbieder gevonden	6	9
Leeg	64 (32%)	71 (40%)
<b>Totaal</b>	<b>196</b>	<b>176</b>

Conclusie: voorlichting geven kwam in 2023 veel minder vaak voor. De registratie van de oplossingen die gevonden zijn kan beter.



## 4 Financiën

### Toelichting financieel jaarverslag

In 2023 is aan stichting OCO een subsidiebedrag toegekend van € 185.000,-. In 2023 waren de kosten van cliëntondersteuning hoger dan voorheen. Totaal is er in 2023 ruim € 40.000 meer gedeclareerd dan in 2022. Dat komt omdat we nu een ZZP'er betalen in plaats van een medewerker van Welzijn, waarvoor Welzijn alleen de kale personeelskosten berekende. Ook zijn er veel meer uren gemaakt.

De hogere kosten leidden in 2023 tot een negatief resultaat van € 8.288,-. Doordat er, ondanks de terugbetaling aan de gemeente, nog een reserve was, konden we dit zelf opvangen.

## 5 Conclusie

In 2023 kunnen we spreken van een behoorlijke toename van het aantal vragen aan onze cliëntondersteuners.

De naamsbekendheid van de OCO groeit, maar moet een voortdurend punt van aandacht blijven. Zo af en toe advertenties in de plaatselijke kranten en op sociale media is niet genoeg. Informatie valt alleen op als je die zelf nodig hebt. Anders lees of kijk je eroverheen. We zijn er inmiddels achter gekomen dat het essentieel is om stichting OCO voortdurend onder de aandacht van de inwoners van de gemeente De Wolden te brengen.

Investeren in het onderhouden van contacten met zorgprofessionals blijkt daarnaast zeer belangrijk te zijn. Door hun verwijzingen vinden bewoners van De Wolden ons steeds beter.

We zijn blij met de grote mate van tevredenheid van de cliënten die door onze cliëntondersteuners zijn geholpen. Dat is te zien aan de cijfers bij navraag over de tevredenheid maar ook aan het feit dat mensen die eerder geholpen zijn weer aankloppen als ze nieuwe vragen hebben.

# **BIJLAGE: FINANCIËEL JAARVERSLAG 2023**

**Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning De Wolden te Ansen**

## **Inhoudsopgave**

### **Accountantsrapport**

Samenstellingsverklaring van de accountant

### **Jaarrekening**

Balans per 31 december 2023

Staat van baten en lasten over 2023

Grondslagen van waarderingen resultaatbepaling

Toelichting op de balans

Toelichting op de staat van baten en lasten



Aan het bestuur van Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning De Wolden  
Meulekaamp 14  
7964 KZ Ansen

Zuidwolde, 16 februari 2024

Geacht bestuur,

Hierbij doen wij u de jaarrekening over het boekjaar 2023 van Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning De Wolden te Ansen toekomen.

### **Samenstellingsverklaring van de accountant**

De jaarrekening van Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning De Wolden te Gemeente De Wolden is door ons samengesteld op basis van de van u gekregen informatie. De jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2023 en de staat van baten en lasten over 2023 met de daarbij horende toelichting. In deze toelichting is onder andere een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving opgenomen.

Deze samenstellingsopdracht is door ons uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder de voor accountants geldende Standaard 4410, 'Samenstellingsopdrachten'. Op grond van deze standaard wordt van ons verwacht dat wij u ondersteunen bij het opstellen en presenteren van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Wij hebben daarbij onze deskundigheid op het gebied van administratieve verwerking en financiële verslaggeving toegepast.

Bij een samenstellingsopdracht bent u er verantwoordelijk voor dat de informatie klopt en dat u ons alle relevante informatie aanlevert. Wij hebben onze werkzaamheden, in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving, dan ook uitgevoerd vanuit de veronderstelling dat u aan deze verantwoordelijkheid heeft voldaan. Als slotstuk van onze werkzaamheden zijn wij door het lezen van de jaarrekening globaal nagegaan dat het beeld van de jaarrekening overeenkwam met onze kennis van Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning De Wolden. Wij hebben geen controle- of beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd die ons in staat stellen om een oordeel te geven of een conclusie te trekken met betrekking tot de getrouwheid van de jaarrekening.

Bij het uitvoeren van deze opdracht hebben wij ons gehouden aan de voor ons geldende relevante ethische voorschriften in de Verordening Gedrags- en Beroepsregels Accountants (VGBA). U en andere gebruikers van deze jaarrekening mogen er dan ook van uitgaan dat wij de opdracht professioneel, vakbekwaam en zorgvuldig, integer en objectief hebben uitgevoerd en dat wij vertrouwelijk omgaan met de door u verstrekte gegevens.

Zuidwolde, 16 februari 2024

E. R. Dekker AA

Accountant-Administratiekantoor Dekker

**Balans per 31 december 2023**  
(na resultaatverdeling)

**Activa**

**Vlottende activa**

	<u>31 december 2023</u>	<u>31 december 2022</u>
	€	€
<b>Vorderingen</b>		
Overige vorderingen	37	
Liquide middelen	34.623	66.629
Totaal activazijde	34.660	66.629



## Passiva

	<u>31 december 2023</u>		<u>31 december 2022</u>	
	€	€	€	€
<b>Stichtingskapitaal</b>				
Kapitaal per 1 januari	48.644		100.180	
Rechtstreekse mutatie (terugbetaling bijdrage Gemeente De Wolden 2022)	-28.464		-80.000	
Resultaat boekjaar	-8.288		28.464	
		11.892		48.644
<b>Kortlopende schulden</b>				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	2.945		385	
Overige schulden	19.823		17.600	
		22.768		17.985
Totaal passivazijde		34.660		66.629

## Staat van baten en lasten over 2023

	<u>2023</u>		<u>2022</u>	
	€	€	€	€
<b>Baten</b>		185.000		185.000
Inzet cliëntondersteuners	158.157		117.171	
Bestuurskosten	10.193		7.541	
Huisvestings- en vergaderkosten	2.704		2.003	
Communicatie en promotie	14.750		19.175	
Organisatiekosten	4.702		8.062	
Kosten automatisering en website	3.050		2.290	
<b>Totaal van som der kosten</b>		193.556		156.242
<b>Totaal van bedrijfsresultaat</b>		-8.556		28.758
Rentebaten	430			
Rentelasten en soortgelijke kosten	-162		-294	
<b>Financiële baten en lasten</b>		268		-294
<b>Totaal van resultaat</b>		-8.288		28.464



## **Grondslagen van waardering en resultaatbepaling**

### **Informatie over de rechtspersoon**

#### **Vestigingsadres en inschrijfnummer handelsregister**

Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning De Wolden is feitelijk gevestigd op Meulekaamp 14, 7964 KZ te Ansen, is statutair gevestigd in Gemeente De Wolden en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 76555372.

#### **Algemene toelichting**

##### **De belangrijkste activiteiten van de rechtspersoon**

De stichting heeft ten doel de inwoners van de gemeente De Wolden te ondersteunen en te informeren bij al hun vraagstukken die gaan over onder andere de volgende wetten: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz), Jeugdwet, Participatiewet, Wet Sociale Werkvoorziening (WSW), Zorgverzekeringswet en de overgang van Wmo naar Wlz. De stichting biedt zelf geen zorg of hulpverlening, maar de stichting heeft ten doel de inwoners op weg te helpen naar de zorg of hulpverlening. De stichting geeft (ongevraagd) advies aan zorgaanbieder en gemeente, op basis van geanonimiseerde ervaringen en vraagstukken van inwoners van de gemeente De Wolden, ter bevordering van het beleid en de dienstverlening.

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door het inzetten van onafhankelijke cliëntondersteuners en de inwoners van de gemeente De Wolden daarmee in contact te brengen indien een inwoner van de gemeente De Wolden hulp nodig heeft.

#### **Algemene grondslagen voor verslaggeving**

##### **De standaarden op basis waarvan de jaarrekening is opgesteld**

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs.

## **Grondslagen**

### **Vorderingen**

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie, inclusief de transactiekosten indien materieel. Indien geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

### **Liquide middelen**

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **Kortlopende schulden**

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

### **De bepaling van het resultaat**

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De opbrengsten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd.

### **Financiële baten en lasten**

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

## Toelichting op de balans

### Vlottende activa

#### Vorderingen

	31-12-2023	31-12-2022
<b>Overige vorderingen</b>	€	€
Rente	37	

### Liquide middelen

Regiobank, spaarrekening	28.224	61.831
Regiobank, rekening-courant	6.399	4.798
	34.623	66.629

### Kortlopende schulden

#### Schulden aan leveranciers en handelskredieten

Crediteuren	2.945	385
-------------	-------	-----

#### Overige schulden

Cliëntondersteuners	5.019	4.537
Mee Drenthe	12.574	12.013
Accountantskosten	750	750
Overige	1.480	300
	19.823	17.600

## Toelichting op de staat van baten en lasten

<b>Baten</b>	2023	2022
	€	€
Ontvangen bijdragen en subsidies Gemeente de Wolden	185.000	185.000
<b>Lasten</b>		
Directe uren	66.083	31.178
Bereikbaarheid	10.243	8.255
Indirecte uren	11.914	9.181
Presentatie/informatie	6.033	2.356
Communicatie	1.715	
Deskundigheidsbevordering	750	
Reiskostenvergoedingen	2.232	1.552
Mee Samen	56.887	49.600
Welzijn De Wolden		12.517
	155.857	114.639
<b>Deskundigheidsbevordering</b>		
Cursussen, coaching e.d.	2.300	2.532
<b>Bestuurskosten</b>		
Reis- en overige kostenvergoedingen bestuur	7.208	5.545
Ondersteuning secretariaat (NN Tekst en Office)	2.985	1.298
Bestuursuitjes		698
	10.193	7.541
<b>Huisvestings- en vergaderkosten</b>		
Vergaderkosten	2.704	2.003

	2023	2022
	€	€
<b>Communicatie en promotie</b>		
Reclame- en advertentiekosten	5.803	5.600
Representatiekosten	566	608
Ontwikkeling communicatieplan en -middelen (op het puntje)	635	9.075
NN Tekst en Office	7.746	3.892
	14.750	19.175
<b>Organisatiekosten</b>		
Accountantskosten	992	1.043
Advieskosten		1.198
Auditkosten	3.025	5.421
Kantoorbenodigdheden en drukwerk	197	52
Telefoon, internet e.d.	348	348
Contributie en abonnementen	140	
	4.702	8.062
<b>Kosten automatisering en website</b>		
Kosten automatisering	1.663	553
Abonnementen (Webmastery en vBoxx)	1.234	1.310
Website	153	427
	3.050	2.290
<b>Financiële baten en lasten</b>		
<b>Rentebaten</b>		
Ontvangen bankrente	430	
<b>Ontvangen bankrente</b>		
Rente spaarrekening RegioBank	430	
<b>Betaalde bankrente</b>		
Rente spaarrekening RegioBank		169
<b>Rentelasten</b>		
Rente en kosten RegioBank	162	125

Ansen, 16 februari 2024

Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning De Wolden

C.H.D. de Rijk  
voorzitter

B. van Oenen  
secretaris

A. Lier  
penningmeester



Voor hulp en advies  
**in De Wolden**