

# Jaardocument 2021

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 19 april 2022  
Goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 26 april 2022

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 verveelvoudigd 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](http://www.zorgbelanginclusief.nl)  
[info@zorgbelanginclusief.nl](mailto:info@zorgbelanginclusief.nl)

## Ondertekening

19 april 2022

Raad van Bestuur / Directeur:

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

Goedgekeurd door de Raad van Toezicht:

26 april 2022

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

I. (Ineke) Baas, lid

F. (Fatimazhra) Belhirsch, lid

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

M.H. (Hikmat) Mahawat Kahn, lid

## Voorwoord

Beste lezer,

Fijn dat u belangstelling toont voor het jaardocument 2021 van onze organisatie.

2021 was voor Zorgbelang Inclusief een goed jaar waarin we konden gaan bouwen aan onze organisatie na een heel lastig 2020. Hoewel corona in 2021 nog volop in onze samenleving aanwezig was, had 2021 een veel positiever karakter: een jaar waarin Zorgbelang Inclusief zijn kaarten op vaccinatie heeft gezet. Een jaar waarin we een redelijk 'vrije' zomer kenden. Maar ook een jaar met meerdere lockdowns. Gelukkig konden wij ons werk aan een inclusieve samenleving in 2021 veel beter doen dan in 2020. In 2021 hadden we – anders dan in 2020 – weer volop werk, hoewel we niet op alle momenten en niet op alle plaatsen of instellingen in Nederland op locatie aan het werk konden. Veel is dan ook digitaal gebeurd in 2021. Daar zijn de medewerkers en onze cliënten en relaties langzamerhand beter mee bekend geraakt, al kent het digitaal werken wel beperkingen zowel in de collegiale contacten als in uitvoerende werk.

Het Basisberaad in Rotterdam, het Adviespunt en ons Participatieteam hebben in 2021 veel cliënten, inwoners en patiënten ondersteund bij vragen over zorg, welzijn en leefbaarheid. Zorgbelang staat daarbij naast de mensen en biedt vanuit hun perspectief ondersteuning en hulp. Voor individuele cliënten, voor een (doel)groep, voor een zorg- of welzijnsorganisatie, gemeente of regio. Zorgbelang Inclusief ondersteunt op een onafhankelijke manier vrijwilligers, lotgenoten of ervaringsdeskundigen bij de ontwikkeling van de zorg, het welzijn, een wijk, dorp of buurt, een gemeente of een regio. Dit werk kan Zorgbelang doen dankzij tal van (project)subsidies of via inkoop door een zorgkantoor of gemeente. De Raad van Toezicht was zeer geïnteresseerd in het functioneren van de organisatie in tijden van Corona en heeft zich door middel van digitale bezoeken aan de teams goed laten informeren over de interne gang van zaken en het werk van de teams.

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.

Eind 2021 kwam voor Han van Wijk het einde van zijn 2 termijnen in de Raad van Toezicht. Han was gedurende 8 jaar voorzitter van de auditcommissie en heeft zijn ervaring en kennis uitstekend ingezet voor Zorgbelang Inclusief. In soms ingewikkelde tijden met fusies en een moeilijke financiële positie vormde hij voor de Raad van Toezicht en bestuurder een belangrijke bron van inzicht. Daarvoor is de Raad van Toezicht hem zeer erkentelijk. Han is per 1 januari opgevolgd door Hikmat Mahawat Khan.

Namens Zorgbelang Inclusief wil ik iedereen bedanken die als relatie heeft bijgedragen of dit heeft mogelijk gemaakt: samen werken wij aan een inclusievere samenleving, een 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 - in soms hele moeilijke tijden – hun werk blijven doen voor anderen. Een prestatie die veel waardering verdient.

Namens de Raad van Toezicht,

Rik de Lange,  
Voorzitter

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Inhoudelijke ontwikkelingen</b>	<b>6</b>
2.1	Adviespunt Zorgbelang	6
2.2	Participatie	11
2.3	Basisberaad Rotterdam	15
<b>3.</b>	<b>Ontwikkelingen in de organisatie (bestuursverslag)</b>	<b>18</b>
3.1	Doelstelling en missie	18
3.2	Statutaire gegevens	18
3.3	Verslag Raad van Toezicht	19
3.4	Strategische ontwikkelingen in 2021	20
3.5	Personele ontwikkelingen	21
3.6	Organisatorische ontwikkelingen	22
<b>4.</b>	<b>Financiële ontwikkelingen</b>	<b>23</b>
4.1	Realisatie	23
4.2	Begroting 2022	25
4.3	Risico's	25
4.4	Reserves	26
4.5	Corona en continuïteit	27
<b>5.</b>	<b>Jaarrekening 2021</b>	<b>28</b>
5.1	Balans	28
5.2	Staat van baten en Lasten	29
5.3	Kasstroomoverzicht	30
5.4	Algemeen	31
5.5	Kengetallen	35
5.6	Toelichting op de balans	36
5.7	Niet uit de balans blijvende verplichtingen	38
5.8	Gebeurtenissen na Balansdatum	38
5.9	Toelichting staat van baten en lasten	39
5.10	Personele bezetting	41
5.11	Toelichting kasstroom	41
5.12	Berekening bezoldiging inzake WNT 2021	42
	<b>Controleverklaring</b>	<b>43</b>
	<b>Bijlagen</b>	<b>44</b>
Bijlage 1	Doelstellingen en Indicatoren	44
Bijlage 2	DAEB Leefbaarheid 2021 Provincie Gelderland	50
Bijlage 3	OHW	52
Bijlage 4	Verantwoording OCO WLZ	53
Bijlage 5	Verantwoording vertrouwenswerk AKJ	54
Bijlage 6	Inzet Fte WZD CVP	55

# 1. Inleiding

Voor u ligt het jaardocument 2021 van Zorgbelang Inclusief. Dit document geeft u een overzicht van de activiteiten die Zorgbelang Inclusief in het jaar 2021 uitgevoerd heeft.

## **Opzet**

In dit jaardocument 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 profit organisaties.

## 2. Inhoudelijke ontwikkelingen

In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen door Zorgbelang Inclusief in 2020 ondernomen activiteiten. We onderscheiden de volgende hoofdactiviteiten:

- Adviespunt / Individuele ondersteuning
- Regionale participatieondersteuning
- Basisberaad Rotterdam

### 2.1 Adviespunt Zorgbelang

#### Adviespunt algemeen

De onafhankelijke cliëntondersteuning en het vertrouwenswerk wordt vanaf 2012 door de samenwerkende Zorgbelangorganisaties georganiseerd onder de naam 'Adviespunt Zorgbelang'. De directeur van Zorgbelang Inclusief geldt als landelijk aanspreekpunt voor deze individuele dienstverlening.

Het Adviespunt Zorgbelang biedt een vijftal diensten aan op het gebied van de individuele cliëntondersteuning. 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 het Adviespunt 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. De financiering en het kunnen continueren van de dienstverlening vraagt constante aandacht. Het is van belang dat onze kwaliteiten bekend zijn bij relevante stakeholders.

In dat kader willen we het komende jaar 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 zijn 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.

### **Vertrouwenspersoon Jeugd**

Het team vertrouwenspersonen Jeugd is in de loop van 2021 gegroeid van 12 naar 14 vertrouwenspersonen. Zorgbelang Inclusief biedt vertrouwenswerk voor jeugdigen en volwassenen die gebruik maken van de Jeugdwet in de provincie Gelderland, in onderaannemerschap van het 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. Nadat in het eerste kwartaal van 2021 de corona-maatregelen nog een rol had in de toegankelijkheid van de vertrouwenspersonen, is dat in het tweede en derde kwartaal niet meer aan de orde. Het is even afwachten of dat in het vierde kwartaal weer wel gaat spelen.

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 behoefte aan jeugdzorg is groot en de wachtlijsten nemen toe. De wachtlijst voor de ambulante hulpverlening van het vertrouwenswerk is onaanvaardbaar hoog. Vanuit VWS zijn er extra middelen beschikbaar gekomen om de wachtlijst weg te werken. Hiervoor zijn 2 vertrouwenspersonen extra in dienst genomen respectievelijk vanaf juni en juli 2021.

De vertrouwenspersonen hebben regelmatig overleg met o.a. Jeugdbescherming Gelderland over signalen over de Jeugdzorg om zo de zorg voor de jongeren en hun ouders te optimaliseren. Ook zien we dat het aantal te bezoeken groepen gestaag toeneemt. We zien dat eerder gesloten leefgroepen weer openen en dat veel nieuwe gezinshuizen opgezet worden.

In overleg met het AKJ geven de vertrouwenspersonen prioriteit aan de ondersteuning van jongeren; het bezoeken van de jongeren op de groepen en ondersteunen bij de klachttrajecten. Door de groeiende vraag vanuit de jongeren is het, ondanks de extra investering voor de ambulante volwassen cliënten, niet gelukt de wachtlijst te verminderen. Dit blijft ook in 2022 een doorlopend punt van zorg. De vertrouwenspersonen bezoeken jaarlijks ruim 4000 maal gezinshuizen en groepen in de jeugdzorg en ondersteunen bijna 300 volwassen cliënten bij klachtgesprekken.

### **Onafhankelijke Cliëntondersteuning / Vertrouwenspersoon (OCO) Sociaal Domein**

Het team onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) SD bestaat uit 5 personen. We bieden cliëntondersteuning in 19 gemeenten in de provincies Gelderland, Utrecht en Zuid-Holland.

Dit jaar hebben we overeenkomsten af kunnen sluiten met de gemeente Maassluis en na een aanbesteding die ons gegund is, met de gemeente Zoetermeer. Het doel is om dit jaar de bestaande opdrachten te behouden en te groeien met nieuwe gemeenten. Met name in Zuid-Holland lijken kansen te liggen. Inmiddels hebben we onder andere met de gemeente Schiedam en Vlaardingen oriënterende gesprekken gevoerd.

In 2021 hebben we 468 nieuwe cliënten kunnen ondersteunen. We zien dat inwoners steeds beter de weg weten te vinden in het sociaal domein, de informatie en adviesfunctie is beter op orde, al blijft het algemene signaal dat cliëntondersteuning weinig algemeen bekend is. We zien steeds meer complexe vragen, die veel tijd vragen. Onvrede gaat regelmatig over de bejegening en communicatie vanuit de gemeente. Naast vragen over huishoudelijk hulp en voorzieningen, zien we opvallend veel vragen over ambulante begeleiding en woonbegeleiding.

De OCO's Sociaal domein signaleren een toename in aanvragen voor huishoudelijke ondersteuning met hoge kosten voor de gemeente als gevolg. Een aantal gemeenten zoekt naar een manier om deze kosten te begrenzen en vragen inwoners of ze voorziening zelf kunnen bekostigen, onder de noemer 'eigen kracht'. In de Wmo is echter geen plaats voor een inkomenstoets. Dit is uitdrukkelijk zo gesteld in de toelichting op de wet en bekrachtigd door uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Een aantal huidige maatschappelijke problemen zien de OCO's terug in hun ondersteuning van cliënten. Zo merken zij dat de krapte op woningmarkt direct gevolgen heeft voor de beschikbaarheid van aangepast woningen voor mensen met een beperking. Ook merken zij dat cliënten met meer wantrouwen naar de overheid kijken, b.v. bij het aanvragen van toeslagen e.d. Deze signalen worden meegenomen in de rapportages naar de gemeente en besproken in de jaarlijkse overleggen.

### **Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) Wet langdurige zorg (WLZ)**

Het team OCO WLZ is in 2021 gegroeid van 9 naar 10 personen. Zij zijn werkzaam in Gelderland, Utrecht en Zuid-Holland. In een drietal gemeenten ondersteunen we inwoners in het aanvragen van een WLZ-indicatie, op basis van een contract met de gemeente.

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. 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 loopt nog door tot en met 2022. Medio 2021 is er een tussentijdse evaluatie gepresenteerd.

De OCO WLZ ‘markt’ is een concurrerende markt. Er komen nieuwe partijen die ook OCO WLZ ondersteuning bieden. Dit vraagt om zichtbaarheid en inzet op netwerken. Dit is een spanningsveld omdat de formatie beperkt is en cliëntenwerk altijd voorrang heeft. Daarnaast worden deze indirecte taken niet gefinancierd door de zorgkantoren.

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, Clientondersteuning Plus en Onafhankelijkecliëntondersteuning.nl. In 2021 lag het accent van deze samenwerking op het gezamenlijk werken aan kwaliteit (via een zogeheten kwaliteitsagenda). Een eerste samenwerking betreft ‘datagedreven werken’ waarin we tussen partijen onze registraties vergelijken en daar met elkaar over in gesprek gaan, over de relevantie voor de kwaliteit voor ons werk. Daarnaast zijn we een gezamenlijk Cliënttevredenheidsonderzoek aan het ontwikkelen.

In 2021 hebben de OCO’s WLZ 772 nieuwe cliënten kunnen ondersteunen, dit is meer dan vorig jaar. We signaleren dat de vragen toenemen. Met name het zoeken naar passende zorg is een veel terugkomende vraag, met niet altijd een positief resultaat. Zeker het zoeken naar passende zorg voor cliënten met een VG 7 indicatie is nijpend. De OCO’s WLZ hebben regelmatig overleg met de zorgkantoren en bespreken daar de knelpunten/signalen die ze tegen komen. Met een zorgverzekeraar is o.a. besproken hoe er beter samengewerkt kan worden op het moment dat een zorgaanbieder failliet gaat, zodat voorkomen kan worden dat cliënten tussen wal en schip vallen.

In 2021 is het ISO-certificaat weer verlengd en is de dienstverlening gegroeid.

### **Onafhankelijk klachtenfunctionaris en onafhankelijk vertrouwenspersoon volwassenen**

Eén medewerker is werkzaam als onafhankelijk klachtenfunctionaris voor diverse organisaties en tevens inzetbaar als 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 2020 waren er 10 lopende contracten voor de dienstverlening onafhankelijk klachtenfunctionaris, variërend in grootte. De klachtenfunctionaris is o.a. actief voor GGD NOG, RIBW Arnhem en Nijmegen, 3 verpleeghuizen/zorgcentra, een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking, 3 organisaties die specialistische ondersteuning en begeleiding bieden aan mensen met een beperking, federatie van zorgboeren. Voor 2 zorgorganisaties is de medewerker actief als onafhankelijk vertrouwenspersoon.

In het eerste kwartaal is er een nieuwe samenwerking voor onafhankelijk klachtenfunctionaris afgesproken met Stichting Nusantara Zorg, een cultuurspecifieke instelling, met locaties in Bussum en Ugchelen. De ontwikkelingen rondom Covid19 zorgden voor een toename aan klachten bij GGD Noord Oost Gelderland (NOG). Bij de behandeling van de klachten is nauw samengewerkt met betrokken medewerkers van de GGD. Het merendeel van de klachten werd telefonisch en digitaal naar tevredenheid afgehandeld. In het eerste kwartaal hebben in totaal 91 cliënten contact opgenomen met de klachtenfunctionaris. Met organisaties zijn de jaarrapportages met aanbevelingen besproken.



In het tweede kwartaal zijn afspraken gemaakt voor ondersteuning door de onafhankelijk vertrouwenspersoon voor De Passerel, en Zorgboerderij De Zonnebloem. De samenwerking met Zorgboeren Zuid Holland is herzien en vernieuwd. Het aangepaste reglement voor de Geschillencommissie Paramedici is beoordeeld, evenals de uitbreiding van de klachtenregeling DOKh. Er was wederom sprake van een toename van klachtbehandelingen. In het tweede kwartaal namen in totaal 105 cliënten contact op met de klachtenfunctionaris.

Het derde kwartaal gaf een iets rustiger beeld in klachtbehandeling, met name door het teruglopende aantal klachten bij GGD NOG. In totaal 87 cliënten namen contact op. De klachtenregeling ARR is herzien en goedgekeurd door Zorgbelang Inclusief. Per 1 oktober 2021 pakt de klachtenfunctionaris aanvullend een nieuwe taak op als regionale TIM-coördinator (transmuraal incident melden). Er is een contract voor 4 uur p/w bij Trijn afgesloten. Trijn is een netwerk van verschillende zorgpartijen in de regio Utrecht, met als uitgangspunt goede zorg voor patiënten door middel van digitale communicatie.

Parallel aan de ontwikkelingen van de Covid-19 pandemie liet het vierde kwartaal een sterke toename van klachten aangaande GGD NOG zien (testen, vaccinaties, QR-code). In december is de hulp ingeroepen van een tweede klachtenfunctionaris. Zij heeft met name GGD-gerelateerde klachten opgepakt. Er zijn twee geschillenregelingen beoordeeld. Als regionale TIM-coördinator bij Trijn (transmuraal incident melden) was de klachtenfunctionaris betrokken bij de afronding van de inrichting van het nieuwe meldplatform. Er zijn kennismakingsgesprekken gevoerd met medewerkers van Trijn en diverse TIM-regisseurs van zorginstellingen. De klachtenfunctionaris volgde de basisopleiding Incident- en calamiteitenonderzoek bij Q-consult.

In 2021 hebben in totaal 400 cliënten contact opgenomen met de klachtenfunctionaris en 3 cliënten met de vertrouwenspersoon volwassenen, verdeeld over 13 organisaties waar afspraken zijn gemaakt. De klachtenfunctionaris heeft tevens andere taken binnen de organisatie (intervisiebegeleiding, 2 modules opleiding CVP Wzd, beoordelen van geschillenregelingen, regionale TIM-coördinator en ad hoc klussen). Er wordt gekeken naar de mogelijkheden van een structurele inzet van een collega-klachtenfunctionaris, zodat tevens ziekte- en vakantievervanging goed geregeld is. De verwachting is dat het aantal GGD-gerelateerde klachten in de loop van 2022 zal afnemen.

#### **Cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Cvp Wzd)**

Het team cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang bestaat in de regio Gelderland en Zuid-Holland zuid (Waardenland) uit 19 personen en dit team groeit nog steeds doordat voor 2023 tot en met 2025 incidentele extra middelen beschikbaar zijn gekomen. Dit vanwege de duidelijkheid dat deze werkzaamheden niet BTW plichtig zijn, waardoor de voor de btw-afdracht gereserveerde middelen over 2020 en 2021 vrijvallen (zie verder). Het team werkt nauw samen met de Zorgbelang Cvp Wzd teams in Noord-Oost Brabant en Limburg. Zij ondersteunen cliënten en vertegenwoordigers als zij vragen hebben over onvrijwillige zorg, of opname in een (zorg)instelling en gaan proactief op locatiebezoek in (zorg)instellingen.

Landelijk werkt Zorgbelang samen met Zorgstem, Het LSR en Quasir. Gezamenlijk ontwikkelen we informatievoorziening voor cliënten, zorgprofessionals en zorgorganisaties en voeren we een gezamenlijke registratie van onze activiteiten en stemmen we onze werkprocessen inhoudelijk op elkaar af. Met deze partijen voeren we gezamenlijk overleg met de gezamenlijk inkopende zorgkantoren, het Ministerie van VWS en de Landelijke Faciliteit. In 2021 is duidelijk dat cliënten de Cvp Wzd nog lang niet goed kunnen vinden. Er zijn een aantal belemmeringen die dit probleem veroorzaken. Het belangrijkste probleem is dat sommige zorgaanbieders geen vrije toegang bieden van de Cvp Wzd tot alle cliënten die met zorg en dwang te maken kunnen hebben. De vier Cvp Wzd-aanbieders bespreken dit probleem met de genoemde partijen en met de brancheorganisaties van zorgaanbieders (met name Actiz en VGN). Ook hebben we de Eerste en Tweede Kamer hierover geïnformeerd. Op 18 januari 2022 mochten wij aan de vaste Kamercommissie VWS een petitie over dit knelpunt aanbieden. Naar aanleiding hiervan zijn een aantal Kamervragen gesteld aan de nieuwe Minister. Op dit moment heeft de Minister nog geen antwoord op deze Kamervragen gegeven.

In 2021 zijn 6 nieuwe collega's gestart. Zij zijn allen inmiddels gestart met de opleiding CVP Wzd. De rest van het team heeft inmiddels de opleiding (bijna) afgerond. We zien dat steeds meer mensen de CVP Wzd weten te vinden, het aantal kwesties neemt gestaag toe. In totaal hebben we bij 609 kwesties ondersteund. In veel organisaties verloopt de introductie en kennismaking goed en starten de CVP'en met de locatiebezoeken. Het aantal locatiebezoeken blijft nog wat achter bij de verwachting, deels door de beperkende maatregelen in verband met Corona, maar ook deels omdat er bij een aantal organisaties vragen zijn over het nut en de noodzaak van

locatiebezoeken. Met één zorgaanbieder hebben we een aantal gesprekken, inclusief een bestuurlijk overleg, gevoerd over de introductie van de CVP Wzd binnen de organisatie. Omdat we geen werkbare afspraken konden maken, hebben we hier een melding van gemaakt bij de IGJ. Eind december heeft de IGJ laten weten dat deze zorgaanbieder de verankering van de CVP alsnog op de juiste wijze moet inregelen.

De beschrijving van het primair proces van deze dienstverlening is inmiddels geïntroduceerd en biedt veel handvatten qua invulling van de dienstverlening. Net voor het begin van het nieuwe jaar heeft het certificeringsinstituut LRQA (Lloyds Register) laten weten dat de dienstverlening CVP Wzd is gecertificeerd.

Inmiddels is na anderhalf jaar duidelijk geworden dat de Cvp Wzd dienstverlening niet BTW plichtig is waardoor het team een aantal nieuwe collega's kan aannemen omdat de voor de btw gereserveerde middelen nu daarvoor beschikbaar zijn. Daarnaast wordt een deel van de btw-middelen gebruikt voor de inzet van projecten waaronder een peer-reviewsysteem, een e-learning en een geautomatiseerd kennissysteem dat vragen beantwoordt over de Wzd en de CVP Wzd.

## 2.2 Participatie

### Participatie algemeen

Het nieuwe participatieteam dat eind 2020 is gevormd heeft in de eerste helft van 2021 te maken gehad met collega's die afscheid hebben genomen omdat we begin 2021 (en 2020 met name door corona) aanzienlijk minder projecten hebben en hadden dan in 2019. Daardoor moeten een aantal langer lopende projecten anders worden ingericht en is veel aandacht nodig geweest voor het opnieuw inrichten van interne samenwerkingsafspraken.

De coördinatie van het participatieteam is in 2021 anders ingericht dan in 2020. Er zijn nu drie senior projectleiders met managementtaken die gezamenlijk een coördinatieteam vormen. Deze drie coördinatoren zetten een nieuwe koers in die zich kenmerkt door het sturen op resultaten, coachen op brede inzetbaarheid en werkplezier, verzilveren van kansen en vergroten van kwaliteitsbewustzijn.

Door het vertrek van een aantal collega's was er sprake van relatief veel overdracht, waardoor er in de eerste helft van het jaar een wat lagere productiviteit was. De collegiale sfeer om samen de projecten over te nemen is goed; er is een sfeer van 'samen de schouders eronder zetten'. In het derde kwartaal is wederom veel aandacht gegaan naar personeel. Er zijn enkele nieuwe collega's bijgekomen, werk moest worden herverdeeld vanwege een langdurig zieke en een medewerker vond een andere baan elders. Bij de zittende collega's die alles zo goed mogelijk opvangen levert dit een hoge werkdruk op. Er ligt veel werk van goedgekeurde opdrachten dat nu moet worden uitgevoerd. Hiervoor is inmiddels ook een 'pool' van zelfstandigen opgericht die flexibel de fluctuaties in opdrachten mee kan helpen opvangen.

Op deze manier ontstaat een nieuw mooi divers team met allerlei kwaliteiten en talenten dat werkt vanuit de kantoren in Arnhem en Rotterdam.

Onze opdrachtgevers herkennen dit want er komen veel vragen voor ondersteuning binnen die vaak resulteren in opdrachten.

Binnen het nieuwe participatieteam van ca 20 medewerkers zijn vier themacirkels onderscheiden:

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

Per themacirkel worden de meest belangrijke ontwikkelingen geschetst.

### Medezeggenschap

#### *Huidige projecten op hoofdlijnen*

- Ondersteuning lokale adviesraden sociaal domein  
We ondersteunen raden in Purmerend, Dordrecht, Sliedrecht, Zwijndrecht, de Regionale Adviesraad Drechtsteden; de Stichting Netwerk Adviesraden Rivierenland; een Wmo-klankbordgroep en een voorzittersoverleg ASD's in de centrumgemeente Nissewaard.  
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 en de fraude door zorgaanbieders. 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, palliatieve zorg, ambulancediensten)  
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.  
Corona is wel nog steeds bepalend voor hoe de medezeggenschap wordt vormgegeven. Digitaal is de norm en dat 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, strategische en secretariële ondersteuning aan deze 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
- *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, 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 zijn gevraagd om een offerte te maken rond medezeggenschap; bijvoorbeeld de ondersteuning van de adviesraad in Barendrecht. Dit start in 2022.

#### *Externe ontwikkelingen en trends*

- 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.
- 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 raden We ontwikkeling van nieuwe 'tools' en stimuleren nieuwe vormen van medezeggenschap die passen bij deze tijd waarin het marktdenken niet meer centraal staat bij aanbieders en verzekeraars.
- Belangrijk in de acute zorg (ziekenhuizen en ambulancediensten) is de coronacrisis.

### **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).
- Projecten m.b.t. de inbreng van het patiënte perspectief in de palliatieve zorg worden dit jaar afgerond maar krijgen waarschijnlijk een vervolg (implementatie en verdere uitwerking).
- Clienttevredenheid HAP Utrecht is gestart.
- Kidz-Samen Beslissen gaat om meekijken met dokters in de spreekkamer in hoe zij samen beslissen met ouders en kinderen. Een erg mooi project wat we helemaal digitaal doen hebben. Dat bleek zelfs de best passende methode te zijn: corona is dus ook een kader waarin hele mooie dingen kunnen ontstaan.
- 'Als je het ons vraagt': ontwikkeling tool voor teamreflectie door de inbreng van cliëntervaringen. Wij ontwikkelen een train-de-trainer methodiek 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, 4-jarige projecten waarin we een klein aandeel nog hebben in de laatste 3 jaren.

- Het project Positieve Gezondheid is gestart. Een bordspel wordt ontwikkeld en getest met een grote diversiteit aan deelnemers vanuit verschillende achtergronden (GGZ, verslavingszorg, LVB, mensen met chronische aandoeningen, mensen met fysieke, visuele of gehoor beperkingen. Samenwerkingspartners zijn Zorgbelang Brabant/Zeeland, Zorgbelang Groningen en Burgerkracht Limburg en Stichting de Bagagedrager. Met Machteld Huber van het Instituut voor Positieve Gezondheid is hierover maandelijks overleg. Het Arnheems Fonds Achterstandswijken is ook een partner.
- Het project Buiten de Lijntjes project 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.
- Een regionale nota volksgezondheid 'Samen verder voor een gezond Noord-Veluwe 2022-2025' is opgeleverd.
- Voor de gemeente Harderwijk is vervanging geleverd van de beleidsadviseur volksgezondheid.
- Een online meepraatsessie geboortezorg is voorbereid en begeleid, met verslag in woord en beeld.

#### *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 Positieve gezondheid is een trend, zowel bij professionals en bij de burgers, zeker voor 'achterstandsgroepen en mensen met lage gezondheidsvaardigheden' en bij organisaties die bezig zijn met de introductie en implementatie van positieve gezondheid.
- Seksualiteit is een thema dat steeds vaker in ons werk aan bod komt. Naast het gehonoreerde project "Zie je mij en de Regenboogdialog" (beide rondom LHBTI) en de bijdrage van het Menziefonds zodat we een podcast kunnen maken over seksuele voorlichting voor en met jongeren met een visuele beperking, 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, Dorpendeal Rekken en nieuwe deals in voorbereiding, ondersteuning 'Mijn huis staat in GLD', Gelderse bijeenkomst sociale wijkondernemingen i.s.m. G9, leernetwerk sociaal ondernemen, kennisdeling rond participatieverordening en kernendemocratie, voorbereiding Gelderse bustour, adviseren en ondersteunen diverse bewonersinitiatieven, overleg met Oranjefonds over subsidieregeling, verkenning klantreis loketfunctie, ontwikkeling nieuwe website Leefbaarheidsalliantie, Gelderse VN-ambassadeurs samenwerking, ondersteuning LHBTIQ+ initiatieven met escaperoom.

### *Overige lopende projecten:*

- Vriendentuinen i.o.v. SFLZ, St. Doen.
- Transitievisie warmte gemeente Renkum.
- Duurzaamheidscampagnes energie en jongeren in gemeenten Druten en Wijchen.
- #Gelderlandbedankt, campagne rond bedanken vrijwilligersinitiatieven.

### *Nieuwe projecten in het vooruitzicht*

- Uitvoering dorpdeal Rekken

### *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)  
naar de gemeenteraadsverkiezingen toe: de invulling van burgerparticipatie zal aandacht krijgen

## **Inclusie**

### *Huidige projecten op hoofdlijnen*

- Project politieke participatie door mensen met een beperking: in uitvoering met persoonlijke plannen van de deelnemers.
- Landelijk: aanjaagteam politieke participatie mensen met een beperking, opdrachtgever Ministerie Binnenlandse Zaken.
- Toegankelijkheidsstoetsen/schouwen gemeenschapsvoorzieningen t.b.v. aanvraag VSB-fonds.
- Project beleidsmatige en politieke participatie door mensen met een licht verstandelijke beperking (in samenwerking met Movisie): organiseren van leersessies en ontwikkelen van een training en filmpje.
- Filmpje met ervaringsverhalen gemaakt door Expertisecentrum Sterk uit armoede in opdracht van de Leefbaarheidsalliantie Gelderland.
- Project Onbedoelde zwangerschap en kwetsbaar (jong) ouderschap i.s.m. HAN.
- Ondersteuning inclusiepanel Putten: versterken inzet deelnemers en toewerken naar zelfstandig functioneren.
- EenSamen, ondersteuning en procesbegeleiding jongereninitiatief om eenzaamheid onder jongeren aan te pakken. Resultaat: projectgroep samengesteld, verbinding andere jongeren initiatieven (zoals JongerenNetwerk, studenten HAN).
- LHBTI foto- en filmtentoonstelling 'Zie je mij'.
- Straatzaken in de wijk over stigma, inclusie en dakloosheid
- Het JongerenNetwerk is opgericht door jongeren met ervaringen in de jeugdzorg en zet zich in voor jongeren in de jeugdzorg. Ze organiseren buddy's voor jongeren, geven gastlessen op scholen, geven gemeenten advies en organiseren voor gemeenten stadsgesprekken waarbij beleidsmedewerkers, raadsleden en wethouders in gesprek gaan met de jongeren (en ouders) van hun stad. Daarnaast is het JongerenNetwerk actief binnen het bovenregionaal expertisecentrum jeugd in Gelderland (BOEG). Hier zetten ze de kennis en ervaring van jongeren in om de zorg en ondersteuning te verbeteren en knelpunten onder de aandacht te brengen.

Het JongerenNetwerk wordt in toenemende gevraagd door gemeenten en andere organisaties om participatie van jongeren vorm te geven. Thema's zijn: mentale gezondheid, eenzaamheid en wonen (met aandacht voor toenemende problematiek van zwerfjongeren). Het JongerenNetwerk wordt bemiddeld door jongeren, zij zijn in dienst van Zorgbelang Inclusief.

In 2021 is een onderzoek uitgevoerd naar de werkwijze van het netwerk en is een traject gestart van het verder ontwikkelen van het JongerenNetwerk. Door het afscheid van één van de jongeren is gezocht naar vervanging vanuit de jongeren die actief zijn binnen het netwerk. Op deze wijze bieden we jongeren een kans om zich professioneel te ontwikkelen en hun kennis en ervaring in te zetten.

### *Nieuwe projecten in het vooruitzicht*

- Kansen voor project politieke participatie voor mensen met beperkingen in provincie Zuid-Holland.
- Voorbereiden project versterken digitale vaardigheden in de Achterhoek in samenwerking met bibliotheken, Kruiswerk, Rijnbrink en scholen.
- Project Zelfregie in de liefde: voor en met mensen met een verstandelijke beperking en LHBTI.
- Project rondom armoede samen met de Doetinchemse Uitdaging.
- Vooronderzoek projectaanvraag Samen Kansrijk en Gezond (FNO) in Doesburg.
- Samenwerking met Movisie op thema burgerparticipatie en impact voor sociale wijkondernemingen.

### *Externe ontwikkelingen en trends*

- Burgerparticipatie en inclusie: aandacht voor deze thema's met het oog op de verkiezingen gemeenteraad 2022.

### **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?
- Drie collega's hebben impactmanagementtraining gevolgd van Avance Hogeschool. Geleerde lessen worden uitgewerkt naar de themalijnen leefbaarheid en overgedragen via een kennisdeling bijeenkomst voor collega's.
- Vier collega's hebben een training De Nieuwe Route over besluitvormingsprocessen gevolgd van Anke Siegers: [datishelder.com](http://datishelder.com)

## **2.3 Basisberaad Rotterdam**

Basisberaad ([www.basisberaad.nl](http://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 verschillende kleine teams, 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.

De samenwerking met de verschillende loketten van de gemeente gaat steeds beter; de verschillende partijen staan minder tegenover elkaar en proberen meer samen naar oplossingen te zoeken. Dit heeft voor een deel ook met de veranderende houding van de straatadvocaten te maken: strijdbaar en communicatief sterk. Ook wijkteams en begeleiders van zorginstellingen nemen met regelmaat contact op, om hen bij te staan in regelzaken. Regelmatig is hiervan de oorzaak dat het arrangement van de betreffende inwoner niet voldoende is. Dit is zeker een bespreekpunt met de gemeente.

De straatadvocaten participeren in het jongerenproject P010. De gemeente Rotterdam wil dit project in 2022 uitbreiden. Inmiddels heeft dat voor Zorgbelang inderdaad een positief vervolg gekregen, omdat ons gevraagd is een subsidie voor dit project voor 2022 aan te vragen. Basisberaad is kernpartner voor dit project geworden. In het algemeen geven de straatadvocaten aan dat de problematiek waar zij mee te maken krijgen, ernstiger

wordt. Mensen wachten lang voordat zij zich aanmelden, waardoor in veel gevallen de problemen zich hebben opgestapeld. Het feit dat het woningaanbod er niet of nauwelijks is, maakt het een en ander niet gemakkelijker. Overigens heeft de gemeente het plan om voor dak- en thuisloze burgers een nieuwe woonvoorziening te starten. Zij hebben hiervoor een extern bureau ingehuurd, dat regelmatig contact heeft met het team straatadvocaten. Duidelijk is dat het team ook in die zin als belangenbehartigers wordt gezien en gebruik wordt gemaakt van hun kennis. Dit project, flexwonen voor 35 mensen, gaat in maart 2022 van start.

De straatadvocaten hebben het laatste halfjaar 76 cliënten ondersteund (los van de cliënten uit P010). Opvallend is dat van deze 76 klanten, 25 klanten ook 18 jaar of jonger zijn.

### **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. Door de coronapandemie is er het afgelopen jaar met kleinere groepen gewerkt, waardoor er een wachtlijst is ontstaan. Dat heeft de werkdruk opgevoerd. Er zijn dan ook in september vier nieuwe trainingsgroepen gestart, allen nog met een beperkt aantal deelnemers (maximaal 7) vanwege het feit dat we de anderhalve meter nog aanhouden in de trainingsruimte. In december hebben de trainingen even stilgelegen, de trainers hebben echter wel contact onderhouden met de deelnemers via digitale bijeenkomsten. Daarnaast is het team bezig de werkmappen te moderniseren en daarbij de juiste documentaires te zoeken en gastsprekers uit te nodigen. Eind 2021 zijn er aanmeldingen voor 7 verschillende trainingsgroepen, die in februari 2022 starten.

Gemeente Rotterdam heeft eind 2021 bekend gemaakt dat zij met een pilot van twee herstelacademies wil starten in 2022. In een van deze pilots werkt Basisberaad, met name team training en ontwikkeling, samen met WMO Radar. In 2022 zal een van de trainers gedurende minimaal een half jaar het team van de herstelacademie versterken als senior ervaringsdeskundige.

### **Team Crisiskaart**

De consulent Crisiskaart stuurt het team vrijwilligers/stagiaires aan. Dit team stimuleert mensen die een crisis hebben meegemaakt, een Crisiskaart te maken waarin staat hoe de crisis eruitziet en hoe omstanders en/of hulpverleners het beste kunnen helpen. Tevens wordt de Hulpkaart aangeboden en is er voor jongeren (12-23 jaar) de Safety4you kaart ontwikkeld. Met goedvinden van de kaartvrager wordt de kaart doorgezet naar de politie, zodat zij daar gebruik van kunnen maken wanneer dat nodig is.

Er is, zoals eerder vermeld, een nieuwe Crisiskaart consulent aangenomen, die eerder als stagiair gewerkt heeft bij dit team. Het derde en vierde kwartaal heeft de focus gelegen op het op de juiste manier registreren en doorzetten van de verschillende kaarten. Dit heeft veel tijd gevergd, ook omdat Stichting Pameijer zelf consulenten aan het werk heeft gezet voor hun bewoners (opgeleid door Basisberaad) en deze kaarten wel door Basisberaad geregistreerd worden. Daarnaast worden de kaarten naar de politie doorgezet (van de cliënten die daar toestemming voor geven) en is ook daar een inhaalslag in gemaakt, er zijn dit kwartaal 14 kaarten doorgezet naar de politie.

Dit team is afhankelijk van ondersteuning door vrijwilligers en/of stagiaires. De twee stagiaires (begonnen voor de zomer 2021) zijn echter beiden uitgevallen in het derde kwartaal. Dit heeft ertoe geleid dat het maken van kaarten en geven van voorlichtingen een achterstand heeft opgelopen. Inmiddels heeft de consulent Crisiskaart twee vrijwilligers opgeleid en ingewerkt, die in kwartaal vier de zaken (mede) op kunnen pakken. Er is een nieuwe folder gemaakt en de eerste voorlichtingen zijn weer gegeven. Deze laatste zijn belangrijk, omdat het team van hieruit weer nieuwe aanmeldingen krijgt. De pandemie heeft hier natuurlijk ook geen goed aan gedaan, omdat verschillende organisaties geen groepen bij elkaar wilde hebben. In het vierde kwartaal zijn 8 kaarten afgerond en lopen er nog dertien.

Team Crisiskaart heeft meegedaan aan de 'Herstelspecial' van MIND en VGZ. De Safety4You kaart heeft hiermee een geldprijs gewonnen, die we in kunnen zetten om de bekendheid van de kaart te vergroten.

Helaas hebben we in december te horen gekregen dat gemeente Rotterdam ons geen subsidie meer verleend voor de Crisiskaart. Wel is ons gevraagd de kaarten die er zijn en aangeleverd worden door Pameijer, in beheer te houden.



### **Onafhankelijke cliëntondersteuning Rotterdam**

De twee onafhankelijk cliëntondersteuners zijn onderdeel van het team (van drie) onafhankelijke cliëntondersteuners in Rotterdam (georganiseerd door MEE, Basisberaad/ Zorgbelang Inclusief). 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.

Per augustus een nieuwe medewerkster aangenomen. Omdat ook de onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE afscheid heeft genomen en ook MEE een nieuwe ondersteuner heeft aangenomen is dit team het derde kwartaal met een frisse start het nieuwe seizoen in gegaan. Helaas bleek aan het eind van dit kwartaal ook de laatste ‘oude’ ondersteuner na oktober een andere functie te gaan bekleden en hebben we binnen Basisberaad een medewerker bereid gevonden zijn plek in te nemen en in het derde kwartaal zijn uren voor de cliëntondersteuning uit te breiden.

Hoewel de onafhankelijke cliëntondersteuning in Rotterdam sinds 2019 draait, blijkt dat er nog een aantal hiaten zijn, die we moeten oppakken. Soms samen met beleidsmedewerkers van de gemeente, soms met de Brede Raad 010 (onafhankelijke adviesraad van het college B&W Rotterdam), soms binnen het eigen team. Met name de onbekendheid bij de burger wordt hierin als probleem ervaren en daarnaast is de samenwerking met de informele cliëntondersteuning ook niet op peil. Gemeente Rotterdam is het vierde kwartaal bezig geweest met het uitbrengen van een Nieuwsbrief, met informatie voor de inwoner. Helaas is deze Nieuwsbrief nog (steeds) niet goedgekeurd door alle loketten binnen de gemeente. Een van de OCO's heeft daarvoor acht netwerkpartners bezocht.

### **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 expertisegroep psychiatrie, werkgroep integrale ondersteuning en behandeling; overleg politie, justitie en ggz. Hierbij worden ook de media ingezet.

Ook participeert het Basisberaad in landelijke overlevormen of bijeenkomsten, zoals overleg met VWS en Mind. De wachtlijsten, dakloosheid van mensen zonder status, woningnood en hoor plicht zijn onderwerpen waarover wij meedenken of ongevraagd onze mening geven. Belangrijk in de wintermaanden is het overleg met gemeente over de winteropvang, dit jaar vanwege de pandemie juist ook inzake de opvang voor dakloze migranten (dikwijls zonder status).

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. Het Kansfonds heeft Basisberaad gevraagd zich aan te sluiten bij de collectieve jongeren belangenbehartiging. Zij heeft hier voor een jaar subsidie verleend.

Er is door het fonds ‘social run’ een subsidie toegekend om een documentaire te maken over het effect van de trainingen op deelnemers.

Een studente maakt als afstudeeropdracht een documentaire over het werk en de klanten van de straatadvocaten.

### 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 van mensen;
- Versterking van het zelf-organiserend vermogen van mensen;
- verbetering van sociale-, zorg- welzijns- en leefbaarheidsvoorzieningen.

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 / Zorg en Maatschappelijke dienstverlening, passend binnen de WNT2 normen. In paragraaf 6.8 van de jaarrekening wordt de honorering van de bestuurder weergegeven.

##### Samenstelling Raad van Toezicht Zorgbelang Gelderland (RvT)

- Dhr. H.B.I. (Rik) de Lange, voorzitter
- Dhr. H. (Han) van Wijk, lid, afgetreden per 31-12-2021
- Mw. S.D.D. (Sandra) de Graaf, lid
- Mw. F. (Fatimazhra) Belhirsch, lid
- Mw. I.F. (Ineke) Baas, lid
- Dhr. M.H. Mahawat Kahn, lid, toegetreden per 1-1--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. H. (Han) van Wijk, voorzitter tot en met 31-12-2021
- Dhr. M.H. Mahawat Kahn, voorzitter vanaf 1-1-2022
- Mw. F. (Fatimazhra) Belhirsch, lid

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

*De leden van de Raad van Toezicht ontvingen in 2021 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 2021

- 6 keer regulier vergaderd
- 2 keer vergaderd met de OR
- 2 keer een interne evaluatie gehouden
- 1 keer een interne scholingsbijeenkomst georganiseerd

De financiële auditcommissie is 4 maal bijeengewest.

Leden van de RvT hebben in verschillende samenstellingen digitale overleggen van de overleggen van 7 teams bijgewoond om zichzelf te informeren over de gang van zaken, in het bijzonder in tijden van Corona.

Eind 2021 kwam voor Han van Wijk het einde van zijn 2 termijnen in de Raad van Toezicht. Han was gedurende 8 jaar voorzitter van de auditcommissie en heeft zijn ervaring en kennis uitstekend ingezet voor Zorgbelang Inclusief. In soms ingewikkelde tijden met fusies en een moeilijke financiële positie vormde hij voor de Raad van Toezicht en bestuurder een belangrijke bron van inzicht. Daarvoor is de Raad van Toezicht hem zeer erkentelijk. Han is per 1 januari opgevolgd door Hikmat Mahawat Khan.

Daarnaast hebben er 3 gesprekken plaats gevonden van de remuneratiecommissie met OR, met de manager Bedrijfsondersteuning en met de RvT onderling, i.v.m. de beoordeling van de bestuurder. Het beoordelingsgesprek over 2021 met de bestuurder heeft in december plaatsgevonden.

#### Besluitvorming Raad van Toezicht en goedkeuring besluiten Raad van Bestuur

- Jaardocument 2020 en kwartaalrapportages 2021
- Begroting 2022
- Bestuurlijke jaarplanning 2022
- Beoordeling en honorering bestuurder
- Benoeming nieuw lid RvT
- Herzien reglementen en statuten i.v.m. WBTR
- Rooster van aftreden
- Participatie Zorgbelang Inclusief aan vereniging Trijn en goedkeuring deelname bestuurder Zorgbelang Inclusief als bestuurslid van vereniging Trijn.

#### Bespreking overige onderwerpen RvT

- Organisatieontwikkeling algemeen en aanpassing managementstructuur
- Mogelijke strategische samenwerkingen, zoals met Stichting Trijn
- Stand van zaken project Richter (bedrijfsondersteuning)
- Corona maatregelen en gevolgen
- Project CVP WZD
- Inwerken nieuw RvT lid
- Visie en strategie 2022 en verder

#### Besprekingen financiële auditcommissie

- Jaarrekening 2020
- Begroting 2022
- Kwartaalrapportages en KPI's 2021
- Managementletter accountant en accountantsverslag
- Algemene organisatieontwikkelingen
- Ontwikkelingen rondom de coronapandemie

#### **Overleg met de Ondernemingsraad**

- Organisatieontwikkeling, coronapandemie
- Beoordeling bestuurder
- Kwartaal- en jaarrapportages
- Medewerkerstevredenheidonderzoek
- Aanpassing managementstructuur

### **3.4 Strategische ontwikkelingen in 2021**

Na een tegenvallend jaar in 2020 door de coronapandemie, richt Zorgbelang Inclusief zich in 2021 op het consolideren en versterken van de bestaande dienstverlening. Inmiddels is duidelijk dat er na corona weer groei is in de activiteiten.

Het begin van 2021 heeft in het teken gestaan van het afronden van een beperkte personele reorganisatie van het participatieteam vanwege de afname van projecten door de coronapandemie. Daarnaast hebben enkele collega's op eigen initiatief de organisatie verlaten. Vanaf het tweede kwartaal is een duidelijke opbloei te zien in het aantal nieuwe projecten. Een aantal nieuwe collega's zijn gestart maar we zoeken nog steeds nieuwe collega's die deze nieuwe projecten mee kunnen uitvoeren.

In 2021 is veel tijd besteed aan het verder uitbouwen van het Adviespunt:

- Het Cvp Wzd project vroeg veel bestuurlijke inzet vanwege met name de voortdurende onduidelijkheid over BTW plicht / compensatie; vanwege de onduidelijke financiering van de taken voor niet Wlz cliënten; vanwege de problemen met de toegang voor Cvp's tot instellingen en groepen en vanwege de te beperkte middelen in relatie tot de gegeven opdracht en het kwaliteitskader Cvp Wzd. Inmiddels is duidelijk dat de Cvp Wzd dienstverlening niet BTW plichtig is.
- De aanbestedingen voor de Onafhankelijke Cliëntondersteuning sociaal domein bij gemeenten vragen ook tijd maar zijn veelal wel succesvol.
- Het aantal cliënten Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz neemt toe en ook de complexiteit van hun vragen. Maar ook hier zijn de budgettaire kaders heel karig en het vraagt veel tijd daarvoor oplossingen te zoeken. Eind 2021 is zelfs duidelijk geworden dat de zorgkantoren niet alle geleverde diensten kunnen vergoeden. Dat betekent dat er in 2022 in heel Nederland naar verwachting wachtlijsten gaan ontstaan door de toegenomen bekendheid enerzijds en de beperkte budgetten anderzijds. Ook het investeren in de uitwerking en implementatie van het door de OCO-aanbieders en ZN gezamenlijk ontwikkelde kwaliteitskader vraagt tijd en aandacht.
- Bij de vertrouwenspersonen Jeugd loopt de wachtlijst voor ondersteuning bij klachten snel op. Het samen met AKJ zoeken naar oplossingen (middelen) vraagt de nodige aandacht maar heeft geleid tot extra middelen en daardoor kunnen we de wachtlijst voor een deel is opgevangen maar door de hoogte van de groei niet is weggewerkt.

Het Basisberaad heeft in 2021 te maken gehad met 1 langdurige zieke, uitmondend in een arbeidsconflict, wat veel aandacht vroeg. Inmiddels heeft de rechter in deze zaak uitspraak gedaan en is de betreffende medewerker niet meer in dienst. Daarnaast is veel tijd en aandacht besteed aan de consolidatie en ontwikkeling van de crisiskaart en hulpskaart. Dit heeft er helaas niet toe geleid dat de gemeente deze activiteit blijvend blijft financieren. De ondersteuning van de crisiskaart is dan ook gestopt in januari 2022.

Begin juli en begin september hebben twee strategische 'heidagen' plaats gevonden met de coördinatoren en het MT van de organisatie. Daarin hebben we besproken hoe we na corona de organisatie opnieuw beter 'in control' kunnen krijgen. De steeds verder ontwikkelde interne sturingsinformatie helpt daarbij maar is nog niet uitontwikkeld. Samen hebben we een aantal thema's benoemd die voor ons leidende zijn bij het verder ontwikkelen van de organisatie. In september tijdens een vervolg-dag, maar ook tussentijds, worden 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

### **3.5 Personele ontwikkelingen**

#### **Arbeidsverzuim**

##### *Cijfers*

Het bruto verzuim (exclusief zwangerschapsverlof en ziekte t.g.v. zwangerschap) was in 2021 7,69 %. En daarmee hoger dan in andere jaren en ook hoger dan het landelijk gemiddelde van 4,7% en het gemiddelde van de branche (Sociaal werk) van rond de 6%. De verzuimfrequentie ligt met 0,92 een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (1,2) en het gemiddelde in de branche van 1,8 (2020) en ook lager dan in voorgaande jaren. Ook het frequent verzuim (>4 keer per jaar) is afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. We zien dus dat er minder meldingen zijn, maar deze wel langduriger zijn. Het percentage nul verzuim ligt met 47,27% net onder de streefnorm van 50% per jaar.

##### *Toelichting cijfers*

Er zijn een aantal medewerkers geweest met (langdurige nasleep van) Corona en daarnaast zijn er drie medewerkers met een ernstige langdurende ziekte en behandelproces. Binnen het Basisberaad speelde in Q1 nog een arbeidsconflict dat tot langdurend verzuim heeft geleid en waarvan inmiddels het contract via de rechter is beëindigd. Daarnaast speelde binnen Adviespunt ook een conflictsituatie die (mede) tot langdurend verzuim heeft geleid en inmiddels is deze medewerker uit dienst. Het overige langdurend verzuim heeft veelal te maken met burn-out/balans werk-privé gerelateerde klachten. Daarnaast zijn een aantal meldingen (kort verzuim) veroorzaakt door Corona en vaccinaties i.v.m. Corona.

##### *Maatregelen*

Om meer greep te krijgen op het ziekteverzuim is overleg met de arbodienst geweest, na een periode waarin de arbodienst te maken had met een tekort aan bedrijfsartsen en daardoor veel wisselingen aan de orde waren, die de vlotte re-integratie niet ten goede kwamen. Inmiddels is er voor Arnhem weer een vast bedrijfsarts. Daarnaast zijn we dit jaar gestart met een meer intensief direct contact tussen leidinggevenden en de bedrijfsarts, zodat beter kan worden afgestemd over de mogelijkheden tot re-integratie van de medewerker en de visie van werkgever beter kan worden betrokken in het advies van de bedrijfsarts. Ook is preventie, met name ten aanzien van thuiswerken, punt van aandacht.

#### **Productiviteit**

De gemiddelde productiviteit van de hele organisatie ligt voor het hele jaar met 69,7 % net iets onder 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 en het 'uitwerken' na een kleine reorganisatie, belemmerend geweest voor de productiviteit. Wat echter opvalt is dat ondanks al deze factoren de productiviteit gemiddeld bijna op niveau was. Dat betekent dat diegenen die wel aan het werk zijn gebleven een substantieel hogere productiviteit hebben gehaald dan gemiddeld. Een vermeldenswaardige prestatie.

### **Personeel verloop**

Het grootste verloop in Q4 zit in de afdelingen van Adviespunt; een aantal OCO's zijn vertrokken en hiervoor zijn nieuwe collega's in de plaats gekomen. Hetzelfde geldt voor Team CVP WZD. Op de afdeling bedrijfsondersteuning is een collega (tijdelijk) vervangen wegens zwangerschapsverlof. In dit kwartaal is er met name sprake van vervanging van vertrekkende medewerkers, het aantal FTE/personen blijft gelijk.

Op basis van de verslagen van exitgesprekken (dit zijn er slechts twee van de afdeling Adviespunt) valt op te maken dat een medewerker is vertrokken omdat de functie toch niet goed past en een medewerker omdat het tijd was voor een volgende stap. Bij Participatie hebben een aantal vertrekkende medewerkers aangegeven dat ze het lastig vinden om inhoudelijke taken en acquisitietaken te combineren.

## **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 augustus 2019 zijn de nieuwe externe audits gehouden en onze certificering is weer voor in principe 3 jaar toegekend. In augustus 2020 vonden de audits plaats en hebben we opnieuw ons certificaat behaald.

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 kwaliteitsontwikkeling en bewaking.

### **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 de vorige financiële stafmedewerker, worden nu steeds nieuwe deelprojecten opgeleverd. Inmiddels is de nieuwe intranetsite Inside opgeleverd en kan elke medewerker persoonlijke rapportages en project- en teamrapportages via dit systeem direct zelf inzien. De komende maanden worden deze rapportages en dashboards steeds verder uitgebreid. De interne informatievoorziening is hierdoor beter, sneller en het kost steeds minder tijd om deze interne bedrijfsinformatie (op een beter begrijpelijke manier) te genereren. Daarnaast worden de processen bij HRM vergaande geautomatiseerd. De afgelopen maanden zijn de volgende zaken opgeleverd: In-dienst procedure, verdere uitbreiding van de mogelijkheden Pocket App, nieuw organogram en daaraan gekoppeld de autorisatie per functie, verlof aanvraag, verzuimportaal inclusief Wet Poortwachter en meerdere kleine verbeteringen.

In de maand juli is de grote wijziging in AFAS opgepakt. Dit betreft het verregaande automatiseren van de projectadministratie. Wanneer dit deelproject wordt opgeleverd dan lopen alle processen via het AFAS en nemen we afscheid van allerlei Excel bestanden die nu worden gebruikt. Naast standaardisatie van het vastleggen kunnen op elke plek in een workflow signalen worden ingebouwd. Daarnaast zijn alle dubbele invoer werkzaamheden verdwenen. De huidige planning is dat dit deelproject begin 2022 wordt opgeleverd.

Als laatste is met de oplevering van de financiële maandrapportage Q2 de maandafsluiting geïntroduceerd. Hiermee zijn we in staat om deze rapportage vanaf nu geautomatiseerd via Power-BI op te leveren. Wel wordt deze rapportage voor 2021 ook nog handmatig opgesteld ter controle. De volgende stap is dat we in het tweede kwartaal van 2022 een start kunnen maken met het introduceren van het Integrale Kosten Systematiek (IKS).

## 4. Financiële ontwikkelingen

### 4.1 Realisatie

#### Het resultaat

Het resultaat na het 4e kwartaal 2021 bedraagt € 260.402 uit de bedrijfsvoering.

Er zijn 2 hoofdredenen achter dit hogere resultaat dan begroot: onverwacht (plus 7,9%) meer inkomsten en in totaal (relatief) (plus 5,1%) lagere uitgaven.

In het algemeen moet opgemerkt worden dat de begroting al in augustus van het jaar voorafgaand aan het boekjaar nagenoeg compleet moet zijn. Op dat moment is er vaak geen duidelijkheid over indexeringen of grotere nieuwe projecten. Vandaar dat de begroting altijd 'conservatief' ingeschat moet worden. Dat betekent dat in de meeste jaren – indien zich geen grote tegenvallers hebben voorgedaan – de realisatie vaak meevalt. Maar de coronacrisis en ook andere schommelingen in inkomsten hebben ons de afgelopen jaren laten zien dat ook grote tegenvallers kunnen ontstaan.

#### Liquiditeitspositie

De liquiditeitspositie van Stichting Zorgbelang Inclusief is fors verbeterd. Deels wordt dit veroorzaakt door een goed operationeel resultaat in 2021 en deels door de beslissing van het belastingkantoor om de uitvoering CVP WZD niet te belasten met BTW. Omdat er met het Zorgkantoor nog geen overeenstemming is bereikt hoe deze gelden in te zetten is dit bedrag in de balans opgenomen onder vooruit ontvangen subsidie. 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.

#### Toelichting op kasstroomoverzicht

Ten opzichte van vorig boekjaar begint met een verschil in het resultaat. Daar waar Zorgbelang in 2020 een operationeel verlies heeft geleden van € 201.542 heeft zij in 2021 een operationele winst behaald van € 260.402. Verdere verschillen in het kasstroomoverzicht:

- Debiteuren is met € 310.000 verlaagd t.o.v. 2020
- Onderhandenwerk nog te ontvangen is verlaagd met € 167.000
- Overige Vordering: zijn verlaagd met € 374.000
- Materiële activa: De uitgaven van materiële vaste Activa ligt in 2021 € 170.000 lager dan in 2020.
- Kort lopende schulden: Deze zijn in 2021 € 552.782 lager dan in 2020.

#### 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:

- AKJ: indexering en extra wachtlijstmiddelen die bij het maken van de begroting niet bekend waren. En ook niet bekend dat deze zouden komen. Overigens is de indexering lager dan de jaarlijkse cao-stijging in loonkosten (meer dan 80% van onze totale kosten uitmaken).
- Subsidie Basisberaad: indexering en extra projectmiddelen (crisiskaart en 010 jongerenproject) die bij het maken van de begroting niet bekend of zeker waren.
- Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang:
  - Meer: indexering die bij maken begroting niet bekend was
  - Meer: inzet van oorspronkelijk voor BTW gereserveerde middelen
  - *Minder*: inkomsten voor het gezamenlijke samenwerkingsproject. Hier staan bij de uitgavenkant echter ook minder uitgaven tegenover omdat de helft van de hier aangegeven inkomsten voor de gezamenlijke projectleiding door onze eigen organisatie wordt opgebracht.
- Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) Wlz
- Bijna € 390.000 aan meer-inkomsten voor overige projecten. De inschatting dat de subsidies in 2021 even laag zouden liggen dan in het eerste corona jaar 2020, is niet juist gebleken.
- NB: In de begroting zijn de inkomsten en de uitgaven voor MEE Rotterdam Rijnmond (OCO sociaal domein Rotterdam) niet meegenomen. In de rapportages zijn deze inkomsten en uitgaven (identiek) wel

meegenomen om een zuiverder beeld te geven. Omdat inkomsten en uitgaven gelijk zijn, heeft dit geen invloed op het resultaat. Maar door de inkomsten in de realisatie nu ook als inkomsten te presenteren (waar geen begrotingsbedrag tegenover staat), lijken nu de inkomsten hoger dan begroot.

#### *Toelichting Cvp Wzd en BTW*

Doordat de Cvp Wzd dienstverlening nu definitief niet BTW plichtig is, worden deze middelen vanaf 2022 structureel ingezet voor extra medewerkers. De in 2020 en 2021 niet verbruikte (BTW)middelen zijn in 2021 voor een deel ingezet in extra Cvp Wzd medewerkers. Voor het deel dat daarvoor niet kon worden gebruikt, is een plan gemaakt en voorgelegd aan de samenwerkende zorgkantoren. Dit plan omvat een aantal incidenteel te financieren innovaties. Maar ook een risico reservering. Zorgbelang Inclusief loopt aanzienlijke risico's als de gezamenlijke zorgkantoren de inkoop stoppen of fors verminderen. Deze risico's zijn tot nu toe niet opgenomen in de financieringsafspraken. Op dit moment is nog geen duidelijkheid over de toestemming een deel van deze incidentele (BTW)middelen als risico (bestemmingsreserve) te mogen gebruiken.

#### **Uitgaven**

##### *Hogere personele lasten*

De personele lasten waren in 2021 (bijna € 190.000) hoger dan begroot omdat een deel van de (vanwege een kleine reorganisatie van het participatieteam) afgevloede medewerkers langer in dienst is gebleven dan was voorzien bij het maken van de begroting. Daar stond in veel gevallen geen of een lage productiviteit van de betreffende medewerkers tegenover. Daarnaast was door de hogere inkomsten (bij andere delen van de organisatie dan waar de reorganisatie heeft plaats gevonden) en het grote ziekteverzuim ook extra personeel nodig. In 2021 was het personeelsbestand 12,3 % groter aan fte en 14,3% groter aan aantal mensen dan begroot.

Er zijn in 2021 transitievergoedingen betaald vanwege deze beperkte reorganisatie en vanwege het beëindigen van een enkel tijdelijk contract. Het totale bedrag aan transitievergoedingen was in 2021 iets meer dan € 94.000. Hiervoor was in de jaarrekening 2020 al een bedrag € 77.000 opgenomen. Daardoor is de last van de transitievergoedingen in de jaarrekening 2021 € 17.000.

##### **Hogere kosten organisatieontwikkeling**

Het budget voor organisatieontwikkeling is in 2021 overschreden met een bedrag van € 41.000. De overschrijding is gedeeltelijk toe te schrijven aan de verdere ontwikkeling van het ERP systeem Profit van Afas (intern bekend onder de projectnaam 'Richter'). Dit project kost meer tijd (en dus geld) dan vooraf was ingeschat. Maar we zijn ook gedwongen om meer gebruik te maken van de helpdesk van onze externe ondersteuner (Flinker) doordat een aantal nieuwe medewerkers nog minder kennis heeft van het systeem dan voorheen.

Voor de toekomst (2022 en verder) is het belangrijk te kijken in hoeverre we onze externe ondersteuning nog nodig hebben. Hierin spelen een tweetal zaken.

- Eind april of begin mei eindigt project Richter en daarmee ook de structurele inzet van de externe ondersteuner voor de ontwikkeling van Afas (Profit, InSite en Outside) Het laatste wat opgeleverd gaat worden zijn de IKS (integrale Kostprijs Systematiek), een vrijwilligersmodule en de volledige projectadministratie. Er zal ongetwijfeld nog nazorg nodig zijn maar dit kunnen we wegzetten in een abonnement (soort van strippenkaart).
- Applicatiebeheer / reguliere kennis: hier geldt dat een deel van de noodzakelijke kennis nu nog ontbreekt. Op korte termijn treedt echter een nieuwe medewerkster met veel ervaring met en kennis van Profit op het gebied van HRM in dienst en één van onze financiële medewerksters is in opleiding als Profit applicatie beheerder. Op termijn is dus steeds minder externe inhuur van kennis op dit gebied noodzakelijk.

##### **Andere opvallende hogere en lagere kosten**

Andere opvallende verschillen tussen begroting en de realisatie 2021:

- Lagere uitgaven
  - Reis en verblijfkosten (corona)
  - Overige huisvestingskosten (voorzichtig ruim begroot i.v.m. nieuwe pand Rotterdam)
  - Wervingskosten (alleen online)



- Vervanging ziekte lager dan begroot: dit komt omdat extra personeel in dienst is genomen, dus deze kosten zijn op een andere plek terug te vinden
  - Contributies en bijdragen (Zorgbelang Nederland is afgeslankt)
  - Lagere reservering loopbaanbudget dat gemaximeerd is en dat medewerkers niet volledig benutten.
- Hogere uitgaven
    - Opleiding, vorming training (ondanks corona is er toch training gevolgd)
    - Werk derden (extra inzet HRM)
    - Automatiseringskosten door meer personeel en door extra inzet externe ondersteuning vanwege intern kennisgebrek
    - Advieskosten (advocaat arbeidsconflict en transities)
    - Organisatieontwikkeling (project Richter, inrichting geautomatiseerde bedrijfsondersteuning)

## 4.2 Begroting 2022

De begroting 2022 gaat uit van een resultaat € 531. De inkomsten begroot € 8.285.253 en de uitgaven op € 8.284.722.

## 4.3 Risico's

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

### Lage tarieven

Al onze diensten zijn gesubsidieerd of ingekocht door overheden of aan overheden gerelateerde organisaties (denk bijvoorbeeld aan de zorgkantoren). Overheden indexeren minder dan de cao-loonkostenstijging. Terwijl onze kosten voor een heel groot deel (meer dan 80%) loongerelateerd zijn. We zijn er echter steeds in geslaagd door automatisering en schaalvergroting onze overhead kosten in relatieve zin te kunnen laten dalen. En tegelijkertijd hebben we in kwaliteit kunnen investeren: ons aanzien en marktaandeel groeit daardoor.

Bij financiers zien we dat zij onderzoek gaan doen naar kostprijzen: dienstverleners zoals wij komen door een kleinere schaal in de problemen en de lage tarieven hebben een negatieve invloed op de kwaliteit van diensten bij sommige leveranciers. We hebben de verwachting dat tenminste de negatieve prijstrend stopt evenals de trend van te lage indexering. In 2020 is er al sprake geweest van een bescheiden accres in tarieven. Maar zoals vermeld is nog niet duidelijk wat de huidige oorlog in Oekraïne gaat doen met de budgetten die beschikbaar zijn voor zorg en het sociale domein.

### Gefixeerde of dalende budgetten?

Overheden zijn gewend budgetten vast te zetten, of daar op te bezuinigen, ondanks het feit dat de vraag naar de betreffende dienstverlening groeit. In 2021 hebben wij samen met andere dienstverleners op het gebied van het cliëntvertrouwenwerk zorg en dwang en de onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz gesignaleerd dat er wachtlijsten aan het ontstaan zijn. Of dat groepsbezoeken niet overal waar nodig en niet frequent genoeg, kunnen plaats vinden. Dit betekent dat cliënten en instellingen te maken krijgen met beperking van onze dienstverlening op deze terreinen. Dit brengt ook het imago van onze diensten en organisatie schade toe. Daarnaast hebben onze medewerkers te maken met een toenemende werkdruk: de schaarse dienstverlening wordt eerst het probleem van medewerkers die steeds harder moeten werken. Dit leidt nu al tot hoger ziekteverzuim en gedeeltelijke uitval. Hierdoor kan een neerwaartse spiraal gaan optreden. Met opdrachtgevers en medewerkers gaan we in 2022 in gesprek hoe we vanwege de schaarse budgetten de dienstverlening aan cliënten zo goed mogelijk kunnen beperken (door 'verduunning' of wachtlijsten) zonder te veel aan kwaliteit in te moeten boeten. Dit alles terwijl de bezuinigingen in het sociaal domein en in de jeugdzorg nog niet zijn doorgevoerd en nog niet duidelijk is wat de recent aangekondigde hogere uitgaven voor defensie (vanwege de oorlog in Oekraïne) voor invloed gaan hebben op budgetten in de zorg en in het sociaal domein.

### Arbeidsmarkt

Ook onze organisatie heeft last van een moeilijke arbeidsmarkt: het is lastiger dan voorheen om geschikte medewerkers te vinden. We investeren momenteel meer gericht in onze netwerken om geschikte medewerkers te

vinden. Daarnaast onderzoeken we hoe we medewerkers die we geworven hebbe, beter kunnen binden en behouden.

### **Ziekte en ziektevervanging**

Door corona en ook door een gedeeltelijk vergrijzend personeelsbestand, is het verzuim ook in 2021 en 2022 hoger dan normaal. Tevens is het moeilijker om (tijdelijke) vervanging hiervoor te vinden. Vanaf 2021 hebben we extra inspanningen ingezet samen met de arbodienst om daar waar dat kan (langdurig) ziekteverzuim te voorkomen.

### **Verantwoording DAEB leefbaarheid subsidie 2021 provincie Gelderland**

Zorgbelang Inclusief heeft medio 2021 in overleg met de Provincie Gelderland een andere verantwoordingsstematiek ingevoerd dan in eerdere jaren. Formele vastlegging van dergelijke ambtelijke afspraken is niet gebruikelijk. Dit betekent dat op dit moment niet met absolute zekerheid kan worden vastgesteld dat onze mondeling met de provincie in overleg gemaakte afspraken, ook formeel geaccepteerd zullen worden. Hiervoor dienen we de formele acceptatie van de subsidieverantwoording over 2021 (verwacht na de zomer van 2022) af te wachten. Mocht de provincie alsnog bij de vaststelling van de subsidie over 2022 afwijken van de mondeling gemaakte afspraken, dan is het mogelijk dat een aanpassing van de verantwoording dient plaats te vinden.

### **Verantwoording subsidie Basisberaad**

In de beschikking van de gemeente Rotterdam staat dat de verantwoording afhankelijk is van prestaties en kosten. De exacte wijze waarop deze verantwoording door ons kan worden uitgevoerd, is onderwerp van gesprek met de gemeente.

In de beschikking 2021 zijn echter vooruitlopend op de uitkomst van deze discussie al 'streefwaarden' opgenomen als prestaties, zoals het aantal cliënten straatadvocaten, of het volume van gebruik van de crisiskaart door de politie.

Een aantal prestaties kan en is door ons op basis van eigen registratie in kaart worden gebracht. Een aantal andere prestaties, zoals het aantal crisiskaarten dat door de politie of andere hulpverleners wordt geraadpleegd, kan door ons niet worden nagegaan of gemeten. Daarnaast zijn er zaken die vanwege de privacy van onze cliënten niet gemeten kunnen worden, zoals het al dan niet hebben van een formele GGZ indicatie. Cliënten zijn niet verplicht dit aan ons te vertellen en doen dit ook niet altijd.

In de praktijk maken we twee keer per jaar een inhoudelijk resultaatverslag voor de gemeente en dit wordt besproken met en goedgekeurd door de beleidsmedewerker(s). Daarin zijn ook volume prestaties opgenomen die we wel kunnen meten, zoals het aantal cliënten van de straatadvocaten. Zorgbelang Inclusief is met de gemeente in overleg om over de prestatieafspraken verder duidelijkere meetbare afspraken te maken: over wat voor soort beschikking / verantwoording gaat het en wat *kan* door ons exact worden aangeleverd als verantwoording.

## **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 procent van de totale baten per jaar. 25 tot 30 procent 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 2021 bedragen meer dan 7,7 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 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 2,3 miljoen euro noodzakelijk. De coronacrisis onderstreept deze stelling ten zeerste. Daarnaast hebben we nog geen zicht op de impact die de 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.

De stand van de reserve eind 2020 (1,3 miljoen) was uitdrukkelijk 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 2021 kunnen we door het positieve resultaat een toevoeging doen van € 260.402. En daarmee komt de risicoreserve met € 1.571.200 op een niveau van 18,8 procent ten opzichte van de omzet.

## 4.5 Corona en continuïteit

Door de coronapandemie heeft Zorgbelang Inclusief een aantal activiteiten niet kunnen uitvoeren in 2020. Omdat instellingen geen toegang gaven voor bijvoorbeeld begeleiders van cliëntenraden. Vanaf de tweede helft van 2020 heeft dit zich gedeeltelijk hersteld. Voor 2021 is echter vanwege de onzekere situatie een voorzichtige begroting opgesteld, met name ten aanzien van de projectmatige inkomsten op het gebied van participatieondersteuning. Maar ondanks corona verrichten we nog steeds voor een substantieel deel participatie- en inclusie ondersteunende projecten. Het is gebleken dat we na het eerste coronacrisis jaar ons oude marktaandeel weer terug konden veroveren.

Voor de periode van 2016 tot en met 2020 en voor de periode van 2021 tot en met 2024 heeft Provinciale Staten van Gelderland een Programma Leefbaarheid goedgekeurd, waarin een aanzienlijke provinciale subsidie voor Zorgbelang Gelderland is voorzien. We hebben hiermee samen met de andere partners van de leefbaarheidsalliantie Gelderland een stevige positie in Gelderland verworven.

Basisberaad Rotterdam ondersteunt met (o.a.) de straatadvocaten, de hersteltrainingen, de crisiskaart en de onafhankelijke cliëntondersteuning een groot aantal kwetsbare en minder kwetsbare Rotterdammers. Deze ondersteuning wordt zeer gewaardeerd, ook door de gemeente Rotterdam. De verwachting is dat deze activiteiten ook in voor de gemeente 'mindere tijden' doorgang zullen blijven vinden.

De voor de zorgkantoren uitgevoerde onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz is een blijvende vorm van dienstverlening die langzaam groeit maar zeker niet zal afnemen. De cliëntvertrouwenspersonen Zorg en dwang zijn in 2020 gestart, samen met Zorgstem, LSR en Quasir. De pilot is in 2021 verlengd en wordt in elk geval tot en met 2024 verlengd. De reactie van de financierende zorgkantoren op onze geleverde dienstverlening zijn positief. De vrijwel zekere verwachting is dan ook dat deze dienstverlening ook op langere termijn (na 2024) blijvend geleverd kan worden. Hetzelfde geldt voor het vertrouwenswerk Jeugd. Op het gebied van OCO sociaal domein merken we dat ons 'marktaandeel' in ons werkgebied nog steeds groeit maar wel tegen de grenzen van onze toegekende budgetten aanloopt. De stevige verankering van deze verschillende vormen van individuele ondersteuning in diverse wetten, maakt dat wij vertrouwen hebben in de toekomst.

Tenslotte investeren wij in een grotere mate van financiële transparantie, zodat financiers beter inzicht in onze kosten en prijzen hebben. In het tweede kwartaal van 2022 hopen wij het proces van IKS-erkenning (door de RVO erkende integrale kostprijsystematiek) te hebben afgerond, waarmee we nog meer vertrouwen bij overheden en andere opdrachtgevers kunnen afdwingen ten aanzien van de kwaliteit van onze interne beheersing.

Kort samengevat is er geen reden om te twijfelen aan de continuïteit van de organisatie Zorgbelang Inclusief.

## 5. Jaarrekening 2021

### 5.1 Balans

Na resultaatbestemming

<b>ACTIVA</b>	<u>31 december 2021</u>		<u>31 december 2020</u>	
<b>1. Vaste Activa</b>				
Materiële vaste activa	€ 152.698	€ 183.160	€ 152.698	€ 183.160
<b>2. Vorderingen</b>				
Debiteuren	€ 549.775	€ 859.628		
Onderhanden werk nog te ontvangen	€ 68.091	€ 235.160		
Overige vorderingen en overlopende activa	€ 53.573	€ 428.566	€ 671.438	€ 1.523.354
<b>3. Liquide middelen</b>			€ 2.546.101	€ 2.066.366
			<u>€ 3.370.237</u>	<u>€ 3.772.880</u>
<b>Passiva</b>	<u>31 december 2021</u>		<u>31 december 2020</u>	
<b>4. Eigen vermogen</b>				
Algemene reserve	€ 1.571.200	€ 1.310.799		
Bestemmingsreserves	€ -	€ -	€ 1.571.200	€ 1.310.799
<b>5. Voorzieningen</b>			€ -	€ -
<b>6. Kortlopende schulden</b>				
Crediteuren	€ 209.234	€ 332.760		
Onderhanden werk vooruit ontvangen	€ 289.487	€ 276.223		
Overige schulden en overlopende passiva	€ 1.300.316	€ 1.853.099	€ 1.799.037	€ 2.462.082
			<u>€ 3.370.237</u>	<u>€ 3.772.880</u>

## 5.2 Staat van baten en Lasten

Baten	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Opbrengsten subsidies	€ 5.652.416	€ 5.569.278	€ 4.876.639
Opbrengsten individuele ondersteuning	€ 900.809	€ 845.000	€ 845.862
Opbrengsten participatieondersteuning	€ 1.714.311	€ 1.246.540	€ 1.353.624
Opbrengsten uit activiteiten	€ -	€ -	€ 670.147
Overige opbrengsten	€ 90.065	€ 83.500	€ 97.673
<b>Totaal van de baten</b>	<b>€ 8.357.601</b>	<b>€ 7.744.318</b>	<b>€ 7.843.944</b>
<b>Lasten</b>			
KP inkoop CVP en OCO	€ 1.591.646	€ 1.471.609	€ 1.216.206
Salarissen, sociale lasten en pensioenen	€ 4.633.150	€ 4.445.043	€ 4.785.905
Overige personeelkosten	€ 434.727	€ 511.546	€ 556.802
Huisvestingskosten	€ 194.830	€ 216.200	€ 247.423
Organisatie kosten	€ 628.249	€ 581.960	€ 569.004
Kosten van activiteiten	€ 593.414	€ 435.898	€ 670.146
	<b>€ 8.076.016</b>	<b>€ 7.662.256</b>	<b>€ 8.045.486</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>€ -3.918</b>	<b>€ 500</b>	<b>€ 39</b>
<b>Nagekomen posten voorgaand boekjaar</b>	<b>€ -17.265</b>		
<b>Resultaat</b>	<b>260.402</b>	<b>82.562</b>	<b>€ -201.503</b>
<b>Bestemming resultaat</b>			
Toevoeging aan Algemene reserve	<u>260.402</u>	<u>82.562</u>	<u>-201.503</u>

### 5.3 Kasstroomoverzicht

<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	2021 (in €)	2020 (in €)
Resultaat voor financiële baten en lasten	€ 260.402	€ -201.542
Aanpassingen voor:		
afschrijvingen	€ 52.480	€ 50.653
Veranderingen in het Eigen Vermogen:		
Egalisatiereserve Provincie	€ -	€ 823.774
dotaties aan voorzieningen	€ -	€ -
onttrekking aan voorzieningen	€ -	€ -
Veranderingen in werkkapitaal:		
Mutatie Onderhanden werk nog te ontvangen	€ 167.069	
Mutatie Onderhanden werk vooruitontvangen	€ 13.264	€ -280.532
Mutatie debiteuren	€ 309.853	
Mutatie Overige vorderingen en overlopende activa	€ 374.993	€ -113.738
Mutatie Crediteuren	€ -123.526	
Mutatie Kortlopende schulden en overlopende pass	€ -552.782	€ 1.126.795
<b>Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties</b>	<b>€ 501.753</b>	<b>€ 1.405.410</b>
 <b>Kasstroom uit interest</b>		
Ontvangen interest (incl correctie voorgaand jaar)	€ -	€ 39
Betaalde interest	€ -	€ -
<b>Totaal kasstroom uit interest</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 39</b>
 <b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Investerings in materiële vaste activa	€ -22.018	€ -191.735
Desinvesterings in materiële vaste activa	€ -	€ -
<b>Totaal kasstroom uit interest</b>	<b>€ -22.018</b>	<b>€ -191.735</b>
 <b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		
Ontvangsten uit langlopende schulden	€ -	€ -
Aflossingen langlopende schulden	€ -	€ -
<b>Totaal kasstroom uit financieringsact</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
 <b>Mutatie geldmiddelen</b>	 <b>€ 479.735</b>	 <b>€ 1.213.714</b>
Liquide middelen per 01-01	€ 2.066.366	€ 852.652
Liquide middelen per 31-12	€ 2.546.101	€ 2.066.366
<b>Mutatie geldmiddelen</b>	<b>€ 479.735</b>	<b>€ 1.213.714</b>

## 5.4 Algemeen

De Stichting Zorgbelang Inclusief te Arnhem heeft de jaarrekening opgesteld volgens de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, hoofdstuk 640 (Organisaties zonder winststreven). De jaarrekening is opgemaakt en vastgesteld door de Raad van Bestuur 25 maart 2022 en goedgekeurd op 7 april 2022 door de Raad van Toezicht.

### Vergelijkende cijfers

De cijfers voor 2021 zijn niet geherrubriceerd.

### Continuïteit

Het management heeft vertrouwen in het duurzaam voortzetten van de bedrijfsactiviteiten. De in de onderhavige jaarrekening gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn dan ook gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de Stichting.

Door de coronapandemie heeft Zorgbelang Inclusief een aantal activiteiten niet kunnen uitvoeren in 2020. Omdat instellingen geen toegang gaven voor bijvoorbeeld begeleiders van cliëntenraden. Vanaf de tweede helft van 2020 heeft dit zich gedeeltelijk hersteld. Voor 2021 is echter vanwege de onzekere situatie een voorzichtige begroting opgesteld, met name ten aanzien van de projectmatige inkomsten op het gebied van participatie-ondersteuning. Maar ondanks corona verrichten we nog steeds voor een substantieel deel participatie- en inclusie ondersteunende projecten. Het is gebleken dat we na het eerste coronacrisis jaar ons oude marktaandeel weer terug konden veroveren.

Voor de periode van 2016 tot en met 2020 en voor de periode van 2021 tot en met 2024 heeft Provinciale Staten van Gelderland een Programma Leefbaarheid goedgekeurd, waarin een aanzienlijke provinciale subsidie voor Zorgbelang Gelderland is voorzien. We hebben hiermee samen met de andere partners van de leefbaarheidsalliantie Gelderland een stevige positie in Gelderland verworven.

Basisberaad Rotterdam ondersteunt met (o.a.) de straatadvocaten, de hersteltrainingen, de crisiskaart en de onafhankelijke cliëntondersteuning een groot aantal kwetsbare en minder kwetsbare Rotterdammers. Deze ondersteuning wordt zeer gewaardeerd, ook door de gemeente Rotterdam. De verwachting is dat deze activiteiten ook in voor de gemeente 'mindere tijden' doorgang zullen blijven vinden.

De voor de zorgkantoren uitgevoerde onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz is een blijvende vorm van dienstverlening die langzaam groeit maar zeker niet zal afnemen. De cliëntvertrouwenspersonen Zorg en dwang zijn in 2020 gestart, samen met Zorgstem, LSR en Quasir. De pilot is in 2021 verlengd en wordt in elk geval tot en met 2024 verlengd. De reactie van de financierende zorgkantoren op onze geleverde dienstverlening zijn positief. De vrijwel zekere verwachting is dan ook dat deze dienstverlening ook op langere termijn (na 2024) blijvend geleverd kan worden. Hetzelfde geldt voor het vertrouwenswerk Jeugd. Op het gebied van OCO sociaal domein merken we dat ons 'marktaandeel' in ons werkgebied nog steeds groeit maar wel tegen de grenzen van onze toegekende budgetten aanloopt. De stevige verankering van deze verschillende vormen van individuele ondersteuning in diverse wetten, maakt dat wij vertrouwen hebben in de toekomst.

Tenslotte investeren wij in een grotere mate van financiële transparantie, zodat financiers beter inzicht in onze kosten en prijzen hebben. In het tweede kwartaal van 2022 hopen wij het proces van IKS-erkenning (door de RVO erkende integrale kostprijsystematiek) te hebben afgerond, waarmee we nog meer vertrouwen bij overheden en andere opdrachtgevers kunnen afdwingen ten aanzien van de kwaliteit van onze interne beheersing.

Kort samengevat is er geen reden om te twijfelen aan de continuïteit van de organisatie Zorgbelang Inclusief.

### **Algemene grondslagen**

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.

### **Materiële vaste activa**

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen de kostprijs (verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs), verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardevermindervingsverliezen.

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: 20%
- Kantoorinrichting: 20%
- Automatiseringsmiddelen: 33⅓%
- Gebouwen / verbouwingen 20%

### **Vorderingen**

Vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde onder aftrek van voorzieningen wegens oninbaarheid.

### **Liquide middelen**

De liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **Eigen Vermogen**

Stichting Zorgbelang Inclusief heeft geen statutair kapitaal.

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 procent van de totale baten per jaar. 25 tot 30 procent 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 2021 bedragen meer dan 7,7 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 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 2,3 miljoen euro noodzakelijk. De coronacrisis onderstreept deze stelling ten zeerste. Daarnaast hebben we nog geen zicht op de impact die de oorlog in Oekraïne zal hebben. Het is echter niet onmogelijk dat door deze oorlog en andere politieke prioriteiten (defensie) er bezuinigingen in de zorg en het sociaal domein kunnen komen.

De stand van de reserve eind 2020 (1,3 miljoen) was uitdrukkelijk 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 2021 kunnen we door het positieve resultaat een toevoeging doen van € 260.402 En daarmee komt de risicoreserve met € 1.571.200 op een niveau van bijna 18,8% 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 nominale 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 welke afhankelijk is van leeftijd, salaris en dienstjaren. De actuele dekkingsgraad per 31-12-2021 bedraagt 106,6%

### **Schulden**

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.

### **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 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 dient jaarlijks te worden aangevraagd en kent als zodanig ook geen structureel karakter. Doel van de subsidie: individueel en collectief de belangen 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 – hebben een looptijd variërend van enkele maanden tot twee tot drie jaar. Deze zijn niet structureel.

### *Nog geen goedkeurende verklaring opdrachtgever*

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.

### **Staat van baten en lasten**

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.

### **Verschillen resultaat en begroting 2021**

#### *Hogere inkomsten*

De hogere inkomsten worden veroorzaakt door:

- AKJ: indexering en extra wachtlijstmiddelen die bij het maken van de begroting niet bekend waren. En ook niet bekend dat deze zouden komen. Overigens is de indexering lager dan de jaarlijkse cao-stijging in loonkosten (meer dan 80% van onze totale kosten uitmaken).
- Subsidie Basisberaad: indexering en extra projectmiddelen (crisiskaart en 010 jongerenproject) die bij het maken van de begroting niet bekend of zeker waren.

- Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang:
  - Meer: indexering die bij maken begroting niet bekend was
  - Meer: inzet van oorspronkelijk voor BTW gereserveerde middelen
  - Minder: inkomsten voor het gezamenlijke samenwerkingsproject. Hier staan bij de uitgaven- kant echter ook minder uitgaven tegenover omdat de helft van de hier aangegeven inkomsten voor de gezamenlijke projectleiding door onze eigen organisatie wordt opgebracht.
- Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) Wlz
- Bijna € 390.000 aan meer-inkomsten voor overige projecten. De inschatting dat de subsidies in 2021 even laag zouden liggen dan in het eerste corona jaar 2020, is niet juist gebleken.  
NB: In de begroting zijn de inkomsten en de uitgaven voor MEE Rotterdam Rijnmond (OCO sociaal domein Rotterdam) niet meegenomen. In de rapportages zijn deze inkomsten en uitgaven (identiek) wel meegenomen om een zuiverder beeld te geven. Omdat inkomsten en uitgaven gelijk zijn, heeft dit geen invloed op het resultaat. Maar door de inkomsten in de realisatie nu ook als inkomsten te presenteren (waar geen begrotingsbedrag tegenover staat), lijken nu de inkomsten hoger dan begroot.

### *Uitgaven*

#### *Hogere personele lasten*

De personele lasten waren in 2021 (bijna € 190.000) hoger dan begroot omdat een deel van de (vanwege een kleine reorganisatie van het participatieteam) afgevoelde medewerkers langer in dienst is gebleven dan was voorzien bij het maken van de begroting. Daar stond in veel gevallen geen of een lage productiviteit van de betreffende medewerkers tegenover. Daarnaast was door de hogere inkomsten (bij andere delen van de organisatie dan waar de reorganisatie heeft plaats gevonden) en het grote ziekteverzuim ook extra personeel nodig. In 2021 was het personeelsbestand 12,3 % groter aan fte en 14,3% groter aan aantal mensen dan begroot.

Er zijn in 2021 transitievergoedingen betaald vanwege deze beperkte reorganisatie en vanwege het beëindigen van een enkel tijdelijk contract. Het totale bedrag aan transitievergoedingen was in 2021 iets meer dan € 94.000. Hiervoor was in de jaarrekening 2020 al een bedrag € 77.000 opgenomen. Daardoor is de last van de transitievergoedingen in de jaarrekening 2021 € 17.000.

#### *Hogere kosten organisatieontwikkeling*

Het budget voor organisatieontwikkeling is in 2021 overschreden met een bedrag van € 41.000. De overschrijding is gedeeltelijk toe te schrijven aan de verdere ontwikkeling van het ERP systeem Profit van Afas (intern bekend onder de projectnaam 'Richter'). Dit project kost meer tijd (en dus geld) dan vooraf was ingeschat. Maar we zijn ook gedwongen om meer gebruik te maken van de helpdesk van onze externe ondersteuner (Flinker) doordat een aantal nieuwe medewerkers nog minder kennis heeft van het systeem dan voorheen.

Voor de toekomst (2022 en verder) is het belangrijk te kijken in hoeverre we onze externe ondersteuning nog nodig hebben. Hierin spelen een tweetal zaken.

- Eind april of begin mei eindigt project Richter en daarmee ook de structurele inzet van de externe ondersteuner voor de ontwikkeling van Afas (Profit, InSite en Outside) Het laatste wat opgeleverd gaat worden zijn de IKS (integrale Kostprijs Systematiek), een vrijwilligersmodule en de volledige projectadministratie. Er zal ongetwijfeld nog nazorg nodig zijn maar dit kunnen we wegzetten in een abonnement (soort van strippenkaart).
- Applicatiebeheer / reguliere kennis: hier geldt dat een deel van de noodzakelijke kennis nu nog ontbreekt. Op korte termijn treedt echter een nieuwe medewerkster met veel ervaring met en kennis van Profit op het gebied van HRM in dienst en één van onze financiële medewerksters is in opleiding als Profit applicatie beheerder. Op termijn is dus steeds minder externe inhuur van kennis op dit gebied noodzakelijk.

*Andere opvallende verschillen tussen begroting en de realisatie 2021:*

- Lagere uitgaven
- Reis en verblijfkosten (corona)
- Overige huisvestingskosten (voorzichtig ruim begroot i.v.m. nieuwe pand Rotterdam)
- Wervingskosten (alleen online)
- Vervanging ziekte lager dan begroot: dit komt omdat extra personeel in dienst is genomen, dus deze kosten zijn op een andere plek terug te vinden
- Contributies en bijdragen (Zorgbelang Nederland is afgeslankt)
- Lagere reservering loopbaanbudget dat gemaximeerd is en dat medewerkers niet volledig benutten.

*Hogere uitgaven*

- Opleiding, vorming training (ondanks corona toch training mogelijk)
- Werk derden (extra inzet HRM)
- Automatiseringskosten door meer personeel en door extra inzet externe ondersteuning vanwege intern kennisgebrek
- Advieskosten (advocaat arbeidsconflict en transities)
- Organisatieontwikkeling (project Richter, inrichting geautomatiseerde bedrijfsondersteuning)

#### **Financiële instrumenten**

Er zijn geen afgeleide financiële instrumenten in de balans opgenomen.

## **5.5 Kengetallen**

<b>Kengetallen</b>	<u>31 december 2021</u>	<u>31 december 2020</u>
Vermogensniveau (EV / Opbrengst)	18,80%	16,71%
Solvabiliteit (EV / TV)	46,62%	34,74%
Liquiditeit (kortlopende activa / kortlopende passiva)	1,79	1,46

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 2021		31 december 2020	
<b>1. Materiële vaste activa</b>				
Gebouwen en verbouwingen	€	114.343	€	146.729
Bedrijfsinventaris	€	19.623	€	22.488
Telecommunicatie	€	-		
Computerapparatuur	€	18.733	€	13.943
<b>Totaal Materiële vaste activa</b>		<b>€ 152.698</b>		<b>€ 183.160</b>
<b>2. Vorderingen</b>				
Debiteuren	€	549.775	€	859.628
Onderhanden werk nog te ontvangen	€	68.091	€	235.160
<b>Overige vorderingen en overlopende activa</b>				
Waarborgsommen	€	12.676	€	12.676
Vooruitbetaalde bedragen	€	-	€	84.991
Reservering subsidie lage inkomensvoordeel	€	5.087	€	-
Vooruitbetaalde WzD	€	3.361	€	56.560
Overige vorderingen	€	32.449	€	274.339
<b>Totaal Overige vorderingen en overlopende activa</b>		<b>€ 53.573</b>		<b>€ 428.566</b>
<b>Totaal Vorderingen</b>		<b>€ 671.438</b>		<b>€ 1.523.354</b>
<b>2. Liquide middelen</b>				
Kas	€	600	€	423
Kruisposten + betalingen onderweg	€	-	€	-
RABO betaalrekeningen	€	617.119	€	235.852
RABO Garantierekeningen	€	27.803	€	27.802
ZBI RABO 1510.820.280 (spaarrekening)	€	945.921	€	845.901
ZBI ASN-spaarrekening	€	954.658	€	956.389
		<b>€ 2.546.101</b>		<b>€ 2.066.366</b>
<b>Totaal Activa</b>		<b>€ 3.370.237</b>		<b>€ 3.772.880</b>

### MVA Verloopoverzicht

	Bedrijfs- gebouwen en - terreinen	Bedrijfs- inventaris	Computer- apparatuur	Totaal
Aanschaffingswaarde	€ 161.933	€ 190.052	€ 190.933	€ 542.919
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	€ 15.204	€ 167.565	€ 176.990	€ 359.759
Boekwaarde per 1 januari 2021	€ 146.729	€ 22.488	€ 13.943	€ 183.160
Boekwaarde per 1 januari 2021	€ 146.729	€ 22.488	€ 13.943	€ 183.160
Investerings	€ -	€ 5.854	€ 16.164	€ 22.018
Desinvesteringen	€ -	€ -162.131	€ -147.956	€ -310.087
Afschrijving desinvesteringen	€ -	€ 162.131	€ 147.956	€ 310.087
Afschrijvingen	€ -32.387	€ -8.719	€ -11.374	€ -52.480
Boekwaarde per 31 december 2021	€ 114.342	€ 19.623	€ 18.733	€ 152.698
Aanschaffingswaarde	€ 161.933	€ 33.775	€ 42.978	€ 238.686
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	€ 47.591	€ 14.152	€ 24.245	€ 85.987
Boekwaarde per 31 december 2021	€ 114.342	€ 19.623	€ 18.733	€ 152.698

<b>Eigen Vermogen</b>	<b>31 december 2021</b>		<b>31 december 2020</b>	
<b><u>Algemene Reserve:</u></b>				
<b>Beginstand per 1 januari</b>	€	1.310.798	€	688.528
Egalisatiereserve Provincie Gelderland	€	-	€	823.774
Resultaat boekjaar	€	260.402	€	-201.503
<b>Eindstand per 31 december</b>	€	<b>1.571.200</b>	€	<b>1.310.799</b>
<b><u>Bestemmingsreserve</u></b>				
<b>Beginstand per 1 januari</b>	€	-	€	-
Verschuiving naar algemene reserve				
<b>Eindstand per 31 december</b>	€	<b>-</b>	€	<b>-</b>
<b>Totaal eigen vermogen</b>	€	<b>1.571.200</b>	€	<b>1.310.799</b>
<b>Vorzieningen</b>				
<b><u>Voorziening organisatie verandering</u></b>				
<b>Beginstand per 1 januari</b>	€	-	€	-
vrijval				
<b>Eindstand per 31 december</b>	€	<b>-</b>	€	<b>-</b>
<b>Vreemd Vermogen</b>				
<b>Crediteuren</b>	€	209.234	€	332.760
	€	<b>209.234</b>	€	<b>332.760</b>
<b>Onderhanden werk vooruitontvangen</b>	€	289.487	€	276.223
	€	<b>289.487</b>	€	<b>276.223</b>
<b>Kortlopende schulden en overlopende passiva</b>				
Vooruitontvangen WzD	€	26.902	€	249.333
Te betalen netto lonen	€	85.449	€	31.641
Belastingen en premies sociale verzekeringen	€	342.621	€	273.890
Pensioenpremies	€	-	€	57.740
Voorziening loopbaanbudget	€	101.524	€	94.860
Vooruitontvangen bedragen	€	10.571	€	217.944
Reservering vakantiegeld	€	3.518	€	151.474
Reservering vakantieuren	€	76.661	€	55.083
BTW te betalen	€	-	€	572.229
Vooruitontvangen subsidie CVP-WZD	€	470.561	€	-
Overige schulden en overlopende passiva	€	182.509	€	148.905
	€	<b>1.300.316</b>	€	<b>1.853.099</b>
<b>Totaal Passiva</b>	€	<b>3.370.237</b>	€	<b>3.772.880</b>

## **5.7 Niet uit de balans blijkende verplichtingen**

### **Bankgarantie**

Er is een bankgarantie op de huurvergoeding van het pand aan de Weerdjesstraat afgegeven van € 15.138,00. En voor de Hoogstraat in Rotterdam een bankgarantie van € 12.664,00.

### **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. De huurprijs is € 62.159 voor 2021.

### **Huurovereenkomst Hoogstraat 66a te Rotterdam**

Per 1-11-2019 is de huurovereenkomst van de Hoogstraat 66a te Rotterdam aangegaan. Het huurcontract is op 1 november 2020 ingegaan en kent een looptijd van 10 jaar. De huurprijs bedraagt € 55.296 voor 2021.

### **Huurovereenkomst printers**

Er is per 14 januari 2020 een nieuw leasecontract afgesloten voor 2 printers. De leaseprijs bedraagt € 9.600 voor 2021.

### **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. In de overeenkomst loopt drie jaar. Zorgbelang betaald 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 € 10.000,00) 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 2021.

## 5.9 Toelichting staat van baten en lasten

Baten	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
<b>Subsidies</b>			
Provincie Gelderland	€ 1.164.815	€ 1.166.619	€ 1.067.168
AKJ	€ 941.783	€ 879.000	€ 869.352
Subsidies Basisberaad	€ 484.890	€ 467.391	€ 467.391
Wet Zorg en Dwang-overstijgend	€ 3.048.848	€ 2.992.000	€ 2.472.727
Reservering btw ZBI	€ -206.459	€ -263.869	
CVP Wet zorg en dwang overig	€ 218.539	€ 328.137	
<b>Totaal subsidies</b>	<b>€ 5.652.416</b>	<b>€ 5.569.278</b>	<b>€ 4.876.639</b>
<b>Opbrengsten individuele ondersteuning</b>			
Oco Sociaal Domein	€ 152.545	€ 150.000	€ 143.400
OCO WLZ	€ 680.249	€ 620.000	€ 637.760
Individuele ondersteuning Overig	€ 68.015	€ 75.000	€ 64.702
	<b>€ 900.809</b>	<b>€ 845.000</b>	<b>€ 845.862</b>
<b>Opbrengsten Projecten Participatieondersteuning</b>			
Gemeenten	€ 351.741		€ 312.872
Zorginstellingen	€ 284.280		€ 289.998
Landelijke financiers	€ 106.678		€ 71.413
Zorgverzekeraars	€ 66.198		€ 70.506
Onderwijsinstellingen	€ 35.978		€ 29.149
Subsidie Provincie projecten	€ -		€ 1.600
Overige financiers	€ 442.676		€ 351.719
Basisberaad OCO Sociaal Domein	€ 290.977		
Basisberaad	€ 135.784	€ 246.540	€ 226.367
<i>Kansrijk</i>		€ 1.000.000	
<b>Totaal overige opdrachten</b>	<b>€ 1.714.311</b>	<b>€ 1.246.540</b>	<b>€ 1.353.624</b>
<b>Opbrengsten uit activiteitenkosten</b>			
Provincie Gelderland	€ -	€ -	€ 60.000
Basisberaad subsidie	€ -	€ -	€ 577
Overig	€ -	€ -	€ 609.570
<b>Totaal Opbrengsten uit activiteitenkosten</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 670.147</b>
			<b>€ 0</b>
<b>Overige Opbrengsten</b>			
Overig	€ 85.760	€ 81.000	€ 1.580
Wet Zorg en Dwang-ZBI	€ -		€ 94.863
Basisberaad	€ -		€ 270
Verhuur	€ 4.305	€ 2.500	€ 960
<b>Totaal overige opbrengsten</b>	<b>€ 90.065</b>	<b>€ 83.500</b>	<b>€ 97.673</b>
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>€ 8.357.601</b>	<b>€ 7.744.318</b>	<b>€ 7.843.944</b>

<b>Lasten</b>	<b>Realisatie 2021</b>		<b>Begroting 2021</b>		<b>Realisatie 2020</b>	
<b>Lonen en salarissen</b>						
Lonen incl sociale premies en pensioen	€ 4.675.537		€ 4.445.043		€ 4.809.116	
Ontvangen ziekengeld	€ -42.387				€ -23.212	
<b>Totaal Lonen en salarissen</b>		€ 4.633.150		€ 4.445.043		€ 4.785.905
<b>Overige personeelkosten</b>						
Arbo-diensten	€ 13.416		€ 18.200		€ 16.250	
Werk derden	€ 240.248		€ 204.300		€ 280.859	
Reis-en verblijfkosten van medewerker	€ 119.453		€ 148.000		€ 112.012	
overige onkostenvergoedingen	€ 1.892		€ -		€ 2.399	
Onkostenvergoeding onbelast	€ 1.677					
Transitievergoedingen	€ 17.354		€ -		€ 117.778	
Reorganisatiekosten	€ -		€ 37.500		€ -	
Opleiding, vorming en training	€ 12.765		€ 1.500		€ 23.660	
Congressen, symposia	€ -		€ 15.246		€ 7.955	
Wervingskosten	€ 2.420		€ 63.500		€ 580	
Personeelsactiviteiten	€ 3.923		€ 11.000		€ -4.690	
Overige personeelkosten	€ 21.578		€ 12.300		€ -	
<b>Totaal overige personeelkosten</b>		€ 434.727		€ 511.546		€ 556.802
<b>Huisvestingskosten</b>						
Huur	€ 123.891		€ 123.200		€ 129.888	
Overige huisvestingskosten	€ 70.940		€ 93.000		€ 117.535	
<b>Totaal huisvestingskosten</b>		€ 194.830		€ 216.200		€ 247.423
<b>Kosten van activiteiten</b>						
Directe projectkosten provincie	€ -		€ 70.000		€ 60.000	
Directe projectkosten Basisberaad	€ -		€ 6.000		€ 577	
Directe projectkosten Basisberaad projecten	€ -		€ 35.000		€ -	
Direct projectkosten overig	€ 593.414		€ 324.898		€ 609.569	
<b>Totaal kosten van activiteiten</b>		€ 593.414		€ 435.898		€ 670.146
<b>Organisatie kosten</b>						
Afschrijvingskosten	€ 52.480		€ 54.900		€ 50.653	
Accountantskosten	€ 31.881		€ 42.600		€ 56.138	
Telefoon/internet	€ 47.769		€ 57.027		€ 42.983	
Bureaunkosten	€ 16.480		€ 26.700		€ 19.003	
Porti en vrachtkosten	€ 7.097		€ 10.000		€ 10.072	
Documentatiekosten	€ 1.571		€ 2.678		€ 454	
Ondersteuning (salaris)administratie	€ 13.539				€ 3.702	
Bestuurs- en vergaderkosten	€ 28.806		€ 25.000		€ 28.797	
Contributies en bijdragen	€ 16.791		€ 37.700		€ 17.469	
Automatiseringskosten	€ 175.384		€ 154.000		€ 187.878	
Communicatie/website	€ 37.576		€ 40.000		€ 38.490	
Verzekeringen	€ 5.702		€ 9.000		€ 3.069	
Advieskosten	€ 67.500		€ 34.100		€ 37.498	
organisatie ontwikkeling	€ 119.218		€ 75.000		€ 73.939	
Representatiekosten	€ -		€ 1.911		€ 826	
Bankkosten	€ 4.488		€ 2.767		€ 1.641	
Vrijwilligerskosten			€ 2.178		€ 857	
Kosten OR			€ 591			
Overige organisatie kosten	€ 1.967		€ 5.808		€ -4.464	
<b>Totaal organisatiekosten</b>		€ 628.249		€ 581.960		€ 569.004
<b>KP inkoop</b>						
KP inkoop OCO	€ 93.442					
KP inkoop CVP	€ 1.498.204		€ 1.471.609		€ 1.216.206	
<b>Totaal KP inkopen</b>		€ 1.591.646		€ 1.471.609		€ 1.216.206
<b>TOTAAL LASTEN</b>		<b>€ 8.076.016</b>		<b>€ 7.662.256</b>		<b>€ 8.045.486</b>



## 5.10 Personele bezetting

Peildatum: 31 december 2021

	<u>FTE's</u>	<u>Aantal mdw</u>
Adviespunt	37,31	50
Basisberaad	7,78	9
Bedrijfsondersteuning	8,67	18
Directie	1	1
Participatie	18,61	26
	<u>73,37</u>	<u>104</u>

Ter vergelijking: in 2020 waren dat 67,32 FTE /64 personen.

Ter vergelijking: in 2019 waren dat 58,93 FTE /74 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 2020	€	2.066.366
Mutatie liquide middelen	€	479.735
<b>Geldmiddelen per 31 december 2021</b>	<b>€</b>	<b><u>2.546.101</u></b>

## 5.12 Berekening bezoldiging inzake WNT 2021

		Functionaris							
Berekening huidige boekjaar 2021		Looncomp. SA	E.A.M.J. Verkaar	H.J.B.de Lange	H.van Wijk	S. de Graaf	F. Beirlich	IF Baas	H Khan
			directeur/ bestuurder	voorzitter RVT	penningmeester 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						
e.	de uitkering of verstrekking die wordt toegekend na het bereiken van een bepaald diensttijd;	niet uitbetaald	€ -						
i.	de afloopsom van niet-opgenomen vakantie- of compensatiedagen;	niet uitbetaald	€ -						
o.	de werkeversbijdrage 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 toefunctionaris concrete vermogensaanspraken uit voortvloei(en) of tegenover staan;	4481	€ 12.385						
I	Beloning betaald via de financiële administratie, buiten de salarisadministratie om		€ -	€ 5.500	€ 4.000	€ 4.000	€ 4.000	€ 3.873	€ 1.689
<b>Totaal 2021</b>			€ 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 €

		Functionaris								
Berekening vorig boekjaar 2020		Looncomp. SA	E.A.M.J. Verkaar	H.J.B.de Lange	H.van Wijk	S. de Graaf	H.A. Hendriks-Vogtlander	R. Rikken	IF Baas	F. Beirlich
			directeur/ bestuurder	voorzitter RVT	penningmeester RVT	lid RVT	lid RVT	vice-voorzitter RVT	lid RVT	lid RVT
a.	het bruto loon;	120	€ 94.206							
b.	de vakantietoelag;	3393	€ 7.358							
c.	de eindejaarsuitkering;	3403	€ 8.445							
e.	de uitkering of verstrekking die wordt toegekend na het bereiken van een bepaald diensttijd;	niet uitbetaald	€ -							
i.	de afloopsom van niet-opgenomen vakantie- of compensatiedagen;	niet uitbetaald	€ -							
o.	de werkeversbijdrage 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 toefunctionaris concrete vermogensaanspraken uit voortvloei(en) of tegenover staan;	4481	€ 11.250							
I	Beloning betaald via de financiële administratie, buiten de salarisadministratie om		€ -	€ 6.193	€ 3.738	€ 3.072	€ 3.063	€ 1.964	nvt	nvt
<b>Totaal 2020</b>			€ 121.379	€ 6.193	€ 3.738	€ 3.072	€ 3.063	€ 1.964		

Wettelijk maximum 2020

€ 201.000 € 30.150 € 20.100 € 20.100 € 20.100 € 20.100 € 20.100 €

# Controleverklaring



## CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de raad van toezicht en de directeur-bestuurder van Stichting Zorgbelang Inclusief

### VERKLARING OVER DE IN HET JAARDOCUMENT OPGENOMEN JAARREKENING 2021

#### ONS OORDEEL

Wij hebben de jaarrekening 2021 van Stichting Zorgbelang Inclusief te Arnhem gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de op bladzijde 28 tot en met bladzijde 42 in het jaardocument opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Zorgbelang Inclusief per 31 december 2021 en van het resultaat over 2021 in overeenstemming met RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven en de bepalingen van en krachtens de Wet Normering Topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2021;
2. de staat van baten en lasten over 2021; 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 en het Controleprotocol Wet normering topinkomens (WNT) 2020. 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 de Regeling Controleprotocol WNT 2021 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o 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.

Ref.: J.MI.22028

---

accon■avm controlepraktijk B.V., Burgemeester Burgerslaan 44, Postbus 2085, 5202 CB 's Hertogenbosch  
T: 088 - 44 69 00 7, F: 088 - 44 69 04 6, [www.acconavm.nl](http://www.acconavm.nl)

Op onze dienstverlening en/of andere rechtshandelingen zijn steeds de algemene voorwaarden van accon■avm controlepraktijk b.v. van toepassing, waarin een beperking van aansprakelijkheid is opgenomen. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09114597 en zullen op eerste verzoek kosteloos aan u worden toegezonden. Tevens kunt u de algemene voorwaarden via onze website <https://acconavm.nl/algemene-voorwaarden/> raadplegen. Bezoek ook onze website voor meer informatie over onze dienstverlening, onze mensen en onze ambities. Bovengenoemde disclaimer en aansprakelijkheidsbeperking gelden niet alleen voor accon■avm controlepraktijk b.v. maar ook voor iedere andere entiteit binnen het Accon avm-netwerk en onze en hun respectieve personeelsleden.



## **VERKLARING OVER DE IN HET JAARDOCUMENT OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE**

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaardocument andere informatie, die bestaat uit:

- voorwoord;
- inleiding;
- inhoudelijke ontwikkelingen;
- ontwikkelingen in de organisatie (bestuursverslag);
- financiële ontwikkelingen; en
- de overige gegevens

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond is van de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven en de bepalingen van en krachtens de WNT.

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.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het opstellen van het verslag van de Raad van Toezicht (betreffende het onderdeel 3.3). De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag (bestaande uit het Voorwoord, Inleiding, Inhoudelijke ontwikkelingen, Ontwikkelingen in de organisatie en Financiële ontwikkelingen) en de overige gegevens in overeenstemming met RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven.

## **BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING**

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE DIRECTEUR-BESTUURDER EN DE RAAD VAN TOEZICHT VOOR DE JAARREKENING

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven en de bepalingen van en krachtens de WNT. In dit kader is de directeur-bestuurder verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directeur-bestuurder 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 de directeur-bestuurder afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten.



Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de bestuurder de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directeur-bestuurder het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

De directeur-bestuurder moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting 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.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

's-Hertogenbosch, 19 april 2022

accon avm controlepraktijk B.V.  
Namens deze:

Origineel is getekend door R. Leus RA EMITA



## **BIJLAGE BIJ ONZE CONTROLEVERKLARING OVER DE JAARREKENING 2021 VAN STICHTING ZORGBELANG INCLUSIEF**

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, 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 stichting;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directeur-bestuurder en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directeur-bestuurder gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting 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 stichting haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de directeur-bestuurder en 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.

# 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<sup>e</sup> kwartaal kunnen we een nieuw overzicht genereren.

- Netto Ziekteverzuim = 3%
- Bruto ziekteverzuim = 5%
- Ziekteverzuim=0 = 50%
- Ziekteverzuim  $\geq$  4 = 10%
- Vermogensniveau = 30%

#### Inhoudelijke doelstellingen

##### Individuele ondersteuning

- 3844 groepsbezoeken zijn gerealiseerd door de vertrouwenspersonen Jeugd. Groepen in de open/ge-sloten 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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>
					<u>1<sup>e</sup> kw</u>	<u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>3<sup>e</sup> kw</u>	<u>4<sup>e</sup> kw</u>
Fte	45,97	44,81	58,93	66,64	66,00	68,0	69	69,83
Aantal pers.	56	55	74	82	86	92	90	90
Instroom (pers.) <sup>1</sup>	1	1	4	23	5	13	20	8
Uitstroom (pers.) <sup>2</sup>	1	1	0	15	4	5	11	6

	Ziekteverzuim (kwartalen cumulatief):							
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>
					<u>1<sup>e</sup> kw</u>	<u>2<sup>e</sup> kw</u>	<u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Bruto % (norm=3)	3,95	3,50	5,07	6,65	3,64% <sup>4</sup>	5,40%	6,4 %	7,69%
Freq. (norm=0,5)	1,12	1,09	1,02	1,34	0,24	0,47	0,59	0,92
Nul (norm=50%)	41	44	52	35	0	64%	60%	47,27%
≥4 <sup>3</sup> (norm=10%)	4	6	6	5		0	2%	3,64%

	Resultaat en verwachting (kwartalen cumulatief)							
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>	<u>2021</u>
					<u>1<sup>e</sup> kw</u>	<u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Resultaat:	115.557	-256.786	32.014	-201.503	14.947	-14.528	26.245	237.773
Verwacht:					69.779	30.318	93.511	-

	Egalisatiereserve, Algemene reserve en Reorganisatievoorziening per 31-12					
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Werkelijk totaal (waarvan)	1.660.658	1.737.072	656.512	688.527	1.310.799	1.665.549
-Egalisatiereserve	1.126.437	823.774		823.774		
-Vrije reserve	344.241	800.447	543.661	688.527	1.310.799	1.665.549
-Bestemmingsreserve	189.980	112.851	112.851			

## INHOUDELIJKE INDICATOREN

1. De jaar / kwartaal in- en uitstroom hoeft niet gelijk te zijn aan de optelsom van de kwartalen of per kwartaal omdat in een jaar (of soms zelfs kwartaal) ook mensen in en uit dienst gaan in hetzelfde jaar / kwartaal.
2. Medewerkers waarvan de laatste werkdag in het kwartaal valt of op de laatste dag van het vorige kwartaal. Exclusief medewerkers die hun laatste werkdag op de laatste dag van het kwartaal hebben. Deze worden gerekend tot uit dienst tredend in het volgende kwartaal.
3. Personen met 4 of meer ziektemeldingen.
4. In de Q1 rapportage is per ongeluk een foute berekening geslopen. Door een aantal virtuele of fictieve 'testmedewerkers' die onderdeel uitmaken van project Richter en niet ziek waren (omdat ze niet echt bestaan), was het verzuim te laag berekend. In Q2 is hierop gecorrigeerd.

**Individuele ondersteuning**

<b>A) Onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugd</b>								
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u> <u>1<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Aantal groepsbezoeken (doel is 3993)	nvt	nvt	2399	3880	1074	2147	3094	4098
Percentage behaalde groepsbezoeken			62%	100,9%	27%	53%	77%	103%
Aantal KLO-Jeugd (doel is 260)			188	341	105	175	239	309
Aantal KLO-Volwassenen (doel is 240)			291	232	76	129	208	262
Aantal klachten	2	1	1	1	0	0	0	0
Klanttevredenheid Respons	Niet be- schik- baar	Niet be- schik- baar	Niet be- schik- baar	79	2	7/9,2	3/9,6	Vol 5/8,8 Jongeren 42/8,4

<b>B) Onafhankelijk cliëntondersteuning / vertrouwenspersoon sociaal domein (Wmo)</b>								
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u> <u>1<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Aantal cliënten (cumulatief)	348	298	323	237				468
% cliënten t.o.v. doel (doel is 360 <sup>5</sup> per jaar)	87%	87%	81%	63%				130%
Aantal nieuwe kwesties (cumulatief)	-	-	376	293				532
Aantal klachten (doel is 0)	1	0	2	1	0	0	1	0
Klanttevredenheid	8,7	8,7	Onbekend	Onbekend	-	Onbekend	Onbekend	Onbekend

<sup>5</sup> Het aantal cliënten is in 2020 bijgesteld van 400 naar 360

<b>C) Onafhankelijk cliëntondersteuning Wet Langdurige Zorg</b>								
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u> <u>1<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Aantal nieuwe cliënten (cumulatief)	325	369	679	661	202	374	562	772
% cliënten t.o.v. doel (doel is 750 <sup>6</sup> per jaar)	76%	87%	137%	88%	26%	49%	85%	102%
Gerealiseerde uren (doel is 6902)	-	-	-	7470	2028	3801	5544	7846
Percentage gerealiseerde uren				114%	29%	55%	80%	113%
Aantal klachten (doel is 0)	0	0	0	0	0	0	0	0
Klanttevredenheid	8,2	8,4	?	8,6	8,7	8,4	8,6	8,6

<b>D) Onafhankelijke klachtenfunctionaris/onafhankelijk vertrouwenspersoon Wlz</b>								
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u> <u>1<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Aantal nieuwe cliënten (cumulatief)	-	56	128	187	91 KF/ 0 VP	196 KF/ 0 VP	281KF/ 2VP	401/ 2 VP
% Cliënten t.o.v. doel (doel is 90 per jaar)	-	122%	142%	208%	100%	217%	314	
Aantal kwesties (cumulatief)	-	61	139	214	91	196	283	408
Aantal klachten (niet cumulatief)	-	0	0	0	0	0	0	2
Klanttevredenheid	-	-	-	-	-	-	-	

<b>E) Clientvertrouwenspersonen Wet zorg en Dwang</b>								
					<u>2021</u> <u>1<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2021</u> <u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Aantal kwesties (cumulatief)					130	264	453	609
Aantal locatiebezoeken PG, VG en GA (cumulatief)					91	372	761	1181
Aantal klachten (niet cumulatief)					1	0	0	0
Klanttevredenheid					-	-	-	-

<sup>6</sup> De doelstelling is in 2017 bijgesteld van 350 naar 425 en vanaf 2020 bijgesteld naar 750

**Communicatie / bekendheid**

	2018	2019	2020	2021 Q1	2021 Q2	2021 Q3	2021 Q4
Aantal aangesloten organisaties (doel = 470)	475						
Advertentie-waarde (doel = € 100.000)	Totaal (cumulatief € 428.572,07 346 geplaatste artikelen, 111 doorplaatsingen. De Zorgkrant is dit jaar in een aanzienlijk groter gebied verspreid. Ook waren er meer artikelen dan anders waarin Zorgbelang werd benoemd.	Totaal: Advertentie-waarde: € 75.791 Geplaatste artikelen: 220 Doorplaatsingen: 56	Cumulatief Advertentie-waarde: € 42.853,65 Geplaatste artikelen: 73 Doorplaatsingen: 19 NB: de advertentie-waarde is in 2020 aanzienlijk lager omdat de jaarlijkse Zorgkrant niet is uitgekomen.	Advertentie-waarde: € 1.484,90 Geplaatste artikelen: 6 Doorplaatsingen: 4	Cumulatief: Advertentie-waarde: € 7.070,92 Geplaatste artikelen: 22 Doorplaatsingen: 6	Cumulatief: Advertentie-waarde: 9.308,51 euro. Geplaatste artikelen: 51 Doorplaatsingen: 12	Cumulatief: Advertentie-waarde: 12.422,00 euro Geplaatste artikelen: 69 Doorplaatsingen: 19
aantal sessies op corporate website www.zorgbelang-inclusief.nl (doel = 20% stijging)	Sessies: 30.081 Gebruikers: 22.227	Totaal: Aantal gebruikers: 28.197 Totaal aantal sessies: 37.127	Aantal gebruikers 2020: 27.624 (daling van 2% tov 2019). Aantal sessies: 36.763 (daling 0,9% t.o.v. 2019.	Aantal gebruikers Q1 2021 vs Q1 2020: 7.396 vs 7.769 is daling 4%. Aantal sessies: 9.219 vs 9.937 is een daling van 7%.	Aantal gebruikers Q2 2021: 6.774 vs 7.206 (2020) is een daling van 6%. Aantal sessies: 8.592 vs 9.402 is een daling van 8%	Aantal gebruikers Q3: 7571 vs 8343 (daling 9%). Aantal sessies: 10.170 vs 10.791 (daling van 5%).	Aantal gebruikers Q4: 6.310 versus 7.442 (daling 15%). Aantal sessies is 8.190 vs 9.415 (daling van 13%).

Aantal sessies op website Adviespunt Zorgbelang (doel = 10% stijging)	Totaal: Aantal sessies:	Aantal sessies: 5.748 (stijging van 3% tov vorig jaar). Gebruikers: 4.644 (2% stijging tov vorig jaar).	Totaal: Aantal gebruikers: 17.440 Totaal aantal sessies: 22.671	Aantal gebruikers: 11.211 vs 4.141 is een stijging van <b>170%</b> . Sessies: 13.505 vs 5.208 is stijging van 160%.	Aantal gebruikers: 10.044 vs 4.883 is een stijging van <b>106%</b> Aantal sessies: 11.909 vs 6.220 is een stijging van 91%.	Aantal gebruikers: 11.478 vs 9.248 is een stijging van 24%. Sessies: 15.008 vs 10.874 is stijging van 38%.
Aantal likes FB (doel = 500)	Zorgbelang 584 Leefbaarheidsalliantie 314 Clientondersteuning WLZ 1279	Zorgbelang 629 Leefbaarheidsalliantie 431 Clientondersteuners WLZ 1.261	Zorgbelang Inclusief 952 volgers, Leefbaarheidsalliantie 647 volgers, Clientondersteuning WLZ 1.276 volgers	Gemeten op 3 maart 2021 Volgers: Zorgbelang Inclusief 994 Leefbaarheidsalliantie 763 Clientondersteuning WLZ 1.270	Volgers Zorgbelang Inclusief: 887 Leefbaarheidsalliantie: 778 Clientondersteuning WLZ: opgeheven.	Volgers Zorgbelang Inclusief: 1015 Leefbaarheidsalliantie: 834
Aantal volgers Twitter (doel = 2000)	Zorgbelang 2.166 Adviespunt 775 KMF 311 Steekje Los 1.531 Doe je Mee 182 Stigmatour 715	Zorgbelang 2461 Adviespunt 868 Leefbaarheidsalliantie 535	Zorgbelang 2.508 Adviespunt 888 Leefbaarheidsalliantie 617	Zorgbelang Inclusief 2.529 Adviespunt Zorgbelang 891 Leefbaarheidsalliantie 638	Zorgbelang Inclusief 2498 Adviespunt Zorgbelang 877 Leefbaarheidsalliantie 623	Zorgbelang Inclusief 2509 Adviespunt Zorgbelang 889 Leefbaarheidsalliantie 638
Aantal volgers Instagram (doel = 500)			Zorgbelang Inclusief 259	Zorgbelang Inclusief 396	Zorgbelang Inclusief 410	Zorgbelang Inclusief 475
Aantal volgers LinkedIn (doel = 600)			Zorgbelang Inclusief 236	Zorgbelang Inclusief 507 Leefbaarheidsalliantie 207 Adviespunt Zorgbelang 212	Zorgbelang Inclusief 513 Leefbaarheidsalliantie 215 Adviespunt Zorgbelang 230	Zorgbelang Inclusief 766 Leefbaarheidsalliantie 388 Adviespunt Zorgbelang 307

## Bijlage 2 DAEB Leefbaarheid 2021 Provincie Gelderland

Loonkosten intern	Jaarloon	fte	Uren werk.	Uren DAEB	Uren overige projecten	Indirecte uren	Uurtarief	Kosten overige projecten	Kosten DAEB	Kosten indirect
Referentie uren / inflatie	uren per jaar		1.600							
<b>Intern</b>	<b>werkelijk geschreven uren</b>									
Projectleiders	€ 1.231.879	16,91	33.075	15.136	8.997	8.942	€ 37,25	€ 335.096	€ 563.744	€ 333.039
adviespunt	€ 2.338.867	35,04	66.793	-	44.573	22.221	€ 35,02	€ 1.560.782	€ -	€ 778.085
Basisberaad	€ 515.766	8,11	15.073	-	10.074	4.999	€ 34,22	€ 344.715	€ -	€ 171.051
Indirect	€ 546.638	8,22	16.149	257	1.703	14.189	€ 33,85	€ 57.639	€ 8.700	€ 480.300
<b>Totaal</b>	<b>€ 4.633.150</b>	<b>68,27</b>	<b>131.089</b>	<b>15.393</b>	<b>65.346</b>	<b>50.350</b>		<b>€ 2.298.231</b>	<b>€ 572.444</b>	<b>€ 1.762.475</b>

Extern	Jaarloon	Uren werk totaal	Uren DAEB	Uren overige projecten	Indirecte uren	Uurtarief	Kosten overige projecten	Kosten DAEB	kosten indirect	
Baas IMC	€ 119.572	0,76	1422,22	48	-	1.374	€ 84,07	€ -	€ 4.036	€ 115.537
Flinker	€ 7.375	0,03	53,00	-	-	53	€ 139,15	€ -	€ -	€ 7.375
Floris	€ 108.442	0,60	1120,27	-	-	1.120	€ 96,80	€ -	€ -	€ 108.442
Cijfers voor elkaar	€ 4.859	0,03	57,36	-	-	57	€ 84,70	€ -	€ -	€ 4.859
De Slijpsteen	€ 36.699	0,18	337,00	-	337	-	€ 108,90	€ 36.699	€ -	€ -
<b>werk derden</b>	<b>€ 276.947,31</b>		<b>2.990</b>	<b>48</b>	<b>337</b>	<b>2.605</b>		<b>€ 36.699</b>	<b>€ 4.036</b>	<b>€ 236.212</b>

Indirecte personeelskosten	Totaal	Kosten overige projecten	Kosten DAEB	Kosten totaal
Indirecte pers. Kosten intern	€ 1.762.475	€ 1.427.010	€ 335.465	€ 1.762.475
Indirecte pers. Kosten extern	€ 236.212	€ 191.252	€ 44.960	€ 236.212
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.998.688</b>	<b>€ 1.618.263</b>	<b>€ 380.425</b>	<b>€ 1.998.688</b>

19%

Huisvestingskosten	Kosten	Kosten overige projecten	Kosten DAEB	Kosten totaal
Huur	€ 123.891	€ 100.310	€ 23.581	€ 123.891
Overige huisvestingskosten	€ 70.940	€ 57.437	€ 13.502	€ 70.940
<b>Totaal</b>	<b>€ 194.830</b>	<b>€ 157.747</b>	<b>€ 37.083</b>	<b>€ 194.830</b>

Kantoor- en administratiekosten	Kosten	Kosten overige projecten	Kosten DAEB	Kosten totaal
Afschrijvingskosten	€ 52.480	€ 42.491	€ 9.989	€ 52.480
Totaal overige personeelskosten	€ 157.780	€ 127.748	€ 30.031	€ 157.780
Accountantskosten	€ 31.881	€ 25.813	€ 6.068	€ 31.881
Telefoon/internet	€ 47.769	€ 38.677	€ 9.092	€ 47.769
Bureaukosten	€ 16.480	€ 13.343	€ 3.137	€ 16.480
Porti en vrachtkosten	€ 7.097	€ 5.746	€ 1.351	€ 7.097
Documentatiekosten	€ 1.571	€ 1.272	€ 299	€ 1.571
Ondersteuning (salaris)administrat	€ 13.539	€ 10.962	€ 2.577	€ 13.539
Bestuurs- en vergaderkosten	€ 28.806	€ 23.323	€ 5.483	€ 28.806
Contributies en bijdragen	€ 16.791	€ 13.595	€ 3.196	€ 16.791
Automatiseringskosten	€ 175.384	€ 142.002	€ 33.382	€ 175.384
Communicatie/website	€ 37.576	€ 30.424	€ 7.152	€ 37.576
Verzekeringen	€ 5.702	€ 4.617	€ 1.085	€ 5.702
Advieskosten	€ 67.500	€ 54.652	€ 12.848	€ 67.500
Organisatieontwikkeling	€ 119.218	€ 96.527	€ 22.692	€ 119.218
Bankkosten	€ 4.488	€ 3.634	€ 854	€ 4.488
Ov organisatiekosten	€ 1.967	€ 1.593	€ 374	€ 1.967
Nagekomen posten voorgaand boe	€ 17.265	€ 13.978	€ 3.286	€ 17.265
Rente betaald	€ 3.918	€ 3.172	€ 746	€ 3.918
<b>Totaal</b>	<b>€ 807.211</b>	<b>€ 653.569</b>	<b>€ 153.642</b>	<b>€ 807.211</b>

Totaal	Kosten overige projecten	Kosten DAEB	Kosten totaal
<b>Totaal Overhead</b>	<b>€ 1.002.041</b>	<b>€ 811.315</b>	<b>€ 190.726</b>

Directe activiteitenlasten	Kosten	Kosten overige projecten	Kosten DAEB	Kosten totaal
Directe projectkosten	€ 51.766	€ -	€ 51.766	€ 51.766
Accountantskosten	€ 10.000	€ -	€ 10.000	€ 10.000
Totaal Kostprijs Inkopen	€ 1.591.646	€ 1.591.646	€ -	€ 1.591.646
Directe projectkosten overig	€ 531.648	€ -	€ -	€ 531.648
<b>Totaal</b>	<b>€ 2.185.060</b>	<b>€ 2.123.294</b>	<b>€ 61.766</b>	<b>€ 593.414</b>

<b>Totaal</b>	<b>€ 8.097.198</b>	<b>€ 6.887.803</b>	<b>€ 1.209.396</b>	<b>€ 8.097.198</b>
check	€ 8.097.198			
	€ -0			

Totaal uren intern+extern	134.079
Totaal uren DAEB	15.441
Totaal uren overig. Project	65.683
totaal uren direct	81.124
Totaal uren indirect	52.955
% directe uren DAEB	19%
% directe uren overig. Project	81%

## Totaalblad DAEB 2021 - P1577 - Provincie Gelderland

Beschikking 2020-013047 voor € 1.160.982

Uitgaven	DAEB	Overige projecten	Totaal
Directe lasten personeel intern	€ 572.444	€ 2.298.231	€ 2.870.675
Directe lasten personeel extern	€ 4.036	€ 36.699	€ 40.735
Indirecte personeelslasten	€ 380.425	€ 1.618.263	€ 1.998.688
Huisvestingskosten	€ 37.083	€ 157.747	€ 194.830
Kantoorkosten	€ 153.642	€ 653.569	€ 807.211
Totaal overhead	€ 190.726	€ 811.315	€ 1.002.041
Zaakkosten/dir activiteitenlasten	€ 61.766	€ 2.123.294	€ 2.185.060
<b>Totaal lasten</b>	<b>€ 1.209.396</b>	<b>€ 6.887.803</b>	<b>€ 8.097.198</b>

indirecte lasten %	DAEB	Overige Projecten	Totaal
Percentage overhead	19,93%	20,52%	20,41%
Percentage indirecte loonkosten	65,99%	69,31%	68,65%

Inkomsten	DAEB	Overige Projecten	Totaal
subsidies	€ 1.099.216	€ 5.019.959	€ 6.119.175
Direct aan activiteiten te koppelen inkomsten	€ 61.766	€ 2.086.595	€ 2.148.360
niet aan activiteiten te koppelen inkomsten	€ 17.143	€ 72.922	€ 90.065
<b>Totaal baten</b>	<b>€ 1.178.125</b>	<b>€ 7.179.476</b>	<b>€ 8.357.601</b>

Resultaat	provinciaal	organisatie	totaal
onbestede middelen	€ -31.271	€ 291.673	€ 260.402

### Bijlage 3 OHW

Project	Project	Bedrag OHW per 31-12-2021
0103	RIBW Nijmegen en Rivierenland	€ 210,00
0299	OCO Westervoort	€ 1.050,00
0609	OCO Gemeente Duiven	€ 700,00
1206	Verzamelproject afhandeling klachten klachtencommissie (0343)	€ 1.519,92
1232	Regionale Adviesraad Wmo Drechtsteden	€ -8.296,41
1254	AZRR klachtencommissie	€ 2.518,75
1255	OCO Wlz - extra werkzaamheden	€ 1.783,94
1263	Adviesraad Wmo en Jeugd Dordrecht	€ -8.139,21
1278	Wmo Klankbordgroep LVB Regio AV	€ -3.457,48
1291	Gezonde zorg, gezonde regio	€ 1.300,00
1297	Transitienetwerk MH	€ 937,50
1325	Spiegelgesprekken Bevolkingsonderzoek Zuid-West	€ -389,00
1326	Voorzitter cliëntenraad 1nP	€ 210,00
1335	Cliëntenpanels Korte Akkeren Gouda	€ -1.300,00
1373	Cliëntenraad RAV Hollands Midden	€ 925,82
1389	Patiëntenparticipatie RAV ZHZ	€ 2.227,34
1484	Restant Apeldoorn GGz	€ -2.428,00
1520	Positieve gezondheid	€ -4.421,68
1535	Zelfregie in de liefde	€ -16.567,13
1544	Beltrum JZOJP	€ -28.925,01
1551	Wijzer in de wijk; focusgroepen	€ 2.500,43
1552	Politieke participatie mensen met een beperking	€ -4.168,23
1553	Patiëntenparticipatie ARR	€ -1.562,73
1560	AWJ Regionale Werkplaats Jeugd	€ 7.992,55
1562	Regenboog Dialoog	€ -13.385,84
1597	Senioren sterker maken, Dordrecht	€ -10.923,18
1605	JN - Boeg Kode 4	€ 534,20
1606	JN - Reg. Transformatieplan Jeugdzorg	€ 5.691,81
1607	JN - Klankbordgroep Boeg	€ 1.102,50
1625	VP vrijwilligers Stichting Oude Gelderse Kerken	€ 425,00
1649	Beste start voor ieder kind in GLD-Midden	€ -2.127,37
1660	Onbedoelde zwangerschap en pleegzorg	€ 3.770,68
1664	Prijzengeld voor vervolg StigmaTools p 1284	€ -4.200,00
1670	Advisering Opzetten Cliëntenraad Rinjoepeel	€ 26,25
1678	Prisma	€ -3.635,00
1682	CR Witte Kruis NL	€ -1.785,67
1685	Ondersteuning JET ZHZ (1-4-21 t/m 31-3-22)	€ 21.746,09
1686	Straatzaken in de wijk	€ -17.688,59
1687	Ondersteuning cliëntenraad De Passie	€ 896,16
1692	Minderen en stoppen van medicatie bij patiënten met baxterrol	€ 194,19
1693	CAR RAV Haaglanden	€ -4.830,00
1708	Duurzaamheidscampagne Druten	€ 4.096,28
1709	Duurzaamheidscampagne Wijchen	€ 5.145,00
1711	CBKZ Activiteiten	€ 361,25
1712	Aanjaagteam politieke participatie	€ -24.378,00
1719	Aanpassen Wkkgz-klachtenreglement	€ 170,00
1722	JN - Jongeren doen mee	€ -25.215,00
1732	CVP Extra impuls WzD 2022-2024	€ 55,00
1734	Klantarena nachtzorg Eemland	€ -572,50
		<b>€ -120.305,37</b>



#### Bijlage 4 Verantwoording OCO WLZ

Wlz-uitvoerder	Zorgkantoorregio	Totaal uren (incl intake)	Totaal
Zilveren Kruis	APELDOORN/ZUTPHEN E.O.	620	€ 46.054,87
Zilveren Kruis	UTRECHT	1.499	€ 111.390,94
Menzis	ARNHEM	1.628	€ 120.986,94
VGZ	NIJMEGEN	813	€ 60.445,16
Zilveren Kruis	ROTTERDAM	1.438	€ 106.886,54
CZ	HAAGLANDEN	429	€ 31.902,44
CZ	ZUID-HOLLANDSE EILANDEN	291	€ 21.637,46
DSW	WESTLAND SCHIELAND DELFLAND	318	€ 23.666,67
VGZ	MIDDEN-HOLLAND	151	€ 11.253,56
VGZ	WAARDENLAND	343	€ 25.472,89
Zorg en Zekerheid	ZUID-HOLLAND NOORD	154	€ 11.461,69
Onderlinge verrekening (ZG-organisaties)		204	€ 15.184,32

## Bijlage 5 Verantwoording vertrouwenswerk AKJ

Zorgbelang Inclusief P1568  
 Aantal maanden rapportage 12 = Formule 12

### Salariskosten VP's

Initialen	FTE dienstverband	mnd actief	FTE periode	Sal kst/FTE 100%	Sal kst/uur
LB	0,94	12,00	0,94	€ 69.797	€ 73.903
GB	0,78	8,00	0,52	€ 34.597	€ 66.723
MG	0,83	12,00	0,83	€ 60.555	€ 72.666
PS	0,72	12,00	0,72	€ 51.529	€ 71.348
CM	0,67	12,00	0,67	€ 47.958	€ 71.938
YP	0,67	12,00	0,67	€ 50.123	€ 75.184
GM	0,67	10,00	0,56	€ 34.170	€ 73.808
EH	0,83	12,00	0,83	€ 63.380	€ 76.056
SR	0,69	12,00	0,69	€ 45.689	€ 65.792
PK	0,69	12,00	0,69	€ 51.650	€ 74.376
YT	0,67	12,00	0,67	€ 49.191	€ 73.786
PK	0,89	6,00	0,17	€ 5.672	€ 181.495
AB	0,81	12,00	0,81	€ 50.936	€ 63.231
JH	0,67	7,00	0,00	€ 0	€ 0
MM	0,78	4,00	0,26	€ 6.566	€ 75.983
Totaal			9,03	€ 621.814	€ 68.878 52,80

### Overhead

	Jaarbegroting 2021		Vertrouwenspersonen 2021			
	FTE direct	Overhead	FTE periode	Overh periode	Overhead/FTE	Overhead/uur
Salariskosten indirect personeel		€ 532.306		€ 84.666		
Ov. Personeelkosten		€ 511.545		€ 81.364		
Huisvestingskosten		€ 216.200		€ 34.388		
Organisatiekosten		€ 581.961		€ 92.564		
Totaal	56,76	€ 1.842.012	9,03	€ 292.982	€ 32.453	€ 3

### Integrale kosten VP's

	FTE	Kosten/FTE
TOTAAL	9,03	€ 914.795 € 101.331
Totaal gedeclareerd conform contact AKJ 2021	8,78976	€ 878.976
Verschil		-€ 35.819

### Productieregistratie

	Uren
Groepsbezoeken	4.507
KLO Jeugd	1.238
KLO Volwassenen	2.957
Signalen	131
Signalen complex	-
Voorlichtingen	7
Overig	2.938
<b>Totaal</b>	<b>11.777</b>

## Bijlage 6 Inzet Fte WZD CVP

Organisatie	Naam	jan-21	feb-21	mrt-21	apr-21	mei-21	jun-21	jul-21	aug-21	sep-21	okt-21	nov-21	dec-21	Gemiddeld 2021
ZBI	Stichting Zorgbelang Inclusief	11,47	12,25	12,03	12,03	12,03	12,03	12,03	12,69	12,42	12,81	13,58	13,42	12,40
ZBBZ	Stichting Zorgbelang Brabant Zeeland	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,67	6,67	6,11
BKL	Burgerkracht Limburg	5,56	5,56	5,56	5,56	5,56	5,56	5,56	5,56	5,56	5,56	5,56	6,22	5,61
		23,03	23,81	23,58	23,58	23,58	23,58	23,58	24,25	23,97	24,36	25,81	26,31	24,12