

Jaardocument 2022

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 18 april 2023
Goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 25 april 2023

E.A.M.J. Verkaar
Directeur / Raad van Bestuur

© 2022 Zorgbelang Inclusief

Alle rechten voorbehouden. Teksten, delen van teksten en/of artikelen uit deze uitgave mogen, na verkregen toestemming van Zorgbelang Gelderland | Utrecht, worden overgenomen of worden vereenvoudigd onder strikte voorwaarde van bronvermelding. Toestemming kan worden aangevraagd per brief of e-mail.

Weerdjesstraat 168 • 6811 JH Arnhem
Postbus 5310 • 6802 EH Arnhem
Telefoon 026 384 28 22
www.zorgbelanginclusief.nl
info@zorgbelanginclusief.nl

Ondertekening

18 april 2023

Raad van Bestuur / Directeur:

E.A.M.J. (Eric) Verkaar

Goedgekeurd door de Raad van Toezicht:

25 april 2023

H.B.I. (Rik) de Lange, voorzitter

I. (Ineke) Baas, lid

J. (Jacques) Stoks, lid

P.A.G. van Lierop, lid

S.D.D. (Sandra) de Graaf, lid

Voorwoord

Beste lezer,

Fijn dat u belangstelling toont voor het jaardocument 2022 van onze organisatie.

Na een tegenvallend jaar in 2020 door de coronapandemie was 2021 positief: de activiteiten groeiden als vanouds, ondanks de coronabeperkingen die er in het begin van het jaar ook nog waren. In 2022 hebben we deze groei geconsolideerd en verder doorgezet. Er is veel vraag naar ondersteuning door Zorgbelang, zowel wat betreft de individuele ondersteuning (Adviespunt) als wat betreft de ondersteuning van diverse vormen van participatie van inwoners, patiënten en cliënten. Overheden en instellingen willen graag weten wat inwoners, patiënten, cliënten willen en hoe zij hen beter kunnen helpen. Deze behoefte wordt versterkt door de knelpunten die de zorgsector (in de breedste zin van het woord) kent en de verschillende belangen van inwoners en overheden en instituties, zoals (zorg)instellingen. Zorgbelang Inclusief kan hier een verbindende rol in spelen die er toe leidt dat partijen met elkaar er steeds weer in slagen een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van een inclusieve samenleving.

De krapte op de arbeidsmarkt treft ook zorginstellingen en overheden. Daardoor neemt de bereidheid toe om een aantal ondersteunende taken door een onafhankelijke externe partij - zoals Zorgbelang Inclusief - te laten uitvoeren.

De groei van de organisatie, de ontwikkelingen in het werkveld en de veranderingen in de vraag en het aanbod van Zorgbelang Inclusief hebben geleid tot een strategische heroriëntatie. Op welke punten willen we samenwerking en met wie? Welke ontwikkelingen zien we? Hoe richten we de organisatie daarop in en hoe waarborgen we onder alle deze ontwikkelingen en onzekerheden de continuïteit van de organisatie zo goed mogelijk zodat we kunnen blijven voldoen aan de missie en visie van Zorgbelang Inclusief? De discussie hierover wordt gevoerd met medewerkers, MT en RvT en wordt in 2023 verder geïntensiveerd omdat in de wereld om ons heen veel in beweging is.

In dit jaardocument kunt u op hoofdlijnen lezen wat Zorgbelang Inclusief heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van een inclusieve samenleving in ons werkgebied: Zuid-Holland, Utrecht en Gelderland. Daarnaast vindt u in dit jaarverslag uiteraard ook de financiële verantwoording.

In juli 2022 heeft Fatimazhra Belhirsch in verband met een nieuwe functie elders haar taak als lid van de Raad van Toezicht en van de financiële auditcommissie moeten neerleggen. De Raad van Toezicht bedankt haar voor haar grote inzet. Fatimazhra Belhirsch is na de zomer opgevolgd door Jacques Stoks.

Zorgbelang Inclusief stelt samenwerking met partners heel bewust centraal in al haar activiteiten. Namens Zorgbelang Inclusief wil ik dan ook iedereen bedanken die als relatie heeft bijgedragen aan onze activiteiten. Samen werken wij aan een inclusieve samenleving, betere zorg, meer welzijn, meer en betere participatie en meer leefbaarheid.

Dank gaat ook uit naar alle vrijwilligers en de medewerkers van Zorgbelang Inclusief: zij zijn het die in de praktijk van elke dag weer ten dienste staan van mensen met vragen en problemen en die een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de zorg en welzijn in de breedste zin van het woord. Een prestatie die veel waardering verdient.

Namens de Raad van Toezicht,

Rik de Lange,
Voorzitter

Inhoudsopgave

| | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | Inleiding (bestuursverslag) | 5 |
| 2. | Inhoudelijke ontwikkelingen (bestuursverslag) | 6 |
| 2.1 | Adviespunt Zorgbelang | 6 |
| 2.2 | Participatie | 11 |
| 2.3 | Basisberaad Rotterdam | 16 |
| 3. | Ontwikkelingen in de organisatie (bestuursverslag) | 20 |
| 3.1 | Doelstelling en missie | 20 |
| 3.2 | Statutaire gegevens | 20 |
| 3.3 | Verslag Raad van Toezicht | 21 |
| 3.4 | Strategische ontwikkelingen in 2022 | 22 |
| 3.5 | Personele ontwikkelingen | 23 |
| 3.6 | Organisatorische ontwikkelingen | 24 |
| 4. | Financiële ontwikkelingen (bestuursverslag) | 25 |
| 4.1 | Realisatie | 25 |
| 4.2 | Begroting 2023 | 25 |
| 4.3 | Risico's | 26 |
| 4.4 | Reserves | 26 |
| 4.5 | Continuïteit | 27 |
| 5. | Jaarrekening 2022 | 28 |
| 5.1 | Balans | 28 |
| 5.2 | Staat van baten en Lasten | 29 |
| 5.3 | Kasstroomoverzicht | 30 |
| 5.4 | Grondslagen | 31 |
| 5.5 | Kengetallen | 33 |
| 5.6 | Toelichting op de balans | 33 |
| 5.7 | Niet uit de balans blijvende verplichtingen | 36 |
| 5.8 | Gebeurtenissen na Balansdatum | 36 |
| 5.9 | Toelichting staat van baten en lasten | 37 |
| 5.10 | Personele bezetting | 40 |
| 5.11 | Toelichting kasstroom | 40 |
| 5.12 | Berekening bezoldiging inzake WNT 2022 | 41 |
| | Controleverklaring | 42 |
| | Bijlagen | 46 |
| Bijlage 1 | Doelstellingen en Indicatoren | 46 |
| Bijlage 2 | DAEB Leefbaarheid 2022 Provincie Gelderland | 52 |
| Bijlage 3 | Verantwoording OCO Wlz | 54 |
| Bijlage 4 | Verantwoording vertrouwenswerk AKJ | 55 |
| Bijlage 5 | Inzet Fte Wzd CVP | 56 |

1. Inleiding (bestuursverslag)

Voor u ligt het jaardocument 2022 van Zorgbelang Inclusief. Dit document geeft u een overzicht van de activiteiten die Zorgbelang Inclusief in 2022 uitgevoerd heeft.

Opzet

In dit document worden op hoofdlijnen de ontwikkelingen van de organisatie aangegeven:

- Belangrijke inhoudelijke ontwikkelingen en afwijkingen van verwachtingen
- Ontwikkelingen in de organisatie
- Financiële stand van zaken

Cumulatieve rapportage

De cyclus van de kwartaalrapportages is cumulatief: in elke kwartaalrapportage wordt een toevoeging gedaan ten opzichte van een eerdere rapportage. Elke (interne) kwartaalrapportage wordt afgezet tegen de interne inhoudelijke verwachting aan inkomsten en de (openbare) begroting. De vierde kwartaalrapportage is het inhoudelijk en financieel jaarverslag: het jaardocument. Het (openbare) jaardocument kent een uitgebreidere vorm in het kader van de verplichte Europese jaarverslagrichtlijn RJ 640 voor non-profitorganisaties.

2. Inhoudelijke ontwikkelingen (bestuursverslag)

In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen door Zorgbelang Inclusief in 2022 ondernomen activiteiten. We onderscheiden de volgende hoofdactiviteiten:

- Adviespunt / Individuele ondersteuning
- Regionale participatieondersteuning
- Basisberaad Rotterdam

2.1 Adviespunt Zorgbelang

Adviespunt algemeen

De onafhankelijke cliëntondersteuning, het vertrouwenswerk en onze klachtenfunctionarissen worden door de samenwerkende Zorgbelangorganisaties georganiseerd onder de naam 'Adviespunt Zorgbelang'. De directeur van Zorgbelang Inclusief geldt als landelijk aanspreekpunt voor deze landelijke samenwerking op het gebied van individuele dienstverlening.

Het Adviespunt Zorgbelang biedt een zestal diensten aan op het gebied van de individuele ondersteuning. Dat zijn het vertrouwenswerk jeugd, onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein, onafhankelijke cliëntondersteuning langdurige zorg, onafhankelijk klachtenfunctionaris en cliëntvertrouwenspersoon volwassenen, en cliëntenvertrouwenswerk Wet zorg en dwang.

De onafhankelijke vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners hebben onder meer de volgende taken:

- Ondersteunen bij het helder kunnen formuleren en het goed kunnen stellen van vragen: 'waar loop ik tegen aan en hoe wil ik dat oplossen?';
- Betrekken van het netwerk van de burger bij het zoeken naar oplossingen voor zijn problemen met zorgaanbieders en/of de gemeente;
- Ondersteunen bij het opstellen van een plan om te komen tot een juiste oplossing;
- Ondersteunen vanuit cliëntperspectief, dat betekent dat het belang van cliënten voorop staat;
- Het maken van een signaleringsrapportage voor de gemeente(n) en voor zorgverleners waarin we een overzicht geven van de ervaren knelpunten en richting geven waarin structureel naar verbeteringen kan worden gezocht.

De dienstverlening van Adviespunt Zorgbelang wordt gedeeltelijk gefinancierd vanuit (indirecte) subsidie- of inkoopafspraken met VWS en de zorgkantoren en gedeeltelijk vanuit contracten met gemeenten. In een aantal gevallen (met name klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon) wordt de dienstverlening gefinancierd door zorgaanbieders. Dit echter alleen indien deze bereid zijn onze dienstverlening geheel onafhankelijk te laten functioneren.

Wij werken aan het vergroten van de zichtbaarheid: 'wat doen we en wat betekent dit voor cliënten?' En: 'Welke signalen en trends zien we en hoe kunnen we deze breder communiceren?' We willen meer uitdragen dat cliëntondersteuning en vertrouwenswerk van toegevoegde waarde is voor mensen en ook een algemeen maatschappelijk belang dient, namelijk het versterken van de positie van de cliënt en het verbeteren van de zorg in Nederland. We denken mogelijkheden voor uitbreiden van onze dienstverlening te zien, met name op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning in het Sociaal Domein en t.a.v. het ondersteunen bij klachten of in het vertrouwenswerk, denk b.v. aan de familievertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon Jeugd

Het team vertrouwenspersonen Jeugd bestaat eind 2022 uit 14 vertrouwenspersonen. Zorgbelang Inclusief biedt vertrouwenswerk voor jeugdigen en volwassenen die gebruik maken van de Jeugdwet in de provincie Gelderland, in onderaannemerschap van het AKJ¹.

¹ Vanaf medio 2023 gebruikt AKJ de naam Jeugdstem. In dit jaardocument dat over 2022 gaat, wordt nog gesproken van AKJ.

De vertrouwenspersonen bieden klachtondersteuning voor volwassenen (ouders of verzorgers van jongeren die jeugdhulp krijgen) en klachtondersteuning aan jongeren binnen gesloten en/of open jeugdinstanties. Zij bezoeken op eigen initiatief volgens een vaste frequentie de jeugdinstanties.

De jeugdzorg in Nederland staat onder druk. De vraag naar Jeugdzorg is groot, er is een tekort aan personeel en financiële middelen om de gevraagde zorg te bieden en er worden vragen gesteld over het effect van de Jeugdzorg en de eventuele nadelige effecten van met name een opname in de gesloten jeugdzorg.

Ontwikkelingen

Op basis van deze ontwikkelingen hebben het AKJ en Zorgbelang een drietal speerpunten geformuleerd voor 2022:

- We signaleren een toename in onvrede en klachten. Het aantal trajecten klachtondersteuning is hoog, zowel bij de jeugdigen als bij de volwassenen. Er lijkt meer onvrede te zijn over de jeugdzorg en bejegening die geboden wordt door gemeenten en zorginstellingen. De wachtlijst voor de ambulante hulpverlening van het vertrouwenswerk blijft onaanvaardbaar hoog. In het eerste half jaar is de wachtlijst in onze regio nauwelijks afgenomen en is de wachttijd ca. twee maanden.
- Het voorkomen en tegengaan van geweld is een belangrijk speerpunt. Vanuit Commissie de Winter is er een aantal aanbevelingen gedaan om hiermee aan de slag te gaan. VWS heeft hiervoor extra middelen ter beschikking gesteld om met dit thema aan de slag te gaan. Vanuit het AKJ is er een projectleider aangesteld en vanuit Zorgbelang Inclusief neemt een vertrouwenspersoon actief deel aan de expertisecirkel en het project.
- Ook het optimaliseren van het vertrouwenswerk in gezinshuizen is een speerpunt en wordt projectmatig aangepakt. Het aantal gezinshuizen in onze regio is groot (233) en groeit nog steeds.

Resultaten

Ondanks de inspanningen van het hele team, zijn we er niet in geslaagd om de begrote groepsbezoeken en klachttopvangtrajecten te halen. Het bovengemiddelde verloop binnen het team het afgelopen jaar speelt hier een rol. Het aantal groepsbezoeken lag op 90% van de planning (en daarmee net iets onder het landelijk gemiddelde van 92%). Het aantal klachttopvangtrajecten lag op 78% van de planning. Wel hebben we de wachtlijst terug kunnen brengen in 2022: over het gehele jaar is de wachtlijst teruggebracht van 62 in januari naar 22 in december.

Misstanden in Jeugddorp de Glind

Begin oktober zond Omroep Gelderland een reportage uit over misstanden in Jeugddorp de Glind. De meeste meldingen hebben betrekking op de periode tussen 1984 en 2000, maar er zijn ook meldingen van recentere datum. De uitzendingen hebben veel losgemaakt. De vertrouwenspersonen die de locaties op De Glind bezoeken hebben (in overleg met AKJ) contact opgenomen met de verschillende organisaties die op De Glind actief zijn en afspraken gemaakt om als vertrouwenspersoon zichtbaarder te zijn. Ook is besloten om in De Glind te starten met het project 'Tegengaan van geweld in de jeugdzorg'.

In november heeft in Arnhem een bijeenkomst plaatsgevonden met als doel om de samenwerking tussen vertrouwenspersonen en gezinshuisouders te verbeteren. De gezinshuisouders van de gezinshuizen die door de vertrouwenspersonen bezocht worden zijn hiervoor uitgenodigd en een elftal gezinshuisouders zijn onder leiding van de projectleider van het AKJ met een viertal vertrouwenspersonen in gesprek gegaan. Het was een open gesprek waarin er ruimte was voor de verschillen, maar zeker ook voor de overeenkomsten. De bijeenkomst biedt een goede basis om de samenwerking in 2023 verder te verbeteren.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning / Vertrouwenspersoon (OCO) Sociaal Domein

Het team onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) SD bestaat uit vijf personen. We bieden cliëntondersteuning in 19 gemeenten in de provincies Gelderland, Utrecht en Zuid-Holland.

Alle afspraken met de gemeenten die we in 2021 hadden, zijn verlengd naar 2022. We hebben inmiddels in een vijftal gemeenten de specifieke afspraak dat Zorgbelang inwoners kan ondersteunen bij het aanvragen van een Wlz-indicatie. De OCO's kunnen hiervoor gebruiken maken van het CIZ-aanmeldprogramma Portero, waardoor de procedure snel en efficiënt verloopt.

In 2022 is het doel om de bestaande afspraken te behouden, maar ook om in nieuwe gemeenten ons werk te kunnen gaan doen ten behoeve van inwoners. In het tweede kwartaal zijn we met de gemeente Vlaardingen tot afspraken gekomen vanaf 1 januari 2023.

Daarnaast hebben wij ons begeven op het domein van de Oekraïense vluchtelingen doordat we in Pijnacker-Nootdorp een vertrouwenspersoon inzetten in de noodopvang.

De OCO's Sociaal Domein zien dat er momenteel veel gemeenten zijn met wachttijden voor het aanvragen van hulp of ondersteuning. Het personeelsverloop lijkt groot te zijn, waarmee expertise verdwijnt maar ook de bekendheid met de onafhankelijk cliëntondersteuners.

Niet alleen bij gemeenten speelt dit issue, maar inmiddels ook bij ons. We hebben al langere tijd een vacature voor OCO SD in de provincie Utrecht, en in Gelderland hebben we afscheid moeten nemen van een zeer ervaren kracht. Voor Arnhem is dit naadloos overgenomen door een nieuwe medewerkster. Voor Utrecht gaat op 1 december een nieuwe collega starten. In de tussentijd hebben wij goede ondersteuning van twee zzp'ers. Dit alles gaat echter enigszins wel ten koste van onze bekendheid.

Een aantal gemeenten heeft aangegeven ook te willen onderzoeken hoe zij de cliëntondersteuning voor inwoners die ondersteuning krijgen vanuit de participatiewet beter onder de aandacht kunnen brengen.

De onafhankelijke Cliëntondersteuning in Rotterdam wordt verderop apart beschreven in de paragraaf waarin de activiteiten van het Basisberaad worden toegelicht.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) Wet langdurige zorg (Wlz)

Het team OCO Wlz bestaat uit 11 cliëntondersteuners inclusief ZZP'ers. Zij zijn werkzaam in Gelderland, Utrecht en Zuid-Holland. In een vijftal gemeenten ondersteunen we inwoners in het aanvragen van een Wlz-indicatie, op basis van afspraken met de gemeente.

De vraag naar OCO Wlz neemt landelijk toe. Oorzaken zijn o.a. de toegenomen vraag vanuit de GGZ-doelgroep, meer complexe kwesties, een toename van knelpunten in de zorg door personeelsgebrek en krapte in plaatsen. Omdat begin 2022 het totale budget voor OCO Wlz vanuit VWS nog niet voldoende duidelijk was, hebben de zorgkantoren de budgetplafonds terughoudend vastgesteld en blijkt dat we in het eerste kwartaal van 2022 al ruim meer dan 25% van het budget verbruikt hebben. Inmiddels zijn de budgetten bijgesteld en hebben de zorgkantoren aangegeven dat er qua budget niet meer groei mogelijk is.

De consequentie is dat we samen met de zorgkantoren gaan kijken hoe we omgaan met de stijgende vraag t.o.v. het vastgestelde budget. Hoe kunnen we meer mensen helpen met hetzelfde budget, waar kunnen we efficiënter werken? Vanuit de zorgkantoren horen we graag hoe om te gaan met cliënten die zich aanmelden, wat te doen als er een wachtlijst ontstaat? Hierover zijn we in gesprek met de zorgkantoren. De zorgkantoren voeren op hun beurt hierover weer overleg met het Ministerie van VWS.

In 2022 is het beschikbare budget niet optimaal benut als gevolg van een gebrek aan capaciteit (met name ziekte en pensionering). Om dit in 2023 te voorkomen zijn inmiddels nieuwe collega's aangesteld.

Zorgbelang levert een bijdrage aan de landelijke ontwikkeling van de OCO Wlz functie. Dit doen we samen met de zorgkantoren en de ander OCO Wlz aanbieders, zoals MEE, Cliëntondersteuning Plus en Thuis in Cliëntondersteuning. In 2021 lag het accent van deze samenwerking op het gezamenlijk werken aan kwaliteit (via een zogeheten kwaliteitsagenda). Een voorbeeld is het ontwikkelen van een gezamenlijk cliënttevredenheidsonderzoek. In het eerste kwartaal van 2022 is er in de regio van Menzis een pilot uitgerold waar wij als Zorgbelang ook aan deelnemen. In 2023 wordt het gebruik van dit uniforme Cliëntervaringsonderzoek OCO Wlz voor alle OCO Wlz-organisaties verplicht.

Onder de vlag van het programma 'Volwaardig leven' is er in 2020 een pilot opgezet waarbij zorg intensieve cliënten en/of hun naasten gespecialiseerde intensieve ondersteuning ontvangen. In deze pilot gaat het om het ontwikkelen en testen van een nieuwe vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning, domeinoverstijgend en intensief. Vanuit de regio Arnhem en vanuit de regio Zuid-Holland neemt een OCO Wlz deel aan deze pilot en ondersteunen zij een aantal gezinnen. Deze pilot zou in 2022 aflopen, maar is verlengd t/m 2023.

Vanuit het programma 'Volwaardig leven' lopen er nog meerdere pilots zoals rondom de doelgroep Autisme en NAH. De eerste onderzoeksresultaten zijn inmiddels bekend. De aanbeveling lijkt te zijn dat het nodig en wenselijk is dat er gespecialiseerde cliëntondersteuning beschikbaar is voor bepaalde groepen cliënten. De mogelijkheden hiervoor zijn nu onderwerp van gesprek met de zorgkantoren en VWS. In het tweede kwartaal heeft het Ministerie van VWS stakeholderbijeenkomsten georganiseerd over de ontwikkeling van de gespecialiseerde onafhankelijke cliëntondersteuning (GOCO). Zorgbelang heeft aan deze gesprekken deelgenomen en heeft een advies aan het Ministerie van VWS gestuurd m.b.t. de vraag hoe in de toekomst de gespecialiseerde OCO te organiseren.

In Q4 heeft de eindbijeenkomst van pilot 5 plaatsgevonden met Menzis en CZ. Deze pilot heeft een vervolg gekregen waarbij 2023 wordt gezien als een overbruggingsjaar. In tegenstelling tot in 2022 kunnen nu alle zorgkantoren deelnemen en is er ruimte voor 100 gezinnen. Bij zorgbelang zijn er drie bondgenoten die gezinnen ondersteunen. Het streven is om dit in 2023 verder uit te breiden.

Onafhankelijk klachtenfunctionaris en onafhankelijk vertrouwenspersoon volwassenen

Eén medewerker is werkzaam als onafhankelijk klachtenfunctionaris voor diverse organisaties en tevens inzetbaar als onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon volwassenen. Deze medewerker maakt deel uit van het team OCO SD/KF/VP.

De Wkkgz (Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg) zet in op laagdrempelige klachtbehandeling en stelt voor zorgorganisaties het hebben van een onafhankelijk klachtenfunctionaris verplicht. Organisaties kunnen via een abonnementensysteem deze dienstverlening inkopen. Eind 2021 waren er 10 lopende samenwerkingsafspraken met instellingen voor de dienstverlening onafhankelijk klachtenfunctionaris, variërend in grootte. De klachtenfunctionaris is o.a. actief voor GGD NOG, RIBW Arnhem en Nijmegen, drie verpleeghuizen/zorgcentra, een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking, drie organisaties die specialistische ondersteuning en begeleiding bieden aan mensen met een beperking, Federatie van zorgboeren. Voor twee zorgorganisaties is de medewerker actief als onafhankelijk vertrouwenspersoon.

Cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (CVP Wzd)

Het team cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang is gestart op 1 januari 2020 en bestaat uit 20 personen. Het team - actief in de regio Gelderland en Zuid-Holland zuid (Waardenland) - werkt nauw samen met de CVP Wzd teams in Noord-Oost Brabant (Zorgbelang Brabant | Zeeland) en Limburg (Burgerkracht Limburg). De CVP's Wzd ondersteunen cliënten en vertegenwoordigers als zij vragen hebben over onvrijwillige zorg, opname en verblijf in een (zorg)instelling en gaan proactief op locatiebezoek in (zorg)instellingen.

Landelijke samenwerking

Landelijk werkt Zorgbelang samen met de andere CVP Wzd-aanbieders: Zorgstem, Het LSR en Quasir. Gezamenlijk ontwikkelen we informatievoorziening voor cliënten, zorgprofessionals en zorgaanbieders en we voeren een gezamenlijke registratie van onze werkzaamheden. Daarnaast stemmen we onze werkprocessen inhoudelijk op elkaar af en hebben één primair proces. Met de CVP Wzd-aanbieders voeren we gezamenlijk overleg met de inkoopende zorgkantoren, het Ministerie van VWS en de Landelijke Faciliteit. Ook zijn we aan het inventariseren hoe de samenwerking op het gebied van communicatie versterkt en uitgebreid kan worden. Op 6 december hebben de CVP Wzd-aanbieders, samen met cliëntenorganisaties en de Landelijke Faciliteit, een gesprek gehad met minister Helder. Hierin is uitgebreid stilgestaan bij wat er belangrijk is vanuit cliëntenperspectief. Er is volop gesproken over het belang van de toegang tot een CVP Wzd en de informatie over de CVP Wzd. Ook is er door de minister gesproken over het belang van de CVP Wzd-functie bij mensen thuis, ook voor niet Wlz-clianten.

Dienstverlening

In de afgelopen drie jaar heeft de CVP Wzd contacten gelegd met een groot aantal zorgaanbieders en is de dienstverlening geïntroduceerd. Bij de meeste zorgaanbieders in onze regio vinden inmiddels locatiebezoeken en/of voorlichtingen plaats. Bij deze zorgaanbieders loopt de toegang steeds beter en wordt de CVP Wzd steeds bekender. Met enkele zorgaanbieders verloopt het nog moeizaam om de algemene locatiebezoeken te organiseren. Met hen is in 2022 bestuurlijk overleg gevoerd, waarna we alsnog toegang hebben gekregen of we zijn gestart met een 'pilot' van enkele groepen. Bij een aantal grote zorgaanbieders waar geen interne vertrouwenspersoon is voor vrijwillige zorg, nemen cliënten veelvuldig contact op met de CVP Wzd. Hierdoor komt er

druk te staan op de ondersteuning van de CVP Wzd, en is er minder tijd voor kwesties inzake onvrijwillige zorg. We hebben dit inmiddels aangekaart bij de betreffende zorgaanbieders.

Toename ondersteuningsvragen en locatiebezoeken

In het eerste kwartaal namen de coronamaatregelen af en daarmee het aantal locatiebezoeken toe. Die trend heeft zich voortgezet in de rest van het jaar. In totaal hebben de CVP's Wzd dit jaar 2.437 locaties bezocht en 762 voorlichtingen gegeven. Steeds meer mensen, zowel cliënten als vertegenwoordigers, weten de CVP Wzd te vinden. Er zijn in 2022 767 ondersteuningsvragen neergelegd bij de CVP Wzd.

Communicatie

Om de dienstverlening meer bekendheid te geven, zijn in 2022 de nodige communicatie-activiteiten in gang gezet. Dat zijn onder meer:

- Een Wzd-café voor zorgprofessionals over de rol en functie van de CVP Wzd (in samenwerking met Vilans);
- Een aantal online regionale bijeenkomsten voor zorgaanbieders over de Wet zorg en dwang (in samenwerking met het coördinerend team van VWS);
- Jaarverslag;
- Wervingsfilmpje over de functie CVP Wzd;
- Nieuwe praatplaten over het toepassen van het stappenplan en het doorlopen van een klachtenprocedure.

Kwaliteit en opleiding

Adviespunt Zorgbelang heeft sinds eind 2021 een ISO 9001-2015 certificaat voor de dienstverlening CVP Wzd. Ieder jaar vindt er een externe audit plaats om te beoordelen of we onze werkzaamheden nog steeds uitvoeren volgens het kwaliteitsmanagementsysteem. In oktober heeft de externe audit plaatsgevonden. Het resultaat was positief waarna het certificaat weer is verlengd met een jaar.

In 2022 is ook aandacht besteed het vergroten van de kennis van de CVP Wzd. Zo hebben het CIZ en de IGJ themabijeenkomsten gegeven en zijn er juridische verdiepingstrainingen georganiseerd.

De landelijke werkgroep Primair proces heeft het primaire proces geëvalueerd. Alle tools zijn onder de loep genomen en worden waar nodig aangepast of verwijderd. Het uitvoeren van de cliënttevredenheid is in maart van start gegaan.

Btw-gelden

Adviespunt Zorgbelang zet een deel van de btw-gelden - middelen die in 2020 en 2021 gereserveerd waren voor mogelijke btw-afdracht - in voor projecten die het CVP Wzd-werk ondersteunen. Een projectleider is aangesteld om een geautomatiseerd kennissysteem te ontwikkelen dat vragen beantwoordt over de Wzd en de CVP Wzd. Daarnaast wordt er een e-learning ontwikkeld om de functie CVP Wzd bekender te maken bij doelgroepen en professionals en instellingen. Ook zijn er gesprekken gevoerd met partijen die gebruik maken van een Peer-reviewsysteem. In 2023 zal dit verder worden opgepakt.

2.2 Participatie

Participatie algemeen

Werken aan een inclusieve samenleving door middel van projecten met groepen mensen is wat ParticipatiePartners doet. Gelukkig konden er (na corona) weer grote groepsbijkomsten op locatie plaatsvinden en wisten opdrachtgevers ons goed te vinden.

Het team ParticipatiePartners is in hoge mate zelf-organiserend. Er zijn drie senior projectleiders met managementtaken die gezamenlijk een coördinatieteam vormen. Deze coördinatoren zetten een koers in die zich kenmerkt door het sturen op resultaten, coachen op brede inzetbaarheid en werkplezier, verzilveren van kansen en vergroten van kwaliteitsbewustzijn. Met gepaste trots kunnen we zeggen dat ParticipatiePartners een mooi en divers team is met allerlei kwaliteiten en talenten dat werkt vanuit de kantoren in Arnhem en Rotterdam.

Binnen ParticipatiePartners (ca 25 medewerkers) zijn vier themacirkels te onderscheiden. Medewerkers kunnen binnen meerdere themacirkels actief zijn:

1. Medezeggenschap
2. Kwaliteit van zorg, preventie en positieve gezondheid
3. Leefbaarheid
4. Inclusie

Per themacirkel worden de belangrijkste ontwikkelingen geschetst.

Medezeggenschap

Huidige projecten op hoofdlijnen

- **Ondersteuning adviesraden sociaal domein**
We ondersteunen adviesraden in Barendrecht, Dordrecht, Sliedrecht, Zwijndrecht, de Regionale Adviesraad Wmo Drechtsteden, de Regionale Adviesraad Beschermd Wonen & Opvang Zuid-Hollandse Eilanden; de Wmo-klankbordgroep, het Jeugd Ervaringen Team Zuid-Holland Zuid en het overleg van de Dagelijkse Besturen van de adviesraden Capelle/Krimpen, Lansingerland en Zuidplas.
We benoemen een aantal thema's die binnen de adviesraden sociaal domein spelen: wachtlijsten voor jeugdhulp (waaronder jeugd-GGZ; (beschermd) wonen; overgang 18-/18+; eenzaamheid onder jongeren en schuldenproblematiek. Verder is overal de regionale samenwerking en de rol van de lokale adviesraden en de regionale adviesraad (voor zo ver aanwezig) onderwerp van gesprek. We zorgen voor kennisdeling tussen adviesraden.
- **Ondersteuning cliëntenraden zorg (ziekenhuizen, huisartsen, verpleging en verzorging, ambulancediensten) en scholing en training**
Ook op deze zorgdomeinen ondersteunen we cliëntenraden; zorgen we voor het inbedden van medezeggenschap (bijvoorbeeld door te ondersteunen bij de implementatie van de nieuwe Wmcz 2018); ontwikkelen en ondersteunen we nieuwe vormen van cliëntenparticipatie en doen we onderzoek naar cliënttevredenheid. Daarnaast hebben we een meeting georganiseerd rond een thema waarbij cliëntenraden ook kennis maakten met elkaar en ervaringen konden uitwisselen.
De nasleep van corona is nog steeds van invloed op hoe de medezeggenschap wordt vormgegeven. Digitaal of hybride overleg is niet altijd even bevorderlijk voor participatie. We zijn dan ook blij een bijdrage te kunnen leveren aan het 'Leren Dansen' project van de Erasmus Universiteit waarin onderzocht wordt hoe de zorg is aangestuurd tijdens de pandemie en welke rol cliëntenraden daarbij hebben (gehad).
- **Ondersteuning cliëntenraden jeugdzorg en jeugd-GGZ en reclassering**
Ook hier bieden we inhoudelijke en strategische ondersteuning aan de cliëntenraden. En vaak ondersteunen we ook de werving van nieuwe leden bij het samengaan van verschillende raden en agenderen we, samen met de raden, thema's die voor jongeren en ouders van belang zijn zoals de wachtlijsten in de jeugdzorg. Daarnaast organiseren we heidagen en geven we trainingen.
- **Ondersteuning participatie in (onderzoeks)trajecten**
In toenemende mate ondersteunen we participatie in diverse onderzoeksprojecten. Het kan gaan om projecten rondom kwetsbaar ouderschap, vernieuwende samenwerking tussen specialisten en huisartsen, onderzoek en vernieuwing binnen de jeugdzorg, onderzoek naar toezicht door de inspecties, participatie bij beoordelingstrajecten rondom interventies. Onze rol is per project anders: soms zijn we partner, soms aanjager van participatie, soms deelnemer in een klankbordgroep.

Nieuwe projecten in het vooruitzicht

We hebben een continue stroom van aanvragen van nieuwe projecten die erg uiteenlopen qua inhoud en omvang. Daarnaast worden we steeds vaker gevraagd voor landelijke projecten.

Externe ontwikkelingen en trends

Patiënten-/ cliëntenparticipatie en regionale participatie wordt voor organisaties steeds meer van waarde.

- Er is een duidelijke behoefte van ambulancediensten en huisartsen voor het oprichten van cliëntenraden in het kader van de Wmcz 2018.
- Cliëntenraden zijn in het kader van de nieuwe Wmcz 2018 op zoek naar kennis over deze nieuwe wetgeving en wat dit betekent voor de dagelijkse praktijk van cliëntenraden. Daarnaast blijven cliëntenraden zoeken naar meer contact met hun achterban. Er is steeds meer aandacht bij de cliëntenraden voor mensen met lage gezondheidsvaardigheden, laaggeletterdheid en of allochtone afkomst. Samen met de raden zoeken we naar passende en creatieve werkwijzen. Daarnaast vraagt samenwerking als op zichzelf staand thema ook steeds vaker aandacht binnen de raden.
- Wachtlijsten en bezuinigingen in het sociale domein en de jeugdzorg en jeugd-GGZ hebben de aandacht van veel raden.
- Rijnlands werken en (mede)zeggenschap: samen werken aan medezeggenschap in een veranderende tijd krijgt steeds meer aandacht van de raden. We ontwikkelen hierin nieuwe 'tools' en stimuleren nieuwe vormen van medezeggenschap die passen bij deze tijd waarin het marktdenken niet meer centraal staat bij aanbieders en verzekeraars.

We worden betrokken bij (regio) ontwikkelingen over de inzet van ervaringsdeskundigheid en hoe zich dit verhoudt tot de inzet van cliëntenraden en participatie.

Kwaliteit van zorg, preventie en positieve gezondheid

Huidige projecten op hoofdlijnen

- We zijn op meerdere plaatsen betrokken bij huisartsenzorggroepen in de eerste lijn (Nijmegen (NEO-huisartsenzorg), Huisartsen Eemland, Gezondheidscentra Nijkerk, Huisartsen Utrecht Stad, Unicum, Gelderse Vallei, Regiozorgnu). Ook in de regio Breda, waar we projecten met zorgverzekeraar CZ doen.
- Projecten m.b.t. de inbreng van het patiëntenperspectief in de palliatieve zorg in regio Midden Nederland worden dit jaar afgerond, maar krijgen waarschijnlijk een vervolg (implementatie en verdere uitwerking). Inmiddels denken we vanuit patiëntenperspectief ook mee bij de implementatie van een palliatief zorgpad in de regio Rivierenland.
- 'Als je het ons vraagt': ontwikkeling tool voor teamreflectie door de inbreng van cliëntervaringen. Wij ontwikkelen een train-de-trainermethodiek en gaan dit instrument verder aanbieden. We willen inzetten op inbedding in de waaier van kwaliteitsinstrumenten voor de gehandicaptenzorg.
- 'Wijzer in de Wijk' en 'Senioren Sterker Maken' in Zuid-Holland: we zijn aan de slag met preventie in wijken d.m.v. het voeren van focusgesprekken: grote, vierjarige projecten waarin we een klein aandeel nog hebben in de laatste drie jaren.
- Voor het thema Positieve Gezondheid hebben we een bordspel ontwikkeld waarbij de kracht van de peer-group centraal staat. Het spel is getest door meer dan 300 personen, zowel mensen die kwetsbaar zijn als zorgprofessionals. Er is een speciale spelvariant gemaakt voor de huisartsenpraktijk en thuiszorg.
- De voorinschrijving is gestart, er zijn reeds circa 400 spellen verkocht. Het spel wordt in maart 2023 gelanceerd.
- Het spel is getest met een grote diversiteit aan deelnemers vanuit verschillende achtergronden (GGZ, verslavingszorg, LVB, mensen met chronische aandoeningen, mensen met fysieke, visuele of gehoorbeperkingen. Samenwerkingspartners zijn Zorgbelang Brabant/Zeeland, Zorgbelang Groningen en Burgerkracht Limburg en Stichting de Bagagedrager. Er is goedkeuring van en samenwerking met Machteld Huber van het Instituut voor Positieve Gezondheid. Het Arnheems Fonds Achterstandswijken is ook een partner.
- Het project 'Buiten de Lijntjes' op het gebied van GGZ. Wij hebben een groep ervaringsdeskundigen ondersteund die structureel worden ingezet in de samenwerking tussen IrisZorg, Pro Persona, RIBW AVV en ziekenhuis De Gelderse Vallei. Dit project werd in het tweede kwartaal afgerond.
- Het project Verzuim Innovatieve Aanpak (VIA) loopt sinds 2019 en is gericht op terugdringen verzuim in verpleeg- en verzorgingshuizen. Er lopen momenteel vier pilots in verschillende huizen en er is een trainingsprogramma voorbereid wat vanaf januari 2023 via WZW en de HAN wordt aangeboden. Ook is er een

voorstel in ontwikkeling waarbij we de uitkomsten van het project gaan onderbrengen bij een Lectoraat en/of de opleidingen voor verzorgenden.

- In samenwerking met Surplus, CZ en Zorgbelang Brabant/Zeeland zijn we gestart met het project 'Slimme zorg thuis en mantelzorg'. Hierin interviewen we cliënten die met digitale zorgtoepassingen, thuis kunnen wonen. We onderzoeken onder andere welke effecten dit heeft op mantelzorg.
- We zijn betrokken bij meerdere wetenschappelijke onderzoeken. O.a. op het gebied van de palliatieve zorg en samenwerking ten tijde van corona (leren Dansen met een virus). T.b.v. dit laatste onderzoek is er een module voor cliëntenraden ontwikkeld die wordt uitgezet via de Zorgbelang Academie van ZB Groningen en Brabant/Zeeland. Ook bij de implementatie en het vervolgonderzoek gaan we betrokken worden.
- Zorgbelang is betrokken bij het IVO-onderzoek (Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen & Verslaving) naar herstel voor verslavingszorg, samen met de gemeente Nijmegen en Iriszorg. Welke elementen zorgen voor herstel etc.
- Zorgbelang is participant bij het GIDS-project Veenendaal (Gezond in de Stad), met als doelstelling het verminderen van laaggeletterdheid in de gemeente Veenendaal. Er is een spelworkshop gegeven aan taalmaatjes en taalbegeleiders van Veens Welzijn en het Taalhuis, met als doel het introduceren van diverse spelwerkvormen die taalbegeleiders kunnen inzetten om spelenderwijs de taal te leren én in gesprek te gaan over meedoen in de samenleving.
- Voor de Erasmus Universiteit Rotterdam, de opleiding geneeskunde, bespreken we de schaduwopdracht op de SEH na die eerstejaarsstudenten doen. Zij maken zo kennis met het patiëntenperspectief aan de hand van de acht dimensies van het Picker Institute. We hebben in januari een digitale inhaaldag gedaan met vijf projectleiders. In een dag hebben we zo het verplichte onderwijs van studiejaar 20-21 voor een groot gedeelte ingehaald. Vanaf juni zijn de reguliere fysieke gesprekken opgepakt in het Erasmus MC en is er met 17 groepen van 12 studenten uit studiejaar 21-22 gesproken. In september zijn de laatste gesprekken gevoerd.
- Korte Akkeren Gouda is afgerond. We hebben in het gezondheidscentrum Korte Akkeren Gouda een vragenlijstonderzoek gedaan over de toegankelijkheid van het gebouw. In totaal zijn 30 vragenlijsten afgenomen onder bezoekers. Vervolgens hebben we een verslag geschreven wat in goede orde is ontvangen door het directieteam van Korte Akkeren.
- Dagingvulling voor mensen met dementie. In zes Achterhoekse gemeenten hebben we inspirerende voorbeelden verzameld op het gebied van dagingvulling en vrijwilligerswerk (blijven meedoen) voor mensen met dementie. In samenwerking met het Netwerk Ouderen en Veerkracht Achterhoek en de zes gemeenten hebben we een inspiratiewijzer ontwikkeld.

Nieuwe projecten in het vooruitzicht

- Het is gelukt om samen met Fontys Hogeschool en alle grote organisaties voor mensen met een visuele beperking een grote subsidie van ZonMw te verwerven waardoor we samen met ervaringsdeskundigen een start kunnen maken met het ontwikkelen van materiaal voor seksuele voorlichting voor jongeren met een visuele beperking.

Externe ontwikkelingen en trends

- Regionale samenwerking aan maatschappelijke opgaven wordt een steeds belangrijker thema. Hoe kunnen inwoners in het proces van regionalisering voldoende inbreng hebben?
- Het thema Samen Beslissen is een trend, o.a. gericht op het verkrijgen van 'Informed Consent'. Het is belangrijk dat gebruikers van zorg mee kunnen bepalen en beslissen over hun eigen zorg. Wij helpen zowel organisaties als gebruikers om dit goed voor het voetlicht te krijgen.
- Seksualiteit is een thema dat steeds vaker in ons werk aan bod komt. Naast de gehonoreerde projecten 'Zie je mij en de Regenboogdialoog' (beide rondom LHBTI) is er een bijdrage van het Menzifonds toegezegd zodat we een podcast kunnen maken over seksuele voorlichting voor en met jongeren met een visuele beperking, en zijn we steeds vaker bezig met het werven van projecten rondom seksualiteit. Dit past bij de toenemende aandacht voor positieve gezondheid, kwaliteit van leven en seksuele mensenrechten.

Leefbaarheid

Huidige projecten op hoofdlijnen

Leefbaarheidsprogramma provincie met daarin vijf lijnen.

- Lijn 1: Ondersteunen inwonersinitiatieven
- Lijn 2: Dorpshuizen, ontmoetingsplekken en maatschappelijk vastgoed
- Lijn 3: Dorps-, buurt- en wijkontwikkeling en uitvoering
- Lijn 4: Ondersteuning en waardering van vrijwilligers/actieve inwoners
- Lijn 5: Inclusie; iedereen doet mee

Activiteiten zijn o.a.

- Diverse workshops voor bewonersinitiatieven o.a. workshopweek november 2022
- Zomercongres (30 juni 2022) i.s.m. partners Leefbaarheidsalliantie
- Voorbereiding verkiezing Mooiste Dorpshuis 2022 (i.s.m. Omroep Gelderland en partners Leefbaarheidsalliantie)
- Ondersteuning afgeronde dorpendeals in Rekken, Altforst en Wageningen de Nude en nieuwe deals in voorbereiding (Gaanderen, Beltrum)
- Ondersteuning woonzorginitiatief De Plataan te Wezep vanuit 'Mijn huis staat in GLD'
- Organisatie vierde Gelderse bijeenkomst sociale wijkondernemingen (i.s.m. G9, gemeente Arnhem en Wageningen Universiteit), leernetwerk sociaal ondernemen
- Leernetwerk Sustainable Development Goals
- Kennisdeling rond participatieverordening en kernendemocratie
- Het organiseren van de Gelderse prachttours op 7 en 27 juni, hiermee toeren we met een bus vol bewonersinitiatieven, Provinciale Statenleden, raadsleden, wethouders en de gedeputeerde Leefbaarheid langs diverse leefbaarheidsprojecten in vier regio's
- Adviseren en ondersteunen diverse bewonersinitiatieven
- Overleg met Oranjefonds over subsidieregeling
- Verkenning klantreis loketfunctie
- Ontwikkeling en implementatie nieuwe website Leefbaarheidsalliantie
- Gelderse VN-ambassadeurs samenwerking o.a. training lokale beïnvloeding van jouw gemeente
- Ondersteuning LHBTIQ+ initiatieven met escaperoom
- Ondersteuning initiatieven rond eenzaamheid en armoede
- Ontwikkeling en organisatie kennislabs over o.a. vrijwilligers voor Dorpshuizen, i.s.m. partners Leefbaarheidsalliantie

Overige lopende projecten

- Vriendentuinen i.o.v. SFLZ, St. Doen, hierbij is onderdeel onderzoek door Wetenschapswinkel Wageningen afgerond en een landelijke bijeenkomst gehouden.
- Transitievisie warmte gemeente Renkum is unaniem aangenomen door de gemeenteraad en daarmee afgerond
- Duurzaamheidscampagnes energie en jongeren in gemeenten Druten en Wijchen, alle activiteiten zijn afgerond, er wordt nu gewerkt aan eindrapportage
- #Gelderlandbedankt, campagne rond bedanken vrijwilligersinitiatieven is afgerond en krijgt in december 2022 een klein vervolg
- Ondersteuning gemeente Renkum en Overbetuwe bij besteding extra Rijksgelden (SPUK) voor energiearmoede. In een pilot zetten we hiervoor een innovatieve methodiek in: De Nieuwe Route. Alle belanghebbers zijn hierbij actief betrokken in gezamenlijke besluitvorming over de besteding. Energiearmoede Renkum: er is een lokaal plan van aanpak ontwikkeld samen met gemeente, inwoners, initiatieven en organisaties actief op thema's armoede en duurzaamheid. Vervolgopdrachten verworven voor de projectleiding over de uitvoering van het plan.
- Ondersteuning op aanvraag dorpscoöperatie Rekken.

Nieuwe projecten in het vooruitzicht

- Vervolg vriendentuinen

Externe ontwikkelingen en trends

- De belangstelling voor een integrale aanpak van problemen in kwetsbare wijken neemt toe. Kwetsbare burgers komen meer in de knel (armoede, laaggeletterdheid, kansenongelijkheid) en de invulling van burgerparticipatie krijgt meer aandacht

Inclusie

Huidige projecten op hoofdlijnen

- Project politieke participatie door mensen met een beperking: Eindrapport opgesteld en verspreid in publieksvriendelijke versie. Eindbijeenkomst gehouden in aanwezigheid van minister van BZK.
- Sport- en beweegpark GGNet Warnsveld: ondersteund bij projectplan schrijven en subsidie-aanvraag schrijven. Afgerond.
- Straatzaken in de wijk: filmpjes gemaakt
- Ondersteuning stratzaken gemeente Arnhem
- Raadpleging jeugdzorgjongeren gemeente Duiven
- De Regenboog Dialoog: verdiepende gespreksvoering over het thema LBHTIQ+
- LHBTI-tentoonstelling 'Zie je mij' in de Achterhoek (pridemaand) en Pride Walk Arnhem
- Versterken digitale vaardigheden in de Achterhoek 'Digivaardige Achterhoekers'
- Ondersteuning bij inclusie-agenda gemeente Tiel

Nieuwe projecten in het vooruitzicht

- Ontmoetingsinitiatieven mensen met lichamelijke beperkingen
- Schuytgraaf: wonen met beperkingen en integratie
- Interventiebeschrijvingen NJI: samenwerking met JongerenNetwerk
- Training LHBTI voor Stichting Primair Onderwijs Groesbeek.

Externe ontwikkelingen en trends

- Armoede wordt een steeds nijpender probleem voor een snelgroeiende groep inwoners
- Energiearmoede is een thema dat aandacht vraagt
- Eenzaamheid onder jongeren
- LHBTI blijft een thema
- Burgerberaden o.a. duurzaamheid
- Ontwikkelen van voorliggende voorzieningen voor verschillende doelgroepen of juist in nieuwe samenstellingen (denk aan dementie, GGZ, LVB) en in combinaties
- Seizoensmigranten als nieuwe doelgroep

Kwaliteit, impact en tevredenheid

- Opdrachtgevers geven aan over het algemeen tevreden te zijn over de ondersteuning.
- We leveren een bijdrage aan het leggen van verbindingen, zorgen voor gelijkwaardigheid, durven zaken te benoemen.
- We zijn sparringpartner voor zowel Cliëntenraad als voor bestuurder. We blijven zorgen voor het belang van cliëntenparticipatie op het netvlies van bestuurders, management en beleidsmakers.
- We blijven benadrukken dat participatie van betekenis is voor (zorg)organisaties en haar medewerkers waardoor zij betere kwaliteit kunnen leveren. Zorgorganisaties kunnen door goede participatie producten en dienstverlening bieden die beter aansluit op de wensen van en bij de leefwereld van gebruikers waardoor de effectiviteit van de zorg wordt vergroot.
- We werken aan de verdere ontwikkeling van een intern kwaliteitsbeleid: wanneer lever je kwaliteit en hoe meten we dat precies?
- Er wordt gewerkt aan een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers waarin kwaliteit centraal staat.

2.3 Basisberaad Rotterdam

Basisberaad (www.basisberaad.nl) behartigt individueel en collectief de belangen van personen in een kwetsbare positie binnen de GGZ, Maatschappelijke Opvang en verslavingszorg in de regio Rotterdam Rijnmond. Basisberaad bestaat uit drie kleine teams (10 medewerkers in gezamenlijkheid), die onderling samenwerken en ieder ook eigen taken uitvoeren. Om de belangen van personen in een kwetsbare positie in Rotterdam goed te behartigen onderneemt het Basisberaad de volgende activiteiten:

Straatadvocaten

De straatadvocaten ondersteunen mensen die dakloos zijn of dreigen te worden. Daarnaast organiseren en/of nemen de straatadvocaten deel aan diverse vormen van overleg, waarin zij de belangen van hun cliënten behartigen en gevraagd en ongevraagd advies geven.

In het afgelopen kwartaal hebben de straatadvocaten 194 individuele klanten ondersteund.

Van de nieuwe klanten is minimaal 1/3 een eenmalig, kortdurend contact geweest. Dit kan zijn doordat iemand binnen gelopen is en we hem/haar direct konden doorverwijzen, of omdat we een telefonisch advies konden geven.

Als reden van aanmelding zijn de volgende redenen te noemen waarom de straatadvocaten in Q4 voor ondersteuning bezocht zijn:

- (acute) Dakloosheid;
- Het als 'bankslaper' niet langer op de 'bank' kunnen verblijven;
- Het afwijzen van CO vanwege zelfredzaamheid (wel inkomen, geen huis);
- Niet doorverwezen worden door vraagwijzer naar wijkteam;
- Het niet kunnen vinden van een (betaalbare) woning;
- Het aanvragen van een briefadres;
- Slachtoffers huiselijk geweld;
- Conflict met de zorgaanbieder;
- Slachtoffers huisjesmelkers die enorme huren vragen;
- Jongeren die niet langer thuis kunnen verblijven vanwege financiële problematiek van de ouders;
- Het tussen verschillende loketten heen en weer gestuurd worden (lokettenjungle).

Met betrekking tot het weggestuurd worden bij CO, dit betrof regelmatig een afwijzing vanwege zelfredzaamheid, het ontbreken van regiobinding (wat niet is toegestaan) en dakloosheid door eigen toedoen.

Opvallend is dat een groot deel van de klanten lichte tot matige ggz-problematiek lijkt te hebben. De aantal vrouwen dat te maken heeft met huiselijk geweld groeit ook nog steeds. De grootste toename zien wij bij mensen die wel inkomen hebben, maar geen huis. Zij vallen tussen wal en schip omdat ze niet via de reguliere weg aan een huis kunnen komen en particulier huren te duur is.

In 2022 zijn we meer 'outreaching' gaan werken. Op zowel het Info Plein als in het wijkgebouw Onder de Oranjeboom zijn we niet meer fysiek aanwezig, maar te allen tijde bereikbaar voor vragen. Ook is het mogelijk op de locatie een afspraak te maken. Het is goed om te zien dat steeds meer mensen ons via deze weg hebben weten te vinden. Dit zijn niet alleen de klanten, maar ook instanties.

Het project '**Verbeter Tafel**' heeft in Q4 een vervolg gekregen. Dit project richt zich op voorzieningen voor jongeren en is er uiteindelijk vooral op gericht om jongeren en beleidsmakers, van de instelling waar zij verblijven, samen te brengen en met elkaar verbeteringen te (laten) bedenken en aan te laten brengen. Het wordt door zowel de jongeren als door de organisatie waar deze jongeren verblijven nog steeds zeer goed ontvangen. Inmiddels is duidelijk dat er ook in 2023 ruimte is voor maximaal zes verbeter tafels.

In 2022 is er maandelijks een vergadering met Fietje Schelling en het Jongerenteam 18-18+ geweest.

Basisberaad participeert ook in de jongerencoalitie 'Samen thuis 2030'. Deze coalitie heeft als doel om te zorgen dat er in 2030 geen jongeren meer op straat hoeft te leven. Naast het tekenen van een gezamenlijk [statement "Aanpak dakloosheid"](#) heeft op 10 oktober 2022 de coalitie een sleepout gehad op de Koekamp in Den Haag. Hier werd aandacht gevraagd voor de jongeren die dakloos zijn en/of uit de jeugdhulpverlening komen. Het [manifest 'samenthuis2030'](#) is hier overhandigd aan Maarten van Ooijen. Het kabinet heeft op zijn beurt het manifest meegenomen in hun planning hoe ze dakloosheid willen aanpakken.

In 2022 hebben we de functie van vertrouwenspersoon vervuld in de opvang voor Oekraïners in Nootdorp. Er werd in het begin van het laatste kwartaal door de bewoners van het opvangcentrum minder gebruik gemaakt van deze voorziening. Mogelijk heeft dit te maken met het wisselen van hulpverlener en het feit dat de doelgroep hieraan moest wennen. Naarmate we vaker daar aanwezig waren namen de gesprekken weer toe.

De overleggen van Movers & Platform hebben in 2022 volgens schema plaatsgevonden. De manager van Basisberaad heeft tevens een oriënterend gesprek gehad met de heer Tjalling Vonk van de ChristenUnie in Rotterdam. De wens is om het Kapstokoverleg nieuw leven in te blazen. We slaan de handen ineen en hopen in februari opnieuw een kapstokoverleg plaats te laten vinden.

De Pauluskerk heeft de straatadvocaten benaderd om deel te nemen aan een stadsgesprek over dakloosheid in Rotterdam. Een van de straatadvocaten heeft hiervoor plaatsgenomen in een panel om haar eigen verhaal te doen over hoe het is om bankslaper te zijn en te discussiëren over oplossingen. RTV Rijnmond heeft haar vervolgens benaderd en heeft haar geïnterviewd voor een artikel wat in 2023 gepubliceerd zal worden.

Team training en ontwikkeling

Het trainingsteam biedt een scholingsaanbod dat gericht is op emancipatie, herstel en empowerment van de individuele cliënt en op versterking van de positie van cliënten in het algemeen, waarbij inzet van ervaringsdeskundigen een belangrijk thema is.

In 2022 hebben 52 mensen de basistrainingen Werken Met Eigen Ervaring (WMEE) gevolgd en 35 daarvan hebben deze training met een certificaat afgerond. 17 deelnemers hebben de eindstreep (net) niet gehaald. De oorzaak hiervan loopt uiteen. Dit loopt van ziekte naar terugval en/of omdat het niet met (nieuw) werk te combineren was. Een deel van deze mensen zal de gemiste bijeenkomsten inhalen tijdens een nieuwe training in het nieuwe jaar. Alle deelnemers hebben een feedbackformulier ingevuld. Er blijkt grote interesse in vrijwilligerswerk bij Basisberaad. Een van de deelnemers is zelfs al aangesloten bij Denkraam (gaat een aantal verhalen aanleveren). De overige aanbevelingen m.b.t het cursusmateriaal en de feedback gaan we verwerken.

Naast de basis heeft er ook nog een WMEE vervolge en een WRAP-training plaatsgevonden

De trainers zijn in het laatste kwartaal getraind in het spel 'Steekje los' (kwaliteit van leven en herstel is waar het hier om draait; een module hiervan is stigma). Materiaal hiervan zal de komende maanden geïmplementeerd worden in de bestaande trainingen en bij de herstelacademies in de wijk (waar wij vanuit Basisberaad bij betrokken zijn). Het idee is om in het nieuwe jaar twee trainingen te gaan ontwikkelen. Te weten een verdiepingstraining WMEE (Werken Met Eigen Ervaring 3) en een training Werken met Eigen Ervaring Jongeren (ervaringsdeskundigheid bij jongeren is in het zorglandschap nog onderbelicht).

Collectieve belangenbehartiging

Medewerkers van het Basisberaad denken gevraagd en ongevraagd mee met de ontwikkelingen binnen zorg en welzijn in Rotterdam en geven daarin namens cliënten(-organisaties) hun mening. Er wordt geparticipeerd in een aantal taskforces /werkgroepen, waaronder overleg politie, justitie en GGZ. Hierbij worden ook de media ingezet. Vanuit deze werkgroepen ontstaan weer nieuwe verbanden. Basisberaad heeft een ruime expertise op het gebied van cliëntenparticipatie en ervaringsdeskundigheid. Vanuit deze expertise worden er cliëntenraden van instellingen ondersteund, leveren wij een vertrouwenspersoon bij twee instellingen en hebben we de rol van klachtenfunctionaris bij een instelling in Rotterdam en Utrecht. Basisberaad faciliteert het online tijdschrift Denkraam, dit tijdschrift geeft mensen de kans om zich op de hoogte te stellen van informatie vanuit cliëntper-

spectief. Het Kansfonds heeft Basisberaad gevraagd zich aan te sluiten bij de collectieve jongeren belangenbehartiging. Doel hiervan is de belangenbehartiging naar een landelijk niveau te brengen en op de politieke agenda te krijgen, een betrokkenheid die in 2023 vervolg zal krijgen.

Vanuit de taskforce wachttijden GGZ is er het afgelopen kwartaal een begin gemaakt met het verkennen van plannen voor het opzetten van een mentaal gezondheidscentrum in Rotterdam. Vanuit Basisberaad is hierin met klem geadviseerd om de positie van de ervaringsdeskundige niet te vergeten. Basisberaad zou graag het knooppunt voor dit gezondheidscentrum worden en probeert zich op verschillende plekken hier zich ook op te profileren. Zorgbelang Inclusief zal ook betrokken worden en in het eerste kwartaal van 2023 willen we samenkomen voor verder onderzoek.

Tevens is erin het laatste kwartaal een start gemaakt met de persoonlijkheidsstoornisafdeling. In de regio Rotterdam bestaat voor mensen met dit vraagstuk de grootste wachttijd.

Bij de herstelacademie in de wijk Delfshaven zijn er met het nieuwe team flinke stappen gezet. Er is een begin gemaakt met uitbreiden van programma. Het team is inmiddels opgeleid tot gespreksleiders, spelleaders voor de StigmaTools en het spel 'Steekje los'. Deze zullen voor het komende jaar een vast onderdeel worden in het programma. Er is ingezet op meer bekendheid en samenwerking. De WRAP zal ook bij de herstelacademie ingezet gaan worden. Hiervoor is ondersteuning voor materiaal vanuit Basisberaad. Bij de start van de Herstelacademie in de wijk Charlois heeft een medewerkster van Basisberaad een adviserende rol gehad. Er was veel onkunde m.b.t. werken met een ervaringsdeskundige, maar een absolute welwillendheid om hierin te leren. Hierdoor was het zeer plezierig om kennis uit te wisselen. Met als resultaat dat er een coördinator is aangesteld met veel kennis op gebied van herstelgerichte zorg. In de werkgroep t.b.v. de herstelacademies in de wijk is besloten dat Basisberaad betrokken dient te zijn bij alle nog op te richten Herstelacademies in de wijk en een stem heeft in welke wijk deze academies moeten komen. Ook zal de samenwerking met WMO Radar in 2023 worden gecontinueerd en geïntensiveerd en zullen we binnen deze samenwerking doorgaan als gelijkwaardige partners.

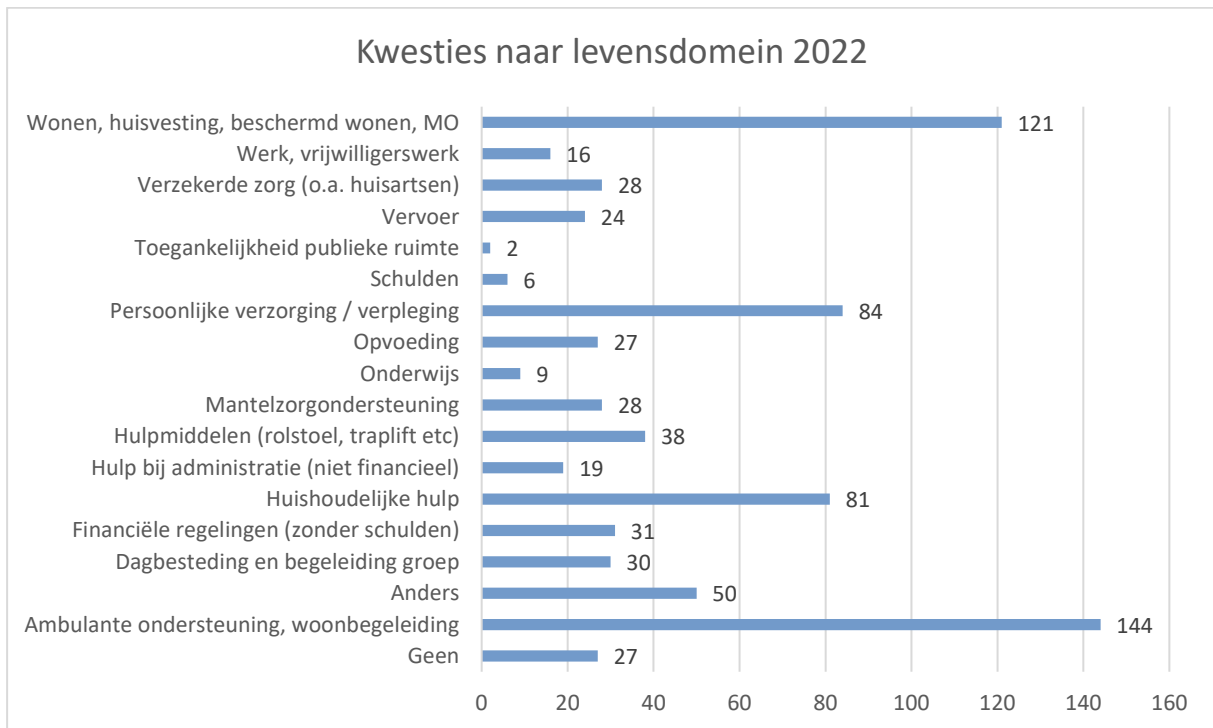
Onafhankelijke cliëntondersteuning Rotterdam

De twee onafhankelijke cliëntondersteuners zijn onderdeel van het team (van drie) onafhankelijke cliëntondersteuners in Rotterdam (georganiseerd door Basisberaad/ Zorgbelang Inclusief en MEE Rotterdam Rijnmond). Zij bieden verschillende vormen van ondersteuning aan burgers van Rotterdam die er bij vragen over zorg en welzijn niet uitkomen. Zij geven informatie en advies; brengen de mogelijkheden in kaart; bereiden gesprekken voor of gaan indien gewenst mee en ondersteunen bij een klachtengesprek of -procedure. Ook hebben zij een signaalfunctie naar de gemeente.

In 2022 hebben zich 535 inwoners met 547 kwesties bij de OCO's gemeld. Als we de laatste kwartalen van 2021 en 2022 vergelijken zien we een stijging van 34% ten opzichte van vorig jaar. Over de hele linie merken we een toename van meldingen, zowel op het gebied van het zoeken naar de juiste ondersteuning als ook de onvrede over de ondersteuning en bejegening in zorgland.

In 2022 zien we enkele opvallende signalen. Naast de toegenomen onvrede van overbelaste mantelzorgers bij wie WMO PGB-constructies worden geweigerd en die vastlopen in hun zorgtaken richting naasten (en ook hun eigen inkomen en gezondheid), zien we nog steeds lastige bejegeningklachten in de relatie tussen wijkteams en (vaak) alleenstaande moeders met kinderen die een ondersteuningsbehoefte hebben. Moeders ervaren vaak dat ze niet gehoord worden en geen regie hebben als het gaat om de keuze voor passende ondersteuning. Hier bovenop komt dat bij dit soort verschillen van mening krachtige middelen worden ingezet om de zorgkeuzes van de professionals te onderstrepen. Denk hierbij aan escalatie van situaties door meldingen van het Wijkteam bij Veilig Thuis. De OCO staat hier vaak niet achter en ook de Gemeentelijk Ombudsman heeft extra aandacht voor deze situaties. Wat betreft het opvallend hoge aantal afwijzingen van (informele) PGB-arrangementen is duidelijk dat de WMO-adviseurs hierbij aangeven dat de kwaliteit van de PGB-ondersteuner niet goed te toetsen is en daarom niet voor een PGB kan worden gekozen. Men voelt zich genoodzaakt te kiezen uit de gecontracteerde aanbieders (ZIN). De OCO valt het echter in toenemende mate op dat er juist klachten komen van de inwoners over de zorgverlening van deze gecontracteerde aanbieders. Hier zal de OCO in 2023 extra aandacht op vestigen.

Hieronder volgt een overzicht van de kwesties - geordend naar onderwerp - dat door de OCO's in 2023 is behandeld. Het totaal (765) is hoger dan het totaal 547 zoals hierboven genoemd, omdat één kwestie over meerdere onderwerpen kan gaan.



3. Ontwikkelingen in de organisatie (bestuursverslag)

3.1 Doelstelling en missie

Zorgbelang streeft - vanuit het perspectief van mensen - naar een leefbare, zorgzame samenleving waar iedereen een volwaardige positie inneemt en met elkaar vormgeeft aan deze samenleving.

Zorgbelang wil deze doelstelling bereiken door het ondersteunen van inwoners, cliënten, patiënten, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten, zorgverzekeraars, onderwijsinstellingen en anderen, gericht op:

- Versterking van de zelf- en samenredzaamheid, het zelf-organiserend vermogen van mensen;
- Verbetering van sociale-, zorg- welzijns- en leefbaarheidsvoorzieningen door middel van participatie.

Zorgbelang Inclusief werkt vooral in de provincies Gelderland, Utrecht en Zuid-Holland.

3.2 Statutaire gegevens

Naam: Zorgbelang Inclusief
Vestigingsplaats: Arnhem
Rechtsvorm: Stichting
KvK 410533998

Samenstelling Raad van Bestuur

- Dhr. E.A.M.J. (Eric) Verkaar

De honorering van de bestuurder vindt plaats in het kader van de CAO Sociaal werk, passend binnen de WNT2 normen. In paragraaf 6.8 van de jaarrekening wordt de honorering van de bestuurder weergegeven.

Samenstelling Raad van Toezicht (RvT) Zorgbelang Inclusief in 2022

- Dhr. H.B.I. (Rik) de Lange, voorzitter
- Mw. S.D.D. (Sandra) de Graaf, vicevoorzitter
- Mw. F. (Fatimazhra) Belhirsch, lid, afgetreden per 1-7-2022
- Mw. I.F. (Ineke) Baas, lid
- Dhr. M.H. Mahawat Khan, lid, toegetreden per 1-1-2022
- Dhr. J.J. (Jacques) Stoks, lid, toegetreden per 1-9-2022

De Raad van Toezicht kent een aparte **auditcommissie op het gebied van financiën en kwaliteit**, ingesteld bij besluit van de RvT op 23 september 2008. De leden waren in 2021:

- Dhr. M.H. Mahawat Khan, voorzitter vanaf 1-1-2022
- Mw. F. (Fatimazhra) Belhirsch, lid (tot 1-7-2022)
- Mw. S.D.D. (Sandra) de Graaf, lid (vanaf 1-7-2022)

De Raad van Toezicht kent een aparte **remuneratiecommissie**, ingesteld bij besluit van de RvT op 11 januari 2017. De leden waren in 2020:

- Dhr. H.B.I. (Rik) de Lange, voorzitter
- Mw. S.D.D. (Sandra) de Graaf, lid (tot 1-7-2022)
- Mw. I.F. (Ineke) Baas, lid (vanaf 1-7-2022)

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen in 2022 een honorering die voldoet aan de eisen van WNT2 en ANBI-instellingen. In paragraaf 6.8 van de jaarrekening wordt dit verder toegelicht.

3.3 Verslag Raad van Toezicht

Vergaderingen

De Raad van Toezicht heeft in 2022

- 6 keer regulier vergaderd
- 2 keer vergaderd met de OR
- 1 keer een interne evaluatie gehouden
- 2 keer een interne scholingsbijeenkomst georganiseerd
- 2 keer deelgenomen aan de interne verbindingsdagen met medewerkers
- 1 sollicitatieprocedure met gesprekken gevoerd
- 1 aparte bijeenkomst gehouden m.b.t. benoeming van de nieuwe accountant

De financiële auditcommissie is vier maal bijeengewees.

De remuneratiecommissie is twee keer bijeengewees en heeft in 2022 gesprekken gevoerd met OR, MT en bestuurder rondom jaarlijkse beoordeling van de bestuurder.

De voorzitter heeft een keer de organisatie extern vertegenwoordigd tijdens de provinciale Regenboogdag in Arnhem, vanwege verhindering van de bestuurder.

Rondom de strategie van de organisatie heeft een apart gesprek tussen de voorzitter van de financiële auditcommissie en de bestuurder plaats gehad.

Rondom de ontwikkelingen binnen de financiële auditcommissie heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de voorzitter, de voorzitter van de auditcommissie en de bestuurder.

In totaal zijn de in totaal zes leden van de RvT, 85 keer voor de RvT actief (present) geweest.

Besluitvorming Raad van Toezicht en goedkeuring besluiten Raad van Bestuur

- Jaardocument 2021 en kwartaalrapportages 2022
- Begroting 2023
- Bestuurlijke jaarplanning 2023
- Beoordeling en honorering bestuurder
- Benoeming nieuw lid RvT
- Benoeming nieuwe accountant
- Goedkeuring lidmaatschap TRIJN
- Goedkeuring samenwerking Zorgbelang Fryslân inzake bedrijfsondersteuning
- Rooster van aftreden
- Goedkeuring beoordeling bestuurder
- Benoeming S.D.D. de Graaf als vicevoorzitter

Bespreking overige onderwerpen RvT

- Organisatieontwikkeling algemeen en aanpassing managementstructuur
- Strategische samenwerkingen, zoals AKJ/Jeugdstem, CBKZ, LSR, Quasir, Zorgstem, Mind, Iederin, PatiëntenFederatie, PGO Support en Zorgbelang Groningen en Zorgbelang Fryslân
- HRM beleid, waaronder 'binden en boeien' van medewerkers (verloop), werving en selectie
- Stand van zaken project Richter (bedrijfsondersteuning)
- Visie en strategie 2023 en verder
- Samenwerking andere Zorgbelang organisaties in Zorgbelang Nederland verband

Besprekingen financiële auditcommissie

- Jaarrekening 2022
- Begroting 2023
- Kwartaalrapportages en KPI's 2022
- Managementletter accountant en accountantsverslag

- Ontwikkelingen en afronding proces Richter (versterking managementinformatie en automatisering bedrijfsprocessen)
- Evaluatie oude accountant en aanstelling nieuwe accountant
- Algemene organisatieontwikkelingen

Overleg met de Ondernemingsraad

- Organisatieontwikkeling, strategie en risico's
- Beoordeling bestuurder
- Aanpassing managementstructuur, opvolging management
- Algemene gang van zaken, kwartaal- en jaarrapportages
- Medewerkerstevredenheid (onderzoek)
- Verloop, werving en selectie
- Overleg met RvT en OR in andere vormen: naast bestaand formeel overleg twee keer per jaar, ook één maal gedeeltelijk zonder bestuurder en éénmaal in gezamenlijk 'Benen op Tafel' overleg met RvT delegatie en bestuurder.

Governance

- De Raad van Toezicht heeft in 2021 de toezichtvisie herijkt en opnieuw vastgelegd in de reglementen van de Raad van Toezicht.
- In 2022 is verder uitvoering gegeven aan deze toezichtvisie in de evaluatie, in de interne scholing en in het beoordelingsgesprek met de bestuurder.
- Tevens heeft dit geleid tot een uitgebreidere (doorlopende) discussie over het toezicht op de strategische ontwikkelingen en de beheersing van de daaraan verbonden risico's.

3.4 Strategische ontwikkelingen in 2022

Na een tegenvallend jaar in 2020 door de coronapandemie was 2021 positief: de activiteiten groeiden als vandoors, ondanks de coronabeperkingen die er in het begin van het jaar ook nog waren. In 2022 hebben we deze groei geconsolideerd en verder doorgezet. Er is veel vraag naar ondersteuning door Zorgbelang, zowel wat betreft de individuele ondersteuning (Adviespunt) als wat betreft de ondersteuning van diverse vormen van participatie van inwoners, patiënten en cliënten. Overheden en instellingen willen graag weten wat inwoners, patiënten, cliënten willen en hoe zij hen beter kunnen helpen. Deze behoefte wordt versterkt door de knelpunten die de zorgsector (in de breedste zin van het woord) kent en de verschillende belangen van inwoners en overheden en instituties, zoals (zorg) instellingen. Zorgbelang Inclusief kan hier een verbindende rol in spelen die er toe leidt dat partijen met elkaar steeds weer er in slagen een bijdrage te leveren aan een inclusiever wordende samenleving.

Veel zorginstellingen maar ook overheden hebben moeite om voldoende medewerkers te werven. Daardoor neemt de bereidheid toe om een aantal ondersteunende taken door een onafhankelijke externe partij - zoals Zorgbelang Inclusief - te laten uitvoeren.

In 2021 en 2022 hebben vier strategische 'heidagen' plaatsgevonden met het MT van de organisatie. Samen hebben we een aantal thema's benoemd die voor ons leidend zijn bij het verder ontwikkelen van de organisatie. In 2022 zijn deze thema's verder uitgewerkt:

- Verdere uitwerking sturingsfilosofie organisatie
- Organisatiecultuur, verzakelijking, prestatieafspraken en verantwoording
- Landelijk netwerk verbeteren
- Innovatieve thema's uitwerken
- Interne en externe communicatie
- Verbinding met 'de politiek'
- Verbinding met 'achterban'
- Meer regionale verankering

Ter versterking van de regionale verankering werken we samen met de andere Zorgbelangorganisaties in Nederland en met de landelijke 'koepelorganisatie' Patiënten Federatie, Iederin, Mind en PGO support.

3.5 Personele ontwikkelingen

Arbeidsmarkt

Groeien als organisatie is ingewikkeld in een arbeidsmarkt waarin het ook voor ons ook steeds moeilijker wordt om snel nieuwe collega's te vinden. En waarin medewerkers snel weer kunnen vertrekken als zij een nog beter passende functie elders kunnen vinden. Met name het feit dat Zorgbelang Inclusief in een relatief groot werkgebied actief is (wat van medewerkers regelmatig meer reistijd vraagt), is voor sommige collega's aanleiding om een nieuwe functie (dichter bij huis) te zoeken.

Toch slaagden we er in 2022 steeds weer in voldoende nieuwe collega's aan ons te binden. Soms tijdelijk (ook in ZZP-verband), maar vaak ook weer voor een langere tijd. De personeelsbezetting blijft een belangrijk punt van zorg, ook in 2023. Begin 2023 is er nog ruimte voor een nieuwe onafhankelijke klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon, voor Onafhankelijk Cliëntondersteuners Wzd en voor meerdere projectleiders binnen het team Participatiepartners.

Inmiddels hebben we extra investeringen gedaan voor het maken van wervingsmateriaal, zoals filmpjes. Deze extra inspanningen leiden in elk geval tot extra respons en ook een grote waardering van sollicitanten. Met name de filmpjes worden erg gewaardeerd omdat ze een goed (informeel) beeld geven van de organisatie en de functie.

Verandering van management

De manager van een deel van het Adviespunt (van de teams OCO Wlz en SD en VPJ) heeft in juni afscheid van ons genomen. Deze managementfunctie voor een deel van het Adviespunt hebben we in de tweede helft van 2022 tijdelijk kunnen invullen. Vanaf 1 januari 2023 hebben we een nieuwe vaste manager Adviespunt kunnen aanstellen.

De coördinator van het Basisberaad is eind augustus met haar werkzaamheden gestopt. Voor haar hebben we een geschikte vervanger gevonden die in september van start is gegaan.

In maart 2023 stopt de huidige manager van het team vertrouwenspersonen Wet zorg en dwang. Voor haar hebben wij inmiddels ook een geschikte opvolger kunnen aanstellen. Begin 2023 wordt ook een nieuwe manager voor het team Participatiepartners geworven, als opvolger van de huidige drie coördinerende senior medewerkers.

Arbeidsverzuim

Cijfers en toelichting

Het verzuimpercentage was in 2022 11 %. Dit laat zich onder andere verklaren doordat binnen vier van de vijf afdelingen één persoon was met een ernstige (levensbedreigende) ziekte die een lange behandelings- en herstelperiode vraagt. Twee collega's zijn inmiddels hersteld, helaas is één van onze collega's in het tweede kwartaal overleden. Daarnaast hebben Covid en (in het vierde kwartaal) griep ook gezorgd voor een hoger ziekteverzuim, zoals ook landelijk het geval is.

Daarnaast is er op elke afdeling minstens één medewerker met langdurend verzuim.

De verzuimfrequentie is 1,33.

Maatregelen

Een deel van het huidige verzuim is door ZBI als werkgever niet te beïnvloeden; zowel wat betreft de oorzaak als de herstelperiode. Covid is een van deze factoren. Het contact met zieke medewerkers is goed en er wordt een reële opbouw gerealiseerd waar mogelijk.

Daarnaast gaan we door op de ingezette weg van intensievere begeleiding van leidinggevendenden vanuit de arbo-dienst en HR, gericht op langdurend verzuim, preventie en frequent verzuim. De re-integratie en de visie daarop vanuit de arbo-dienst is voor onze organisatie wel een constant onderwerp van gesprek met de arbo-dienst.

Productiviteit

De gemiddelde productiviteit van de hele organisatie ligt voor heel 2022 met 70,3% net iets boven de streefnorm van 70%. Productiviteit wordt gemeten per directe medewerker die in dienst is. Indirecte medewerkers vallen hierbuiten. Het belangrijkste knelpunt ten aanzien van de productiviteit is het ziekteverzuim. Daarnaast zijn ook het inwerken van nieuwe medewerkers en het verrichten van indirecte taken door directe medewerkers belemmerend voor de productiviteit. Wat echter opvalt is dat ondanks al deze factoren de productiviteit gemiddeld op niveau was. Dat komt gedeeltelijk door ziektevervanging, maar het betekent ook dat diegenen

die wel aan het werk zijn gebleven een substantieel hogere productiviteit hebben gehaald dan gemiddeld. Een vermeldenswaardige prestatie.

Personeel verloop

Het verloop is hoog in 2022; er zijn 45 nieuwe personeelsleden in dienst gekomen en 30 personeelsleden uit dienst gegaan. In het bijzonder bij het team Participatie Partners en Adviespunt (onderdeel onafhankelijke cliëntondersteuning en vertrouwenswerk jeugdzorg) is er veel verloop geweest. Er lopen diverse projecten om zowel de werving en selectie aan te scherpen als de uitstroom te onderzoeken en te werken aan binding met de organisatie.

3.6 Organisatorische ontwikkelingen

Kwaliteitsbeleid

De onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz heeft een ISO-9001 2015 certificering. Dit betreft een apart landelijk certificeringsproces voor alle Zorgbelangorganisaties die deze dienst verlenen. In 2022 zijn de externe audits gehouden en onze certificering is weer voor drie jaar toegekend.

Het CVP Wzd-team heeft inmiddels ook een ISO-9001 2015 certificaat gehaald. Ook voor dit team is deze methodiek van kwaliteitsontwikkeling succesvol gebleken.

Voor andere teams wordt nog gezocht naar passende vormen van externe kwaliteitsontwikkeling en bewaking, naast de bestaande interne protocollen en afspraken.

Proces Richter

Vanaf de zomer van 2019 wordt de bedrijfsondersteuning opnieuw ingericht onder de naam 'proces Richter'. Kern van dit proces is automatisering via het ERP-systeem Profit van Afas. Na veel voorbereidingen die voor een deel vertraagd zijn vanwege de coronapandemie en het vertrek van een financiële stafmedewerker, zijn steeds nieuwe deelprojecten opgeleverd. De interne informatievoorziening is hierdoor beter, sneller en het kost steeds minder tijd om deze interne bedrijfsinformatie te genereren. Er is steeds meer nuttige en begrijpelijke informatie om de bedrijfsprocessen en prestaties te monitoren en zo nodig bij te sturen.

Daarnaast zijn de processen bij HRM vergaand geautomatiseerd. De afgelopen maanden zijn de volgende zaken opgeleverd: in-dienst procedure, nieuw organogram en daaraan gekoppeld de autorisatie per functie, verlof aanvraag, verzuimportal inclusief Wet Poortwachter en meerdere kleine verbeteringen.

Na het tweede kwartaal 2022 zijn de belangrijkste ontwikkelingen opgeleverd en gaan we nog meer aandacht besteden aan het implementeren en het gebruik van de mogelijkheden door alle medewerkers. Daarnaast ontwikkelen we (in een lager tempo) door op basis van ervaringen en (nieuwe) interne vragen.

4. Financiële ontwikkelingen (bestuursverslag)

4.1 Realisatie

Het resultaat

Het resultaat na het 4e kwartaal 2022 bedraagt € 165.305 uit de bedrijfsvoering. De verklaring voor dit positieve resultaat ligt in de hogere inkomsten dan (enigszins behoudend) was begroot. Daar stonden dan natuurlijk ook wel hogere (met name personeels-) uitgaven tegenover. Ook een mutatie (vrijval) van € 43.000 m.b.t. reservering voor verlof draagt bij aan het positief resultaat.

Reserves

Liquiditeitspositie

De liquiditeitspositie van Stichting Zorgbelang Inclusief is fors verbeterd. Deels wordt dit veroorzaakt door een goed operationeel resultaat in 2021 en 2022 en deels door de beslissing van het belastingkantoor om de uitvoering CVP Wzd niet te belasten met BTW. Omdat er met het Zorgkantoor overeenstemming is bereikt hoe deze gelden in te zetten (gedeeltelijk als projectreserve en gedeeltelijk in extra activiteiten) is een deel van dit bedrag opgenomen als projectreserve. Op dit moment is niet bekend dat Zorgbelang voor grote financiële uitgaven staat waardoor de verwachting is dat de liquiditeitspositie de komende jaren stabiel blijft.

Financieringsbehoefte

Gezien de liquiditeitspositie en omdat er geen grotere interne projecten staan ingepland, is de verwachting dat er vanuit Zorgbelang komende jaren geen behoefte bestaat voor een externe financiering.

Hogere inkomsten

De hogere inkomsten worden veroorzaakt door:

- € 468.000 meer inkomsten bij het Adviespunt
 - Ruim € 112.000 OCO Wlz
 - € 130.000 bij de individuele ondersteuning
 - € 140.000 AKJ
 - En bijna € 90.000 extra vrijgekomen middelen CVP Wzd
- € 114.000 meer inkomsten bij het Basisberaad in Rotterdam
 - In de basissubsidie € 35.000 meer inkomsten
 - € 66.000 meer inkomsten vanuit lossen projecten
 - € 12.000 meer inkomsten bij de OCO Sociaal Domein
- € 235.000 meer inkomsten bij de losse projecten bij Participatiepartners

Uitgaven

- *Hogere personele lasten*: De personele lasten waren in 2022 (meer dan € 260.000 en € 228.000) hoger dan begroot omdat door de extra omzet / activiteiten, door het hoge ziekteverzuim en het grote personele verloop extra capaciteit noodzakelijk was. Voor een deel via tijdelijke (dure) ZZP contracten.
- *Lagere huisvestingslasten*: Door het toegenomen thuiswerken hebben we in 2022 een deel van onze (in 2021) gehuurde ruimte opgezegd. Dat was nog niet meegenomen in de begroting 2022.
- De *organisatiekosten* waren in 2022 ongeveer € 68.000 lager dan begroot. In 2022 is aanzienlijk minder uitgegeven aan organisatieontwikkelingskosten (temporisering project Richter) en minder aan advieskosten (geen grote juridische (arbeidsrechtelijke) vraagstukken)
- *Hogere activiteitenkosten*: door een toegenomen omzet aan activiteiten, zijn ook de aan deze activiteiten verbonden externe kosten toegenomen.

4.2 Begroting 2023

De begroting 2023 gaat uit van een resultaat € 1.385. De inkomsten zijn begroot op € 9.464.499 en de uitgaven op € 9.463.114.

4.3 Risico's

Zorgbelang Inclusief heeft te maken met een aantal risico's. Hieronder benoemen we de belangrijkste:

- Verval van grote projecten
 - Eind 2024 stopt het huidige Gelderse leefbaarheid project. De provincie Gelderland heeft voor deze activiteiten vanaf 2024 structureel middelen gealloceerd. De verwachting is dat Zorgbelang Inclusief samen met de andere partners van de leefbaarheidsalliantie, ook vanaf 2025 weer subsidie kan (of zal) krijgen voor deze activiteiten. Hierover worden gesprekken gevoerd tussen de provincie en de alliantiepartners.
 - Vertrouwenswerk Jeugdzorg. Het Ministerie van VWS voert momenteel een marktverkenning uit naar het vertrouwenswerk in de hele zorg. Afhankelijk van de uitkomsten van deze marktverkenning wordt duidelijk op welke wijze het vertrouwenswerk in de jeugdzorg, maar ook bijvoorbeeld op het gebied van de Wet Zorg en Dwang - georganiseerd gaat worden. Zorgbelang en AKJ zetten zich in om samen vanaf 2024 deze activiteiten te kunnen voortzetten.
 - Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz. Onze overeenkomsten met de zorgkantoren eindigen 31 december 2023. Samen met de andere Zorgbelangorganisatie werken we aan de (verbetering van?) kwaliteit van onze dienstverlening. Met als doel deze dienstverlening ook vanaf 2024 te kunnen blijven organiseren.
 - Vertrouwenswerk Wet Zorg en Dwang. Onze overeenkomst met de zorgkantoren eindigt op 31 december 2024. Samen met de drie andere CVP Wzd organisaties werken we aan het verder ontwikkelen van deze werksoort en de onderlinge samenwerking. Met als doel deze dienstverlening ook vanaf 2025 te kunnen blijven organiseren.
- Hoog ziekteverzuim, met name door levensbedreigende ziekten en corona.
- Arbeidsmarkt: het is lastig snel nieuwe medewerkers te krijgen voor een aantal functies. Daardoor lopen de productie en daarmee samenhangende inkomsten gevaar.
- Lage tarieven en te lage indexering in relatie tot loonontwikkeling en inflatie in 2022 en 2023. De hoge inflatie en loonstijgingen in relatie tot de relatief lage (overheids)tarieven, kunnen in 2023 en 2024 termijn tot problemen leiden.

Om deze risico's tegen te gaan, zijn een groot aantal strategische interne en externe activiteiten opgezet. Het MT en de RvT hebben begin 2023 een dashboard ontwikkeld waarin de ontwikkeling van deze strategische activiteiten wordt gemonitord. Per kwartaal worden de risico's en de stand van zaken van de beheersingsmaatregelen in het MT en in de RvT besproken. In de kwartaalrapportages 2023 worden de hoofdlijnen van de voortgang weergegeven.

4.4 Reserves

Zorgbelang Inclusief verwerft haar inkomsten voor 100 procent uit (semi-)publieke middelen. Zorgbelang Inclusief heeft geen winstoogmerk en gebruikt haar reserves dan ook enkel en alleen om de continuïteit van haar publieke taakstelling te garanderen. Zorgbelang Inclusief streeft naar een vrije reserve van 30% van de totale baten per jaar. 25 tot 30% is gebruikelijk in sectoren waar sprake is van een aanzienlijk aandeel incidentele inkomsten. Ernst&Young heeft voor ons een risicoprofiel opgesteld als onderbouwing van de hoogte van de benodigde reserve.

De begrote inkomsten voor heel 2023 bedragen meer dan 9,4 miljoen euro. Dat is inclusief de omzet van ongeveer 1,5 miljoen euro voor het CVP Wzd project voor Zorgbelang Brabant | Zeeland en Burgerkracht Limburg. Maar omdat Zorgbelang Inclusief hoofdaannemer is, dragen we daar wel risico's van. Om over een langere periode fluctuaties in baten en de daarbij behorende risico's te kunnen opvangen om de bedrijfscontinuïteit te kunnen waarborgen, is een egalisatiereserve van 30% (ongeveer 2,8 miljoen euro) noodzakelijk. De coronacrisis onderstreept deze stelling ten zeerste. Daarnaast hebben we nog geen zicht op de impact die de langdurige oorlog in Oekraïne zal hebben. Het is niet onmogelijk dat door deze oorlog en andere politieke prioriteiten (defensie) er bezuinigingen in de zorg en het sociaal domein kunnen komen.

Eind 2022 kunnen we door het positieve resultaat € 165.305 toevoegen aan de algemene reserve. En daarmee komt het eigen vermogen met € 1.736.505 op een niveau van ruim 19% ten opzichte van de omzet in 2022.

4.5 Continuïteit

De jaarrekening 2022 is opgesteld op basis van het continuïteitsbeginsel. Er zijn geen aanwijzingen dat de continuïteit bedreigd wordt.

5. Jaarrekening 2022

5.1 Balans

Na resultaatbestemming

| ACTIVA | <u>31 december 2022</u> | <u>31 december 2021</u> |
|-------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. Vaste Activa | | |
| Materiële vaste activa | <u>€ 110.548</u> | <u>€ 152.698</u> |
| | € 110.548 | € 152.698 |
| 2. Vorderingen | | |
| Debiteuren | € 521.358 | € 549.775 |
| Onderhanden werk nog te ontvangen | € 389.500 | € 68.091 |
| Overige vorderingen en overlopende activa | <u>€ 63.534</u> | <u>€ 53.573</u> |
| | € 974.392 | € 671.438 |
| 3. Liquide middelen | € 2.521.830 | € 2.546.101 |
| | <u>€ 3.606.769</u> | <u>€ 3.370.237</u> |

| Passiva | <u>31 december 2022</u> | <u>31 december 2021</u> |
|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 4. Eigen vermogen | | |
| Algemene reserve | <u>€ 1.736.505</u> | <u>€ 1.571.200</u> |
| | € 1.736.505 | € 1.571.200 |
| 5. Voorzieningen | € 119.452 | € 101.524 |
| 6. Kortlopende schulden | | |
| Crediteuren | € 153.691 | € 209.234 |
| Onderhanden werk vooruit ontvangen | € 113.090 | € 289.487 |
| Overige schulden en overlopende passiva | <u>€ 1.484.032</u> | <u>€ 1.198.792</u> |
| | € 1.750.812 | € 1.697.512 |
| | <u>€ 3.606.769</u> | <u>€ 3.370.237</u> |

5.2 Staat van baten en Lasten

| Baten | Realisatie 2022 | Begroting 2022 | Realisatie 2021 |
|--------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Opbrengsten Adviespunt | € 5.415.937 | € 4.947.692 | € 4.903.520 |
| Opbrengsten Basisberaad | € 935.061 | € 820.750 | € 911.651 |
| Opbrengsten Participatieondersteuning | € 2.628.346 | € 2.415.811 | € 2.452.365 |
| Overige opbrengsten | € 113.004 | € 101.000 | € 90.065 |
| Totaal van de baten | € 9.092.348 | € 8.285.253 | € 8.357.601 |
| Lasten | | | |
| Salarissen, sociale lasten en pensioenen | € 5.256.876 | € 4.990.000 | € 4.637.273 |
| Overige personeelkosten | € 610.928 | € 378.800 | € 430.605 |
| Huisvestingskosten | € 181.551 | € 210.664 | € 194.830 |
| Kosten van activiteiten | € 708.923 | € 475.844 | € 593.414 |
| Organisatie kosten | € 546.682 | € 613.500 | € 628.249 |
| KP inkoop CVP en OCO | € 1.614.767 | € 1.615.914 | € 1.591.646 |
| Totaal van de lasten | € 8.919.727 | € 8.284.722 | € 8.076.016 |
| Financiële baten en lasten | € -7.317 | € - | € -3.918 |
| Nagekomen posten voorgaand boekjaar | € - | € - | € -17.265 |
| Resultaat | 165.305 | 531 | 260.402 |
| Bestemming resultaat | | | |
| Toevoeging aan Algemene reserve | 165.305 | 531 | 260.402 |

5.3 Kasstroomoverzicht

| Kasstroom uit operationele activiteiten | 2022 (in €) | 2021 (in €) |
|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Resultaat voor financiële baten en lasten | € 157.988 | € 260.402 |
| Aanpassingen voor: | | |
| afschrijvingen | € 53.664 | € 52.480 |
| Veranderingen in het Eigen Vermogen: | | |
| dotaties aan voorzieningen | € 17.928 | € - |
| onttrekking aan voorzieningen | € - | € - |
| Veranderingen in werkkapitaal: | | |
| Mutatie Onderhanden werk nog te ontvangen | € -321.410 | € 167.069 |
| Mutatie Onderhanden werk vooruitontvangen | € -176.397 | € 13.264 |
| Mutatie debiteuren | € 28.417 | € 309.853 |
| Mutatie Overige vorderingen en overlopende activa | € -9.961 | € 374.993 |
| Mutatie Crediteuren | € -55.543 | € -123.526 |
| Mutatie Kortlopende schulden en overlopende passiva | € 285.240 | € -552.782 |
| Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties | € <u>-20.074</u> | € <u>501.753</u> |
| Kasstroom uit interest | | |
| Ontvangen interest (incl correctie voorgaand jaar) | € - | € - |
| Betaalde interest | € 7.317 | € - |
| Totaal kasstroom uit interest | € <u>7.317</u> | € - |
| Kasstroom uit investeringsactiviteiten | | |
| Investerings in materiële vaste activa | € -11.513 | € -22.018 |
| Desinvesterings in materiële vaste activa | € - | € - |
| Totaal kasstroom uit interest | € <u>-11.513</u> | € <u>-22.018</u> |
| Kasstroom uit financieringsactiviteiten | | |
| Ontvangsten uit langlopende schulden | € - | € - |
| Aflossingen langlopende schulden | € - | € - |
| Totaal kasstroom uit financieringsact | € - | € - |
| Mutatie geldmiddelen | € <u>-24.271</u> | € <u>479.735</u> |
| Liquide middelen per 01-01 | € 2.546.101 | € 2.066.366 |
| Liquide middelen per 31-12 | € <u>2.521.830</u> | € <u>2.546.101</u> |
| Mutatie geldmiddelen | € <u>-24.271</u> | € <u>479.735</u> |

5.4 Grondslagen

Algemene grondslagen

Vergelijkende cijfers

De cijfers voor 2022 zijn niet geherrubriceerd.

Continuïteit

De jaarrekening 2022 is opgesteld op basis van het continuïteitsbeginsel.

Grondslagen waardering van activa en passiva

Algemene grondslagen

De Stichting Zorgbelang Inclusief te Arnhem heeft de jaarrekening opgesteld volgens de Richtlijn RJK C1, Richtlijn kleine organisaties zonder winststreven.

De jaarrekening is opgemaakt en vastgesteld door de Raad van Bestuur op 12 april 2023 en goedgekeurd op 25 april 2023 door de Raad van Toezicht.

De algemene grondslag voor de waardering van activa en passiva, alsmede voor de bepaling van het resultaat, is de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Voor zover niet anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de reële waarde, gewoonlijk de nominale waarde. De presentatie van deze jaarrekening is in duizenden euro, tenzij anders vermeld.

Grondslagen waardering van materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen de kostprijs (verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs), verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingverliezen. De afschrijving is lineair en gebaseerd op de verwachte gebruiksduur rekening houdend met de restwaarde.

Indien de verwachting omtrent de afschrijvingsmethode, gebruiksduur en/of restwaarde

In de loop van de tijd wijzigingen ondergaat, worden zij als een schattingswijziging verantwoord.

De volgende afschrijvingspercentages worden gehanteerd:

- | | |
|----------------------------|-------|
| • Kantoorinventaris: | 33,3% |
| • Kantoorinrichting: | 20,0% |
| • Automatiseringsmiddelen: | 33,3% |
| • Gebouwen / verbouwingen: | 20,0% |

Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen nominale waarde, voor zover noodzakelijk onder aftrek van een voorziening voor het risico van oninbaarheid. De looptijd is < 1 jaar.

Financiële instrumenten

Er zijn geen afgeleide financiële instrumenten in de balans opgenomen.

Liquide middelen

De liquide middelen zijn opgenomen tegen nominale waarde. Deze staan, voor zover niet anders vermeld, ter vrije beschikking van de stichting.

Eigen Vermogen

Stichting Zorgbelang Inclusief heeft geen statutair kapitaal en verwerft haar inkomsten voor 100% uit (semi-) publieke middelen. Zorgbelang Inclusief heeft geen winstoogmerk en gebruikt haar reserves dan ook enkel en alleen om de continuïteit van haar publieke taakstelling te garanderen. Zorgbelang Inclusief streeft naar een vrije reserve van 30% van de totale baten per jaar.

25 tot 30% is gebruikelijk in sectoren waar sprake is van een aanzienlijk aandeel incidentele inkomsten.

Ernst&Young heeft voor ons een risicoprofiel opgesteld als onderbouwing van de hoogte van de benodigde reserve.

De begrote inkomsten voor heel 2022 bedragen bijna € 8,3 miljoen. Dat is inclusief de omzet van ongeveer € 1,5 miljoen voor het CVP Wzd project voor Zorgbelang Brabant | Zeeland en Burgerkracht Limburg. Maar omdat wij hoofdaannemer zijn, dragen we daar wel risico's van. Om over een langere periode fluctuaties in baten en de daarbij behorende risico's te kunnen opvangen om de bedrijfscontinuïteit te kunnen waarborgen, is een egaliseringsreserve van 30% ongeveer € 2,5 miljoen euro noodzakelijk.

De stand van de reserve eind 2021 (€ 1,5 miljoen) is volgens de gehanteerde vrije reserve van 30% onvoldoende om risico's in de bedrijfsvoering op te kunnen vangen. De komende jaren zal dus gewerkt worden aan herstel van de risico reserve.

Eind 2022 kunnen we door het positieve resultaat € 165.305 aan de algemene reserve toevoegen. En daarmee komt het eigen vermogen met € 1.736.505 op een niveau van ruim 19% ten opzichte van de omzet.

Voorzieningen

Een voorziening wordt gevormd voor verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat zij zullen moeten worden afgewikkeld en waarvan de omvang redelijkerwijs is te schatten. De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen. Voorzieningen worden gewaardeerd tegen contante waarde.

Pensioenen

Stichting Zorgbelang Inclusief volgt de CAO-welzijn & maatschappelijk dienstverlening. Dit betekent dat er een toegezegde bijdrageregeling voor de werknemers is. Hiervoor in aanmerking komende werknemers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen dat afhankelijk is van leeftijd, salaris en dienstjaren. De actuele dekkinggraad per 31-12-2022 bedraagt 109,2%

Schulden

Deze worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Daar waar geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

De baten en lasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. (Voorzienbare) verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden en overigens wordt voldaan aan de voorwaarden voor het opnemen van voorzieningen. De aard van de verkregen subsidies en andere vormen van overheidssteun is uitgebreid beschreven in het bestuursverslag, evenals de analyse t.o.v. de begroting.

Subsidies

Zorgbelang ontvangt voor de uitvoering van haar taken van veel organisaties een subsidie. De grote subsidies zijn in de jaarrekening apart vermeld. Dit zijn:

- Leefbaarheidssubsidie provincie Gelderland. Deze is toegekend tot 2024 en kent geen structureel karakter. De subsidie valt onder het project de Leefbaarheidsalliantie en is er voor alle Gelderlanders die iets willen betekenen voor hun wijk, buurt of dorp. Voor inwoners die zich inzetten voor een veilige, sociale en duurzame plek om te wonen en te leven. Kortom: voor iedereen die de wereld een beetje leefbaarder wil maken.
- Basissubsidie van de gemeente Rotterdam. Deze dient jaarlijks te worden aangevraagd en kent als zodanig ook geen structureel karakter. Doel van de subsidie: individueel en collectief de belangen behartigen van mensen in een kwetsbare positie binnen de geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang en verslavingszorg in de regio Rijnmond. Samen met hen werken wij aan versterking van hun positie vanuit hun eigen kracht.
- Alle overige - veelal kleinere - subsidies. Deze hebben een looptijd variërend van enkele maanden tot twee tot drie jaar. Deze zijn niet structureel.

Kosten

De kosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Personeelsbeloningen

De aan het personeel verschuldigde beloningen worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten.

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.

Nog geen goedkeurende verklaring opdrachtgever gemeente Rotterdam

Vanuit voorgaande jaren zijn de basissubsidies van de gemeente Rotterdam uit 2019 en 2020 nog niet goedgekeurd. Bij Zorgbelang is niet bekend wat hiervoor de reden is.

5.5 Kengetallen

| Kengetallen | <u>31 december 2022</u> | <u>31 december 2021</u> |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Vermogensniveau (EV / Opbrengst) | 19,10% | 18,80% |
| Solvabiliteit (EV / TV) | 48,15% | 46,62% |
| Weerstandvermogen (EV/omzet) | 19,10% | 18,80% |
| Liquiditeit (kortlopende activa / kortlopende passiva) | 2,00 | 1,90 |

De liquide middelen staan geheel tot beschikking van de stichting m.u.v. een bedrag ter grootte van de bankgaranties € 15.138 voor locatie Arnhem en € 12.664 voor locatie Rotterdam.

5.6 Toelichting op de balans

| Activa | 31 december 2022 | | 31 december 2021 | |
|--------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------------|------------------|
| 1. Materiële vaste activa | | | | |
| Gebouwen en verbouwingen | € | 81.956 | € | 114.343 |
| Bedrijfsinventaris | € | 16.838 | € | 19.623 |
| Computerapparatuur | € | 11.754 | € | 18.733 |
| Totaal Materiële vaste activa | | € 110.548 | | € 152.698 |

MVA Verloopoverzicht

| | Bedrijfs- gebouwen en - terreinen | Bedrijfs- inventaris | Computer- apparatuur | Totaal |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| Aanschaffingswaarde | € 161.933 | € 33.775 | € 42.978 | € 238.686 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | € 47.591 | € 14.152 | € 24.245 | € 85.987 |
| Boekwaarde per 1 januari 2022 | € 114.342 | € 19.623 | € 18.733 | € 152.698 |
| Boekwaarde per 1 januari 2022 | € 114.342 | € 19.623 | € 18.733 | € 152.698 |
| Investeringsen | € - | € 10.402 | € 1.111 | € 11.513 |
| Desinvesteringen | € - | € - | € - | € - |
| Afschrijving desinvesteringen | € - | € - | € - | € - |
| Afschrijvingen | € -32.387 | € -13.187 | € -8.090 | € -53.663 |
| Boekwaarde per 31 december 2022 | € 81.956 | € 16.838 | € 11.754 | € 110.548 |
| Aanschaffingswaarde | € 161.933 | € 44.177 | € 44.088 | € 250.199 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | € 79.977 | € 27.339 | € 32.334 | € 139.651 |
| Boekwaarde per 31 december 2022 | € 81.956 | € 16.838 | € 11.754 | € 110.548 |

2. Vorderingen

| | | | | |
|---------------------------------------------------------|---|-----------|---|-----------|
| Debiteuren | € | 521.358 | € | 549.775 |
| Onderhanden werk nog te ontvangen | € | 389.500 | € | 68.091 |
| Overige vorderingen en overlopende activa | | | | |
| Waarborgsommen | € | 12.676 | € | 12.676 |
| Reservering subsidie lage inkomensvoordeel | € | 6.106 | € | 5.087 |
| Vooruitbetaalde WzD | € | - | € | 3.361 |
| Overige vorderingen | € | 44.752 | € | 32.449 |
| Totaal Overige vorderingen en overlopende activa | | € 63.534 | | € 53.573 |
| Totaal Vorderingen | | € 974.392 | | € 671.438 |

3. Liquide middelen

| | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------|---|-------------|
| Kas | € | - | € | 600 |
| RABO betaalrekeningen | € | 601.655 | € | 617.119 |
| RABO Garantierekeningen | € | 27.638 | € | 27.803 |
| ZBI RABO 1510.820.280 (spaarrekening) | € | 942.869 | € | 945.921 |
| ZBI ASN-spaarrekening | € | 949.667 | € | 954.658 |
| | | € 2.521.830 | | € 2.546.101 |
| Totaal Activa | | € 3.606.769 | | € 3.370.237 |

Passiva

Eigen Vermogen

| | 31 december 2022 | | 31 december 2021 | |
|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Algemene Reserve: | | | | |
| Beginstand per 1 januari | € | 1.571.200 | € | 1.310.798 |
| Resultaat boekjaar | € | 165.305 | € | 260.402 |
| Eindstand per 31 december | € | 1.736.505 | € | 1.571.200 |
| Totaal eigen vermogen | € | 1.736.505 | € | 1.571.200 |

Voorzieningen

| | | | | |
|------------------------------------|---|----------------|---|----------------|
| Voorziening loopbaanbudget | | | | |
| Beginstand per 1 januari | € | 101.524 | € | 94.860 |
| Mutatie voorziening loopbaanbudget | € | 17.928 | € | 6.664 |
| Eindstand per 31 december | € | 119.452 | € | 101.524 |

Loopbaanbudget toelichting :

Zorgbelang Inclusief valt onder de cao Sociaal Werk (Welzijn en maatschappelijke dienstverlening)

Het loopbaanbudget wordt beschreven in artikel 3.3 van de cao 2021-2023

De berekeningsmethode is gebaseerd op het feitelijk verdiend salaris naar rato, incl . VT en EJU of KB en dat x 1,5%

De maximering van de opbouw van het loopbaanbedrag is gewijzigd, zie artikel 3.3 P ter onderbouwing.

Het loopbaanbedrag kent tot en met 30 april 2022 een maximale opbouwtermijn van 36 maanden.

Vanaf 1 mei 2022 geldt een maximale opbouwtermijn van 60 maanden.

Op het moment dat het maximum is bereikt vervalt steeds de oudste maand.

Pas na een onttrekking of salarisverhoging wordt de reservering weer voortgezet tot het maximum is bereikt.

De werknemer heeft het initiatief voor de inzet en aanwending van het loopbaanbudget.

www.sociaalwerk-werkt.nl/loopbaanbudget

Kortlopende schulden

| | | | | |
|----------------------------------------------------|---|------------------|---|------------------|
| Crediteuren | € | 153.691 | € | 209.234 |
| | € | 153.691 | € | 209.234 |
| Onderhanden werk vooruitontvangen | € | 113.090 | € | 289.487 |
| | € | 113.090 | € | 289.487 |
| Kortlopende schulden en overlopende passiva | | | | |
| Vooruitontvangen WzD | € | - | € | 26.902 |
| Te betalen netto lonen | € | 29.981 | € | 85.449 |
| Belastingen en premies sociale verzekeringen | € | 333.497 | € | 342.621 |
| Risico reserve CVP | € | 116.978 | € | - |
| Pensioenpremies | € | 138.772 | € | - |
| Vooruitontvangen bedragen | € | 108.888 | € | 10.571 |
| Reservering vakantiegeld | € | 373 | € | 3.518 |
| Reservering vakantieuren | € | 56.888 | € | 76.661 |
| Vooruitontvangen subsidie CVP-WZD | € | 252.333 | € | 470.561 |
| Overige schulden en overlopende passiva | € | 446.321 | € | 182.509 |
| | € | 1.484.032 | € | 1.198.792 |
| Totaal Passiva | € | 3.606.769 | € | 3.370.237 |

5.7 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Zekerheden

Er is een bankgarantie op de huurvergoeding van het pand aan de Weerdjesstraat afgegeven van € 15.138. En voor de Hoogstraat in Rotterdam een bankgarantie van € 12.664.

Huurovereenkomst Weerdjesstraat 168 te Arnhem

Er is een huurovereenkomst van de gehuurde ruimten aan de Weerdjesstraat 168 te Arnhem. Deze overeenkomst loopt van 1 januari 2013 t/m 31 december 2022. Deze is in 2023 verlengd van 01-07-2022 tot 30-06-2025. De huurprijs is € 73.676 voor 2022.

Huurovereenkomst Hoogstraat 66a te Rotterdam

Per 1-11-2019 is de huurovereenkomst voor de Hoogstraat 66a te Rotterdam aangegaan. Het huurcontract is op 1 november 2020 ingegaan en kent een looptijd van 10 jaar. De huurprijs bedraagt € 60.048 voor 2022.

Huurovereenkomst printers

Er is per 14 januari 2020 een nieuw leasecontract afgesloten voor 2 printers. De leaseprijs bedraagt € 9.600 voor 2022.

Leaseovereenkomst IT en hardware

Zorgbelang Inclusief is medio november 2020 overgestapt van een serveromgeving naar het in de Cloud werken met Office 365. Tegelijkertijd heeft zij voor al haar medewerkers hiervoor laptops en telefoons aangeschaft middels een leaseovereenkomst met Xantion BV. De overeenkomst loopt drie jaar. Zorgbelang betaalt voor deze lease en voor het volledig beheer van de Office 365 omgeving (inclusief overige applicaties) maandelijks een bedrag per medewerker. Derhalve fluctueert dit maandbedrag (om en nabij de € 10.000) naar gelang het aantal medewerkers dat werkzaam is bij ZBI.

5.8 Gebeurtenissen na Balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan die invloed hebben op de jaarrekening 2022.

5.9 Toelichting staat van baten en lasten

| Baten | Realisatie 2022 | Begroting 2022 | Realisatie 2021 |
|--------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Adviespunt | | | |
| OCO WLZ | € 732.862 | € 620.000 | € 680.249 |
| Oco Sociaal Domein | € 144.858 | € 150.000 | € 152.545 |
| Individuele ondersteuning Overig | € 205.194 | € 75.000 | € 68.015 |
| AKJ | € 1.018.252 | € 879.000 | € 941.783 |
| Wet Zorg en Dwang | € 3.161.734 | € 3.070.848 | € 3.048.848 |
| Reservering btw ZBI | € - | € - | € -206.459 |
| Opbrengst CVP extra impuls 2022-2024 | € 26.902 | € - | € - |
| CVP Wet zorg en dwang overstijgend | € 126.136 | € 152.844 | € 218.539 |
| Totaal Adviespunt | € 5.415.937 | € 4.947.692 | € 4.903.520 |
| Basisberaad | | | |
| Subsidies Basisberaad | € 518.063 | € 482.723 | € 484.890 |
| Basisberaad | € 113.280 | € 47.050 | € 135.784 |
| Basisberaad OCO Sociaal Domein | € 303.718 | € 290.977 | € 290.977 |
| Totaal Basisberaad | 935.061 | 820.750 | 911.651 |
| Provincie Gelderland | € 1.188.382 | € 1.195.811 | € 1.164.815 |
| Opbrengst participatie projecten | € 1.439.964 | € 1.220.000 | € - |
| Gemeenten | € - | € - | € 351.741 |
| Zorginstellingen | € - | € - | € 284.280 |
| Landelijke financiers | € - | € - | € 106.678 |
| Zorgverzekeraars | € - | € - | € 66.198 |
| Onderwijsinstellingen | € - | € - | € 35.978 |
| Overige financiers | € - | € - | € 442.676 |
| Opbrengsten Projecten Participatieondersteuning | € 2.628.346 | € 2.415.811 | € 2.452.365 |
| Overige Opbrengsten | | | |
| Overig | € 105.624 | € 100.000 | € 85.760 |
| Verhuur | € 7.380 | € 1.000 | € 4.305 |
| Totaal overige opbrengsten | € 113.004 | € 101.000 | € 90.065 |
| TOTAAL BATEN | € 9.092.348 | € 8.285.253 | € 8.357.601 |

Verschillen resultaat en begroting 2022

Inkomsten

De werkelijk behaalde inkomsten 2022 liggen met ruim € 9 miljoen ruim € 818.000 hoger dan begroot. De voornaamste redenen hiervan zijn:

- € 468.000 meer inkomsten bij het Adviespunt
 - Ruim € 112.000 OCO Wlz
 - € 130.000 bij de individuele ondersteuning
 - € 140.000 AKJ
 - En bijna € 90.000 extra vrijgekomen middelen CVP Wzd
- € 114.000 meer inkomsten bij het Basisberaad in Rotterdam
 - In de basissubsidie € 35.000 meer inkomsten
 - € 66.000 meer inkomsten vanuit lossen projecten
 - € 12.000 meer inkomsten bij de OCO Sociaal Domein
- € 235.000 meer inkomsten bij de losse projecten bij Participatiepartners

Deels zijn de hogere inkomsten het gevolg van een hogere indexering dan verwacht, deels door het toekennen van extra gelden en deels door het verwerven van meer projecten dan van tevoren ingeschat.

Uitgaven

Ook de werkelijk uitgaven zijn met een bedrag van € 630.000 hoger dan was begroot in 2022. Dit is veroorzaakt door meer inkomsten en dus meer projecten. De grootste verschillen zitten de in de personeelskosten.

De grootste verschillen zijn:

- Bijna € 400.000 meer salariskosten
- En bij de overige personele kosten € 153.000 hogere uitgaven
- Directe projectkosten € 233.000

Daar staat tegenover dat de organisatiekosten voor een bedrag van € 68.000 lager zijn uitgevallen.

| Lasten | Realisatie 2022 | Begroting 2022 | Realisatie 2021 |
|---------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| Lonen en salarissen | | | |
| Brutolonen | € 4.224.928 | € 4.990.000 | € 3.683.165 |
| Mutatie reservering vakantiegeld | € -43.375 | € 12.300 | € 21.578 |
| Premies sociale verzekeringswetten | € 724.156 | | € 622.739 |
| Pensioenpremies | € 404.675 | | € 352.177 |
| | € 5.310.384 | € 5.002.300 | € 4.679.660 |
| Ontvangen ziekengeld | € -53.508 | | € -42.387 |
| Totaal Lonen en salarissen | € 5.256.876 | € 5.002.300 | € 4.637.273 |
| Overige personeelkosten | | | |
| Arbo-diensten | € 37.216 | € 18.200 | € 13.416 |
| Werk derden | € 255.513 | € 112.800 | € 240.248 |
| Reis-en verblijfkosten van medewerker | € 197.331 | € 115.000 | € 119.453 |
| Transitievergoedingen | € 9.005 | € - | € 17.354 |
| Opleiding, vorming en training | € 41.556 | € 37.500 | € 12.765 |
| Wervingskosten | € 28.314 | € 10.000 | € 2.420 |
| Vervanging ziek personeel (indirect) | | € 60.000 | |
| Overige personeelkosten | € 32.435 | | € 21.025 |
| Personeelsactiviteiten | € 9.559 | € 13.000 | € 3.923 |
| Totaal overige personeelkosten | € 610.928 | € 366.500 | € 430.605 |
| Huisvestingskosten | | | |
| Huur | € 115.820 | € 125.664 | € 123.891 |
| Overige huisvestingskosten | € 65.731 | € 85.000 | € 70.940 |
| Totaal huisvestingskosten | € 181.551 | € 210.664 | € 194.830 |
| Kosten van activiteiten | | | |
| Direct projectkosten overig | € 708.923 | € 475.844 | € 593.414 |
| Totaal kosten van activiteiten | € 708.923 | € 475.844 | € 593.414 |
| Organisatie kosten | | | |
| Afschrijvingskosten | € 53.664 | € 55.000 | € 52.480 |
| Accountantskosten | € 33.965 | € 45.000 | € 31.881 |
| Telefoon/internet | € 42.799 | € 57.000 | € 47.769 |
| Bureaunkosten | € 30.556 | € 32.500 | € 25.148 |
| Ondersteuning (salaris)administratie | € 18.117 | € 15.000 | € 13.539 |
| Bestuurs- en vergaderkosten | € 41.096 | € 25.000 | € 28.806 |
| Contributies en bijdragen | € 21.041 | € 25.000 | € 16.791 |
| Automatiseringskosten | € 214.178 | € 155.000 | € 175.384 |
| Communicatie/website | € 33.804 | € 40.000 | € 37.576 |
| Verzekeringen | € 9.452 | € 10.000 | € 5.702 |
| Advieskosten | € 16.982 | € 50.000 | € 67.500 |
| organisatie ontwikkeling | € 43.784 | € 100.000 | € 119.218 |
| Bankkosten | € 1.538 | € 4.000 | € 4.488 |
| Overige organisatie kosten | € -14.294 | € - | € 1.967 |
| Totaal organisatiekosten | € 546.682 | € 613.500 | € 628.249 |
| KP inkoop | | | |
| KP inkoop OCO | € 61.326 | € 96.992 | € 93.442 |
| KP inkoop CVP | € 1.553.441 | € 1.518.922 | € 1.498.204 |
| Totaal KP inkopen | € 1.614.767 | € 1.615.914 | € 1.591.646 |
| TOTAAL LASTEN | € 8.919.727 | € 8.284.722 | € 8.076.016 |
| Nagekomen posten voorgaand boekjaar | € - | | € 17.265 |
| Totaal Nagekomen posten voorgaand boekjaar | € - | | € 17.265 |
| Financiële baten en lasten | | | |
| Rente opbrengsten | € - | € - | € - |
| Rente betaald | € -7.317 | € - | € -3.918 |
| Totaal Financiële baten en lasten | € -7.317 | € - | € -3.918 |
| Resultaat | € 165.305 | € 531 | € 260.402 |

5.10 Personele bezetting

Personele bezetting 2022

Peildatum: 31 december 2022

| | <u>FTE's</u> | <u>Aantal mdw</u> |
|-----------------------|--------------|-----------------------|
| Adviespunt | 40,08 | 52 |
| Basisberaad | 9,22 | 10 |
| Bedrijfsondersteuning | 7,33 | 10 |
| Directie | 1,00 | 1 |
| Participatie | 20,28 | 29 |
| | <u>77,91</u> | <u>102</u> |

Ter vergelijking: in 2021 waren dat 73,37 FTE /104 personen.

5.11 Toelichting kasstroom

Algemene grondslagen

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Transacties waarbij geen ruil van kasmiddelen plaatsvindt, waaronder financiële leasing, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

Samenstelling geldmiddelen

| | | |
|------------------------------------------|----------|------------------|
| Liquide middelen per 31 december 2021 | € | 2.546.101 |
| Mutatie liquide middelen | € | -24.271 |
| Geldmiddelen per 31 december 2022 | € | 2.521.830 |

5.12 Berekening bezoldiging inzake WNT 2022

Berekening bezoldiging inzake WNT 2022

| Berekening huidig boekjaar 2022 | | functievulling | Functionaris | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|--------------------------|------------------|----------------|---------------|--------------------|-------------|-----------|----------------|----------|-------------|---------|-------------|---------|------------------|
| | | | Looncomp. SA | | E.A.M.J. Verkaar | H.J.B.de Lange | H.van Wijk | S. de Graaf | F. Belrich | I.F. Baas | H. Khan | J. Stoks | | | | | |
| | | | geheel 2022 | directeur/ bestuurder | geheel 2022 | voorzitter RvT | tot eind 2021 | penningmeester RvT | geheel 2022 | lid RvT | tot 01-07-2022 | lid RvT | geheel 2022 | lid RvT | geheel 2022 | lid RvT | vanaf 01-09-2022 |
| a. | het bruto loon; | 120 | € 103.368 | | | | | | | | | | | | | | |
| b. | de vakantietoelag; | 4343 | € 19.442 | | | | | | | | | | | | | | |
| c. | de eindejaarsuitkering; | 3403 | € - | | | | | | | | | | | | | | |
| e. | de uitkering of verstrekking die wordt toegekend na het bereiken van een bepaalde diensttijd; | 4480 | € 13.096 | | | | | | | | | | | | | | |
| q. | het werkgeversdeel van premies voor of bijdragen aan pensioenregelingen ongeacht of daar voor de topfunctionaris concrete vermogensaanspraken uit voortvloeien of tegenover staan; | 4481+4488 | € 13.590 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering | | € 1.095 | | | | | | | | | | | | | | |
| t. | de belaste kilometervergoeding eigen voertuig; | 3631 | € 978 | | | | | | | | | | | | | | |
| l | Beloning betaald via de financiële administratie, buiten de salarisadministratie om | | € - | € 5.665 | € - | € 4.120 | € 1.268 | € 4.120 | € 4.120 | € 4.120 | € 1.902 | | | | | | |
| Totaal 2022 | | | € 151.568 | € 5.665 | € - | € 4.120 | € 1.268 | € 4.120 | € 4.120 | € 4.120 | € 1.902 | | | | | | |
| Wettelijk maximum 2022 | | | € 216.000 | € 32.400 | € 21.600 | € 21.600 | € 21.600 | € 21.600 | € 21.600 | € 21.600 | € 21.600 | | | | | | |

| Berekening huidig boekjaar 2021 | | Looncomp. SA | Functionaris | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------------|--------------------|-------------|------------|-----------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | | E.A.M.J. Verkaar | H.J.B.de Lange | H.van Wijk | S. de Graaf | F. Belrich | I.F. Baas | H. Khan | J. Stoks | | | | | | | |
| | | | directeur/ bestuurder | voorzitter RvT | penningmeester RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT | lid RvT |
| a. | het bruto loon; | 120 | € 101.058 | | | | | | | | | | | | | | |
| b. | de vakantietoelag; | 3393 | € 7.808 | | | | | | | | | | | | | | |
| c. | de eindejaarsuitkering; | 3403 | € 9.059 | | | | | | | | | | | | | | |
| o. | de werkgeversbijdrage aan de premie voor een andere vrijwillige verzekering; | 4244 | € 120 | | | | | | | | | | | | | | |
| q. | het werkgeversdeel van premies voor of bijdragen aan pensioenregelingen ongeacht of daar voor de topfunctionaris concrete vermogensaanspraken uit voortvloeien of tegenover staan; | 4481 | € 12.385 | | | | | | | | | | | | | | |
| l | Beloning betaald via de financiële administratie, buiten de salarisadministratie om | | € - | € 5.500 | € 4.000 | € 4.000 | € 4.000 | € 3.873 | € 1.689 | | | | | | | | |
| Totaal 2021 | | | € 130.430 | € 5.500 | € 4.000 | € 4.000 | € 4.000 | € 3.873 | € 1.689 | | | | | | | | |
| Wettelijk maximum 2021 | | | € 209.000 | € 31.350 | € 20.900 | € 20.900 | € 20.900 | € 20.900 | € 20.900 | € 20.900 | € 20.900 | | | | | | |

Controleverklaring

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: het bestuur en de raad van toezicht van Stichting Zorgbelang Inclusief

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2022

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2022 van Stichting Zorgbelang Inclusief te Arnhem gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Zorgbelang Arnhem op 31 december 2022 en van het resultaat over 2022 in overeenstemming met de in Nederland geldende richtlijn RJk C1 (Kleine organisaties zonder winststreven) en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2022;
2. de winst- en verliesrekening over 2022; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Zorgbelang Inclusief zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.



Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het controleprotocol WNT 2022 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met RJk C1 (Kleine organisaties zonder winststreven).

B. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van toezicht voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende richtlijn RJk C1 (Kleine organisaties zonder winststreven) winststreven en de bepalingen bij en krachtens de WNT. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.



Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het controleprotocol WNT 2022, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van toezicht onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Tynaarlo, 18 april 2023

w.g.

Afier Auditors B.V.
drs. J.H. Kreuze RA/RE

Bijlagen

Bijlage 1 Doelstellingen en Indicatoren

DOELSTELLINGEN

Organisatie-doelstellingen

In verband met de aanpassingen van de rapportages in het kader van het interne proces 'Richter' worden de productiviteitscijfers anders berekend dan de afgelopen jaren. Pas in het 2^e kwartaal kunnen we een nieuw overzicht genereren.

- Netto Ziekteverzuim = 3%
- Bruto ziekteverzuim = 5%
- Ziekteverzuim=0 = 50%
- Ziekteverzuim ≥ 4 = 10%
- Vermogensniveau = 30%

Inhoudelijke doelstellingen

Individuele ondersteuning

- 3844 groepsbezoeken zijn gerealiseerd door de vertrouwenspersonen Jeugd. Groepen in de open/gesloten Jeugdzorg en jongeren die wonen in een gezinshuis.
- 360 inwoners van gemeenten hebben ondersteuning gekregen bij het voeren van een keukentafelgesprek en/of bespreking van hun klacht (vertrouwenspersonen/cliëntondersteuners sociaal domein).
- 750 nieuwe cliënten zijn ondersteund in het kader van de langdurige zorg (cliëntondersteuning langdurige zorg).
- 90 cliënten zijn ondersteund door de klachtenfunctionaris in het kader van contracten met zorgaanbieders (Wkkgz).
- Geen klachten.
- Klanttevredenheid (moet nog nader gedefinieerd worden).

Doelstellingen communicatie

- 475 aangesloten organisaties
- € 100.000 advertentiewaarde
- Website Zorgbelang gelderland.nl heeft een gemiddelde stijging in sessies én gebruikers van 20%
- Website Adviespunt Zorgbelang heeft een gemiddelde stijging in sessies van 10 %
- 500 likes op Facebook
- 2000 volgers op Twitter

INDICATOREN

Organisatie indicatoren

| | Formatie (per einde kwartaal): | | | | | | | |
|--------------------|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> |
| | | | | | <u>1^e kw.</u> | <u>2^e kw.</u> | <u>3^e kw.</u> | <u>4^e kw.</u> |
| Fte | 44,81 | 58,93 | 66,64 | 69,83 | 74,4 | 78,8 | 76,6 | 77,25 |
| Aantal pers. | 55 | 74 | 82 | 90 | 97 | 94 | 96 | 100 |
| Instroom (pers.) 1 | 1 | 4 | 23 | 8 | 11 | 16 | 11 | 7 |
| Uitstroom (pers.)2 | 1 | 0 | 15 | 6 | 3 | 13 | 9 | 6 |

| | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | <u>1^e kw.</u> | <u>2^e kw.</u> | <u>3^e kw.</u> | <u>4^e kw.</u> |
| Verzuim % (norm=3) | 3,50 | 5,07 | 6,65 | 7,69 | 15,73 | 14,76 | 11,83 | 11,27 |
| Freq. (norm=0,5) | 1,09 | 1,02 | 1,34 | 0,92 | 0,51 | 0,67 | 0,88 | 1,34 |
| Nul (norm=50%) | 44 | 52 | 35 | 47 | 64 | 60,5 | 52,5 | 35,1 |
| ≥43 (norm=10%) | 6 | 6 | 5 | 3,64 | 6,72 | 2,5 | 5 | 10 |

| | Resultaat en verwachting (kwartalen cumulatief) | | | | | | | |
|------------|-------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> |
| | | | | | <u>1^e kw.</u> | <u>2^e kw.</u> | <u>3^e kw.</u> | <u>4^e kw.</u> |
| Resultaat: | -256.786 | 32.014 | -201.503 | 260.402 | 58.679 | € 136.347 | € 91.577 | 165.305 |
| Verwacht: | | | | | € 67.707 | € 164.126 | € 100.126 | |

| | Egalisatiereserve, Algemene reserve en Reorganisatievoorziening per 31-12 | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|
| | <u>2017</u> | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> | |
| Werkelijk totaal (waarvan) | 1.737.072 | 656.512 | 688.527 | 1.310.799 | 1.571.200 | 1.736.605 | |
| -Egalisatiereserve | 823.774 | | 823.774 | | | | |
| -Vrije reserve | 800.447 | 543.661 | 688.527 | 1.310.799 | 1.571.200 | 1.736.605 | |
| -Bestemmingsreserve | 112.851 | 112.851 | | | | | |

INHOUDELIJKE INDICATOREN

Individuele ondersteuning

| A) Onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugd | | | | | | | | |
|-------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 1 ^e kw. | 2022 2 ^e kw. | 2022 3 ^e kw. | 2022 4 ^e kw. |
| Aantal groepsbezoeken | nvt | 2399 | 3880 | 4098 | 1035 | 2198 | 3202 | 4309 |
| Percentage behaalde groepsbezoeken | | 62% | 100,9% | 103% | 24% | 50% | 73% | 99% |
| Aantal KLO-Jeugd | | 188 | 341 | 309 | 40 | 103 | 178 | 287 |
| Aantal KLO-Volwassenen | | 291 | 232 | 262 | 52 | 124 | 183 | 223 |
| Aantal klachten | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Klanttevredenheid Respons | Niet beschikbaar | Niet beschikbaar | Niet beschikbaar | Vol5/8,8 Jongeren48/8,4 | 6 volwassenen/ 9,5 4 jongeren/9 | | | |

| B) Onafhankelijk cliëntondersteuning / vertrouwenspersoon sociaal domein (Wmo) | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------|----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 1 ^e kw. | 2022 2 ^e kw. | 2022 3 ^e kw. | 2022 4 ^e kw. |
| Aantal cliënten (cumulatief) | 298 | 323 | 237 | 468 | 139 | 272 | 404 | 528 |
| Besteedde uren (doel) | | | | | | | | |
| Aantal nieuwe kwesties (cumulatief) | - | 376 | 293 | 532 | 153 | 313 | 460 | 611 |
| Aantal klachten | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Klanttevredenheid | 8,7 | 8,7 | Onbekend | Onbekend | - | Onbekend | Onbekend | Onbekend |

| C) Onafhankelijk cliëntondersteuning Wet Langdurige Zorg | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------|------|------|------|------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 1 ^e kw. | 2022 2 ^e kw. | 2022 3 ^e kw. | 2022 4 ^e kw. |
| Aantal nieuwe cliënten (cumulatief) | 369 | 679 | 661 | 772 | 253 | 457 | 644 | 871 |
| % cliënten t.o.v. doel (doel is 750 per jaar) | 87% | 137% | 88% | 102% | 33% | 61% | 85% | 116% |
| Gerealiseerde uren (doel is 8415) | - | - | 7470 | 7846 | 2675 | 4612 | 6309 | 8378 |
| % Gerealiseerde uren | | | 114% | 113% | 33% | 55% | 75% | 100% |
| Aantal klachten (doel is 0) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Klanttevredenheid | 8,4 | ? | 8,6 | 8,6 | ? | 8,8 | 8,7 | |

| D) Onafhankelijke klachtenfunctionaris/onafhankelijk vertrouwenspersoon volwassenen | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2022 | 2022 | 2022 |
| | | | | | | | | |

| | | | | | <u>1^e kw.</u> | <u>2^e kw.</u> | <u>3^e kw.</u> | <u>4^e kw.</u> |
|-------------------------------------|----|-----|-----|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Aantal nieuwe cliënten (cumulatief) | 56 | 128 | 187 | 401 | 150 | 190 | 216 | 227 |
| Aantal kwesties (cumulatief) | 61 | 139 | 214 | 408 | 153 | 193 | 219 | 245 |
| Aantal klachten (niet cumulatief) | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Klanttevredenheid | - | - | - | - | - | - | - | |

| E) Cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|--|--|-------------|-------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> | <u>2022</u> |
| | | | | | <u>1^ekw.</u> | <u>2^e kw.</u> | <u>3^e kw.</u> | <u>4^e kw.</u> |
| Aantal kwesties (cumulatief) | | | 117 | 609 | 178 | 362 | 557 | 769 |
| % Kwesties t.o.v. doel (doel is 625 per jaar) | | | 19% | 97% | 28% | 57% | 89% | 123% |
| Aantal locatiebezoeken PG, VG en GA (cumulatief) | | | 195 | 1179 | 398 | 1151 | 1844 | 2437 |
| Aantal voorlichtingen ⁴ (cumulatief) | | | 0 | 72 | 93 | 285 | 502 | 762 |
| Aantal klachten (niet cumulatief) | | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Klanttevredenheid | | | - | - | - | - | - | - |

Communicatie / bekendheid

| | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aantal aangesloten organisaties (doel = 470) | 475 | | | | |
| Advertentiewaarde (doel = € 100.000) | Totaal (cumulatief € 428.572,07 Geplaatste artikelen: 346 Doorplaatsingen: 111 De Zorgkrant is dit jaar in een aanzienlijk groter gebied ver- spreid. Ook waren er meer ar- tikelen dan anders waarin Zorgbelang werd benoemd. | Totaal: Advertentiewaarde: € 75.791 Geplaatste artikelen: 220 Doorplaatsingen: 56 | Cumulatief Advertentie- waarde: € 42.853,65 Geplaatste artikelen: 73 Doorplaatsingen: 19 NB: de advertentiewaarde is in 2020 aanzienlijk lager omdat de jaarlijkse Zorgkrant niet is uitgekomen. | Cumulatief Advertentie- waarde: € 12.422 Geplaatste artikelen: 69 Doorplaatsingen: 19 | Niet meer van toepassing, mo- nitor abonnement opgezegd. |
| aantal sessies op corporate website www.zorbelanginclusief.nl (doel = 20% stijging) | Gebruikers: 22.227 Sessies: 30.081 | Aantal gebruikers: 28.197 Aantal sessies: 37.127 | Aantal gebruikers: 27.624 (daling van 2% t.o.v. 2019). Aantal sessies: 36.763 (daling 0,9% t.o.v. 2019. | Aantal gebruikers: 25.301 Aantal sessies is 33.807. | Aantal gebruikers: 20.048 (daling van 20% t.o.v. 2021). Aantal sessies is 29.667 (daling van 12% t.o.v. 2021). |
| Aantal sessies op website Advies- punt Zorgbelang (doel = 10% stijging) | | Aantal sessies: 22.671. Aantal gebruikers: 17.440 | Aantal sessies: 27.905 Aantal gebruikers: 21.980. | Aantal gebruikers: 41.377 (stijging van 88%) Aantal sessies: 52.895 (stijging van 90%). | Aantal gebruikers: 37.930 (daling van 8% t.o.v. 2021) Aantal sessies is: 48.813 (daling van 7% t.o.v. 2021) |

| | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Aantal likes FB (doel = 500) | Zorgbelang 551 KMF 311 Kunstveiling 366 Steekje Los 757 Doe je Mee 367 Stigmatour 539 Leefbaarheidsalliantie 22 | Zorgbelang 584 Leefbaarheidsalliantie 314 Cliëntondersteuning Wlz 1279 | Zorgbelang 629 Leefbaarheidsalliantie 431 Cliëntondersteuners Wlz 1.261 | Volgers Zorgbelang Inclusief: 1015 Leefbaarheidsalliantie 834 | Volgers Zorgbelang Inclusief: 1090 Leefbaarheidsalliantie 863 |
| Aantal volgers Twitter (doel = 2000) | Zorgbelang 2.166 Adviespunt 775 KMF 311 Steekje Los 1.531 Doe je Mee 182 Stigmatour 715 | Zorgbelang 2.374 Adviespunt 861 Leefbaarheidsalliantie 413 | Zorgbelang 2461 Adviespunt 868 Leefbaarheidsalliantie 535 | Zorgbelang 2509 Adviespunt 889 Leefbaarheidsalliantie 638 | Zorgbelang 2.444 Adviespunt 867 Leefbaarheidsalliantie 625 |
| Aantal volgers Instagram (doel = 500) | | | | Zorgbelang 475 | Zorgbelang 508 |
| Aantal volgers LinkedIn (doel = 600) | | | | Zorgbelang 766 Adviespunt 307 Leefbaarheidsalliantie 388 | Zorgbelang 915 Adviespunt 393 Leefbaarheidsalliantie 590 |

Bijlage 2 DAEB Leefbaarheid 2022 Provincie Gelderland

Provincie Gelderland, Leefbaarheid P1726-1731 - Verantwoording jaar 2022

| Loonkosten intern | Jaarloon | fte | Uren werk. | Uren DAEB | Uren overige projecten | Indirecte uren | Uurtarief | Kosten overige projecten | Kosten DAEB | Kosten indirect | |
|----------------------------------------|-----------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------|----------------|-----------|--------------------------|--------------------|--------------------------------|---------|
| Referentie uren / inflatie | | | 1.600 | | | | | | | | |
| Intern | | | | | | | | | | | |
| Adviespunt | € 2.698.927 | 38,53 | 61.646 | - | 44.704 | 16.941 | € 43,78 | € 1.957.211 | € - | € 741.716 | |
| Basisberaad | € 600.686 | 9,60 | 15.360 | - | 9.677 | 5.683 | € 39,11 | € 378.448 | € - | € 222.239 | |
| Participatie | € 1.433.967 | 20,07 | 32.114 | 13.744 | 10.263 | 8.106 | € 44,65 | € 458.270 | € 613.723 | € 361.974 | |
| rest | € 617.166 | 9,17 | 14.675 | 141 | 1.925 | 12.609 | € 42,06 | € 80.967 | € 5.913 | € 530.286 | |
| Totaal | € 5.350.746,95 | 77,37 | 123.794 | 13.885 | 66.570 | 43.340 | | € 2.874.895 | € 619.637 | € 1.856.215 | |
| Extern | | | | | | | | | | | |
| Manager bedrijfs ondersteuning | € 126.365 | | 1.664 | 48 | 166 | 1.450 | € 75,94 | € 12.636 | € 3.645 | € 110.083 | |
| Inhuur HRM | € 127.968 | | 1.282 | | | 1.282 | € 99,80 | € - | € - | € 127.968 | |
| Inhuur op projecten | € 262.387 | | 2.915 | | 2.915 | 0 | € 90,00 | € 262.350 | € - | € 37 | |
| Totaal | € 516.720 | | 5.862 | 48 | 3.081 | 2.732 | | € 274.986 | € 3.645 | € 238.088 | |
| Indirecte personeelskosten | | | | | | | | | | | |
| Indirecte pers. Kost intern | € 1.856.214,97 | | | | | | | € 1.546.794 | € 309.421 | € 1.856.215 | |
| Indirecte pers. Kosten extern | € 238.088,33 | | | | | | | € 198.400 | € 39.688 | € 238.088 | |
| Totaal | € 2.094.303,29 | | | | | | | € 1.745.194 | € 349.109 | € 2.094.303 | |
| Huisvestingskosten | | | | | | | | | | | |
| Huur | € 115.819,83 | | | | | | | € 96.513 | € 19.307 | € 115.820 | |
| Afschrijvingskosten | € 53.663,63 | | | | | | | € 44.718 | € 8.945 | € 53.664 | |
| Overige huisvestingskosten | € 65.730,73 | | | | | | | € 54.774 | € 10.957 | € 65.731 | |
| Totaal | € 235.214,19 | | | | | | | € 196.005 | € 39.209 | € 235.214 | |
| Kantoor- en administratiekosten | | | | | | | | | | | |
| Overige personeelskosten | € 274.574,89 | | | | | | | € 228.805 | € 45.770 | € 274.575 | |
| Telefoon/internet | € 42.799,05 | | | | | | | € 35.665 | € 7.134 | € 42.799 | |
| Bureaukosten | € 22.240,46 | | | | | | | € 18.533 | € 3.707 | € 22.240 | |
| Porti en vrachtkosten | € 7.910,56 | | | | | | | € 6.592 | € 1.319 | € 7.911 | |
| Documentatiekosten | € 405,03 | | | | | | | € 338 | € 68 | € 405 | |
| Bestuurs- en vergaderkosten | € 41.095,67 | | | | | | | € 34.245 | € 6.850 | € 41.096 | |
| Contributies en bijdragen | € 21.041,20 | | | | | | | € 17.534 | € 3.507 | € 21.041 | |
| Automatiseringskosten | € 214.177,86 | | | | | | | € 178.476 | € 35.702 | € 214.178 | |
| Communicatie/website | € 33.803,63 | | | | | | | € 28.169 | € 5.635 | € 33.804 | |
| Verzekeringen | € 9.452,25 | | | | | | | € 7.877 | € 1.576 | € 9.452 | |
| Advieskosten | € 16.981,81 | | | | | | | € 14.151 | € 2.831 | € 16.982 | |
| Organisatieontwikkeling | € 43.784,24 | | | | | | | € 36.486 | € 7.299 | € 43.784 | |
| Bankkosten | € 1.538,49 | | | | | | | € 1.282 | € 256 | € 1.538 | |
| Ov organisatiekosten | € 3.823,12 | | | | | | | € 3.186 | € 637 | € 3.823 | |
| Financiële baten en lasten | € 7.316,62 | | | | | | | € 6.097 | € 1.220 | € 7.317 | |
| Totaal | € 740.944,88 | | | | | | | € 617.433 | € 123.512 | € 740.945 | |
| Totaal Overhead | | | | | | | | | | | |
| Totaal | € 976.159,07 | | | | | | | € 813.439 | € 162.720 | € 976.159 | |
| Directe activiteitenlasten | | | | | | | | | | | |
| rechtstreekse projectkosten | € 52.354 | | | | | | | € 52.354 | € - | € 52.354 | |
| Accountantskosten | € 33.965 | | | | | | | € 23.965 | € 10.000 | € 33.965 | |
| inkoop wzd | € 1.553.441 | | | | | | | € 1.553.441 | € - | € 1.553.441 | |
| inkoop OCO r'dam | € 61.326 | | | | | | | € 61.326 | € - | € 61.326 | |
| Overige rechtstreekse kosten | € 382.332 | | | | | | | € 382.332 | € - | € 382.332 | |
| Totaal | € 2.083.417,38 | | | | | | | € 2.021.064 | € 62.354 | € 2.083.417 | |
| Totaal | € 8.927.043,34 | | | | | | | € 7.729.579 | € 1.197.465 | € 8.927.043 | |
| | € - | | | | | | | € - | € - | € - | |
| | | | | | | | | | | Totaal uren inter+extern | 129.656 |
| | | | | | | | | | | Totaal uren DAEB | 13.933 |
| | | | | | | | | | | Totaal uren overig. Project | 69.651 |
| | | | | | | | | | | totaal uren direct | 83.584 |
| | | | | | | | | | | Totaal uren indirect | 46.072 |
| | | | | | | | | | | % directe uren DAEB | 17% |
| | | | | | | | | | | % directe uren overig. Project | 83% |

Provincie Gelderland, Leefbaarheid P1726-1731 - Verantwoording jaar 2022

| Uitgaven | DAEB | Overige projecten | Totaal |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Directe lasten personeel intern | € 619.637 | € 2.874.895 | € 3.494.532 |
| Directe lasten personeel extern | € 3.645 | € 274.986 | € 278.632 |
| Indirecte personeelslasten | € 349.109 | € 1.745.194 | € 2.094.303 |
| Huisvestingskosten | € 39.209 | € 196.005 | € 235.214 |
| Kantoorkosten | € 123.512 | € 617.433 | € 740.945 |
| Totaal overhead | € 162.720 | € 813.439 | € 976.159 |
| Zaakkosten/dir activiteitenlasten | € 62.354 | € 2.021.064 | € 2.083.417 |
| Totaal lasten | € 1.197.465 | € 7.729.579 | € 8.927.043 |

| indirecte lasten % | DAEB | Overige Projecten | Totaal |
|---------------------------------|--------|-------------------|--------|
| Percentage overhead | 16,73% | 16,62% | 16,64% |
| Percentage indirecte loonkosten | 56,01% | 55,41% | 55,51% |

| Inkomsten | DAEB | Overige Projecten | Totaal |
|-----------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| subsidies | € 1.180.719 | € 7.798.625 | € 8.979.344 |
| Direct aan activiteiten te koppelen inkomsten | € 7.663 | € - | € - |
| niet aan activiteiten te koppelen inkomsten | € 18.837 | € 94.167 | € 113.004 |
| Totaal baten | € 1.207.219 | € 7.892.792 | € 9.092.348 |

| Resutlaat | provinciaal | organisatie | totaal |
|--------------------|-------------|-------------|-----------|
| onbestede middelen | € 9.754 | € 163.213 | € 165.305 |

Bijlage 3 Verantwoording OCO Wlz

| Wlz-uitvoerder | Zorgkantoorregio | Totaal uren (incl intake) | Totaal |
|------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------|
| Zilveren Kruis | APELDOORN/ZUTPHEN E.O. | 669,4 | € 50.613 |
| Menzis | ARNHEM | 2077,7 | € 157.095 |
| VGZ | NIJMEGEN | 1134,5 | € 85.780 |
| Zilveren Kruis | UTRECHT | 1470,5 | € 111.185 |
| CZ | HAAGLANDEN | 379,8 | € 28.717 |
| VGZ | MIDDEN-HOLLAND | 155,7 | € 11.772 |
| Zilveren Kruis | ROTTERDAM | 1100,9 | € 83.239 |
| VGZ | WAARDENLAND | 339,4 | € 25.662 |
| DSW | WESTLAND/SCHIELAND/DELFLAND | 376,4 | € 28.460 |
| Zorg en Zekerheid | ZUID-HOLLAND NOORD | 127,9 | € 9.671 |
| CZ | ZUID-HOLLANDSE EILANDEN | 450,6 | € 34.070 |
| | | 8282,8 | € 626.262,51 |
| Onderlinge verrekening (ZB-organisaties) | | 151 | € 11.389 |

Bijlage 4 Verantwoording vertrouwenswerk AKJ

Verantwoording uitvoering vertrouwenswerk t.b.v. AKJ - jaar 2022

Zorgbelang Inclusief P1568
 Aantal maanden rapportage 12 = Formule 12

Salariskosten VP's

| | FTE periode | Sal kst/FTE 100% | Sal kst/uur |
|--------|-------------|---------------------|-------------------|
| Totaal | 12,32 € | 700.758 € | 56.858 € 25,16 |

Overhead

| | Jaarbegroting 2022 | | Vertrouwenspersonen 2022 | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------|--------------------------|---------------|--------------|--------------|
| | FTE direct | Overhead | FTE periode | Overh periode | Overhead/FTE | Overhead/uur |
| Salariskosten indirect personeel | | € 672.851 | | € 119.319 | | |
| Ov. Personeelkosten | | € 511.545 | | € 90.714 | | |
| Huisvestingskosten | | € 216.200 | | € 38.340 | | |
| Organisatiekosten | | € 581.961 | | € 103.201 | | |
| Totaal | 69,50 | € 1.982.557 | 12,32 | € 351.575 | € 28.526 | € 1,02 |

Integrale kosten VP's

| | | | | |
|---------------------|--------------------------|-------|-------------|-------------|
| TOTAAL | | FTE | 12,32 | € 1.052.332 |
| Totaal gedeclareerd | conform contact AKJ 2022 | 10,02 | € 1.003.204 | |
| Verschil | | | | -€ 49.128 |

Productieregistratie

| | Uren |
|------------------|--------|
| Groepsbezoeken | 33 |
| KLO Jeugd | 1.396 |
| KLO Volwassenen | 1.057 |
| Signalen | 176 |
| Signalen complex | - |
| Voorlichtingen | 11 |
| Overig | 25.179 |
| | 27.851 |

Bijlage 5 Inzet Fte Wzd CVP

| Naam | jan-22 | feb-22 | mrt-22 | apr-22 | mei-22 | jun-22 | jul-22 | aug-22 | sep-22 | okt-22 | nov-22 | dec-22 | Gemiddeld 2022 |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| Stichting Zorgbelang Inclusief | 12,58 | 13,81 | 14,94 | 14,94 | 14,94 | 14,94 | 14,94 | 15,33 | 15,72 | 15,72 | 15,72 | 15,72 | 14,94 |
| Stichting Zorgbelang Brabant Zeeland | 5,78 | 6,67 | 5,33 | 5,33 | 5,56 | 5,56 | 6,44 | 6,86 | 8,17 | 8,17 | 8,28 | 8,28 | 6,70 |
| Extra inzet personeel ZBBZ | | | | | | | | | | | | 0,19 | 0,19 |
| Burgerkracht Limburg | 6,78 | 6,78 | 6,78 | 6,78 | 7,44 | 7,44 | 7,44 | 7,44 | 6,78 | 7,44 | 7,44 | 7,44 | 7,17 |
| | 25,14 | 27,25 | 27,06 | 27,06 | 27,94 | 27,94 | 28,83 | 29,64 | 30,67 | 31,33 | 31,44 | 31,63 | 28,83 |
| Controle | 25,14 | 27,25 | 27,06 | 27,06 | 27,94 | 27,94 | 28,83 | 29,64 | 30,67 | 31,33 | 31,44 | 31,44 | 28,82 |