

Jaardocument 2014

Swon het seniorennetwerk

Juli 2015



Inhoudsopgave Jaardocument 2014

Maatschappelijk verslag

1. Uitgangspunten van de verslaggeving	3
2. Profiel van de organisatie	4
2.1 Algemeen	
2.2 Organogram	
2.3 Samenwerking in de W4	
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	6
3.1 Normen voor goed bestuur/Governance Code	
3.2 Raad van Bestuur (Directeur/bestuurder)	
3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)	
3.4 Bedrijfsvoering	
3.5 Cliëntenraad	
4. Beleid, inspanningen en prestaties	9
4.1 Algemeen beleid verslagjaar	
4.2 Strategische koers	
4.3 Voornaamste risico's en onzekerheden	
4.4 Algemeen kwaliteitsbeleid	
4.5 Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten	
4.6 Medewerkers	
4.7 Jaarverslag van de Ondernemingsraad	
4.8 Financieel beleid	
4.9 Productie 2014	
Jaarrekening	24

Maatschappelijk verslag

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Met genoegen biedt Swon het seniorennetwerk u de jaarverantwoording over het jaar 2014 aan. Uitgangspunten van dit document zijn de voorschriften uit de Governance Code Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. In het jaardocument is een samenvatting opgenomen van de verslagen van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

We doen het samen!

Dat is de titel van onze nieuwe strategische koers 2015-2017. Ook in 2014 was dit de rode draad in ons denken en doen.

Meer dan ooit is Swon zich bewust van de term 'seniorennetwerk' in haar naam. We maken deel uit van veel – nieuwe en oude – netwerken, zoals Netwerk Dagbesteding Ouderen, de W4 en het Netwerk 100. Zelf vormen en bieden we ook een netwerk. Een netwerk waarmee we senioren in staat stellen om de essentiële aspecten van hun leven, namelijk welzijn, wonen en zorg, voor zichzelf te regelen.

We kiezen daarbij onverminderd voor onze doelgroep senioren, met de nadruk op kwetsbaren. Zij vormen voor Swon het uitgangspunt bij alle vormen van samenwerking.

Het informele zorgcircuit van mantelzorgers en vrijwilligers – dat we zo hard nodig hebben als het gaat om welzijn van en zorg voor kwetsbare mensen – heeft daarbij onze speciale aandacht. Swon zet zich met man en macht in om ervoor te zorgen dat – ook in deze tijden van transitie – (kwetsbare) senioren niet buiten de boot vallen. De transitie roepen nieuwe vraagstukken op. Waar blijven bijvoorbeeld de mensen die door extramuralisering geen indicatie meer krijgen voor zorg? En hoe borg je de afstemming tussen formele en informele zorg? We blijven de draad dus vasthouden. En dat doen we graag samen met senioren, professionals, vrijwilligers, mantelzorgers, partnerorganisaties en gemeente.

Caroline Kooij
directeur/bestuurder

2. Profiel van de organisatie

2.1. Algemeen

Naam Rechtspersoon:	Stichting Swon het seniorennetwerk
Adres	De Ruyterstraat 246
Postcode / Plaats	6512 GG / Nijmegen
Telefoonnummer	024 365 01 90
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41055058
E-mailadres:	info@swon.nl
Internetpagina:	www.swon.nl

Het maatschappelijk verslag geeft een beeld van de stand van zaken op de balansdatum en de gang van zaken gedurende het boekjaar. Ook verstrekt het algemene informatie over de strategie, de productie en opbrengsten, de kwaliteit en cliënttevredenheid en het personeel.

Swon het seniorennetwerk verbindt welzijn en vormen van zorg voor thuiswonende senioren in één organisatie. De medewerkers van Swon – betaald en onbetaald – bieden senioren in Nijmegen ondersteuning waar dat nodig is. De kracht van het aanbod zit in de onderlinge samenhang van diensten, activiteiten en andere vormen van ondersteuning op de volgende thema's:

- Alles over ouder worden
- Dagbesteding
- Hulp en ondersteuning
- Mantelzorgondersteuning
- Ontmoeting
- Vrijwilligerswerk bij Swon

Het Coördinatiepunt Mantelzorgondersteuning is onderdeel van Swon. Vanuit het Coördinatiepunt biedt Swon ondersteuning aan mantelzorgers van alle leeftijden en in verschillende situaties.

Swon beweegt zich in een turbulente markt en blijft daardoor altijd alert op zaken als regelgeving en de mogelijkheden die samenwerking biedt. De wensen en behoeften van senioren staan daarbij voorop.

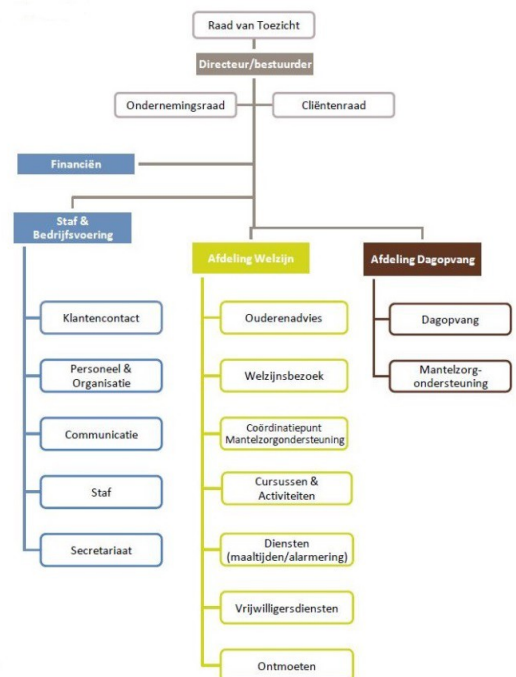
2.2 Organogram

Het bestuur van Swon wordt gevormd door één Bestuurder. Het toezichthoudend orgaan is de Raad van Toezicht bestaande uit 5 leden.

De organisatorische structuur van Swon bestaat uit twee inhoudelijke afdelingen (Welzijn en Dagopvang) en één ondersteunende afdeling (Staf en Bedrijfsvoering).

Een Cliëntenraad (CR) conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, bestaande uit 5 leden, behartigt de belangen van de cliënten van Swon.

In medezeggenschap van medewerkers is voorzien door de Ondernemingsraad (OR) conform de Wet op de Ondernemingsraden. Deze OR bestaat uit 4 leden.



2.3 Samenwerking in de W4

De welzijnspartners: NIM Maatschappelijk Werk, Het Inter-Lokaal, Tandem Welzijn en Swon het seniorennetwerk vormen de *preferred supplier* partners van de gemeente Nijmegen in de Basis Infrastructuur Welzijn. Met de Gemeente Nijmegen is in december 2013 een meerjaren raamovereenkomst gesloten. De W4 stemt op basis van de gezamenlijke visie en de ontwikkelopgaven het welzijnswerk in Nijmegen nu en in de toekomst op elkaar af.

Twee keer per jaar legt de W4 gezamenlijk verantwoording af aan de Gemeente over de productie zoals opgenomen in de offerte.

In mei 2015 is het W4 Jaarverslag 2014 samengesteld, waarin de Stuurgroep W4 zich verantwoordt over de opdracht in de verschillende domeinen en over de ontwikkelopgaven.

3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Normen voor goed bestuur/Governance Code

Swon is aangesloten bij de brancheorganisatie Maatschappelijk Ondernemersgroep en volgt voor alle medewerkers de Cao Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.

Swon past de principes en bepalingen van de branche Governancecode Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening toe conform het Raad van Toezicht model.

De uitgangspunten voor de verdeling van verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden zijn vastgelegd in de statuten, het protocol 'Reglement Bestuur' en het protocol 'Reglement Raad van Toezicht'.

Swon kijkt op twee kleine punten af van de bepalingen uit de Governancecode:

1. Afwijking op artikel II.11: De Raad van Toezicht of één of meer van zijn leden woont minimaal één keer per jaar de overlegvergadering van de Bestuurder met de Ondernemingsraad bij.
Er is voor de OR en de RVT geen reden om op voorhand meer dan 1 keer per jaar formeel overleg af te spreken. Mede gezien het feit dat de overlegvergaderingen slechts 1 keer per 2 maanden wordt gehouden.
2. Afwijking op artikel VI.2: De Raad van Toezicht besluit in aanwezigheid van het betrokken lid van de Raad van Toezicht, dan wel van de Raad van Bestuur, of er sprake is van een tegenstrijdig belang en hoe daarmee om te gaan, maar betrokkene onthoudt zich van stemming.

3.2 Raad van Bestuur (Directeur/bestuurder)

Sinds 1 maart 2007 is Mw. C.E.M. Kooij aangesteld als Directeur/bestuurder.

Het reglement Directeur/bestuurder regelt de verhouding tussen de Raad van Toezicht en de directeur/bestuurder. Tevens zijn in dit reglement de taken en bevoegdheden van de bestuurder, de continuïteit bij afwezigheid van de bestuurder en de vertegenwoordigingsbevoegdheid beschreven. Daarnaast is een procuratieregeling opgenomen.

De Directeur/bestuurder ontvangt salaris conform de CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. De bezoldiging van de Directeur/bestuurder is in overeenstemming met de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector van het Ministerie van VWS.

De Bestuurder voert geen nevenfuncties uit die op enigerlei wijze kunnen leiden tot belangenverstremgeling. Als waarnemend bestuurder is Mw. A.E.C. van Baardewijk-Joosten bevoegd bij afwezigheid van de bestuurder.

3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden. Leden worden gezocht op basis van hun maatschappelijke kennis en ervaring. Statutair is vastgelegd dat alle leden van de Raad van Toezicht na installatie zónder last en ruggespraak werken, dus op persoonlijke titel. Nevenfuncties worden bij aantreden benoemd en gewogen. Tijdens het lidmaatschap worden aangegane nevenfuncties besproken om belangentegenstellingen te voorkomen. De Raad van Toezicht leden zijn onbezoldigd. Zij ontvangen jaarlijks een onkostenvergoeding van € 250,-.

De volgende personen maakten op 31 december 2014 deel uit van de RvT:

Dhr. H.H. van Galen	Voorzitter
Dhr. P.T.J. Tuinte	Lid
Mw. M.P.T.A. van Attekum	Lid
Dhr. J.P. J.M. Naus	Lid
Mw. P.W.M. Verbunt	Lid

Per 1 januari 2015 zal dhr. H.H. van Galen aftreden als voorzitter van de RvT. De Raad heeft uit haar midden Mw. M.P.T.A. van Attekum aangesteld als voorzitter per 1 januari 2015. Met het vertrek van dhr. Van Galen is een vacature ontstaan. De procedure om tot een nieuw lid te komen is vroegtijdig openbaar uitgezet en is in 2014 afgerond. Per 1 januari 2015 is Dhr. H. van der Burgt in de RvT benoemd.

De Raad van Toezicht is er voor alle stakeholders: cliënten, medewerkers, vrijwilligers, financiers en anderen, die belang hebben bij het goed functioneren van de instelling. Uitgangspunt daarbij is de Governancecode, die de basis vormt voor het toezicht. Het doel van de RvT is toetsen of de (statutaire) doelstellingen van “Swon het seniorennetwerk” op een doelgerichte, efficiënte en rechtmatige wijze worden behaald.

Het lid van de Raad van Toezicht met de portefeuille ‘Financiën’ heeft vooroverleg met de bestuurder en de controller over de begroting en de jaarrekening. Dit lid is ook aanwezig bij de bespreking met de accountant m.b.t. het Jaardocument en Managementletter. In maart 2014 heeft de accountant een vergadering van de Raad van Toezicht inzake het Jaardocument 2013 bijgewoond.

Voor de uitvoering van het toezicht overlegt de Raad periodiek met de Directeur/bestuurder, de accountant, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. De Raad van Toezicht wordt vooraf geïnformeerd en is betrokken bij alle beleidsvoornemens van de Directeur/bestuurder.

De Raad vergaderde in 2014 5 keer. De belangrijkste vraagstukken waren:

- Strategische koers 2015-2017.
- Reglement Toezicht, Reglement Directeur/bestuurder
- Begroting en bezuinigingen.
- Mutaties in toezicht.

Met de voorzitters van de Raden van Toezicht van de W4 heeft in oktober een kennismakingsbijeenkomst plaats gehad.

3.4 Bedrijfsvoering

Met de Planning & Control cyclus wordt gewerkt aan het ‘in control’ zijn van Swon.

Het doel van de Planning & Control cyclus is tweeledig:

1. Interne sturing geven aan de eigen organisatie gericht op het behalen van geformuleerde resultaten en het continu verbeteren van de kwaliteit van de diensten en de organisatie.
2. Verantwoording afleggen aan relevante partijen zoals Raad van Toezicht, financiers, Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

De P&C cyclus is opgebouwd volgens het PKKK model. Dit model onderscheidt vier resultaatgebieden: productie (P), kosten (K), kwaliteit van dienstverlening (K) en kwaliteit van arbeid (K) en is afgeleid van het INK kwaliteitsmodel.

De P&C cyclus start met de strategische koers. Jaarlijks wordt de koers door de bestuurder op basis van de actualiteit geconcretiseerd in een Kaderbrief. De managers maken op basis van de Kaderbrief en het PKKK model hun jaarplan. Op basis van dit jaarplan wordt de

begroting opgesteld. Swon onderhoudt een aantal relevante kwaliteitsregistraties op basis van prestatie-indicatoren. Ook deze zijn gegroepeerd rond de vier deelgebieden van het PKKK model.

Jaarlijks in februari wordt het kwaliteitsmanagement systeem door de directeur/bestuurder beoordeeld op de criteria doelmatigheid en doeltreffendheid.

3.5 Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft in 2014 negen keer vergaderd. Twee vergaderingen waren met de directeur/bestuurder, bij een van deze bijeenkomsten waren ook twee leden van de Raad van Toezicht aanwezig. Dit wordt door de Cliëntenraad zeer gewaardeerd.

De Cliëntenraad heeft deelgenomen aan diverse werkgroepen/commissies van Swon, waar ze vanuit klantperspectief een bijdrage levert. De raad wordt zo in een vroeg stadium betrokken bij de ontwikkeling van (nieuwe) dienstverlening en tegelijkertijd wordt de specifieke expertise van de leden van de raad, benut.

Leden van de Cliëntenraad hebben relevante externe bijeenkomsten bezocht zoals het Stadscongres; verkiezingsdebatten; Dag van de Mantelzorg; bijeenkomsten over Wmo in wijken; thema-avond van de W4 over sociale netwerken; deelname aan cliëntenbijeenkomsten over de concept-verordeningen Wmo en Jeugd en het lokale concept-beleidskader Wmo & Jeugd; klankbordbijeenkomst in het kader van het Programma Gezond Ouder worden 2014-2016. Een lid van de Cliëntenraad heeft de website www.langerthuisnijmegen.nl bekeken op gebruikersvriendelijkheid en suggesties ter verbetering gedaan.

Uitgebrachte adviezen

Positief advies is uitgebracht over de volgende gevraagde adviezen:

1. De beëindiging van de dienst Dagbesteding Thuis;
2. Wijziging openingstijden administratie;
3. Het gebruik van een keuzemenu voor het telefoonnummer Swon
4. De vragenlijst voor de tevredenheidsmeting van de diensten afdeling Welzijn 2014;

Er zijn in 2014 geen negatieve adviezen uitgebracht.

De Cliëntenraad is tevreden over de wijze waarop medewerking vanuit Swon wordt gegeven aan de deelname aan werkgroepen/commissies en de wijze waarop de raad wordt geïnformeerd over actuele thema's en ontwikkelingen. De relatie met de directeur, managers en medewerkers is open en wordt gekenmerkt door wederzijds respect.

Uit tevredenheidsmetingen bij klanten blijkt dat de bekendheid van de Cliëntenraad beter kan. De Cliëntenraad zal om die reden het bezoeken van activiteiten van Swon intensiveren. De Cliëntenraad publiceert haar jaarverslag openbaar op de website van Swon

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Algemeen beleid verslagjaar

Het strategisch beleidsplan 2010-2013 van Swon het seniorennetwerk was voor 2014 in hoofdlijnen nog steeds actueel. Wel vroegen de veranderingen in de AWBZ, zorgverzekering en WMO om een strategische heroverweging van de organisatie.

Het wordt steeds belangrijker een transparante netwerkorganisatie te zijn die midden in de samenleving staat en actief participeert. Met name de transitie van de AWBZ richting WMO, gekoppeld aan een beperkter budget, vragen grote flexibiliteit van de organisatie.

De organisatie realiseert zich, dat deze ontwikkelingen van invloed zijn op de strategische keuzes die Swon maakt. In 2014 zijn is om die reden de strategische koers bijgesteld voor 2015-2017, met als titel: "We doen het Samen"

4.2 Strategische koers

De bijstelling van de strategische koers heeft geleid tot een herformulering van de missie en de visie:

Missie

Swon het seniorennetwerk: Wij stellen senioren in staat redzaam te zijn.

Visie:

Senioren zijn in staat om de essentiële aspecten van hun leven - namelijk welzijn, wonen en zorg - voor zichzelf te regelen

We ondersteunen dat door:

- aan te sluiten bij de vragen en behoeften van senioren en hun mantelzorgers;
- senioren te informeren en te adviseren op een toegankelijke, laagdrempelige wijze;
- senioren te ondersteunen in 'durven vragen' en op basis van wederkerigheid hulp te vragen en te geven;
- senioren in staat te stellen elkaar te ontmoeten, te inspireren en hun persoonlijk netwerk op en uit te bouwen;
- (praktische) diensten aan te bieden aan senioren en hun mantelzorgers;
- senioren kansen te bieden om zich actief in te zetten voor anderen; op een manier die past binnen hun mogelijkheden en die ook hun eigen leven verrijkt;
- samen te werken met andere (professionele en vrijwilligers) organisaties, die onze overtuiging delen.

Ontwikkelopgaven

Swon opereert in een turbulente tijd waarin de actualiteit soms harder gaat dan de voorgenomen koers. Dit is ook de reden waarom de strategische koers is uitgewerkt in ontwikkelopgaven die handen en voeten krijgen in de actualiteit:

1. Swon creëert duurzame combinaties van informele en formele zorg.
2. Swon heeft de uitvoeringsregie van het domein Informele zorg: informele zorg komt beschikbaar voor burgers in de wijk in kwetsbare situaties.
3. Swon versterkt haar focus op het onderwerp 'netwerken' in alle opzichten.
4. Swon experimenteert met en ontwikkelt diensten die door burgers zelf worden ingekocht.

Swon geeft vorm aan de ontwikkelopgaven door deze jaarlijks in de kaderbrief en het jaarplan te vertalen naar concrete resultaten. Van medewerkers wordt verwacht dat zij in het licht van deze ontwikkelopgaven steeds de goede vragen stellen, delen en verbinden waar mogelijk en waarden zichtbaar maken.

4.3 Voornaamste risico's en onzekerheden

De ontwikkelingen in welzijn en zorg brengen naast kansen ook uitdagingen = risico's en onzekerheden met zich mee.

4.3.1 Terugblik op de geformuleerde risico's voor 2014

Voor 2014 zijn risico's geformuleerd op de onderdelen transitie en transformatie en op enkele financiële risico's.

Transities:

- De transitie AWBZ/WMO heeft Swon vooral kansen geboden. Er heeft geen aanbesteding Dagopvang plaatsgevonden. De gemeente heeft bestaande aanbieders gevraagd om deelnemers met indicatie in 'zorg' te houden, een gezamenlijke offerte hiervoor in te dienen met een bezuinigingsopdracht en hierover afspraken te maken. Het totale budget voor dagbesteding is naar rato verdeeld over de partners in het netwerk. De gemeente Nijmegen wil de zorg meer in de wijk – dus dichterbij huis – organiseren en meer samenhang creëren tussen bestaande voorzieningen en aanbieders van dagopvang. Om dit te realiseren hebben diverse aanbieders van dagopvang voor ouderen in Nijmegen zich verenigd in het Netwerk Dagbesteding Ouderen. Swon is door de gemeente gevraagd als uitvoeringsregisseur op te treden in dit traject.
- In 2014 is dan ook een projectleider Transitie aangesteld en is een transitiedocument geschreven dat beschrijft hoe Swon de overgang van Dagopvang oude stijl (AWBZ) naar Dagbesteding nieuwe stijl (Wmo) maakt. Dit document is dynamisch en wordt bijgesteld op basis van de actualiteit.
- Het inhoudelijke risico "Cliëntveiligheid" als gevolg van het verdwijnen van de Groepshulpen is afgedekt door een werkwijze waarbij een begeleider nooit alleen op de groep is. Dit risico is opgenomen in het protocol Cliëntveiligheid.
- De positionering van Ouderenadviseurs in de wijk en de rol van het voormalige Informatiecentrum in Stips (transitie sociale domein) was in 2014 regelmatig onderwerp van team en afdelingsoverleg. Een apart plan van aanpak voor deze transitie is niet nodig gebleken. De inzet van Swon in Stips en Sociaal Wijkteam is vastgelegd in de offerte en de begroting 2015. De specialistische rol van de Ouderenadviseurs los van het SWT is -ook door de wethouder- erkend.

Transformatie:

- Aan de interne transformatie is aandacht besteed door met name scholing in het kader van de Kanteling, binnen Swon, maar ook samen met de W4 partners. Diverse functiegroepen hebben, op hen toegesneden, scholing gevolgd om zich het gedachtegoed van de Kanteling meer eigen te maken (zie ook sociaal verslag).
- De projectgroep *Shared services* bestaande uit de controllers van de vier organisaties, heeft het onderzoek naar de mogelijkheden van Shared services afgerond en hierover aan de stuurgroep gerapporteerd. Samenwerking is op onderdelen mogelijk waarbij het netwerkconcept het uitgangspunt is.
- Verder extern onderzoek wordt gedaan naar samenwerking op het gebied van ICT en automatisering. Op verschillende gebieden (HRM, financiën, communicatie, kwaliteit) is er al steeds meer sprake van samenwerking die de samenhang bevordert. Deze wordt verder uitgebreid met taakstellende opdrachten vanuit de stuurgroep.
- Als gevolg van het omzetten van tijdelijke contracten naar vaste aanstellingen is de flexibele schil zoals voorzien gedaald naar 17%.

Financiële risico's

- De opbrengst van het vervoersbudget Dagopvang dekt nu de kosten. Het vervoer van deelnemers met taxi is zo veel mogelijk beperkt. Vervoer met vrijwilligers is goedkoper en vaak ook prettiger voor deelnemers. Risico is dat hier erg veel vrijwilligers voor nodig zijn. Goed vrijwilligersbeleid is en blijft hiervoor een belangrijke voorwaarde.
- De bezuinigingen op Welzijn zijn voor 2015 beperkt gebleven. Voor 2016 en verder is de bezuiniging mede afhankelijk van de inzet van extra gemeentelijke (frictie)budget t.b.v. de Stips en de SWT's. Er moet een plan worden gemaakt waarin duidelijk wordt hoe de W4 de transitie uit eigen middelen gaat financieren. Deze bezuiniging is voor Swon nog niet te kwantificeren maar zal hoogstwaarschijnlijk naar rato gekoppeld worden aan de inzet van Ouderenadviseurs. Dat betekent dat de bezuiniging beperkt zal zijn. De meerjarenfinanciering heeft ook in 2015 de aandacht in het overleg tussen de gemeente en de W4.
- De ontwikkelingen in het TOP project stagneren, (met name sleutelbeheer). Over dit onderwerp is structureel overleg met een ambtenaar van de gemeente en ZZG zorggroep.

4.3.2 Vooruitblik risico's en onzekerheden

Kernrisico:

Het belangrijkste risico voor Swon is de cliëntveiligheid. Op welke manier Swon risico's t.a.v. cliëntveiligheid in haar processen beheerst en borgt is vastgelegd in het protocol Cliëntveiligheid.

Operationele risico's:

Swon voert een cyclisch proces voor risicomanagement. Het startpunt hiervoor is de strategische koers. Per ontwikkelopgave zijn de mogelijke (inhoudelijke) risico's geanalyseerd en gewogen op kans (dat het zich voordoet) x gevolg (als het zich voordoet). Per risico zijn maatregelen geformuleerd om de risico's te verkleinen of te elimineren. De risico's met de hoogste scores op kans x gevolg krijgen prioriteit.

1. De mate waarin werknemers in staat zijn daadwerkelijk op een gekantelde wijze te gaan werken, dat wil zeggen "meer zorgen dat in plaats van zorgen voor", met de mogelijkheden van de burger als uitgangspunt. Er is ruim ingezet op scholing maar theorie en praktijk moeten concreet met elkaar worden verbonden. In intervisie en teamoverleg is de koppeling theorie en praktijk een belangrijk terugkerend aandachtspunt.
2. Een risico dat hier nauw mee samenhangt, is het risico dat (zorg)vrijwilligers nog onvoldoende mee kunnen en/of willen in Welzijn Nieuwe Stijl (WNS). Ze hebben vaker moeite met 'zorgen dat', ze willen meer 'zorgen voor'. In het vrijwilligersbeleid moet hiervoor voldoende aandacht komen. Aandachtspunt daarbij is wat dit betekent voor het aannamebeleid (gevraagde competenties vrijwilligers bij vacatures) en de begeleiding van vrijwilligers. Dit aspect wordt meegenomen in de herijking van het vrijwilligersbeleid (eind 2015).
3. Om de rol van uitvoeringsregisseur goed te kunnen uitvoeren is het essentieel dat Swon medewerkers op alle niveaus formele en informele zorg met elkaar weten te verbinden. Het thema Informele zorg is een terugkerend algemeen Swon thema in 2015 op basis van een beschrijving van de ontwikkelingen in het domein Informele zorg, inclusief concrete resultaatafspraken voor 2015 en een communicatieplan.

Ten aanzien van het ontwikkelen van kostendekkende diensten zijn aanvullende risico's geformuleerd:

4. Risico voor het imago van Swon als welzijnsinstelling. De communicatie over het kostendekkend product in- en extern is essentieel. Het communicatieplan moet onderdeel zijn van de te ontwikkelen dienst.
5. Benodigde (commerciële) vaardigheden ontbreken bij medewerkers en management. Scholing op dit terrein voor relevante medewerkers en MT leden is noodzakelijk. Daarnaast wordt onderzocht of en waar het mogelijk is om (tijdelijk) expertise binnen te halen.

Budgettaire risico's

6. De personeelskosten en vervoerskosten voor Tafeltje Dekje (=thuisbezorgde maaltijden) vormen nog steeds een risico. Met het teruglopen van het aantal maaltijden wordt het thuisbezorgen van de maaltijden in verhouding duur en minder efficiënt. De klantenkring van maaltijdvoorziening wordt steeds kleiner. De vraag is: hoe lang kunnen we de maaltijdvoorziening in deze vorm voortzetten? In 2015 worden meerdere scenario's uitgewerkt en wordt een keuze gemaakt.
7. De betaalbaarheid van Alarmering vormt ook nog steeds een risico. De ontwikkelingen in het TOP project stagneren waardoor naar nieuwe oplossingen voor sleutelbeheer moet worden gezocht. Er ligt een aanbod voor het outsourcen en beheren van alarmerings-apparatuur, dit wordt onderzocht.
8. Dagbesteding ouderen is vanaf 2015 door de gemeente Nijmegen als algemene voorziening in het kader van de WMO aangemerkt. Hiervoor ontvangt Swon een vast bedrag aan subsidie. Voor 2016 is een bedrag van € 200.000 (extra subsidie ten behoeve van de transitie) echter nog te bezuinigen door het Netwerk Dagbesteding. Een groot deel hiervan zal ten laste van Swon komen, omdat Swon de grootste aanbieder is. Door de onbekendheid met de nieuwe regels betreffende dagbesteding, onduidelijkheid omtrent voortzetting van PGB budgetten en de hoogte van eigen bijdragen van cliënten is tevens onzekerheid omtrent het aantal cliënten dat gebruik zal willen maken van de voorziening nieuwe stijl. Als gevolg van wijzigingen in het declaratiesysteem is het lastig om de financiering voor klanten met overbruggingszorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) te innen bij de zorgverzekeraar. Het zou jammer zijn deze WLZ klanten kwijt te raken. De mogelijkheden voor onderaannemerschap voor deze cliënten wordt onderzocht. De vraagstukken t.a.v. de toekomst van Dagopvang worden door Swon geagendeerd in het netwerk Dagbesteding.
9. De CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is in ontwikkeling. Het risico is aanwezig dat de kosten die samenhangen met de CAO sneller stijgen dan de indexatie op de subsidie. Dit risico is onderwerp van gesprek tussen gemeente en W4.

4.4 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid is erop gericht om de continuïteit van de organisatie te waarborgen en de dienstverlening gericht te verbeteren. Hiervoor is een kwaliteitssysteem ingericht. Met behulp van het kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op de HKZ normen wil Swon kwaliteit op een integrale en systematische manier borgen. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat alle lopende interne ontwikkelingen en externe ontwikkelingen zijn geïntegreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem. De werkwijze van de organisatie willen we zodanig inrichten dat het niet toevallig is dat er goede dienstverlening wordt geleverd. De belangen en de wensen van de cliënten staan centraal.

4.4.1 Certificering

In januari 2009 behaalde Swon het HKZ certificaat (certificatieschema Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening). Het HKZ certificaat is drie jaar geldig, dat betekent dat Swon in 2012 en in 2015 opnieuw het HKZ certificaat heeft behaald. Elk jaar wordt de

werking van het kwaliteitsmanagementsysteem getoetst door Loyds Register Quality Assurance. In het najaar van 2015 wordt de ISO 9001:2015 norm verwacht en eind 2015 de daarop aangepaste HKZ normen. Deze nieuwe norm zal voor Swon van toepassing zijn bij de hercertificering in 2018.

4.4.2 Interne Audit

Door het uitvoeren van interne audits wordt onderzocht of de organisatie zo is ingericht dat erop vertrouwd kan worden dat aan elke cliënt verantwoorde dienstverlening wordt verleend. Interne audits worden uitgevoerd volgens een meerjaren auditprogramma door een auditteam dat is samengesteld uit medewerkers. De interne audit in 2014 is in het derde kwartaal van 2014 uitgevoerd. De thema's in 2014 waren: WNS in de praktijk: eigen kracht van de burger, Informele zorg en informeren en geïnformeerd worden. De verbetervoorstellen zijn besproken in het MT en in de teams; de verbeteracties zijn in gang gezet.

4.5 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

In de dagelijkse praktijk en in werk- en teamoverleg is voortdurend aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening en de verbetering ervan. In het Kwaliteitsmanagementsysteem is daarnaast vastgelegd dat klanttevredenheid een doorlopend aandachtspunt is.

4.5.1 Klanttevredenheid

In 2014 is weer een tevredenheidsmeting onder klanten van Swon gehouden. De deelnemers aan de Dagopvang zijn niet meegenomen in deze meting omdat er voor de Dagopvang tot nu toe een aparte meting is gehouden. De laatste was in 2013.

Het belangrijkste dat Swon beoogt is dat senioren, door de diensten, langer zelfstandig kunnen blijven wonen en de regie over hun eigen leven behouden. Uit het onderzoek blijkt dat dit ook de twee items zijn die klanten zelf verreweg het belangrijkste vinden en waarop de meeste klanten ook daadwerkelijk een bijdrage ervaren van de diensten van Swon.

Klanten zijn tevreden over onze diensten, ze waarderen ze gemiddeld met een 7,9. Dat is zelfs iets hoger dan in 2010 en tegen de trend in van vergelijkbare onderzoeken waarin de scores juist dalen. Gemiddeld geven alle klanten, net als in 2010, aan dat de diensten aan de verwachtingen voldoen. Ook zouden ze de diensten gemiddeld allemaal aan andere senioren aanbevelen.

4.5.2 Klachten, incidenten, signalen

Iedere medewerker is op de hoogte van het protocol Klachten. Hierin is beschreven dat de medewerker serieus ingaat op klachten en waar mogelijk samen met de klager naar oplossingen zoekt. Waar nodig wordt tijdig de coördinator of manager ingeschakeld. Het klachtenformulier is te downloaden van de website. In brochures van Swon wordt melding gemaakt van de klachtenregeling. Er is doorlopend aandacht voor (het voorkomen van) klachten, signalen, incidenten en calamiteiten.

In 2014 zijn geen formele klachten binnengekomen over de dienstverlening van Swon. Voor Dagopvang zijn incidenten geregistreerd die direct zijn aangepakt/opgelost. Het gaat om 17 incidenten in de groep, waarbij vaak ook medische bijstand noodzakelijk bleek en 26 afwijkingen op de planning van vervoer.

Er zijn twee casussen van grensoverschrijdend gedrag van vrijwilligers gesignaleerd en gerapporteerd door mantelzorgers. De communicatie over de gedragscode wordt naar aanleiding van deze signalen aangescherpt.

Swon is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel. In alle brochures, op de website en bij aanmelding voor een dienst worden klanten geïnformeerd over de klachtregeling. Er zijn in 2014 geen klachten ingediend bij de Provinciale Klachtencommissie.

In het kader van de meldcode huiselijk geweld is, in overleg met de aandachtsfunctionaris Ouderenmishandeling van Swon, 1 melding gedaan van ouderenmishandeling in de thuissituatie bij het steunpunt Huiselijk geweld.

4.6 Medewerkers

Swon het seniorennetwerk valt onder de werkingssfeer van de CAO Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening. De dienstverlening van Swon wordt uitgevoerd door betaalde en onbetaalde medewerkers. Swon onderscheidt daarin: werknemers, stagiairs en vrijwilligers. Vrijwilligers maken veel diensten van Swon mogelijk en zijn van onschatbare waarde voor de organisatie.

Bij Swon werkten eind 2014: 350 vrijwilligers, 68 stagiaires, 69 werknemers in loondienst en 1 medewerker in het kader van participatieplaatsen. Er zijn 5 actieve buurtbewoners geregistreerd.

Aantal medewerkers per afdeling	Werknemers		Vrijwilligers		Stagiairs	
	Op 31 december 2014	2013	Op 31 december 2014	2013	in 2014 2014	2013
Directie, Staf en Bedrijfsvoering	21	20	9	11	3	2
Dagopvang/Dagbesteding Thuis	22	31	48	47	64	34
Vervoer Dagopvang			48	43		
Welzijn	26	24			1	
- Plus- en Klus Service			131	128		
- Welzijnsbezoek			18	17		
- Cursussen en activiteiten			0	35		
- Freelance docenten			0	23		
- Bezorgers Tafeltje dekje			44	42		
- Ontmoeten			36	6		2
- Ouderenadvisering			1			2
- Mantelzorgondersteuning			2			1
- Commissies / klankbordgroep			8	12		
- Diversen			5	27		
<i>Geregistreeerde actieve buurtbewoners</i>			<i>nvt</i>	5		
Maatschappelijke stagiairs					50	53
Totaal	69	77	350	396	118	94

Drie werknemers zijn werkzaam bij meerdere afdelingen. Ook vrijwilligers zijn vaak op meerdere terreinen actief. Het per afdeling weergegeven van de cijfers lijkt daardoor steeds minder belangrijk te worden.

Het aantal vrijwilligers voor diensten is stabiel gebleven. Aangezien met ingang van het seizoen 2014-2015 Cursussen & Activiteiten niet meer onder de Swon vlag opereren zijn de bijbehorende 58 vrijwilligers en docenten ook niet meer als Swon vrijwilliger geregistreerd. Datzelfde geldt voor de vrijwilligers van de klankbordgroep Cursussen & Activiteiten. Het

totaal aantal vrijwilligers is daardoor gedaald. Vanwege het stoppen met de redactie van de Seniorenpagina is het aantal vrijwilligers bij de afdeling S&B eveneens gedaald.

In 2014 hebben 50 leerlingen uit het voortgezet onderwijs ervoor gekozen hun maatschappelijke stages bij Swon in te vullen.

4.6.1 Medewerkers in loondienst op 31 december 2014

Op 1 januari 2014 bestond 13% van de personeelsinzet uit flexibele arbeidsovereenkomsten. Op 31 december 2014 is dat toegenomen naar 17%. In vergelijking met landelijke cijfers per sector (2013) is de verhouding tussen vaste en tijdelijke dienstverbanden vergelijkbaar met de sectoren Handel/Transpost en Dienstverlening.

De gemiddelde deeltijdfactor is slechts 0,60 (21,6 uur per week) Dit is in vergelijking met andere sectoren laag.

De sector met de laagste deeltijdfactor is de collectieve sector met een deeltijdfactor 0,70 gevolgd door handel, transport en dienstverlening met deeltijdfactor 0,79.

Hoewel het percentage mannelijke werknemers is toegenomen is de man/vrouw verhouding met geen

enkele sector vergelijkbaar: mannelijke werknemers zijn bij Swon duidelijk ondervertegenwoordigd. De sector die er het meest in de buurt komt is de collectieve sector (38% man). Dit gegeven heeft ook gevolgen voor zowel de uitstraling naar buiten (imago) als de cultuur binnen Swon.

Personeelsleden	69
Gemiddelde deeltijdfactor	0,60
Aantal Fte	41
Verhouding man – vrouw	6% - 94%
Percentage niet westerse achtergrond	12%
Bij Swon gedetacheerde medewerkers	0
Ingehuurd personeel	0
Vacatures per 31 december 2014	1
Instroom	11
Uitstroom	19
Krimp	-8

Het percentage werknemers met een niet westerse achtergrond (12 %) is gedaald ten opzichte van 2013 (16%). De oorzaak hiervan is met name het wegvallen van de functiegroep Groepshulpen Dagopvang. In deze functie waren meerdere werknemers met niet westerse achtergrond werkzaam.

Vertrekkende werknemers, met uitzondering van vakantiekrachten, wordt een eindgesprek aangeboden. Tijdens dit gesprek wordt teruggeblikt op het dienstverband bij Swon en de ervaringen van de werknemer. De informatie is input voor aanpassing van of het opstellen van nieuw beleid. Opvallend dit jaar was dat juist de gedwongen ontslagen werknemers in 2014 graag naar het exitgesprek kwamen en zij het prettig vonden om hun inbreng te geven. Kenmerkend is de prettige werksfeer die steeds genoemd wordt en de leuke contacten met de senioren en directe collega's. Ook zijn vertrekkende werknemers trots op de organisatie en het eigen functioneren bij Swon. De betrokkenheid met de doelgroep en de organisatie is groot.

4.6.2 Vrijwilligers en stagiairs

In 2014 zijn 136 vrijwilligers gestopt met hun vrijwilligerswerk onder de vlag van Swon, waarvan 58 vanwege het stoppen met Cursussen & Activiteiten. Er zijn 90 nieuwe vrijwilligers bijgekomen. In totaal waren er op 31 december 2014 350 vrijwilligers.

Vrijwilligers onderscheiden zich van actieve buurtbewoners doordat zij een contract aangaan met Swon. Soms zetten actieve buurtbewoners zich in, die zich niet willen verbinden met een

organisatie. Voor Swon gaat het om 5 geregistreerde en een groter aantal niet geregistreerde actieve buurtbewoners die m.n. in het programma Ontmoeten actief zijn

Het aantal stagiairs in 2014 was 68 waarvan 64 bij Dagopvang. Het merendeel van de stagiairs Dagopvang loopt voor een kortere periode stage. De stagiairs zijn afkomstig van HBO en MBO onderwijsinstellingen in de regio Nijmegen en Arnhem. De Dagopvanglocaties hebben allen de erkenning leerbedrijven van Calibris.

Bij de afdeling Welzijn is een stagiair actief vanuit de opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening. Vanuit deze opleiding verwachten 2 studenten hun onderzoeksstage naar het gebruik van internet bij dienstverlening van de Ouderenadviseurs begin 2015 af te ronden.

Een stagiair van de opleiding Communicatie en Multimedia Design heeft onderzoek gedaan naar de inzet van digitale middelen bij het Coördinatiepunt Mantelzorgondersteuning.

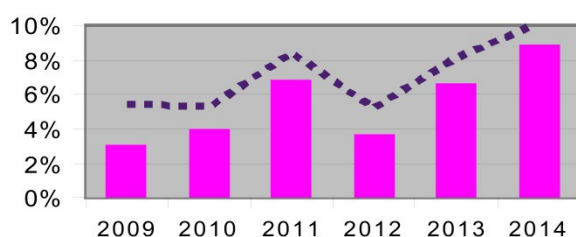
Met vertrekkende vrijwilligers wordt indien de vrijwilliger daar prijs op stelt, een exitgesprek gevoerd. In 2014 zijn 31 exitgesprekken gevoerd. 27 van de vrijwilligers waarmee een exitgesprek is gevoerd hebben zelf de beslissing genomen te stoppen. Bij 4 vrijwilligers heeft Swon de knoop doorgemaakt, omdat het niet meer ging, of omdat de vrijwilliger langdurig onbereikbaar was voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk. De grootste groep (42%) stopt om gezondheidsredenen met het vrijwilligerswerk. 5 vrijwilligers (16%) zijn gestopt vanwege het vinden van betaald werk en 16% vanwege verhuizing buiten Nijmegen.

4.6.3 Oriëntatie en Participatieplaatsen

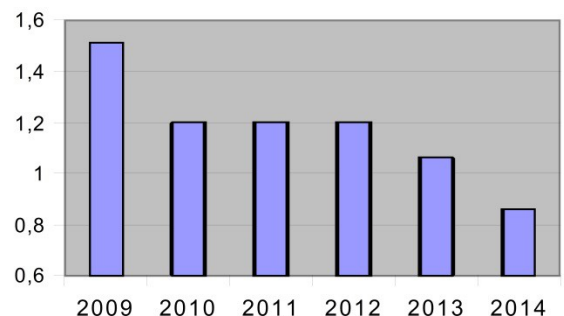
In juni 2014 heeft Swon met de Gemeente Nijmegen een raamovereenkomst Oriëntatie en participatieplaatsen gesloten. Van de 6 beschikbare additionele werkplaatsen werden 3 werknemers via deze overeenkomst in 2014 bij Dagopvang van Swon geplaatst. Van hen is 1 werknemer met succes uitgestroomd naar regulier werk bij Dagopvang van Swon. Een ander kon al snel buiten de organisatie een geschikte baan vinden.

4.6.4 Verzuimcijfers medewerkers in loondienst)

Verzuimpercentage 2009-2014



Meldingsfrequentie 2009-2014



De meldingsfrequentie is in 2014 opnieuw gedaald ten opzichte van eerdere jaren. Toch is met een verzuimpercentage van 10,1% de doelstelling van Swon (max. 5,5%) niet gehaald. De oorzaak ligt, net zoals het voorgaande jaar, in een groter aandeel van langdurig, duurzame arbeidsongeschiktheid met een niet-werk gerelateerde oorzaak (8,82%). Dit was (te) voorzien en niet beïnvloedbaar. Of het langdurig verzuim samenhangt met de gemiddeld hoge leeftijd van de werknemers is niet aantoonbaar. Het gemiddelde verzuim in de branche (1^e helft 2014) is 4,8%.

4.6.5 Deskundigheidsbevordering

Elk jaar wordt een scholingsplan opgesteld. Dit plan wordt samengesteld op basis van wensen van en noodzaak tot scholing in relatie tot de functieomschrijvingen. Het scholingsplan wordt tussentijds bijgesteld aan de hand van de ontwikkelingen. In februari 2014 is het scholingstraject “naar een WNS (Welzijn Nieuwe Stijl) proof Swon” afgerond met een gezamenlijke bijeenkomst. Van het scholingstraject is een uitgebreid verslag gemaakt dat ook heeft gediend ter verantwoording naar de financier (FCB).

Met de W4 partners is een leerhuis W4 ontwikkeld waarin scholingen t.a.v. de Kanteling zijn opgenomen. Alle Ouderenadviseurs zijn in 2014 geschoold in de SONESTRA (Sociaal Netwerk Strategie) methodiek.

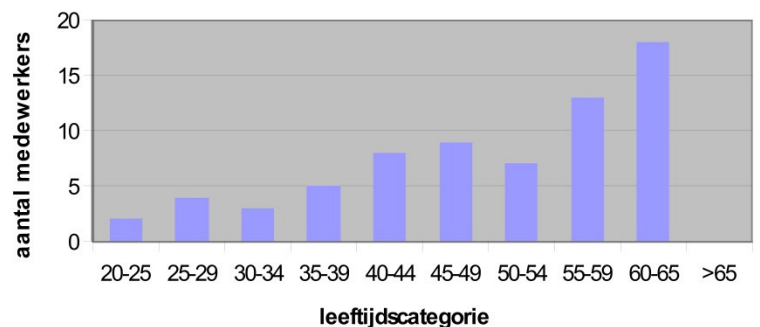
In 2014 is Swon breed vooral ingezet op korte trainingen, cursussen en workshops op maat van de individuele scholingswensen van medewerkers. Ook waren er in het kader van de Kanteling intervisietrajecten voor vrijwilligerscoördinatoren met als centrale thema “Erop af” en was er voor de begeleiders Dagopvang een scholing gericht op efficiënt sturen en omgaan met werkdruk.

In het kader van de wijzigingen in de CAO wordt het budget voor deskundigheidsbevordering in 2015 opgeknipt in een deel levensloopbudget en een algemeen scholingsbudget. Hierop worden de afspraken in het kader van deskundigheidsbevordering aangepast.

4.6.6 Leeftijdsvdiagram d.d. 31 december 2014

De gemiddelde leeftijd van 49,1 jaar (ten opzichte van 48,9 in 2013) is ondanks dat een aantal werknemers met pensioen is gegaan, niet gezakt. Er is weinig sprake van nieuwe instroom doordat veel vacatures intern worden ingevuld.

Dit oudere leeftijdsbestand levert de organisatie komende jaren een extra aandachtspunt op. Komende jaren stromen meerdere werknemers vanwege het bereiken van de AOW leeftijd uit. Dit betekent wel verlies van kennis en ervaring en er zullen (nieuwe) werknemers aangetrokken en ingewerkt moeten worden.



4.7 Jaarverslag Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) komt op voor de belangen van de medewerkers door hen te informeren, adviseren en te stimuleren. Hiermee wil de OR bereiken dat iedereen die werkzaam is bij Swon optimaal gebruik kan maken van de voor hen geldende regelingen. De OR communiceert met de achterban via Inzicht (intranet), de jaarlijkse Personeelsvergadering en via mail. De OR streeft ernaar om in een open sfeer, in een zo vroeg mogelijk stadium met de Directeur/bestuurder te communiceren over actuele onderwerpen zodat er wezenlijk invloed uitgeoefend kan worden.

De OR van Swon het seniorennetwerk bestaat uit een voorzitter, een secretaris en twee leden en komt wekelijks bijeen. In 2014 zijn 6 formele Overlegvergaderingen met de Directeur/bestuurder gehouden en zijn 5 Inloopochtenden georganiseerd waarin de OR en

de Directeur/bestuurder de laatste ontwikkelingen bespreken. Een lid van de OR nam deel aan de werkgroep Medewerkers Tevredenheid (MTO).

In het najaar is het OR reglement geëvalueerd en bijgesteld. De belangrijkste wijziging is de zittingsduur van OR leden. De nieuwe termijnen geven meer continuïteit.

Adviesaanvragen 2014

- Begroting Swon Reorganisatie
- Participatie
- Inzetten haalbaarheidsonderzoek Shared services

Na het stellen van vragen in de Overlegvergadering met de Directeur/bestuurder, heeft de OR een positief advies gegeven op bovenstaande aanvragen.

Instemmingsverzoeken 2014

- Scholingsplan
- Wijziging Aannamebeleid
- Protocol Jaarurensystematiek
- Werkkostenregeling
- Reiskosten

Na het stellen van vragen in de Overlegvergadering met de Directeur/bestuurder, heeft de OR ingestemd met de verzoeken.

4.8 Financieel beleid

Algemeen

Swon het seniorennetwerk is een stichting. De financiering van de activiteiten komt uit verschillende bronnen: AWBZ, Gemeente Nijmegen, eigen bijdragen van klanten en werkzaamheden voor derden. In de jaarrekening worden de opbrengsten en kosten in twee segmenten verdeeld.

- In het kader van de AWBZ is er een toelating in de categorie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg voor het bieden van de functie Begeleiding. Swon concretiseert dit door middel van de diensten Dagactiviteit voor ouderen basis (Dagopvang), Vervoer dagactiviteit ouderen en Begeleiding (Dagbesteding Thuis). De dagactiviteiten vinden plaats op vijf locaties in Nijmegen (segment 1).
- Welzijnsdiensten worden uitgevoerd in het kader van de budgetovereenkomst met de gemeente Nijmegen. In dit segment worden ook alle andere inkomsten verantwoord (segment 2).

Terugblik 2014

Het afgelopen jaar is Swon het Seniorennetwerk er in geslaagd om met een positief resultaat het jaar af te sluiten. Dit in tegenstelling tot het jaar 2013 dat met een verlies werd afgesloten. Het resultaat over 2014 bedraagt € 95.912 positief (2013: € 95.613 negatief). De verliesgevende situatie in 2013 was met name het gevolg van de slechte prestatie in segment 1 (Dagopvang en Dagbesteding). De geplande maatregelen zoals een reductie van het personeelsbestand en de overige bedrijfslasten hebben een duidelijk positief effect gehad op het uiteindelijk resultaat. Het gehele verlies in dit segment is in 2014 weggewerkt, terwijl in de begroting over 2014 nog was uitgegaan van een verwacht verlies van circa € 48.000.

In segment 2 (Welzijn) werd een resultaat bereikt van € 95.419 (2013:€ 69.755).

Dit positieve resultaat is mede het gevolg van een aantal incidentele posten.. Daarnaast is het resultaat beïnvloed door minder inzet van personeel op ondersteunende diensten en

lagere uitgaven aan overige personeelskosten. Begroot was een exploitatiesaldo van nihil in dit segment.

Onderstaand een overzicht een aantal kengetallen uit de jaarrekening 2014 en 2013:

Opbrengsten	2014	2013
Begeleiding AWBZ	€ 1.365.370	€ 1.535.597
Subsidie Gemeente Nijmegen ¹	€ 2.086.771	€ 2.144.662
Eigen bijdragen deelnemers/klanten	€ 746.789	€ 782.510
Overige opbrengsten	€ 53.390	€ 79.851
Totaal opbrengsten	€ 4.252.320	€ 4.542.620

Resultaten	2014	2013
Resultaat segment 1 (dagopvang/dagactiviteiten)	€ 492	€ -165.368
Resultaat segment 2 (Welzijn)	€ 95.419	€ 69.755
Totaal resultaat	€ 95.912	€ -95.613
Solvabiliteit en liquiditeit	2014	2013
Totaal eigen vermogen	€ 808.787	€ 712.875
Solvabiliteit (totaal eigenvermogen/balanstotaal)	49,9%	45%
Eigen vermogen/totale opbrengsten	19%	15,7%
Current ratio (verhouding vlottende activa t.o.v. vlottende passiva)	1,61	1,40

Vooruitblik

Voor 2015 is een begroting opgesteld die op 0 eindigt.

De wens van Swon om te experimenteren met nieuwe diensten die betaald worden door senioren zelf, brengt met zich mee dat medewerkers experimenteeruimte krijgen, maar ook dat ondersteuning op personeel en financieel gebied daarbij noodzakelijk is.

We verwachten tot 2017 geen belangrijke verschuivingen meer in de financiering, behoudens wanneer er extra inkomsten worden verworven voor vernieuwende projecten. De gemeente Nijmegen is vanaf 2015 onze grootste financier, zowel voor welzijnsproducten als voor de Basisdagbesteding van ouderen.

Voor de W4 is de gezamenlijke budgetfinanciering door de gemeente de belangrijkste inkomstenbron. De Basisdagbesteding wordt vanaf 2015 gefinancierd met een vast budget. Ook voor 2016 zijn al financiën gereserveerd in het gemeentebudget

Een verhouding eigenvermogen/totale opbrengsten van 15-20% acht Swon reëel voor het afdekken van toekomstige financiële risico's. Swon blijft bij de gemeente pleiten voor een hoger percentage dan de toegestane 10% eigen vermogen in relatie tot de hoogte van de budgetsubsidie. Swon is van mening dat de hoogte van het eigen vermogen in ieder geval gerelateerd moet worden aan de totale opbrengst van Swon.

¹ In de jaarrekening bedraagt het totaalbedrag Overige subsidies € 2.092.922. Dit is inclusief het Project Migrantenouderen van UMC Radboud (ad € 6.152). In bovenstaande specificatie wordt de subsidie gemeente Nijmegen van €. 2.086.771 apart gepresenteerd en is de opbrengst inzake het Project Migrantenouderen van UMC Radboud (ad € 6.152) ondergebracht bij Overige opbrengsten.

4.9 Productie 2014

Met de W4 partners is een jaarverslag samengesteld waarin een terugblik op de ontwikkelopgaven is opgenomen. De publieksversie van het jaarverslag van Swon is eveneens beschikbaar.

Ten behoeve van de interne communicatie is op het intranet van Swon een verwijzing opgenomen naar de inhoudelijke bijdragen van Swon medewerkers aan het jaarverslag 2014.

4.9.1 Productieverslag Swon het seniorennetwerk

Domein A: Inclusieve wijknetwerken				
Dienst/Product	Prestatie indicator / Teleenheid	Streefwaarde Offerte	Gerealiseerd	%
Cursussen & Activiteiten restant seizoen 2013-2014	Groepen geleid of bijeen gehouden door vrijwilligers. Verzelfstandigen.	Accent op ondersteunen/ faciliteren.	Ja	100%

Toelichting:

- 2014 stond in het teken van het begeleiden van alle cursus- en activiteitengroepen van Swon naar zelfstandigheid. Dit traject is voor de zomer met goed resultaat afgerond, nagenoeg alle groepen zijn in september zelfstandig verder gegaan. De website met aanbod voor senioren is in september gelanceerd.
- In de eerste helft van 2014 waren t.b.v. Cursussen & Activiteiten 58 docenten en vrijwilligers actief.

Domein B: Informele zorg				
Dienst/Product	Prestatie indicator / Teleenheid	Streefwaarde Offerte	Gerealiseerd	%
Vrijwilligersdiensten	productieve uren beroepskracht	2.442	2.442	100%
	aanvragen	4.000	4.163	104%
	cliënten	2.000	2.155	108%
	vrijwilligers	110	131	119%
	contacten Fibon	1.400	835	60%
Maaltijdvoorziening	aantal maaltijden	90.000	83.425	93%
	Aantal klanten	550	602	109%
	Vrijwilligers (Bezorgers)	35	44	126%
Personenalarmering	aantal klanten	1.250	1.489	119%
	Aantal aansluitingen	12.600	14.399	114%
	vrijwilligers	nvt	5	Nvt
Coördinatiepunt Mantelzorg ondersteuning	Productieve uren mantelzorgconsulenten	2.923	2.923	100%
	mantelzorgdagen	nvt	225 deelnemers	nvt

Domein B: Informele zorg				
Dienst/Product	Prestatie indicator / Teleenheid	Streefwaarde Offerte	Gerealiseerd	%
	Ondersteuning Dagopvang mantelzorgavond/middag	nvt	24	nvt
	Doelgroepen, specifieke inzet		Jonge mantelzorgers	nvt
Programma Ontmoeten	Productieve uren beroepskrachten	3.256	3.526	100%
	Aantal vrijwilligers	nvt	36	nvt
	Senioren bereikt met Swon Contact	250	154	62%
	Aantal deelnemers	nvt	314	nvt
Productontwikkeling/ diversiteit	Productieve uren productontwikkeling Informele zorg	666	666	100%
	Productieve uren diversiteit	444	444	100%

Toelichting:

- Voor cliënten van Fibon (die daarmee om kunnen gaan) wordt sinds 2014 het telefoonnummer van de vrijwilliger rechtstreeks gecommuniceerd. Hier zit Swon dus niet altijd meer tussen. De streefwaarde kan dan ook naar beneden worden bijgesteld.
- Het aantal maaltijden daalt conform verwachting. Er is in 2014 ingezet op de combinatie “eten en ontmoeten” in de vorm van o.a. kleinschalige eet-projecten en ontmoetingsactiviteiten als ‘Soepie-doen’. Maaltijden thuisbezorgd was: 76.201. Restaurant: 7.224.
- Het aantal vrijwilligers Ontmoeten is inclusief 16 gastvrouwen voor restaurantprojecten. Een deel van de actieve wijkbewoners die bijdragen aan het programma Ontmoeten is niet als vrijwilliger geregistreerd en dus niet in dit overzicht opgenomen. Vrijwillige inzet bij Ontmoeten is in werkelijkheid hoger.
- Door nieuwe klanten vanuit ZZG is het aantal klanten Personenalarmering gestegen.
- Met samenwerkingspartners is een educatief en interactief programma uitgevoerd om docenten en jongeren van middelbareschool-leeftijd bewust te maken van mantelzorg.
- Er zijn 130 deelnemers van de papieren Swon Contact en 24 leden van de Facebookgroep. Er zijn geen cijfers beschikbaar van het voormalig digitale Swon Contact De website is zelfstandig verder gegaan.

Domein C: Informatie & Advies				
Dienst/Product	Prestatie indicator / Teleenheid	Streefwaarde Offerte	Gerealiseerd	%
Swon in Stips	productieve uren in Stips	1.406	1.406	100%
Varianten welzijnsbezoek	% aangeschreven 75 jarigen zijn bezocht		29,2%	

Domein C: Informatie & Advies				
Dienst/Product	Prestatie indicator / Teleenheid	Streefwaarde Offerte	Gerealiseerd	%
	% aangeschreven 80 jarigen zijn bezocht		38,7%	
	gemiddelde respons	35-40%	34%	
	productieve uren beroepskracht	814	814	100%
	vrijwilligers	15-20	18	100%

Toelichting:

- Naast de uren van de medewerkers voormalig Informatiecentrum in de Stips (drie ochtenden bezetting Stip Informatie & Advieslijn en 8 uur werkbegeleider in Lindenholt), draagt Swon ook bij aan de kerngroep Stips, coördinatie I&A lijn en de werkgroep ICT.
- De respons van het Welzijnsbezoek is het laagste percentage tot nu toe. De reden hiervoor is onduidelijk. De eerste ervaringen van 2015 geven overigens weer een hogere respons aan.

Domein D: Hulpverlening en Coördinatie				
Dienst/Product	Prestatie indicator / Teleenheid	Streefwaarde Offerte	Gerealiseerd	%
Ouderenadviseurs	productieve uren in SWT	4.000	3.020	76%
	productieve uren regulier	5.200	6.180	119%
	productieve uren migranten	888	888	100%
	productieve uren Zorgtrajectbegeleiding dementie	444	444	100%
	dossiers regulier Ouderenadvies	600	981	164%
	Contacten Sociaal werkers migranten	nvt	508	nvt

Toelichting:

- In de loop van 2014 zijn de Ouderenadviseurs in alle wijken bij een SWT gestart. Uitzonderingen zijn Nieuw West (de ouderenadviseur start daar per 1-1-2015) en Noord (geen Ouderenadviseur vanwege beperkte aantal senioren). In de eerste helft van 2014 was het percentage regulier advies hoger omdat toen alle ouderenadviseurs lid van een SWT zijn geworden.
- De Sociaal Werkers migranten werken vanuit Stip Hatert en Opmaat. Naast hun ouderenadvieswerk geven zij informatie en advies aan Stip klanten. De Stip contacten zijn niet meegeteld in deze registratie.

Dagbesteding				
Dienst/Product	Prestatie indicator / Teleenheid	Streefwaarde Zorgkantoor	Gerealiseerd	%
Dagopvang	dagdelen AWBZ en overig	40.560	36.249 <u>1.092</u> 37.341	92%
	vervoer	19.260	17.510	91%
	vrijwilligers	nvt	96	nvt

Toelichting:

- Voor Dagopvang geldt dat alleen daadwerkelijk geleverde dagdelen in de realisatie kunnen worden meegenomen. Wanneer deelnemers ziek of anderszins afwezig zijn, nemen zij wel een plek op de groep in, wordt geen productie gerekend.
- Van de 96 vrijwilligers is de helft op de groep werkzaam, de andere helft verzorgt het vervoer van deelnemers van en naar dagopvang.

In plaats van deze pagina volgt hier de **Jaarrekening 2014**