



**JohanniterOpvang**

betrokken, respectvol, gastvrij

# JAARVERSLAG 2019

**Johanniter Opvang, Ede**

*maatschappelijke opvang en ondersteuning*

# onze missie

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

### Leven is levenslang leren

Bovenstaande uitspraak geldt voor ons allemaal. Niet automatisch gaat alles goed.

Dat geldt voor onze cliënten van de crisisopvang wanneer zij door allerlei oorzaken geen dak meer boven hun hoofd hebben en zij niet in staat zijn om zelf nieuwe woonruimte te vinden en weer een leven op te bouwen. De Johanniter Opvang kan een bijdrage leveren aan het leven van onze cliënten in het leren leven met de nieuwe situatie.

Bovenstaande uitspraak geldt ook voor de bewoners van Soloplus. Zij zijn mensen van wie gebleken is dat zij zonder een lichte vorm van ondersteuning van vrijwilligers en een medewerker niet zelfstandig kunnen wonen. Blijven leren omgaan met de eigen situatie is de basis van hun leven waarbij het natuurlijk gaat met vallen en opstaan.

Ook voor onze medewerkers en vrijwilligers ( waar onder het bestuur) is afgelopen jaar weer een jaar geweest met nieuwe ervaringen. Grote impact op het project de crisisopvang is het veranderde beleid van de gemeente geweest waarin de toegang tot de opvang door de gemeente nu zelf uitgevoerd wordt. Niet alles wordt direct positief omarmt, maar als Johanniter Opvang hebben we wel geleerd flexibel te zijn en naar kansen te blijven zoeken om een positieve bijdrage te leveren aan lokale kwetsbare burgers. Deze flexibiliteit blijven we koesteren omdat beleid zeer veranderlijk is, maar kwetsbare burgers blijven er altijd. Wij willen blijven zoeken naar mogelijkheden om voor onze (potentiele) cliënten te blijven bestaan. En door de praktijk van afgelopen jaren hebben we geleerd dat we met onze focus toch telkens goed keuzes kunnen maken. De formule van Soloplus om met vrijwilligers en een lichte professionele ondersteuning kwetsbare burgers de mogelijkheid geven om zelfstandig te wonen, blijkt zo succesvol te zijn en te passen binnen het gemeentelijke beleid dat we in een organisatie brede beleidsdag in 2019 hebben besloten om in 2020 te onderzoeken of het voor de Johanniter opvang mogelijk is om een tweede Soloplus te ontwikkelen. We leren daarbij van onze ervaringen met het huidige Soloplus en het telkens veranderende beleid van de gemeente. Eigen autonomie met een sterke focus is daarbij cruciaal.

Vanuit onze christelijke identiteit weten wij waarom en waartoe we onze activiteiten verrichten. Allen die daaraan een bijdrage hebben geleverd in het afgelopen jaar worden heel hartelijk bedankt. En we kijken vanuit een positief lerende houding vol goede moed naar het nieuwe jaar.

Mevr. R. Brouwer – van Helden

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

### deel I – maatschappelijk verslag

1.	<u>de organisatie</u>	
1.1.	profiel van de organisatie .....	
1.2.	missie en visie .....	
1.3.	kernactiviteiten .....	
1.4.	werkgebied, plaats in de samenleving en externe relaties ..	
1.4.1.	werkgebied .....	
1.4.2.	plaats in de samenleving.....	
1.4.3.	externe relaties .....	
1.5.	HKZ .....	
1.6.	algemene identificatiegegevens .....	
2.	<u>activiteiten, feiten en cijfers</u>	
2.1.	crisisopvang .....	
2.1.1.	algemene cijfers dakloosheid (ede?).....	
2.1.2.	capaciteit en cliënten.....	
2.1.3.	WMO-begeleiding .....	
2.1.4.	cliënttevredenheid .....	
2.2.	Soloplus .....	
2.2.1.	cliëntmutaties .....	
2.2.2.	cliënttevredenheid .....	
3.	<u>organisatiestructuur</u>	
3.1.	structuur en organigram .....	
3.2.	bestuur .....	
3.3.	financiële administratie .....	
3.4.	medewerkers .....	
3.4.1.	personele bezetting .....	
3.4.2.	kwaliteit en scholing.....	
3.4.3.	medewerkerstevredenheidsonderzoek.....	
3.4.4.	ziekteverzuim .....	
3.5.	vrijwilligers .....	
3.5.1.	vrijwilligerscapaciteit.....	
3.5.2.	vrijwilligersbeleid .....	
3.5.3.	vrijwilligerstevredenheid.....	
4.	<u>medezeggenschap</u>	
4.1.	personeelsvertegenwoordiging .....	
4.2.	cliëntenraad .....	
5.	<u>klachten en incidenten</u>	
5.1.	klachtencommissie .....	
5.2.	melding van incidenten .....	

## deel II – financieel verslag

- 6. financieel beleid
- 6.1. financiering .....
- 6.2. risico's en maatregelen .....
- 6.3. giften en fondsen .....
- 6.4. jaarcijfers 2019 .....

# 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.

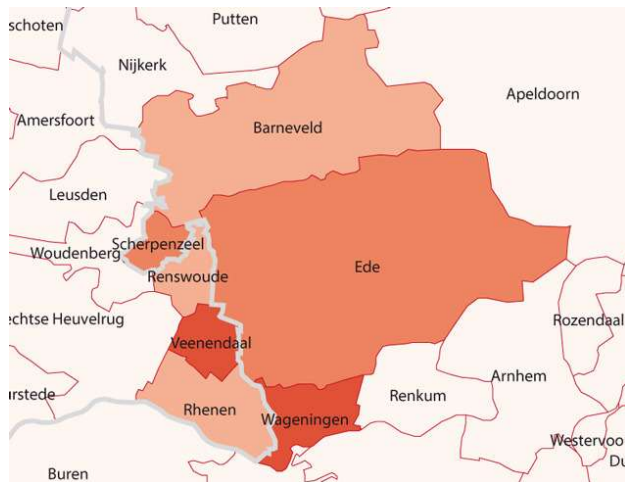
Het uiteindelijke doel is dat cliënten geen maatschappelijke opvang meer nodig hebben en zo snel mogelijk verder kunnen met steun vanuit hun eigen omgeving en met gebruikmaking van regulier beschikbare (gemeentelijke) basisvoorzieningen.

**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*

### 1.4.3 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:

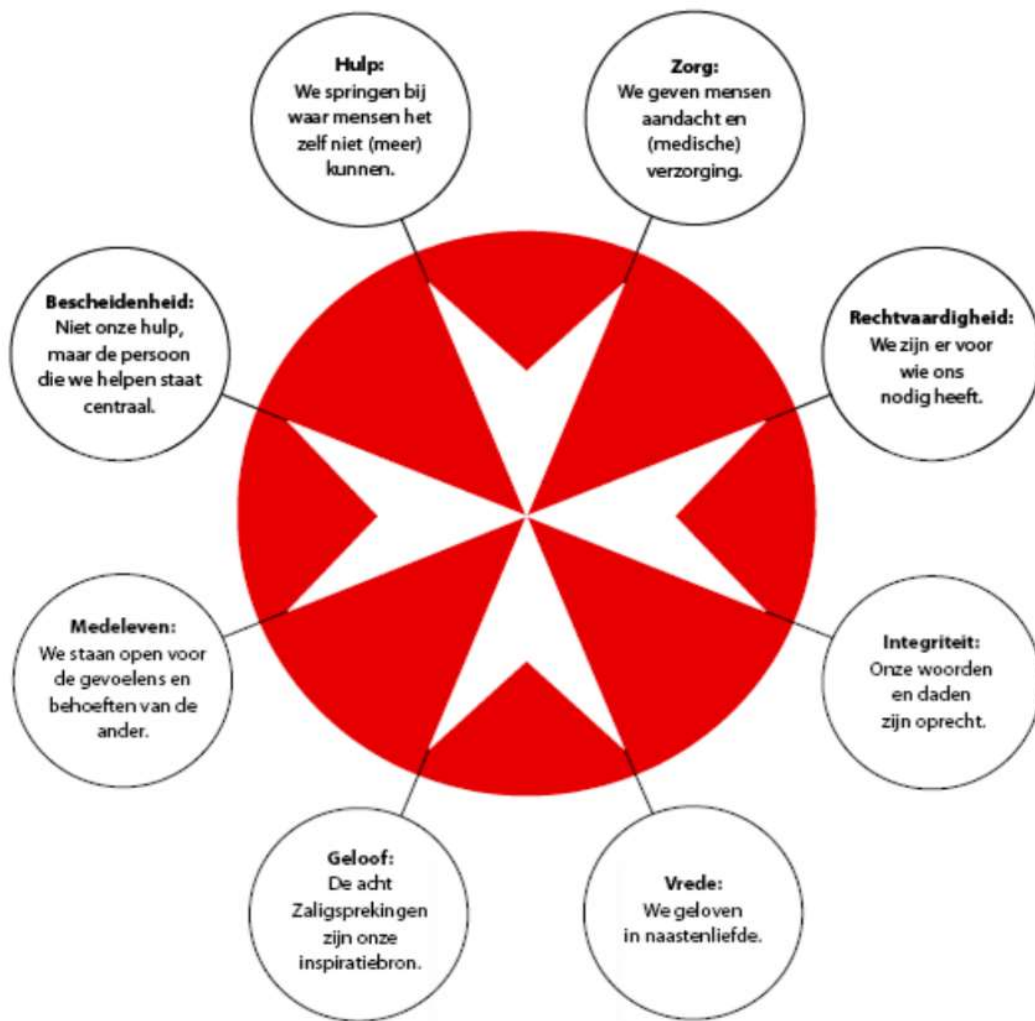
- Legers des Heils (samenwerkingspartner in de maatschappelijke opvang Ede);
- de woningcorporaties Woonstede en de Woningstichting Wageningen (over het huren van extra woningen voor de crisisopvang);
- particuliere verhuurders en verhuurmakelaars (overleg en kennismaking);
- RIBW, Iriszorg en Opella;
- 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));
- Federatie Opvang (ondersteuning).

De Johanniter Opvang participeert in:

- Partneroverleg MO: deelnemers zijn de hoofdaanemers binnen de maatschappelijke opvang: Johanniter Opvang, Leger des Heils, Timon en Iriszorg.
- Wachtlijstoverleg gemeente Ede: deelnemers zijn beroepskrachten binnen de maatschappelijke opvang, en vertegenwoordigers van het sociaal team Ede en de afdeling WPI.
- Extern onderzoek naar ervaringsdeskundigen Ede met Zorgbelang Inclusief.

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.



*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

---

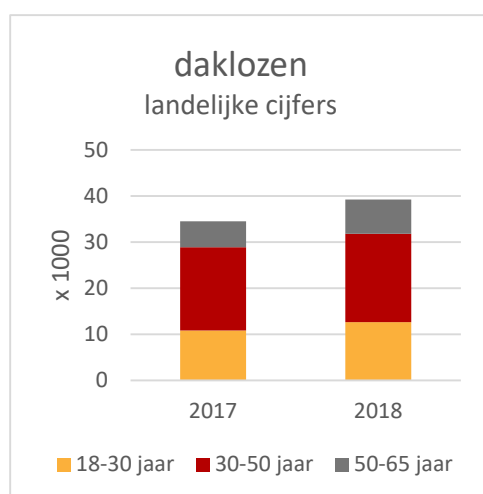
### 2.1 crisisopvang

Het gemeentelijke beleid rondom de maatschappelijke opvang heeft in 2019 een belangrijke wijziging ondergaan. De screening van potentiële cliënten is niet langer in handen van de Johanniter Opvang, maar ligt vanaf april 2019 bij de gemeente. De toewijzing van cliënten aan de crisisopvang is daardoor volledig in handen van de gemeente komen te liggen. Ook is de subsidie door de gemeente verlaagd. De Johanniter Opvang heeft in haar beleid op beide wijzigingen met goed gevolg kunnen anticiperen. De werkzaamheden zijn aangepast, het aantal Fte is verlaagd (hetgeen door natuurlijke afvloeiing gerealiseerd is) en de verlaging van de subsidie is in de begroting doorgerekend. Ondanks een verlaagde subsidie was het mogelijk een sluitende begroting te realiseren. De werknemers hebben in hun werk flexibel op het veranderde beleid van de gemeente gereageerd en waren in staat mee te bewegen met deze veranderingen.

Doordat de gemeente sinds april 2019 verantwoordelijk is voor het uitvoeren van screening en voor de toelating in de maatschappelijke opvang is het bijhouden van een wachtlijst door de crisisopvang komen te vervallen.

De Johanniter Opvang heeft zich participierend en anticiperend opgesteld in deze beleidswijzigingen, maar signaleert wel dat de gemeente moeite heeft alle daklozen op de juiste plaats onder te brengen in de maatschappelijke opvang.

#### 2.1.1 algemene cijfers dakloosheid

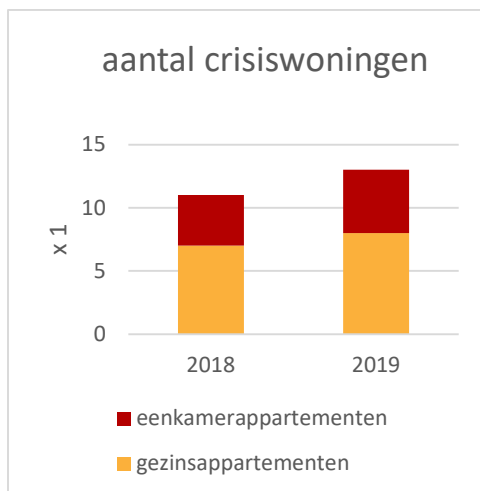


De landelijke cijfers (bron: CBS) laten zien dat dakloosheid in Nederland nog steeds een toenemend probleem is.

Ook in centrumgemeente Ede ervaren wij dat de vraag naar maatschappelijke opvang groot is.

## 2.1.2 capaciteit en cliënten

### capaciteit



De Johanniter Opvang huurt crisiswoningen van Stichting Johanniter Huisvesting, Woonstede (Ede) en De Woningstichting (Wageningen). De capaciteit van de crisisopvang is toegenomen door de ingebruikname van een complex met een drietal woningen. De Johanniter Opvang huurt deze van Stichting Johanniter Huisvesting die door aankoop en verbouwing deze woningen heeft gerealiseerd. Een tijdelijke huurwoning die gehuurd werd bij Woonstede is afgestoten. Het aantal woningen komt daarbij op 13.

Op 18 april 2019 mochten we, na een periode van verbouwing en inrichting, onze nieuwe appartementen feestelijk openen. Hier bevinden zich 3 crisisappartementen. Eén ervan wordt momenteel verhuurd aan twee uitgestroomde cliënten die nog begeleiding door de Johanniter Opvang vanuit de WMO ontvangen. De appartementen zijn aangekocht en verbouwd door Johanniter Nederland.



*opening nieuwe appartementen*

*bezettingspercentage crisisopvang was gemiddeld 87%*

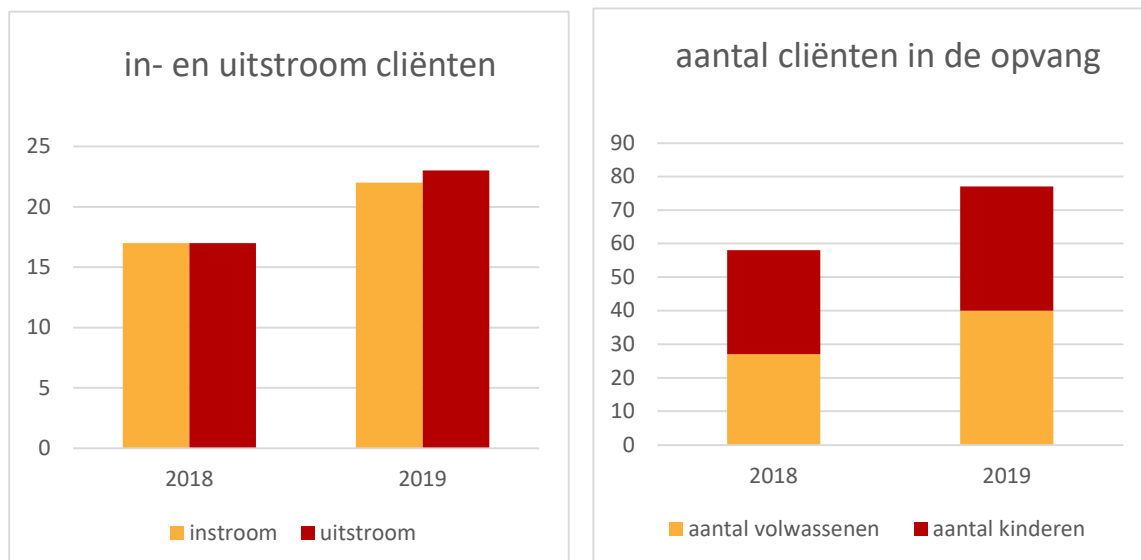
### trajecten en herkomst

In 13 trajecten was veiligheid (meestal vanuit relatieproblemen) een belangrijk onderwerp van begeleiding. In 2019 is de samenwerking met Moviera (vrouwenopvang) verbeterd evenals de informatie uitwisseling. Het grootste deel van de gezinnen waren alleenstaande moeders met kind(eren).

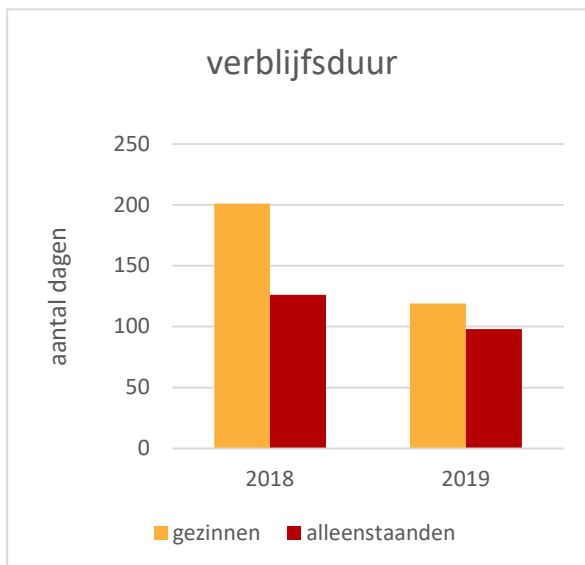
In de studio's verbleven enkele vrouwen en meerdere mannen met psychiatrische en/of somatische problematiek.

### crisisopvang in cijfers

Onderstaande grafieken geven een beeld van het aantal cliënten dat in de opvang verbleef in vergelijking tot vorig jaar. De beleidswijziging van de gemeente Ede heeft invloed gehad op de opvang en begeleiding die de Johanniter Opvang biedt, dit is vooral zichtbaar in een grote toename van de uitstroom in 2019 vanwege een soepeler beleid m.b.t. de toekenning van urgenties. Ook zijn er in totaal 3 trajecten vroegtijdig afgebroken (1 vanwege detentie), tegenover 0 in 2018.

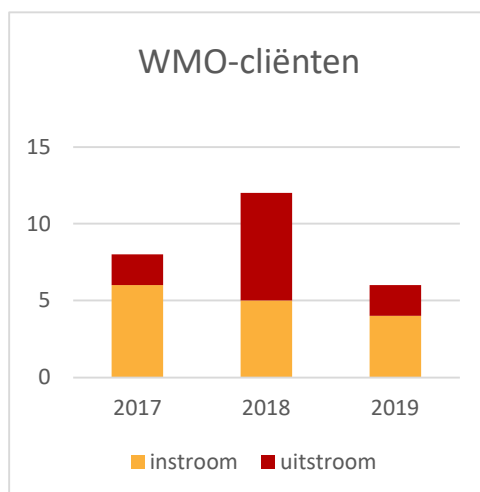


Verblijfsduur was in 2019 gemiddeld 98 dagen voor een alleenstaande en 119 dagen voor een gezin. Vanwege de snellere doorlooptijd hebben we 13 volwassenen en 6 kinderen meer kunnen opvangen dan in 2018.



Cliënten verbleven gemiddeld 119 dagen in de opvang. Dat is korter dan in 2018. De reden hiervoor is dat er meer urgenties zijn afgegeven vanwege de veranderingen van de Toegang. Uitstroom uit de opvang blijft een groot knelpunt in de begeleidingen omdat de krapte op de woningmarkt verder toeneemt.

### 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. De Johanniter Opvang huurt een woning van de wooncoöperatie, die doorverhuurt wordt aan de cliënt gedurende een periode van maximaal twee jaar. Tijdens deze periode wordt vanuit de WMO-begeleiding verder gewerkt aan zelfstandigheid en regie over eigen leven. Na deze twee jaar kan het huurcontract omgezet worden naar de cliënt. Bij de jaarafsluiting was er nog een cliënt die via omklapconstructie bij ons huren. Nog 3 cliënten ontvangen per 1 januari 2020 WMO-begeleiding.

#### 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.

### 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 op is gelopen naar meer dan 6 jaar.

#### 2.2.1 cliëntmutaties

Bij Soloplus wonen 24 cliënten. Twee bewoners zijn verhuisd in 2019 en twee nieuwe bewoners zijn in hun plaats in het appartementencomplex komen wonen. Er is een wachtlijst van 6 wachtenden, en vanwege de lage doorstroom is de wachttijd meerdere jaren.

#### 2.2.1 cliënttevredenheid

In 2019 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De tevredenheid van de bewoners was erg hoog. De respons van het onderzoek was echter 55% en we streven ernaar dit komend jaar te verbeteren.



## 3. de organisatie

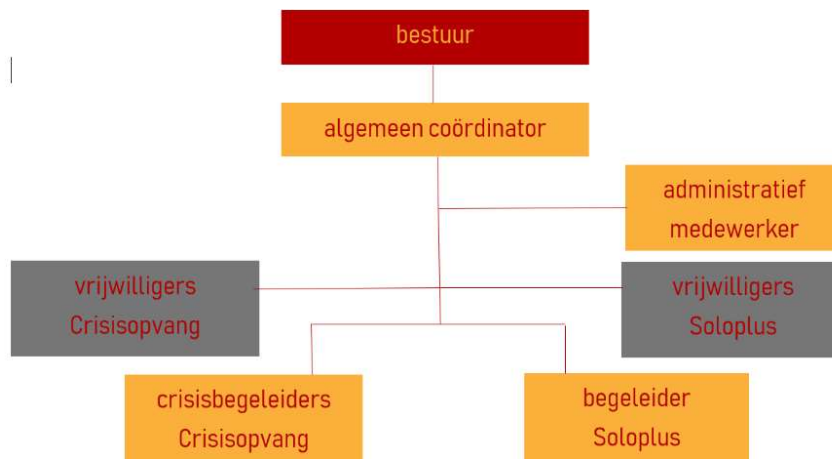
---

### 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 2019 een stageplaats beschikbaar gesteld aan een derdejaars studente Maatschappelijk Werk van 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 bestaat uit de volgende leden:

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

In 2019 heeft het bestuur 5 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 zijn er beleidsdagen met thema's 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	3
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, afgezet tegen de cijfers van 2018:

<b>kostenplaats</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
algemeen	1 fte	1 fte
crisisopvang	2,11 fte	2,33 fte
soloplus	0,66 fte	0,66 fte
<b>totaal</b>	<b>3,8 FTE</b>	<b>4 fte</b>

De daling in het aantal fte is een gevolg van de in 2.1 genoemde beleidswijziging van de gemeente.

Er zijn drie medewerkers vertrokken vanwege persoonlijke omstandigheden. Dit heeft een grote impact op het kleiner wordende team. Op 31-12-2019 staan er 2 vacatures open.

#### 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.

Onder leiding van een externe supervisor is gedurende 3 maanden aandacht gegeven aan verbetering van intervisie en aanpak van kinderen in de opvang.

Ook dit jaar hebben scholingsactiviteiten plaatsgevonden om de kwaliteit van de medewerkers te waarborgen. Deze scholing heeft grotendeels plaatsgevonden op basis van het opleidingsplan voor medewerkers volgens de CAO. Daarbij zijn de volgende cursussen en trainingen gevolgd:

- training methodiek Veerkracht
- training Therapie in Beeld

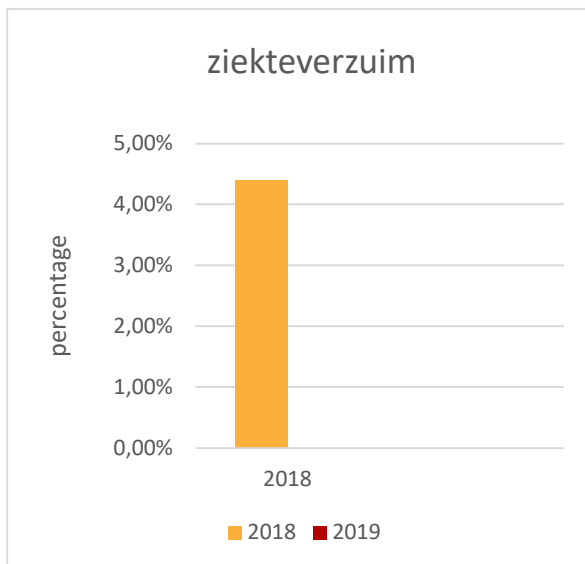
Deze trainingen hebben tot doel gehad de cliënten beter te kunnen begeleiden en begrijpen.

Ook hebben enkele medewerkers in het kader van veiligheid een cursus BHV gevolgd en een certificaat hiervoor behaald.

### 3.4.3 medewerkerstevredenheid

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

### 3.4.4 ziekteverzuim



Het ziekteverzuim is in 2019 0,, wat veel lager is ten opzichte van 2018. Eén collega is dit jaar met zwangerschapsverlof geweest.

## 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.

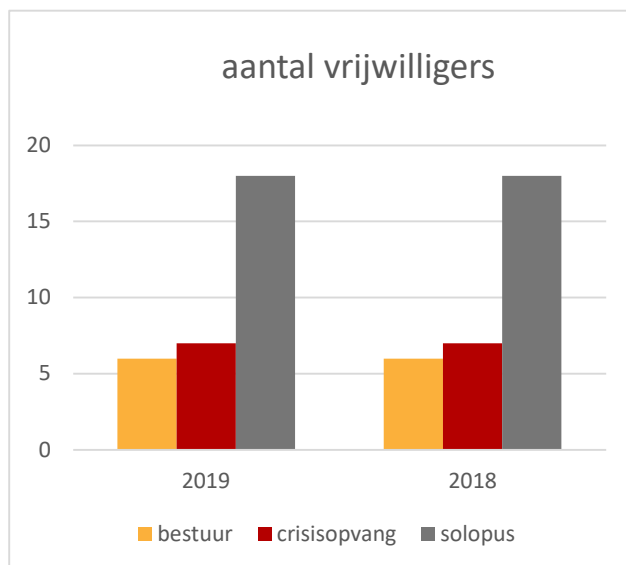
Er zijn vrijwilligers die de tweewekelijkse koffiemomenten faciliteren waarbij ontmoeting tussen bewoners van de crisisopvang centraal staat. Dit lotgenotencontact blijkt hen te steunen en te inspireren.

### *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.

## 3.5.1 vrijwilligerscapaciteit

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



Er zijn enkele mutaties in 2019 geweest, maar het aantal vrijwilligers is gelijk gebleven. In totaal waren er, inclusief het bestuur, 31 vrijwilligers actief.

### 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 wel een (externe) vertrouwenspersoon.

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

### 4.2 cliëntenraad

In 2018 is er een cliëntvertegenwoordiger aangesteld die aan kan schuiven bij de bestuursvergaderingen om de inspraak van cliënten vorm te geven. Dit is in 2019 voortgezet en de cliëntvertegenwoordiger heeft het bestuur geadviseerd. Begin 2020 zal er een cliëntenraad gevormd worden die bestaat uit meerdere bewoners.

## 5. klachten en incidenten

---

### 5.1 klachtencommissie

De Johanniter Opvang is aangesloten bij de Externe Klachtencommissie Regio Arnhem.

In 2019 zijn er 3 meldingen van klachten ontvangen die het gedrag van cliënten in de buurt betroffen. Één hiervan is via een mediationtraject opgepakt. De andere klachten zijn direct naar tevredenheid afgehandeld.

### 5.2 meldingen en incidenten

In 2019 zijn 18 incidenten/klachten geregistreerd.

- 4 incidenten betrof het (verbale) agressie naar medewerkers.
- 1 incident betrof een huishoudelijk ongeluk zonder schuld
- 4 incidenten betrof huiselijk geweld of bedreiging
- 1 melding betrof een AVG-incident.

Twee bewoners zijn opgepakt wegens delicten, waardoor van één bewoner de maatschappelijke opvang beëindigd werd.

Alle klachten en incidenten zijn goed opgepakt en afgehandeld.

De meldcode is twee keer doorlopen.

## 5. 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

Door hogere huisvestingskosten en verlaging van de subsidie i.c.m. de veranderde werkwijze van de gemeente met betrekking tot screening en instroom, heeft Johanniter Opvang het financiële jaar 2019 met een negatief resultaat afgesloten. De organisatie is genoodzaakt de financiën nauwlettend te volgen en te anticiperen op het beleid van de gemeente. Doordat de beleidslijnen van de gemeente ten aanzien van instroom in de maatschappelijke opvang aan verandering onderhevig zijn en op dit moment nog onvoldoende duidelijkheid bieden voor de toekomst, signaleert de Johanniter Opvang een grotere onzekerheid voor de maatschappelijke opvang in de komende jaren. Daarbij zal de Johanniter Opvang maximaal blijven inzetten op dienstverlening aan en welzijn van de cliënt.

### 6.3 giften en fondsen

Net als in voorgaande jaren mocht de Johanniter Opvang in 2019 giften ontvangen 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.



Ook dit jaar is een fonds toegekend door RDO Balije van Utrecht voor de vertaalkosten. Hiermee kunnen de tolkkosten van de begeleiding van cliënten die het Nederlands of het Engels onvoldoende beheersen gedekt worden. Ook is er een eenmalig fonds toegekend door Stichting Johanniter Tehuis Oud Vossenhol voor de stoffering en inrichting van de nieuwe appartementen aan de Parkweg.

#### 6.4 jaarcijfers

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