

JoU

Jaarstukken 2019

JoU
Pieterstraat 1
3512 JT Utrecht
Telefoon 030 2361919
www.jou-utrecht.nl
Kamer van Koophandel 51339374

Colofon

Naam: JoU Jaarstukken 2019
Bestandsnaam: 200615-VSG-Jaarstukken JoU 2019
Redactie teksten: G. Jongetjes, L. Knibbeler, P. van der Aa, Stafmedewerkers JoU, Bedrijfsbureau PK

Vastgesteld door Raad van Bestuur:

Vastgesteld door Raad van Toezicht:

© 2020 JoU

Deze uitgave is eigendom van JoU. Het geheel of gedeeltelijk gebruiken van teksten uit deze uitgave is alleen toegestaan na vooraf verkregen schriftelijke toestemming.

Inhoudsopgave

DEEL I Algemeen verslag JoU 2019

1. Algemeen verslag van de Raad van Bestuur
2. Verslag van de Raad van Toezicht
3. Verslag Klachtencommissie
4. Inhoudelijk jaarverslag
5. Organigram

DEEL II Jaarrekening JoU 2019

Balans per 31 december 2019 (na resultaatbestemming)

Staat van baten en lasten 2019

Kasstroomoverzicht 2019

Algemene toelichting & grondslagen van waardering en resultaatbepaling

Toelichting op de balans per 31 december 2019

Toelichting op staat van baten en lasten 2019

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

WNT-verantwoording 2019

Vaststelling en goedkeuring jaarrekening

Resultaatbestemming

Ondertekening Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

OVERIGE GEGEVENS

Kostenverdeelstaat

Werkzaamheden Gemeente Utrecht

Overige werkzaamheden

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Deel I

Algemeen verslag JoU 2019

1. Algemeen verslag van de Raad van Bestuur

JoU blijft in beweging

JoU is in 2019 de opdracht gegund voor het jongerenwerk voor de periode 2020-2026. Daarmee is het belangrijkste jaardoel van 2019 behaald. De gunning is het resultaat van de kwaliteiten die JoU met al haar inzet in de stad Utrecht en haar wijken laat zien.

De rol van het jongerenwerk is voor de groep jongeren in kwetsbare posities onmisbaar. JoU werkt op een drietal inhoudelijke speerpunten: “meedoen en talentontwikkeling”, “veilig opgroeien” en “risicomeiden”.

In 2019 heeft JoU stappen gezet op een aantal innovatieve thema's : bereik van nieuwe doelgroepen, online jongerenwerk en werken met jonge rolmodellen. De samenwerking met VO-scholen is uitgebreid van 8 naar 10 scholen. Deze samenwerking wint nog steeds aan betekenis doordat jongerenwerkers steeds vaker de verbinding weten te maken tussen de verschillende leefwerelden: thuis-school-sstraat/vrijetijd-online.

JoU maakt zich zorgen over de positie van jonge statushouders, een toename van criminaliteit op steeds jongere leeftijd, de risico's van social media en een toename van middelengebruik waaronder lachgas ook bij meiden. Op deze thema's is JoU actief om -samen met partners- passende interventies in te zetten.

De groeiende tweedeling in de samenleving heeft invloed op de motivatie en participatie van een groep kwetsbare jongens en meisjes. Dat is zorgelijk. Jongerenwerkers geven aandacht aan deze problematiek door vroegsignalering, stimuleren van een gezonde identiteitsontwikkeling, samen op zoek te gaan naar kansen en jongeren en hun omgeving met elkaar te verbinden.

In aanloop naar de offerte 2020-2026 heeft JoU met de belangrijkste partners afspraken gemaakt over de samenwerking: met Buurtteam, Dock, Veiligheidspartners, Sport Utrecht en Cultuurhuis Kanaleneiland. Met als doel: versterken van de sociale basis in de stad en de resultaten van JoU en haar partners. Versterken van de samenwerking is een belangrijk speerpunt in de opdracht aan het jongerenwerk. Met de partners werken we aan de koers voor de komende periode.

In de inhoudelijke jaarrapportage 2019 geeft JoU een uitgebreid inzicht in de behaalde resultaten, trends en ontwikkelingen.

Missie

Het statutair doel is *“De stichting heeft ten doel het ondersteunen en hulp bieden aan mensen en zo bijdragen aan hun kwaliteit van leven, op een wijze die respectvol, passend en daardoor effectief is voor iedere specifieke situatie; door het in stand houden van een organisatie ter realisering van dit doel; en voorts al hetgeen daarmee rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de meest ruime zin van het woord”*.

Dit doel is in 2019 niet gewijzigd.

JoU is een organisatie die jongeren stimuleert op een positieve manier hun tijd te besteden en te werken aan een toekomst zodat ze zelfstandig door het leven kunnen gaan. JoU werkt samen met jongeren en de omgeving van jongeren om inhoud te geven aan drie kernthema's: een *'veilige leefomgeving'*, *'mee doen'* en *'sociale talentontwikkeling'*. De meeste slachtoffers van ongewenst gedrag van jongeren zijn zelf ook jongeren. Een veilige leefomgeving is van groot belang. Veiligheid is meer dan overlast bestrijden. Je veilig voelen en anderen veiligheid gunnen zijn kernwaarden in onze samenleving. Dat geldt zowel in de openbare ruimte, als op school als in de activiteiten van JoU. JoU

levert een bijdrage aan het opgroeien van jongeren als participerende burgers. 'Mee doen!' is het signaal dat JoU afgeeft. Talenten en kracht die er in de jongeren schuil gaan, worden aangegrepen om deze vervolgens zo maximaal mogelijk te ontwikkelen. Daarom treedt JoU de jongeren positief tegemoet met een professionele inzet. Daarbij zal de jongere, zowel in de rol van slachtoffer als van dader, aangesproken worden op de eigen verantwoordelijkheid. Jongeren worden met respect en duidelijkheid benaderd. Voor wie wil maakt JoU verschil!

Interne organisatiestructuur

Medewerkers van JoU werken in een wijkteam en maken daarnaast (tijdelijk) deel uit van een stedelijk team of een schoolteam. Elke wijkteam heeft een teamleider en de stedelijke en schoolteams worden gecoördineerd door een stafmedewerker.

In 2019 is de definitieve notitie over de topstructuur vastgesteld. Als logische volgende stap in het proces van samen verantwoordelijk en eigenaarschap gaat JoU van een tweehoofdige naar een eenhoofdige directie. JoU gaat de sturing van de organisatie breder beleggen en doorloopt nu het traject om daar invulling aan te geven.

Organisatiestructuur samenwerkingsverband

Met ingang van 01-01-2018 zijn het bedrijfsbureau en de specifieke jeugdprojecten juridisch zelfstandig geworden. Het samenwerkingsverband bestaat vanaf dat moment uit Stichting JoU, Stichting U Centraal, Stichting SJP, Stichting Ravelijn en Stichting PK.

Deze samenwerkingsgroep vormt een fiscale eenheid en een personele unie in bestuur en toezicht. In de Directieraad hebben alle hoofden van de vijf stichtingen zitting. In de Directieraad worden alle besluiten genomen en belangrijke ontwikkelingen besproken. De Directieraad is op 23 april 2018 in functie getreden. De visie, missie en kernwaarden van de groep Welzijn Midden Nederland zijn geformuleerd en worden door o.a. JoU vertaald naar de eigen organisatie. Deze nieuwe 'topstructuur' is in 2019 geëvalueerd op basis waarvan de ambities over de samenwerking tussen de organisaties in de groep zijn aangescherpt.

Belangrijke andere ontwikkelingen in 2019 in het samenwerkingsverband

In 2018 was er in de gehele groep een hoog niet werk gerelateerd ziekteverzuim. Vanuit de Afdeling P&O en het bestuur is er extra inzet gepleegd om het ziekteverzuim te verminderen. Met als resultaat dat het ziekteverzuim in 2019 is gedaald.

In 2019 heeft JoU een nieuw communicatieplan opgesteld dat beter toegerust is op de digitale ontwikkelingen en de groter wordende rol van social media in het jongerenwerk en in de communicatie jongeren, hun omgeving en onze partners.

JoU als partner

JoU is een partner van haar subsidieverleners en van instellingen waarmee wordt samengewerkt. Een partner die deskundigheid over jongeren en jongerenwerk bezit en professionele uitvoerende capaciteit kan bieden. Een partner die streeft naar een zo efficiënt mogelijke uitvoering voor een realistische prijs. Een partner die haar meerwaarde bewijst door de kwaliteit van het jongerenwerk te verbeteren. Een partner die door haar omvang in staat is een goed kwaliteitsniveau te handhaven. Een partner die stabiliteit biedt door continuïteit in de uitvoering van het jongerenwerk. Een partner die flexibiliteit biedt door actief te zijn waar dat het meest nodig is. Een partner die betrouwbaar is. JoU is creatief en innovatief en vat haar welzijnstaak serieus op. Naar omringende sectoren als onderwijs, cultuur, gezondheidszorg, zorg en re-integratie wenst zij een voorname rol te spelen in combinatie met de kerntaken die zij op het terrein van welzijn uitvoert.

Kwaliteit

Jou heeft haar organisatie ISO gecertificeerd waarbij jaarlijks een beoordeling plaats vindt door een extern bureau. In 2019 was deze beoordeling positief en is het ISO certificaat wederom toegekend. Daar zijn we trots op. We gaan echter niet achterover leunen. De focus blijft op versterking van de kwaliteit en een eenduidige manier van

werken, de JoU manier. Daarom hebben we in 2018 een tweede certificaat verworven, het Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland. Dat label toetst of medewerkers voldoen aan de competenties die in het sociaal domein gevraagd worden. Om deze competenties te versterken zijn we het traject Vakmanschap gestart.

Verbetering systeem risicomanagement

In de ISO-maatstaf is er o.a. meer aandacht voor risicobeheersing. Dit wordt meer expliciet geïntegreerd in het kwaliteitsdenken en -systeem van JoU. In de plannen van aanpak is nu aandacht voor het benoemen van risico's. In zijn algemeenheid wil de directie kritisch kijken hoe de ISO-maatstaf aansluit bij de visie op kwaliteitswerk in het jongerenwerk. Geen papieren procedures, maar ten dienste van de kwaliteit van de uitvoering en te snappen voor medewerkers. Het bewustzijn van risico's en perspectief op maatregelen tot beheersing is hierdoor vergroot. Dit is voortaan onderdeel van de reguliere cyclus.

Voorname risico's en onzekerheden

Risico's en onzekerheden zijn er zowel extern als intern. Externe factoren zijn de navolgende:

- JoU is in 2019 de opdracht gegund voor het jongerenwerk in Utrecht voor een periode van 7 jaar. Dit zorgt voor een stabiele basis en zekerheid voor de toekomst. Echter niet over de hoogte van de jaarlijkse subsidiegelden.
- M.b.t. de financiering zijn er enkele structurele onzekerheden omdat we nu eenmaal te maken hebben met overheidsbeleid dat door maatschappelijke ontwikkelingen en politieke besluitvorming aan wijzigingen onderhevig is.
- Bezuinigingen op het bedrijfsbureau door financiële krimp binnen de personele unie zou voor JoU een stijging van de kosten voor het bedrijfsbureau kunnen betekenen.
- Door uitbreiding van het budget en de omvang van activiteiten dreigt er een tekort aan jongerenaccommodaties in o.a. Overvecht, Vleuten en Leidsche Rijn. Ook de uitstraling van accommodaties vraagt om aandacht en investering. JoU is hierover in gesprek met de gemeente.
- De ICT beschikbaarheid is op een aantal panden onvoldoende wat nadelig is voor een efficiënte manier van werken. In overleg met de gemeente en door eigen maatregelen is hier aandacht voor.

De interne omstandigheden laten een ander risico zien:

- De leiding in de organisatie op het niveau van bestuur en directie zit in een leeftijdsfase dat op langere termijn beëindiging van het dienstverband aan de orde is. Hierover hebben in 2017 de eerste gesprekken plaatsgevonden in overleg met de Raad van Toezicht. In de notitie topstructuur en in het traject dat Jou loopt voor de inrichting van de organisaties is hier aandacht voor.
- JoU heeft in 2018 haar AVG beleid geformuleerd en werkt aan de borging daarvan zodat er geen risico op imago en financiële schade is aan cliënten als gevolg van niet of onjuist toepassen van de AVG.
- De leeftijdsopbouw van medewerkers vraagt aandacht opdat zij de aansluiting met de doelgroep blijven houden. JoU heeft leeftijdsfasebewust beleid, op de leeftijdsfase afgestemde periodieke loopbaangesprekken en daarop afgestemde faciliteiten.

Nieuwe gedragscode

JoU heeft een nieuwe gedragscode en een nieuw klachtrecht vastgesteld in 2017.

De Wmo

De werkzaamheden van JoU vallen allemaal onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Gemeente Utrecht heeft voor de Wmo de inhoudelijke kaders vastgesteld. De jeugdzorg is m.i.v. 01-01-2015 de volledige verantwoordelijkheid geworden van de gemeenten. De Gemeente Utrecht heeft deze gelegenheid aangegrepen om een geheel nieuwe aanpak van de lokale Zorg voor Jeugd in te gaan richten. Ook de ontwikkelingen met betrekking tot de Langdurige Zorg, de Participatiewet en het Passend Onderwijs hebben direct invloed op het werkterrein van JoU. In de stad Utrecht is een volledige herstructurering in gang gezet van de Zorg voor Jeugd en alle zorg voor sociaal kwetsbaren (Meedoen Naar Vermogen). JoU heeft in Zorg voor Jeugd een plaats gekregen in het cluster “Gewoon Opvoeden”. Directie en bestuur van JoU werken mee aan al deze veranderingen en leveren daaraan hun bijdragen. De doorontwikkeling van de inhoud is daarbij momenteel de belangrijkste opdracht.

Managementreview

In oktober 2019 heeft het MT de jaarlijkse managementreview gehouden volgens het kwaliteitssysteem. De uitkomsten hiervan werden samen met de uitkomsten van evaluaties en onderzoeken meegenomen in de nieuwe plannen voor 2020.

Samenstelling bestuur

Het bestuur bestaat uit één persoon. De bestuurder was op 31 december 2019: de heer G. Jongetjes, wonende te Utrecht. E-mailadres: g.jongetjes@jou-utrecht.nl.

Financieel resultaat

In 2019 is er in de begroting € 6.661.400 opgenomen aan baten en is het financieel resultaat € 61.207 positief. Uiteindelijk zijn de gerealiseerde baten € 6.684.151 en is het financieel resultaat € 288.710 positief. JoU sloot het boekjaar 2019 af met een vermogen van € 1.012.797.

Begroting 2019 en 2020 (x € 1.000)

		<u>2019</u>		<u>2020</u>	
Opbrengsten	Uren Jongerenwerk	6.487		6.623	
	Activiteitenbudget	174		287	
	<i>Totaal opbrengsten</i>		6.661		6.910
Kosten	Personeelskosten	5.238		5.522	
	Huisvestingskosten	70		65	
	Afschrijvingskosten	26		46	
	Organisatiekosten	157		169	
	Projectkosten	261		375	
	Kosten Bedrijfsbureau	848		961	
	<i>Totaal kosten</i>		6.600		7.138
	Extra inzet (uit Eigen Vermogen)				72
Resultaat			61		-300

Beleid m.b.t. omvang en functie van de algemene reserve

JoU heeft vastgesteld dat de onderneming een algemene reserve nodig heeft om verschillende risico's te kunnen opvangen:

- bij het verkrijgen van minder subsidie kan niet altijd tijdige vermindering van structurele kosten plaatsvinden en er dient dan mogelijk personeel af te vloeien, hetgeen bijna altijd kosten met zich mee brengt;
 - het ziekteverzuim is niet herverzekerd, dit levert fluctuaties op in het resultaat van baten en lasten waardoor een negatief resultaat moet kunnen worden opgevangen.
- Het streven is de jaarlijkse financiële resultaten toe te voegen aan de algemene reserve tot een maximum van ongeveer 10%. JoU ontvangt subsidie om hiermee werkzaamheden te verrichten voor haar doelgroep, niet om een financieel resultaat te behalen.

Resultaten

JoU heeft de met de Gemeente Utrecht overeengekomen subsidieafspraken nageleefd en grotendeels behaald. In de subsidieafspraken zijn veel concrete doelen en resultaten opgenomen. In de inhoudelijke jaarrapportage wordt hiervan uitvoerig verslag gedaan, waarnaar wij graag verwijzen. JoU krijgt positieve feedback van partners op haar werk, hetgeen natuurlijk positief wordt gewaardeerd.

Belangrijke andere ontwikkelingen in 2019 in het samenwerkingsverband

- Het in 2018 hoge niet werk gerelateerd ziekteverzuim is in 2019 nog doorgelopen. De extra inzet op intensieve begeleiding heeft wel effect gehad en in de loop van het jaar is er verbetering zichtbaar.
- De medezeggenschap van betaalde en onbetaalde medewerkers en van gebruikers van de diensten van de vijf stichtingen zijn in 2018 gaan samenwerken in het Centraal Medezeggenschap Team (CMT). In 2019 is een evaluatie gestart van de bevindingen tot nu toe. Enkele verbeteringen zijn momenteel in discussie. Wel al zeker is dat de faciliteiten van de medezeggenschap zullen worden uitgebreid. Ook de kwaliteit zal in de toekomst een impuls krijgen.
- In de organisaties is in 2018 wederom aandacht geweest voor 'samen verantwoordelijk'. In dat proces trachten we de verantwoordelijkheden en de sturing lager in de organisaties te leggen. Die sturing moet dichterbij de werkvloer gebracht worden. Zo kunnen teams van professionals meer eigen ruimte ervaren om hun werk gezamenlijk met collega's en partners in te vullen. Dit proces is nog niet afgerond en zal de komende jaren nog aandacht blijven vragen.
- Gezamenlijk is het beleid m.b.t. werven, kiezen en ontwikkelen opnieuw samengesteld. Onze professionele medewerkers vormen een belangrijke succesfactor om te slagen in ons werk. Zorgvuldigheid in werving en selectie is dan ook een eerste voorwaarde voor het aantrekken van talentvolle medewerkers. De medewerkers die bij ons werkzaam zijn dienen zich bij voortduring te blijven ontwikkelen.
- De structurele subsidie voor het boekjaar 2020 is aangevraagd en met beschikkingen bevestigd.

Ter afsluiting van 2019

JoU heeft een prima jaar achter de rug waarin we interne processen verder hebben weten te brengen en waarin het uitvoerende werk samen met partners en jongeren zich weer goed heeft laten zien. Met als hoogtepunt de gunning van de opdracht voor nogmaals 7 jaar. We gaan vooral zo door!

Uitbraak Coronavirus

Ondanks dat de toekomst moeilijk is te voorspellen en zeker nog niet duidelijk is wat voor impact de uitbraak van het coronavirus zal hebben op (de werkgelegenheid) in het sociale domein, heeft de bestuurder van JoU geen twijfel over de continuïteit van de onderneming.

2. Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de doelrealisatie en het functioneren van Stichting JoU. De in het jaarplan geformuleerde doelen zijn daarin maatgevend. Zij houdt tevens toezicht op het functioneren van de bestuurder. Jaarlijks beoordeelt de Raad van Toezicht het functioneren van de bestuurder. De Raad van Toezicht richt zich bij het vervullen van zijn taak op het belang van de doelgroep en de samenleving en de doelen van JoU, vooral vanwege het feit dat deze een maatschappelijk belangrijke en publieke taak vervult. In haar toezichthoudende rol weegt zij de belangen af van allen die bij de onderneming zijn betrokken: cliënten, deelnemers, vrijwilligers, medewerkers, samenwerkingspartners en subsidieverleners. Kernvraag is: doen we waar we voor zijn opgericht en hoe doen we dat zo goed mogelijk? In een tijd van grote veranderingen in het sociaal domein is de structuur en organisatievorm van de onderneming geen vaststaand gegeven meer. De bedoeling en inhoud van het werk, het belang van de doelgroep, het belang van de medewerkers blijft een kompas waarop gestuurd wordt.

De Raad van Toezicht staat voor de kwaliteit van haar eigen functioneren en evalueert deze jaarlijks.

Tijdens haar evaluatie heeft de Raad van Toezicht een aantal aandachtspunten opgenomen voor 2020. Deze komen terug in het Toezichtjaarplan 2020. Toezicht zal vanuit de verschillende rollen van de RvT vorm krijgen.

- Vanuit de rol als klankbord: speciale aandacht voor organisatieontwikkeling, inclusief invoering vernieuwde topstructuur, voor de meerwaarde van de groep en voor de medezeggenschap in alle gremia.
- Vanuit de rol als werkgever: aandacht voor de start van het gesprek over het profiel van een toekomstige Raad van Bestuur.
- Vanuit de rol als toezichthouder: bijzondere aandacht voor verdere ontwikkeling van de professionaliteit, het halen van de eigen doelen en normen, in het bijzonder de aanpak van het ziekteverzuim, en de tenders/aanbestedingen.

De Raad van Toezicht acht het van belang de externe ontwikkelingen en de positionering van de groep WMN en Stichting JoU in het bijzonder te agenderen en te monitoren. Bij voorkeur in contact met de belangrijkste stakeholders.

Stichting JoU is een zelfstandige organisatie, met op het niveau van bestuurder en Raad van Toezicht een personele unie met U Centraal, Bedrijfsbureau PK, Specifieke Jeugd Projecten en Ravelijn.

Voor JoU was 2019 een spannend jaar met de uitvraag voor het jongerenwerk voor de periode van 2020 tot en met 2026. De subsidieaanvraag van JoU is gehonoreerd en het jongerenwerk is de komende jaren weer aan JoU gegund. Dit geeft de nodige rust en ruimte om het werk weer verder te ontwikkelen. In 2019 is de evaluatie van de topstructuur afgerond en zijn afspraken gemaakt over de gewenste nieuwe situatie. Voor JoU betekent dat een overgang van een tweehoofdige naar een éénhoofdige leiding. Inmiddels zijn er met betrokkenen afspraken gemaakt om dit in 2020 te realiseren. Om de transitie goed te laten verlopen zijn aanvullend een aantal andere ontwikkelingen afgesproken. Het traject om met de leden van de directieraad te komen tot een nieuwe visie voor de toekomst is afgerond in 2019. De visie is bedoeld om richting te geven aan strategisch handelen en als bindend element tussen de organisaties in de personele unie. De Raad van Toezicht volgt de vertaling naar praktisch handelen met aandacht. De Raad van Toezicht heeft zelf ook haar visie op toezichthouden aangescherpt en vertaald in een nieuw toezichtbeleid en een toezichtjaarplan. De komende jaren zal dit verder vorm krijgen.

De Raad van Toezicht ondersteunt de Invoering Nieuwe Topstructuur extra doormiddel van een daarvoor ingestelde commissie. De commissie wordt namens de Raad van Toezicht ingevuld door D. de Wit en H. Mellink.

Vergaderingen

De Raad van Toezicht is in 2019 zes keer bijeengekomen op 13 februari, 7 mei, 27 juni, 24 september, 6 november en 17 december.

De navolgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen:

- Evaluatie topstructuur.
- Plan van aanpak naar de nieuwe topstructuur.
- Subsidieaanvraag jongerenwerk 2020-2026.
- Evaluatie Raad van Toezicht.
- Evaluatie Raad van Bestuur.
- Jaarverslag, Jaarrekening en accountantsverslag 2018.
- Kwartaalrapportages: voortgang financiële en inhoudelijke doelen jaarplan.
- Risicobeheersings- en controlesysteem.
- Risico- en kansanalyse.
- Analyse externe overleggen en relaties.
- Innovatieprogramma.
- Rapportage interne en externe audits.
- Toezichtbeleid en toezichtjaarplan.
- Praktische toepassing nieuwe visie door uitvoeringsorganisaties.
- Financieel kader 2020.
- Managementreview.
- Jaarplan en begroting 2020.
- Organisatieplan.
- Subsidieaanvraag 2020.
- Honorering leden Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.
- Voortgang traject medezeggenschap.
- Gesprekken met de medezeggenschapsraden.

Rooster van aftreden

In artikel 8 lid 2 van de statuten wordt bepaald dat de Raad van Toezicht bestaat uit drie tot negen natuurlijke personen. In 2019 is een nieuw lid toegetreden en zijn er geen leden afgetreden. Het rooster van aftreden is per 31 december 2019 als volgt vastgesteld:

Naam	Functie	In functie	Herbenoemen	Aftreden
M. Charifi	Lid	11-05-2017	11-05-2021	01-12-2024
J. van der Lans	Lid	11-05-2017	11-05-2021	01-12-2024
H. Mellink	Vicevoorzitter	11-05-2017	11-05-2021	01-05-2025
F. Rezwani	Voorzitter	11-05-2017	11-05-2021	01-05-2025
S. Bas	Lid	07-11-2018	07-11-2022	01-07-2026
M. Ploeg	Lid	07-11-2018	07-11-2022	01-07-2026
D. de Wit	lid	08-05-2019	08-05-2023	08-05-2027

Nieuwe leden

In de vergadering van 7 mei 2019 is D. de Wit benoemd als nieuw lid.

Statuten

Er zijn in 2019 geen statutenwijzigingen geweest.

Honorering

De honorering van de leden van de Raad van Toezicht past binnen de normstelling van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT). Daarnaast heeft de NVTZ haar leden geadviseerd terughoudend om te gaan met de hoogte van de honorering. Deze moet reëel zijn en in verhouding staan tot verwachtingen, verantwoordelijkheden en tijdsinvestering van de toezichthouders. Daarvoor heeft zij een norm geadviseerd die lager ligt dan de WNT. De Raad van Toezicht heeft besloten de geadviseerde norm van de NVTZ als maximum te hanteren. In 2015 heeft de Raad van Toezicht de hoogte van het bedrag vastgesteld, dat is sinds die tijd ongewijzigd gebleven. Overzicht van de in 2018 vastgestelde honorering voor 2019, het maximale normbedrag conform de richtlijnen van de NVTZ en het maximale normbedrag conform de richtlijnen van de WNT:

	2019	NVTZ 2019	WNT 2019
Gewoon lid	€ 7.383	€ 10.400	€ 13.000
Vicevoorzitter	€ 9.229	€ 10.400	€ 13.000
Voorzitter	€ 11.075	€ 15.600	€ 19.500

Samenstelling per 31-12-2019

De samenstelling van de Raad van Toezicht:

Mevrouw F. Rezwani (voorzitter),

De heer H. Mellink (vicevoorzitter),

De heer M. Charifi,

De heer J. van der Lans,

Mevrouw S. Bas,

Mevrouw M. Ploeg,

Mevrouw D. de Wit.

3. Jaarverslag klachtencommissie 2019

Inleiding

Er is een klachtenregeling welke zowel intern als extern wordt gebruikt. Deze is dus ook voor wettelijke vertegenwoordigers en nabestaanden van cliënten/deelnemers en andere personen die door de cliënt zijn gemachtigd. Ontvangt een medewerker een klacht via niet-formele kanalen, dan wordt de klager geattendeerd op de klachtenfunctionaris en -regeling. Er is een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris aangesteld om de cliënt in het proces te informeren, adviseren en begeleiden. Ook is er een vertrouwenspersoon. Een onafhankelijke externe klachtencommissie handelt ingediende klachten af. De resultaten van de klachtafhandelingen worden besproken in de directieraad. De externe secretaris van de klachtencommissie houdt een jaarlijks register bij van de afhandeling van alle klachten. Klachtencommissie, klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon verzorgen een jaarverslag met daarin ruimte voor adviezen aan de organisaties. Leden van de klachtencommissie, vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris hebben een jaargesprek met de bestuurder om hun bevindingen te delen. Daarbij zijn ook aanwezig vertegenwoordigers van vrijwilligersraad, cliëntenraad en centraal medezeggenschapsteam.

Klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon en externe klachtencommissie werken voor alle organisaties in het samenwerkingsverband van de Welzijnsgroep Midden | Nederland (U Centraal, JoU, SJP en PK). De jaarverslagen zijn op groepsniveau.

De samenstelling van de klachtencommissie is per 31-12-2019:

- G.J. Bloemendal, extern voorzitter
- P.T.E. Lock, lid
- I. van de Gevel, lid
- C.Y. van Eeden, ambtelijk secretaris.

De klachtenfunctionaris is per 31-12-2019:

- E. de Gooijer.

De vertrouwenspersoon is per 31-12-2019:

- S. Cox.

Jaarverslag Klachtencommissie

Naam organisatie:	JoU/PK/SJP/UCe
Jaar en maand:	2019
Aard van de klacht:	Geen klachten ontvangen
Afhandeling van de klacht:	-
Eventuele adviezen aan de organisatie:	-

Jaarverslag Klachtenfunctionaris

Betreft:	Klachtenfunctionaris (KF)
Naam organisatie:	JoU/PK/SJP/UCe
Jaar:	2019
Aantal en aard van de gesprekken:	Aantal meldingen: 6 (meestal via de website) Aantal gesprekken: 1: op kantoor. 1: huisbezoek. 7: telefonisch . 1: gesprek met advocaat. 9: mail en telefonisch contact met hulpverleners, leidinggevend en advocaat.
Gemiddelde tijdsinvestering:	5 uur: directe contacten klager en aangeklaagde. 2 uur: indirecte activiteiten t.b.v. klager/aangeklaagde. 4,5 uur: indirect overig.

Resultaat van de gesprekken:	<ul style="list-style-type: none"> • In 3 situaties bleek de klacht eigenlijk over een andere instantie of persoon te gaan en werden klagers verwezen naar een andere instantie of persoon. • In 1 situatie was de klager vrijwilliger en werd in gesprek met alle betrokkenen verwijzing naar de vertrouwenspersoon geadviseerd. • In de andere situaties werd de klacht na melding aan de hulpverlener en leidinggevende in overleg afgehandeld en naar tevredenheid opgelost.
Activiteiten om bekendheid te vergroten:	In het verslagjaar is overlegd met de vertrouwenspersoon en met het CMT over de mogelijkheden om de bekendheid te vergroten. Dat heeft nog niet geresulteerd in concrete acties.
Eventuele bijzonderheden/observaties:	<p>De belangrijkste klacht in de meldingen en gesprekken betreft de onderlinge communicatie. Klagers voelen zich als hulpvrager niet voldoende gehoord of begripen niet waarom wachttijden lang zijn of bepaalde besluiten genomen worden. Ze zijn het niet altijd oneens met het besluit, als ze er meer van weten. Daarnaast is het mogelijk dat ze na gehoord te zijn zich minder slachtoffer voelen; ze weten beter wat ze willen bereiken en willen vragen.</p> <p>Hoewel het aantal meldingen in het verslagjaar zeer beperkt is, blijft toch de indruk bestaan dat de drempel om te klagen lager is geworden nu men een persoon kan bellen i.p.v. een commissie benaderen.</p>
Adviezen aan de organisatie:	De organisatie zou met meer nadruk kunnen uitdragen dat klachten krijgen weliswaar niet leuk is, maar zeker bij eerste klachten via de Klachtenfunctionaris deze vooral gezien kunnen worden als zinvolle feedback en aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan.

Jaarverslag Vertrouwenspersoon

Betreft:	Vertrouwenspersoon (VP)
Naam organisatie:	Samenwerkingsverband JoU/PK/SJP/UCe
Jaar:	2019
Aantal en aard van de gesprekken:	Bij de VP zijn 9 meldingen binnengekomen. Merendeels ging het om mensen die hun verhaal kwijt wilden. Overige meldingen gingen over pesten, discriminatie, verbale agressie en intimidatie. Er waren geen meldingen over integriteit.
Gemiddelde tijdsinvestering:	Per melding met medewerkers is gemiddeld 3 uur besteed. Daarnaast is 15 uur besteed aan voorlichting en advies.
Resultaat van de gesprekken:	Veel melders hebben behoefte aan een luisterend oor, dat is geboden. Geen van de meldingen is formeel gemaakt.
Activiteiten om bekendheid te vergroten:	Vermelding via intranet. Daarnaast heeft de VP zich in alle teamoverleggen gepresenteerd en een flyer met contactgegevens achtergelaten. Veel medewerkers gaven tijdens deze bijeenkomst aan niet goed op de hoogte te zijn van de aanwezigheid en bereikbaarheid van een vertrouwenspersoon binnen de organisatie
Eventuele bijzonderheden/observaties:	
Adviezen aan de organisatie:	In 2020 blijft het onder de aandacht brengen van de rol en functie van de Vertrouwenspersoon Ongewenst Gedrag en Integriteit een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast zal de voorlichting zich ook expliciet richten op het onderdeel Integriteit, o.a. door een bericht hierover in de nieuwsbrief.

4. Inhoudelijk jaarverslag

Het inhoudelijk jaarverslag is als bijlage toegevoegd.

5. Organigram

