



**JohanniterOpvang**

betrokken, respectvol, gastvrij

# JAARVERSLAG 2021

**Johanniter Opvang, Ede**

*maatschappelijke opvang en ondersteuning*

# onze missie

mensen op weg helpen naar een zo zelfstandig  
mogelijk en menswaardig bestaan



De jaarverslaglegging wordt openbaar gemaakt en kan worden gevonden  
via de website van de organisatie: [www.johanniteropvang.nl](http://www.johanniteropvang.nl).

## voorwoord bestuur

---

Geachte lezer,

2021 was een jaar vol uitdagingen, beperkingen en herwonnen vrijheden, mondkapjes binnen het beperkte aantal openbare ruimten en anderhalve meter afstand, afgesloten met alweer een lockdown. Voor alle mensen, sociale wezens als wij zijn, was dat zwaar. Voor alleenstaanden, mensen in een noodsituatie en mensen met een klein sociaal netwerk betekende het een extra risico op vereenzaming.

Met de beperkte middelen die hen door de corona regels ter beschikking stonden, zetten medewerkers en vrijwilligers zich optimaal in om de dagelijkse gang van zaken voor onze cliënten zoveel mogelijk op orde te houden. Het bestuur heeft grote waardering voor de getoonde flexibiliteit, inventiviteit en creativiteit waarmee zij ons door dit tweede corona jaar hebben geloodst. De professionele contacten vonden doorgang als voorheen, al werd er meer van huis uit gewerkt, de vrijwillige contacten vonden wat minder frequent plaats en met minder cliënten tegelijk, maar aan het enthousiasme en de kwaliteit is bij beiden geen concessie gedaan. Iedereen is de organisatie trouw gebleven, al waren de mogelijkheden door het virus beperkt en was het voor sommigen angstig om contacten te onderhouden buiten de eigen omgeving.

Onder veel van de bewoners van Soloplus is een sterke verbondenheid gebleken. Mensen kijken naar elkaar om en zorgen voor elkaar, helpen elkaar, het heeft een beetje het gevoel van een "buurtje" van vroeger, Iedereen kent elkaar, velen weten wat er speelt achter een aantal van de voordeuren en men is begaan met elkaar. De ontmoetingsruimte is daarin ook van onschatbare waarde en we hopen dat in het nieuwe jaar weer veelvuldig activiteiten georganiseerd kunnen worden en ook mensen van de crisisopvang zich weer regelmatig bij ons laten zien met hun begeleiders. We blijken een hechte organisatie, gedreven, professioneel, met een blik op de toekomst en elkaar.

De komende drie jaren mogen we ons ook weer verheugen op gesubsidieerde inzet. De gemeente gunde ons de aanbesteding op getoonde kwaliteit voor de 12 panden voor crisisopvang. Het stemt ons dankbaar dat we ons onverminderd in mogen zetten voor de kwetsbare medemens, hen mogen helpen hun draagkracht en zelfredzaamheid te hervinden en versterken.

Namens het bestuur

C.E. van Lynden

Voorzitter

## inhoudsopgave

---

1.	<u>de organisatie</u>	
1.1.	profiel van de organisatie .....	5
1.2.	missie en visie .....	5
1.3.	kernactiviteiten .....	6
1.4.	werkgebied, plaats in de samenleving en externe relaties .	7
1.5.	HKZ .....	9
1.6.	algemene identificatiegegevens .....	10
2.	<u>activiteiten, feiten en cijfers</u>	
2.1.	crisisopvang .....	11
2.1.1.	algemene cijfers dakloosheid (ede?).....	11
2.1.2.	capaciteit en cliënten.....	12
2.1.3.	WMO-begeleiding .....	13
2.1.4.	cliënttevredenheid .....	14
2.2.	Soloplus .....	14
2.2.1.	cliëntmutaties .....	14
2.2.2.	cliënttevredenheid .....	14
3.	<u>organisatiestructuur</u>	
3.1.	structuur en organigram .....	15
3.2.	bestuur .....	16
3.3.	financiële administratie .....	16
3.4.	medewerkers .....	17
3.4.1.	personele bezetting .....	17
3.4.2.	kwaliteit en scholing.....	17
3.4.3.	medewerkerstevredenheidsonderzoek.....	18
3.4.4.	ziekteverzuim .....	18
3.5.	vrijwilligers .....	18
3.5.1.	vrijwilligerscapaciteit.....	19
3.5.2.	vrijwilligersbeleid .....	20
4.	<u>medezeggenschap</u>	
4.1.	personeelsvertegenwoordiging .....	20
4.2.	cliëntenraad .....	20
5.	<u>klachten en incidenten</u>	
5.1.	klachtencommissie .....	21
5.2.	melding van incidenten .....	21
6.	<u>financieel beleid</u>	
6.1.	financiering .....	22

# 1. de organisatie

---

## 1.1. profiel van de organisatie

De stichting Johanniter Opvang is een instelling voor maatschappelijke opvang. De Johanniter Opvang biedt opvang en begeleiding aan sociaal kwetsbare mensen met als doel het bevorderen van hun zelfredzaamheid binnen de mogelijkheden die een ieder heeft. De Johanniter Opvang heeft een Protestants Christelijk karakter en staat, vanuit de Bijbelse gedachte dat ieder mens waardevol en gelijkwaardig is, open voor iedereen.

## 1.2. missie en visie

De missie van de Johanniter Opvang luidt:

‘De Johanniter Opvang biedt huisvesting en begeleiding aan sociaal kwetsbare mensen met als doel het bevorderen van de zelfredzaamheid binnen de mogelijkheden die een ieder heeft. Wij doen actief een appèl op de eigen verantwoordelijkheid van onze cliënten. Daarin vinden wij aanknopingspunten voor begeleiding op maat en begeleiding terug naar een passende plaats in de samenleving. Wij accepteren mensen zoals zij met ons in contact komen, ongeacht geloof, etniciteit of geaardheid. Wij baseren onze dienstverlening op de Bijbelse opdracht om betrokken en respectvol hulp te bieden aan onze medemens’.

Bovenstaande missie vertaalt zich in de volgende visie:

‘De Johanniter Opvang biedt haar cliënten huisvesting en begeleiding waar dit nodig is. De vraag van de cliënt staat hierbij centraal. Mensen die niet in staat zijn zelfstandig aan de samenleving deel te nemen in wonen, werken, relaties onderhouden en het gebruik maken van voorzieningen, hebben behoefte aan hulp. Ook de samenleving is gebaat bij een goede integratie van deze mensen. De Johanniter Opvang versterkt met haar aanpak de eigen autonomie en vrijheid van haar cliënten, zodat zij zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven kunnen voeren’.

De Johanniter Opvang zorgt voor deskundige beroepskrachten die deze begeleiding op maat kunnen bieden. Zij zorgt ook voor betrokken vrijwilligers om haar cliënten informeel te ondersteunen. Hierbij houdt zij rekening met de diversiteit van haar medewerkers en cliënten. De Johanniter Opvang werkt samen met andere organisaties om gezamenlijk een signaal- en vangnetfunctie te vervullen, zodat niemand buiten de boot valt en iedereen bemiddeld kan worden naar gespecialiseerde hulpverlening als dit nodig is.

### 1.3. kernactiviteiten

De Johanniter Opvang biedt de volgende mogelijkheden voor opvang, huisvesting, ondersteuning en begeleiding:

1. Crisisopvang: voorziet in tijdelijke opvang, huisvesting en ambulante crisisbegeleiding voor mensen in noodsituaties;
2. Soloplus: bestaat uit geclusterde appartementen voor alleenstaanden met een ontmoetingsruimte waar sociale contacten en begeleide activiteiten plaatsvinden.

**De Crisisopvang** voorziet in tijdelijke individuele crisisopvang, huisvesting en ambulante ondersteuning en begeleiding van volwassenen en kinderen in een bedreigende of acute crisissituatie waardoor dakloosheid bestaat of dreigt. Bij de cliënten is sprake van meervoudige problematiek.

Het doel van deze ondersteuning en begeleiding is dat cliënten binnen drie maanden de stap kunnen maken naar zelfstandige woonruimte zodat ze weer volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving en het 'normale leven'. Het vergroten van zelfredzaamheid, het opbouwen c.q. versterken van het sociale netwerk en (het vinden van) passende dagbesteding zijn dan ook belangrijke uitgangspunten in de begeleiding. Hierbij wordt ondersteuning van maatjes ingezet die kunnen helpen met praktische zaken of gewoon voor gezelligheid.

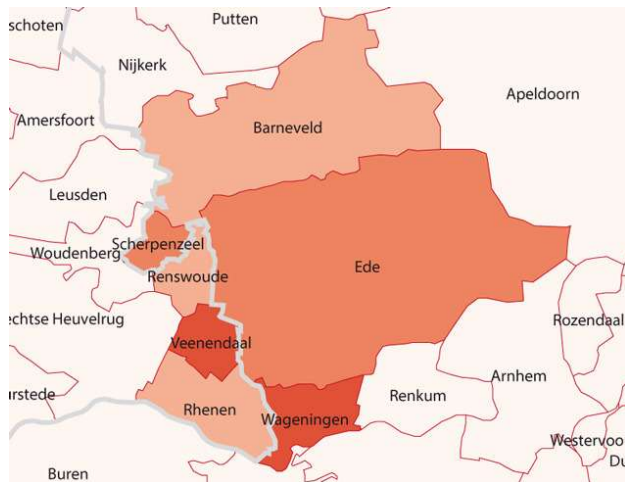
Het uiteindelijke doel is dat cliënten geen maatschappelijke opvang meer nodig hebben en zo snel mogelijk verder kunnen met steun vanuit hun eigen omgeving en met gebruikmaking van regulier beschikbare (gemeentelijke) basisvoorzieningen.

**Soloplus** biedt zelfstandige woonruimte en een ontmoetingsruimte voor sociale contacten aan alleenstaande volwassenen die door psychiatrische en psychosociale problematiek beperkingen hebben op het gebied van sociale zelfredzaamheid en relaties. Zij huren zelfstandig van de woningcorporatie, maar zijn onvoldoende in staat zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en hebben een beperkt sociaal vangnet. Door Soloplus kunnen zij zelfstandig wonen, omdat ze beschikken over een veilige woonomgeving en ondersteuning bij de ontmoeting van anderen. Zo wordt eenzaamheid voorkomen en kan er tijdig ingegrepen worden bij toenemende problematiek. Soloplus beoogt daarnaast met haar ondersteuning en faciliteiten de zelfstandigheid en stabiliteit van de bewoners te vergroten. Vijf maal per week is er een gezamenlijke activiteit en ook rond de feestdagen worden er extra ontmoetingsmomenten georganiseerd.

De combinatie van vele vrijwilligerscontacten en laagdrempelige zorg maakt Soloplus tot een duurzaam zorgproduct voor cliënten met complexe hulpvragen vergeleken met alternatieven voor deze doelgroep.

## 1.4. werkgebied en plaats in de samenleving

### 1.4.1 werkgebied



De Johanniter Opvang is gevestigd in de gemeente Ede en heeft als werkgebied de regio Gelderse Vallei.

*Valleiregio*

### 1.4.2 plaats in de samenleving

De Johanniter Opvang heeft een bijzondere plaats in de Valleiregio. De organisatie is lokaal goed verankerd, mede door haar kerkelijk netwerk. Sinds de oprichting is uit dit netwerk een groot team aan vrijwilligers beschikbaar. De Johanniter Opvang blijkt in staat deze vrijwilligers voor jaren aan zich te binden door de voldoening die het werk biedt en de aandacht en waardering vanuit de Johanniter Opvang en de landelijke Johanniter Hulpverlening. De inzet van vrijwilligers is voor een belangrijk deel bepalend voor de aanpak en de sfeer bij de Johanniter Opvang. De vrijwilligers hebben vooral een belangrijke rol in de informele ondersteuning van de cliënten.

De individuele begeleiding bij de crisisopvang wordt uitgevoerd door professionals, echter onderdelen daarvan worden waar mogelijk ook door vrijwilligers opgepakt (bijvoorbeeld ondersteuning bij het zoeken naar woningen, meegaan naar instanties, ondersteuning bij het op orde brengen van de administratie). De combinatie van het werken met professionals en vrijwilligers doet een appèl op de cliënt en versterkt de normale omgang met elkaar.

De vrijwilligers bij Soloplus behoren tot het informele netwerk van de cliënten en versterken daardoor hun sociale zelfredzaamheid. Dit stelt hen in staat zelfstandig te blijven wonen met een minimum aan professionele inzet.

### 1.4.3 externe relaties

De Johanniter Opvang heeft met diverse (hulpverlenende) instanties, woningstichtingen en sociale diensten contact vanwege verwijzingen en samenwerking rond individuele cliënten en met verschillende van deze contacten zijn samenwerkingsafspraken.

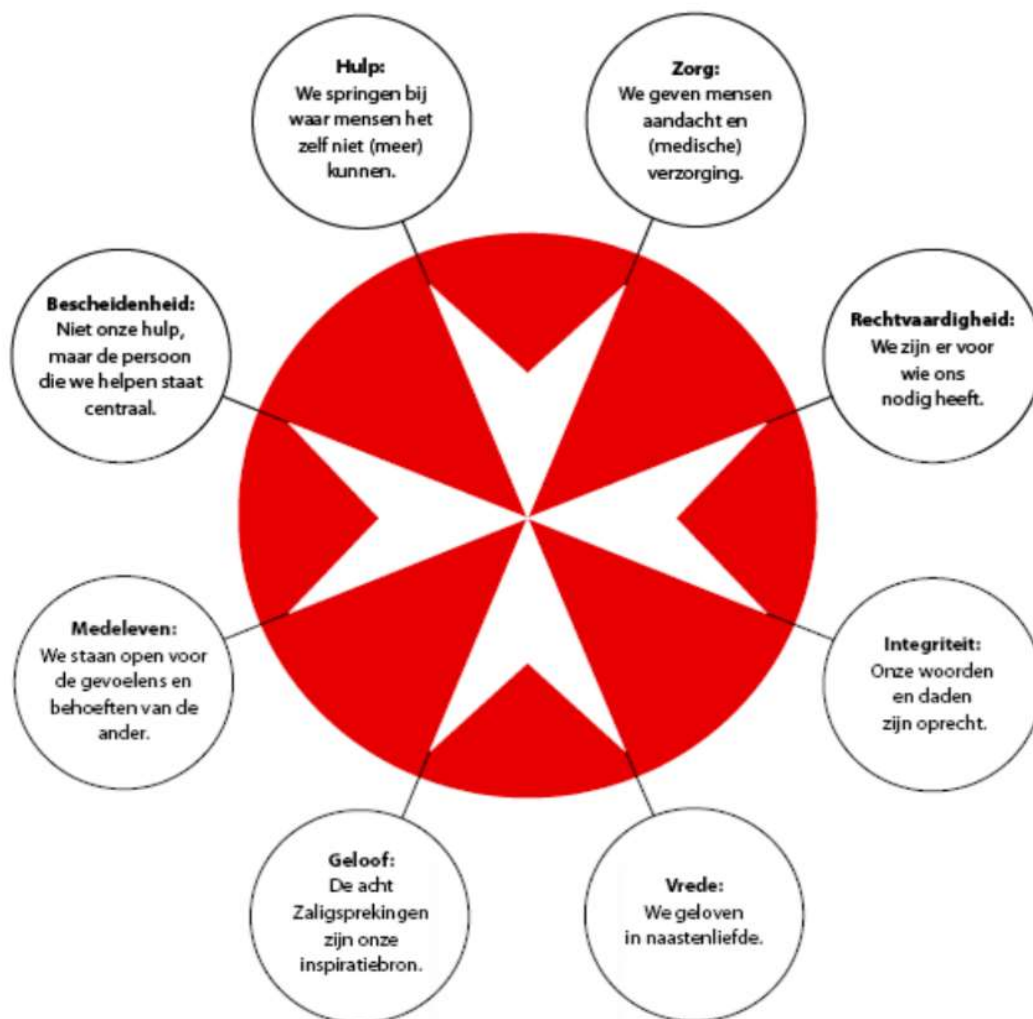
Hierbij een overzicht van deze contacten:

- Legers des Heils en De Schakels Ede (samenwerkingspartners in de maatschappelijke opvang Ede);
- De woningcorporaties Woonstede en de Woningstichting Wageningen (over het huren van extra woningen voor de crisisopvang);
- Particuliere verhuurders en verhuurmakelaars (overleg en kennismaking);
- RIBW, Iriszorg en Opella;
- Wijkagenten Ede en Wageningen;
- WMO-consulenten gemeente Ede;
- Sociaal team Ede;
- Diaconaal Platform Ede (werving vrijwilligers);
- Christelijke Hogeschool Ede (stagiaires en ondersteuning);
- Malkander (overleg en samenwerking over vrijwilligers(beleid));
- Valente (aangesloten bij de branchevereniging voor participatie, begeleiding en veilige opvang ).

Bijzondere samenwerkingsverbanden bestaan met:

- Stichting Johanniter Huisvesting; als verhuurder van een deel van de gezinsappartementen die wij gebruiken voor de crisisopvang.
- de kerken in Ede en Bennekom: jaarlijks ontvangt Soloplus de opbrengst van enkele collectes om te gebruiken voor extra activiteiten voor de cliënten van Soloplus;
- Johanniter Nederland, de vrijwilligersorganisatie van de Johanniter Orde; de vrijwilligers zijn daar ingeschreven en vallen (tijdens hun werkzaamheden) onder de collectieve ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering. Vrijwilligers die minimaal een jaar actief zijn, krijgen de Johanniterspeld uitgereikt. Ook kan de Johanniter Opvang advies krijgen over zaken als vrijwilligersbeleid, taakomschrijvingen, etc.





Johanniter kruis met kernwaarden van Johanniter Nederland

## 1.5 HKZ

De Johanniter Opvang is in het bezit van het HKZ-certificaat en voldoet daarmee aan de voorwaarden voor subsidiëring. Na aanpassing van enkele uit de audit naar voren gekomen verbeterpunten is het certificaat in mei 2019 afgegeven. De 2<sup>e</sup> vervolgaudit in 2021 is met goed resultaat doorlopen.



HKZ-certificaat

## 1.6 algemene identificatiegegevens

<b>verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>Stichting Johanniter Opvang</b>
Adres	Leeghwaterstraat 7
Postcode	6717 CX
Plaats	EDE
Telefoonnummer	0318 419519
algemeen e-mailadres	info@johanniteropvang.nl
Website	www.johanniteropvang.nl
RSIN	81.15.775 ANBI
identificatienummer KvK	61180564

---

## 2. activiteiten, feiten en cijfers

---

### 2.1 crisisopvang

Het jaar 2021 was voor de crisisopvang een jaar waarin we voor het eerst in jaren te maken hadden met structurele open plekken in de opvang. De gemiddelde bezetting over het hele jaar was 87%. Het grote voordeel hiervan was dat er bijna altijd direct een plek beschikbaar was voor mensen in een crisissituatie. De oorzaak van de lagere bezetting is voornamelijk de snellere doorstroom dan voorgaande jaren; 18 trajecten zijn afgerond in 2021 waar dat er in 2020 in totaal 14 waren. Gemiddeld verbleven de cliënten ook korter dan voorgaande jaren in de opvang. Gezien de huidige woningmarkt is dit een bijzonder resultaat wat grotendeels te maken heeft met de urgentieverstrekking in Ede en de creatieve inzet van de begeleiders.

De opvang heeft zich aangepast op de lagere bezetting door één huurcontract van een gezinsappartement te beëindigen. Hiermee is de capaciteit het grootste deel van het jaar lager geweest dan verwacht.

2021 heeft de organisatie een subsidierelatie onderhouden met de gemeente Ede, deze wordt volgend jaar omgezet in een inkooprelatie. Na een intensief aanbestedingsproces zijn 8 opvangplekken voor gezinnen en 4 opvangplekken voor alleenstaanden gegund voor de periode van 2022-2024. Door eind 2021 de WMO-nazorg trajecten af te bouwen komt er ruimte om in 2022 met deze capaciteit te starten. Hiermee is de capaciteitsvermindering van 2021 weer hersteld en de verwachting is dat dit nodig is gezien de uitbreiding van de regio Maatschappelijke Opvang Ede met gemeente Veenendaal.

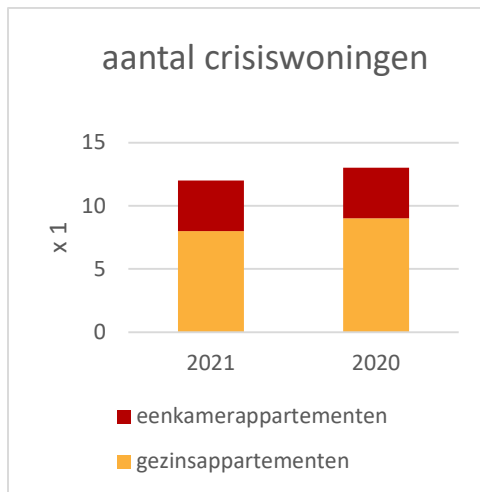
#### 2.1.1 algemene cijfers dakloosheid



De landelijke cijfers (bron: CBS) laten zien dat de jarenlange stijging van dakloosheid in Nederland tot een eind is gekomen. Deze trend lijkt in 2021 ook zichtbaar in regio Ede, maar cijfers over het aantal mensen dat zich hier gemeld heeft voor opvang ontbreken.

## 2.1.2 capaciteit en cliënten

### capaciteit



De Johanniter Opvang huurt crisiswoningen van Stichting Johanniter Huisvesting, Woonstede (Ede) en De Woningstichting (Wageningen). Het aantal woningen dat gehuurd werd is 12. 4 studio's, 7 gezinsappartementen en 1 appartement dat gebruikt wordt voor begeleid wonen.

### trajecten en herkomst

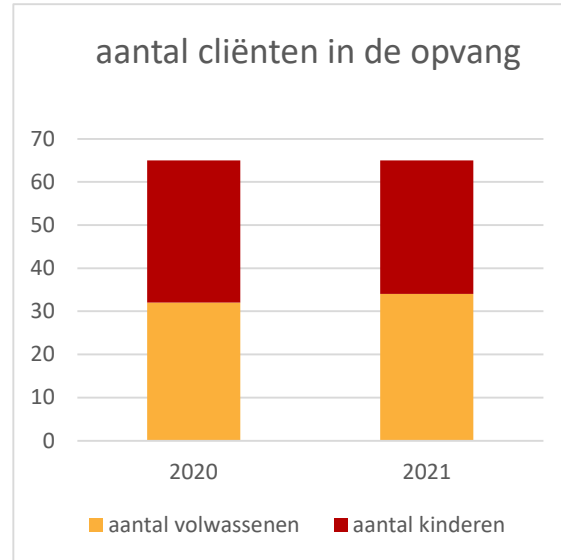
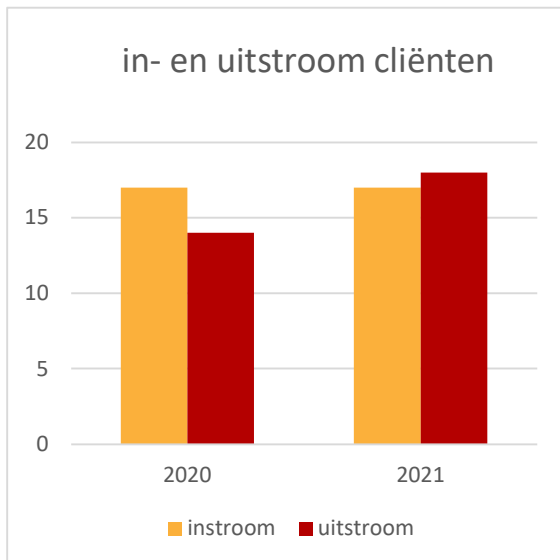
In de studio's verbleven enkele vrouwen en meerdere mannen met psychiatrische en/of somatische problematiek. In totaal verbleven er 10 cliënten in de studio's. Er zijn 6 trajecten gestart in 2021 en 9 trajecten zijn afgerond. Hiervan is één traject vroegtijdig beëindigd vanwege het niet nakomen van begeleidingsafspraken. De gemiddelde verblijfsduur in de studio's was 4,5 maanden.

In de gezinsappartementen verbleven voornamelijk moeders met één of meerdere kinderen. Relatiebreuk en uithuiszetting waren de belangrijkste oorzaken voor dakloosheid.

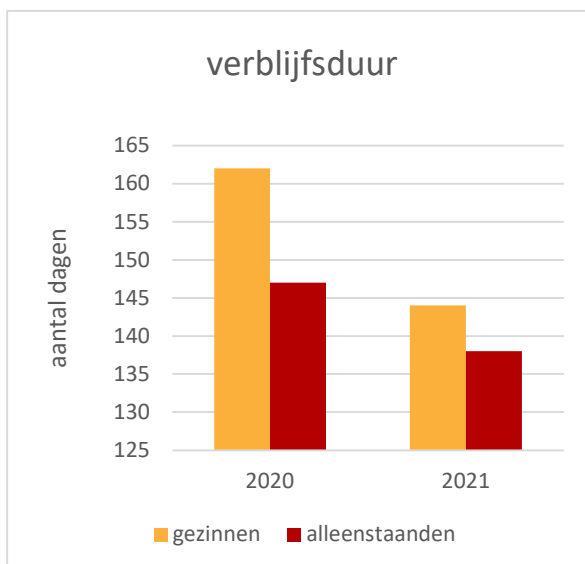
Er verbleven 18 gezinnen in de gezinsappartementen. Hiervan zijn er 9 uitgestroomd naar een zelfstandige woonplek. 11 trajecten zijn in 2021 gestart, 1 gezin verbleef het hele jaar in de opvang. De gemiddelde duur was 5 maanden.

### crisisopvang in cijfers

In 2021 zijn 17 trajecten gestart en 18 afgerond. Er verbleven over het hele jaar 31 kinderen in de opvang.



Verblijfsduur was in 2021 gemiddeld 138 dagen voor een alleenstaande en 144 dagen voor een gezin.



Cliënten verbleven in 2021 korter in de opvang dan in 2020, vooral bij de gezinnen is de gemiddelde verblijfsduur met bijna 20 dagen lager dan voorheen.

### 2.1.3 WMO-begeleiding

Sinds 2017 ontvangen sommige cliënten na uitstroom begeleiding vanuit de WMO door de Johanniter Opvang. Een aantal cliënten stroomt uit via de omklapconstructie. Er lopen hiervan nog twee casussen af en het bestuur heeft besloten in de toekomst niet meer met deze constructie te werken aan uitstroom maar alleen nog door driepartijenconstructies.

Bij de jaarafsluiting 2021 waren er nog twee cliënten die via omklapconstructie bij ons huren. 3 cliënten die uitgestroomd waren uit de crisisopvang ontvingen eind 2021 WMO-begeleiding als nazorg.

#### 2.1.4 cliënttevredenheid

Op individueel niveau wordt de cliënttevredenheid geëvalueerd in de begeleidingsplannen en de exitvragenlijsten. Deze tevredenheid laat over het geheel een positief beeld zien.

De respons was 67% en 100% van de cliënten weet waar ze een klacht kunnen indienen.

### 2.2 Soloplus

Soloplus is een gouden formule gebleken, zodat we besloten hebben om de mogelijkheden voor een tweede Soloplus te onderzoeken.

De zorg wordt door de bewoners als erg waardevol en onmisbaar beleefd. Daarnaast zijn er steeds meer aanmeldingen waardoor de wachtlijst structureel meer dan 6 jaar is.

#### 2.2.1 cliëntmutaties

Bij Soloplus wonen 24 cliënten. Twee bewoners zijn verhuisd in 2021, één naar een verpleeghuis en één is teruggekeerd naar een Beschermd Wonen voorziening. Één bewoner is een natuurlijke dood overleden.

Er is een wachtlijst van 7 wachtenden, en vanwege de lage doorstroom is de wachttijd meerdere jaren.

#### 2.2.2 cliënttevredenheid

In 2021 is het cliënttevredenheidsonderzoek Soloplus uitgevoerd in samenwerking met de cliëntenraad. De respons was 65%.

## 3. de organisatie

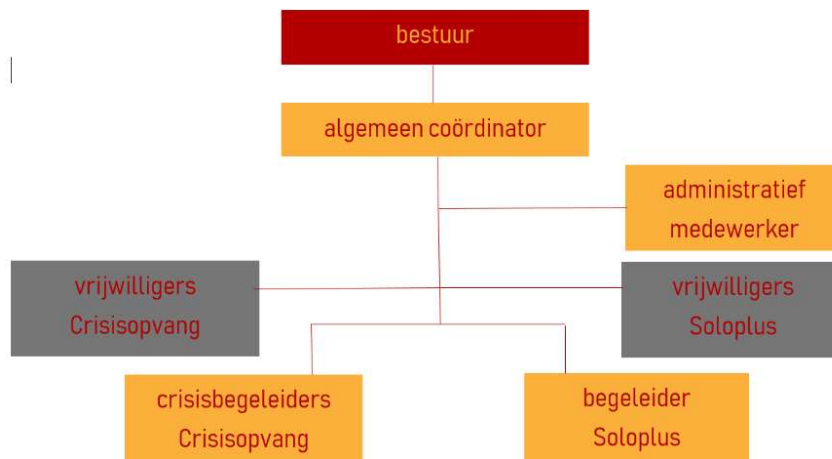
---

### 3.1 structuur en organigram

De stichting Johanniter Opvang heeft een Bestuur. De dagelijkse leiding is in handen van een algemeen coördinator. De algemeen coördinator legt verantwoording af aan het bestuur.

De maatschappelijk werkers bij de Johanniter Opvang hebben elk hun eigen werkgebied: ofwel de Crisisopvang ofwel Soloplus. Waar nodig kunnen zij elkaar tijdelijk vervangen. In beide sectoren zijn vrijwilligers actief, waarbij bij de Crisisopvang ook vrijwilligers als maatjes ingezet worden om ondersteuning te bieden aan cliënten met alledaagse activiteiten. Ook heeft de Johanniter Opvang in 2021 een medewerker in dienst genomen die de deeltijd opleiding Sociaal Werk volgt aan de CHE.

Het organigram van de organisatie ziet er als volgt uit:



### 3.2 bestuur

Het bestuur bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden vanuit de Johanniter Orde zitting nemen in het bestuur. De bestuursleden zijn onbezoldigd maar kunnen wel aanspraak maken op een onkostenvergoeding.

Het bestuur bestond in 2021 uit de volgende leden:

<b>Naam</b>	<b>functie</b>
Dhr. E. van Duyl	voorzitter
Jhr. J.A. op ten Noort	penningmeester
Mw. C.E. barones van Lynden	algemeen bestuurslid
Mw. M. Tabor-van Beek	algemeen bestuurslid
Mw. A.J.H. barones van Lynden	algemeen bestuurslid

In 2021 heeft het bestuur 6 maal vergaderd. Tijdens deze vergaderingen wordt gesproken over het algemene beleid. De financiële jaarstukken en het jaarverslag worden op deze vergadering vastgesteld. De algemeen coördinator legt tijdens deze vergaderingen verantwoording af door middel van schriftelijke managementrapportage en mondelinge toelichting. Ernstige incidenten en meldingen worden hier gemeld. Ook is er een beleidsdag gehouden waarin het bestuur, coördinator en medewerkers gezamenlijk een visie hebben ontwikkeld voor de verschillende afdelingen.

Tevens is er regelmatig overleg tussen de algemeen coördinator en de voorzitter over het algemene beleid en tussen de algemeen coördinator en de penningmeester over het financiële beleid.

Via de penningmeester is de Johanniter Opvang gelieerd aan de stichting Johanniter Huisvesting. Deze stichting heeft vier crisiswoningen in beheer en huurt drie crisiswoningen van Johanniter Nederland ten behoeve van de opvang.

### 3.3 financiële administratie

Een groot deel van de dagelijkse administratie wordt intern verricht; de boekhoudcontrole, het opstellen van de jaarafsluiting met jaarrekeningen, het maken van de begrotingen en het accountantsrapport is uitbesteed aan een administratie- en accountantskantoor. Ook de salarisadministratie is uitbesteed aan dit kantoor. Het bestuur stelt jaarrekeningen en begrotingen in haar vergadering vast.



### 3.4 medewerkers

#### 3.4.1 personele bezetting

Bij de jaarafsluiting geeft het overzicht van betaalde krachten het volgende beeld:

algemeen coördinator	1
crisisbegeleiders	4
begeleider soloplus	1
administratief medewerker	1

Alle medewerkers werken parttime. Omgerekend in fulltime formatieplaatsen resulteert dit aan het eind van het jaar in het volgende overzicht:

<b>kostenplaats</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
algemeen	1 fte	1 fte
crisisopvang	1,66 fte	1,66 fte
soloplus	0,66 fte	0,66 fte
<b>totaal</b>	<b>3,3 FTE</b>	<b>3,3 FTE</b>

Een gedeelte van het jaar is een ZZP'er ingehuurd om in het team een flexibele schil te creëren. In het najaar 2021 is zijn inzet afgebouwd en is er een medewerker aangenomen in loondienst.

#### 3.4.2 kwaliteit en scholing

De kwaliteit van de medewerkers wordt vergroot door structureel overleg, casuïstiek en intervisie. Er vindt regelmatig werkoverleg plaats tussen:

- crisisbegeleiders over o.a. casuïstiek, nieuwe aanmeldingen, screenings;
- crisisbegeleiders en de vrijwilligers/maatjes over afstemming, signalen etc.;
- crisisbegeleiders en de algemeen coördinator over de inhoud van het werk, stagnaties, uitdagingen.

De crisisbegeleiders hebben gemiddeld eens per 6 weken gezamenlijk intervisie en casuïstiek.

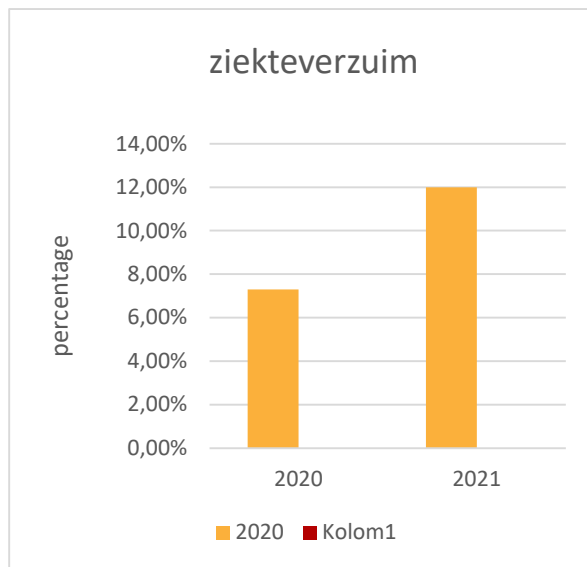
De meeste geplande scholingsactiviteiten zijn uitgesteld vanwege de coronacrisis. Wel is er ingezet op het individuele Loopbaanbudget dat in de CAO vastgesteld is en hebben medewerkers individuele opleidingen gevolgd.

De jaarlijkse herhaling BHV is met goed gevolg afgelegd.

### 3.4.3 medewerkerstevredenheid

Er is tijdens de vergaderingen en intervisies doorlopend aandacht voor het welbevinden van de medewerkers. Tevens is een arbeidsonderzoek uitgevoerd en de resultaten daarvan zijn besproken door het bestuur.

### 3.4.4 ziekteverzuim



Het ziekteverzuim in 2021 was 12% tegenover 7,3% in 2020. De oorzaak van dit hogere verzuim was corona en één medewerker die enkele maanden een re-integratie traject volgde.

## 3.5 vrijwilligers

Binnen de organisatie zijn overal vrijwilligers actief. Zij zijn van essentiële waarde voor de organisatie. Dankzij de inzet van deze vrijwilligers is het mogelijk om de Johanniter Opvang goed te laten functioneren.

### *Crisisopvang*

Binnen de crisisopvang ondersteunen maatjes, samen met de beroepskrachten, de cliënten. Hun taken zijn divers en variëren van:

- opvangen en wegwijs maken in de crisiswoning;
- bieden van informeel contact;
- helpen met formulieren invullen;
- ondersteunen bij bezoek aan instanties;
- ondersteunen bij aangaan externe activiteiten en contacten;
- ontspannen activiteiten, ook met kinderen;
- bieden van lichte opvoedsteun;
- helpen bij de inrichting en het onderhoud van de woningen;
- het maken van welkomstpakketjes;
- tot het helpen bij de verhuizing naar de vervolgplek.

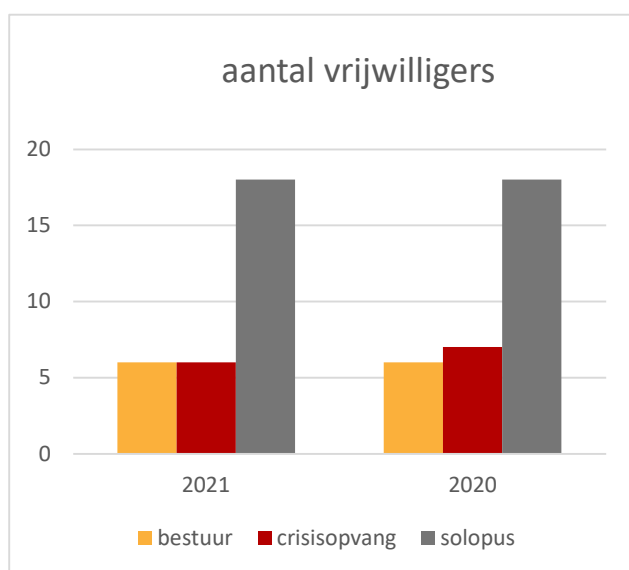
Er zijn vrijwilligers die de tweewekelijkse koffiemomenten faciliteren waarbij ontmoeting tussen bewoners van de crisisopvang centraal staat. Dit lotgenotencontact blijkt hen te steunen en te inspireren. Vanwege de coronacrisis hebben deze koffiemomenten niet plaatsgevonden in 2021.

### *Soloplus*

Bij Soloplus werken twee teams vrijwilligers: een team dat de openstelling en activiteiten in de ontmoetingsruimte begeleidt en een kookteam dat wekelijks maaltijden verzorgt. Vanwege de coronacrisis zijn de activiteiten aangepast aan de geldende maatregelen, maar hebben zoveel mogelijk doorgang gehad.

#### 3.5.1 vrijwilligerscapaciteit

De Johanniter Opvang heeft een groot aantal vrijwilligers. Veel van hen bieden hun diensten al gedurende langere tijd aan.



In 2021 is één nieuwe vrijwilliger gestart en heeft één vrijwilliger afscheid genomen. In totaal waren er, inclusief het bestuur, 31 vrijwilligers actief.

Veel vrijwilligers hebben vanwege corona hun activiteiten voor de Johanniter Opvang tijdelijk gestaakt of geminimaliseerd. We hebben onze activiteiten hierop aangepast en zoveel mogelijk weten te continueren.

### 3.5.2 vrijwilligersbeleid

Nieuwe vrijwilligers ontvangen bij aanvang van hun vrijwilligerswerk een overeenkomst waarin afspraken gemaakt worden over de te verrichten werkzaamheden. Er staat geen financiële vergoeding tegenover hun werkzaamheden, wel worden hun onkosten en reiskosten vergoed. De Johanniter Opvang organiseert jaarlijks een kerstbijeenkomst met een buffet en een kerstpakket als waardering voor de vrijwilligers en ook ontvangen zij een attentie rondom hun verjaardag. Vrijwilligers worden aangemeld bij Johanniter Nederland, waardoor zij onder de verzekeringsregeling van Johanniter Nederland vallen en het contactblad van Johanniter Nederland ontvangen.

In het kader van kwaliteit en veiligheid wordt van vrijwilligers altijd een VOG gevraagd en ook tekenen zij de gedragscode van de Johanniter Opvang.

## 4. medezeggenschap

---

### 4.1 personeelsvertegenwoordiging

Vanwege de omvang van de organisatie is er geen personeelsvertegenwoordiging nodig. In de gebruikelijke werkoverleggen en de functioneringsgesprekken komen personeelszaken aan de orde. De organisatie heeft een (externe) vertrouwenspersoon.

Periodiek sluit een bestuurslid aan bij de teamvergaderingen om korte verbinding te houden met de medewerkers.

### 4.2 cliëntenraad

De cliëntenraad is eind 2021 weer 2 keer samengekomen vanwege de coronacrisis. De vergaderingen waren opgeschort totdat er weer met 6 bewoners veilig vergaderd kon worden.

## 5. klachten en incidenten

---

### 5.1 klachtencommissie

De Johanniter Opvang is aangesloten bij de Externe Klachtencommissie Regio Arnhem. Er is in 2021 geen gebruik gemaakt van de klachtencommissie.

In 2021 is één klacht ingediend over overlast veroorzaakt door een cliënt in een appartementencomplex. Deze klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

### 5.2 meldingen en incidenten

In 2021 zijn 14 incidenten/klachten geregistreerd.

2 incidenten betrof het (verbale) agressie naar medewerkers.

1 incident betrof seksuele intimidatie van een client naar een medewerker.

De meldingen van buurtoverlast zijn vergeleken met de afgelopen jaren afgenomen, wat we zien als positief effect van de ingeslagen beleidsrichting.

We zien meer incidenten rondom uitstroom/nazorg van de crisisopvang. Dit is voor cliënten een spannende periode waarin wij zo goed mogelijk nazorg proberen te bieden. Ook is er vaak sprake van overdracht naar andere zorg en hierin streven wij naar een warme overdracht.

Alle klachten en incidenten zijn adequaat opgepakt en afgehandeld.

## 6. financiering

---

### 6.1 gemeenten

Voor de Johanniter Crisisopvang is een subsidieafsprake gemaakt met de gemeente Ede als Centrumgemeente voor de Maatschappelijke Opvang voor de Valleiregio. Deze subsidie is bestemd voor het bieden van huisvesting, voeding en begeleiding van cliënten in de crisisopvang.

Cliënten dienen een eigen bijdrage te betalen. Voor cliënten met een ander inkomen dan een bijstandsuitkering dient de Johanniter Opvang zelf de eigen bijdragen te innen en af te dragen aan de gemeente Ede. De gemeente Ede stelt de eigen bijdragen van cliënten vast.

Met de gemeente Ede zijn productieafspraken gemaakt voor de WMO-financiering. Vanuit de WMO wordt de voortgezette ambulante begeleiding van sommige uit de crisisopvang uitgestroomde cliënten gefinancierd en ook de begeleiding van de bewoners van Soloplus wordt vanuit de WMO gefinancierd.

### 6.2 risico's en maatregelen

Jaarlijks wordt er een prospectieve risico inventarisatie opgesteld waarvan de maatregelen in elke bestuursvergadering geëvalueerd worden.

### 6.3 giften en fondsen

Net als in voorgaande jaren mocht de Johanniter Opvang in 2021 giften ontvangen van particulieren en van betrokken kerken uit Bennekom en Ede. De Johanniter Opvang is door de Belastingdienst aangewezen als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) en de bijhorende gegevens zijn terug te vinden op de website van de stichting.

### 6.4 jaarcijfers

De goedgekeurde jaarrekening van de stichting en de bijbehorende accountantsverklaring zijn aan dit verslag toegevoegd.