

Jaarverslag 2021

1. Algemeen

2. Sociaal verslag

3. Jaarrekening





1. Algemeen

1.1	Voorwoord	4
1.2	Verslag Raad van Toezicht	5
1.3	Nooit alleen, samen verder: beleidsmatige toelichting op de jaarrekening	7
	Toelichting per gemeente	13
1.4	Doelstelling van de organisatie	25
1.5	Nevenfuncties Raad van Bestuur en Raad van Toezicht	26
1.6	Kansen en risico's in de nabije toekomst	28
1.7	Resultaat en analyse van het resultaat	30
1.8	Financiële positie	32

2. Sociaal Jaarverslag

2.1	Inleiding	34
2.1	Inleiding	35
2.2	Personeelsbestand per leeftijdscategorie	36
2.3	De gesprekscyclus	37
2.4	Medewerkerstevredenheid	37
2.5	Deskundigheidsbevordering	38
2.6	Kwaliteitskeurmerken	39
2.7	Arbozorg	39
2.8	Ziekteverzuim	40
2.9	Stagiaires	40
2.10	Samenvatting jaarverslag OR	41
2.11	Personeelsbestand op 31 december 2021	43

Inhoudsopgave

3. Jaarrekening

3.1	Balans per 31 december	2
3.2	Exploitatierekening	4
3.3	Toelichting algemeen	7
3.4	Toelichting op de balans	13
3.5	Toelichting op de exploitatie	23
3.6	Vaststellen en goedkeuren jaarrekening	33

Overige gegevens

	Controleverklaring	35
	Bestemming van het resultaat	39
	Gebeurtenissen na balansdatum	39

Bijlagen jaarrekening

A.	Toelichting gemeente Tilburg	
	• Sociaal werk en Informele Zorg	43
	• Preventieve Ondersteuning Jongeren	46
	• Beheer en exploitatie wijk- en dorpsaccommodaties Tilburg	48
	• Meedoen en Sociale Stijging (Menss)	50
	• Kracht van Preventie en Spel aan Huis	51
	• Thuisadministratie	52
	• Incidentele subsidies	53
B.	Toelichting gemeente Heusden	54
C.	Toelichting gemeente Boxtel	56
D.	Toelichting gemeente Waalwijk	58
E.	Toelichting gemeente Dordrecht	60
F.	Toelichting gemeente Loon op Zand	63
G.	Toelichting gemeente Dongen	64
H.	Toelichting gemeente Goirle	66
I.	Toelichting gemeente Krimpen aan den IJssel	67
J.	Toelichting gemeente Eindhoven	69
K.	Toelichting gemeente Oisterwijk	70
L.	Toelichting gemeente Hilvarenbeek	72
M.	Toelichting gemeente Gilze en Rijen	74
N.	Toelichting gemeente Alphen & Chaam	76
O.	Toelichting gemeente Baarle-Nassau	77
P.	Toelichting bij overhead, interne financiering, inkoopopdrachten van gemeente, opdrachten van niet-gemeenten en kassiersovereenkomsten	78
Q.	Overige gegevens	
	• Voorzieningen per gemeente	80
	• Materiële vaste activa	82

“Onze nieuwe beleidsvisie lijkt een goed baken te zijn, want gemeenten zoeken ons vrijwel zonder uitzondering steeds meer op om te helpen bouwen aan een sterk sociaal fundament.”



1.1 Voorwoord

Was 2021 een kanteljaar? Het jaar is nog te dichtbij om dat te kunnen beoordelen. Feit is wel dat de wereld van een acute gezondheids crisis in 2020, in een mondiale lockdown terecht kwam met chronische karaktertrekken. In een *Opinie* in het Brabants Dagblad van 21 december 2021 verwoordde ik het aan de hand van de metafoor van een rouwproces: we moeten gaan loslaten en accepteren, maar berusting, verzet, boosheid en woede strijden om voorrang. Daardoor polariseert de samenleving. Het vertrouwen in instituties, zoals de overheid, lijkt alsmat verder te dalen; begrip voor elkaar, zodat we op een gezonde manier van mening verschillen, lijkt steeds moeilijker op te brengen.

Midden in die samenleving zoeken we als ContourdeTwern dan ook onze rol; tegelijkertijd geven we daar dagelijks naar beste eer en geweten vorm aan. **Presentie, aansluiten, en tijd nemen voor de ander vormen kernwaarden in die zoektocht.** Presentie is dan ook de eerste van de tien speerpunten van onze nieuwe beleidsvisie, die we halverwege 2021 afgerond hebben. Dat lijkt een goed baken te zijn, want gemeenten zoeken ons vrijwel zonder uitzondering steeds meer op om te helpen bouwen aan een sterk sociaal fundament. We kijken wat dat betreft met voldoening terug op 2021, omdat we in Tilburg, Goirle en Dongen juist op basis van die kwaliteit meerjarenovereenkomsten

hebben kunnen sluiten. En ook in de andere gemeenten worden we als strategisch partner meegenomen en bieden we kennis, kunde en professionele inzet aan. De richting van onze beleidsvisie, waarin Ontmoeten en ontwikkelen, Wijk- en buurtgericht werken, Perspectief voor kinderen en jeugd van 0-27 jaar en Gezond en gelukkig oud worden in programma's worden opgepakt, helpt daarbij.

We hebben ook enorme stappen gezet in het verder ontwikkelen van de organisatie, onder meer in de vorm van uitgebreide opleidingsinitiatieven, een nieuwe website, de voorbereiding van een geheel nieuw registratiesysteem en een verbeterde tool om financiële en personele inzet te monitoren. Voeg dat bij de groeiende opgave om armoede en eenzaamheid te bestrijden, duurzaamheid en diversiteit een plek te geven, en niet alleen fysiek in de buurt maar ook online te werken, en het mag helder zijn dat er heel veel werk is verzet.

We danken de opdrachtgevers voor het vertrouwen en de constructieve, kritische dialoog die daarbij hoort.

Gon Mevis
Directeur | bestuurder



1.2 Verslag Raad van Toezicht

We hebben een goed op elkaar ingespeeld team met diversiteit aan competenties, kennis en persoonlijkheden. Dit heeft er mede toe bijgedragen dat we in synergie naar elkaar én richting de bestuurder in 2021 onze ambitie hebben uitgesproken. We hebben de eerste stappen gezet naar een eigentijdse Raad van Toezicht (RvT), die volgens de principes van waardengedreven toezicht wil werken.

We hebben vastgesteld dat er in 2021 door de organisatie wezenlijke stappen zijn gezet in het transformatieproces binnen het sociaal domein. Juist door de voortdurende ontwikkeling blijft ContourdeTwern een belangrijke speler. Tegelijkertijd ervaren we ook een mooie herwaardering van het sociaal werk in een door covid gevoede maatschappelijke complexiteit. Dit draagt eraan bij dat het nut en de noodzaak van sociaal werk nog nadrukkelijker aantoonbaar zijn gemaakt en dat sociaal werk een maatschappelijke bijdrage kan leveren om uit die complexiteit te komen. Dit heeft tevens z'n weerslag bij de opdrachtgevers en de maatschappelijke partners waarmee ContourdeTwern samenwerkt.

Dit gegeven vraagt om een onafhankelijke Raad van Toezicht die spart met de bestuurder en daarnaast ophaalt wat er in de samenleving speelt. Uiteindelijk leggen wij als RvT verantwoording af aan de externe en interne stakeholders van ContourdeTwern. Het is daarom van belang dat wij als RvT proactief in contact komen en blijven met onze stakeholders.

Wij hebben in 2021 een start gemaakt om te komen van een geformaliseerde vorm van toezicht naar een waardengerichte vorm van toezicht. In onze zelfevaluatie in mei en juli 2021 hebben we een eerste ambitie verwoord die de komende jaren nader ingevuld moet worden. Uiteindelijk zal dat leiden

Samengevat mogen we concluderen dat we in 2021 een mooie start gemaakt hebben om invulling te geven aan waardengedreven toezicht dat past bij de identiteit van ContourdeTwern.

tot een vernieuwde toezichtvisie met een toezichtkader en toetsingskader.

Overleg

Het jaar 2021 stond wederom ook voor ContourdeTwern in het teken van corona. De RvT heeft zeven keer met de bestuurder overlegd, veelal in een fysieke meeting en soms digitaal. Aan elke vergadering ging een afstemmingsoverleg vooraf met alleen de leden van de RvT. Er is tevens geregeld bilateraal overleg geweest tussen de voorzitter en de bestuurder. Zowel ter voorbereiding van de agenda als ter inhoudelijke spiegeling over actuele thema's. Een delegatie van de RvT heeft twee keer een overlegvergadering gehad met een delegatie van de RvT van IMW samen met beide bestuurders om tot afstemming te komen over nadere samenwerking. Daaruit zijn verdere constructieve samenwerkingsafspraken voortgekomen met inzet van ieders expertise.

Marco Kiezenberg, manager/directeur bedrijfsvoering en Yvonne de Hoogen, secretariaat, hebben de vergaderingen met RvT/bestuurder adviserend en ondersteunend bijgewoond. Meermalen is van de gelegenheid gebruikgemaakt om bijgepraat te worden door managers en/of medewerkers uit de verschillende werkvelden en zijn er inhoudelijke thema's uitgediept. We hebben dat als erg waardevol ervaren.

De vergaderingen tussen RvT en de bestuurder verliepen in een open en constructieve sfeer waarin de verschillende toezichtcomponenten tot hun recht kwamen.

Door covid was 2021 wederom een intensief jaar. Ondanks de onzekerheid en de spanningen in de thuissituatie, constateren we dat bestuurder, management, medewerkers én vrijwilligers van ContourdeTwern wederom veel bereikt hebben. Naast de reguliere werkzaamheden zijn extra programma's ontwikkeld voor kwetsbare groepen, daar waar de covid-ontwikkelingen daartoe aanleiding gaven. De beleidsvisie voor de komende vier jaar is afgerond en vertaald in tien speerpunten; het dagdagelijkse werk vergde veel creativiteit en flexibiliteit. De RvT heeft ontzettend veel waardering voor de manier waarop eenieder daar weer invulling aan heeft gegeven. Chapeau en heel veel dank daarvoor!

Strakke koers, goede afspraken

In financieel opzicht is er in 2021 strak gekoerst en zijn er met opdrachtgevers goede afspraken gemaakt. De auditcommissie, bestaande uit Hans-Georg van Liempd en Miranda van der Nat, is diverse keren bij elkaar geweest voor overleg met de bestuurder en de accountant. Jaarrekening en jaarverslag 2020 zijn in bijzijn van de accountant door de RvT vastgesteld. Ook de begroting 2021 en overige financieel gerelateerde stukken zijn, voorzien van een advies van de auditcommissie, door de RvT vastgesteld. Met een delegatie van de ondernemingsraad (OR) is eenmaal met de voltallige RvT vergaderd en een keer heeft de OR met twee leden van de RvT overlegd. De verhoudingen zijn constructief en de RvT constateert dat de OR zich taakvolwassen en ontwikkelingsgericht opstelt.

De renumeratiecommissie, bestaande uit Phira Otten en Fons Naterop, heeft de werkgeversrol opgepakt. Er heeft een voortgangsgesprek met de bestuurder plaatsgevonden waarin veel waardering voor zijn functioneren is uitgesproken. De RvT heeft een sabbatical van de bestuurder gefaciliteerd voor het 1e kwartaal van 2022. Tevens is voor die periode Marco Kiezenberg aangesteld als plaatsvervangend bestuurder. In april/mei 2022 zal er met de bestuurder nog een voortgangsgesprek plaatsvinden waarna er eind 2022 weer een vorm van een beoordeling wordt georganiseerd.

De leden van commissie foresee, bestaande uit Wiebe Clossen, Phira Otten en Aura Laumen hebben regelmatig gespiegeld en gereflecteerd met de bestuurder over onder meer de conceptbeleidsvisie. Leden van de commissie hebben een bijdrage geleverd aan de netwerkanalyse en we worden meegenomen in de verdere uitwerking van de tien speerpunten en de verschillende programmaonderdelen zoals impact maken, veerkrachtige medewerkers en vitale organisatie en vrijwillige inzet en burgerschap.

Verder is er in 2021 voor de relatief nieuwe leden een start gemaakt met een introductieprogramma op locatie. Dit levert

mooie inzichten op waarmee medewerkers en vrijwilligers zich bezighouden.

Fons Naterop is na een periode van vier jaar, per 1 januari 2022 voor een volgende periode als voorzitter herbenoemd.

De RvT stelt met voldoening vast dat er in 2021 mooie stappen zijn gezet in het uitrollen van Dorps- en Wijkteams. Gemeentelijke opdrachtgevers kiezen steeds meer voor eenduidige afspraken met één partij als aanspreekpunt. Soms als hoofdaannemer met onderaannemers, zijnde de overige maatschappelijke partners, of soms als penvoerder van deze samenwerkende partners. Het doet ons deugd dat in veel gevallen ContourdeTwern de verantwoordelijkheid als hoofdaannemer of penvoerder wordt gegund. Deze filosofie zal met verschillende snelheden en variaties verder worden geïmplementeerd.

Samengevat mogen we concluderen dat we in 2021 een mooie start gemaakt hebben om invulling te geven aan waarden gedreven toezicht dat past bij de identiteit van ContourdeTwern.

We stellen het zeer op prijs dat bestuurder en organisatie open staan voor de invulling van deze vorm van strategisch partnership en de gewijzigde rol en maatschappelijke verantwoordelijkheid van de RvT daarbinnen. Samen komen we verder in context gerelateerde samenwerking met al onze maatschappelijke partners. De focus ligt daarbij niet alleen op ContourdeTwern, maar ook op hoe we samen vorm en inhoud geven aan de samenwerking met onze maatschappelijke partners, aan waardecreatie en kwaliteit, in het belang van onze cliënten.

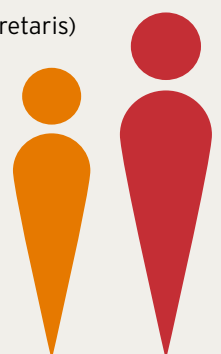
Dank gaat uit naar onze bestuurder aan wie het van harte gegund wordt om te genieten en te reflecteren tijdens zijn sabbatical. Alle vertrouwen gaat uit naar zijn plaatsvervanger Marco Kiezenberg. We sluiten 2021 ondanks alle coronaperikelen met een positief gevoel af en spreken alle vertrouwen uit naar een gezonde toekomst van ContourdeTwern.

Fons Naterop

Voorzitter Raad van Toezicht

Per 1 januari 2022 is de samenstelling van de Raad van Toezicht als volgt:

- Dhr. Fons Naterop (voorzitter)
- Dhr. Wiebe Clossen (vicevoorzitter en secretaris)
- Mevr. Miranda van der Nat
- Mevr. Aura Laumen
- Dhr. Hans-Georg van Liempd
- Mevr. Phira Otten



Visie en speerpunten 2021 - 2024

ContourdeTwern staat voor een verbonden, inclusieve samenleving. Waarin elk mens meetelt en meedoelt. Ons werk raakt het hart van de samenleving en de hartelijke vraagstukken die daar spelen, zoals armoede, vergrijzing, uitsluiting en eenzaamheid. Daarom werken we aan kracht en perspectief, bieden we hoop, en bouwen we bruggen. Duurzaamheid, digitalisering en diversiteit bieden ons daarbij kansen om de samenleving beter, inclusiever, in te richten.

Ons streven is een sterke sociale basis waarin mensen heel veel zelf kunnen en willen doen. En waar professionele aanpakten zijn als het even niet vanzelf gaat. In dat streven nemen wij een maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid. Die omschrijven we in tien speerpunten. Ze zijn het uitgangspunt voor ons werk in de komende vier jaar en geven richting aan onze inzet. Onze thema's, programma's en onze aanpak komen erin samen.



1. Presentie en vakmanschap

We maken het verschil als we de verbinding maken én dichtbij zijn. Als we samenwerken en samen zijn. Met de presente medewerker centraal in een succesvolle aanpak. Een prominente plaats voor sociaal werk vraagt ernaar dat we blijven leren. Om onze vaardigheden en competenties te verbeteren, iedereen krijgt daarvoor de kans. De organisatie gaat de laatste wetenschappelijke inzichten toe en draagt zelf actief bij aan onderzoek naar effectieve interventies en praktijken.

2. Wijk- en buurtgerichte aanpak

Het startpunt van een sterke sociale basis is de leefwereld op buurt- en wijkniveau. In ons programma 'Buurtgericht Werken' leggen we de nadruk op wat wel kan, sluiten we aan bij wat mensen in beweging brengt en zetten we in op positieve gezondheid. Daarbij maken we optimaal gebruik van de actieve inzet van vrijwilligers, buurtbewoners, maatschappelijk betrokken organisaties en bedrijven.

6. Dorps- en Buurtteams

De kracht van dorpen en buurten heeft een enorme meerwaarde voor de samenleving. Om die beter te benutten, hebben we het concept Dorps- en Buurtteams opgezet. Niet langer staan de eigen expertises van aanboders centraal, maar de potenties én kwaliteiten van de gemeenschap. Met één missie, één team en één leiding pakken we de lokale opgave aan.

7. Vrijwillige inzet en actief burgerschap

Vrijwillige inzet en actief burgerschap maken de maatschappij sterker en veerkrachtiger. Daarom ondersteunen wij vrijwilligersorganisaties én zetten we eigen vrijwilligers in. Die bieden we ruime faciliteiten en mogelijkheden voor reflectie en ontwikkeling. We focussen meer dan ooit op het positieve effect en de voldoening die dit werk brengt. En we hebben oog voor het groeiend potentieel van maatschappelijk betrokken bedrijven en culturele instellingen.

8. Impact maken

We creëren sociale winst en waarde voor de samenleving: we maken impact. De aard van die impact formuleren we samen met de opdrachtgevers en de groepen om wie het draait. Niet als de manier waarop we de effecten gaan meten. Elk programma wordt met eigen en extern onderzoek onderzocht en gemonteerd.

9. Veerkrachtige medewerkers

Bevlogenheid en betrokkenheid zijn onze kracht. En dagelijks zijn onze kwetsbaarheden. Hoe zorgen we voor een gezonde balans tussen draagkracht en draaglast? Met goede faciliteiten, (financiële) mogelijkheden, scholing, coaching, (online) opleidingsaanbod en een ruime flexpool van interne en externe (project)medewerkers vergroten we onze flexibiliteit en onze professionaliteit.

10. Vitale organisatie

We voeren grote, langlopende opdrachten uit, maar we zien ook steeds meer korte opdrachten en coproducties. Dat betekent dat we veerbaar moeten worden. Zodat we snel op veranderende vragen kunnen reageren. Dat vraagt om continue doortraining van de organisatie, het herijken van de organisatiegrenzen en om een gezonde financiële basis. Wij blijven natuurlijk wel kijken naar continuïteit en de lange termijn. Daarom zijn duurzaamheid, diversiteit en digitalisering ook leidraad voor de bedrijfsvoering.



nooit alleen

Dat is onze belofte aan de samenleving. Wij laten mensen er nooit alleen voor staan. Ook als organisatie kunnen we dat niet alleen. Daarom zijn we via ontelbare draden met anderen verbonden. Met mensen in de buurten en wijken en met alle sectoren in de samenleving. Zoals zorg, onderwijs, sport, cultuur, natuur, huisvesting, en het bedrijfsleven. Zonder die verbanden hebben wij niet de complete antwoorden op de vele maatschappelijke vraagstukken die ons werk raken. Nooit alleen, in alle opzichten.



Visie en speerpunten 2021 - 2024

1.3 Nooit alleen, samen verder!

Een beleidsmatige toelichting op de jaarrekening 2021 door de bestuurder

Voor ContourdeTwern laat 2021 zich het beste karakteriseren als het tweede jaar waarin het coronavirus en de daaropvolgende maatregelen ons sociaal werk beïnvloedden. Een jaar waarin we keer op keer onze verwachtingen én onze aanpak moesten bijstellen op wat wel of niet kon. Met creatieve oplossingen en een hoge mate van flexibiliteit wisten onze medewerkers de verbinding met onze bewoners op allerlei manieren te behouden. Daarvoor hebben we van zowel opdrachtgevers, partners als bewoners veel waardering gekregen.

Naast onze dagelijkse inzet, hebben we 2021 gebruikt om onze blik op de toekomst verder vorm te geven. We hebben ons beleid voor de periode 2021-2024 voltooid en verwerkt tot een visiedocument met tien speerpunten: een kernachtig document dat richting geeft aan ons werk en dat de basis vormt voor deze beleidsmatige toelichting. Deze beleidsvisie is tot stand gekomen in voortdurende dialoog met interne en externe stakeholders en in woorden gevat door een intern team van schrijvers. Inmiddels beschikken we ook over een versie die voor mensen buiten het sociaal domein toegankelijk is: in begrijpelijke taal (B1), zonder jargon.



Willen we onze samenleving voor iedereen toegankelijk houden, en alle mensen de kans geven om mee te doen, is het van het grootste belang om in begrijpelijke taal te communiceren. Met de ondertekening van het Taalakkoord 'Midden-Brabant maakt het duidelijk' hebben we ons daar in 2021 aan gecommitteerd.

Presentie en Vakmanschap

De coronamaatregelen - en in het bijzonder de periodes van de lockdown - benadrukten de relevantie van nabijheid en toegankelijkheid voor mensen met een kwetsbaarheid. We zochten en vonden nieuwe manieren om contacten op te bouwen en onderhouden met de bewoners in de dorpen en buurten. Ook medewerkers uit het beheer, die normaalgesproken hun werk uitvoeren binnen de muren van het wijkcentrum, gingen nu met de sociaal werkers er-op-af. Het onderstreepte presentie als basis voor ons werk en ons motto 'Nooit Alleen'.

Present werken vraagt ook om aansluiting en afstemming op de thema's die door bewoners als belangrijk worden gekenmerkt. Met Duurzaamheid, Diversiteit, Digitale samenleving (3D's), zijn we in 2021 verder aan de slag gegaan. Evenals met het thema armoede.

Duurzaamheid

In de praktijk zien we steeds meer (bewoners)initiatieven én vragen/(potentiële) opdrachten op het gebied van Duurzaamheid. Denk hierbij aan groenprojecten als buurtmoestuinen, circulaire initiatieven als ruilwinkels, maar ook de toenemende vraag hoe we sociaal werk kunnen inzetten op bewonersparticipatie in de energietransitie, en het opzetten van natuur-educatieclubs voor kinderen om daarvanuit aan bewustwording te werken.

In 2021 heeft een groep medewerkers zich verenigd in een

interne werkgroep. Zij hebben een voorstel gedaan over de manier waarop duurzaamheid gepositioneerd kan worden binnen onze eigen organisatie en in ons werk met inwoners.

Zo laten we zien op welke wijze ContourdeTwern haar bijdrage levert aan de Global Goals. Er is een start gemaakt met het ontwikkelen van plannen om vakmanschap en bewustwording in de organisatie te vergroten.

Diversiteit en inclusie

In de wijk samenleving zien we de verschillen tussen groepen steeds groter worden. Onder invloed van corona tekent het verschil tussen 'kansrijk' en 'kansarm' zich steeds scherper af. Om de kans op polarisatie te keren, stijgt beleidsmatige aandacht voor inclusief werken: hoe zorgen we ervoor dat iedereen meetelt, erbij hoort en kan meedoen?

ContourdeTwern is ondertekenaar van de Charter Diversiteit en heeft zich daarmee aan het thema gecommitteerd. In 2021 hebben wij eerste stappen ondernomen om te zorgen dat wij zelf als organisatie inclusief werken en daarmee een betere afspiegeling worden van de veelkleurige en veelstemmige samenleving, open en toegankelijk voor alle inwoners.

We riepen medewerkers op om met de bestuurder in gesprek te gaan over het thema diversiteit en inclusie en hun beelden en ideeën te delen. Ook hesen wij in Tilburg op Roze Maandag bij alle locaties de regenboogvlag en werd de regenboogtrap geopend, die door de deelnemers van een ontwikkeltraject bij ContourdeTwern was vervaardigd. Op Diversity Day, volgde een groep medewerkers een training waarin zij bewust werden gemaakt van hun onbewuste vooroordelen. Hiermee kunnen zij betere gesprekspartners worden op dit onderwerp in hun teams.

Digitale samenleving

Als bewoners zich steeds meer online bewegen en onze sociaal werkers en jongerenwerkers aanwezig willen zijn in de leefwereld, dan vraagt dat iets van onze online presentie. Onder invloed van corona hebben wij het online jongerenwerk versneld kunnen uitbouwen en bereiden we ons voor op een online jongeren centrum. Met het sociaal werk volgen we deze ontwikkelingen en verkennen we de mogelijkheden voor een online buurthuis voor een bredere doelgroep.

Wijk- en buurtgerichte aanpak

Het opzoeken en verbinden van mensen onderling en met organisaties in de wijken en buurten wordt een steeds belangrijker aspect van ons werk. We zien het als een doorontwikkeling op de vertrouwde samenlevingsopbouw en een werkwijze die steeds waardevoller wordt omdat die niet afhankelijk is van maatregelen.



ContourdeTwern heeft het aantal buurtondersteuners uitgebreid en de Wijk-, Dorps- en Dichtbij-teams verder versterkt. Om het vakmanschap van onze buurtgerichte werkers te verstevigen, hebben we de leergang Community Building opgezet die specifiek ingaat op het benutten van de kracht en het potentieel van de omgeving bij het starten of ontwikkelen van initiatieven. Behalve in de Brabantse gemeenten waarin we actief zijn, hebben we ook in Dordrecht fors geïnvesteerd in de doorontwikkeling van het buurtwerk.

Ontmoeten en Ontwikkelen

Door de ervaringen uit 2020 hebben we in het afgelopen jaar met de exploitatie van de wijk- en buurtcentra beter weten in te spelen op de maatregelen en de lockdown. Hierdoor hebben we het jaar nagenoeg neutraal weten kunnen afsluiten.

De periode waarin de locaties noodgedwongen dicht of minder open waren voor activiteiten, hebben we met onze medewerkers onder meer benut voor de verdere ontwikkeling van het beheer. In het programma 'Ontmoeten en ontwikkelen' onderzoeken we hoe we de functie van onze eigen accommodaties als laagdrempelige plek voor vragen, ontmoeting en participatie kunnen versterken, aansluitend op de behoefte van de wijk. En

daarnaast hoe we kunnen bijdragen aan (buurt)initiatieven voor andere (satelliet)locaties in de wijk.

Perspectief voor kinderen en jongeren

In de coronaperiode is de presente aanpak van het jongerenwerk R-Newt gecontinueerd op de locaties waar de jongeren waren. Daarnaast hebben online jongerenwerk en digitale presentie een vlucht genomen. Gedurende het jaar groeide het besef dat deze ingewikkelde tijd sterk van invloed is op de ontwikkeling en het welbevinden van alle kinderen en jongeren. Dit zorgde ervoor dat we veel activiteiten lange tijd hebben gecontinueerd, dat er bij tijden door gemeenten een extra beroep werd gedaan op het jongerenwerk en dat er budgetten werden vrijgemaakt voor een extra impuls.

De opdrachten voor maatschappelijke diensttijd zijn erg succesvol gebleken en deze worden verlengd. Onze inzet is om deze structureel te maken. Binnen het programma Perspectief voor kinderen en jongeren zetten we in op de doorgaande lijn van 0-27 jaar door het kinderwerk en jongerenwerk meer in verbinding te organiseren. Met R-Newt Start, R-Newt Kids en Jongerenwerk R-Newt worden we hierin landelijk gezien als voorloper.



Gezond en Gelukkig Oud

De demografische ontwikkeling dat het aantal ouderen groeit en de ouderen steeds ouder worden (dubbele vergrijzing) brengt andere typen vragen en dilemma's met zich mee. We verkennen die in een nauw samenspel met de belangengroepen, gemeente, netwerkpartners uit zorg en woningcorporaties en hogeschool.

We zijn gestart met het in kaart brengen van goede initiatieven voor ouderen met name gericht op het gelukkig oud worden in de eigen leefomgeving. Dit moet uiteindelijk uitmonden in een breed opgezette kennisbank.

Van de zijde van onze opdrachtgevers en netwerkpartners groeit met name de vraag om ondersteuning bij woonzorgvraagstukken. Daarbij komt onze kennis en ervaring op het gebied van community building goed van pas.

Vrijwilligers

In 2021 registreerden wij in totaal 4236 actieve vrijwilligers. Dit is, gezien de beperkingen door corona, een bescheiden daling ten opzichte van eerdere jaren (4.394 in 2020) (5.099 in 2019). Zonder de inzet van onze grote schare vrijwilligers kunnen we het niet. In coronatijd was er iets meer nodig om hen aan ons verbonden te houden. Op de momenten dat activiteiten niet of alleen onder strikte voorwaarden konden doorgaan, hebben de sociaal werkers steeds (online en telefonisch) het contact met onze vrijwilligers onderhouden en gezocht naar wat wél kon. Hierdoor hebben wij ons vrijwilligersbestand toch grotendeels in stand kunnen houden.

De afgelopen jaren hebben steeds weer aangetoond dat mensen graag bereid zijn iets onbaatzuchtig voor anderen te

doen, ook al is dat niet altijd meer in de vorm van 'traditioneel vrijwilligerswerk', met een contract en een vaste taak. Deze beweging willen we graag vasthouden. **We verwachten dat het beroep op informele ondersteuning en vrijwillige inzet de komende jaren alleen maar gaat stijgen.** Wij hebben de werkplaats 'Vrijwillige Inzet' opgestart om onze kennis en expertise op dit terrein door te ontwikkelen. Deze gaat in op vrijwillige inzet in al zijn veelzijdigheid en veelkleurigheid, inclusief burgerinitiatieven.

In het kader van het landelijke jaar van de Vrijwilliger hebben wij op verschillende momenten in het jaar extra aandacht besteed aan vrijwillige inzet in het algemeen en vrijwilligerswerk bij ContourdeTwern in het bijzonder. Dit deden we met als doel meer en nieuwe mensen kennis te laten maken met vrijwillige inzet en door te laten zien hoe leuk het is om vrijwilligerswerk te doen. Daarnaast was het ook een mooie aanleiding om waardering te tonen aan de vrijwilligers van ContourdeTwern.

Door meer variëteit aan te brengen in onze vacatures en het aanbod kunnen we meer en andere mensen bereiken. Ons nieuwe digitale vrijwilligersplatform helpt ons daarbij. Via een toegankelijke online applicatie kunnen we zowel vraag en aanbod van vrijwilligersvacatures als informele 'burenhulp' matchen; juist aan die laagdrempelige verbindingen bleek in coronatijd veel behoefte. Wij stimuleren organisaties en vrijwilligers om dit platform zelfstandig te gebruiken. Waar nodig ondersteunen we hen hierin. Het platform is al actief in Tilburg en Loon op Zand en zal op termijn worden verbreed naar onder meer Dordrecht en Goirle.

Wijk- en Dorpsteams

De gedachte om organisatie-overstijgend, integraal samen te werken aan een gedeelde opgave, door ons samengevat in 'het Dorpsteam-concept' landt in steeds meer gemeenten. In Goirle en Heusden gebeurt dat onder onze aanvoering, in weer andere gemeenten onder de vlag van één van onze samenwerkingspartners.

In Goirle zijn de voorbereidingen met onze partners gestart met het oog op de lancering van het Dorpsteam medio 2022. In Heusden is er al een doorontwikkeling aan de orde naar een Jeugd- en Gezinsteam in aanvulling op de Wijkteams. Weer andere gemeenten oriënteren zich nog op deze ontwikkeling.

In Tilburg heeft de PACT-aanpak (People Acting in Community Together) een steeds steviger rol gekregen vanuit wijken en buurten die extra aandacht nodig hebben. Daarbij zijn we zowel met ContourdeTwern als met R-Newt nauw betrokken.

Transformatieprocessen als deze vragen naast geloof in onze visie, om vasthoudendheid, overtuigingskracht en een lange adem. Alleen wanneer we met onze samenwerkingspartners het vertrouwen hebben in de gekozen richting en aanpak, kunnen we die realiseren.

Vitale organisatie

Naarmate de coronamaatregelen langer aanhielden, werd het maatschappelijke effect ervan steeds duidelijker zichtbaar. En daarmee ook de waarde van ons sociaal werk. Dat het belang van ondersteuning van (kwetsbare) inwoners, dichtbij in de eigen leefomgeving, steeds meer wordt gezien door netwerkpartners en onze opdrachtgevers, blijkt onder meer uit het feit dat gemeenten als Tilburg en Goirle besloten ons meerjarige opdrachten te geven.

Ook op financieel gebied heeft corona effect gehad. Bij de exploitatie van onze wijkcentra hebben we daar in 2021 beter op in kunnen spelen dan het jaar daarvoor. Doordat we minder uitgaven maakten, hebben we overgehouden op overheadkosten. Daarop hebben we vroegtijdig ingespeeld door vooruitlopend op dat resultaat bestemmingsreserves te benoemen voor opleidingspools voor sociaal werkers en jongerenwerkers. Hiermee geven we een noodzakelijke impuls aan onze personele sterkte, want de arbeidsmarkt krapte raakt ook ons sinds 2021.

Veerkrachtige medewerkers

De afgelopen twee jaren hebben het belang van ondersteuning van (kwetsbare) bewoners dichtbij onderstreept. Evident is dat daarvoor duurzame relaties noodzakelijk zijn, zowel op het niveau van de medewerker als op het niveau van de organisatie. Die relaties bouw je niet zomaar. De hoeveelheid werk die op ons afkomt blijft groeien. Het blijft de kunst het evenwicht te



bewaren in wat we wel of niet op kunnen pakken. Om goed zicht te houden op onze bewoners en onze relaties, hebben we besloten een nieuwe applicatie aan te schaffen voor ons primair proces. Met deze nieuwe applicatie krijgen onze medewerkers goed inzicht in hun werk en worden ze ondersteund in de uitvoering ervan. Wij verkennen de mogelijkheden om in de integrale Dorpsteams deze applicatie ook beschikbaar te stellen voor medewerkers van onze samenwerkingspartners.

Impact

Gezien de enorme vraag naar ons vakmanschap blijft het een uitdaging om zowel flexibel in te spelen op de vraag als ons te richten op die interventies die impact maken. Dit alles vanuit onze kennis van het gebied en de haartaten van de lokale samenleving. Het gaat ons zowel om het verschil dat wij maken voor de begunstigde, de doelgroep zelf, als voor de samenleving als geheel.

In 2020 zijn we gestart met het scholen van medewerkers en leidinggevenden op het gebied van impactgericht werken bij ContourdeTwern. Hierin trekken wij samen op met onderzoeks- en adviesbureau Whise. In het najaar van 2021 zijn vier werkgroepen met medewerkers gestart met de ontwikkeling van de impact-redeneerlijnen voor elk van onze vier programma's *Ontmoeten en ontwikkelen*, *Gezond en gelukkig oud worden*, *Wijk- en buurtgerichte aanpak* en *Perspectief voor kinderen en jeugd van 0-27 jaar*. Deze worden generiek ontwikkeld en daarmee bruikbaar voor alle delen van ons werkgebied.



Kwaliteit en tevredenheid

We zijn trots op onze medewerkers en vrijwilligers en de wijze waarop zij in steeds wisselende omstandigheden uitvoering hebben gegeven aan hun werk. Zij zijn ook tevreden, blijkt uit ons medewerkers- en klanttevredenheidsonderzoek. Het klanttevredenheidsonderzoek hebben wij, behalve onder vrijwilligers, ook uitgezet onder inwoners (gebruikers van onze diensten en activiteiten) en samenwerkingspartners. Ook zij zijn tevreden over wat wij hen kunnen bieden.

Onze ISO-kwaliteitscertificaten en het kwaliteitslabel van Sociaal Werk Nederland mogen we continueren op grond van de positieve uitkomsten van de audits. Meer over het medewerkers- en klanttevredenheidsonderzoek leest u in het Sociaal Jaarverslag. Financieel zijn we ook gezond en we zien onze opdrachten en daarmee middelen nog steeds groeien. Daarmee heeft ContourdeTwern, kortom, wat ons betreft een gezonde basis om de nieuwe beleidsvisie op te realiseren.

Privacy

In november 2021 was onze 'maand van de privacy'. Hierin kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. AVG, wat is dat ook alweer?
2. Beeldmateriaal en AVG
3. AVG in de praktijk
4. Welke rechten heb jij als privépersoon en welke plichten hebben wij als ContourdeTwern?
5. Beveiligingstips

Bovenstaande punten werden ondersteund door documenten, tips & tricks en filmpjes op intranet en online scholing. Daarnaast was er iedere week een online vragenuurtje met onze privacy officer.

Good governance

ContourdeTwern hanteert voor haar bestuur en toezicht de Governance Code 'Sociaal Werk' (2016) met de zeven leidende principes die hierin staan uitgewerkt. Actuele ontwikkelingen maken dat voorbeeldgedrag, integriteit, transparantie, maatschappelijke verantwoordelijkheid en goede financiële risicobeheersing meer dan ooit van belang zijn voor hoe organisaties voor sociaal werk hun werk verrichten.



Toelichting per gemeente

Alphen-Chaam

ContourdeTwern vormt in Alphen-Chaam een Dorpsteam met MEE West-Brabant en IMW Breda. ContourdeTwern heeft alleen een opdracht mantelzorgondersteuning en slechts vijf uur per week jongerenwerk. Toch zijn er in de samenwerking mooie stappen gezet. De jongerenwerkopdracht wordt ingevuld met ambulante rondes (straatwerk). Daarnaast ondersteunen we een actieve groep ouders die vrijwillig activiteiten organiseert voor de lokale jeugd. De 'vaste' mantelzorgconsulent is door ziekte langdurig niet beschikbaar geweest. Gelukkig zijn we er goed in geslaagd vervanging te organiseren.

Baarle-Nassau

Ook in Baarle-Nassau vormt ContourdeTwern een Dorpsteam met MEE West-Brabant en IMW Breda. Onze organisatie levert in deze samenwerking de dorpsverbinder en het jongerenwerk. In 2021 is de opdracht aan ContourdeTwern uitgebreid met 'mijn buurtje', ANWB AutoMaatje, mantelzorgondersteuning en extra inzet op de welzijnsactiviteiten van Baarle Bruist!.

De dorpsverbinder is de enige sociaal werker in het dorpsteam. Corona heeft het afgelopen jaar veel invloed gehad op de uitvoering van ons werk. Extra complicerend was daarbij dat de locatie van waaruit wij werken op Belgisch grondgebied staat. Daardoor golden voor ons ook de Belgische coronamaatregelen. Toch hebben we een toename gezien van het aantal deelnemers

aan onze ontmoetingsactiviteiten. Het jongerenwerk is zeer actief geweest, zowel op school als op straat. Onze trots is het grote succes van het Baols bakje. Deze wekelijkse inloop trekt met een aantrekkelijk programma een steeds groeiende groep bezoekers. Extra bijzonder is dat lokale ondernemers, verenigingen en vrijwilligers dit aanbod samen realiseren onder enthousiaste aanvoering van de dorpsverbinder.

Boxtel

In 2021 is er een nieuw gemeentebestuur gestart en is de gemeenteraad deels van samenstelling veranderd. We hebben veel tijd en energie besteed aan het goed informeren van de gemeente over het sociaal domein en onze visie en inzet daarop. Boxtel kende in 2020 en 2021 een forse bezuinigingsopgave. Daarop hebben we onze dienstverlening anders vormgegeven en ingezet. In 2021 hebben we deze inzet bestendig; de nadruk lag daarbij op wijkgericht werken.

In 2021 heeft de gemeente een nieuw subsidiekader vastgesteld, waarmee ze stuurt op samenwerking tussen de gesubsidieerde primaire partners MEE, Brede Scholen Boxtel (BSB) en ContourdeTwern. Dit heeft geresulteerd in een gezamenlijk uitvoeringsplan met MEE en BSB dat in 2022 als basis dient voor de uitvoering. Preventief en wijkgericht werken zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. Het sociaal domein is uiteraard breder dan deze drie partijen en daarom is de samenwerking



We staan in de frontlinie maar we zijn er indien nodig ook online

met andere (wijk)partners essentieel om gezamenlijk de gewenste impact te maken. Met het wijkgericht werken als vertrekpunt is in het afgelopen jaar fors ingezet op het maken van wijkanalyses, het verstevigen van netwerken en het betrokken krijgen - en houden - van relevante partners op deze aanpak. Het team hebben we daarin goed mee kunnen nemen, zodat slagen zijn gemaakt.

We staan in de frontlinie, maar we zijn er indien nodig ook online.

De laatste bezuinigingsslag heeft echter wel tot grote druk op het (buurt-)maatschappelijk werk, Bureau Sociaal Raadsleden (BSR) en Bureau Nieuwkomers (BNK) geleid. Zo zien we de vraag naar schoolmaatschappelijk werk (SMW) flink toenemen, terwijl de middelen daarvoor ontbreken. Ook corona speelt hierin een rol. Zo heeft het plaatsen van statushouders bij BNK tijdens corona tijdelijk stilgelegen, waardoor we afgelopen jaar een inhaalslag hebben moeten maken. Corona heeft ook een weerslag op onze vrijwilligers: ze nemen afstand of blijven weg. Juist nu we hen met onze beperkte formatie zo hard nodig hebben. We hebben dan ook extra inspanningen moeten verrichten om de continuïteit in ons vrijwilligersbestand te houden en vrijwilligers betrokken te houden. Daarvoor hebben we onder meer vrijwilligerswaardering ingezet.

Corona had ook in 2021 negatieve effecten op onze inwoners en zorgpartners. Een deel van de zorgpartners beperkte zich vooral tot thuiswerken. Daardoor was de toegang tot hulp en zorg moeilijker vindbaar. Voor onze buurtmaatschappelijk werkers en buurtondersteuners gold juist het omgekeerde. Zij waren zoveel mogelijk fysiek aanwezig en steeds gemakkelijk aanspreekbaar.

De roep om indicaties en de druk op het voorliggend veld hebben we dan ook fors zien toenemen. En dat baart ons zorgen.

Verder heeft de gemeentelijke herindeling invloed gehad op ons werk. Het dorp Esch is toegevoegd aan Boxtel waardoor ons werkgebied is vergroot. Er is bijvoorbeeld een derde dagbesteding in Esch gerealiseerd waardoor we de vragen uit Esch hebben zien toenemen.

Ondanks de bezuinigingen, een erg krappe formatie in relatie tot de opdracht, personele wisselingen én corona heeft team Boxtel flinke stappen gezet in de doorontwikkeling van het wijkgericht werken en de aanpalende diensten die we in Boxtel uitvoeren.

Dongen

In Dongen is de inkoopopdracht afgerond. Het betrof een zogenaamde SAS-procedure, waarbij in een vroeg stadium de partners worden geselecteerd, die vervolgens samen de opgave bespreken. Dat was een intensief proces, dat we beëindigd hebben met het besluit om het IMW Tilburg namens de andere betrokken partijen - MEEVivenz, SWOD (ouderenwerk) en ContourdeTwern - als penvoerder te benoemen. Het contract met een looptijd van vier jaar is in december afgesloten en gaat per 1 januari 2022 in.

Inhoudelijk hebben we het buurtgericht werken doorontwikkeld en verbreed. Ook is de inzet van het jongerencentrum uitgebreid, onder andere met een prikpost, ontvangst van de harmonie en een dagopvang voor jongeren. De vrouwenactiviteiten vormen een voortgaand succes.

Dordrecht

INZET078!

De afgelopen twee jaar hebben we onze positie als netwerkorganisatie in Dordrecht verder versterkt. Als centrum voor vrijwillige inzet halen we verschillende vragen op bij vrijwilligersorganisaties en andere instanties in het sociaal domein. Op basis van die vragen ontwikkelen we ons dienstenaanbod verder door. Als de vraag niet bij ons thuishoort, weten we goed door te verwijzen naar netwerkpartners.

In 2021 hebben we inhoudelijk andere accenten gelegd binnen ons team. Het vertrek van een collega bood daartoe de gelegenheid. Er zijn nu drie allround adviseurs op het gebied van vrijwilligersmanagement. Daarnaast hebben we nu een collega met de specialisatie eventmanagement en een collega met de specialisatie communicatie en pr. Het team is in alle opzichten verder geprofessionaliseerd. Verder ontstond er ruimte om 'eigen' vrijwilligers en een stagiair te begeleiden. Ook hebben we een registratiesysteem geïmplementeerd gericht op efficiency (intern) en het beter bedienen van onze doelgroep (extern).

Door corona kwam het accent in 2021 meer op vrijwilligersfuncties in de (informele) zorg te liggen, met vaak een incidenteel en acuut karakter. Dit heeft onder meer geresulteerd in de oprichting van de flexpool. Daarnaast hebben we organisaties geadviseerd hoe zij in tijden van corona vrijwilligers aangehaakt kunnen houden en hoe zij om kunnen gaan met de steeds veranderende coronamaatregelen.

Buurtwerk Dordrecht

De opdracht Buurtwerk is in 2021 op verschillende onderdelen uitgebreid. We zijn gestart met de pilot 'sociaal recept', waarin de verbinding tussen medisch en sociaal domein wordt gelegd. Om de rol van de sociaal makelaar verder door te ontwikkelen, is een forse uitbreiding in formatie gerealiseerd. Voor Trivire (woningcorporatie) voert Buurtwerk Dordrecht verschillende opdrachten uit rondom community building. Dit sluit goed aan bij de organisatiebrede ontwikkelingen rondom het programma Wijk- en buurtgericht werken. Rondom het programma Ontmoeten en ontwikkelen is in 2021 een onderzoek uitgevoerd naar de kanteling van wijkaccommodatie naar huiskamer van de wijk. Onderzocht is hoe buurtbewoners, partners en buurtwerkers naar de wijkaccommodaties kijken, welke mogelijkheden er liggen en wat nodig is om eventueel tot een huiskamer van de wijk te komen. In 2020 zijn we gestart met het opzetten van vangnetwerken. In 2021 hebben we twee vangnetwerken kunnen realiseren.

Door onder andere de coronamaatregelen is een aantal vacatures pas later ingevuld dan gepland. In de tweede helft van 2021 is er binnen buurtwerk een Teamcoördinator gestart; dit om steviger in te zetten op de operationele sturing. Verder hebben we 2021 gebruikt om te investeren in de onderlinge verbinding



binnen het team. Door de extra opdrachten en pensionering van een aantal collega's hebben we er veel nieuwe collega's bij gekregen: die hebben we een goede 'landing' willen geven.

In het voorjaar en zomer ontstond ruimte om weer meer met groepen aan de slag te gaan. We hebben ingezet op zomeractiviteiten en ontmoeting met bewoners. Na de zomer zagen we een grote toename van vragen uit het netwerk. Dit leidde tot een grote druk op agenda's.

Buurtwerk Dordrecht heeft zich in 2021 steviger op de kaart gezet door te laten zien van grote waarde te zijn in de stad. We zijn tijdens de stevige coronamaatregelen altijd present geweest in de wijk en hebben ons werk binnen de maatregelen goed kunnen uitvoeren. Daarnaast zijn nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan, zoals het tuinberaad in Sterrenburg of kunst in de wijk met het Dordts museum in het kader van Albert Cuyp.

Gilze en Rijen

Het Dorpsteam van Gilze en Rijen wordt gezamenlijk gevormd door ContourdeTwern, MEE West-Brabant en IMW Tilburg. Mee West-Brabant levert de integraal manager. ContourdeTwern levert expertise in de vorm van een dorpsverbinder en op het gebied van het jongerenwerk. In de samenwerking binnen het Dorpsteam zijn het afgelopen jaar stevige stappen gemaakt. Zo kwam er onder meer een structuur met spreekuren en telefonische bereikbaarheid.

Het jongerenwerk combineert straatwerk met de inzet van een jongerenbus. Ook is er een groep jongeren die zelfstandig activiteiten organiseert voor jongere inwoners. De dorpsverbinder is zichtbaar aanwezig en werkt goed samen met de woningcorporatie, het Dorpsteam en de gemeente. Het afgelopen jaar zijn er veel wisselingen geweest in het team jongerenwerk. Inmiddels staat er weer een stabiel team dat extra aandacht heeft voor meiden en jonge mantelzorgers. Ook

Ons werk raakt het hart van de samenleving en de hardnekkige vraagstukken die daar spelen, zoals armoede, vergrijzing, uitsluiting en eenzaamheid.

in Gilze en Rijen was de invloed van corona overal merkbaar, onder meer in toegenomen eenzaamheid onder jongeren en terugkerende meldingen over ervaren overlast. Daar werd in samenspraak met het netwerk steeds op gehandeld. Een mooie tegenstelde ontwikkeling zien we terug in een groep jongeren die via het straatwerk is binnengekomen inmiddels activiteiten organiseert voor anderen in het dorp.

Goirle

2021 stond in het teken van de nieuwe aanbesteding. De gemeente heeft de opdracht Voorliggend veld integraal in de markt gezet. In deze opdracht zit sociaal werk, jongerenwerk, dementieconsulent, begeleiding statushouders, (school-) maatschappelijk werk, cliëntondersteuning en Taalhuis. Deze opzet biedt veel kansen om samen met partners een Dorpsteam weg te zetten. ContourdeTwern heeft ingetekend op de aanbesteding als hoofdaannemer met IMW, MEE, Stichting Jong, de Wever en vluchtelingenwerk als onderaannemers. De langverwachte SAS-procedure werd in de zomer opgestart en eind 2021 vonden de laatste onderhandelingen plaats. ContourdeTwern en onderaannemers starten per 1 januari 2022 met de nieuwe opdracht. In de nieuwe werkwijze staan de kantelingsgedachte, outreachend werken, normaliseren, het versterken van de kracht van de samenleving en het terugdringen van maatwerkvoorzieningen voorop. Vooruitlopend op de start van het Dorpsteam is ervoor gekozen een trainee Dorpsondersteuner aan te nemen die de leergang Community Building volgt.

Met een 'pop-up' store werd geëxperimenteerd om onze presentie in winkelcentrum De Hovel extra te benadrukken. De sociaal werkers merken dat mensen hen opzoeken doordat zij present zijn in de dorpen. Door al deze contacten kunnen sociaal werkers mensen met vergelijkbare hulpvragen met elkaar in contact brengen. De grotere vraag naar individuele ondersteuning wordt op deze manier goed opgevangen. De ondersteuning van de statushouders werd door de inzet van vele vrijwilligers gecontinueerd. Wel besloot het bestuur van de Werkgroep opvang statushouders ermee te stoppen. Het Taalhuis werd voortgezet en vele dorpse initiatieven voor met name kwetsbare inwoners vonden doorgang. Het team gaat nu stappen zetten richting het integrale Dorpsteam.

Team Goirle heeft in 2021 haar positieve en constructieve houding doorgezet door te blijven investeren in zowel bestaande als nieuwe diensten, vrijwilligers en initiatieven. Het team heeft aandacht voor zichzelf en voor elkaar. We zijn trots dat mensen mede door onze ondersteuning groeien, opbloeien en meer meedoen in de maatschappij.

Heusden

Sinds 2015 is ContourdeTwern samen met Farent, GGD en MEE verantwoordelijk voor de vrij toegankelijke activiteiten en diensten van Bijeen. Wij werken (onder de werktitel O3) samen in drie wijkteams, bieden Heusden-brede diensten en leveren expertise aan het Aanmeldpunt. Het afgelopen jaar stond in het teken van de transformatie: met een vijfkwartalenplan hebben we toegewerkt naar concrete voorstellen om de trend van oplopende kosten van tweedelijnszorg te kunnen doorbreken.

Er zijn diverse pilots opgestart met als doel (potentiële) hulpvragen van inwoners eerder te signaleren en meer passende ondersteuning te bieden in het gewone leven. Voor de pilot 'gebiedsteam Vlijmen' zijn Bijeen-consulenten en medewerkers van het Aanmeldpunt toegevoegd aan het Wijkteam. Dit bleek dermate goed te werken dat is besloten deze opzet ook toe te (gaan) passen in de andere Wijkteams. Ook de samenwerking met netwerkpartners als Baanbrekers, Vluchtelingenwerk, Sterk Huis, Bibliotheek/Taalhuis, Kredietbank, Woonveste, Mijzo en de Schroef is door de pilots versterkt.

Terwijl de formatie kleiner was dan in 2020, als gevolg van het wegvallen van incidentele middelen, bereikten ons ook weer nieuwe incidentele opdrachten, zoals de ondersteuning van Heusdense gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire, de coördinatie van het Taalhuis in samenwerking met de bibliotheek en extra inzet op risicojongeren. Op verzoek van de gemeente neemt ContourdeTwern met ingang van 2022 de ondersteuning van Met Elkaar in de Haarstek (Haarsteeg) over van Reinier van Arkel. Daarmee vallen alle vijf (niet-geïndiceerde) dagbestedingslocaties van Met Elkaar onder Bijeen. Het beter toegankelijk maken van de voorziening voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, is onderdeel van de doorontwikkeling.

In een jaar met veel veranderingen en de voortdurende hete adem van corona, hebben medewerkers grote veerkracht getoond en steeds gezocht naar manieren om toch in contact te blijven met inwoners en door te gaan met hun werk. Ook toen bleek dat de caseload bleef groeien of wanneer zij geconfronteerd werden met onduidelijkheid over de regels en het onbegrip dat dat bij sommige bezoekers opleverde.

Met HalloJij voor jonge zwangere vrouwen en Samen Oplopen voor gezinnen waar meer aan de hand is, hebben we twee nieuwe preventieve diensten in het kader van opvoeden en opgroeien gelanceerd. Dat we er weer in geslaagd zijn meer met vrijwilligers te doen, vervult ons met trots. Inmiddels worden verlengingen van voedselbankaanvragen in Heusden met vrijwilligers geregeld. En ook de Heusdense campagne

'Kom Erbij' tijdens de Maand van de Ontmoeting (als positief alternatief voor de Week Tegen de Eenzaamheid), genereerde aandacht voor het thema en resulteerde in een positieve versterking van vrijwillige inzet.

De opdracht in Heusden en de samenwerking van de vier organisaties (O3) en de gemeente, blijven voortdurend in ontwikkeling. In het voorjaar van 2021 is een verkenning gestart voor de inrichting van een Heusdens Jeugd- en Gezinsteam om de effectiviteit van de ondersteuning aan kinderen en gezinnen te verbeteren. Wat dit betekent voor de invulling en de taken en verantwoordelijkheden van de wijkteams is onderwerp van gesprek en zal in de loop van 2022 (het 'bouwjaar') duidelijk worden.

Hilvarenbeek

In Hilvarenbeek is onze dorpsondersteuner samen met haar vrijwillige buurtondersteuners flink aan de slag gegaan. Gezamenlijk vormen zij een groot netwerk in Hilvarenbeek waarbij ze bewoners ondersteunen of verbinden met andere bewoners of professionals. **Een mijlpaal in 2021 was de viering van het tienjarig jubileum van buurtondersteuners.**

In 2021 hebben we meer nadruk gelegd op het wijkgericht werken en "nabuurschap". We bevorderen daarbij het omkijken naar elkaar in de wijk en het opbouwen van sociale netwerken. Ook zijn we met de voorbereidingen gestart om een wijkcirkel in

de Schutsboom op te starten, in samenwerking met het RIBW, gemeente, buurtondersteuners en Leystromen.

Ook in Hilvarenbeek worden we getroffen door bezuinigingen. In 2022 stoppen hierdoor onze taken rond het stimuleren en bevorderen van het vrijwilligerswerk. Het steunpunt vrijwilligerswerk en de vacaturebank houden daarmee op te bestaan. Verder is onduidelijk of het Taalhuis en het project Taalmaatjes nog gecontinueerd kunnen worden. Als gevolg van alle bezuinigingen is onze inzet flink beperkt en zijn we nagenoeg een eenmanspost geworden.

De bezuinigingen in het voorliggende veld treffen niet alleen ons, maar ook andere partners waarmee we samenwerken binnen het O3-verband. Deze partners hebben we hard nodig, maar ook hier staat de uitvoering continu onder druk. Dit komt de verdere ontwikkeling in de samenwerking niet ten goede. Terwijl de ondergrens van de bezuinigingen duidelijk zichtbaar en voelbaar is, blijft er een dringend beroep op het voorliggend veld worden gedaan om vragen op te vangen. De beperking van financiële middelen voor het voorliggende veld - en de krapte die dit teweegbrengt voor de inzet om de sociale basis op orde te houden (of liever nog, te versterken), baren ons zorgen. Een voorzichtig positievere ontwikkeling is het gegeven dat de voorgenomen bezuinigingen vooralsnog niet geheel doorgevoerd worden.



Ondanks de bezuinigingsopgave hebben we een doorontwikkeling kunnen maken in het wijkgericht werken. Dit vooral ook dankzij de inzet van de vele vrijwilligers. Zonder het team van vrijwilligers en hun inzet hadden we deze hoeveelheid werk nooit kunnen leveren en waren de resultaten niet behaald.

Krimpen aan de IJssel

In 2021 hebben wij in aanvulling op de reguliere opdracht in Krimpen onze werkzaamheden kunnen uitbreiden op specifieke onderdelen. Zo zijn we in de tweede helft van het jaar gestart met 'casusregie inburgering' en konden we aan de slag met de pilot Welzijn op Recept, waarbij de sociaal werker samen met de wijkverpleegkundige welzijnstrajecten oppakt.

Daarnaast zijn voorbereidende gesprekken gevoerd over inzet bij de tijdelijke opvang van statushouders en is samen met de gemeente en het seniorenplatform gewerkt aan het project Krimpense Fijn Thuisgesprekken. Deze opdrachten gaan van start in 2022.

Het afgelopen jaar hebben we op strategisch niveau geïnvesteerd in de samenwerking met partners in Krimpen om samen meer integraal op te trekken in de wijkaanpak. Dit heeft geleid tot een structureel strategisch overleg dat opdrachtgevend werkt naar het operationeel wijkoverleg.

Als gevolg van de lockdown begin 2021 heeft een deel van de dienstverlening in de buurtkamers niet plaats kunnen vinden. We

hebben op dat moment stevig geïnvesteerd in wat wel kon. Met name gericht op kleine groepjes en veel present zijn in de wijk. We zijn ook gestart met project Buurtkracht waarin we burens stimuleren een oogje in het zeil te houden bij elkaar. We hebben in het voorjaar te maken gehad met langdurige uitval van een sociaal werker. We hebben dit pas tegen de zomer op kunnen lossen. Ons team in Krimpen aan den IJssel heeft ondanks de langdurige uitval van een collega en alle coronaperikelen ook in 2021 een heel goede prestatie weggezet.

Loon op Zand

In Loon op zand hebben we in 2021 gebouwd aan een hechte relatie met de inwoners zodat we de zorgen én de talenten van inwoners in beeld hebben gekregen. **We sluiten aan bij wat er in de wijk past en samen met inwoners en vrijwilligers richten we ons op de dingen die wel kunnen in de wijk.** We hebben ervoor gezorgd dat buurtgenoten elkaar kunnen ontmoeten en van elkaar kunnen leren. Als een spin in het web hebben we de verhalen en signalen opgehaald. Soms bundelen we deze signalen tot een collectieve aanpak, denk aan de Soepgroep of het Eetpunt. Onze inzet leidt soms ook tot een individuele aanpak binnen een gezin. Deze manier van werken brengt in een vroeg stadium knelpunten aan het licht zodat we kunnen voorkomen dat er een groter beroep op zwaardere zorg wordt gedaan. 50% van de totale inzet van onze opdracht zit in het Wijkteam. Bij complexe hulpvragen weten we onze partners in het Wijkteam goed te vinden.

We zijn trots op de wijze waarop we de wijkanalyse hebben vormgegeven. Een groot gedeelte van de uitkomsten komen overeen met onze bevindingen. Denk hierbij aan de inzet die nodig is in bepaalde wijken op thema's zoals armoede en eenzaamheid. Ons gevoel gaf aan dat inzet op deze thema's belangrijk was en dat blijkt nu ook uit de analyse. Er zijn ook aandachtspunten uitgekomen die ons nieuwe inzichten hebben gegeven voor 2022. Een voorbeeld hiervan zijn de wijken waar de zelfredzaamheid groot is, maar de informele zorg achterblijft. Dit verdient extra aandacht en dit wordt in 2022 gerealiseerd.

De druk op het jongerenwerk nam in 2021 toe; dit heeft geleid tot de inzet van tien uur extra jongerenwerk gedurende zes maanden, startend vanaf november 2021. Vanuit het nationaal programma onderwijs wordt vanaf 2022 extra ingezet op de jongste doelgroep. Samenvattend kan gezegd worden dat er fors geïnvesteerd is in kinder- en jongerenwerk en dat de behoefte om in te zetten op de groep van 0 tot 27 jaar verder groeit.

Met de komst van het online vrijwilligersplatform Loonopzandvoorelkaar.nl heeft het vrijwilligerspunt een andere invulling gekregen. Via het platform worden vraag en aanbod van inwoners gemakkelijk aan elkaar gekoppeld. Het vrijwilligerssteunpunt kreeg hierdoor meer tijd voor de informele zorg. Het online platform is voor deze vorm van matching minder geschikt en vraagt om maatwerk.



ContourdeTwern is een belangrijke sparringpartner voor de gemeente Loon op Zand en ook in 2021 zijn we betrokken bij verschillende ontwikkelingen op bepaalde thema's. De transitie warmte, de ontwikkeling van het mantelzorgbeleid en de dementievriendelijke gemeente zijn projecten waar we samen met de gemeente en andere partners in optrekken. Ook dragen we bij aan de visie op het sociaal domein en de doorontwikkeling van het Wijkteam. Daarnaast heeft de gemeente aangegeven een meerjarenopdracht aan te willen gaan met ContourdeTwern. Op basis van de visie van ContourdeTwern maken we afspraken wat we de komende jaren op hoofdthema's willen bereiken en welke impact we willen maken.

COVID-19 vraagt een hoge mate van flexibiliteit en vindingrijkheid van de collega's. Deze onzekere tijd met steeds veranderende maatregelen is voorlopig nog niet verdwenen; samen met de gemeente en netwerkpartners blijven we schakelen om te doen wat goed is voor de bewoners van de gemeente Loon op Zand.

Oisterwijk

Haaren is met ingang van 1 januari 2021 samengevoegd met Oisterwijk. Het werk in Haaren hebben we overgenomen en voortgezet, met als centrale uitvalsbasis ontmoetingsaccommodatie Den Domp. Dorpsgerichte inzet staat in de kern Haaren centraal. In Haaren hebben we onder meer geïnvesteerd in aansluiting bij lokale initiatieven en in de opbouw en het onderhoud van contacten met vrijwilligers en netwerkpartners.

In Oisterwijk vormt het wijkgericht werken het centrale vertrekpunt; daar blijven we op doorontwikkelen. Dit doen we onder meer door het maken van wijkanalyses en aan de slag te gaan met gesignaleerde vraagstukken. Deze analyse leidt in de Waterhoef bijvoorbeeld tot een gezamenlijke aanpak op het gebied van jeugd en ouders met onderwijs, R-Newt en gemeente. Ook zetten we in op de samenwerking met Wegwijs. Door laagdrempelig aan te sluiten in de wijk en daar de oplossingen zoeken, kantelen we verder naar een wijkgerichte aanpak. Ook hebben we oog voor dorpoverstijgende kansen en ontwikkelingen, zoals het leggen van verbinding tussen de aanwezige ontmoetingsaccommodaties in de gemeente. Deze verbinding is tot stand gebracht op het thema corona. Verder hebben we PR ingezet om de accommodaties in de wijken onder de aandacht te brengen en mensen uit te nodigen met ideeën te komen.

In 2021 is ook in samenwerking met het AZC de Meedoenbalie op het AZC opgestart. Daar kunnen statushouders aan de slag met participatieactiviteiten en vrijwillige inzet. Dit verloopt succesvol. Continuering van de inzet in 2022 is onzeker doordat financiering mogelijk wegvalt.

Een ander punt van zorg betreft corona. De druk in het team bleef ook hoog door de steeds wisselende coronamaatregelen. We zien onder meer een toenemende polarisatie tussen de 'pro' en 'anti' coronamaatregelen. Dit speelt onder vrijwilligers(groepen), deelnemers/bezoekers en bestuurders van ontmoetingsaccommodaties. Het vraagt veel van mensen om zich continu te verhouden tot dingen die wegvallen. Niet alleen de 'corona-ontwikkeling' zelf, maar ook de duur is van invloed op de veerkracht. Daarnaast zien we dat mensen die niet bij de reguliere hulpverlening terecht kunnen - bijvoorbeeld door het thuiswerken en wisselingen van de wacht bij zorgpartners - wél een beroep doen op de buurtondersteuners. Uiteraard laten we deze mensen niet vallen, maar het verhoogt wel de druk op onze inzet. Dit blijft iets wat aandacht vraagt.

Ondanks een aantal zorgelijke punten is er ook veel positiefs te melden. We hebben behoorlijke stappen gezet in het wijkgericht werken, zowel in Oisterwijk als in Haaren. Het stabiele, ervaren en enthousiaste team wil hierin ook blijven leren - met elkaar en met partners - om zo goed te blijven aansluiten op de samenleving. We gaan samen bekijken hoe we vanuit de gemeentelijke opdracht de wijkgerichte inzet nog verder vorm kunnen geven. Verder zien we een grote betrokkenheid van inwoners en vrijwilligers. Er is een goede dynamiek, er is veel werk verzet in de wijken, en inwoners en vrijwilligers willen graag meedenken en meedoen.

Tilburg

Sociaal werk, vrijwillige inzet, mantelzorgondersteuning en informele zorg

In navolging op de contracten sociaal werk Tilburg en vrijwilligerswerk Tilburg, zijn de contracten Informele Zorg en Mantelzorgondersteuning in 2021 toegevoegd aan de vernieuwde, aangescherpte impactgerichte subsidie. De gemeente Tilburg heeft deze impactgerichte subsidie voor vier jaar toegekend. Dit biedt ruimte om een leer-/ontwikkelproces te doorlopen.

De overall impactclaim waar we aan werken, luidt: *'Een sterke sociale basis in Tilburgse buurten zodat iedereen zich thuis voelt, perspectief ziet en geluk ervaart.'*

Binnen deze vernieuwde impactgerichte subsidiëring hebben we de volgende programma's opgesteld die de leidraad vormen voor de inzet voor de komende jaren:

- Programma Presentie en Buurtgericht werken (sociaal werk)
- Programma Presentie en Sociaal maatwerk (inclusief ouderenwerk)
- Programma Presentie en Vrijwillige Inzet





Onder ieder programma is een activiteitenplan opgesteld dat richting geeft aan de uitvoeringspraktijk. Belangrijke activiteiten die centraal staan in deze plannen zijn buurt- en dorpsondersteuning en Dichtbij-teams, de PACT-aanpak, Gelukkig en Gezond Oud in Tilburg, ondersteuning kwetsbare doelgroepen met aansluitproblematiek, Informele Zorg, het AdviesPunt, Mantelzorgondersteuning, stedelijke diensten, Vrijwilligers Tilburg en vrijwilligerspunten. De Tilburgse teams hebben het afgelopen jaar volgens deze opzet impactgerichte teamplannen opgesteld. Ieder kwartaal worden gesprekken met teamleiders gevoerd over de voortgang van de opdracht, trends en waar nodig bijsturen op de inzet.

Het programma **Presentie en Buurtgericht werken** stond in 2021 in het teken van de verdere opschaling van het aantal buurt- en dorpsondersteuners in ons werkgebied: van 7 naar 11 ondersteuners, waaronder het nieuw aan gemeente Tilburg toegevoegde dorp Biezenmortel. De opschaling van buurtondersteuners hebben we onder andere gekoppeld aan de investering binnen de PACT-aanpak en de daarbij horende doorbraakinitiatieven. De toegevoegde waarde van buurtondersteuners binnen deze aanpak wordt in het brede netwerk steeds meer erkend en de vraag naar inzet neemt dan ook toe. Andere thema's die (een steeds) grote(re) rol spelen binnen de buurtgerichte aanpak zijn armoede (bijvoorbeeld tweedehands kledingprojecten) en duurzaamheid (inzet op dubbel duurzaam en groene wijkprojecten) die zich bij uitstek lenen voor het verstevigen van gemeenschapszin in buurten. Naast de opschaling van het aantal buurtondersteuners hebben we ook een boost gegeven aan hun vakmanschap. Dat hebben we gedaan door het aanbieden van de leergang Community Building en de daaraan gekoppelde ABCD-benadering. Daarnaast zijn we gestart met traineeships van een jaar voor externen. Een

groot succes, want in een paar maanden tijd toonden maar liefst 35 kandidaten interesse; de eerste leergangen zijn al gestart.

Ook in 2021 was Buurtgericht werken vanwege corona een forse uitdaging. Steeds zochten – én vonden – we nieuwe manieren van present werken. We legden huisbezoeken af, deur-aan-deur bezoeken bleven plaatsvinden en we organiseerden ook 1,5 meter ontmoetingen in openbare (buiten)ruimtes, samen met buurtbewoners en partners. **Onze medewerkers voerden regelmatig ingewikkelde gesprekken met bewoners over vaccineren, mondkapjesplicht en het houden aan andere maatregelen; altijd vertrekkend vanuit het perspectief van de bewoner en diens leefwereld.** Door aan te sluiten, hebben we de dialoog (tussen bewoners) op gang gehouden en waar nodig andere perspectieven meegegeven.

Bij het programma **Presentie en Sociaal maatwerk** hebben we het afgelopen jaar een stevige, toenemende druk gezien op onze individuele dienstverleners in de wijk, zowel in het aantal vragen dat op hen afkwam als in de zwaarte van deze vragen. De aanhoudende druk bij de Toegang (maar ook bij partners in de eerste en tweede lijn) zorgt ervoor dat bewoners met relatief zware individuele problematiek, langer bij onze individuele ondersteuners blijven. In Tilburg Noord zien we de ondersteuningsvragen van bewoners met een vluchtelingenachtergrond toenemen. Het bleek een uitdaging om een goede balans te houden tussen ons eigenlijk werk (preventie) en het leveren van zogeheten 'overbruggingszorg'. Naast de toename van vragen in de wijk, zien we een blijvende toename in het aantal vragen via het AdviesPunt. De piek van 2020 werd niet geëvenaard maar we zien dat door de crisis het AdviesPunt zich definitief heeft bewezen als effectief knooppunt voor vragen en (potentiële) oplossingen.

Doordat het AdviesPunt veertig uur per week bereikbaar is, sluiten andere organisaties hier graag op aan; ook zij krijgen daarmee een beter bereik en zijn indirect laagdrempeliger. Via de Meedenklijn, dienst gekoppeld aan het AdviesPunt, worden bewoners ondersteund bij het vinden van hun weg in het land van zorg en ondersteuning. In 2021 hebben we meer informele meedenkers geworven en ingezet en met succes: er zijn circa 150 casussen opgepakt. We verwachten dit in 2022 verder uit te kunnen bouwen.

In 2021 namen de eenzaamheidsgevoelens onder (kwetsbare) bewoners en ouderen door corona verder toe. Via specifieke activiteiten met aangepaste richtlijnen konden we er toch zijn voor deze groep. Zo konden de Vangnetwerken doorgaan, ontstonden er nieuwe eet- en wandelclubjes via de Vriendschapsbank en werd ontmoeting onder ouderen waar mogelijk ondersteund en gefaciliteerd. Zodra de maatregelen het enigszins toelieten, werden verschillende andere (open) ontmoetingsactiviteiten snel opgestart.

In de breedte krijgt het ouderenbeleid steeds meer aandacht binnen de gemeente. De eerste aanzet is via het programma van Goud gedaan (doorontwikkeling Fijn Thuisgesprekken, inzet sociaal werk pilotgebieden 'Oud en thuis in je wijk of dorp' in de dorpen, Reeshof en Zuid en AutoMaatje). Daarbij ligt de focus met name op het versterken van de gemeenschap door, met en rondom ouderen. We zetten in op het verstevigen van sociaal werk expertise ouderen en bieden collectieve ondersteuning

waar mogelijk, individuele ondersteuning waar nodig, en we koppelen informele zorgvragen aan collectieve initiatieven. Ook onze mantelzorgondersteuners en vrijwilligers maken eerste stappen in de kanteling naar meer collectief gericht werken.

Binnen het programma **Presentie en Vrijwillige inzet** zien we de druk op vrijwillige inzet toenemen. Om hierop te anticiperen, hebben we hard gewerkt aan een nieuw platform voor VrijwilligersTilburg. Dat moet ons helpen een gezond vrijwilligersklimaat te bevorderen. De eerste reacties zijn zeer positief. Het merk VrijwilligersTilburg is steviger gepositioneerd in de gemeente, mede dankzij verschillende campagnes gedurende het jaar, gekoppeld aan het nationale 'Jaar van de Vrijwilliger'.

Door corona heeft een aantal (met name kwetsbare) vrijwilligers zich teruggetrokken. Het vraagt tijd en aandacht om het vertrouwen bij deze groep te hervinden. We maken ons wel zorgen over deze ontwikkeling, juist omdat we vanuit onze expertise weten hoe belangrijk het doen van vrijwilligerswerk is in het ervaren van (nieuw) perspectief, welbevinden en geluk. Ook in 2021 was de veerkracht van onze medewerkers enorm groot. Het vraagt veel flexibiliteit om continu te schakelen op veranderingen, dienstverlening om te bouwen en elkaar tijdelijk op te vangen. Soms resulteerde dat in een hoge ervaren werkdruk. In samenspraak met de teams houden we hier blijvend aandacht voor.





Beheer Tilburg

In navolging op de contracten R-Newt/-Kids en Sociaal Werk Tilburg is met ingang van 2021 ook voor het contract Beheer het impactgericht subsidiëren van kracht geworden. Drie kernaspecten zijn centraal gesteld in de uitvoering van het werk:

- (1) nabij & laagdrempelig werken,
- (2) verbindend & versterkend werken, en
- (3) flexibel (situationeel) beheren & exploiteren.

Inhoudelijke thema's, zoals inclusiviteit, gezondheid en duurzaamheid, partnerschap en eigenaarschap, digitale ontmoeting, de groei van (behoefte aan) satellietlocaties en het versterken van de integraliteit hebben hierin een plek gekregen.

De beperkingen als gevolg van corona hebben we benut om te investeren in de doorontwikkeling van het beheer met het programma Ontmoeten en ontwikkelen. We zijn zichtbaar gebleven door elke dag aanwezig te zijn op de werkvloer ondanks de maatregelen, zijn meer naar de mensen toe gegaan en hebben ze zelfs aan huis bezocht om zo het contact te houden. Waar reguliere activiteiten geen doorgang konden vinden, hebben we nieuwe initiatieven opgezet, zoals een tweedehandswinkel en een opknappplaats voor meubels.

Van corona 2020 hebben we geleerd dat een harde lockdown echt vreselijke consequenties heeft voor kwetsbare groepen. Door de landelijke richtlijnen en met steun van Sociaal Werk Nederland konden we er in 2021 toch meer zijn voor deze groep. In onze opdracht komt de zorg voor kwetsbare mensen steeds

sterker terug. In veel gevallen is het wijkcentrum vrijwel de enige plek waar ze nog komen: de mensen spreken hierover hun waardering overigens zeer regelmatig uit.

In 2021 ondervonden we ook nadelen van corona. Zo zagen we in onze exploitatieopdracht een grote afname in de verhuur. Toen openstelling weer mogelijk was, werd de krapte in de beheerformatie zichtbaar. Er is weinig beheerpersoneel en ook de vrijwillige inzet in beheertaken zien we afnemen. De werkdruk is fors. In hun beheertaken moesten onze medewerkers voortdurend schakelen tussen stilleggen en hervatten van het werk en moesten ze steeds vaker als handhaver optreden. Tegen de achtergrond van corona en personele krapte streven we binnen onze wijkcentra naar een goede balans tussen een gedegen thuisbasis voor de mensen en gezonde doorontwikkeling van ons programma.

Waalwijk

In 2021 hebben we ingezet op een sterke Waalwijkse samenleving met een stevige verankering van de vrijwillige inzet in onze ondersteuning. We vinden het belangrijk dat mensen zoveel mogelijk hun eigen weg vinden. Door het opbouwen van een hechte relatie met de inwoners komen de zorgen en talenten in beeld; wij zorgen voor ontmoeting in de wijk of buurt. Signalen die we opvangen bundelen we in collectieve initiatieven zoals de buurtmoestuin, taalactiviteiten en de mantelzorgondersteuning. Soms volgt er een individuele actie in het gezin, met opvoedingsondersteuning of de dienst thuisadministratie. Onze inzet is in 2021 aangevuld met het

project Tiny Houses in opdracht van de woningcorporatie. Ook zijn we in 2021 aangesloten bij het zorgnetwerk Vitaal in de wijk en hebben we vanuit de WEB-gelden (Wet Educatie en Beroepsonderwijs) extra ingezet op het Taalhuis. Ook in 2021 waren we kartrekker en uitvoerder van het project Koploperschap OCO (Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning) en startten we een weduwe/weduwenaarsgroep.

Corona bepaalde ook in 2021 vaak de agenda. We hebben veel creativiteit en flexibiliteit in dienstverlening ervaren en we hebben onze uitvoeringsagenda met meerdere scenario's ingericht, afhankelijk van de beperkingen die corona ons oplegt. Doordat een aantal medewerkers langdurig ziek was ontstonden er hier en daar knelpunten. Hoewel de meeste collega's bijna allemaal weer aan 't werk zijn, ervaren we dat het invullen van vacatures niet gemakkelijk is: er zijn weinig sociaal werkers beschikbaar met voldoende ervaring en expertise.

R-Newt en R-Newt Kids

Voor R-Newt en R-Newt Kids zien we een sterke inhoudelijke ontwikkeling rondom de domeinen onderwijs en veiligheid, met name op het gebied van preventie en ondermijning. Door corona is er een grote dynamiek in samenwerkingen ontstaan. Ook is er in brede zin meer aandacht voor jeugd gekomen. Verder zien we veel nieuwe opdrachten vanuit extra coronagelden en het Nationaal Programma Onderwijs (NPO) en een toenemende vraag naar de inzet van jongerenwerk. Ook hebben we de behoefte aan onze expertise zien toenemen binnen het R-Newt Expertisecentrum.

In 2021 had corona zichtbaar effect op de bedrijfsvoering van R-Newt en R-Newt Kids. Medewerkers kampen vaker met long covid en we zien met name in Q3 en Q4 van 2021 dat er een blijvend maatschappelijk effect is als gevolg van de quarantainemaatregelen. Juist op kwetsbare jongeren, ouders en kinderen had dat invloed. In de eerste lockdown zijn we er uitstekend in geslaagd onze diensten om te zetten naar online.

We ervaren dat opleidingen steeds minder goed aansluiten bij het vak jongerenwerk in de praktijk. Mede daarom hebben we de eigen vakopleiding jongerenwerk ontwikkeld. Deze opleiding is inmiddels geaccrediteerd door Registerplein en het SKJ. Voor het kinderwerk staat de opleiding in de startblokken. Ook dit probleem wordt landelijk erkend. Verder zagen we in 2021 een sterke groei in het online werk en support (dienstverlening) én een nauwe samenwerking met het domein veiligheid (politie, handhaving, ZVH etc). Zeker waar het gaat om (dreiging van) rellen en inzet daaromheen; preventief maar bijvoorbeeld ook via het gesprek achteraf. Er is in deze periode terecht veel aandacht geweest voor jongeren. Ondanks de relatief hoge weerbaarheid en veerkracht van jongeren maken we ons toch enigszins zorgen over de langetermijneffecten van corona op hun levens.

Oisterwijk

In Oisterwijk hebben we vooral ingezet op een (pop-up) jongerenruimte en de onderbouwing daarvan. Verder vonden er vernieuwingen in het team plaats en hebben we geïnvesteerd om onze inzet verder te versterken volgens de ingezette lijn, ook met R-Newt Kids.



Boxtel

In Boxtel lag onze focus op de opgave rondom preventie en veiligheid. Samen met onze netwerkpartners en de gemeente hebben we grote stappen gezet in de analyse en aanpak daarvan. Ook in Boxtel werd het team in 2021 gedeeltelijk vernieuwd.

Hilvarenbeek

In Hilvarenbeek heeft R-Newt met een nieuw team stevig gewerkt vanuit een positief jeugdbeleid. We hebben ingezet op inspraak en invloed van jongeren en onderbouwden de impact van ons werk onder meer via storytelling. Ook in Hilvarenbeek werd het team deels vernieuwd en werden de Ontwikkelbanen van het Jongerenpunt geïntroduceerd. Hiermee kunnen jongeren na hun studie werkervaring en skills opdoen tegen een vergoeding.

Dordrecht

In Dordrecht waren we zeer actief op het domein veiligheid met bijvoorbeeld de aanpak van drillrap en een succesvolle campagne tegen wapenbezit. De ambulante inzet werd versterkt als gevolg van de impact rondom de coronarellen. We introduceerden R-Newt@school rondom primair onderwijs (groep 8), voortgezet onderwijs en mbo. En we werkten aan gelijke kansen en perspectief voor jongeren, zetten onder andere de aandacht voor het kinderwerk verder op de kaart en vonden aansluiting bij het Sociale WijkTeam.

Tilburg

In Tilburg hebben we in 2021 R-Newt Kids verder ontwikkeld op het gebied van de interne organisatie en samenwerking binnen het netwerk. Verder is er in 2021 flink geïnvesteerd in ontwikkelingen zoals de PACT-beweging, thematieken zoals Inclusie, en beleid rond Jongeren in Kwetsbare posities. Daarnaast was er veel aandacht voor preventie van ondermijning, het versterken van de positie van 10-14-jarigen, het voorkomen van jonge aanwas in criminaliteit, de inspraak en invloed van jongeren, en de betekenis van corona en daaropvolgende rellen. In algemene zin werd de koers die we hebben ingezet op ondersteuning in de leeftijdscategorie van 10 maanden tot 27 jaar verder verdiept.

In de breedte zijn we tot slot trots op ons online R-Newt Magazine en een reeks mooie projecten, zoals Social Spring, Next Up, The Next Chapter, Orpheus en ForwArt. Enig punt van aandacht gaat uit naar de extra werkdruk bij onze medewerkers. Hoewel er veel flexibiliteit en veerkracht in de teams aanwezig is, neemt de werkdruk stevig toe door de toenemende vraag en de ad hoc extra middelen die beschikbaar komen.

In een aantal gemeenten waarin we actief zijn, presenteren we onze inzet in 2021 in een populair jaarverslag. De digitale versies daarvan vindt u op <https://www.contourdetwern.nl/jaarverslagen/>.

1.4 Doelstelling van de organisatie

Op 1 januari 2013 is Stichting de Twern gefuseerd met Stichting Contour. De akte van fusie is notarieel verleden op 31 december 2012. De naam van de nieuwe organisatie is

Stichting ContourdeTwern. Op 17 december 2019 zijn de aangepaste statuten notarieel verleden, na een besluit daartoe door de Raad van Toezicht.

nooitalleen

De doelstelling is als volgt omschreven

De stichting stelt zich ten doel het stimuleren van vrijwillige inzet, het bevorderen van welzijn en het verrichten van zorg in het werkgebied van de stichting, alles in de ruimste zin van het woord. En ze stelt zich ten doel het behartigen van belangen als bedoeld in artikel 10, lid 2 sub e van de Wet College voor de rechten van de mens, dan wel een daarvoor in de plaats komende regeling.

De stichting tracht haar doel te bereiken door het ondersteunen en uitvoeren dan wel doen uitvoeren van diensten op de gebieden van welzijn, gelijke behandeling en zorg ten behoeve van bewoners en bewonersgroepen van diverse buurten en wijken binnen het werkgebied van de stichting.

De stichting is in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Brabant ingeschreven onder nummer 41096481. ContourdeTwern wordt vanaf 1 januari 2008 door de Belastingdienst aangemerkt als een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI).



1.5 Nevenfuncties Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

Directie | bestuur

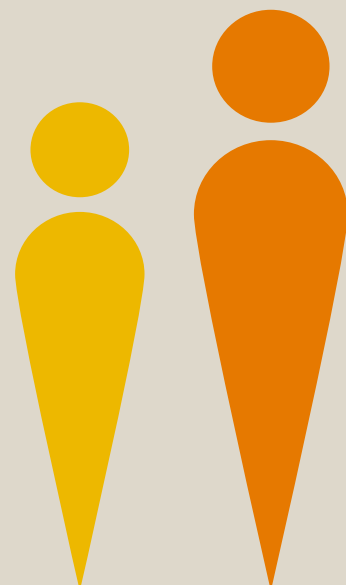
Directeur | bestuurder de heer drs. G.H.E. (Gon) Mevis vervult meerdere bestuurlijke en representatieve nevenfuncties, vanuit of namens de organisatie ContourdeTwern:

- Bestuurslid Sociaal Werk Nederland.
De brancheorganisatie van sociaal werkorganisaties in Nederland (bezoldigd, inkomsten gaan naar ContourdeTwern). Het bestuurslidmaatschap is per 1 mei statutair beëindigd na 9 jaar lidmaatschap.
- Lid MOM bestuur.
Een informeel samenwerkingsverband van wonen, welzijn en zorgorganisaties in Tilburg (onbezoldigd).
- Lid Stuurgroep Taalnetwerk Midden-Brabant.
Een samenwerkingsverband van Bibliotheek Midden-Brabant, ROC, MST | Mensen in Beeld Houden, Stichting Lezen en Schrijven, in opdracht van de Hart van Brabant gemeenten (onbezoldigd).
- Lid Stuurgroep Jeugdwerkloosheidsvrije zone regio Hart van Brabant.
Een samenwerkingsverband van gemeenten, opleidingsinstellingen, UWV en bedrijfsleven plus jongerenwerk (onbezoldigd). Beëindigd per 31/12, gemeenten nemen taken over.
- Lid Elftal tegen Armoede.
Burgers op persoonlijke titel, een breed netwerk uit de Tilburgse samenleving (onbezoldigd).
- Lid bestuur Stichting Willem II Betrokken.
Een initiatief van BVO Willem II, primair onderwijs, voortgezet onderwijs, welzijn en bedrijfsleven, gericht op ondersteuning van kinderen en jongeren in een kwetsbare positie (onbezoldigd).
- Lid Comité van Aanbeveling van het Sint Nicolaas comité Tilburg (onbezoldigd).
- Lid van O3.
Een informeel samenwerkingsverband van organisaties die werkzaam zijn in het sociaal domein in Midden-Brabant: ContourdeTwern, MEEVivenz (West-Brabant en Zuid-Holland), De Meent Groep (MEE Noordoost-Brabant), IMW, Farent, GGD Hart van Brabant.
- Voorzitter Stuurgroep Academische Werkplaats sociaal werk, (verbonden aan Tranzo), onderdeel onderzoek 'maatschappelijke kwetsbaarheid' (onbezoldigd).

- Lid werkveldadviesraad sociaal werk Avans Hogeschool (onbezoldigd).
- Lid werkveldadviesraad Fontys Hogeschool Pedagogiek (onbezoldigd).
- Voorzitter Stichting Vrienden van Contour.
Deze stichting ondersteunt - mogelijk gemaakt door een legaat - innovatie op het domein van vrijwilligerswerk, in brede zin (onbezoldigd).
- Voorzitter Stichting Ondersteuning Cliënten Zorggroep West- en Midden-Brabant (gelieerd aan Thebe).
De stichting heeft als doel het bevorderen en geven van steun aan activiteiten van cliënten van SOZC en Thebe (onbezoldigd).
- Coöperatielid Koningshaven (onbezoldigd, op persoonlijke titel). De bestuurlijke rol is belegd bij de manager van Tilburg Zuid.
- Lid Bestuurlijk platform tegen Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, gemeente Tilburg.
- Lid Adviescommissie Sportakkoord Tilburg en Preventieakkoord Tilburg (m.i.v. 2021).

Los van deze functies vervult de directeur|bestuurder andere nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht van FIOM.
Het FIOM is een organisatie op het gebied van ongewenste zwangerschap en afstammingsvraagstukken (onkostenvergoeding).
- Muzikant in verschillende bands en gelegenheidsformaties.



Raad van Toezicht***De heer A.M.T. Naterop, voorzitter***

Hoofdfunctie: Waarnemend Burgemeester gemeente Kapelle.

Nevenactiviteiten:

- Lid Raad van Toezicht Zorgplein Maaswaarden (vanaf 1/12/2019- heden).
- Voorzitter Stichting Altena Kennispoort (vanaf 2015 - heden): onbetaald.
- Voorzitter Stichting Advisering Monumenten & Ruimtelijke kwaliteit Brabant (vanaf 2002-heden): onbetaald.
- Strategisch adviseur bij Marianne Vos Experience en St. Park Veldzicht: beide onbetaald.

De heer W.F. Cnossen, vicevoorzitter

Hoofdfunctie: directeur grootaandeelhouder Filitalani BV.

Nevenactiviteiten:

- Bestuurslid Stichting IntoDementia.
- Stichting Hematon.
 1. Lid werkgroep expertzorg en netwerktransparantie.
 2. Lid werkgroep shared decision making.

Mevrouw mr. M. van der Nat, lid en lid financiële auditcommissie

Hoofdfunctie: senior juridisch adviseur ABC Juridisch Advies B.V.

Nevenactiviteiten:

- Lid Raad van Toezicht Stichting Openbaar Primair Onderwijs Albrandswaard.

Mevrouw S.M.W. Otten, lid

Hoofdfunctie: zelfstandig adviseur en interimmanager lokale overheid.

Nevenactiviteiten:

- Lid van de Raad van Advies van het Theresialyceum in Tilburg, onbezoldigd (per 1-11-2021)

De heer J.G.H.M. van Liempd, lid en lid financiële auditcommissie.

Hoofdfunctie: secretaris van de Universiteit en tevens Directeur University Services, Tilburg University.

Nevenactiviteiten:

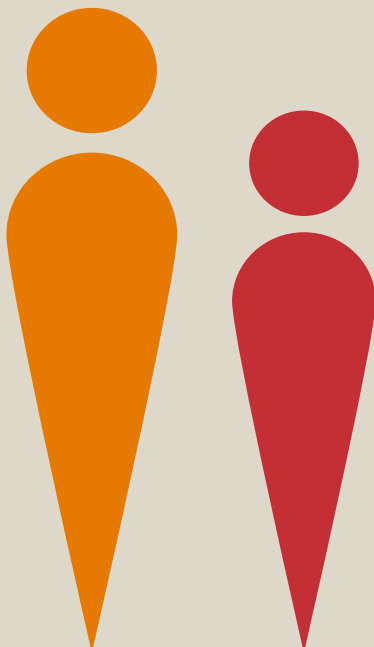
- Lid Raad van Toezicht, Theaters Tilburg.
- Lid Raad van Toezicht, NSPOH, Utrecht.
- Lid Management Board, Center for Higher Education Internationalisation (CHEI), Università Cattolica de Sacro Cuore, Milaan, Italië.
- Senior Trainer, European Association for Internationalisation, Amsterdam.
- Lid van de Awards & Talent Committee, European Association for Internationalisation, Amsterdam.
- Voorzitter van het Bestuur van de Stichting Zanskar - 'sTonge, Amsterdam.

Mevrouw A.H.C. Laumen, lid

Hoofdfunctie: algemeen (statutair) directeur Calder Holding b.v.

Nevenactiviteiten:

- Voorzitter (2003/voorzitter sinds 2020) Stichting Nav Jeevan (onderwijs en opvang voor 500 straatkinderen in Nagpur, India).





1.6 Kansen en risico's in de nabije toekomst

Kansen

We worden steeds meer gezien

De preventieve waarde van het sociaal werk wordt steeds vaker gezien. Dat hebben wij het afgelopen jaar herhaaldelijk gemerkt in besprekingen met gemeenten, woningcorporaties en onze partners in de zorg en hulpverlening. Of het nu gaat om het inperken van de tweedelijns zorgkosten op WMO en Jeugdwet, of de begeleiding van bijzondere doelgroepen bij het vinden van hun plek in de lokale samenleving, het sociaal werk wordt steeds vaker genoemd als onderdeel van de oplossing.

Zo komt er bijvoorbeeld steeds meer inhoudelijke ondersteuning voor interventies als Welzijn op Recept, of 'Sociaal op recept', zoals het in Dordrecht heet. Dit maakte het makkelijker om financiering te vinden voor pilots met de inzet van sociaal makelaars als brug tussen de (huisartsen-) zorg/hulpverlening en wijkbewoners... Nu nog de structurele middelen.

Iets vergelijkbaars is er aan de hand met de maatschappelijke opgave op het gebied van gemengd wonen, als het gaat om passende huisvesting voor senioren en mensen met een (psychische) beperking. Zowel de woningcorporaties als (potentiële) zorgverleners zien hoe onze Community Builders kunnen bijdragen aan de sociale cohesie in het complex, de verbinding met de wijk en een betekenisvolle daginvulling van de individuele inwoner. Deze netwerkpartners treden soms op als opdrachtgever op projectbasis en andere keren als medeaanvrager van financiering bij gemeenten.

Meer langdurige opdrachten

Gemeenten zien steeds vaker de waarde van onze presente, relatiegerichte aanpak en de duurzame wijknetwerken die wij op die manier opbouwen. Zij erkennen dat we meer impact kunnen maken wanneer we duurzamer kunnen investeren in wijken en buurten en zijn om die reden bereid om langduriger verbindingen aan te gaan. Onder meer Tilburg en Goirle zijn al overgegaan op vierjarige impactgerichte opdrachten.

Kans én risico tegelijk

Integraal Wijk- en Dorpsteam

De afgelopen jaren heeft ContourdeTwern een uitgesproken visie ontwikkeld op de manier waarop wij samen met onze partners vanuit een gedeelde opgave en met één opdracht kunnen bijdragen aan een sterke lokale samenleving. Wij geloven dat we op die manier beter in staat zijn om oplossingen te vinden in het 'gewone, dagdagelijkse leven' en dat we daarmee kunnen bijdragen aan de reductie van specialistische zorgkosten. Bij onze opdrachtgevers wordt deze visie positief ontvangen. Dit is een kans.

ContourdeTwern is bereid om het voortouw te nemen om te komen tot een organisatie-overstijgende samenwerkingsvorm. Wij kunnen onze visie en werkwijze echter alleen realiseren wanneer onze samenwerkingspartners die met ons delen en samen met ons de schouders eronder willen zetten. Deze afhankelijkheid vormt een risico. Daarnaast kunnen dergelijke organisatie-overstijgende samenwerkingsverbanden complicaties opleveren waar het bijvoorbeeld gaat om het bewaken van de AVG-richtlijnen.

Risico's

Incidentmeldingen

Het melden van incidenten, agressie en geweld verloopt sinds 2021 via een online registratieformulier. Het gevoel dat het aantal meldingen achterblijft bij het aantal incidenten is nog niet helemaal weggenomen. Om de vinger aan de pols te houden, wordt het overzicht van meldingen eenmaal per kwartaal gedeeld met het MT. De managers zijn op dat moment altijd al betrokken; zij reageren vaak direct op signalen en grijpen in waar nodig.

Grensoverschrijdend gedrag

Omdat veel van onze sociaal werkers en vrijwilligers werken met inwoners met een kwetsbaarheid en een deel van onze medewerkers zelf ook tot de doelgroep behoort, besteden wij regelmatig aandacht aan (on)gewenst gedrag. ContourdeTwern heeft een actief beleid omtrent VOG en grensoverschrijdend gedrag, zoals agressie en seksuele intimidatie. Met ons actieve beleid verkleinen we de kans op grensoverschrijdend gedrag; helemaal uitsluiten kunnen we dat helaas niet.

In 2021 zijn de nieuwe richtlijnen en bepalingen rond de VOG vastgesteld. Vrijwilligers tekenen bij hun vrijwilligersovereenkomst eveneens de gedragscode. Deze gaat in op het gewenst gedrag. Alle nieuwe medewerkers en vrijwilligers wordt gevraagd een VOG te overleggen. Van sociaal werkers, jongerenwerkers en vrijwilligers wordt gevraagd dat zij deze iedere vijf jaar vernieuwen. Onderdeel van de nieuwe richtlijnen was een verzoek aan alle vrijwilligers om hun VOG te vernieuwen. Enkele jaren geleden hebben we dat ook bij onze betaalde medewerkers gedaan.

Toenemende krapte op de arbeidsmarkt

In 2020 zagen wij voor het eerst meer krapte ontstaan op de arbeidsmarkt. We hebben te maken met personele krapte en meer concurrentie. We zien nog wel een verschil tussen het personeel voor het primaire proces, waar we tot op heden onze vacatures nog kunnen vervullen, en de ondersteunende diensten waarbij dat steeds lastiger wordt.

Om hierop in te spelen, verkennen we de mogelijkheden om de kansen voor medewerkers te vergroten om zich intern (horizontaal en verticaal) door te ontwikkelen. Daarnaast heroverwegen we ons stagebeleid. Een optie is om te gaan

werken met betaalde stages en zo jonge professionals kennis te laten maken met onze organisatie. Verder is een arbeidsmarktcampagne in voorbereiding die in 2022 van start gaat. Ook bieden we zij-instromers de kans om zich bij ons bij te scholen.

Voldoende middelen

We zien door de afschaling naar het voorliggend veld in combinatie met de hoge werkdruk en demografische gegevens (meer ouderen) een risico dat de beschikbare middelen die wij ontvangen niet voldoende zullen zijn om te voldoen aan stijgende vraag aan ondersteuning. Hierover zullen wij in 2022 in gesprek gaan met onze opdrachtgevers.

Ook de afschalingsopdracht die is meegegeven bij de regionale inkopen voor WMO begeleid wonen en ambulante begeleiding, jeugdhulp en participatie en de transitie 'van beschermd wonen naar beschermd thuis' leiden zeer waarschijnlijk tot een groeiende groep inwoners met een kwetsbaarheid die een beroep zullen doen op onze ondersteuning in de sociale basis. Ook de nieuwe Wet inburgering heeft mogelijk gevolgen voor ons werk. Zo'n nieuwe opgave leidt echter niet automatisch tot een formele uitbreiding van de opdracht.

ContourdeTwern heeft een stevige infrastructuur waarmee we ook voor deze bijzondere doelgroepen iets kunnen betekenen.

Wanneer een grote groep inwoners bovengemiddeld intensieve (individuele) ondersteuning vraagt, kan dit ten koste gaan van onze wijkgerichte, collectief-preventieve aanpak. De ontwikkelingen hebben onze aandacht; wanneer we vermoeden of signaleren dat het gaat knellen, zullen we dit tijdig bespreken met onze opdrachtgevers.

Vennootschapsbelastingplicht

Sociaal Werk Nederland is in overleg met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst over de vennootschapsbelastingplicht van sociaalwerkorganisaties. Tijdens het eerste overleg is afgesproken dat de Belastingdienst zorgt voor een 'gecoördineerde behandeling van sociaalwerkorganisaties, zodat gelijke gevallen ook gelijk zullen worden behandeld'. Eind 2021 zijn hierover voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. ContourdeTwern heeft zich laten informeren en onderzoekt op dit moment of en hoe zij zich verhoudt tot deze belastingplicht.

1.7 Resultaat en analyse van het resultaat

Resultaat

De jaarrekening is een financiële weergave en verantwoording van onze werkzaamheden voor al onze opdrachtgevers. In de bijlagen zijn de afzonderlijke financiële subsidieoverzichten per gemeente opgenomen. De inhoudelijke verslagen worden separaat verzonden.

Een vergelijking tussen 2021 t.o.v. de begroting en het jaar 2020 ziet er als volgt uit (x € 1.000)

Baten	Saldo 2021	Budget 2021	Saldo 2020
Subsidie structureel gemeenten	28.031	28.029	26.859
Subsidie incidenteel gemeenten	7.222	7.060	6.327
Opbrengsten andere organisaties	2.955	2.671	2.338
Inkoopopdrachten gemeenten	1.689	1.725	1.806
Overige opbrengsten	2.569	2.679	3.328
Overlopende budgetten	-2.545	1.560	-810
Buffet	266	883	338
Activiteiten	192	378	191
Doorbetalings samenwerkingspartners	-1.397	-1.379	-1.456
	38.982	43.607	38.919
Lasten			
Personeel	27.253	30.247	27.666
Huisvesting	6.198	6.239	6.297
Organisatie	2.266	2.540	1.832
Buffet	129	322	147
Activiteiten	2.470	3.625	2.204
	38.316	42.973	38.146
Financiële baten en lasten	-44	-32	-19
Resultaat	622	602	755

De verkregen opbrengsten van onze opdrachtgevers zijn ongeveer conform onze begroting. De totale opbrengsten zijn echter 11% lager dan begroot. Dat komt vooral door het hoge bedrag van de 'overlopende budgetten'. Financiële middelen die in 2021 zijn ontvangen, maar waarvan de besteding pas in 2022 plaats zal vinden. Dat komt vooral voor bij opdrachten in de gemeenten Waalwijk, Boxtel, Dordrecht en Tilburg. Deze 'overlopende budgetten' kunnen pas op balansdatum bepaald worden waardoor ze niet in de begroting terug te vinden zijn. Overigens is over deze budgetten met de gemeente overeenstemming bereikt. Ook de terugbetalingsverplichting van subsidies maakt onderdeel uit van deze post en is tweemaal zo groot als vorig jaar. Daarnaast blijven de eigen opbrengsten die gerelateerd zijn aan onze wijk- en buurtcentra en multifunctionele accommodaties (MFA's) door de verplichte sluitingen vanwege COVID-19 achter bij de begroting.

De totale kosten zijn eveneens 11% lager dan begroot. De begrote verhoging van de salariskosten (cao) bleek in praktijk lager te zijn en ook later te worden toegekend (december in plaats van vanaf juli). Ook de sociale lasten bleken in realiteit lager te blijven dan verwacht. Omdat een deel van de ontvangen financiering van onze opdrachten pas in 2022 besteed zal worden, zijn daardoor natuurlijk ook de daarbij behorende personele kosten in 2021 lager dan voorzien. Ook blijven de kosten van activiteiten achter bij de begroting doordat door corona niet alles mogelijk bleek te zijn.

Het begrote overschot van € 602.267 is van de overhead en interne financiering (€ 418.928), contract Beheer in Tilburg (€ 138.213) en Buurtwerk Dordrecht (€ 48.117).

Resultaat per gemeente

Tilburg	€	-36.801
Heusden	€	8
Boxtel	€	348
Waalwijk	€	3.144
Dordrecht	€	42.199
Loon op Zand	€	357
Goirle	€	-
Oisterwijk	€	2.248
Gilze en Rijen	€	6.883
Hilvarenbeek	€	2.904
Krimpen a/d IJssel	€	4.915
Dongen	€	3.596
Eindhoven	€	-
Baarle-Nassau	€	-15.169
Alphen-Chaam	€	24.944
Overige opdrachten, inkoopopdrachten en interne financiering	€	582.090
	€	<u>621.665</u>

Het tekort in Tilburg bestaat uit de incidentele subsidie voor Procesondersteuners ILP en Project-medewerkers N & ME (tekort € 51.000), uit de overschotten bij een activiteitensubsidie voor R-Newt (€ 4.000) en op het project Meedoen en Sociale Stijging (€ 10.000). Het overschot in Dordrecht is op het project Buurtwerk. Het is de correctie op het resultaat van 2020 van € 96.234, waarvan de helft toegevoegd had moeten worden aan de Algemene Reserve Dordrecht. Omdat de financiële administratie van 2020 op het moment van dat besluit al afgesloten was, is deze aanpassing in 2021 verwerkt. De gemeenten Gilze en Rijen, Baarle-Nassau en Alphen-Chaam vormen samen het samenwerkingsverband van de ABG-gemeenten.

Het onderdeel 'Overige opdrachten, inkoop en interne financiering' laat een overschot zien. Het begrote overschot is € 415.927, de realisatie bedraagt € 582.090. De krapte op de arbeidsmarkt, minder inzet vanuit het vervangingsbudget en minder kosten van boventaligheid zijn hier vooral debet aan. Naast minder uitgaven dan begroot voor onder meer opleidingen en thuiswerkplekken.

Cao 2021 - 2023 en loonontwikkelingen

De cao Sociaal Werk die in 2021 vigerend is heeft betrekking op de periode 1 juli 2019 tot en met 30 juni 2021. In december 2021 is een nieuwe cao afgesloten voor de (aansluitende) periode van 1 juli 2021 tot 1 juli 2023

In deze cao-periode zijn en worden de volgende (loon) aanpassingen gerealiseerd:

- Per 1 december 2021 een structurele verhoging van de salarisbedragen met 2,5%.
- Per 1 januari 2023 een structurele verhoging van de salarisbedragen met 2%.
- Het maximumaantal maanden van de opbouw van het loopbaanbudget (LBB) wordt verlengd van 36 naar 60 maanden. Cao-partijen zijn op dit moment bezig met het uitwerken van de regeling die toeziet op deze uitbreiding. De insteek van cao-partijen is om deze regeling in te laten gaan nadat de cao is aangemeld bij SZW. ContourdeTwern heeft in de cijfers over 2021 deze verlenging van de opbouwperiode vanaf 1 juli 2021 verwerkt.

Het kabinet heeft in september 2021 aangegeven (op basis van een motie) bereid te zijn om structureel € 675.000.000 extra aan arbeidsvoorwaarderuimte beschikbaar te stellen voor middeninkomens in de zorg. Een deel van deze structurele middelen is door een interventie van Sociaal Werk Nederland (brancheorganisatie) ook beschikbaar voor het sociaal werk. Het bedrag is bedoeld om de salarisachterstanden voor de middengroepen te verkleinen ten opzichte van de publieke sector en de marktsector. Hiertoe worden de middelen voor het gemeentefonds met 1,13% verhoogd en dat moet leiden tot een loonsverhoging van 1,5% voor de middeninkomens in de cao. ContourdeTwern volgt deze landelijke ontwikkelingen en gaat graag met de gemeenten in gesprek over de vertaling van deze beleidsuitspraak van het kabinet richting gemeenten en vervolgens richting onze organisatie.

Prijsontwikkelingen

Ten aanzien van de niet-loongerelateerde kosten zien we dat leveranciers van goederen en diensten hun jaarlijkse prijzen aanpassen. Voor 2022 variëren de percentages van deze prijsstijgingen tussen de 3,5% en 4,0%. Ook wordt de huur van de wijk- en buurtcentra, multifunctionele accommodaties en onze kantoorruimten jaarlijks verhoogd.

1.8 Financiële positie

Kengetallen (x € 1.000)

Kengetallen

De onderstaande kengetallen zijn ontleend aan de balans en de exploitatierekening van de afgelopen drie jaar. Voor zover niet anders vermeld luiden de bedragen in duizend euro's. De omgeving van ContourdeTwern en de organisatie zelf is in beweging. Bij de interpretatie van de kengetallen moet daarom rekening gehouden worden met de ontwikkelingen van de afgelopen periode.

2019

Met ingang van 1 januari zijn twee nieuwe collega's onder de bekende naam De Vonk bij ContourdeTwern aangehaakt. Hun expertise ligt op het gebied van signaleren en het verzachten van de gevolgen van armoede en er wordt nauw samengewerkt met de universiteiten van Groningen en Tilburg en met Hogeschool Saxion. Het akkoord voor de nieuwe cao Sociaal Werk is ondertekend op 9 september, de definitieve tekst is vastgesteld op 11 december 2019. Door deze late ondertekening en vaststelling was er een relatief zeer korte periode om te anticiperen op de stevige financiële consequenties, zowel voor 2019 als ook voor begrotingen voor 2020. De gemeente Boxtel heeft aangegeven te gaan bezuinigen en de gemeenten zijn niet bereid de volledige cao-verhoging van 3,25% te compenseren.

2020

Dit kalenderjaar wordt vooral gekenmerkt door corona, dat op veel gebieden van ons werk en onze financiën invloed heeft gehad, zoals op de opbrengsten uit buffet, activiteiten en incidentele verhuur van ruimtes in de wijk- en buurtcentra en in onze multifunctionele accommodaties. Het samenwerkingsverband in de ABG-gemeenten heeft meer vorm gekregen, onder andere door het aanstellen van een integraal manager die de medewerkers van de samenwerkende partners aanstuurt en de contacten met de gemeente onderhoudt. De doorwerking van de stevige cao-verhogingen heeft geleid tot een inkrimping van het personeelsbestand doordat gemeenten de indexering hierop niet (volledig) hebben aangepast.

2021

Ook in 2021 beïnvloedt corona het werk van ContourdeTwern en daardoor ook onze financiële positie. Vooral de opbrengsten die we normaliter genereren vanuit de wijk- en buurtcentra en multifunctionele accommodaties blijven achter. Toch zijn we erin geslaagd om deze financiële tegenvallers zoveel mogelijk binnen de bestaande mogelijkheden op te vangen. Door corona zijn niet alle beoogde werkzaamheden in 2021 uitgevoerd, de middelen daarvoor worden overgeheveld naar 2022, en in de overhead de uitgaven achtergebleven bij de begroting. De krapte op de arbeidsmarkt raakt ons ook sinds de tweede helft van 2021. Hierop anticiperen we zo goed mogelijk maar het zal een uitdaging blijven voor de komende jaren.

Rendement	2021	2020	2019
Structurele subsidies	€ 28.031	€ 26.859	€ 26.556
Doorbetaling samenwerkingspartners	€ -1.397	€ -1.456	€ -1.368
Incidentele subsidies	€ 7.222	€ 6.327	€ 5.127
Inkoopopdrachten gemeenten	€ 1.689	€ 1.806	€ 1.739
Andere organisaties	€ 2.955	€ 2.338	€ 1.958

ContourdeTwern werkt in een groot aantal (subsidie)opdrachten samen met andere organisaties. Soms worden dan alle financiële middelen via de beschikkingen aan ContourdeTwern toegekend en betalen we deze deels door aan onze samenwerkingspartners.

Financiering	2021	2020	2019
Eigen vermogen	€ 4.436	€ 3.814	€ 3.060
Cash flow	€ 1.252	€ 1.562	€ -172
Werkkapitaal	€ 3.705	€ 3.352	€ 1.449
Quick ratio	1,39%	1,46%	1,21%
Aandeel Eigen Vermogen in balanstotaal (%)	29,21%	29,48%	27,44%

Bezetting	2021	2020	2019
Aantal vrijwilligers	4.236	4.394	5.099
Aantal stagiaires	290	190	149
Aantal fte's personeel op basis van betaalde uren	360	368	380
Personele kosten excl. loonkosten derden	€ 23.880	€ 24.437	€ 23.889
Kosten personeel op basis van betaalde fte's	€ 66	€ 66	€ 63

De kosten van personeel per fte worden berekend op basis van het aantal betaalde uren per jaar omgerekend naar fte's. Voor de kosten zelf wordt uitgegaan van de totale personele kosten minus de loonkosten van derden. Door dit bedrag te delen door het aantal fte's worden de kosten per fte (x 1.000) berekend. De kosten per fte worden beïnvloed door cao-ontwikkelingen, gewijzigde inzet van personeel (inschaling) en in voorkomende gevallen door meer of minder ondersteuning van vrijwilligers. In 2020 waren de toegekende en uitbetaalde (zorg)bonussen van invloed op de personele kosten.

Werkkapitaal	2021		2020	
Vorraden	€	32.577	€	37.411
Vorderingen	€	1.509.631	€	2.256.635
Liquide middelen	€	11.580.382	€	8.406.658
	€	13.122.590	€	10.700.704
Kortlopende schulden	€	-9.417.246	€	-7.349.067
Liquiditeitspositie / werkkapitaal	€	3.705.344	€	3.351.637
Liquiditeitspositie vorig jaar	€	3.351.637		
Toename	€	7.056.981		

De liquiditeitspositie is verbeterd ten opzichte van 2020, doordat we in 2021 financiële middelen hebben ontvangen die we pas in 2022 gaan uitgeven.

Overhead

Wij definiëren overhead als het geheel van functies gericht op de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces. ContourdeTwern volgt hierin de definitie van bureau Berenschot, een landelijk gerenommeerd organisatie- en adviesbureau.

In de gehanteerde definitie van overhead betreft het alle centrale en decentrale functies m.b.t.:

- Bestuur/directie, lijnmanagement en managementondersteuning
- Staf-, beleidsmedewerkers
- Personeel en organisatie
- Financiën en control
- Informatisering en automatisering
- Marketing, communicatie en kwaliteitszorg
- Juridische zaken
- Facilitaire zaken
- Ondernemingsraad

(voor meer informatie: zie Kenniscentrum Benchmarking Berenschot)

De overhead van een organisatie dient in verhouding te staan tot de omvang van het primaire proces en de omvang kan daardoor het best uitgedrukt worden in een percentage van de omvang van de organisatie als geheel. Het aantal formatieplaatsen is een geschikte maatstaf om te komen tot een inzicht in deze verhouding. Overigens is Sociaal Werk Nederland (onze brancheorganisatie) gestopt met de landelijke benchmark, waardoor er op dit moment geen vergelijkende cijfers meer beschikbaar zijn.

Bij ContourdeTwern levert dit eind 2021 de volgende percentages op, uitgaande van de verloonde uren:

Jaar 2021	in fte's	in %
Aantal indirecte fte's	70	19,6%
Aantal directe fte's	290	80,4%
Totaal aantal fte's	360	100%

In 2021 heeft ContourdeTwern het adviesbureau BMC ingehuurd om de organisatie te adviseren over een betere, transparante bepaling van de overhead en interne financieringssysteematiek. Het advies wordt in het 1e kwartaal van 2022 afgerond.

Onze opdrachtgevers zullen meegenomen en geïnformeerd worden over deze aanpassingen. Het is de bedoeling om in het begrotingsjaar 2023 deze nieuwe werkwijze te gaan hanteren, maar uiteraard zal deze implementatie de benodigde tijd en aandacht vragen.

Een groot aantal vrijwilligers is actief betrokken bij ContourdeTwern. Bovendien begeleiden we jaarlijks veel stagiaires. Deze groepen zijn zeer divers en het gaat om duizenden personen. Dit brengt, naast begeleidingstijd, ook andere kosten met zich mee. We hebben de gemiddelde kosten per jaar van een stagiaire becijferd op € 527 en voor een vrijwilliger op € 225. De hoogte van deze twee bedragen zijn de afgelopen jaren niet herzien en derhalve aan de lage kant.

Wanneer we rekening houden met het aantal stagiaires en vrijwilligers en zo een berekening maken van de overhead, kan dit niet in fte's. Wel in aantal personen. Dat geeft het volgende (andere) beeld van de verhouding tussen indirecte en directe personen.

Jaar 2021	in aantal	in %
Aantal personen indirect	127	3%
Aantal personen direct, inclusief stagiaires en vrijwilligers	4.526	97%
Totaal aantal personen	4.653	100%

2. Sociaal verslag

Het aanbod van scholing van vrijwilligers is met de onlinetrainingen van GoodHabitZ verder verrijkt in 2021.

Uit het medewerkersonderzoek is opnieuw gebleken dat onze medewerkers tevreden zijn over het werkgeverschap, de werkmogelijkheden en de roluidelijkheid bij onze organisatie.

De tevredenheid van onze medewerkers is ook in de lastige coronaperiode overeind gebleven. De uitkomsten van ons uitgebreide medewerkersonderzoek waren ongeveer gelijk aan die van het onderzoek voor corona. We mogen ons opnieuw "Beste werkgever" noemen; dat keurmerk heet vanaf 2021 "World Class Workplace".

Er is sprake van een betere dialoog tussen leidinggevenden en medewerkers, waarbij de nadruk ligt op de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de te behalen doelen.

ContourdeTwern zet stevig in op kwaliteit. Dat doen we bijvoorbeeld door kwaliteitskeurmerken te behalen.

We zetten stevig in op de vier bouwstenen van vakmanschap voor het sociaal werk: Presentie, Positieve Gezondheid, Stress Sensitief werken en Community Building.

293 Medewerkers (ruim twee derde van het totaal) waren nul keer ziek. In 2020 was dit aantal nog 182: een heel mooi resultaat!



2.1 Inleiding

2021 werd stevig gedomineerd door corona. Periodiek moesten maatregelen worden bijgesteld waarop bewoners en medewerkers zich moesten aanpassen. Onze medewerkers zijn zichtbaar en bereikbaar gebleven voor onze bewoners. De kerngroep van de 1,5 meter samenleving heeft stevig geïnvesteerd om alle betrokkenen (huurders, bewoners, medewerkers) kort na elke persconferentie te informeren over de (on)mogelijkheden. Hoewel iedereen uitkeek naar de versoepelingen, bleek dit in de praktijk ingewikkelder dan gedacht, vanwege de dilemma's die dat met zich meebracht. Met name de medewerkers in het beheer van accommodaties stuitten soms moeizaam op begrip voor de maatregelen. De verruiming van de maatschappelijke discussie hierover werd dan ook in alle hevigheid zichtbaar in de wijkcentra. Doordat de betrokken medewerkers dit goed hebben opgepakt en hierin werden ondersteund, heeft dit niet tot grote problemen geleid. Wel hebben ze de situatie als pittig ervaren.

In het kort:

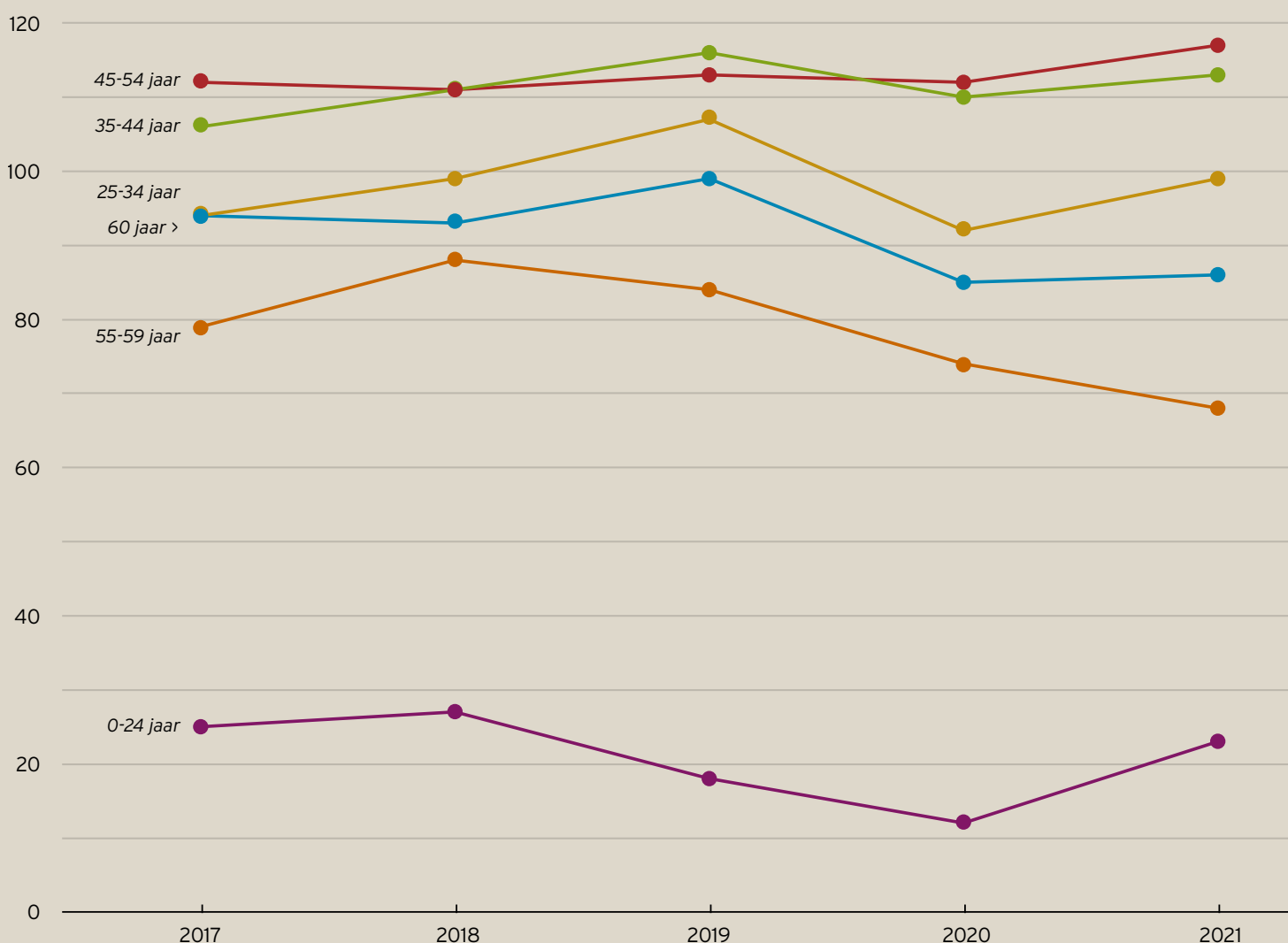
- Het personele bestand is in 2021 gegroeid tot 506 medewerkers (inclusief gedetacheerden). Eind 2020 waren dat er nog 485.
- Het ziekteverzuim was in 2021 6,1% en bleef daarmee ongeveer op gelijk niveau van 2020. Dit ondanks coronabesmettingen onder onze medewerkers. Medewerkers hebben na een positieve test hun werk in veel gevallen digitaal voortgezet als ze geen of milde klachten hadden.
- De tevredenheid van onze medewerkers is ook in de lastige coronaperiode overleefd gebleven. De uitkomsten van ons uitgebreide medewerkersonderzoek waren ongeveer gelijk aan die van het onderzoek voor corona. We mogen ons opnieuw "Beste werkgever" noemen; dat keurmerk heet vanaf 2021 "World Class Workplace".



2.2 Personeelsbestand per leeftijdscategorie

De groei in ons personeelsbestand was in 2021 het grootst bij medewerkers onder 35 jaar. Met name bij het jongerenwerk zijn veel jonge medewerkers aangenomen. De daling in ons personeelsbestand is het grootst bij de leeftijdsgroep tussen de 55 en de 60. De periode waarin de pensioenleeftijd voor medewerkers begrensd werd op 66 jaar en 4 maanden, wordt vanaf 2022 weer in stappen van 3 maanden opgebouwd tot 67 jaar in 2024.

	2017	2018	2019	2020	2021
0-24 jaar	25	27	18	12	23
25-34 jaar	94	99	107	92	99
35-44 jaar	106	111	116	110	113
45-54 jaar	112	111	113	112	117
55-59 jaar	79	88	84	74	68
60 jaar >	94	93	99	85	86
Totaal	510	529	537	485	506



2.3 De gesprekscyclus

In 2021 hadden we twee jaar ervaring met 'Het Goede Gesprek', het voormalige functionerings- en beoordelingsgesprek. Alle leidinggevend en medewerkers zijn inmiddels bekend met deze nieuwe gesprekscyclus en de ervaringen zijn heel positief. Medewerkers en leidinggevend geven onder andere het volgende aan:

- Er is sprake van een betere dialoog tussen leidinggevend en medewerkers, waarbij de nadruk ligt op de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de te behalen doelen.

- Leidinggevend en medewerkers hebben gerichte aandacht voor zowel de professionele als de persoonlijke ontwikkeling.
- Er is meer aandacht voor thema's als balans werk/privé, vitaliteit en werkgeluk, en duurzame inzetbaarheid.

Vanaf april 2021 kunnen medewerkers het formulier voor 'Het Goede Gesprek' online invullen, ondertekenen en voorzien van feedback.

2.4 Medewerkerstevredenheid

Uit het medewerkersonderzoek is opnieuw gebleken dat onze medewerkers tevreden zijn over het werkgeverschap, de werkmogelijkheden en de rol duidelijkheid bij onze organisatie. Uit het onderzoek blijkt vooral ook dat onze medewerkers bevlogen zijn. We zijn er trots op dat corona nauwelijks effect heeft gehad op de tevredenheid van onze medewerkers. De hoeveelheid werk is opnieuw het grootste aandachtspunt. 40% van de medewerkers ervaart een hoge werkdruk. De vraag of het werk energie geeft wordt wel weer positief beantwoord. Daarnaast vraagt de duidelijkheid van de doelen per team nog

om aandacht; de duidelijkheid voor het eigen takenpakket en de eigen te verwachte resultaten worden wel positief beoordeeld. In de gesprekken met de teams gaan we verdiepen hoe we die duidelijkheid ook op teamniveau kunnen vergroten en hoe de werkdruk acceptabel kan blijven. De coronaperiode heeft door het thuiswerken geleid tot minder verbondenheid en samenwerking met de collega's. Dat vraagt zeker ook om aandacht de komende periode. De mogelijkheid om thuis te werken wordt positief beoordeeld en zal blijvend benut kunnen worden, ook na de coronaperiode.





2.5 Deskundigheidsbevordering

Ook in 2021 had corona invloed op de vormgeving van opleidingen en ontwikkelvormen. De trainers zijn inmiddels heel flexibel geworden en kunnen snel schakelen van live naar online trainen. Daarnaast is de expertise in online trainen verder ontwikkeld. In de toekomst blijven we een combinatie van online en live trainingen inzetten.

Vakmanschap

We zetten stevig in op de vier bouwstenen van vakmanschap voor het sociaal werk: Presentie, Positieve Gezondheid, Stress Sensitief Werken en Community Building. Per bouwsteen bieden we een introductie via een onlinetraining, een live basistraining en een live leertraject. In navolging op de vakopleiding Jongerenwerk zijn we gestart met het opzetten van de vakopleiding Buurtgericht werk/Sociaal werk. Daarin gaan we een poule met trainees voor de Buurt- en Dorpsondersteuners opleiden. In 2022 ontwikkelen we deze opleiding verder door.

Fundamentele training jongerenwerk

Naast de vakopleiding Jongerenwerk die door R-Newt is ontwikkeld, zijn we in 2021 gestart met de Fundamentele training

voor alle jongerenwerkers. De training is een combinatie van persoonlijke effectiviteit en basiswerkprocessen binnen het jongerenwerk.

Digitale vaardigheden

In 2021 hebben medewerkers hun digitale vaardigheden verder uitgebreid. We zien wel grote verschillen in kennis en vaardigheden; ook worden digitale middelen op verschillende manieren ingezet, bijvoorbeeld als het gaat om communicatie. In 2022 starten we met een traject om per functiegroep de digitale vaardigheden van onze medewerkers te versterken.

Scholing vrijwilligers

Het aanbod van scholing van vrijwilligers is met de onlinetrainingen van GoodHabit verder verrijkt in 2021. Daarnaast trainen en coachen we de vrijwilligers lokaal in teams en kunnen ze gebruikmaken van het aanbod vanuit de Vrijwilligersacademie. Wanneer er ruimte is bij trainingen voor beroepskrachten stellen we die beschikbaar voor vrijwilligers.

2.6 Kwaliteitskeurmerken

ContourdeTwern zet stevig in op kwaliteit. Dat doen we bijvoorbeeld door kwaliteitskeurmerken te behalen. In 2021 mochten we de keurmerken NEN-EN 15224-2017 (ISO Zorg en Welzijn) en het kwaliteitslabel Sociaal Werk voeren. In de audits voor beide kwaliteitskeurmerken zijn geen afwijking of tekortkomingen van beide normen geconstateerd.

Onze aanpak rondom corona was zoals die vanuit het kwaliteitskader werd verwacht. Naast positieve punten kwamen er enkele kleine opmerkingen uit de externe audit naar voren. Daar hebben we verbeterpunten van geformuleerd die zijn opgenomen in de verbeteractielijst kwaliteitsaudits.



Sterk Sociaal Werk

Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk is gebaseerd op de gezamenlijke waarden van de branche en bevat een set toetsbare normen, ingedeeld naar vakmanschap, dienstverlening en organisatie & bestuur, en is ontwikkeld door Sociaal Werk Nederland in nauwe samenwerking met de leden. Opdrachtgevers, stakeholders en klanten krijgen hiermee zicht op de kwaliteit van de dienstverlening.

NEN-EN15224:2017

Deze certificering is een internationale norm die de eisen van ISO 9001 bevat, uitgebreid en verduidelijkt in de specifieke context van zorg en welzijn, en onderverdeeld in zorg-, onderzoeks- en educatieve processen.



2.7 Arbozorg

Het samenspel tussen onze arbodienst en de interne casemanager verloopt goed. In 2021 is de inzet van zowel bedrijfsarts als verzuimconsulent verder teruggeschroefd en heeft vanwege corona, de dienstverlening digitaal en telefonisch plaatsgevonden.

Leidinggevenden pakken steeds meer de eigen regierol en zoeken tijdig ondersteuning. Deze aanpak resulteerde in een stabiel verzuimcijfer, wat gezien corona een opmerkelijk resultaat mag worden genoemd. We zijn er trots op dat onze medewerkers ondanks corona hun werk naar beste kunnen hebben verricht. Alle coronamaatregelen werden qua veiligheid, beschermingsmiddelen, zelftests en afstand houden goed nageleefd. We hebben alle middelen het hele jaar door gratis verstrekt. In 2021 waren er geen corona-uitbraken die te wijten waren aan werkomstandigheden en/of niet naleven van maatregelen binnen onze organisatie.

Het thuiswerken, de werkdruk en het bewaken van de werk/privé balans waren ook in 2021 aandachtspunten. Ook de combinatie met zorgtaken en de opvang van kinderen die niet naar school konden was voor medewerkers regelmatig een punt van aandacht. Daarin hebben we medewerkers steeds gewezen op het belang van het bewaken van de eigen grenzen. Voor sommige medewerkers was het vaker thuis kunnen werken en flexibel met de uren kunnen omgaan een welkome afwisseling en juist een reden voor minder werkdruk.

In 2021 ontvingen we negen meldingen van verbaal geweld en twee van fysiek geweld. Het merendeel hiervan had te maken met de coronamaatregelen en de discussies die dat opleverde. Hier is adequaat op gereageerd door collega's, de leiding en waar nodig de preventiemedewerker.

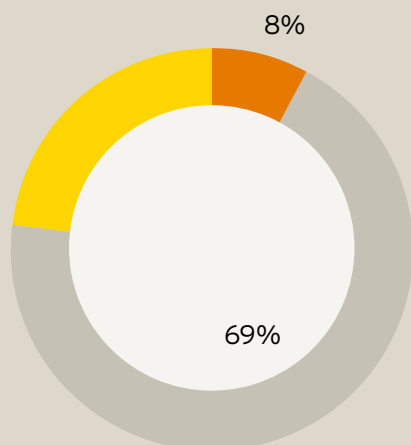
Eén keer is er melding gedaan van ongewenst overschrijdend gedrag. Daarop zijn direct gesprekken gevolgd met de betrokkenen. Deze zijn naar tevredenheid verlopen en de casus is daarmee voor de melder afgehandeld. Er werd één melding gedaan van een bedrijfsongeval. Ook hier is adequaat op gereageerd door collega's, de leiding en de preventiemedewerker. Medewerkers kunnen incidenten/bedrijfsongevallen op een laagdrempelige manier melden via hun digitale werkblad. Het overzicht aan meldingen wordt één per kwartaal op het MT geagendeerd.

2.8 Ziekteverzuim

In 2021 was het gemiddelde verzuimcijfer 6,1% (in vergelijking 2020: 6,2%, in 2019 nog 7,66%, in 2018 7,5 %). Was het aantal aan coronagerelateerde zieken in 2020 nog beperkt, in 2021 liep dit aantal verder op naar een derde van de zieke medewerkers. Dit is in lijn met de landelijke cijfers.



Het korte verzuim (minder dan zeven dagen) is het verzuim dat het meest beïnvloedbaar is. In 2021 was dat 8% van het totale verzuim. Hier blijven we op focussen. Het langdurig verzuim was 69%. Een hoog cijfer dat voor het merendeel te maken had met coronagerelateerde klachten en psychisch verzuim.



Psychisch verzuim blijft een punt van aandacht. In het najaar van 2021 heeft de Arbodienst hier een onderzoek naar gedaan, wat heeft geresulteerd in tien aanbevelingen. Hier zijn we inmiddels mee aan de slag gegaan. 293 medewerkers (ruim twee derde van het totaal) waren nul keer ziek. In 2020 was dit aantal nog 182: een heel mooi resultaat!

2.9 Stagiaires

ContourdeTwern vindt het belangrijk om studenten de kans te geven praktijkervaring op te doen. Daarom bieden alle teams stagemogelijkheden. We werken onder meer veel samen met Avans Hogeschool (locaties Breda en 's-Hertogenbosch), Fontys Hogeschool (locaties Eindhoven en Tilburg), ROC Tilburg en ROC Willem I College. Ondanks corona hebben we in 2021 veel stages door kunnen laten gaan.

Stagiaires 2021

HBO Overig	23
HBO Pedagogiek	37
HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening	7
HBO Cultureel Werk	2
HBO Sociale Studies	80
MBO 1 AKA	2
MBO 2 Facilitaire Dienstverlening	1
MBO 2 Overig	2
MBO 2 Zorg & Welzijn	2
MBO 3/4 Overig	15
MBO 3/4 Sociaal Werk	103
MBO 3/4 Sociale Dienstverlening	14
Wetenschappelijk Onderwijs	2
TOTAAL	290

Naast deze langdurige stages kunnen scholieren ook een korte 'snuffelstage' bij ons lopen. Verder bieden we leerwerkplaatsen aan in onze wijkcentra en bieden we soms tijdelijke werkplekken aan personen die door Halt of Reclassering worden begeleid.



2.10 Samenvatting jaarverslag OR

In 2021 hebben we afscheid genomen van OR-leden Peter van den Bergh en Karlijn Verschuren. Sinds juli bestaat de OR uit de volgende leden: Martijn van der List (Voorzitter), Hans Ebbing (Secretaris), Guido van Beek, Banu Evgincan, Enny Koevoets, Jan Verbunt, Mano Gitz, Caroline de Clerck, Ingrid van Oosterhout, Willem van de Voort en Harry Buyvoets.

Eind 2021 namen we afscheid van Natasja van Antwerpen en verwelkomden we Patricia Lucassen als de nieuwe ambtelijk secretaris.

In oktober 2021 heeft de gehele OR een tweedaagse training ondergaan.

Wij toetsen voorgesteld beleid aan vier speerpunten:

1. Werkdruk
2. Gezonde organisatie
3. Werknemersbetrokkenheid en
4. Mobiliteit

Onderwerpen in 2021

In 2021 heeft de OR driemaal een instemmingsverzoek gekregen en gehonoreerd. Het betrof een wijziging van de regelingen woon- werkverkeer; het nieuwe thuiswerkbeleid en het Strategisch Scholingsplan 2021. Er kwam één adviesaanvraag aangaande BLIK 2.0.

Zelf kwam de OR met een initiatief rondom de jaaruren-systematiek, dit blijft de aandacht houden van de OR.

Andere onderwerpen die op de agenda stonden:

- Betrekken van achterban bij evalueren pilot schoonmaak. Goedkeuring Verlengen contract
- Ervaring van collega's peilen rondom werkdruk
- Ervaring van collega's peilen rondom ondersteuning in mantelzorgsituaties
- Onderzoek gedaan naar vaste reiskostenvergoeding
- Scholingsplan 2022
- Signalen uit de achterban omtrent COVID-maatregelen
- Problemen aangekaart omtrent meldingen van incidenten op het werk
- Evaluatie diverse functie-omschrijvingen
- Tweede Zorgbonus
- Contact met Arbo-arts/preventiemedewerker
- Verlengen contract Arbo-arts
- Scholing OR
- Contact met Raad van Toezicht
- Toekomstvisie buurthuizen

Algemeen Beleidsoverleg

Eind 2020 is een voorzichtige start gemaakt met een algemeen beleidsoverleg van OR met bestuurder. Door corona was dat een erg beperkt overleg. In juli 2021 is een eerste volwaardig Algemeen Beleidsoverleg geweest, vervolg staat voor januari 2022 op de agenda.

In dit zg Art 24 overleg wordt de algemene gang van zaken van ContourdeTwern besproken. Dat gebeurt door een terugblik op het afgelopen half jaar en een vooruitblik op het komende halfjaar. Hierin wordt de samenwerking besproken tussen OR en bestuurder en geeft de bestuurder inzicht in zaken die in de periode daarna op de agenda komen.

Scholingsplan

Een helder stuk waar heel goed de lijnen vanuit de beleidsvisie worden meegenomen. Sluit in het merendeel goed aan op de speerpunten van de OR. Goed om te zien dat inbreng vanuit Beheer wordt meegenomen. Er zijn veel verschillen tussen opleidingen, er is aandacht voor werkdruk en teamontwikkelingssessies en mobiliteit komen goed terug.

Of het voldoende is om de werkdruk het komend jaar te verlagen, is de vraag. Werkdruk is een blijvend thema en vraagt ook veel van de medewerker zelf en de leidinggevenden. Voor OR blijft dit een punt van aandacht.

We waren erg blij dat het scholingsplan op tijd kon worden besproken mede dankzij de inzet van Mia Vugts.

Covidmaatregelen

Ondanks de steeds veranderende regels en richtlijnen vanuit de overheid zijn we als organisatie steeds in de weer geweest deze regels te vertalen naar onze medewerkers. Collega's liepen in de uitvoering van de handhaving tegen praktische problemen aan. Gedurende dit proces zijn we steeds in gesprek gebleven om de richtlijnen beter werkbaar te maken. Het is noodzakelijk te letten op eenduidigheid en minder ruimte te laten voor verschillende interpretaties.

Thuiswerkbeleid

De pilot voor het inrichten van thuiswerkplaatsen is positief afgerond. Naar aanleiding van de pilot wordt het thuiswerken verder ingebed in de organisatie.

De thuiswerkvergoeding geeft nu nog extra administratieve last. Het is nu nog noodzakelijk dat medewerkers per dag aangeven of ze hebben thuisgewerkt, of op locatie. Het blijft noodzakelijk om bij de belastingdienst te checken of het mogelijk is deze regeling te vereenvoudigen zodat hierover in het goede gesprek met individuele medewerkers afspraken gemaakt kunnen worden.

Het thuiswerkbeleid met betrekking tot het inrichten van thuiswerkplaatsen is afgelopen periode uitgeprobeerd op de collega's uit onder meer de ondersteunende diensten. Vanwege het enthousiasme van de betreffende collega's hopen we dat dit snel organisatiebreed wordt doorgezet. Niet in de laatste plaats omdat collega's thuis ook een, volgens de Arbo-normen, geschikte werkplaats moeten hebben.

Werkdruk

Werkdruk blijft een punt van aandacht. Werkdrukbeleving is een onderdeel. Maar vanuit de OR denken wij niet dat "beleving" de hoofdmoot van dit veelkoppige monster is. Bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek kwam duidelijk naar voren dat de werkdrukbeleving vooral bij het middenkader het grootste is. Hier moet ook de komende periode zeker aandacht voor blijven. Want de collega's op de werkvloer lijden eronder als de werkdruk wordt doorgeschoven.



2.11 Personeelsbestand op 31 december 2021

Totaal excl. oproepkrachten en gedetacheerden

Man	Vrouw	Totaal	FTE man	FTE vrouw	Totaal
137	351	488	114,28	257,92	372,20

Totaal incl. oproepkrachten en gedetacheerden

Man	Vrouw	Totaal	FTE man	FTE vrouw	Totaal
145	361	506	121	264,20	385,20

3. Jaarrekening

