



‘Samen het beste uit het leven halen’

over kansen creëren, eigen regie en veerkracht

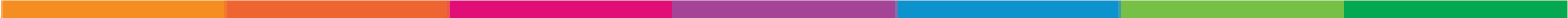
Jaardocument 2015

maatschappelijk verslag

Stichting Solidez

April 2016

Inhoud



Voorwoord	3
Verslag van de Raad van Toezicht	6
1. Bestuurlijk Jaarverslag 2015: een korte terug- en vooruitblik	9
2. Resultaten van dienstverlening	12
2.1 Inleiding	12
2.2 Missie en visie	12
2.3 Samenvattende resultaten Renkum en Wageningen	14
3. Resultaten van dienstverlening WMO 2015 en WLZ	26
4. Resultaten van bedrijfsvoering	27

Voorwoord

2015 was het jaar waarin we opnieuw veel veerkracht moesten tonen en dat is gelukt! Daar zijn we trots op. We hebben ons ingespannen om samen met burgers 'Het beste uit het leven te halen'. In dit Jaardocument leest u op hoofdlijnen hoe en met wie we dat deden.

Op de valreep van 2014 werden we geselecteerd als één van de pilotorganisaties in het kader van de landelijke thematranche Welzijn t.b.v. innovaties in welzijn onder de vlag van 'In voor Zorg'. We voldeden aan de gestelde criteria: innovatieve organisatie; duidelijke missie, visie en transformatieplan, voldoende intrinsieke motivatie, veranderkracht en bereidheid tot leren. Die erkenning was een mooi begin voor 2015. De opbrengst van het eerste jaar nemen we mee in het tweede tranchejaar.

In 2015 moesten we ons noodgedwongen aanpassen op een verlies van 40% van het Renkumse budget m.i.v. 2016. Dit was een forse opgave, maar we hebben dit – binnen de gegeven omstandigheden – op aanvaardbare wijze kunnen doen.

Het in gang gezette transformatieproces in combinatie met inhoudelijke en financiële veranderingen in het sociale domein zal vanaf 2016 tot verdergaande aanpassingen in onze organisatie en dienstverlening leiden. Die veranderingen treden we vanuit volle overtuiging tegemoet.

Onze organisatie is een leerwerkgemeenschap. In 2015 bestond deze uit ruim 650 structurele vrijwilligers, 475 incidentele vrijwilligers, 100 stagiaires en zo'n 90 professionals. We werkten met een grote groep actieve burgers en met vele partners samen aan gemeenschaps-vorming. In dit Jaardocument laten we op hoofdlijnen zien hoe we dat in 2015 deden en met welk resultaat.

We starten met een korte typering van Solidez zodat u onze organisatie als maatschappelijk ondernemer voor Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening goed kunt plaatsen. Solidez, *welzijn in uitvoering*, biedt uiteenlopende producten

aan, die binnen verschillende kaders vallen zoals de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de Participatiewet en de WLZ. Het voormalige AWBZ-, nu WMO-deel van onze dienstverlening valt onder de verantwoordingsverplichting van de gemeenten Renkum en Wageningen.

De voormalige AWBZ-dienstverlening 'Groeps-begeleiding' en 'Individuele begeleiding' valt sinds 2015 onder de regionale inkoop 'WMO'. In 2015 leverden we nog voor een enkele cliënt begeleiding onder de 'Wet op de langdurige zorg'. Die laatste valt onder de reikwijdte van de regeling verslaglegging Wet Toelating Zorginstellingen (WTZ). Tot slot verlenen we diensten voor bijvoorbeeld onderwijsinstellingen en woningcorporaties. Ook de Provincie Gelderland, het Oranje Fonds en andere financiers maakten het ons mogelijk samen met burgers en partners weer volop van betekenis te zijn voor de gemeenschap van Renkum en Wageningen.

Via dit jaardocument geven we inzage in onze werkzaamheden en onze resultaten gedurende de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015. Het Jaarverslag opent met het verslag van de Raad van Toezicht, zij verleenden goedkeuring aan het Jaardocument en de Jaarrekening 2015. Voor de bijbehorende Jaarrekening Solidez 2015 is een goedkeurende accountantsverklaring afgegeven door Hordijk, Kok, Laan & Wabeke.

Leeswijzer

Dit inhoudelijke Jaarverslag beschrijft onze inspanningen en resultaten in het primaire proces (de dienstverlening) en in het secundaire proces (de bedrijfsvoering). In hoofdstuk 1 staan we stil bij belangrijke algemene bevindingen en inzichten.

Hoofdstuk 2 start met een korte introductie van de aard van ons werk en de beoogde effecten. Per gemeente geven we een samenvattend overzicht van de

resultaten. Een detailbeschrijving per product is opgenomen in een tweetal bijlagen, één voor de gemeente Renkum en één voor Wageningen¹.

In hoofdstuk 3 zoomen we specifiek in op de regionale WMO-dienstverlening en de dienstverlening onder de WLZ.

In hoofdstuk 4 gaan we in op ontwikkelingen in onze organisatie en op de resultaten van bedrijfsvoering, ook in financieel opzicht. We willen op deze wijze verantwoording afleggen aan onze opdrachtgevers, maar ook aan de burgers, aan vrijwilligers, medewerkers en samenwerkingspartners, aan onze collega's in het land en aan onze branchevereniging, de MO-groep.

Namens al onze medewerkers, vrijwilligers, leden van de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht wens ik u veel leesplezier. Wij bedanken onze opdrachtgevers, financiers en partners voor alle mogelijkheden die zij ons bieden.

Mw. C.M.H.M. (Ien) van Doormalen MCM
Directeur/bestuurder Solidez

In één oogopslag een samenvattend resultaat van onze inspanningen voor Renkum en Wageningen zien? Kijk dan op pagina 14 en 15.
Een publieksversie van dit jaardocument verschijnt later.

¹ Deze bijlagen zijn beschikbaar voor de beide gemeenten en op verzoek voor iedereen die er belangstelling voor heeft.



Dienstverlening Solidez 2015 Renkum en Wageningen

Onderstaand een kort overzicht van de verschillende diensten. Deze kwamen tegemoet aan uiteenlopende maatschappelijke vragen, voor verschillende leeftijdsgroepen en leef- en participatiestijlen en werden - met het oog op een zo optimaal mogelijk resultaat - zo integraal mogelijk aangeboden.

- VVE-consulentschap en CAR Spelenderwijs
- Participatie Startpunt Wageningen
- Lichte Opvoedingsondersteuning: Home- en Doorstart (Homestart+)
- Kinder- en tienerparticipatie
- Vakantieactiviteiten/Kinderdorp
- Jongeren Informatie; Jeugd- en Jongerenparticipatie inclusief Jongerenraad
- Sportbuurtwerk (inclusief Sportatelier)
- Leerteams en overige stage mogelijkheden
- Buurtwelzijn & Huizen van de Wijk/ Buurtopbouw & Dorpshuizen/ Inclusief begeleiding burgerparticipatie/initiatief/Burgers trainen Burgers/ Ireneplan/Patrimonium/Kwartiermaken
- Ouderenparticipatie
- Vluchtelingenparticipatie
- Atelierparticipatie, groepsbegeleiding en individuele trajectbegeleiding
- Klussenatelier
- Buurtbemiddeling/ Signaleren en aanpakken Jongerenoverlast
- Maatjesproject/ Burenhulp
- Sociale Activering
- Vrijwilligerscentrale/ Steunpunt Vrijwillige Hulpverlening
- Algemeen- en School Maatschappelijk Werk; Hulpverlening na seksueel misbruik/ Bemoeizorg/Zorgwekkende Zorgmijders
- Sociaal Juridische Dienstverlening
- Thuisbegeleiding/individuele begeleiding
- Bezoek- en Opvangservice, Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg
- Steunpunt Mantelzorg/Maatje op Maat/Netwerkcoach
- Thuis Wonen: Maaltijdservice, Alarmering en Plusbus (vervoer op maat).

Formele gegevens

Naam	Stichting Solidez, <i>welzijn in uitvoering</i>
Adres	Industrieweg 26, 6871 KA, Renkum
Werkgebied	Renkum en Wageningen
Juridische vorm	Stichting zonder winststreven
Governance	Governance Code Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening
Bestuursmodel	Toezicht (Raad van Toezicht) en bestuur (Directeur/bestuurder) gescheiden
Jaarrekening	Volgens model C1 'Kleine organisaties zonder winststreven', geen segmentering
Dienstverlening	WMO; WLZ; Participatiewet; Onderwijs; Sport; Jeugd;
WMO-toelating (voorheen AWBZ)	Individuele- en groepsbegeleiding
Medezeggenschap medewerkers	Ondernemingsraad (formeel); Participatie en dialoog (informeel)
Medezeggenschap cliënten	Cliëntenraad
Betrokkenheid belangenhouders	Informeel
Kwaliteitszorg	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ)
Aantal vrijwilligers	± 650 structureel, ± 475 incidenteel
Aantal formele en informele organisaties met keten- en netwerkrelaties	300-325
Aantal medegebruikers en huurders van accommodaties	175-200
Kamer van Koophandel (KvK)	50328468
Telefoon	0317-317553
E-mail	info@solidez.nl
Internetpagina	www.solidez.nl
Sociale media	Linkedin; Twitter (@SolidezWelzijn), Facebook (diverse subpagina's)

Jaarverslag Raad van Toezicht Solidez 2015

1. Inleiding

In 2015 besteedden we veel aandacht aan het toezien op en bijdragen aan (1) de realisatie van het transformatieproces en (2) het opvangen van aanstaande bezuinigingen (risicobeheersing).

Solidez kent het Raad van Toezichtmodel en daarmee een functiescheiding tussen toezicht houden enerzijds (RvT) en besturen anderzijds (Directeur/bestuurder). In dit verslag geeft de RvT inzicht in de werkzaamheden en werkwijze van de RvT.

2. Good Governance Code Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening

Solidez hanteert de Good Governance Code voor de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Dat betekent dat de organisatie voldoet aan de in de code gestelde vereisten voor good governance. De statuten, de reglementen voor de RvT en de directeur/bestuurder en de profielen zijn getoetst aan deze vereisten.

De Raad van Toezicht van Solidez is lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ)

3. RvT-leden en Directeur/bestuurder

Alle RvT-leden zijn geselecteerd op basis van de uitgangspunten voor goed toezicht. Alle leden voldoen aan het gestelde profiel, de gestelde criteria en er is bij geen van de leden sprake van tegengestelde belangen. Statutair kan de RvT uit zeven leden bestaan. In 2015 bestond de Raad van Toezicht uit 6 leden. Op 01/03/2015 is dhr. R. Tegelaar afgetreden. Dhr. Gudden werd benoemd per 01/06/2015 en trad i.v.m. het aanvaarden van een wethouderfunctie in Wageningen af per 10/12/2015. Dhr. J. Hanssen is op 03/08/2015 benoemd als lid van de Raad van Toezicht. Mw. M. Rameyer treedt m.i.v. 01/01/2016 af.

Samenstelling per 31-12-2015:

- 1) Dhr. T.A.M. van der Meer, voorzitter
- 2) Dhr. B. Post, vicevoorzitter
- 3) Mw. M. Rameyer
- 4) Mw. M.A.J. Peters
- 5) Dhr. J.H.A.M. Hanssen

Directeur/bestuurder

Mw. C.M.H.M. van Doormalen MCM vervult de positie van directeur/bestuurder

4. De leden van de Raad van Toezicht: hoofd- en nevenfuncties

De Raad van Toezichtleden bekleedden de volgende hoofd- en nevenfuncties:

Naam Raad van Toezicht lid	
Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Dhr. T.A.M. van der Meer	
Interimmanager en adviseur MeerWaarde Management en Advies	• Voorzitter Stichting War Requiem - Bridge to the Future • Penningmeester Mr. F. Couvée-stichting • Secretaris/penningmeester Jeugdcultuurfonds Arnhem, • Bestuurslid Jeugdcultuurfonds en Jeugdsportfonds Gelderland • Voorzitter Muziektheater De Plaats, • Secretaris Stichting Oase Oosterbeek
Dhr. B. Post	
Adviseur en mede-eigenaar LINK, portfolio proces organisatie	• Voorzitter bestuur van de Bouwsociëteit Arnhem • Lid van Lions Club Renkum en D66-lid

Mw. M. Rameyer (t/m 31-12-2015)	
Adviseur/coach (freelance). Thema's: projectmanagement; migratie en integratie; internationale samenwerking	• Lid EUNET (European Network for Education and Training) • Secretaris Bestuur van DNBV, Netwerk Vorming en Participatie. • Adviseur/trainer Netwerk Grannies for Grannies
Dhr. R. Tegelaar (tot 01-03-2105)	
Adviseur lokale overheid P&O Services Groep	• Geen
Dhr. D. Gudden (tot 10-12-2015)	
Adviseur, projectmanager, kwartiermaker Over Morgen	• Gastdocent WUR • Voorzitter stembureau Nudehof Wageningen
Mw. M.A.J. Peters	
Directeur Nederlandse Vereniging voor Cardiologie Directeur bureau Cardiovasculair Opleidingsinstituut	• Lid van de Wageningse Soroptimisten Club
Dhr. J.H.A.M. Hanssen	
• Zelfstandige advocatenpraktijk Hanssen Ondernemingsrecht • Juridisch adviseur RvB en Facilitair Bedrijf ROC regio Amsterdam	• Bestuurslid, secretaris vereniging recreatiepark en VVE • Begeleider, denktank Student Company HBO instelling

5. Data benoeming, herbenoeming en rooster van aftreden

RvT-leden worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen daarna maximaal één keer worden herbenoemd. In 2016 zal de werving en selectie van een nieuw lid van start gaan. Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

Naam	In functie sinds	Functie	2014	2015	2016	2017
Mw. M. Rameyer	01/07/10	VZ	2/jaar 2	2/jaar 3	2/jaar 4	
Dhr. T.A.M. van der Meer	04/10/10	Vz	1/jaar 4	2/jaar 1	2/jaar 2	2/jaar 3
Dhr. B. Post	22/10/12	Lid	1/jaar 3	1/jaar 4	2/jaar 1	2/jaar 2
Mw. M. A.J. Peters	03/12/12	Lid	1/jaar 3	1/jaar 4	2/jaar 1	2/jaar 2
Dhr. J.A.H.M. Hanssen	03/08/15	Lid		1/jaar 1	1/jaar 2	1/jaar 3

6. Bezoldigingsbeleid

Het lidmaatschap van de Raad van Toezicht Solidez is een onbezoldigde functie. De achterliggende gedachte is dat het gevoerde beleid passend dient te zijn bij de sector en de omvang van de organisatie. De sector doet een sterk beroep op burgers om zich belangeloos in te zetten omwille van welzijn en samenlevingsopbouw. Een belangrijk deel van de dienstverlening wordt dan ook verzorgd door vrijwillige inzet. De RvT-leden declareren eventueel gemaakte onkosten en ontvangen jaarlijks een kerstattentie van beperkte omvang. De bezoldiging van de directeur/bestuurder vond plaats op basis van de CAO-Zorg en Welzijn. Daarnaast ontving de directeur/bestuurder een vergoeding voor gemaakte onkosten.

7. Vergaderfrequentie

In 2015 vonden de volgende overleggen plaats:

- De Raad van Toezicht is 12 keer bij elkaar geweest, en wel op 2/2, 2/3, 20/4, 20/5, 1/6, 16/6, ; 31/8, 21/9, 9/10, 2/11, 16/11 en 7/12. I.v.m. de veranderingen binnen de sector welzijn, het transformatieproces in de gemeenten en de omvangrijke aangekondigde bezuinigingen in de gemeente Renkum is de RvT vaker bij elkaar gekomen dan gebruikelijk. Ook is de RvT anderszins intenser betrokken geweest bij de ontwikkelingen in de organisatie. Op verzoek van de directeur/bestuurder heeft met name de

voorzitter actief bijgedragen aan het contact met de gemeente Renkum met als doel het - zo veel als mogelijk - beperken van de schade voor de organisatie;

- De auditcommissie is 4 keer bij elkaar geweest op 10/4, 12/8 (inclusief accountant), 16/10 en op 2/11 (inclusief accountant);
- De remuneratiecommissie is op 12/2 en 10/12 bij elkaar geweest.

De RvT-leden namen deel aan strategische bijeenkomsten en algemene medewerkersbijeenkomsten. De RvT is 3 keer aanwezig geweest bij een vergadering van de OR/OV. En 1 keer bij een extra overleg van de OR. De RvT heeft dit jaar geen overleg gehad met de Cliëntenraad; langs andere wegen was er wel contact over de ontwikkelingen bij Solidez.

De directeur/bestuurder was bij de RvT-vergaderingen aanwezig. De RvT besprak veelal voorafgaand aan de vergadering de diverse agendaonderdelen. De jaarplanning sloot aan op de in- en externe beleidscyclus en er werd onderscheid gemaakt tussen:

- **vaste agenda onderwerpen** (notulen, actie- en besluitenlijsten, mededelingen en inhoudelijke en/of financiële (trial)rapportages);
- **speciale agenda onderwerpen** (Jaarrekening en Jaarverslag; Jaarplan en begroting; Interne risicobeheersing en –controle; beoordeling RvT en beoordeling directeur/bestuurder; opdracht accountant; de relatie met de belangrijkste opdrachtgevers en andere stakeholders, alsmede inhoudelijke thema's);
- **speciale gelegenheden** waar de aanwezigheid van de RvT van belang is (bijwonen OR-vergadering en medewerkersbijeenkomsten).

8. Onderwerpen van intern toezicht en goedkeuringsbesluiten in 2015

De RvT maakte een onderscheid in drie type functies: (1) toezicht houden op; (2) adviseur en (3) werkgever van de directeur/bestuurder. De rol van 'toezicht houden' vervulde zij door al dan niet goedkeuring te verlenen aan beleid en plannen (toezicht vooraf) en door het functioneren van de organisatie en de directeur/bestuurder te monitoren (toezicht achteraf).

De RvT nam de volgende besluiten:

- De RvT heeft het financieel jaarverslag 2014 goedgekeurd;
- De RvT heeft het inhoudelijk jaarverslag 2014 goedgekeurd;
- De RvT gaf goedkeuring aan de benoeming van de Manager Wageningen (m.i.v. april 2015) en benoeming van de interim manager Renkum (m.i.v. oktober 2015);
- De RvT gaf goedkeuring aan de plannen voor reorganisatie in Renkum i.v.m. de bezuinigingsopgave van 40% m.i.v. 1/1/2016;
- De RvT gaf goedkeuring aan verkoop van vastgoed De Hucht per 31/12/2015 en met de intentie tot verkoop van de Poort van Doorwerth in 2016;
- De RvT gaf goedkeuring aan het 'Voorgenomen besluit tot splitsing van de organisatie';
- De RvT is akkoord gegaan met de begroting voor 2016.

De rol van adviseur van de directeur/bestuurder kreeg o.a. inhoud vanwege bijzondere aandacht voor een strategische heroriëntatie die uitmondde in het document 'Kansrijke koers voor de toekomst van het sociaal werk in Wageningen en Renkum' en dat vervolgens resulteerde in een voorgenomen besluit tot splitsing van de organisatie. De RvT heeft het functioneren van de directeur/bestuurder als positief beoordeeld.

9. Voornemens RvT 2016

De RvT spreekt haar wens en verwachting uit dat Solidez in 2016 de met de gemeenten Renkum respectievelijk Wageningen gemaakte prestatieafspraken. optimaal zal kunnen nakomen en dat de teams in beide gemeenten zich tegelijkertijd zullen kwalificeren om de dienstverlening in de toekomst te kunnen continueren.

10. Goedkeuring documenten

De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het Inhoudelijke Jaardocument 2015 van Solidez, evenals van het financieel jaarverslag 2015. Zij heeft aan beide documenten haar goedkeuring verleend.

1. Bestuurlijk Jaarverslag 2015: een korte terug- en vooruitblik

1.1. Na de transitie aan de slag met de transformatie

2015 was het eerste jaar waarin de gemeenten concreet handen en voeten moesten geven aan hun gedecentraliseerde opgaven. Onze beide gemeentelijke opdrachtgevers hebben die rol op geheel eigen wijze vormgegeven. Als organisatie hebben we op die veranderende omstandigheden ingespeeld en geprobeerd optimaal aan te sluiten op de lokale situatie.

1.1.1 Gemeente Wageningen

In Wageningen hebben we, naast deelname aan de domein-overleggen, ook actief geparticipeerd in diverse andere gremia en netwerksamenwerkingen. Met verschillende van onze professionals en ons management gaven we o.a. mede vorm aan de doorontwikkeling van het Startpunt. Op die manier droegen we bij aan de realisatie van een belangrijke centrale ontmoetingsplek, vindplaats en signaalpost voor de stad en het leggen van korte verbindinglijnen met onze **specifieke diensten** zoals Sociaal Juridische Dienstverlening, Individuele Begeleiding Thuis en bijvoorbeeld Bemoeizorg. Dat gold ook voor de samenwerking tussen het Startpunt en onze dienstverlening ter **ondersteuning van het opgroeien en opvoeden** (VVE-consulentschap, Home- en Doorstart, Kinder- en tienerparticipatie, Jongeren en Sport). En datzelfde gold voor diensten ter **ondersteuning van goed leven en ouder worden met beperkingen** (Thuis Wonen (Maaltijden, Alarmering en Plusbus), Mantelzorgondersteuning en Respijtzorg). Ook de samenwerking tussen deze centrale voorziening en de buurtgerichte ontmoetingspunten, vindplaatsen en signaalposten ten behoeve van o.a. leefbaarheid, sociale samenhang en veilig, participatie en begeleiding in groepsverband, in en via de Huizen van de Wijk, het Jongerencentrum, de speelveldjes, de sportzalen en de straat, kwam steeds beter tot zijn recht.

We zien een groeiend evenwicht in buurt- en wijkgericht werken en de ambitie om via één centraal punt zowel individuele als collectieve vragen, ambities en verlangens samen met burgers aan te pakken. In 2015 konden hierdoor

belangrijke stappen voorwaarts gezet worden voor het versterken van burger- en samen-kracht.

1.1.2. Gemeente Renkum

De gemeente Renkum koos voor een andere werkwijze. Gedurende 2015 kregen we het bericht dat de gemeente voornemens was ruim 1/3 deel van onze dienstverlening niet meer of niet meer via onze organisatie te willen realiseren. Dat heeft geresulteerd in de afbouw van een reeks diensten per eind 2015: de Vrijwilligerscentrale en ondersteuning van initiatieven voor informele hulp en ondersteuning; de ondersteuning van mantelzorgers via het Steunpunt Mantelzorg; de Bezoek- en opvangservice en de dienstverlening voor zorgwekkende zorgmijders in de vorm van bemoeizorg en Sociale Activering bedoeld voor mensen met een grote afstand tot participatie en meedoen. De dienstverlening Ontmoetingspunten is omgebouwd tot een algemeen onderdeel van de dienstverlening 'Buurtopbouw'. Het Sportbuurtwerk is overgedragen aan de Gelderse Sport Federatie.

We haalden op deze, maar ook op andere diensten in 2015 mooie resultaten en daar zullen we in dit Jaardocument dan ook op ingaan. Het proces, zoals dat vorm kreeg, heeft een nadelig effect gesorteerd, niet zozeer op de dienstverlening als wel op de toekomst van onze organisatie.

De bezuinigingen per 1/1/2016 hebben tot noodzakelijke, personele en materiële maatregelen geleid. We hebben afscheid moeten nemen van gewaardeerde collega's. We hebben de gemeenschap moeten laten weten dat we op basis van de overeengekomen prestatie- en budgetafspraken, een aantal zaken vanaf 2016 niet meer kunnen doen en vastgoed moeten verkopen. Tijdens het opstellen van dit jaardocument stellen we met trots vast dat onze inspanningen er toe hebben geleid dat de nadelige effecten deels konden worden opgevangen.

1.1.3. Regionale samenwerkingen

In de regio Arnhem sloten we opnieuw aan op de regionale samenwerking in het sociale domein. Tevens bleven we investeren in de samenwerking met onze zusterorganisaties in welzijn en maatschappelijke dienstverlening.

In de regio Food Valley onderhielden we – zij het gedwongen door de omstandigheden op een lager pitje dan voorheen - onze bestaande netwerkcontacten. We zijn voornemens de relaties vanaf 2016 weer te intensiveren.

1.2. Voortgang van het intern transformatieproces: inhoud, vakmanschap en de wijze van organiseren verandert

Het interne transformatieproces met als doel sociaal werk te realiseren in een nieuwe context, waarin burgers met meer regie vorm en inhoud geven aan het persoonlijke en aan het samen leven in de gemeenschap, heeft in 2015 een vervolg gekregen en dat zetten we ook in 2016 voort.

1.2.1. Veranderingen in het vakmanschap

De sociaal werker, met zijn veelal diep gewortelde verankering in de samenleving, voelt vaak als eerste de veranderingen in de gemeenschap. Al voordat er beleidsmatige woorden aan die veranderingen gegeven worden, merkt hij/zij dat er iets gaande is. En dat is ook nu zo: onze werkers probeerden al enige tijd antwoorden te vinden op de behoefte aan meer zeggenschap over het alledaagse leven; de behoefte aan meer nabije, integrale dienstverlening; de behoefte aan minder regels en protocollen en de behoefte aan meer zingeving en minder bemoeienis. Nu deze verlangens meer gemeengoed worden en er veel burgerinitiatieven opborrelen, steunt dat hen in hun overtuigingen dat het tijd is voor verdergaande verandering.

Het behoort vervolgens tot het vakmanschap van de sociaal werker om niet alleen deel van die verandering te willen zijn, maar tegelijkertijd aandacht te vragen voor de keerzijde van diezelfde ontwikkeling. Dat betreft de zorg dat alleen de sterke, krachtige burger er in slaagt om succesvol de nieuwe tijd in te stappen. Immers, leven in eigen regie, zelfredzaam en samen met anderen is zo eenvoudig nog niet. Het vraagt competenties, inzichten en middelen die niet voor

iedereen even eenvoudig beschikbaar zijn. Burgerinitiatief en burgerkracht is mooi, maar aan de belemmeringen voor burgers in een kwetsbare positie mag niet zomaar voorbij gegaan worden. Dat vraagt van de sociaal werker om inhoudelijke antwoorden te vinden op een adequate inhoud en vormgeving van het sociaal werk.

1.2.2. Organisatorische veranderingen

Omdat de samenleving, de overheid en de burger verandert, veranderen wij ook. We zien dat onze gemeentelijke opdrachtgevers, Wageningen en Renkum, andere keuzes t.a.v. de ontwikkelingen in het sociale domein willen maken. Renkum kiest voor een proces van aanbesteden en Wageningen voor co-creatie. De veranderende vormgeving van het sociale domein komt in een verschillend tempo tot stand. Renkum beschouwt ons als een marktpartij, die in geval van budgetverlies, alle consequenties zelf moet opvangen. Wageningen gaat uit van de overtuiging dat lokaal verankerde professionals van betekenis zijn en blijven, ook al kan de vormgeving veranderen. Deze verschillen hebben een rol gespeeld in onze afwegingen voor de toekomst.

We willen een antwoord geven op de behoefte aan meer beleidsvrijheid voor de overheid; de wens tot meer variatie in prijs / kwaliteitverhouding; de gewenste ruimte voor meer keuzevrijheid voor burgers en een groeiende behoefte aan kleinschaligheid.

De omvangrijke bezuinigingen in Renkum hebben de financiële weerbaarheid van de organisatie verkleind. Een vergelijkbaar proces kan zich in 2016 in Renkum nogmaals voordoen en vanaf 2018 is de situatie in Wageningen ongewis. Dat kan onbedoeld een risico vormen voor de dienstverlening in de ene of andere gemeente. Ook om die reden hebben we nagedacht over de toekomst van de organisatie. Als 'hoeder' van gemeenschapsgeld en vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap willen we financiële risico's over en weer beperken. Dat betekent dat we voornemens zijn de organisatie in 2016 te splitsen. Door te zorgen dat gemeenten onafhankelijker van elkaar zaken met ons kunnen doen, willen we meer ruimte voor de professionals creëren. Door een splitsing ontstaan

er twee wendbare en weerbare organisaties die optimaal aan kunnen sluiten op de lokale situatie.

Na splitsing blijven de twee afzonderlijke stichtingen nauw met elkaar samenwerken. Solidez zal doorgaan als uitvoeringsorganisatie voor Wageningen en tevens onderdak bieden aan een Servicebureau dat ook de uitvoeringsorganisatie Welzijn Renkum ondersteuning biedt. Voorlopig blijft de Raad van Toezicht voor beide organisatie gelijk.

In beide organisaties zullen we het in gang gezette transformatieproces voortzetten. We zullen opnieuw als 'koploper in welzijn' onderdeel uitmaken van het kennis- en realisatienetwerk voor innovaties in welzijn (Thematranché Welzijn 'In voor zorg'). In dat kader verwijzen we u graag naar enkele resultaten van dit proces via de website: [In voor Zorg, thematranché welzijn](#)



2. Doelen en resultaten van dienstverlening

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we onze resultaten van dienstverlening in 2015. We gaan kort in op onze missie, visie, algemene doelen en kenmerken van methodisch handelen als belangrijk kompas voor ons handelen.

2.2. Missie, visie en dienstverlening

Missie

“Solidez creëert kansen, benut eigen kracht, initiatief en onderlinge betrokkenheid van burgers in Wageningen en Renkum voor het versterken van welzijn en welbevinden”.

Visie

We werken – ieder binnen de eigen focus van doelen en beoogde resultaten – individueel en samen vanuit een visie die zich kenmerkt door een 5-tal uitgangspunten:

- 1) **Zelf doen: van vangnet naar springplank.** Daar waar onze professionals actief zijn doen zij dat vanuit de overtuiging dat een vangnet alleen onvoldoende is. We ondersteunen opdat inwoners in toenemende mate vanuit eigen regie en kracht bouwen aan ‘levenskunst’;
- 2) **Verbinden en samenbrengen: samen redzaam.** Samen kun je meer betekenen dan in je eentje. Co-creatie vraagt inspanning, maar biedt uiteindelijk beter resultaat.
- 3) **Meedoen: focus op participatie.** We gaan er vanuit dat niemand alleen maar vrager is, iemand kan altijd voor een ander van betekenis zijn.

- 4) **Dicht bij huis: normaliseren en ont-zorgen.** Voorkomen is beter dan genezen en dat lukt als inwoners en professionals samen een basisinfrastructuur voor samenleven willen bouwen en onderhouden.
- 5) **Meer doen met minder:** we kiezen voor **integraal werken in netwerkverbanden** en zijn gericht op **sociaal ondernemerschap**.

Kernfuncties

Voor de ordening en duiding van ons brede dienstverleningspakket onderscheiden drie kenfuncties:

- 1) **Versterken van buurten en burgers**
De dienstverlening wordt door burgers en professionals samen vormgegeven. De omvang van de vrijwillige inzet is nagenoeg gelijk aan de omvang van de professionele inzet.
- 2) **Bevorderen ‘Burgers voor burgers’**
De dienstverlening wordt in hoofdzaak door burgers vormgegeven. De professionals zijn er ter ondersteuning van de actieve burger. De omvang van de vrijwillige inzet bedraagt ongeveer 2/3 deel, de professionele inzet 1/3 deel.
- 3) **Verlenen van professioneel advies en begeleiding**
In deze vorm van dienstverlening is de professional in direct contact met de inwoners, individueel om het eigen leven weer beter op de rit te krijgen of collectief ter ondersteuning van het realiseren van burgerinitiatief en – betrokkenheid.

Doelstellingen (algemeen)

De resultaten van onze inspanningen hebben betrekking op vijf maatschappelijke welzijnsdoelen: (1) Zelf- en samenredzaamheid; (2) Leefbaarheid en sociale veiligheid; (3) Participatie; (4) Zorg voor elkaar en (5) Actieve, gezonde leefstijl.

We sluiten vanuit onze visie en algemene maatschappelijke welzijnsdoelen aan op lokale doelen en beoogde resultaten door de dienstverlening concreet en op maat lokaal in te kleuren.

Dienstverlening

Onze dienstverlening is enerzijds gericht op de individuele burger en anderzijds op de gemeenschap, het collectief. Problemen vormen in een aantal gevallen de start van een ondersteuningsproces. We buigen dat zo spoedig mogelijk om door uit te gaan van kansen en mogelijkheden. De drie kernfuncties worden via zeven type interventies gerealiseerd.

Interventies

We onderscheiden een 7-tal interventies die tezamen kunnen voorzien in een integraal aanbod van diensten (zie nevenstaande afbeelding).

Basisinfrastructuur en maatwerkondersteuning voor een sociale gemeenschap

In ons werk zien we dat doelstellingen van eigen regie, onderlinge betrokkenheid, initiatief en participatie hun basis vinden in de mogelijkheid tot (1) ontmoeten en verbinden. Vanuit die ontmoeting wordt zichtbaar wat er leeft en over welke ambitie en potentie individuele inwoners en/of het collectief beschikken. De interventie (2) vind plaats en signaalpost krijgt er handen en voeten door. Op basis daarvan kan de (3) participatie en vrijwillige inzet toenemen. Die kan ondersteunend zijn in de vorm van (4) vrijwillige inzet voor begeleiding (maatjescontacten) dan wel praktisch van aard zijn: (5) vrijwillige inzet voor alledaagse voorzieningen in en om huis.

2015 liet opnieuw zien dat daar waar professionals ruimte en mogelijkheden hebben om maximaal in te kunnen spelen en aan te sluiten op de mogelijkheden die hun werkgebied biedt, dit een positief effect sorteert op leefbaarheid, sociale samenhang, veiligheid, onderlinge betrokkenheid en participatie. Via vroegtijdige signaleren kan er adequaat gehandeld worden.

De preventieve aanpak werpt resultaat af als er sprake is van een goede aansluiting op de andere onderdelen van de lokale infrastructuur voor maatwerkondersteuning: bijvoorbeeld t.b.v. (6) het ondersteunen van burgerinitiatief dan wel t.b.v. (7) directe, professionele begeleiding.

We pleiten voor financiering van een basisinfrastructuur voor buurten en wijken waarin voorzien kan worden in de interventies 1 t/m 5 en de interventies 6 en 7 gefinancierd worden op basis van vraag en resultaat.



2.3. Samenvattende resultaten Renkum en Wageningen 2015

In deze paragraaf geven we een cijfermatig overzicht van onze dienstverlening voor de beide gemeenten. In 2014 hebben we voor het eerst op deze wijze, gelieerd aan de zeven samenhangende interventies, verantwoord. In onderstaande tabel wordt de vergelijking met 2014 gemaakt. We geven per gemeente een korte toelichting op deze cijfers en onze duiding van de opvallendste verschillen. Achter elk cijfer gaan vele verhalen van burgers schuil, de context van een jaarverslag biedt te weinig ruimte om daar uitgebreid bij stil te staan.

Wageningen		De betekenis van Solidez voor de samenleving in enkele concrete cijfers	Renkum	
2014	2015		2015	2014
Interventie ‘Ontmoeting en verbinding’				
2.500	3.000	Gemiddeld aantal bezoekers per week in de accommodaties	1.780	1.650
121.000	145.000	Aantal drempeloverschrijdingen buurt/dorpsaccommodaties per jaar: (bezoekers laagdrempelige ontmoetingen, deelnemers aan activiteiten, hulpvragers, participatiemedewerkers, vrijwilligers, gasten enz.)	85.000	78.000
264	356	Aantal vrijwilligers betrokken bij laagdrempelige ontmoeting en participatie	147	184
Interventie ‘Vindplaats en signaalpost’				
23.500	25.000	Aantal (deels geschatte) beantwoorde vragen, gehele jaar, via laagdrempelig contact in buurten, wijken en op scholen	22.000	17.500
230	800	Geschatte bewuste doorverwijzingen/advisering netwerkpartners	50	100
175	176	Aantal burgers in beeld i.v.m. (vermeende) overlast in de buitenruimte (zorgmijders, jongeren, specifieke huishoudens, buurtconflicten)	138	210
Interventie ‘Vrijwillige inzet voor begeleiding’ ²				
450	457	Aantal door vrijwilligers begeleidde burgers (t.b.v. opvoeding, studie, werk; bemiddeling, huishouding, formulieren, financiën, maatjescontact, respijtzorg, sport- en spelbegeleiding)	300	280
93	84	Aantal vrijwilligers die burgers begeleiden	58	44
Interventie ‘Vrijwillige inzet voor alledaagse zaken in en om huis’				
25.485	24.154	Aantal geleverde diensten in - en om huis (o.a. Plusbus voor ouderen en mensen met een beperking, maaltijden, klussen, alarmering e.d.)	17.373	18.064
50	48	Aantal vrijwilligers t.b.v. diensten in en om huis	71	304

² De vrijwillige inzet kent vele verschijningsvormen. Sommige vrijwilligers zijn actief op meerdere vormen van dienstverlening. Het absolute aantal structurele vrijwilligers was eind 2015 voor Wageningen en Renkum samen: 650.

Wageningen		De betekenis van Solidez voor de samenleving in enkele concrete cijfers	Renkum	
2014	2015		2015	2014
Interventie ‘Ondersteunen (burger)initiatief’				
51	89	Aantal burgerinitiatieven en evenementen mede powered by Solidez (niet gecorrigeerd voor mogelijke betrokkenheid meerdere diensten)	48	69
Interventie ‘Directe, professionele ondersteuning burgers’				
2.301	2.150	Aantal professioneel ondersteunde trajecten (vve groep/vve thuis; psychosociaal; juridisch; huishouding; trajectbegeleiding; mantelzorgondersteuning; matching van vraag en aanbod)	550	515
Interventie ‘Participatie’				
Doelgericht bereik via participatie, begeleiding en vrijwillige inzet				
9.650	9.300	Aantal direct bereikte burgers niet gecorrigeerd voor mogelijke meervoudig 'meedoen' (via participatieactiviteiten algemeen; sportparticipatie; ouder/kind participatie; ondersteuning/begeleiding)	5.100	8.060
6.755	6.500	Gecorrigeerd bereik, uitgaande van 30% overlap	3.570	5.642
18%	17%	Aandeel van de bevolking in % gecorrigeerd bereik	11%	18%
12.185	11.750	Aantal indirect gebruik op basis van gemiddelde huishoudomvang (Wageningen 1,8, Renkum 2,2) van de gecorrigeerde cijfers	7.800	12.380
407	488	Aantal structurele vrijwilligers, niet gecorrigeerd voor mogelijke inzet op meerdere diensten	276	532
345	414	Aantal structurele vrijwilligers, na correctie (15%) voor inzet op meerdere diensten	234	450
264	202	Aantal incidentele vrijwilligers	276	1.111
120	154	Aantal donateurs/ambassadeurs/vrienden van (o.a. Plusbus Wageningen)		
96	80	Aantal stagiaires die bijdroegen via een leer- werk- en/of onderzoekstraject	46	42
		Supportfunctie		
zie voetnoot 2		Gerealiseerd support voor organisaties/samenwerkingspartners (advisering, klussen; matching vrijwilligers; casemanagement; wijkbezoek; monitoring overlast e.d.)	zie voetnoot 3	
120	170	Aantal medegebruikers (formele en informele organisaties, initiatiefgroepen) van de accommodaties	41	47

Divers Voetnoot³ en Divers Voetnoot³

Voetnoot 2 344 technische klussen voor organisaties en particulieren; 7 ondersteunde organisaties; 1 wijkbezoeken; 8 casemanagementsituaties in relatie tot overlast in de leefomgeving; 51 overlastsituaties

Voetnoot 3 80 ondersteunde organisaties/initiatieven t.b.v. vrijwilligerswerk en burgerinitiatief; 242 vacatures vrijwilligerswerk voor 109 organisaties; 8 overlastsituaties jongeren

Toelichting

De cijfers in bovenstaande tabel zijn tot stand gekomen op basis van interne registratie en waarneming. De cijfers geven een beeld van de resultaten per product en moeten met enige reserve benaderd worden. Het multifunctionele medegebruik van de accommodaties zorgt voor een grote mate van dynamiek en die verhoudt zich lastiger tot een geprotocolleerd werkproces van 'tellen en vertellen'. In de afzonderlijke bijlagen (Wageningen en Renkum) is aandacht voor deze vertel-detailinformatie.

Meest opvallende ontwikkelingen Wageningen

In Wageningen zien we een toename van het gebruik van de accommodaties met een toename van vrijwillige inzet met name t.b.v. de doelstellingen 'Ontmoeten en verbinden'. Er is een toenemende alertheid op het 'Signaleren en doorverwijzen'. De waarneming is (nog) niet gebaseerd op registratie.

De afname op 'Vrijwillige begeleiding van burgers' is een ontwikkeling die aandacht behoeft. Vrijwilligers willen iets voor de samenleving en medeburgers betekenen, maar niet onbegrensd en niet zonder een vangnet van professionals. Daar is onder vrijwilligers zorg over. Verder zien we een toename van burgerinitiatief, deels daadwerkelijk en deels ook doordat professionals hun betrokkenheid anders duiden. Dat zien we met het oog op de beoogde transformatie in de samenleving als een goede ontwikkeling. Ook hier geldt de behoefte aan professionele ondersteuning: niet teveel maar ook niet te weinig. Er is een afname van incidentele vrijwillige inzet. We denken dat hier sprake is van een maatschappelijke verschuiving. Burgers zien mogelijkheden om op meerdere fronten incidenteel betrokken te zijn.

Het aantal individuele casussen begeleid door een professional neemt af. We zien twee ontwikkelingen: enerzijds kan er door de vorming van multifunctionele teams preventiever gewerkt worden. Door preventieve aandacht ontstaan er minder casussen. Anderzijds zie we een verschuiving van de verwijzingen: er zijn meer aanbieders voor 1^e lijns dienstverlening en de vraag naar maatschappelijk werk, coaching en bijvoorbeeld trajectbegeleiding wordt via het Startpunt 'verdeeld'. Het landschap versnipperd en het is nog te vroeg om daar de gevolgen, positief of negatief, van te zien.

Meest opvallende ontwikkelingen Renkum

De resultaten zijn in de gemeente Renkum t.o.v. 2014 op een aantal onderdelen verminderd als gevolg van weggevalen dienstverlening per 2015 (o.a. CJG, Maatschappelijke Stages) en de aanstaande afbouw van de dienstverlening per 2016 (Mantelzorg, Bezoek- en Opvangservice; Vrijwilligerscentrale; Sociale Activering; Zorgwekkende Zorgmijders; vermindering budget Ontmoetingspunten/ Buurtopbouwwerk; Sportbuurtwerk):

- Het aantal 'laagdrempelige ontmoetingen' en drempeloverschrijdingen in de accommodaties is gestegen;
- Het aantal doelgericht bereik is in de gemeente Renkum afgenomen;
- We zien in Renkum een afname van het aantal ondersteunde burgerinitiatieven (burgers pakken meer zelf op);
- We zien in Renkum een afname van het aantal vrijwilligers, met name veel oudere vrijwilligers hebben hun vrijwillige inzet afgebouwd. Het aantal incidentele vrijwilligers is in Renkum gedaald als gevolg van het verdwijnen van de Maatschappelijke Stages.

Algemene ontwikkelingen

Al enkele jaren geven we aan dat we met een groeiende groep burgers te maken krijgen, die vanuit de gemeenten gestimuleerd worden tot het verrichten van vrijwilligerswerk. Van hen wordt verwacht dat ze met of via ons een tegenprestatie bieden en/of een betekenisvolle dag invulling vinden. Deze mensen kunnen weliswaar op velerlei manieren bij en via ons hun talenten t.b.v. de samenleving inzetten, maar de huidige werkwijze kent ook een keerzijde. In 2014 schreven we: *"Echter als gevolg van hun persoonlijke situatie vragen zij bijzondere aandacht. In combinatie met een toename van de zwaarte van persoonlijke problematiek (persoonlijkheidskenmerken, GGZ-problematiek, verslaving, schulden, laaggeletterdheid e.d.) bij een deel van onze klanten/deelnemers, leidt dit tot een serieus aandachtspunt. Dit type vrijwilligers is feitelijk zowel bijdragend participant als vragend participant. Een adequate invulling van hun vrijwilligersrol vraagt capaciteit voor begeleiding."* Ook in 2015 vonden we onvoldoende gehoor voor dit signaal. Dat betekent dat we ons in toenemende mate genooddakt zien de grenzen op dit punt aan te geven. We

kunnen slechts de gevraagde kwaliteit leveren als er voldoende middelen tegenover staan.

Het aantal doelgericht bereikte inwoners bedraagt in de gemeenten Wageningen 17% (was 18%) en in Renkum 11% (was 18%). Het aantal 'incidentele vrijwilligers' is afgenomen, met name als gevolg van het afbouwen van de Maatschappelijke Stages (Renkum) en de ontwikkeling waarbij steeds meer NL-Doet inzet een meer en meer zelf organiserend vorm krijgt, evenals bijvoorbeeld De Burendag. Een mooi resultaat van ontwikkelingen, die mede door onze inzet tot wasdom konden komen.

Het aantal stagiaires is wat afgenomen, maar blijft onverminderd hoog. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan de resultaten. Als organisatie dragen we bij aan verbetering van de aansluiting tussen het onderwijs en de arbeidsmarkt voor de sociaal professional. In Renkum zijn we samen met de HAN en ROC RijnIJssel actief om de leergemeenschap met vrijwilligers, professionals en studenten vorm te geven (BOOT traject).

We proberen actief de doorstroom van mbo naar hbo te stimuleren, omdat de werkgelegenheid op mbo-niveau zal dalen, zeker op de lagere niveaus. Naast praktijkopleider voor het toekomstige vakmanschap zijn we ook een belangrijke leeromgeving voor studenten van de lagere niveaus, die in onze leerpraktijk de algemene sociale competenties ontwikkelen. We ondersteunen ze in een keuzeproces gericht op het ontdekken en benutten van talenten enerzijds en het motiveren van een keuze voor een studierichting die perspectief op werk biedt.

Klanteffect onderzoek

In 2015 hielden we een klantonderzoek waarbij we o.a. naar de betekenis van onze dienstverlening vroegen in termen van 'klanteffect'. M.a.w. wat heeft onze dienstverlening naar het oordeel van burger zelf opgeleverd. Dit onderzoek hebben we gepubliceerd. Onze klanten gaven ons een gemiddeld rapportcijfer van 8.1, een resultaat om trots op te zijn. Graag verwijzen we u naar deze publicatie: [Samen het beste uit het leven halen \(www.solidez.nl\)](http://www.solidez.nl)



2.3.1. Specifiek gemeente Renkum 2015

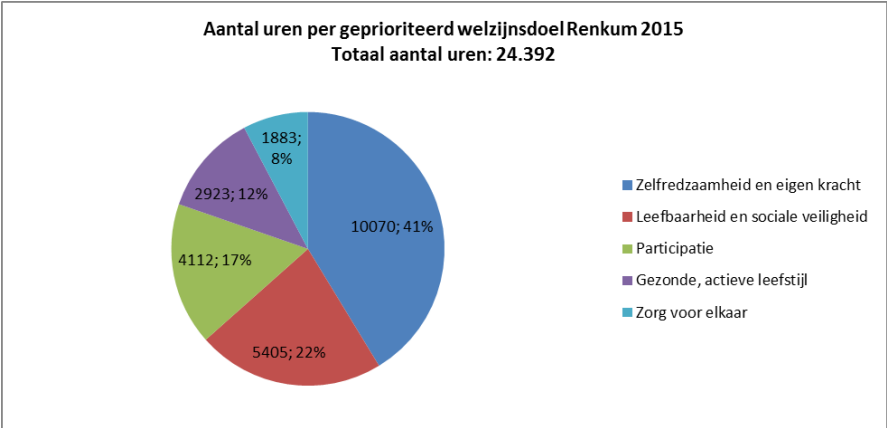
In de gemeente Renkum realiseerden we met een inzet van 24.392 (was 28.812 in 2014) productieve uren verdeeld over de verschillende doelen de volgende globale resultaten:

- Met ruim 3500 inwoners hadden we regelmatig en doelgericht contact. Hen gaven we informatie, boden we advies en/of begeleiding of zij deden mee aan activiteiten en/of cursussen. De afname t.o.v. 2014 wordt beïnvloed door een afname c.q. verschuiving van dienstverlening waaronder het CJG. NL-Doet en bijvoorbeeld Burendag worden meer door burgers in zelforganisatie opgepakt. Een mooie ontwikkeling;
- Er waren zo'n 275 vrijwilligers die permanent of met regelmaat bij de dienstverlening betrokken waren en ook zo'n 275 vrijwilligers meer incidenteel. De afname wordt o.a. veroorzaakt door het afscheid van veel vrijwilligers op leeftijd en bovengenoemde ontwikkeling. Daarnaast was er een grote groep stagiaires (46);
- In onze accommodaties, inclusief de Jongerencentra, vonden ruim 85.000 drempeloverschrijdingen plaats, dit is een toename t.o.v. 2014. Een deel van de bezoekers komt dagelijks of wekelijks, anderen enkele keren per maand of per jaar. We zien een intensiever gebruik van de accommodaties;
- We waren met 12 (was 14) vrijwilligers betrokken bij 57 meldingen voor bemiddelingen (was 52);
- 42 vrijwilligers bezorgden 34.235 maaltijden in Renkum en Wageningen samen;
- We onderhielden met 109 organisaties contact i.v.m. het ondersteunen van vrijwilligerswerk en het matchen van vraag en aanbod. 18 organisaties werden actief ondersteund. Er werden 242 vacatures aangevraagd en 73 vrijwilligers geschoold;
- Er waren 356 (was 420) mantelzorgers in beeld, met ruim de helft was er vaker contact; 25 vrijwilligers verzorgden in 27 situaties een of meerdere malen respijtzorg en er werd in 6 situaties voorzien in vrijwillige palliatieve Terminale Zorg door 8 vrijwilligers;

- We hadden tussen de 400-500 tieners en jongeren in beeld, met 130 van hen stonden we in nauw contact; 13 ouders/buurtbewoners waren actief betrokken bij de ontwikkeling van jongeren;
- We stonden met 2200 inwoners (alle leeftijden) sportief in contact. Een deel van hen nam aan meerdere activiteiten deel, een deel van de activiteiten is eenmalig een ander deel heeft het karakter van een cursus. Vier kinderen werden actief naar een sportvereniging begeleid. Er is veel vrijwillige inzet vanuit de verenigingen;
- 70 ouderen c.q. mensen met een beperking gingen actief met de eigen daginvulling aan de slag (was 86). De afname is mede veroorzaakt door de onzekerheid m.b.t. de toekomst van de voorziening.
- We verzorgden 390 (was 329) begeleidingstrajecten psychosociale hulp, meer of minder complex (o.a. bemoeizorg) en in een aantal situaties waren daar meerdere burgers bij betrokken. De toename is verklaarbaar door de inzet op kortere trajecten;
- 23 (Jonge) mannen en vrouwen (was 25) werden actief begeleid in het kader van sociale activering. De afname is verklaard het feit dat we de dienst afgebouwd moesten hebben per eind 2015;
- We gaven 23 inwoners begeleiding in de thuissituatie (18 WMO; 5 PGO) en 2 inwoners had een indicatie 'Dagbesteding';
- We verleende nog zorg aan 1 inwoner in het kader van de WLZ;
- We ondersteunden 48 burgerinitiatieven (was 69) en waren betrokken bij diverse evenementen. Ook hier zien we de trend dat burgers meer zelf oppakken. Een mooi resultaat;
- Er waren zo'n 41 (was 47) medegebruikers (formele en informele organisaties, initiatiefgroepen) van onze accommodaties.



In onderstaande grafiek is een verdeling van de ureninzet en het type bereik per welzijnsdoel weergegeven. In de uitgebreide beschrijvingen in ‘bijlage Renkum’ komt tot uitdrukking op welke wijze we dit deden. Deze presentatie gaat uit van een enigszins kunstmatige toedeling van ureninzet. Medewerkers benoemen een dominant doel; in de praktijk werken zij zo integraal mogelijk. In tabel 2 is zichtbaar op welke wijze de inzet zich t.o.v. 2013 en 2014 ontwikkelde.



Tabel 1: inzet professionals per doel

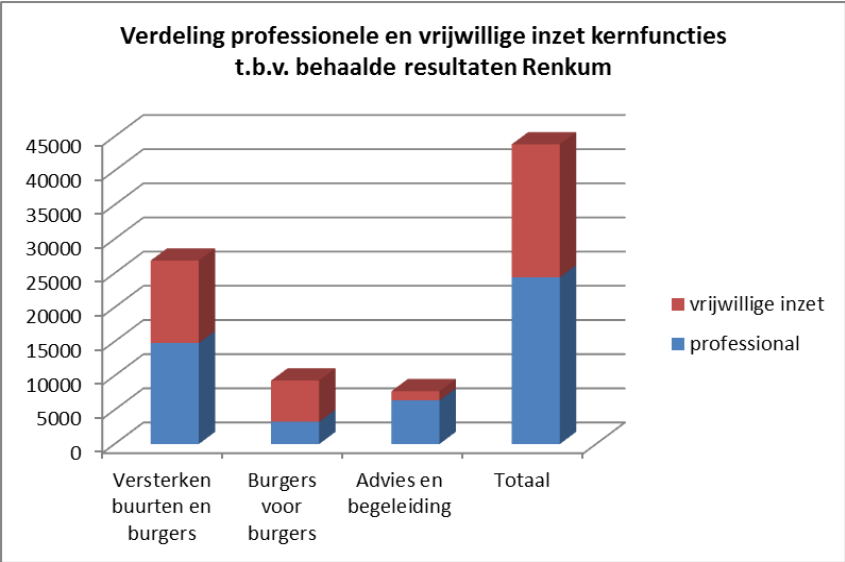
We zien t.o.v. 2014 een verschuiving in de verdeling van de ureninzet. Vanwege een overheveling van het CJG naar de gemeente en een volledige toekenning van Thuisbegeleiding (AWBZ) aan Wageningen is de inzet op ‘zelfredzaamheid en eigen kracht’ gedaald. De inzet op de ‘Dorpshuizen’ is verschoven naar ‘leefbaarheid en sociale veiligheid’ en ‘Participatie’ kreeg opnieuw meer aandacht en focus. Dat geldt ook voor het bevorderen van een ‘gezonde actieve leefstijl’. De inzet op ‘zorg voor elkaar’ is procentueel gelijk gebleven.

In 2015 bestond de totale professionele inzet uit 24.392 (t.o.v. 28.812 van 2014) productieve uren, 61% (14.767 uur) was gericht op dienstverlening ter ‘versterking van buurten en burgers’, 13% (3.249) op het ondersteunen van initiatieven ‘burgers voor burgers’ en voor 26% (6.375) op het geven van advies en begeleiding in het directe contact tussen de sociaal professional en de burger.

De vrijwillige inzet op deze kernfuncties bedraagt gemiddeld voor het ‘Versterken van buurten en burgers’ zo’n 40% tot 50%, voor ‘Burgers voor burgers’ bedraagt de vrijwillige inzet zo’n 60%-70% en voor ‘Advies en begeleiding’ zo’n 15%-20%. Als we uitgaan van bovengenoemde professionele inzet (zo’n 17.5 fte) en we gaan uit van bovenstaande percentages voor vrijwillige inzet dan betekent dit dat de vrijwilligers in Renkum naar schatting een aanvullende inzet van zo’n 13 fte op jaarbasis vertegenwoordigen.

Doel	2013 (verdeling uren in %)	2014 (verdeling uren in %)	2015 (verdeling uren in %)
Zelfredzaamheid en eigen kracht	49	49	41
Leefbaarheid en sociale veiligheid	24	20	22
Participatie	9	14	17
Gezonde, actieve leefstijl	9	9	12
Zorg voor elkaar	9	8	8

Tabel 2: inzet professionals per doel: ontwikkeling t.o.v. 2013 en 2014



Tabel 3: Professionele en vrijwillige inzet verdeeld over ‘kernfuncties’

In onderstaande tabel wordt zichtbaar met welke inzet we de overeengekomen prestaties hebben behaald. Op sommige diensten is meer inzet gepleegd, op andere minder. Per saldo is de inzet hoger geweest dan gepland en zijn de overeengekomen prestaties behaald.

Realisatie ureninzet Solidez 2015 Renkum totaal	Gepland	Gerealiseerd
Jeugd- en Jongerenwerk	4993	5545
Sportbuurtwerk	2650	2724
Dorpshuizen en Buurtopbouw	4824	4603
Sociale Activering	371	289
Buurtbemiddeling	206	282
Vrijwilligerscentrale inclusief Steunpunt Vrijwillige Hulp	985	1164
Ontmoetingspunten	1511	1697
Algemeen Maatschappelijk Werk	5130	5160
Steunpunt mantelzorg	718	684
Bezoek- en Opvangservice/VPTZ	611	617
Subtotaal	21.999	22.764
Overig		
Kwartiermaken (i.o.v. RIBW)	305	356
Burgers trainen burgers (Oranje Fonds en RIBW)	570	503
Zorgwekkende zorgmijders	495	571
Fun4Kidzz Renkum	190	199
Subtotaal	1.560	1.628
Totaal	23.559	24.392
Verschil		3,53%

Specifieke ontwikkelingen in de gemeente Renkum

2015 heeft voor een deel van bovenstaande diensten in het teken van om- en afbouw gestaan. Het Sportbuurtwerk is overgedragen aan de Gelderse Sportfederatie, Sociale Activering, de Vrijwilligerscentrale, het Steunpunt Mantelzorg, de Bezoek- en Opvangservice en Zorgwekkende Zorgmijders zijn afgebouwd. De gemeente zal een deel van werkzaamheden vanaf 2016 in een

nieuwe vorm vanuit de eigen ambtelijke organisatie vorm geven. Finn4Kids werd in 2015 gefinancierd door de Provincie, voor Wageningen en Renkum. Vanaf 2016 zal dit project in Renkum niet met de provinciale subsidie voortgezet kunnen worden.

Specifieke aandacht was er voor:

- ✓ De overdracht van de Poort aan de gemeente (vastgoed) en het Dorpsplatform en andere betrokken burgers (de exploitatie);
- ✓ De verkoop van de Hucht aan Vivare (vastgoed) en het overdragen van de verantwoordelijkheid van de exploitatie aan het Dorpsplatform Renkum/Heelsum waarbij Solidez met hen - formeel maar op de achtergrond - tot eind 2016 (en mogelijk langer) als goed 'huisvader' het pand beheert;
- ✓ De verbouw van en samenwerking met de Bibliotheek Veluwezoom in Oosterbeek, die zich nu onder de naam de Klipper verder ontwikkelt;
- ✓ Het zorgen voor het verbreden van het draagvlak 'We helpen.nl', een website die beoogd is de rol van de Vrijwilligerscentrale over te nemen.



2.3.2. Gemeente Wageningen 2015

In de gemeente Wageningen realiseerden we met een inzet van 47.036 productieve uren de volgende globale resultaten: ·

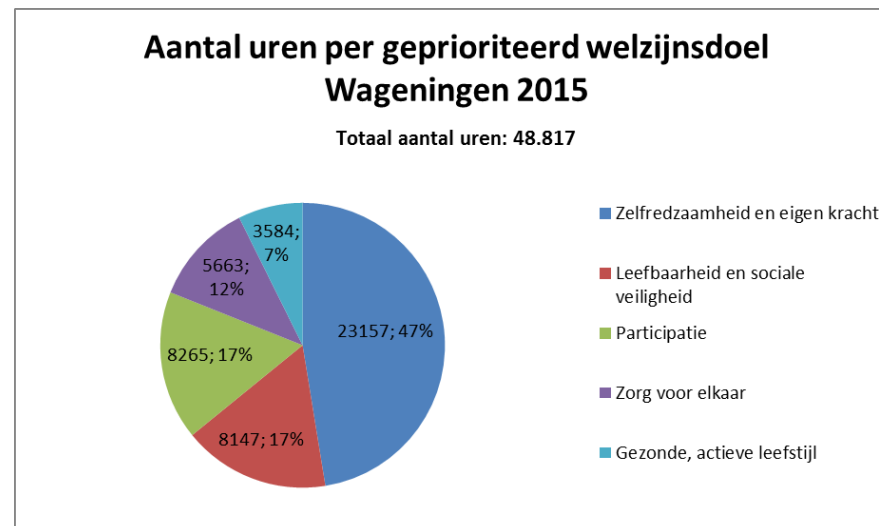
- We hadden met zo'n 6500 burgers (was 6755) regelmatig contact. We gaven informatie, boden advies en/of begeleiding of zij deden mee aan activiteiten en/of cursussen;
- Er waren 488 vrijwilligers die permanent of met regelmaat betrokken waren bij de dienstverlening en 202 vrijwilligers waren meer incidenteel betrokken. Daarnaast waren er 80 stagiaires (was 96);
- In onze accommodaties vonden ruim 145.000 (was 120.000) drempeloverschrijdingen plaats. Een deel van de bezoekers komt dagelijks of wekelijks, anderen enkele keren per maand of per jaar;
- We ondersteunden 89 burgerinitiatieven (was 51) en waren betrokken bij diverse evenementen;
- Eénmaal ging de Raad op bezoek in de Wijk en kwam via deze weg in contact met zo'n 200 burgers;
- We waren met 9 vrijwilligers betrokken bij 27 casussen buurtbemiddelingen (was 27) en er zijn 66 locaties (was 6) voor potentieel meldingen voor overlast in de buitenruimte. Het zogenaamde ZOS-protocol heeft beter gefunctioneerd. Op die manier wordt er preventiever samengewerkt;
- 42 vrijwilligers bezorgden 34.235 maaltijden in Renkum en Wageningen samen. We realiseerden voor 135 ouderen alarmapparaten (was 172);
- Er werden door 27 vrijwilligers ruim 6040 (was 6.700) ritten met de Plusbus gereden voor 148 leden. We zien weer een stijging van het aantal donateurs (154, was 120);
- Er waren 462 mantelzorgers in beeld (was 388), met ruim 70% van hen was er vaker contact; 13 vrijwilligers (inclusief netwerkcoaches) verzorgden in een 19 situaties een of meerdere malen respijtzorg; 8 vrijwilligers boden in 14 situaties vrijwillige palliatieve terminale zorg;
- We begeleidten 84 inwoners (68 WMO; 15 RIBW; 1 PGB) in de thuissituatie en 48 inwoners in groepsverband (dagbesteding) i.o.v. de gemeente Wageningen (21), de overige (26) in onderaannemerschap of PGB (1);

- We waren aan de slag met 274 'dossiers' voor mensen met psychosociale problemen (was 366) van meer of minder ernstige omvang. De omvang van het aantal casussen is momenteel meer in verhouding met de beschikbare formatie. De werkzaamheden veranderen door de grotere nabijheid van AMW in buurten en wijken (minder spreekuren, meer direct contact ter plaatse, meer integraal werken met collega's) en door de inzet van maatschappelijke werk op het Startpunt;
- We beantwoordden zo'n 2560 vragen van sociaal juridische aard voor bijna 1200 burgers (was 1300). Een deel van de inzet was specifiek op jongeren gericht (budgetbeheersing). We zien een groeiende en steeds complexere vraag, dus dit knelt. De samenwerking met het Startpunt en ook intern met bijv. maatschappelijk werk, krijgt steeds beter vorm. Er is een grote groep die de vaardigheid om het zelf te doen niet in voldoende mate kan ontwikkelen.;
- VVE-consulenten begeleidten 114 (was 102) kinderen met risico op taalachterstand en/of problemen van sociaal emotionele aard, een aantal van hen werden in de thuissituatie begeleid;
- 8 ouders waren actief betrokken bij kinder- en tienerparticipatie en 29 vrijwilligers (was 17) begeleidten ruim 200 (was 100) kinderen en tieners in twee wijken. De wijk Oost wordt matig bediend via het 'Huis van de Wijk', de inzet zoals in Zuid en Midden wordt daar gemist;
- 39 vrijwilligers begeleidten 104 kinderen en hun families (46 gezinnen) in het kader van opvoeden en opgroeien;
- We stonden met zo'n 160 jongeren in nauw contact; 290 jongeren kregen algemene voorlichting, informatie en advies, ruim 350 jongeren kregen budgetadvies, bij 165 jongeren zijn serieuze zorgen geconstateerd (was 170); 17 jongeren zijn begeleid. In slechts 2 gevallen kon dit met schuldhulpverlening opgelost worden;
- We hadden contact met 30 jongeren zonder startkwalificatie en/of werk in traject, 17 jongeren hebben een MBO-diploma gehaald; 4 jongeren zijn een HBO-opleiding gaan doen en 7 jongeren zijn uitgestroomd naar werk of verlieten vroegtijdig het traject;

- Tien jongeren waren actief bij de Jongerenraad betrokken; zij brachten éénmaal advies uit voor de lokale overheid en initieerden diverse initiatieven (o.a. 'Pak de zak');
- Via het Klussenatelier werden 103 (was 147) klussen voor particulieren uitgevoerd, werden 19 eigen producten verkocht en werden door 45 trajectdeelnemers voor 5 maatschappelijke organisaties 241 klussen verzorgd;
- We stonden met ruim zo'n 2000 kinderen en tieners en enkele ouderen sportief in contact. Daarbij was sprake van een grote vrijwillige inzet, zowel structureel als incidenteel. Het sport- en spelatelier werd ingezet in het kader van leerwerktrajecten voor jongeren;
- We realiseerden voor 17 zeer kwetsbare burgers een maatjescontact en 58 burgers met een vluchtelingenachtergrond namen deel aan onze collectieve voorzieningen;
- Drie initiatieven, 'Burenhulp', het 'Ireneplan' en 'Patrimonium' hadden ook in 2015 de aandacht en werden mede mogelijk gemaakt m.b.v. provinciale KSB-middelen. Alle drie de projecten zijn reeds in afzonderlijke documenten verantwoord;
- Er waren 170 medegebruikers (informele en formele organisaties en initiatieven) van onze accommodaties.

In nevenstaande grafiek is een verdeling van de ureninzet en het type bereik in 2015 per welzijnsdoel weergegeven. In de uitgebreide beschrijvingen in bijlage 'Wageningen' komt tot uitdrukking op welke wijze we dit deden. Deze presentatie gaat uit van een enigszins kunstmatige toedeling van ureninzet. Medewerkers benoemen een dominant doel; in de praktijk werken zij zo integraal mogelijk. In tabel 1 is zichtbaar op welke wijze de inzet zich t.o.v. 2013 en 2014 ontwikkelde. Er vond een verschuiving plaats naar positieve aandacht voor een gezonde, actieve leefstijl.

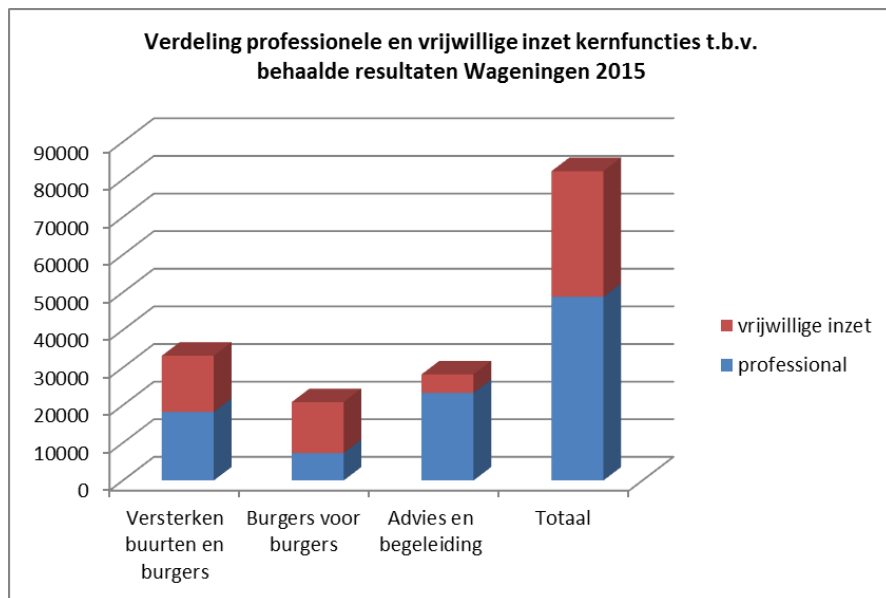
In grafiek 2 wordt de verhouding vrijwillige inzet versus professionele inzet per kernfunctie weergegeven.



Grafiek 1: inzet professionals per doel

Doel	2013 (verdeling uren in %)	2014 (verdeling uren in %)	2015 (verdeling uren in %)
Zelfredzaamheid en eigen kracht	54	46	47
Leefbaarheid en sociale veiligheid	17	21	17
Participatie	15	18	17
Zorg voor elkaar	11	12	12
Gezonde, actieve leefstijl	3	3	7

Tabel 1: inzet professionals per doel: ontwikkeling t.o.v. 2013 en 2014



Grafiek 2: inzet professionals en vrijwilligers verdeeld over 'kernfuncties'

In 2015 bestond de professionele inzet uit 48.817 productieve uren. In onderstaande tabel is zichtbaar dat die inzet voor 37% (18.248) was gericht op dienstverlening ter 'versterking van buurten en burgers', voor 15% (7.293) op het ondersteunen van initiatieven 'burgers voor burgers' en voor 48% (23.281) op het geven van advies en begeleiding in het directe contact tussen de sociaal professional en de burger. De vrijwillige inzet op deze kernfuncties bedraagt gemiddeld voor 'het versterken van buurten en burgers' zo'n 40% tot 50%, voor 'burgers voor burgers' bedraagt de vrijwillige inzet zo'n 60%-70% en voor 'advies en begeleiding' zo'n 15%-20%. Als we uitgaan van bovengenoemde professionele inzet (zo'n 35 fte) en we gaan uit van bovenstaande percentages voor vrijwillige inzet dan betekent dit dat de vrijwilligers in Wageningen naar schatting een aanvullende inzet van ruim 22 fte op jaarbasis vertegenwoordigen. In onderstaande tabel wordt zichtbaar dat we de overeengekomen prestaties volgens de geplande inspanning hebben behaald. Op sommige diensten was net iets minder inzet, op andere net iets meer.

Realisatie ureninzet Solidez 2015 Wageningen totaal	Gepland	Gerealiseerd
Domein 5: Leefbaarheid en sociale veiligheid		
Huizen van de Wijk: Stadsatelier Ons Huis in Oost; De Nude in Zuid en De Pomhorst in Midden, Buurtwelzijn in uitvoering	7.098	7.419
Buurtbemiddeling en ZOS-protocol	475	456
Subtotaal	7.573	7.875
Domein 6: Kansrijk opgroeien		
VVE-consulentschap en Centrale Aanmelding en Registratie (CAR) van doelgroepkinderen 0-4 jaar t.b.v. de Spelenderwijs voorziening i.s.m. kinderopvangaanbieders (verwantschap)	5.585	5825
Lichte opvoedingsondersteuning Homestart	825	709
Lichte opvoedingsondersteuning Doorstart	383	357
Kinder- en tienerparticipatie in de wijk voor 4-14 jaar	1.090	1090
Jongerenparticipatie Binnen	1.591	1551
Jongerenparticipatie Buiten	468	448
Jongerenparticipatie Ondersteuning Jongerenraad	193	212
Budgetbeheersing Jongeren	275	312
Subtotaal	10.410	10.503
Domein 7: Ouder worden		
Ouderenparticipatie	3.251	2906
Subtotaal	3.251	2.906
Domein 8: Inkomensbeleid en Schuldhulpverlening		
Sociaal juridische dienstverlening algemeen	2.021	2044
Subtotaal	2.021	2.044
Domein 9: Ondersteunen vrijwilligerswerk		
Maatjesproject	135	139
Subtotaal	135	139
Domein 10: Ondersteunen Mantelzorg		
Steunpunt Mantelzorg en Bezoek en Opvangservice	1.453	1421

Realisatie ureninzet Solidez 2015 Wageningen totaal	Gepland	Gerealiseerd
Domein 11: Gezondheidsbeleid		
Jongereninformatiepunt (JIP)	495	518
Sport- en beweeginterventies	1.242	1295
Algemeen Maatschappelijk Werk(AMW), Schoolmaatschappelijk werk (SMW) en Bemoeizorg (TBW)	5.442	4985
Subtotaal	7.179	6.798
Domein 12: Gehandicaptenbeleid		
Plusbus	833	1117
Subtotaal	833	1.117
Domein 13: Vluchtelingenbeleid		
Vluchtelingenparticipatie	206	155
Subtotaal	206	155
Totaal	33.061	32.957
Overig		
Vrijwillige Palliatieve Thuiszorg (i.s.m. VPTZ Renkum i.o.v. VWS).	153	152
Met de Raad de Wijk in (bestuurlijke vernieuwing)	160	120
Klusatelier (Participatie/sociale zaken)	1.525	1527
Sociaal Programma Patrimonium (KSB)	691	782
Advies Patrimonium (i.o.v. Woningstichting)	306	228
Ireneplan (KSB)	1.000	1100
Burenhulp	450	450
Participatie Startpunt	742	771
Contact houden	210	148
Maatje op maat	130	131
Thuisbegeleiding (AWBZ)	5398	5989
Thuis Wonen: maaltijdservice en alarmering (zelfvoorzienend)	1.397	1041
Oranje Fondsproject 'Ondernemend Jong'	133	514
Oranje Fonds project Kookatelier	972	1109
Begeleiding in groepsverband	1.350	1387
Fit voor Kamp	350	412
Totaal	14.967	15.860
Totaal	48.028	48.817

Het totale beeld van de inzet 2015 wijkt, met een reservering voor nog te leveren inzet AMW in 2016, 2,6% af. Dat betekent dat we de inspanningen zoals overeengekomen geleverd hebben.

Realisatie ureninzet Solidez 2015 Wageningen totaal	Gepland	Gerealiseerd
Reservering AMW 2016		450
		49.267
Afwijking		2,6%

Specifieke ontwikkelingen in de gemeente Wageningen

In 2015 hebben trends uit voorgaande jaren zich doorgezet: de samenwerking tussen organisaties onderling, formeel en informeel, is onverminderd hoog. Dat is en blijft een arbeidsintensief proces. We zoeken blijvend naar een goede balans tussen inspanning en opbrengst.

We vinden beter het onderscheid tussen het organiseren van de dienstverlening en de samenwerking in het collectieve domein (in basisteams in en om de Huizen van de Wijk en/of Jongeren en sport), in het individuele domein (in groepen in en om het Startpunt) en de verbindingen daartussen.

Als gevolg van die verdergaande samenwerking zien we dat er steeds meer plekken in de stad zijn waar ruimte voor ontmoeting en verbinding ontstaat. Onze professionals zijn erg gericht op het stimuleren van die ontwikkeling, denk bijvoorbeeld aan onze inspanningen t.b.v. de ontwikkelingen in de Buurtse Bocht, het stimuleren van bezoeken aan c.q. participeren in Markt 17, Odensehuis, Opella, Vilente en bijv. Thuis. Onvermijdelijk leidt dat tot interne dilemma's: "Versterken we onze eigen ontmoetingsplaatsen of investeren we ook in anderen?" Het past beter bij ons om bij te dragen aan het vergroten van de mogelijkheden voor burgers, maar de noodzaak ook inkomsten te verwerven via een zo gezond mogelijke exploitatie van de Solidez-voorzieningen staat daarmee wel eens op gespannen voet.

- In het Jaardocument 2014 schreven we: *“We zien dat er in een aantal opzichten al per direct een groter beroep wordt gedaan op bewoners. Dat is niet voor iedereen zondermeer weggelegd. Solidez probeert burgers zo goed mogelijk te ondersteunen tijdens deze herinrichting van de samenleving.”* Deze trend zet zich door, het optimisme over de participatiesamenleving pakt niet voor iedereen goed uit. Onze basisteams in buurten en wijken houden, samen met buurtbewoners en actieve vrijwilligers, de oren en ogen goed open. Onze werkwijze is er op gericht enerzijds processen van normaliseren en ont-zorgen te bevorderen en anderzijds – veelal in afstemming met het Startpunt - op te schalen naar het kernteam.
- In het jaardocument 2014 pleitten we voor een intensivering van de aandacht voor kansrijke leerloopbanen voor de groep laag- en zeer laag opgeleiden. Dit heeft in 2015 in meerdere opzichten de aandacht gekregen en we zijn blij dat deze aandacht er is gekomen. Het inkomsexperiment en ook het (digi)taalhuis past goed in die ontwikkeling. Als organisatie zijn we actief bij deze ontwikkelingen betrokken. Dat doen we ook door in samenwerking met de Hoge Born het ‘Atelierconcept’ door te ontwikkelen. We zien er naar uit om dat in 2016 concreet handen en voeten te geven.



3. Resultaten van dienstverlening Regionale diensten WMO- diensten (voorheen AWBZ) en Wlz 2015

3.1. Inleiding

Solidez heeft in 2015 diverse WMO diensten geleverd en een enkele cliënt ondersteund in het kader van de WLZ. In dit hoofdstuk presenteren we deze inspanningen in aansluiting op de verantwoordings-verplichting aan het Zorgkantoor.

3.2. WMO Begeleiding individueel of in groepsverband 2015

3.2.1. Dienstverlening WLZ en WMO (oud AWBZ)

Typering doelgroep: Solidez is er voor alle inwoners van de gemeente Renkum en de gemeente Wageningen.	
Capaciteit, productie en personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar totaal	88
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar totaal	60,7
Bedrijfsopbrengsten	
Bedrijfsopbrengsten (WLZ) dienstverlening	€4.852
WMO (oud AWBZ) budget Wageningen en Renkum	€213.701
Overige bedrijfsopbrengsten uit subsidies en overig	€5.491.262
Totaal bedrijfsopbrengsten per jaar	€5.709.815

Werkgebied: Gemeente Renkum en gemeente Wageningen
 Zorgkantoor: Menzis
 WLZ administratie: Code groen

Typering doelgroep: inwoners met een CIZ indicatie voor individuele begeleiding' of 'begeleiding in groepsverband' vanwege matige of ernstige beperking op het gebied van: sociale redzaamheid; probleemgedrag; psychisch functioneren; geheugen- en oriëntatiestoornissen.

Klanten	WLZ	PGB	WMO- W	WMO –R
Begeleiding in groepsverband (exclusief onderaannemerschap)				
Aantal cliënten per einde verslagjaar	0	1	13	1
Aantal cliënten gedurende verslagjaar	0	1	21	1
Productie				
Aantal dagdelen dagactiviteit in verslagjaar totaal	0	120	897	34
Personeel personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar t.b.v. bovenstaand				
Aantal van totaal	3			
Aantal FTE van totaal	1,36			
Klanten	WLZ	PGB	WMO- W	WMO –R
Individuele begeleiding (Ambulante thuis begeleiding, exclusief onderaannemerschap)				
Aantal cliënten per einde verslagjaar	0	0	39	11
Aantal cliënten gedurende verslagjaar	1	1	68	18
Productie				
Aantal (gedecclareerde contact-) uren in verslagjaar totaal	96	14	2963	1291
Personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar t.b.v. bovenstaande				
Aantal t.b.v. WLZ/WMO (voorheen AWBZ) van totaal	6			
Aantal FTE van totaal	3,50			

4. Resultaten van bedrijfsvoering

4.1. Inleiding

In dit Jaardocument doen we verslag van enkele algemene ontwikkelingen en veranderingen in onze organisatie en staan we kort stil bij de performance van het bedrijfsonderdelen 'Interne Service' en 'Financiën en Controle'. Ook is er aandacht voor het Jaarverslag van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad

4.2. Solidez als organisatie

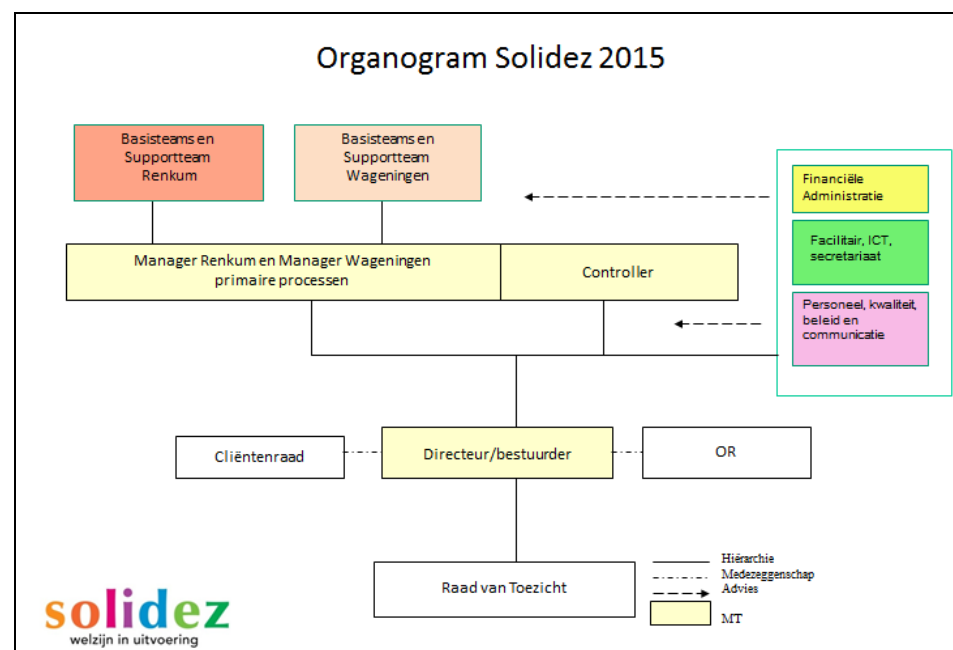
2015 stond in het teken van bezuinigingen, reorganisatie en een strategische heroriëntatie. We werkten voortvarend verder aan de doelen van het in 2014 gestarte transformatieproces met de volgende veranderopgaven; (1) het realiseren van resultaat verantwoordelijke teams; (2) het versterken van integraal werken a.d.h.v. het 7-interventiemodel; (3) het innoveren van de dienstverlening; (4) het verbeteren van de wijze waarop de resultaten verantwoord en zichtbaar gemaakt kunnen worden en (5) het ontwikkelen van actuele vakinhoudelijke en algemene competenties (denk aan: ondernemersvaardigheden; moderne communicatie via sociale media; netwerkcompetenties).

4.2.1. Hernieuwd organisatieontwerp

In het voorjaar van 2015 rondten we de reorganisatie 2014 af. We zijn met een kleiner management aan de slag gegaan. M.i.v. 1 april 2015 is een nieuwe Manager Wageningen gestart. In november namen we afscheid van de Manager Renkum. Deze rol konden we gelukkig vanaf dat moment op interim-basis en geringer van omvang, als gevolg van krimp in het Renkumse deel, goed invullen. We hebben gewerkt aan een verdergaande vorming van kleine, relatief zelfstandige (gebieds)eenheden die meer resultaatverantwoordelijkheid zullen aanvaarden. Het doel was een andere balans tussen sturing en ruimte tot stand te brengen en we zijn goed op weg. De hiërarchische structuur beoogt houvast te

bieden aan de medewerkers voor de verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Sinds 01-04-2015 is de organisatie opgebouwd volgens nevenstaande afbeelding.

Met behulp van in- en externe coaching via de welzijnstranche 'In voor Zorg' en met inzet van externe trainers vanuit de middelen voor het sectorfonds (FCB) konden we een extra impuls aan de beoogde interne transformatie geven.



4.2.2. Versterken wendbaarheid, weerbaarheid en innovatiekracht

Solidez wil haar innovatiekracht versterken en alle maatschappelijke veranderingen zo wendbaar en weerbaar mogelijk tegemoet treden. Vanaf 2016 zullen we, althans zo is het voornemen, defuseren en in twee kleinere eenheden de diensten verlenen. In de gemeente Renkum zal vanaf 2016 onze positie sterk wijzigen. Dat betekent dat we minder c.q. anders intensief betrokken zullen zijn op bijvoorbeeld de ontwikkelingen t.a.v. MFC 3b4 Renkum/Heelsum en de Klipper in Oosterbeek.

4.2.3. Medezeggenschap

Solidez wil een dialoogorganisatie zijn, zowel voor medewerkers, vrijwilligers, cliënten/deelnemers, belanghebbenden, samenwerkingspartners en ook haar opdrachtgevers.

Jaarverslag Cliëntenraad 2015

Afgelopen jaar was opnieuw een hectisch jaar voor Solidez en daarmee ook voor de Cliëntenraad. Om de stabiliteit en continuïteit van Solidez in de toekomst te waarborgen is een strategisch herstelplan (Koersdocument) opgesteld, gebaseerd op de sterk bewegende markt van burgerparticipatie en welzijnszorg in respectievelijk Wageningen en Renkum. De Cliëntenraad onderschrijft het belang en daarmee de noodzaak van de in dit plan voorgestelde maatregelen en heeft daarom positief geadviseerd.

De Cliëntenraad kijkt dan ook terug op een bewogen jaar, waarin veel noodzakelijke veranderingen hebben plaatsgevonden binnen Solidez. De wijzigingen in de personele bezetting en werkwijze hebben veel van het personeel geleverd. Hoewel vertrekend personeel, aanpassingen in werkprocessen en aanbod diensten niet zonder gevolgen blijven voor cliënten/burgers, heeft de cliëntenraad toch veel waardering voor de inzet van directie, MT en het personeel.

In 2016 zal de Cliëntenraad zich waar mogelijk hard blijven maken voor kwalitatief goede en efficiënte dienstverlening van Solidez ten dienste van burgers en medewerkers. Echter, de Cliëntenraad heeft nog steeds een minimale bezetting en is daarmee onvoldoende in staat haar taken in de breedte voldoende uit te diepen. Het blijkt lastig vrijwilligers enthousiast te maken voor het werk van een cliëntenraad. We blijven dan ook actief naar tenminste één extra lid zoeken.

Samenstelling Cliëntenraad Solidez	
Peter Liebeek	Voorzitter
Marina de Vries	Lid
Vacature	Lid

De onderwerpen waarover de Cliëntenraad meegedacht heeft en/of adviezen gegeven heeft:

- ✓ de ontwikkelingen en reorganisatie binnen Solidez;
- ✓ het WMO beleid van de Gemeenten Wageningen en Renkum;
- ✓ het beoogde aanbod van Solidez, in het bijzonder de vele initiatieven met voor burgers nieuwe kansen en de ontwikkeling van wijkteams;
- ✓ diverse rapportages, verslagen en de begroting;
- ✓ de opzet en werkwijze van de Cliëntenraad in de zich wijzigende organisatie;
- ✓ regionale en landelijke ontwikkelingen.

De Cliëntenraad wil graag betrokken blijven door gevraagde en ongevraagde adviezen uit te brengen. Indien daar aanleiding voor is wordt rechtstreeks contact gezocht met gemeentes. Een belangrijke ontwikkeling is immers dat de beide gemeentes, ieder op hun eigen wijze, steeds meer een sturende rol innemen. Dit heeft grote invloed op de keuzes die Solidez moet maken. Medio 2015 heeft de Cliëntenraad bijvoorbeeld voor het eerst de verantwoordelijke wethouder van de gemeente Renkum schriftelijk verzocht om nadere uitleg. Dit omtrent gemaakte beslissingen en te maken keuzes die van invloed zijn op het belang van cliënten, burgers en de Solidez-organisatie omdat in onze optiek de

cliënten/burgers directe nadelen hiervan zouden ondervinden. Wij werden echter door de Wethouder én het College in het geheel niet serieus genomen doordat de door ons gestelde vragen m.b.t. het gemeentelijke beleid als niet ontvankelijk bestemd werden. In 2016 zal de Cliëntenraad verder in conclaaf gaan met beide Gemeentes omtrent de Gemeentelijke eisen en toezicht aangaande de waarborging van de cliënten/burgerrechten in hun welzijnsorganisaties.

Kan de cliënt/burger rekenen op de beste omstandigheden en optimale mogelijkheden? En wordt hij zodanig geïnformeerd, dat hij goed en tijdig kan bepalen wat hij wil? Vanuit het oogpunt van burgerparticipatie zal dit in 2016 de volle aandacht van de cliëntenraad houden. Het gaat immers over het belang van de duizenden participerende burgers die onze gemeentes herbergen. Het is goed dat daarbij in het afgelopen jaar wederom een open en positief kritische samenwerking is ervaren door de cliëntenraad met de Directeur/Bestuurder en overige medewerkers. In 2016 zal dit verdere voortgang krijgen en zullen waar mogelijk meer ontmoetingen plaatsvinden van de leden Cliëntenraad met het werkveld.



Namens de Cliëntenraad van Solidez

Peter Liebeek, Voorzitter
Maart 2016

Jaarverslag Ondernemingsraad 2015

Algemeen

In 2015 heeft de OR 2 nieuwe leden welkom geheten: mw. Jessica van den Adel en mw. Francis van Dusseldorp. Ter versterking van de OR is een klankbordgroep opgezet. Een groep betrokken collegae, die per onderdeel kunnen inschakelen om mee te denken. Hierdoor heeft de OR een extra verbinding met de achterban weten te bereiken. Er zijn in het afgelopen jaar diverse bijeenkomsten geweest waar we de klankbordgroep hebben geraadpleegd. De OR is tevreden met deze nieuwe ontstane groep. Het brengt een positief effect met zich mee. Het draagt bij aan een van onze speerpunten om als OR sterker te worden.

Vergaderingen

Er zijn 17 OR vergaderingen geweest en 17 OV vergaderingen met de directeur/bestuurder. De RVT is driemaal aanwezig geweest bij een OV vergadering en eenmaal bij een extra OR vergadering. In juni heeft de OR een BOT overleg gehouden. Het is goed om op informele wijze elkaar te spreken over de werkwijze en samenwerking van de OR. We hebben op wisselende Solidez locaties onze OR vergadering gehouden zodat we toegankelijk waren voor ontmoeting met collega's.

Communicatie

De OR kiest verschillende middelen om met de achterban te communiceren:

- Notulen: de notulen worden op Yammer en intranet geplaatst.
- Interne Nieuwsbrief: de OR maakt ook gebruik van de interne nieuwsbrief.
- Paashaasactie OR naar achterban.

Voor 2016 staat een nadere uitwerking van een communicatieplan op de agenda.

Scholing

4 leden volgende een scholingstraject (2 leden 'Basiscursus Medezeggenschap' en 2 leden 'Ontslagrecht en –procedure').

Advies en instemmingsrecht

In 2015 heeft de OR gebruik gemaakt van haar advies- of instemmingsrecht op de volgende onderwerpen:

- Reorganisatie Renkum
- Sociaal Plan
- ORT regeling
- Scholingprogramma (Linxx FCB gelden)
- Gedragscode
- Beroepscode
- Beroepenregistratie
- Wachtwoordbeleid (wet op persoonsgegevens)
- Competentiebeleid
- RVT kandidaat voordragen

In het kader van Reorganisatie Renkum heeft de OR naar aanleiding van het adviesverzoek kritisch naar de gekozen maatregelen gekeken. Er is gesproken met betrokken collega's en extern advies ingewonnen. Op deze wijze kon een zorgvuldig advies tot stand komen. Het risicoprofiel van Solidez zou dusdanig verslechterd zijn en nog een jaar zo doorgaan bedrijfseconomisch niet verantwoord. Daarom ondersteunen wij de noodzaak van de te nemen maatregelen. In ons advies hebben we diverse aanbevelingen gedaan, welke door de bestuurder zijn meegenomen naar het vervolgtraject.

CAO

De OR is door directeur/bestuurder en personeelsfunctionaris in het afgelopen jaar op de hoogte gehouden over nieuwe ontwikkelingen binnen de cao. Denk aan, o.a.:

- Loopbaanbudget (LBB);
- Individueel Keuze Budget (IKB);
- Soorten arbeidscontracten (Wijziging in de Arbeidswet);
- Wijzigingen in de werkkostenregelingen.

Overig

De volgende stukken zijn in 2015 door de OR gelezen en voorzien van aanbevelingen.

- BHV beleid
- Protocol meldingen incidenten
- Vrijwilligersbeleid
- Stagebeleid

Er heeft een kennismaking plaats gevonden tussen de OR en de arbodienst, ArboNed.

De OR is diverse malen door collegae benaderd met informatiebehoefte of een probleemstelling. Wanneer de OR concludeerde dat dit niet om een algemene vraag ging, maar om een persoonlijke vraag, is de vraagsteller doorverwezen. Ook is er in 2015 een evaluatie tussen de OR en directeur/bestuurder geweest m.b.t. de adviestraject 'Maatregelen kostenreductie en kwaliteitsverhoging in samenhang met transformatieopgaven'. Dit als gevolg van de Reorganisatie Renkum.

De OR is door de directeur/bestuurder structureel op de hoogte gehouden inzake de relatie/ontwikkelingen met de Gemeente Renkum betreffende de productafspraken voor 2016, aanbestedingsproces en diverse gerelateerde thema's (zoals bijv. verkoop panden in eigendom, vertrek manager en werving en selectie nieuwe managers).

Samenstelling van de OR 31-12-2015

- Mw .Ellen Buikema, voorzitter
- Dhr. Donovan Weaver, vervangend voorzitter en lid
- Dhr. Bert Corton, lid
- Mw. Jessica van den Adel, lid
- Mw. Francis van Dusseldorp, lid

De rol van ambtelijk secretaris is nog niet ingevuld en werving van nieuwe leden is gestart.

Namens de OR

Ellen Buikema, voorzitter

4.3. Resultaten Interne Service

In deze paragraaf wordt in het kort een beeld geschetst van de bedrijfsvoering en bedrijfsresultaten 2015. We maken onderscheid tussen twee afdelingen; (1) Interne Service en (2) Financiën en Controle. De Interne Service bestaat uit de volgende afdelingen:

1. Facilitaire Zaken
2. Personeel & Organisatie
3. Communicatie en Informatie
4. Kwaliteit, beleid en gegevens (Kwaliteitsontwikkeling)
5. Directiesecretariaat en receptie

M.i.v. 1 maart 2015 is de functie 'Manager Interne Service' niet meer opgevuld. Het Team Interne Service heeft er hard voor gewerkt om als resultaatverantwoordelijk team o.l.v. de controller en de directeur/bestuurder de beoogde resultaten in het secundaire proces te behalen en zo optimaal mogelijk de primaire processen te ondersteunen. Het team is daar goed in geslaagd.

Facilitaire Zaken

In onderstaande tabel een overzicht van de accommodaties:

Accommodaties	Wageningen	Renkum
In eigendom	0	De Hucht t/m 31/12/2015 De Poort t/m februari 2016
In huur	6	7
	HvdW de Nude; HvdW de Pomhorst; HvdW Stadsatelier Ons Huis; 't Palet; JC 't Oude Bijenhuis; Klussenatelier (Hoge Born).	De Klipper; JC Lijn 50; JC Phoenix; Rijnkom; MW/Industrieweg 5b (tot juni 2015); MW/Dennenkamp Servicebureau Industrieweg
Medegebruikers	170	40-50

Solidez was medegebruiker van diverse andere accommodaties en voorzieningen (kinderopvang, (school)pleinen, sportvelden).

Naast verhuizingen en aanpassingen van de gebouwen hadden we aandacht voor:

- verdergaand bevorderen van multifunctioneel gebruik van de bestaande dan wel nieuwe gebouwen in samenwerking met diverse partners;
- herhuisvesting medewerkers: medewerkers maatschappelijk werk naar de Huizen van de Wijk/Dorpshuizen; interne verhuizingen o.a. Sociaal Raadslieden in 't Palet; inperken ruimtegebruik Servicebureau;
- onderhoud aan de panden (Pomhorst) en herhuisvesting na verbouw (de Klipper);
- verkoop panden (De Hucht, de Poort); aanbrengen kleine aanpassingen t.b.v. beperken vandalisme, vergroten toegankelijkheid en overdracht van verantwoordelijkheden naar burgers;
- het bevorderen van de betrokkenheid en kennis van vrijwilligers op aspecten van hygiëne en (brand-)veiligheid. Zo werden zij o.a. betrokken bij ontruimingsoefeningen.
- de jaarlijkse actualisering van de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE);
- de jaarlijkse controle door de brandweer (alle panden zijn in 2015 als brandveilig beoordeeld);
- een heroriëntatie op contracten en leveranciers.

Bovengenoemde maatregelen hebben bijgedragen aan een kostenreductie in de overhead en geleid tot een vermindering van de financiële risico's. Een belangrijke aanpassing had betrekking op het aangaan van een contract met Permar t.b.v. schoonmaakwerkzaamheden. Op deze wijze droegen we bij aan de maatschappelijke opgaven in het kader van de Participatiewet.

Personeel en Organisatie

In 2015 is naast de effectuering van veranderde wetgeving in de 2^e helft van het jaar veel aandacht uitgegaan naar krimp en reorganisatie als gevolg van bezuinigingen per 2016.

Veranderde wetgeving

In 2015 heeft Solidez geanticipeerd op de invoering van nieuwe wet- en regelgeving vanuit de rijksoverheid. Het betreft:

- de invoering van de werkkostenregeling;
- de invoering van de participatiewet;
- wijzigingen in de Wet Werk en Zekerheid.

De werkkostenregeling is voor de werkgever verplichtend ingevoerd met ingang van 1 januari 2015. We hebben dit zodanig handen en voeten kunnen geven dat dit niet tot meer kosten voor Solidez zal leiden.

In 2015 zijn geen werknemers in dienst gekomen die onder de Participatiewet vallen. Wel is door de gunning van het grootste deel van de schoonmaakwerkzaamheden aan de Permar in de meeste locaties gehandeld in de geest van de Participatiewet en formeel ook voldaan aan de doelstellingen van deze wet.

Het sterkst van invloed waren de ingevoerde wijzigingen in de Wet Werk en Zekerheid. Als gevolg van de bezuinigingen in de gemeente Renkum per 2016 hebben we in 2015 maatregelen moeten nemen waarbij rekening gehouden moest worden met deze wetswijzigingen. Ook nieuwe arbeidscontracten zijn aangepast aan de gewijzigde wet- en regelgeving.

Vernieuwing cao

De huidige cao heeft een looptijd tot april 2016. De cao voorzag in de invoering van een tweetal belangrijke en vernieuwende elementen: invoering van het Loopbaanbudget (per 1/7/2015) en de invoering van het Individueel Keuzebudget (IKB). In de sfeer van de randvoorwaarden is de financiële administratie van Solidez en de salarisadministratie ingericht op invoering en gebruik van de regeling. Werknemers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden die de nieuwe regeling te bieden heeft. De uitwerking van het Individueel Keuzebudget krijgt m.i.v. 2016 concreter vorm.

Met deze twee vernieuwingen wordt de werknemer meer individuele vrijheid

geboden met betrekking tot de invulling van de arbeidsvoorwaarden en wordt de mobiliteit bevorderd. Tevens is de nieuwe regeling voor de Onregelmatigheds-toeslag (ORT) in 2015 geïmplementeerd.

Reorganisatie

Er vonden twee ingrijpende processen plaats:

- uitvoering maatregelen kostenreductie verkleining en versterking management (begin 2015);
- uitvoering maatregelen ten gevolge van verminderde dienstverlening Renkum (2^e helft 2015).

De eerste maatregel resulteerde in een herplaatsing van twee voormalige MT-leden; uitstroom van twee stafleden;. Eén MT-lid is intern aangenomen op de nieuwe en gewijzigde MT-functie, één MT-lid is extern geworven.

De tweede maatregel resulteerde in het beëindigen van contracten voor bepaalde tijd; herplaatsing van medewerkers (2); gedwongen ontslag (3). Doordat er gebruik gemaakt is van de plaatsmakersregeling uit het sociaal plan was voor 2 medewerkers herplaatsing mogelijk.

Deskundigheidsbevordering

In 2015 is in relatie tot de vakinhoudelijke- en organisatieontwikkeling het volgende gerealiseerd:

- nagenoeg alle medewerkers, inclusief staf en MT, namen deel aan een scholingstraject in het kader van de sectorfondsmiddelen Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening met name gericht op algemene competentieontwikkeling, uitgevoerd door FCB in samenhang met de inzet vanuit thematranche Welzijn In voor Zorg;
- Twee werknemers volgden een beroepsgerichte opleiding en aan twee medewerkers is toestemming verleend om in 2016 hun mbo kwalificatie om te gaan zetten in een hbo kwalificatie;
- Meerdere individuele werknemers hebben deelgenomen aan korte scholingstrajecten gericht op deskundigheidsbevordering;
- Voor wat betreft de Bedrijfshulpverlening is het bestaande niveau gehandhaafd en hebben werknemers die de basisopleiding gevolgd hebben hun kennis en vaardigheden up to date kunnen houden middels het volgen van een herhalingscursus.

Mutaties, mobiliteit en verzuim

In onderstaande tabellen wordt zichtbaar op welke wijze de organisatie zich in personeelsopzicht heeft ontwikkeld. Alle gegevens zijn gebaseerd op de cijfers aan het eind van het kalenderjaar 2015, waarbij alleen de werknemers met een dienstverband bij Solidez in de overzichten opgenomen zijn. Werknemers van wie het arbeidscontract afliep op 31 december zijn in het overzicht meegenomen als zijnde in dienst.

De leeftijdsopbouw is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2014. De arbeidsmarkt binnen welzijn blijft onveranderd slecht met nadelige consequenties voor de mobiliteit als gevolg.

Voor alle medewerkers heeft het FCB een in-company bijeenkomst verzorgd waarin de arbeidsmarktsituatie in Welzijn belicht is en medewerkers in diverse workshops aan de slag konden met thema's als netwerken, veranderen en in beweging komen. Gericht op loopbaanontwikkeling en duurzame inzetbaarheid is gestimuleerd dat medewerkers gebruik zouden maken van de middelen die in 2015 in dit kader beschikbaar waren via het FCB. Een aantal werknemers heeft de landelijke loopbaanevents bezocht en een aantal heeft van de mogelijkheid gebruik gemaakt om individueel loopbaangesprekken of coaching te krijgen.

Het ziekteverzuim van 3,27% in 2015 is 2.24% lager dan in 2014 en daarmee op een bijzonder laag niveau. De belangrijkste oorzaak van deze grote daling is de sterke afname van het langdurig verzuim in combinatie met een afname van het kortdurend verzuim in het tweede en derde kwartaal.

Het verzuim is goed in beeld bij management en P&O. Hierdoor wordt in een zo vroeg mogelijk stadium het verzuim met de werknemer bespreekbaar gemaakt. Arboned verzorgt de verzuimbegeleiding en bewaakt de consequenties van het verzuim in het kader van de Wet Poortwachter. De cijfers zoals weergegeven in de tabellen zijn verzuimcijfers die gecorrigeerd zijn naar gedeeltelijke re-integratie van werknemers.

Personeel	2014	2015
Aantal personeelsleden in loondienst per 31-12-2015	102	88
Man	24%	27%
Vrouw	76%	73%
Leeftijdsopbouw		
<25	3% (3)	1% (1)
25-35	13% (13)	12% (11)
35-45	19% (19)	24% (21)
45-55	30% (31)	23% (20)
55-65	35% (36)	40% (35)
Totaal	102	88
Gemiddelde leeftijd	48,8	48,5
Aantal fte (absoluut) in loondienst per 31-12-2015	67,22	60,7
Mate van flexibiliteit	77%	84%
Instroom personeel	9	5
absoluut en fte, exclusief interne kandidaten	1,96 fte	1,83 fte
Uitstroom personeel	24	24
absoluut aantal en fte	7,53 fte	8,91 fte
Verzuim personeel in loondienst⁴	5,51%	3,27%
Totaal aantal vacatures	19	10 ⁵
Totaal aantal vacatures ingevuld	17	11 ⁶
Niet vervuld per einde verslagjaar	2	1

⁴ Landelijk gemiddelde in de sector (bron FCB): 2014: 4.9% ; 2015: 5.3% (eerste halfjaar, tweede halfjaar nog niet gepubliceerd). Landelijk gemiddelde algemeen: nog niet gepubliceerd (bron CBS)

⁵ Het totaal aantal vacatures (10) komt niet overeen met het aantal werknemers dat in dienst is gekomen (5). De verklaring hiervoor is als volgt: 2 maal is sprake van invulling van openstaande vacatures uit 2014; 5 maal is een interne kandidaat aangenomen op een functie; 1 maal is gekozen voor een invulling middels een ZZP-constructie; 2 vacatures zijn in 2015 nog niet ingevuld.

⁶ Inclusief 2 vanuit 2014

Communicatie en Informatie

2015 heeft in het teken gestaan van de Solidez campagne 'Samen het beste uit het leven halen'. Teneinde de mooie resultaten uit het 'klantonderzoek' 2015 te benutten, is er een gezamenlijke publieksversie gemaakt van het Jaarverslag 2014 en het klantonderzoek. Deze is zowel digitaal als schriftelijk onder onze 'klanten' en stakeholders verspreid.

We hebben er met deze publicatie voor gekozen in vier prachtige verhalen de burger centraal te stellen en de organisatie Solidez minder op de voorgrond aanwezig te laten zijn. Zij staan model voor vele andere verhalen van betrokken en vrijwillige inzet. Het betreft twee burgers uit de gemeente Renkum en twee uit de gemeente Wageningen. Deze vier burgers zijn in de publieksversie aan het woord, op posters zichtbaar en in een filmpje. De Solidez campagne 'Samen het beste uit het leven halen' loopt door tot eind 2016.

Naast de posters, filmpje en de publieksversie heeft Solidez gebruik gemaakt van de volgende communicatiemiddelen: intern en externe nieuwsbrief 1x per maand; website(s); Facebook; Twitter; Blog; advertenties en foldermateriaal. Er is tekst- en beeldmateriaal ontwikkeld om de toekomstvisie van de organisatie extern te communiceren. In 2015 is dit enkele malen gebruikt en aangevuld met eigen verhalen van de burger en medewerker.

Jaarlijks doen we mee aan een aantal informatiemarkten zoals: (vrijwilligers)banenmarkten, Beursvloer, Molenmarkt, Nudemarkt. Ook is deelgenomen, via het Publiek Bepaald Orgaan (PBO), aan 'Lokaal Wageningen' dat zich richt op televisie, radio en de kabelkrant en aan de werkgroep communicatie MFC3B4 te Renkum.

In het traject 'In voor Zorg' is de noodzaak tot aandacht voor een effectieve communicatiestrategie voor het voetlicht gebracht. De communicatiestrategie en het bijbehorende plan van Solidez kreeg daarbij veel waardering.



Automatisering

In 2015 hebben we verdergaand verbeteringen voorbereid om het ICT-systeem te optimaliseren zodat werkplekonafhankelijk werken makkelijker wordt. Als gevolg van die ontwikkeling was het noodzakelijk ook aandacht te geven aan de aspecten van veiligheid, privacy en houding. Dat heeft zich vertaald in een aantal 'Solidezcodes' waaraan medewerkers zich verbinden. Deze codes zijn zowel inhoudelijk als technisch van aard.

Kwaliteit ontwikkelen, bewaken en verbeteren

In deze paragraaf zoomen we op aspecten van kwaliteit zoals die in 2015 de aandacht kregen.

HKZ-certificering

Solidez is HKZ-gecertificeerd voor: de primaire processen 'Ambulante Thuisbegeleiding' en 'Begeleiding in groepsverband op locatie' en de secundaire processen (inclusief management) Service bureau. We maken onderscheid tussen interne audits en een externe audit. Beide interventies leverden inzichten op m.b.t. eventuele verbeteringen, dragen bij aan interne kennisdeling en bevorderen het reflectief vermogen. De audits leidden opnieuw tot een onverminderd positief oordeel.

Kwaliteitsmetingen

Solidez is hanteert een drie jarige cyclus van kwaliteitsmetingen onder:

1. Samenwerking- en netwerkpartners: partnertevredenheid
2. Medewerkers: medewerkersbetrokkenheid
3. Vrijwilligers: tevredenheid vrijwilligers(werk)
4. Klanten/cliënten: klanteneffect en/of klanttevredenheid

In het voorjaar heeft er een klanteneffectmeting plaats gevonden aan de hand van de 5 landelijke welzijnsdoelen en competentieprofielen. Eerder wezen we al op de uitkomsten van dit onderzoek en de wijze waarop we daarover publiceerden.

Enkele conclusies en illustraties uit het onderzoek

Toeleiding naar Solidez

Het eigen sociaal netwerk (familie, vrienden en buurtbewoners) is de belangrijkste toeleider naar Solidez. Daarnaast zijn scholen, huisartsen en zorginstellingen belangrijke toeleiders

Tevredenheid over aspecten van dienstverlening

Gemiddeld zijn alle klanten tevreden over het 1^e contact met Solidez en dat geldt ook voor het contact in het algemeen; de sfeer; de telefonische bereikbaarheid en de snelheid waarmee medewerkers reageren op e-mailberichten. Een ruime meerderheid is tevreden over de informatievoorziening vooraf en wanneer er iets gebeurt of verandert en over de snelheid waarmee via social media berichten worden beantwoord.

Mening over de kerncompetenties medewerkers

Gemiddeld geven alle respondenten aan dat ze de door Solidez gewenste kerncompetenties terugzien in de wijze waarop de medewerkers hun vakmanschap invullen. De volgende aspecten scoren hoog: ik voel me serieus genomen; door het contact met de medewerker weet ik dat ik ergens terecht kan als ik met iets zit; de medewerker maakt geen onderscheid en zet zich voor iedereen even hard in; de sfeer tijdens de contacten en de medewerker geven mij informatie en advies die mij verder helpen.



Voorbeelden van maatschappelijke opbrengsten

Ik beleef meer plezier aan sport; ik vind gezond leven leuker; ik weet beter waarom gezond leven belangrijk is (**sportbuurtwerk**); ik heb nieuwe mensen ontmoet; ik heb mijn talenten ontdekt; ik ben meer tevreden over mijn sociale leven (**ontmoeting en verbinding in de huizen van de wijk**); ik houd meer rekening met anderen; ik vind ik dat de buurt er beter uitziet; ik doe zelf meer om de buurt leefbaar en veilig te houden (**leefbaarheid, sociale veiligheid**); ik ben meer tevreden over mijn daginvulling; ik ben meer tevreden over mijn sociaal leven; ik doe aan meer activiteiten buitenshuis mee; ik doe werkervaring op (**arbeidsmatige participatie**); ik heb meer gezelligheid om mij heen; ik doe meer voor anderen (**zorg gerelateerde en/of maatschappelijke participatie**); ik durf beter hulp te vragen; ik heb meer zelfvertrouwen gekregen; ik heb meer vertrouwen in mijn toekomst (**tiener- en jongerenparticipatie**); ben ik meer tevreden over mijn sociale leven; ik durf beter hulp te vragen; ik heb meer zelfvertrouwen gekregen; ik heb meer geloof in eigen kunnen, weer structuur en meer levenszin (**maatschappelijke participatie volwassenen**); ik krijg meer ideeën over hoe ik met mijn kind kan omgaan; mijn kind kan beter omgaan met emoties; mijn kind gebruikt meer verschillende woorden; ik heb meer zelfvertrouwen gekregen; ik praat thuis meer met mijn kind (**VVE**); ik voel me gewaardeerd als mantelzorger; ik voel me gesteund bij het uitvoeren van mijn taken; ik weet dat de zorg tijdelijk kan worden overgenomen als ik daar behoefte aan heb (**mantelzorgondersteuning**).

Incidenten en klachtenmelding

Solidez heeft een klachtenprocedure en is aangesloten bij de Provinciale Klachten Welzijn, Dienstverlening en Kinderopvang (WMD) voor Gelderland en Overijssel. Een klacht kan ook rechtstreeks bij deze organisatie worden ingediend.

In 2015 zijn 7 incidenten gemeld, in 6 gevallen betrof het melding van schade aan de eigen auto opgelopen tijdens het verrichten van vrijwilligerswerk en 1 maal was er sprake van een val (onwel geworden). Alle incidenten zijn behandeld en in nauw contact met de betrokkenen zo goed mogelijk afgewikkeld.

In 2015 kwamen 7 klachten binnen, twee klachten zijn ingetrokken, eenmaal was er sprake van vanwege ontevredenheid over een activiteit, eenmaal over de

declaratie geleverde zorg, eenmaal vanwege geluidsoverlast, twee maal vanwege een als onvoldoende beoordeelde performance van een van onze medewerkers. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgewikkeld.

Vertrouwelijke meldingen

In 2015 is er geen gebruik gemaakt van vertrouwenspersonen (Spectrum voor klanten, Arbo voor personeel).

Genereren en benutten van gegevens

In 2015 zijn de voorbereidingen getroffen voor een herinrichting van het management informatie systeem. In 2016 wordt dit verder doorgevoerd. In plaats van het dienstenaanbod komt de burger centraal te staan, ook in het verwerven en verwerken van gegevens. Doel is de burger hierover zelf meer regie te geven.

Directiesecretariaat en receptie

Het directiesecretariaat heeft in 2015 opnieuw haar ondersteuning verleend aan de directeur/bestuurder, het managementteam, de staf, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht. Ook heeft zij daar waar nodig ondersteuning verleend aan andere teams binnen de organisatie en het organiseren van medewerkersbijeenkomsten, scholingen enz. Verbeteringen werden doorgevoerd in archivering en centrale relatiebeheer (CRM).

Als gevolg van de vele samenwerkingsrelaties blijft met name het plannen van afspraken, vaak met meerdere partijen tezamen, een arbeidsintensieve taak. Solidez treedt vaak als initiërende en/of verbindende partij op.

4.4. Financiën en controle

In 2015 hebben we opnieuw als gevolg van veranderingen en toenemende risico's alle zeilen moeten bijzetten. Als gevolg van een zeer kostenbewust uitgavenbeleid, de doorvoering van kosten reducerende maatregelen (vermindering staf en management), een zachte winter, verkoop van vastgoed en een laag ziekteverzuim konden we in 2015 een mooi resultaat boeken (zie 'Staat van Baten en Lasten, pag. 38).

In onderstaande tabel worden de effecten van de financiële ontwikkeling zichtbaar. Tevens is zichtbaar dat een deel van de balansposities zich in de gevarenszone (oranje en rood) bevinden, andere niet (groen). Voor de beoordeling hanteren we het model zoals dat voor de sector gebruikelijk is.

Financiële indicatoren	2012	2013	2014	2015
Liquiditeit	1,39	1,28	1,25	1,50
Netto werkkapitaal	530.000	322.000	279.000	587.000
Financiële ruimte	0,08	0,05	0,05	0,11
Financiële dekking meerdere jaren		-2%	-2%	0%
Financiering vaste activa	3,63	3,89	4,21	n.v.t.
Continuïteit op langere termijn in %	11%	11%	10%	13%
Solvabiliteit	0,28	0,32	0,31	0,37

Controle jaarrekening

Nevenstaande cijfers zijn ontleend aan de jaarrekening 2015 van de Stichting Solidez. Bij die jaarrekening is een goedkeurende controleverklaring afgegeven door Hordijk, Kok, Laan & Wabeke, registeraccountants BV, gedateerd 31-03-2015. Uitsluitend op basis van de bedoelde jaarrekening kan een volledig beeld worden verkregen van de financiële positie van de Stichting per 31 december 2015 en van de exploitatie gedurende 2015. Onderstaand de balans en de staat van baten en lasten. Het eigen vermogen bedroeg eind 2015 € 698.517

Balans per 31 december	2015	2014
Na verwerking resultaat	31 december	31 december
Activa		
A. Vaste activa	€234.019	€ 508.342
B. Vlottende activa	€ 1.659.561	€ 1.351.826
Totaal activa	€ 1.893.580	€ 1.860.169
Passiva		
C. Eigen vermogen	€ 698.517	€ 572.819
D. Voorzieningen	€ 122.349	€ 93.749
E. Langlopende schulden	€ 0	€ 120.615
F. Kortlopende schulden	€ 1.072.714	€ 1.072.987
Totaal passiva	€ 1.893.580	€ 1.860.169

Voornemens

We zijn voornemens in 2016 de organisatie Solidez te splitsen. Ten behoeve van dienstverlening in de gemeente Renkum zal een nieuw Stichting Welzijn Renkum gevormd worden. Solidez zal bestaan uit een uitvoeringsdeel en een Servicedeel. Beide stichtingen zullen op basis van een overeenkomst 'Kosten voor gemene rekening' samenwerken. Op die manier blijven de eerder gerealiseerde fusievoordelen behouden, worden financiële risico's afgewend en kunnen de beide entiteiten wendbaar en weerbaar inspelen op de lokale situatie.

<u>Staat van baten en lasten</u>			
	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
A. Baten			
I. Baten uit levering producten en/ of diensten	1.051.503	965.750	1.080.487
II. Subsidiebaten	4.658.312	4.506.400	4.817.675
Totale baten	5.709.815	5.472.150	5.898.162
B. Lasten			
I. Inkoopwaarde geleverde producten	297.817	286.000	289.729
II. Personeelskosten	3.834.977	3.711.000	4.141.844
III. Afschrijvingen vaste activa	58.567	126.000	181.262
IV. Organisatie kosten	365.258	398.000	384.541
V. Huisvestingskosten	596.602	673.000	669.722
VI. Activiteitskosten	427.904	259.000	309.363
Totale bedrijfslasten	5.581.125	5.453.000	5.976.461
Resultaat voor financiële baten en lasten	128.690	19.150	-78.299
C. Financiële baten en lasten			
I. Rentebaten	3.385	8.000	4.458
II. Rentelasten	6.377	5.000	7.526
Financieel resultaat	-2.992	3.000	-3.067
Resultaat	125.699	22.150	-81.367

