



JohanniterOpvang

betrokken, respectvol, gastvrij

JAARVERSLAG 2020

Johanniter Opvang, Ede

maatschappelijke opvang en ondersteuning

onze missie

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

Werken van barmhartigheid moeten doorgang vinden; zeker in moeilijke tijden.

Op uw scherm staat, of op papier ligt, het jaarverslag van de Stichting Johanniter Opvang voor u. Het was voor ons allen een bizar jaar. Waar het jaar 2020 begon als vele andere jaren, werd het, met ingang van de maand maart, allemaal anders. De samenleving ging in een eerste lockdown vanwege de pandemie. En als een van de getroffenenen uit de eerste golf zat ik twee weken lang met koorts voor mij uit te staren. De totale quarantaine duurde voor mij nog wat langer. Wist u trouwens dat het woord quarantaine staat voor een veertigdagentijd. Het is van origine een medische term die afkomstig is uit het Italiaans (*quaranta giorni*) ten tijde van de pestepidemie in de 14^e eeuw. In deze tijd werden namelijk alle aanmerende schepen verplicht om veertig dagen in de haven stil te blijven liggen, en werd de bemanning daarbij geacht het schip niet te verlaten. Deze maatregel behelst het afschermen van risicobronnen ter vermindering van verspreiding van een infectie. Weer wat geleerd.

Terwijl ik deze inleidende woorden schrijf, zijn wij als christenen aan een veertigdagentijd begonnen. Een mooie traditie ter voorbereiding op Goede Vrijdag en Pasen. Ook hier geldt dat het gaat om een periode van afzien ten behoeve van een betere tijd die nog komen mag. De mensen mogen uitzien naar de tijd dat het leven en de vrijheid gevierd mag worden. Zonder strijd is er geen overwinning, zonder kruisiging is er geen opstanding uit de dood en zonder het houden van een quarantaine komen we niet van het virus af. Het is, opdat hetgeen werkelijk nodig is, zijn voortgang mag kennen.

Terwijl er heel wat zaken werden stilgezet, zoals de horeca, de detailhandel en een knipbeurt bij de kapper (*mijn vrouw vindt dat lang haar mij best aardig staat*), ging het basale werk van de Johanniter Opvang ‘gewoon’ door. Nou ja ‘gewoon’; de koffie- en eetmomenten bij Solo Plus werden aangepast, de huisbezoeken inzake de crisisopvang waren niet langer vanzelfsprekend, en de mondkapjes deden hun intrede. Aardig om te vermelden dat onze coördinator Pieter Weerd een snel vooruitziende blik had en in maart al een pakket mondkapjes en desinfecterende middelen had klaarstaan, waar menig verzorgingshuis nog zonder zat. Zo kon het personeel verantwoord haar werk blijven doen.

Waar het in de zomer allemaal langzaam weer terug ging naar het oude, bleek in het najaar dat het virus covid-19 volop terug kwam. Zoals Hugo de Jonge het treffend zei: “Wij zijn klaar met het virus, maar het virus is nog niet klaar met ons.” En zo gingen we de laatste maand van het jaar

nogmaals een lockdown in. Nu ook nog eens met de avondklok erbij. Het werd er allemaal niet eenvoudiger op. Des te meer wil ik namens het bestuur onze waardering uitspreken voor het personeel wat is blijven werken en de nodige begeleidende zorg is blijven verlenen. Chapeau!

Vorbereidend op een overdenking voor de zondag las ik een bijzonder Bijbelverhaal. Het gaat over een zieke man wachtend op bewegend water bij het bad 'Bethesda'. Jezus gaf hem de gezondheid. Waar je vreugde zou verwachten over een man die na 38 jaar genezing vond, waren er de 'nodige' critici die mopperden dat het op de sabbat plaatsgevonden had. Ik dacht: "Het lijken wel een stelletje Nederlanders die altijd wat te mopperen hebben." Jezus liet zich er niet door uit het veld slaan. Hij gaf een kordaat antwoord: *'Mijn Vader werkt aan één stuk door, en daarom doe ik dat ook'*. (citaat Johannes 5:17) Immers; de werken van barmhartigheid zijn nodig, ongeacht of het dat jaar en die dag wel past. Die gedachte wil ik graag delen als een passende reflectie op het uitzonderlijke jaar 2020. In alle stukken die volgen mag worden opgemaakt dat wij gezamenlijk het werk hebben opgepakt en uitgevoerd. Ik dank u allen daarvoor.

Erik van Duyl, *voorzitter bestuur Johanniter Opvang*

De jaarverslaglegging wordt openbaar gemaakt en kan worden gevonden via de website van de organisatie: 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.	<u>financieel beleid</u>	
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.

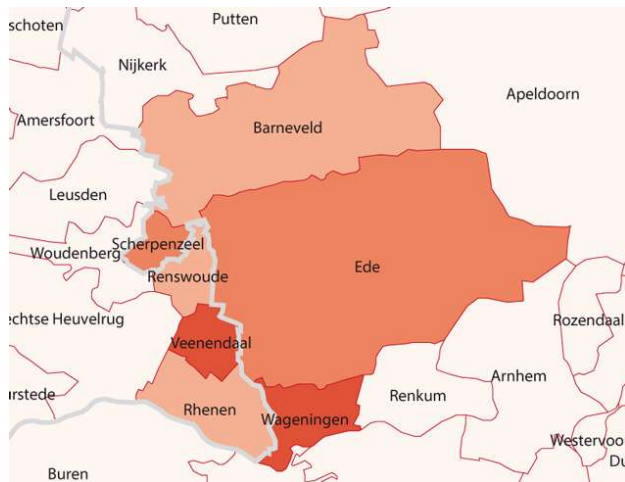
Het uiteindelijke doel is dat cliënten geen maatschappelijke opvang meer nodig hebben en zo snel mogelijk verder kunnen met steun vanuit hun eigen omgeving en met gebruikmaking van regulier beschikbare (gemeentelijke) basisvoorzieningen.

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:

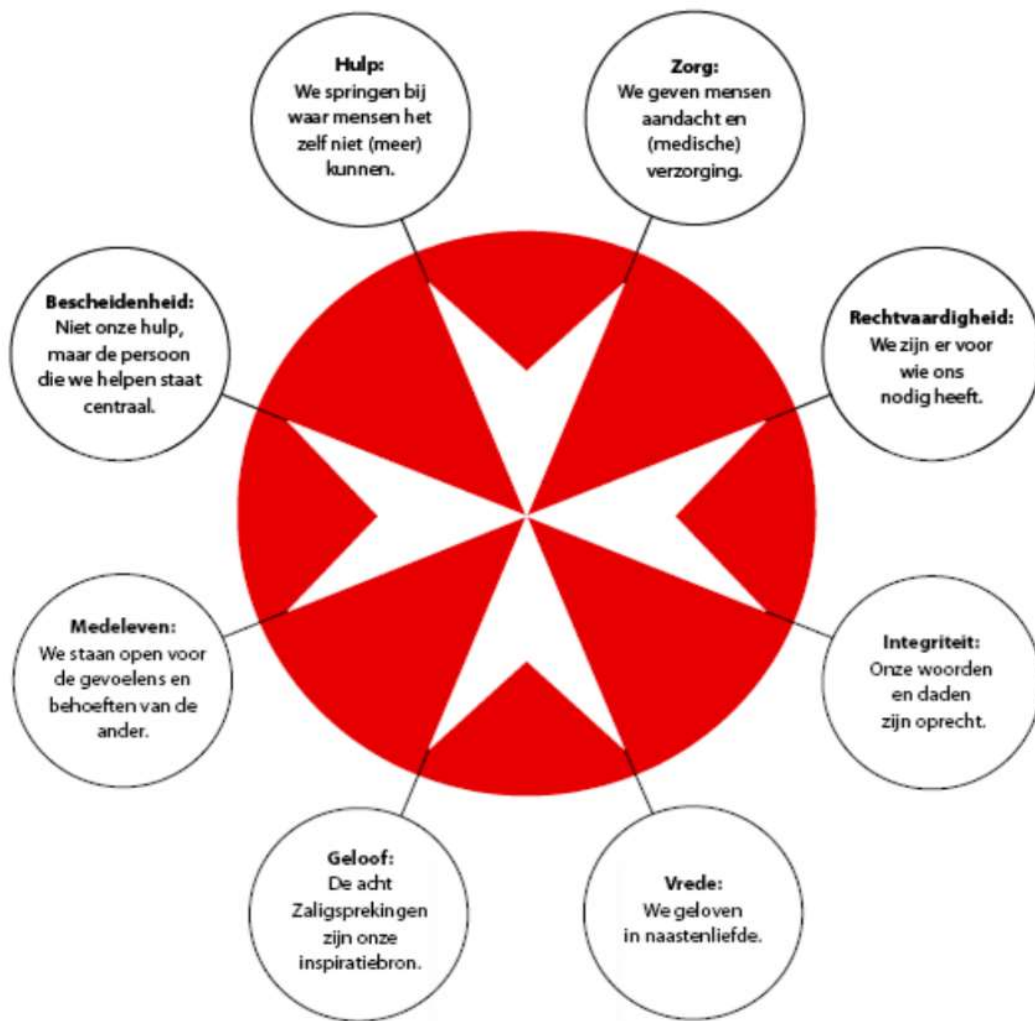
- Legers des Heils (samenwerkingspartner in de maatschappelijke opvang Ede);
- de woningcorporaties Woonstede en de Woningstichting Wageningen (over het huren van extra woningen voor de crisisopvang);
- particuliere verhuurders en verhuurmakelaars (overleg en kennismaking);
- RIBW, Iriszorg en Opella;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

- Wachtlijstoverleg gemeente Ede: deelnemers zijn beroepskrachten binnen de maatschappelijke opvang, en vertegenwoordigers van het sociaal team Ede en de afdeling WPI.

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 Johanniter speld 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

verslagleggende rechtspersoon	Stichting Johanniter Opvang
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

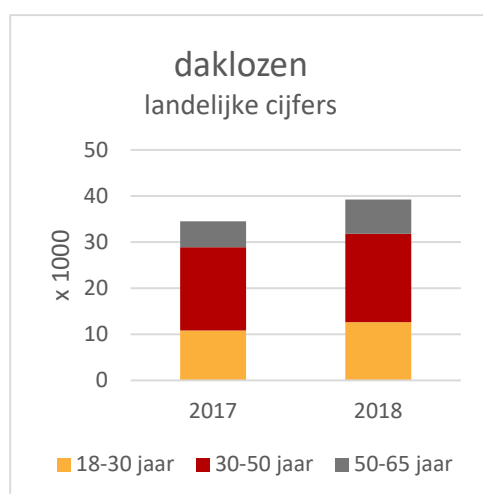
2.1 crisisopvang

Het jaar 2020 stond grotendeels in teken van de coronacrisis. Omdat het werk al flexibel en ambulant was ingericht konden de medewerkers zonder moeite overstappen op begeleiding op afstand. Wel vroeg het inhoudelijk om aanpassingen en was het voor onze bewoners ook wennen om meer op afstand begeleid te worden. Waar mogelijk en waar nodig hebben de medewerkers de cliënten fysiek bezocht met in acht neming van alle maatregelen. Onze ervaren en professionele medewerkers zijn hierin niet tegen grote problemen aangelopen en we hebben kunnen constateren dat de begeleiding ook in al deze veranderingen stabiel heeft kunnen blijven. Het grootste nadelige effect van de coronacrisis hebben we gezien op de inzet van onze vrijwilligers. Enkele individuele maatjestrjecten hebben wel doorgezet, maar de koffieochtenden moesten helaas stopgezet worden. We hopen en verwachten dit in 2021 weer op te kunnen starten.

De opvang heeft het hele jaar vol gezeten en er is begin 2020 een extra plek gerealiseerd om de extra vraag naar opvang van gezinnen op te kunnen vangen.

We zijn tevreden over de samenwerking met de WMO-consulenten van gemeente Ede die regie voeren over de uitstroom van onze bewoners. De doorlooptijd van de meeste trajecten was rond de 6 maanden, enkele casussen verblijven wel een veel langere periode in de opvang omdat uitstroom vanwege complexe problematiek moeizaam verloopt. Hierover blijven we in overleg met de gemeente Ede.

2.1.1 algemene cijfers dakloosheid

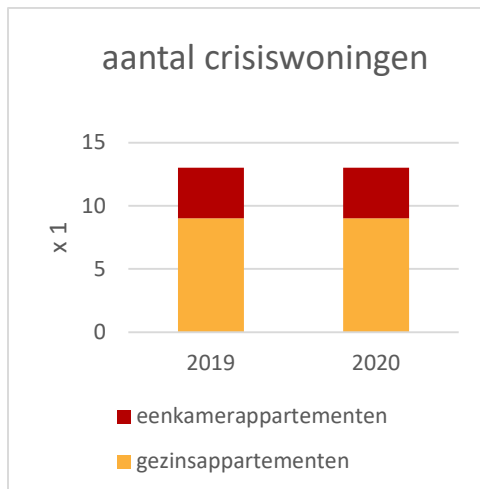


De landelijke cijfers (bron: CBS) laten zien dat dakloosheid in Nederland nog steeds een toenemend probleem is.

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). Het aantal woningen komt daarbij op 13. 4 studio's, 8 gezinsappartementen en 1 appartement dat gebruikt wordt voor begeleid wonen.

gemiddeld 87%

Het bezettingspercentage crisisopvang was

trajecten en herkomst

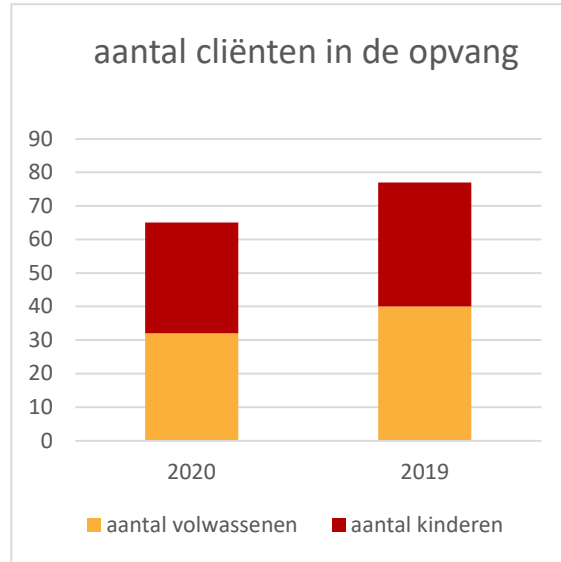
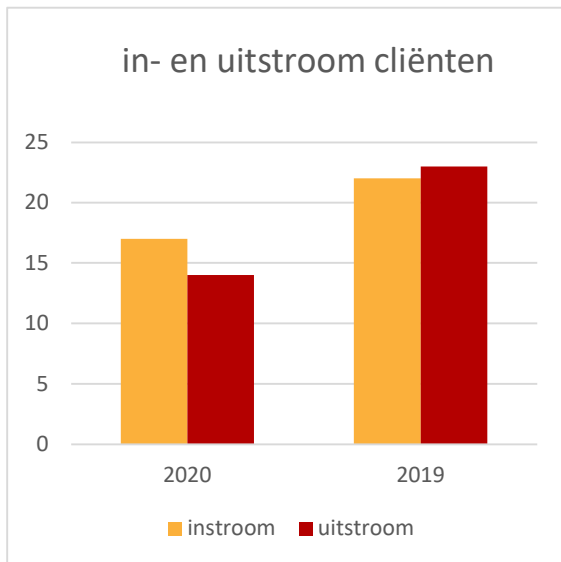
In de studio's verbleven enkele vrouwen en meerdere mannen met psychiatrische en/of somatische problematiek. In totaal verbleven er 9 cliënten in de studio's. Er zijn 6 trajecten gestart in 2020 en 5 trajecten zijn afgerond. Hiervan is één traject vroegtijdig beëindigd vanwege het niet nakomen van begeleidingsafspraken. Eén client heeft het hele jaar in de opvang verbleven. De gemiddelde verblijfsduur in de studio's was 5 maanden.

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

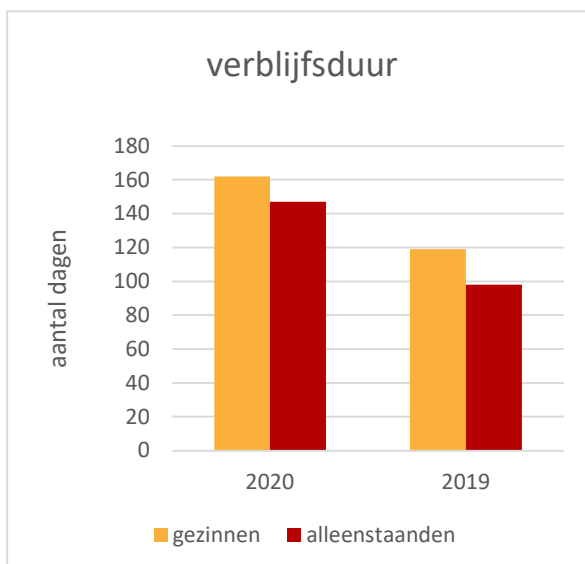
Er verbleven 17 gezinnen in de gezinsappartementen. Hiervan zijn er 9 uitgestroomd naar een zelfstandige woonplek. 11 trajecten zijn in 2020 gestart. De gemiddelde duur was 5,5 maanden.

crisisopvang in cijfers

In 2020 zijn 17 trajecten gestart en 14 afgerond. Eén traject bestond uit een extra gerealiseerde plek vanwege de toegenomen vraag naar opvang door de coronacrisis. Er verbleven over het hele jaar 33 kinderen in de opvang.

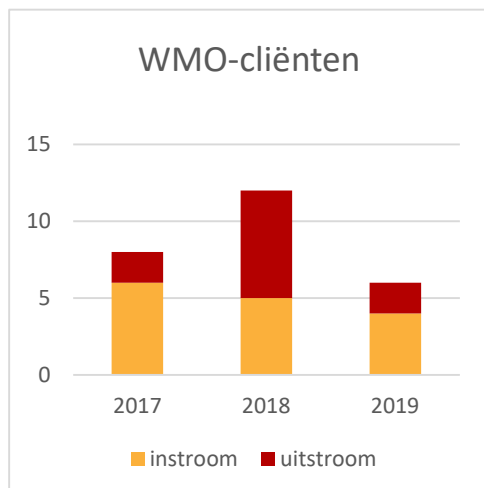


Verblijfsduur was in 2020 gemiddeld 147 dagen voor een alleenstaande en 162 dagen voor een gezin.



Cliënten verbleven in 2020 langer in de opvang dan in 2019. De reden hiervoor is dat 2019 een transitiejaar was waarin we in april voor bijna alle bewoners urgentie kregen. Ook zijn er minder trajecten vroegtijdig beëindigd. Daarnaast merken we dat door de coronacrisis de uitstroom naar een zelfstandige woning, vooral voor de alleenstaanden, steeds moeilijker is geworden.

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 drie-partijenconstructies.

Bij de jaarafsluiting 2020 waren er nog twee cliënten die via omklapconstructie bij ons huren. 5 cliënten die uitgestroomd waren uit de crisisopvang ontvingen eind 2020 WMO-begeleiding als nazorg.

2.1.4 cliënttevredenheid

Op individueel niveau wordt de cliënttevredenheid geëvalueerd in de begeleidingsplannen en de exit vragenlijsten. 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 meerdere jaren.

2.2.1 cliëntmutaties

Bij Soloplus wonen 24 cliënten. Eén bewoner is verhuisd in 2020 omdat hij is gaan samenwonen. Er is een wachtlijst van 5 wachtenden, en vanwege de lage doorstroom is de wachttijd meerdere jaren.

2.2.1 cliënttevredenheid

In 2020 is het cliënttevredenheidsonderzoek uitgesteld vanwege de coronacrisis.

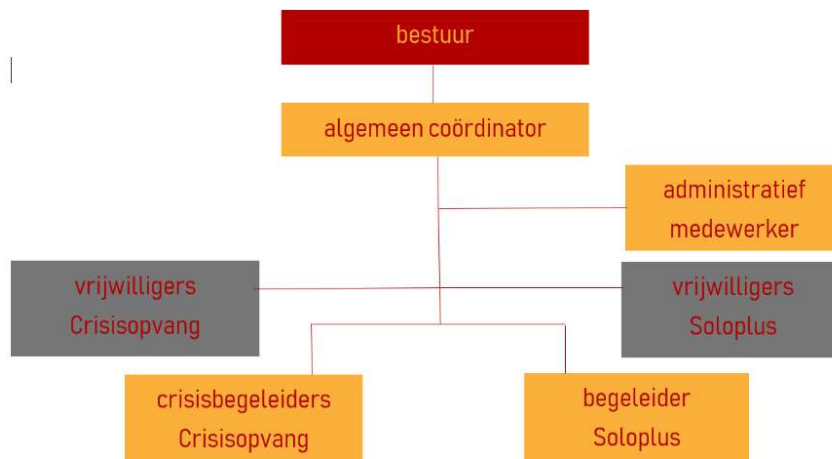
3. de organisatie

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 2020 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:

Naam	functie
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 2020 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 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.

De Johanniter Opvang is 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, afgezet tegen de cijfers van 2019:

kostenplaats	2019	2020
algemeen	1 fte	1 fte
crisisopvang	2,11 fte	1,66 fte
soloplus	0,66 fte	0,66 fte
totaal	3,8 FTE	3,3 FTE

De daling in het aantal fte is een gevolg van de inzet van een ZZP-er die een deel van de crisisbegeleiding en WMO begeleiding op zich heeft genomen. 2020 was een overgangsjaar vanwege de aanbesteding van de maatschappelijke opvang door gemeente Ede die waarschijnlijk in 2021 plaats gaat vinden. Vanwege de onzekerheid die dit met zich meebrengt is een deel van de vaste formatie omgezet in een flexibele schil.

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 aandacht gegeven aan verbetering van intervisie en aanpak van kinderen in de opvang.

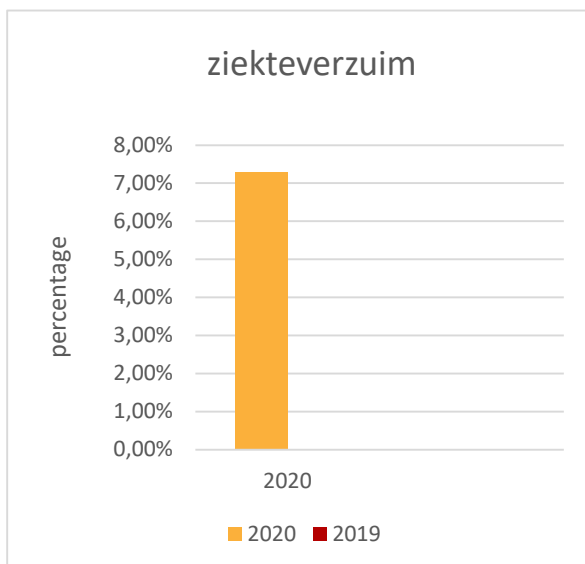
De meeste geplande scholingsactiviteiten zijn uitgesteld vanwege de coronacrisis.

Wel 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 in 2020 was 7,3%, tegenover 0% in 2019.

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.

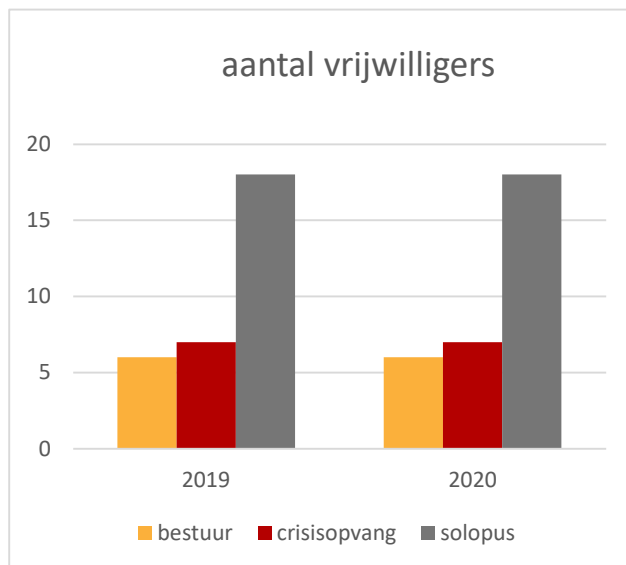
Er zijn vrijwilligers die de tweewekelijkse koffiemomenten faciliteren waarbij ontmoeting tussen bewoners van de crisisopvang centraal staat. Dit lotgenotencontact blijkt hen te steunen en te inspireren.

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 nauwelijks mutaties in 2020 geweest, maar het aantal vrijwilligers is gelijk gebleven. 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

Begin 2020 is er een cliëntenraad gevormd die 2 keer is samengekomen. De vergaderingen die verder gepland waren zijn opgeschort totdat er weer met 6 bewoners veilig vergaderd kan worden.

5. klachten en incidenten

5.1 klachtencommissie

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

In 2020 zijn er 2 klachten ontvangen. **E**én is ingediend door een samenwerkingspartner en betrof de beschikbaarheid van de begeleiding. Een tweede klacht ging over overlast veroorzaakt door een cliënt in de buurt. Beide klachten zijn direct naar tevredenheid afgehandeld.

5.2 meldingen en incidenten

In 2020 zijn 15 incidenten/klachten geregistreerd.

- 3 incidenten betrof het (verbale) agressie naar medewerkers.

- 1 incident betrof suïcidale klachten bij een bewoner

- 3 incidenten betroffen samenwerking met buurtbewoners

- 1 bewoner van Soloplus kreeg corona. Er zijn geen andere bewoners besmet.

Alle klachten en incidenten zijn adequaat opgepakt en afgehandeld.

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

De aanbesteding van de maatschappelijke opvang in Ede is vanwege de coronacrisis uitgesteld tot waarschijnlijk 2022. 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 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 2020 giften ontvangen van betrokken kerken uit Bennekom en Ede. De Johanniter Opvang is door de Belastingdienst aangemerkt 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.