

## Jaarverslag 2018

- Algemeen
- Sociaal verslag
- Jaarrekening

## Inhoudsopgave

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Algemeen</b>                                            |           |
| 1.1 Verslag Raad van Bestuur .....                            | 3         |
| 1.2 Verslag Raad van Toezicht.....                            | 5         |
| 1.3 ContourdeTwern in hoofdlijnen.....                        | 9         |
| 1.4 Doelstelling van de organisatie.....                      | 23        |
| 1.5 Nevenfuncties Raad van Bestuur en Raad van Toezicht ..... | 25        |
| 1.6 De (nabije) toekomst.....                                 | 29        |
| 1.7 Resultaat en analyse van het resultaat.....               | 33        |
| 1.8 Financiële positie.....                                   | 37        |
| <b>2. Sociaal jaarverslag</b>                                 |           |
| 2.1 Inleiding.....                                            | 41        |
| 2.2 Personeelsbestand 2018.....                               | 43        |
| 2.3 Functionerings- en exitgesprekken .....                   | 45        |
| 2.4 Deskundigheidsbevordering .....                           | 46        |
| 2.5 Kwaliteitskeurmerken .....                                | 47        |
| 2.6 Arbozorg .....                                            | 48        |
| 2.7 Ziekteverzuim.....                                        | 49        |
| 2.8 Stagiaires.....                                           | 51        |
| 2.9 Vrijwilligers .....                                       | 52        |
| 2.10 Duurzaamheid .....                                       | 53        |
| 2.11 Samenvatting jaarverslag Ondernemingsraad .....          | 54        |
| 2.12 Personeelsbestand per team op 31 december 2018 .....     | 56        |
| <b>3. Jaarrekening.....</b>                                   | <b>1</b>  |
| 3.1 Balans per 31 december.....                               | 2         |
| 3.2 Exploitatierkening .....                                  | 4         |
| 3.3 Toelichting algemeen .....                                | 7         |
| 3.4 Toelichting op de balans .....                            | 13        |
| 3.5 Toelichting op de exploitatie .....                       | 21        |
| 3.6 Vaststellen en goedkeuren jaarrekening .....              | 29        |
| <b>4. Overige gegevens .....</b>                              | <b>31</b> |
| 4.1 Controleverklaring .....                                  | 31        |
| 4.2 Bestemming van het resultaat.....                         | 35        |
| 4.3 Gebeurtenissen na balansdatum.....                        | 35        |

## Bijlagen jaarrekening

|           |                                                                                                                    |           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>A.</b> | <b>Toelichting gemeente Tilburg</b>                                                                                |           |
| •         | Sociaal werk .....                                                                                                 | 39        |
| •         | Preventieve Ondersteuning Jongeren .....                                                                           | 42        |
| •         | Beheer en exploitatie wijk- en dorpsaccommodaties Tilburg.....                                                     | 44        |
| •         | Informele Zorg.....                                                                                                | 46        |
| •         | Meedoen en Sociale Stijging (Menss) .....                                                                          | 47        |
| •         | Achterstandsbestrijding thuis (spel aan huis en boekenpret).....                                                   | 48        |
| •         | Thuisadministratie.....                                                                                            | 49        |
| •         | Incidentele subsidies .....                                                                                        | 50        |
| <b>B.</b> | <b>Toelichting gemeente Heusden.....</b>                                                                           | <b>51</b> |
| <b>C.</b> | <b>Toelichting gemeente Boxtel .....</b>                                                                           | <b>53</b> |
| <b>D.</b> | <b>Toelichting gemeente Waalwijk.....</b>                                                                          | <b>55</b> |
| <b>E.</b> | <b>Toelichting gemeente Dordrecht.....</b>                                                                         | <b>57</b> |
| <b>F.</b> | <b>Toelichting gemeente Loon op Zand .....</b>                                                                     | <b>59</b> |
| <b>G.</b> | <b>Toelichting gemeente Dongen .....</b>                                                                           | <b>60</b> |
| <b>H.</b> | <b>Toelichting gemeente Goirle .....</b>                                                                           | <b>62</b> |
| <b>I.</b> | <b>Toelichting gemeente Krimpen aan den IJssel.....</b>                                                            | <b>63</b> |
| <b>J.</b> | <b>Toelichting gemeente Eindhoven .....</b>                                                                        | <b>65</b> |
| <b>K.</b> | <b>Toelichting gemeente Oisterwijk .....</b>                                                                       | <b>66</b> |
| <b>L.</b> | <b>Toelichting gemeente Hilvarenbeek.....</b>                                                                      | <b>68</b> |
| <b>M.</b> | <b>Toelichting gemeente Gilze en Rijen.....</b>                                                                    | <b>71</b> |
| <b>N.</b> | <b>Toelichting gemeente Alphen &amp; Chaam .....</b>                                                               | <b>73</b> |
| <b>O.</b> | <b>Toelichting gemeente Baarle-Nassau.....</b>                                                                     | <b>74</b> |
| <b>P.</b> | <b>Toelichting bij opdrachten van niet-gemeenten (overige opdrachten),<br/>interne financiering en inkoop.....</b> | <b>75</b> |
| <b>Q.</b> | <b>Overige gegevens</b>                                                                                            |           |
| •         | Voorzieningen per gemeente.....                                                                                    | 77        |
| •         | Materiële vaste activa .....                                                                                       | 79        |

## 1. Algemeen

### 1.1 Verslag Raad van Bestuur

2018 was een goed jaar voor ContourdeTwern (CdeT). Een jaar waarin we door alle drukke werkzaamheden heen, toegeleefd hebben naar een geweldig feest. Op 18 december vierden we 5 jaar ContourdeTwern, een mijlpaal die we op 1 januari 2018 al bereikten. Maar nog meer dan dat was het feest een moment om met elkaar te vieren dat het goed gaat met de organisatie. Dat we een enorm gemotiveerde groep (betaalde) medewerkers hebben, fantastische vrijwilligers en goed draaiende teams. Dit is geen grootspraak van een trotse bestuurder. Het medewerkers-tevredenheidsonderzoek dat Effectory in mei uitvoerde, liet namelijk een zeer positieve uitslag zien. Vooral de passie voor het werk en de betrokkenheid bij de organisatiedoelen springen eruit. Dat Sjef van der Klein in maart tot sociaal werker van het jaar werd gekozen, is dan ook geen toevalstreffer maar een bevestiging dat we als organisatie goed bezig zijn!

Waar we ook tevreden over zijn, is de stabiele en positieve relatie met de opdrachtgevers (de gemeenten). We streven steeds naar het inrichten van een open dialoog, waarin we niet wegduiken voor wat minder goed gaat en steeds samen op zoek gaan naar de manier waarop we onze maatschappelijke opdracht zo goed mogelijk kunnen vervullen. In Heusden, Waalwijk, Krimpen aan de IJssel en Dordrecht heeft dit geleid tot uitbreiding van de opdracht.

Het samenspel met andere organisaties is een constante. Soms leidt dit tot een heel mooi resultaat zoals bij het project Thuis in de Wijk dat we samen met de partners van het MOM ontwikkelen. Maar het kan ook leiden tot langdurig overleg en zijn we met de voortgang niet tevreden. Dan matcht onze drive om maatschappelijke veranderingen aan te jagen niet met de stroperigheid van de samenwerking.

In maart 2018 waren er gemeenteraadsverkiezingen. Alhoewel de vormgeving van zorg (en welzijn) tegenwoordig belangrijke en ook financieel grote verantwoordelijkheden voor gemeenten met zich meebrengt, waren er geen kritische lokale debatten. Noch zijn er in de collegeprogramma's grote koerswijzigingen opgetreden. Wel merken we dat het voor gemeenten een complex domein is om op te sturen. Er zijn veel nieuwe wethouders aangetreden op het sociale domein. Zij nemen vaak de tijd om eerst thuis te raken in de materie. Ook al staan de vakbladen bol van de artikelen over de transformatie die moet gaan plaatsvinden nu de decentralisaties (de transities) hun beslag hebben gekregen, van een echt disruptieve beweging is vooralsnog geen sprake. De vraag is of die er nog komt deze collegeperiode. En of die gunstig gaat uitpakken voor het sociaal werk.

Wat ons betreft zijn de volgende tendensen waarneembaar:

- Het sociaal werk wint aan belang. Financiering ervan is niet langer een jaarlijks terugkerende vraag. Wel is de wijze waarop in 2019 en verder, mogelijk onderwerp van discussie. Opmerkelijk is dat we in 2018 in geen enkel bestaand werkgebied een aanbesteding opgelegd hebben gekregen.
- Het gaat binnen het sociaal domein nog steeds heel vaak over zorg en preventieve zorg. Dat beschouwen we als een te beperkt beeld van wat er nodig en mogelijk is.
- Het aantal mensen in een kwetsbare positie, die ook nog eens wonen in wijken die we als kwetsbaar typeren, neemt alleen maar toe. Dit brengt met zich mee dat we over de verschillende doelgroepen heen interventies moeten ontwikkelen die het samenleven en meedoen bevorderen.
- De grenzen tussen sectoren vervagen. Dit biedt kansen, bijvoorbeeld om samen met andere partijen de dienstverlening te vernieuwen. Het levert ook bedreigingen op omdat andere organisaties zich - soms met weinig kennis over effectieve interventies - zich in ons domein begeven.

- Het zelforganiserend vermogen van burgers neemt toe. We zien hier, zoals bij alles in de maatschappij, een ongelijke verdeling. Het is, met andere woorden, een mooi fenomeen. Maar het verkleint niet automatisch de kloof tussen de 'cans' en 'cannots', om het in termen van het sociaal-cultureel planbureau uit te drukken.

In ons najaarsoverleg, een terugkerende werkvorm om samen met management en ondersteunende diensten de belangrijkste ontwikkelingen door te nemen, hebben we onze maatschappelijke koers samengevat in de termen: present, perspectief en samen.

Presentie is 'er zijn' en waar nodig 'eropaf' gaan. Het legt een basis en brengt ons in verbinding met de krachtige en kwetsbare kant van mensen en samenlevingsverbanden.

Het perspectief is waar we altijd naar op zoek zijn: kijken en ondersteunen wat wel kan waarbij de leefwereld van kinderen, jongeren, kortom van iedereen in buurten en wijken, centraal staat. En samen omdat mensen het nooit alleen kunnen, omdat we in team-opgaven denken en niet in individuele werkafspraken. En daarbij altijd de verbinding met andere organisaties zoeken.

# nooit **alleen**

Op deze manier hopen we ook in 2019 verder te kunnen gaan. We hebben die intentie samengebond in de nieuwe slogan 'nooit alleen'. Een visie, een oproep en een dure belofte ineen. We brengen hiermee tot uitdrukking dat we niet gaan voor een gemakkelijke oplossing, dat samenredzaamheid de kern is en dat we bereid zijn daar ver voor te gaan, heel ver. Onze medewerkers willen dat ook, die verbinden zich aan onze organisatie. Dus moeten zij ook weten er nooit alleen voor te staan.

De heer Drs. G.H.E. Mevis,  
directeur|bestuurder



*Tijdens de 'lunch met Gon' praten medewerkers mee over ontwikkelingen bij ContourdeTwern*

## 1.2. Verslag Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) van ContourdeTwern bestaat uit vijf leden. Een uitgebalanceerd team waarin competenties en vaardigheden elkaar aanvullen. Marja Jochemsen met een juridische achtergrond en Toos van Esch met een financiële achtergrond vormen samen de auditcommissie. Frank Leermakers (vicevoorzitter) heeft een HRM-achtergrond en Wiebe Cnossen heeft innovatie/kwaliteit in zijn pakket. Voorzitter Fons Naterop heeft bestuurlijke gemeentelijke overheidservaring.



*V.l.n.r.: F. Leermakers, C. van Esch, A. Naterop, M. Jochemsen en W. Cnossen*

De RvT heeft in maart een visiedocument vastgesteld dat als moreel kompas dient voor haar functioneren. Het moreel kompas legt de kaders vast waarbinnen de RvT haar rol invult en bepaalt de thema's waar de bestuurder en de RvT specifiek aandacht aan gaan geven. De thema's worden periodiek geëvalueerd en zo nodig bijgesteld op basis van maatschappelijke ontwikkelingen.

De maatschappij zit in een transformatiefase waar ook CdeT volop mee te maken heeft. De veelal impliciete aannames uit het verleden moeten expliciet gemaakt worden. Zo kunnen we de maatschappij, waarvan wij onderdeel zijn, open en transparant tegemoet treden. Dit betekent een verschuiving van *passief toezicht houden* naar *actief onderdeel zijn* van het primair proces, dat wil zeggen de omgeving, het bestuur en de besturing ervan. Actief de dialoog zoeken met de interne en externe stakeholders van CdeT is een nieuwe rol van de RvT.

We moeten reflecteren op de ontwikkelingen in de organisatie en haar omgeving, en de beeld- en oordeelsvorming daarop baseren. De RvT maakt dus van meer informatiebronnen gebruik dan alleen van de input van de bestuurder. Wij geven hier concreet invulling aan door een taakveld (foresee) in te stellen gericht op vooruitkijken en signaleren van relevante ontwikkelingen. Het is ook een verantwoording naar de maatschappij om aantoonbaar te maken dat wij als raad serieus invulling geven aan onze toezichtrol, zowel in termen van verantwoording (audit) als continuïteit (foresee).

De RvT was in 2018 gericht op:

1. Reguliere vergaderingen met en zonder bestuurder. Reflectie en invulling van taken en verantwoordelijkheden.
2. Verdieping Kompas: foresee.
3. Verdieping Kompas: audit.
4. Stakeholders.
5. Mutaties binnen RvT.

### **Reguliere vergaderingen**

Als RvT zijn wij vijf keer bij elkaar geweest en in overleg met bestuurder Gon Mevis. De voorzitter had even vaak bilateraal vooroverleg met de bestuurder. Marco Kiezenberg (manager bedrijfsvoering) en Yvonne de Hoogen (secretariaat) hebben de vergaderingen met RvT en bestuurder bijgewoond en waren daarin adviserend en begeleidend.

De vergaderingen vonden zoveel mogelijk op locatie plaats in het werkgebied van CdeT. De RvT kiest bewust voor deze spreiding om inzicht te krijgen in de werkwijze in de verschillende werkgebieden. Daarnaast hebben medewerkers vier keer toelichting gegeven op een bepaald werkonderdeel van het primaire proces van CdeT. Dit gaf een goed beeld van de problematieken, de beeldvorming er omheen en de aanpak ervan.

De vergaderingen verliepen altijd in een constructieve sfeer. De verschillende toezichts-componenten kwamen goed tot hun recht en de RvT voerde de dialoog in de rol van sparringpartner van de bestuurder.

De auditcommissie is vier keer bij elkaar geweest. De Jaarrekening en het Jaarverslag 2017 (in bijzijn van de accountant), de begroting 2018 en overige financieel gerelateerde stukken zijn voorzien van een advies van de auditcommissie en zijn door de RvT vastgesteld. CdeT is een financieel gezonde organisatie met kwetsbaarheden als het gaat om afhankelijkheid van gemeentelijke subsidies en opdrachten.

Met de ondernemingsraad (OR) was er één keer een plenaire vergadering. De onderlinge verhoudingen zijn constructief, opbouwend en ontwikkelingsgericht waarbij ook de OR zich bewust is van de dynamiek van transformaties.

Vanuit onze werkgeversrol zijn er gesprekken geweest tussen de bestuurder en de voorzitter. We hebben onze waardering uitgesproken naar de bestuurder en organisatie.

Fons Naterop heeft in juni tijdens de open dagen de buurthuizen in het centrum van Tilburg bezocht. In december hebben we het 5-jarig bestaan van CdeT mee gevierd. In september hebben leden van de RvT en de bestuurder deelgenomen aan een inspiratiesessie met oud-cursisten van de Erasmusuniversiteit en een tweetal ervaren toezichthouders van profit en non-profit. De bestuurder van CdeT heeft daarvoor een inleiding en het gastheerschap verzorgd. Verder is de RvT in juli 2018 en begin januari 2019 bijeen geweest om haar positie nader te duiden en evaluerend terug te kijken op het jaar 2018. We stelden vast dat we goed op weg zijn met ons Kompas. De sfeer is opbouwend en er is een goede synergie.

### **Verdieping Kompas: foresee**

De transitie van het sociaal domein ligt achter ons maar de transformatie die daaruit voortvloeit, is voor de bestuurder een continu aandachtsveld richting de verschillende gemeenten en daarin opererende partners. De strategische verkenningen die hieruit voortvloeien, zijn regelmatig - in het kader van foresee - onderwerp van gesprek geweest tussen RvT en bestuurder. Van een organisatorisch samengaan met partners in het aanpalende werkveld naar verkenningen als het gaat om kansrijke pilots bij diverse afzonderlijke gemeenten. Verschillende varianten zijn de revue gepasseerd in het weerbarstige speelveld zoals een transformatie naar nieuwe verhoudingen in het sociale domein, veiligheid en leefomgeving waarop het sociaal werk van CdeT in al z'n dynamiek beweegt. Het 'present zijn' vraagt de nodige strategische en tactische manoeuvres van de bestuurder waarbij wij als RvT onze rol en beïnvloeding goed hebben kunnen uitoefenen.

Het thema strategische personeelsplanning heeft in 2018 extra aandacht gekregen en krijgt in 2019 een vervolg.

### **Verdieping Kompas: audit**

Behalve met financieel toezicht hebben de leden van de auditcommissie, aangevuld met Frank Leermakers, zich ook beziggehouden met en meegedacht over het realiseren van kwalitatieve doelstellingen. Dit op instigatie van de manager bedrijfsvoering. De eerste aanzetten om strategische KPI's om te zetten naar operationele KPI's voor de aansturing van de organisatie, zijn uitgewerkt. Dit alles om te komen tot een zekere mate van risico-inbedding.

### **Stakeholders**

Het is voor de RvT nog zoeken naar goede stakeholders die als gesprekspartners kunnen optreden om reflecterende bevindingen op te halen. Voor 2019 staan in ieder geval een gesprek met het brede management van CdeT op het programma en een sessie met burgemeesters van de Hart van Brabant gemeenten. Intenties om soms een vooruitgeschoven post te vervullen in de strategische verkenningen moeten nog omgezet worden in daden. Ook gesprekken met Raden van Toezicht van aanpalende samenwerkende organisaties stonden voor 2018 op het programma maar zijn om moverende redenen niet doorgegaan. De RvT beseft dat we op dit terrein nog het nodige kunnen investeren met als enig doel de organisatie en de bestuurder verder te helpen. Voor 2019 staat een externe audit gepland om de mening van opdrachtgevers te peilen.

### **Mutaties binnen RvT**

Vanwege het verstrijken van de reguliere zittingstermijnen moest Marja Jochemsen per 31 december 2018 de RvT verlaten. In deze vacature is voorzien met de aanstelling van Miranda van der Nat. Zij is na een publicatie van de vacature en een brede werving door een extern bureau, in beeld gekomen en geselecteerd. Miranda heeft een juridische achtergrond en opleiding en zal met haar competenties een bijdrage leveren aan het team.

Voorzitter Fons Naterop is per 1-1-2019 gestopt als burgemeester van Aalburg maar is inmiddels door de Commissaris van de Koning van Noord-Brabant aangesteld als waarnemend burgemeester in de gemeente Boxtel. Aangezien Boxtel een grote contractpartij is van CdeT heeft de voorzitter, met steun van de andere RvT-leden, besloten om zijn functie neer te leggen en volledig uit de RvT te stappen. Wel met het oogmerk om na beëindiging van het waarnemend burgemeesterschap in Boxtel zo mogelijk terug te keren in de RvT van CdeT.

Begin 2019 beraadt de raad zich op de consequenties van e.e.a. zoals het invullen van de voorzitterspositie en het aanvullen van de RvT tot het statutair bepaalde minimum van vijf leden.

Als vicevoorzitter kijk ik terug op een constructief jaar van samenwerking, met reflectie naar elkaar en een open dialoog met de bestuurder. Dank gaat uit naar Fons Naterop die het hele jaar voorzitter was van de RvT, de andere collega's in de Raad van Toezicht, en iedereen die op enigerlei wijze heeft bijgedragen het afgelopen jaar.

Frank Leermakers  
Vicevoorzitter Raad van Toezicht





*Sociaal werker van het jaar Sijf van der Klein op bezoek bij Mark Rutte*

## 1.3 ContourdeTwern in hoofdlijnen

### Hoofdlijnen algemeen

Het beleidsplan 2017–2020 was het referentiekader voor ons werk in 2018. Op grond van actuele ontwikkelingen zijn in de uitvoering nieuwe accenten zichtbaar geworden. We hebben heel sterk gestuurd op Presentie. Het begrip is inhoudelijk geladen, onderdeel geworden van het beroepsprofiel van de medewerkers en in het opleidingsprogramma opgenomen. De aandacht voor ontmoeting en verbinding voor kwetsbare inwoners was groot en is in nieuwe diensten uitgewerkt.

Maatschappelijk betrokken ondernemerschap is gestimuleerd. Dit komt onder andere tot uiting in de uitbreiding van de Raad van Advies en in de talloze verbindingen met bedrijven die de samenwerking met ContourdeTwern zoeken.

Het kind- en opvoeddomain heeft een flinke impuls gekregen met als gevolg een steviger positie binnen en in relatie tot het onderwijs. We hebben hard gewerkt aan vernieuwing van het vrijwilligersbeleid, al is dit nog niet afgerond. Er is opnieuw flink geïnvesteerd in de buurt- en wijkaccommodaties. In bouwkundig opzicht, maar ook door het bieden van aandacht en ondersteuning aan de mensen die er betaald en onbetaald werken.

### Bestuurlijke vraagstukken

Het was in de besturing een druk jaar omdat we een uitgebreide verkenning uitgevoerd hebben naar onze strategische samenwerkingsmogelijkheden. We zien de regio Hart van Brabant als onze natuurlijke uitvalsbasis. Naar onze overtuiging kan door een intensievere samenwerking met partners als IMW Tilburg, de drie MEE-organisaties in ons werkgebied, de GGD en het onlangs gevormde Farent (fusie van Juvans en Divers), meer synergie en een groter maatschappelijk resultaat bereikt worden. Het vraagt wel lef en een gemeenschappelijke visie. Iets wat niet door ContourdeTwern alleen afgedwongen kan worden. In tal van gesprekken met de gemeentelijk opdrachtgevers, zowel ambtelijk als bestuurlijk, is gebleken dat we qua visie en intentie op de juiste weg zijn. We willen als ContourdeTwern graag toe naar dorpsteams op maat van de verschillende gemeenten, vormgegeven door een sterke moederorganisatie die alle basisdisciplines in het sociale domein in huis heeft. In 2019 streven we ernaar om de eerste concrete stappen hierin te realiseren.

Interessant is dat het juist in Dordrecht gelukt is de samenwerking met MEE-plus te intensiveren, in afstemming met de gemeente. We zijn erin geslaagd een gezamenlijk team Buurtwerk Dordrecht te formeren, onder onze aansturing en verantwoordelijkheid. De gemeente heeft die inspanning beloond met een tweejarige subsidierelatie (2019-2020) voor zowel het Buurtwerk (en enkele bijbehorende diensten) als voor het jongerenwerk van R-Newt.

We worden binnen ons werkgebied maar ook landelijk, steeds meer gezocht en gevonden. Dat zien we als een blijk van waardering en kracht, het resultaat van een kwalitatief sterke ontwikkeling die we de afgelopen jaren hebben weten door te zetten. De Ministeries van Justitie en Veiligheid, Sociale Zaken en VWS hebben ons voor liefst twee landelijke onderzoeksopdrachten benaderd, beide op het thema 'voorkomen van radicalisering' van jongeren. We werken momenteel samen met Fontys aan deze onderzoeken.

In de beleidsperiode 2017 – 2020 bouwen we Presentie verder uit. We organiseren training en intervisie voor al onze medewerkers en richten het Kennisplatform Presentie in. Het promotieonderzoek over kwetsbaarheid en empowerment dat een van onze medewerkers uitvoert bij Tranzo, onderzoeksinstituut Tilburg University, versterkt dit proces.

Met presentie als fundament bouwen we aan deze zes thema's:

- Actief 'onderkoepeld' burgerschap.
- Vrijwilligersinzet.
- Versterken van leefbaarheid.
- Van 0 tot 23 jaar.
- Gewoon doen met bijzondere mensen.
- Wie goed ontmoet, goed doet.

2017i20

Ook namen we deel aan een door VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) geïnitieerde haardvuursessie over dit thema. Sociaal Werk Nederland en VNG hebben ons gevraagd en daarmee de kans geboden, het landelijke jongerenwerkcongres te organiseren. Dat vond plaats op 12 december en was zeer succesvol. Op de valreep van 2018 verkregen we de opdracht om te verkennen hoe een landelijk platform voor de jeugdprofessionals - ter bevordering van het vakmanschap - eruit zou moeten zien. Deze verkenning loopt in het voorjaar van 2019.

In Tilburg doorliepen we samen met maatschappelijke partners plus de gemeente, het intensieve beleidsproces Thuis in de Wijk. Het is bedoeld om een goede ondersteuningsstructuur neer te zetten voor mensen uit de maatschappelijke opvang en psychiatrie. ContourdeTwern heeft het voortouw genomen om in 2019 tot de concrete vorming van buurtteams te komen. De definitieve naam moet nog gekozen worden.

Het Taalnetwerk Midden-Brabant werd verder uitgerold.

Met de inbreng van R-Newt is de aanpak van Jeugdwerkloosheid versterkt, lokaal en regionaal. Initiatieven met partners uit de culturele sector kregen meer stevigheid en zijn de pilotfase nu wel voorbij. Heyhoef backstage is inmiddels een gevierd podium en de Tilburgse Muziekmarathon beleefde een prima tweede editie.

R-Newt Kids is met succes breed uitgedragen binnen de onderwijssector en krijgt grotere en kleinere opdrachten van kind- en onderwijslocaties (basisonderwijs).



In Heusden zijn de inspanningen om tot een meer integrale aanpak te komen, verder doorgezet. Dit resulteerde in de aanstelling van een integraal manager, uit CdeT-kringen, voor het BIJ-EEN-team per 1 januari 2019.

We leveren een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van de Pact-aanpak in drie van Tilburgs meest kwetsbare wijken.

### **Interne organisatie**

Veel plannen voor verandering van de interne organisatie die in 2017 in de steigers waren gezet, zijn in 2018 tot uitvoer gekomen. U leest dit terug in het sociaal jaarverslag. Dat geldt ook voor de informatie over de kwaliteitsaudits.

### **Klachtenprocedure en –commissie**

De klachtencommissie heeft geen formele klachten ontvangen.

De bestuurder was betrokken bij tien klachten. Daarvan zijn er acht door de managers en medewerkers in direct contact met de klager naar tevredenheid afgehandeld. In twee gevallen was de bestuurder betrokken bij de klachtafhandeling omdat hij al een directe lijn had en het gezien de thematiek goed leek vanuit het bestuur over de klachtafhandeling mee te denken. Ook in die gevallen was de klager uiteindelijk tevreden over de wijze waarop het probleem is besproken en zag die geen aanleiding om zich tot de klachtencommissie te wenden.

Begin januari 2019 is met de klachtencommissie besproken hoe de klachten intern zijn opgelost. Vanwege het verstrijken van de zittingstermijn zal de klachtencommissie een procedure inzetten voor de opvolging van de voorzitter de heer Nouwens, eind 2019.

### **Klokkenluidersregeling en vertrouwenspersoon**

Op de klokkenluidersregeling is in het verslagjaar geen beroep gedaan. De vertrouwenspersoon is enkele malen benaderd voor reflectie en advies. In één casus leidde dit tot een bemiddelingsgesprek tussen de medewerker, de leidinggevende en de bestuurder.

Met de vertrouwenspersoon is begin 2019 teruggeblikt op de gang van zaken en geconstateerd dat die goed is. In de loop van 2019 zal naar een tweede (vrouwelijke) vertrouwenspersoon worden gezocht die op termijn de huidige vertrouwenspersoon, de heer Van de Reijt, kan opvolgen.

### **Vrijwilligersbetrokkenheid**

In september was er weer een brede vrijwilligersbijeenkomst. Ditmaal was de organisatie geheel in handen van de VrijwilligersAdviesGroep (VAG) zelf. Voorafgaand aan de bijeenkomst had de VAG een enquête uitgezet onder vrijwilligers. Hieruit bleek een grote mate van tevredenheid. De resultaten zijn besproken en aan de bestuurder zijn enkele knelpunten voorgelegd. In 2017 was al advies uitgebracht over het uniformeren en normeren van de vrijwilligersvergoeding en waardering. In de uitwerking van het advies is opnieuw gebleken dat er aan een adequate beloning en onkostenvergoeding veel haken en ogen zitten. Dit is de reden waarom dit eind 2018 nog niet is afgerond, hoewel dit wel de planning was.

### **Aanbestedingen**

In 2018 hebben we niet aan een aanbesteding deelgenomen. In de bestaande werkgebieden was daar geen noodzaak toe omdat gemeenten alle contracten hebben verlengd. Op meerdere plekken zijn kleinere extra opdrachten verkregen. We hebben geen strategische noodzaak gezien in te spelen op aanbestedingen in andere dan de huidige werkgebieden.

## **Samenwerkingsinitiatieven**

### **Betrokken Ondernemers**

Er waren opnieuw drie succesvolle netwerkbijeenkomsten met de Raad van Advies. Deze Raad groeit nog steeds in aantal en de meetings die we organiseren, krijgen een hoge waardering. De maatschappelijke Beursvloer was opnieuw zeer succesvol en ook Mooi zo Goed zo beleefde wederom een prima jaar.

De stichting 'Willem II Betrokken' bereikte een vervolgstadium. Dankzij enkele grotere sponsors kon een projectmedewerker in dienst genomen worden. Het aantal activiteiten groeit wat een verdere uitbouw mogelijk maakt.

### **Jeugdwerkloosheidsvrije zone regio Hart van Brabant**

ContourdeTwern nam ook in 2018 deel aan de stuurgroep van dit programma. Dit loopt goed, het Jongerenpunt begint een plek in de regio te verwerven. Het bleek te vroeg om eind 2018 al een vaste positie af te dwingen. Daarvoor worden in het voorjaar van 2019 definitieve voorstellen geformuleerd. De aanpak loopt dus nog een jaar door.

### **Kind 2026**

Met Biezonderwijs, GGz Breburg, Idris (Amarant Groep) en Kompaan en de Bocht (naamsverandering naar Sterk Huis) is in 2017 een kleine denktank gevormd. Het doel was om richting gemeenteraadsverkiezingen effectief te lobbyen om een betere integrale aanpak rond kind/gezin te realiseren voor de hele regio. Het initiatief heeft wel aandacht gekregen maar door de veelheid aan initiatieven is het een beetje ondergesneeuwd.

### **Meedoen en sociale stijging (Menss)**

Dit samenwerkingsverband bestaat uit Bibliotheek Midden-Brabant, Bureau voor Beeldvorming, Feniks, Krachtcentrale 013, MST|Mensen in Beeld Houden en ROC Tilburg. De uitvoering van Menss, waarvan we penvoerder en coördinator zijn, behaalde opnieuw de afgesproken resultaten. De gemeente heeft de opdracht met een jaar verlengd en erop aangedrongen dat we de samenhang met Vluchtelingenwerk Zuid-Nederland versterken, en ook enkele andere maatschappelijke participatie initiatieven meenemen in de uitvoering.

## **MOM**

De Maatschappelijke OntwikkelingsMaatschappij (MOM) is betrokken bij ontwikkelingen in Tilburg West (Pact West) en het Innovatielab in Zorgvlied Zuid. Ook liep de ondersteuning van het Tilburgse Vertrouwensexperiment door en werd Thuis in de Wijk geïnitieerd, een analyse met de gezamenlijke partners over de gevolgen van de extramuralisering van de maatschappelijke opvang. Het MOM brengt een apart jaarverslag uit.

## **O3**

O3 is een informeel samenwerkingsverband van organisaties die werkzaam zijn in het sociaal domein in Midden-Brabant: ContourdeTwern, MEEplus (West-Brabant en Zuid-Holland), MEEnt (MEE Noordoost-Brabant), IMW, Juvans en GGD Hart van Brabant. Doel is om het sociaal domein gezamenlijk vorm te geven, vooral de 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn, op maat en passend bij het beleid van elke gemeente in Midden-Brabant.

## **Stichting Ronde Tafelhuis**

De gemeentelijke subsidie voor de stichting is onderdeel van het contract sociaal werk. De uitvoering van de activiteiten die geleverd moeten worden, gebeurt geheel onder verantwoordelijkheid van het bestuur van het Ronde Tafelhuis.

## **Stichting Tilburgs Ondersteuningsfonds (TOF)**

Sinds enkele jaren geven we administratieve en beleidsmatige ondersteuning aan het bestuur van dit fonds dat wordt gevormd door de directeurs van TBV Wonen, Doevendans Bouwbedrijf en hoogleraar Herman Beck (voorzitter). Het doel is een vangnet te bieden voor Tilburgse burgers, die door ophoping van problemen, bureaucratie of een stapeling van maatregelen, in de financiële problemen zijn geraakt. Door een eenmalige impuls kan een structurele verbetering worden gerealiseerd. Een onafhankelijke toetsingscommissie beoordeelt de aanvragen van TOF. Hierin zijn de gemeente Tilburg, Bureau Schuldhulpverlening Tilburg, IMW, Stichting de Vonk en ContourdeTwern vertegenwoordigd. Sinds 2017 is de toetsingscommissie van TOF ook verantwoordelijk voor toekenningen binnen de pilot Woonlastencompensatie. Het TOF is sinds 1 januari 2018 ook verantwoordelijk voor het programma 'niet oplosbare schulden'. Dit alles in opdracht van de gemeente Tilburg.

## **Stichting Vrienden van Contour**

Deze stichting ondersteunt, mogelijk gemaakt door een legaat, innovatie in het domein van vrijwilligerswerk in brede zin. Er zijn innovatiegelden ingezet voor twee onderzoeken die over een nieuwe benadering van vrijwilligers(-werk) gaan: Maatschappelijke kwetsbaarheid uitgevoerd door Wilma Numans en Vangnetwerken uitgevoerd door Jenny Zwijnenburg.

## **Taalnetwerk Midden-Brabant**

We bouwen gestaag aan het Taalnetwerk (Midden-Brabant). Er zijn meerdere taalhuizen geopend. Eind 2018 was er een bijna dekkende aanpak bereikt. Het streven is een meerjarige financiering te realiseren. De taalactiviteiten passen prima bij andere activiteiten die we inzetten voor mensen die een maatschappelijk steuntje in de rug kunnen gebruiken. Het Taalnetwerk wordt gevormd door de partners Bibliotheek Midden-Brabant (namens alle bibliotheken in Midden-Brabant), MST|Mensen in Beeld Houden, ROC Tilburg, de Stichting Lezen en Schrijven en ContourdeTwern. Het netwerk brengt een eigen jaarverslag uit.

## **Thesaurusgroep**

Dit informeel samenwerkingsnetwerk van de organisaties Casade, ContourdeTwern, Juvans, Prisma, RIBW Brabant, De Schakelring en Thebe Thuiszorg is niet actief geweest in 2018.

## **Vereniging Kleine Kernen**

De dienstverlening is in de loop van 2018 op een lager niveau gekomen vanwege de aflopende financiering aan de VKKNB. Eind 2018 is besloten de dienstverlening niet te continueren. Dat betekent dat deze met de afronding van de jaarrekening wordt beëindigd.



*Sociaal Werk Nederland bracht een werkbezoek aan Reeshof Tilburg*



## Ontwikkelingen per werkgebied en werkveld

### **Boxtel**

In het voorjaar van 2018 is in opdracht van de gemeente de welzijnsdagbesteding Dagje Thuis in Boxtel Oost van start gegaan. Hiervoor hebben we twaalf vrijwilligers kunnen werven. Dagje Thuis is bedoeld voor een gemengde doelgroep met mensen uit de wijk: licht dementerend, in sociaal isolement, met sociaal-psychische problematiek en als respijt voor mantelzorgers. De animo is groot. Vanaf de zomer hebben we gewerkt aan een tweede dagbestedingsactiviteit. Die start in 2019.

De gemeentelijk uitvoeringsagenda Vrijwilligerswerk Boxtel heeft tot uitbreiding van onze opdracht geleid. Namelijk het ondersteunen van het gemeentelijk vrijwilligersplatform, het betrekken van lokale ondernemers bij vrijwilligersinitiatieven, het verlenen van (basis) juridische en fiscale ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties en het opzetten en coördineren van de vrijwilligersacademie Boxtel.

In Selissen, Boxtel Oost en Liempde is een begin gemaakt met maatschappelijk werk in de buurt/het dorp. Dit sluit aan bij de gebiedsgerichte aanpak van de gemeente. Het maatschappelijk werk is niet alleen present - dichtbij de bewoners - ook het lokale netwerk wordt onderhouden en benut om naast de hulpverlening, preventief en collectief diensten aan te bieden. In de loop van het jaar sluiten andere diensten van ContourdeTwern hierbij aan (Buro Sociale Raadslieden, Vrijwilligerssteunpunt, Bureau Nieuwkomers). Het biedt kans om een integrale benadering met de al aanwezige diensten, zoals opbouwwerk en ouderenwerk, wijkgericht uit te bouwen.

### **Jongerenwerk Boxtel**

Per 1 januari is vanuit een andere constructie het jongerenwerk in Boxtel vormgegeven. B-Town en de jongerenacademie (die nog vaste vorm moet krijgen) worden gerund door de gemeente zelf. De Brede School en Buurtsport hebben een zelfstandige positie. Het outreachende deel van het jongerenwerk zit bij R-Newt. Via verbindende initiatieven en vernieuwing (de talenten- en do-it-yourself benadering) proberen we bij te dragen aan een goede aanpak van de jongerenproblematiek, die naar ons idee niet altijd effectief benaderd wordt.

### **Haaren**

De contracten met de gemeente Haaren, waar vrijwilligers- en mantelzorgsteunpunt, ouderenwerk en jongerenwerk onder vielen, liepen per 1 juli 2018 af. De gemeente besloot daarop om de opdrachten te verlengen tot 1 januari 2020. De voorkeur was om de opdracht tot eind 2020 te verlengen maar dat is door de aanstaande gemeentelijke herindeling juridisch niet mogelijk. De nieuwe opdracht omvat uitbreiding van mantelzorgondersteuning en ondersteuning van burger- en vrijwilligersinitiatieven. Vanwege de op handen zijnde opsplitsing wordt nog nadrukkelijker door de gemeente gevraagd om de vier dorpskernen op maat te ondersteunen. Voorop staat het belang van de inwoners tijdens de overgangsfase naar de ontvangende gemeente.

Onze inzet kwam als gevolg van ziekteverzuim in de loop van 2018 in het gedrang. De uitdaging is te zorgen voor een nieuwe frisse start in het nieuwe jaar.

### **Boxtel, Haaren (en Sint Michielsgestel)**

Gefinancierd door het Oranje Fonds is samen met de ambtelijke organisatie Mijn Gemeente Dichtbij, De La Salle en Bint (collega-welzijnsinstelling in Gestel) een project gestart: Chief Happiness. Het project zet vrijwilligers in bij gezinnen met een jongere die vanwege gedrags- en houdingsproblemen veel negatieve aandacht genereert. De vrijwilliger coacht het gezin en focust op de positieve kanten, activiteiten en mogelijkheden om de negatieve spiraal te doorbreken. Het project is in september gestart. De coördinatie is in handen van een jongerenwerker van R-Newt, een sociaal werker van ContourdeTwern en een sociaal werker van Bint.

### **Oisterwijk**

Het team Oisterwijk had aanvankelijk last van onduidelijkheid in de aansturing en de opdracht. Na enkele personele wisselingen en de aanstelling van een coördinator, kreeg het team de stijgende lijn te pakken. Er is betrokken, gemotiveerd en enthousiast gewerkt.

De diensten zoals informele zorg, mantelzorgondersteuning, wijkwerk en jongerenwerk worden uitgevoerd in hechte samenwerking met bewoners en vrijwilligersorganisaties. Onze rol in de samenwerking met de partners binnen het OTO/Sociaal Team en anderen wordt gewaardeerd. Met de gemeente zijn nieuwe procesafspraken gemaakt om in co-creatie en dialoog de maatschappelijke opdracht vanaf 2019 vorm te geven.

Het OTO - de naam luidt per 1 januari 2019 Sociaal Team Oisterwijk - is intern nog zoekende naar een optimale manier van werken. Daar hebben ContourdeTwern en GGD - de prominente samenwerkingspartners voor het Sociaal Team vanuit de basisstructuur - ook last van. Samen met de gemeente is een proces gestart om de werkwijze te optimaliseren en de integraliteit te bevorderen. Dit geldt ook voor de samenwerking met Farent (voorheen Juvans), MEE (de Meentgroep) en de gemeente Oisterwijk zelf (de WMO-diensten en Werk en inkomen). Met de zorgco-operatie Oisterwijk en Mentormaatje verloopt de samenwerking de ene keer soepel en de andere keer wat stroef. Dat is punt van aandacht en ook zorg. Het gevoel samen te staan voor een gezond en veerkrachtig Oisterwijk en Moergestel wordt soms gemist. Wat ons betreft gaan we samen vormgeven aan het Sociaal Huis initiatief. Maar dat kunnen we alleen als ook de partners daarvoor open staan. Dat is onze inzet voor 2019.

### **Heusden**

Het samenwerkingsverband O3 Heusden met ContourdeTwern, MEEplus, Farent en de GGD HvB startte in 2018 met de tweejarige gezamenlijke opdracht voor het sociale domein. In Heusden is verder gebouwd aan de drie gebiedsteams en zijn diverse thema's zoals armoede en schuldenproblematiek verder uitgediept.

Gedurende het jaar ontstond het besef dat de samenwerking toe was aan een nieuwe fase. Steeds meer werd duidelijk dat de aansturing integraal aangepakt moest worden en de moederorganisaties een terugtrekkende beweging zouden maken. Per 1 januari 2019 is er één integraal manager voor de gezamenlijke organisaties aan de slag gegaan, te weten Arie Hobo. Opnieuw is veel aandacht uitgegaan naar de buurthuizen.

Op het gebied van activering is een project ontwikkeld samen met de Baanbrekers.

### **Krimpen aan den IJssel**

De opdracht in Krimpen aan den IJssel is in 2018 uitgebreid. Als uitvloeisel van het in vorige jaren ontwikkelde beleid voor mantelzorg, is het activiteitenaanbod vergroot en is de samenwerking gezocht met onder andere het jongerenwerk (jonge mantelzorger).

Naast vrijwilligers die stabiele ondersteuning bieden aan burgers, zijn er ook veel actieve burgers in de diverse wijken waarvoor ons team een stimulerende en ondersteunde rol vervult.

De woningcorporatie QuaWonen heeft CdeT gevraagd om het programma beheer van de acht buurtkamers in Krimpen te organiseren. In oktober zijn we begonnen met de voorbereidingen. Per 1 januari 2019 heeft CdeT de verantwoordelijkheid voor het beschikbaar stellen van de buurtkamers voor verenigingen en burgerinitiatieven.

### **Goirle**

Begin 2018 startte CdeT Goirle met de opdracht die haar gegund was na de aanbesteding in 2017. Het kostte het team de nodige moeite om de werkzaamheden van voorgaande jaren om te buigen naar de nieuwe opdracht. Het wegvallen van de manager maar ook het vertrek van een invloedrijk teamlid plus nagenoeg alle bekende contactambtenaren van de gemeente, maakte het er niet gemakkelijker op. Nu is het team weer op volle sterkte en is er ook een teamcoördinator aangesteld. Het team stelt zich constructief op in de uitvoering van de opdracht.

De doorontwikkeling van het WMO-loket dat CdeT samen met andere partners uitvoert, heeft veel tijd gevraagd. Inmiddels gaat het voor de gemeente om een bredere opgave, namelijk de doorontwikkeling van het sociale domein. Op de agenda van 2019 staat dan ook een nieuwe werkwijze die gevolgen kan hebben voor alle partijen. Hier liggen kansen om meer maatwerk te leveren voor en samen met burgers.

Bij de aanbesteding van de ondersteuning aan statusouders beperkte de doelgroep zich tot nieuwe instromers. Al snel werd duidelijk dat aan een grote groep statushouders, die in de loop van 2018 in Goirle zijn komen wonen, onvoldoende ondersteuning geboden werd.



Samen met de WOS (Werkgroep Opvang Statushouders bestaande uit actieve burgers) is intensief overlegd met de gemeente en zijn extra middelen verkregen. Bij deze opdracht is ook het Vluchtelingenwerk Nederland Zuid betrokken. Hier werken we steeds meer mee samen.

Team Goirle biedt ondersteuning bij het beheer van het Zorgcentrum aan de Thomas van Diessenstraat. Onder andere bij de bezetting van de gemeenschappelijke balie voor alle partners in het Zorgcentrum en 't Loket. Hiervoor is inmiddels een team met vaste medewerkers in dienst wat de aansturing aanzienlijk heeft verbeterd.

### **Hilvarenbeek**

In Hilvarenbeek is extra ingezet op het jongerenwerk R-Newt. Samen met gemeente en jongeren is naar tevredenheid een kwaliteitsslag gemaakt in de uitvoering van de ondersteuning aan jongeren.

Met de Hilvarenbeekse O3 partners (Farent, MEE, GGD en Indigo) is gewerkt aan een gezamenlijke subsidieaanvraag voor 2019. De organisaties hebben in nauw overleg met gemeente de voorbereidende stappen gezet om de diensten vanaf 2019 in samenhang te gaan uitvoeren.

Met een goed bezochte kick-off is een mooie start gemaakt om aandacht te hebben voor jonge mantelzorgers in Hilvarenbeek, een vaak vergeten groep waar bewoners en netwerk op wil investeren.

Het netwerk van dorps- en buurtondersteuners is stevig verankerd in Hilvarenbeek. Veel inwoners zijn ondersteunt rond individuele vragen en de toegang naar lichte ondersteuning.

### **Loon op Zand**

Het afgelopen jaar is de opdracht vanuit de gemeente aan veranderingen onderhevig geweest. Dit had te maken met nieuw beleid, met wensen van de opdrachtgever en met maatschappelijke trends en ontwikkelingen. Het vroeg om nogal wat aanpassingen in onze inzet die we in afstemming met de gemeente hebben doorgevoerd. Met het resultaat zijn beide partijen tevreden. De inzet en werkhouding van onze medewerkers is iets om trots op te zijn. Het geeft vertrouwen voor de samenwerking de komende jaren bij zowel CdeT als de gemeente Loon op Zand.

Vermeldenswaard is de start van ANWB AutoMaatje. In Loon op Zand is ruim een op de vijf inwoners 65+. Volgens landelijke cijfers voelt van deze groep ongeveer 25% zich eenzaam. Dit heeft vaak te maken met het feit dat mensen minder mobiel worden naarmate ze ouder worden. Om dit signaal aan te pakken hebben de KBO, de Klussen en Diensten Centrale (KDC), de gemeente Loon op Zand en CdeT de samenwerking gezocht. Want wat is er mooier dan ervoor te zorgen dat deze inwoners weer mee kunnen doen? Wij hebben de coördinatie in handen genomen, de KBO zorgt voor (een groot deel van) de chauffeurs, de KDC bemant de telefooncentrale en plant de ritten. Met deze coproductie is niet alleen een goede basis gelegd voor ANWB AutoMaatje maar is er ook meer uitwisseling en onderlinge versterking tussen de organisaties gekomen.

### **Dongen**

In 2018 is een mijlpaal bereikt die een lange aanloop kende: de nieuwe Cammeleur werd opgeleverd. In de zomer kon de verhuizing naar deze nieuwe MFA beginnen. CdeT is met drie partners de spil in het fraaie pand. Samen staan we voor de uitdaging (en opdracht) om die gezamenlijkheid uit te dragen en te bevorderen.

### **Alphen-Chaam**

Onze relatief kleine opdracht in het dorp werd, op grond van de waardering voor ons werk maar ook door de gebleken werkdruk, uitgebreid. Mantelzorgondersteuning kan nu met het dubbele aantal uren vorm krijgen.

### **Baarle-Nassau**

De gemeente heeft CdeT de kans gegund om hier met de dienst 'dorpsverbinder' te starten. De medewerker die hiervoor is aangesteld, heeft na een paar maanden al veel resultaten geboekt. Zorgpunt is het eventueel terugbrengen van het aantal uren van 20 naar 12 terwijl de behoefte bij bewoners juist erg groot is.

## **Gilze en Rijen**

CdeT heeft de samenwerking met het Vrijwilligers Informatie Punt geïntensiveerd.

De aanvraag voor een jonge mantelzorgconsulent is door de gemeente gehonoreerd. We geven hier samen met het lokale steunpunt Mantelzorg uitvoering aan. Ook is Buurtbemiddeling als dienst toegevoegd aan het palet.

De zogenoemde ABG-gemeenten hebben aangegeven dat de opdrachtnemers in de gemeenten (IMW Breda, IMW Tilburg, MEE West-Brabant en ContourdeTwern), intensiever en integraler moeten gaan samenwerken. Het formuleren van één opdracht voor 2019 is daar onderdeel van. Ook zijn gezamenlijke thematische werkgroepen aan de slag gegaan. Dit zijn stappen in de goede richting maar in onze beleving is er nog een lange weg te gaan voordat we een werkwijze hebben ontwikkeld die op de maat is van alle drie de dorpen.

## **Waalwijk**

Ook in Waalwijk was het herformuleren van de opdracht in 2018 aandachtspunt. In overleg met de gemeente zijn de soms erg algemene doelstellingen en de weinigzeggende cijfermatige rapportage geschrapt.

We hebben gewerkt aan een uitvoeringsplan op basis van vertrouwen en geformuleerd op de thema's Eenzaamheid, Zelfstandig functioneren, Armoede, Opvoeden & opgroeien en Participatie. Deze aanpassing heeft positief uitgepakt en het vertrouwen bij de gemeente vergroot. Het heeft geresulteerd in extra opdrachten voor 2019: Steunouders, Verkennen van een experimentele aanpak voor onafhankelijke cliëntondersteuning, Tel Mee Met Taal en een vervolg op Als gewoon niet vanzelf gaat. Bij deze laatste, die een plusvariant is van de beproefde aanpak, werken we samen in een bijzonder netwerk met zorgpartijen (Prisma, ASVZ, RIBW, GGZ, Thebe, Maasduinen) en de gemeente. Doel is te voorzien in een activiteitenaanbod buitenshuis voor thuiswonende cliënten voor wie het niet gemakkelijk is te participeren in de samenleving.

Ook teamontwikkeling is ruimschoots aan bod gekomen. Er zijn grote stappen gezet in het proces tot breed en wijkgericht werken wat we in Waalwijk 'van hark naar bezem' noemen. We hebben tijdens teamdagen en in het dagelijks werk gezorgd voor meer verbinding in het team, specialisaties breed – en in de wijk – een plek gegeven en vooral hierbij de werkcultuur weten te kantelen. Dit heeft van alle medewerkers tijd, energie en aanpassingsvermogen gevraagd. Het proces is zorgvuldig en vooral samen doorlopen, als een echt team met ook de daarbij horende wrijving en uitdagingen. De resultaten zijn zichtbaar. Er is meer verbinding, de opgave wordt samen aangepakt en er ligt steeds meer nadruk op een collectieve benadering. Al met al een proces en resultaat om trots op te zijn.

## **Tilburg Zuid**

Samen met het basisonderwijs is R-Newt Kids in de focuswijk Groenewoud gestart met de Gelijke Kansen Alliantie. Dit is een preventieve, gezamenlijke aanpak om te komen tot gelijke kansen voor kinderen uit de bovenbouw van het basisonderwijs. Met basisschool de Zuidwester, gemeente en Sterk Huis is Smart Start geïntroduceerd. Een aanpak waarbij R-Newt Kids met school en hulpverlening optrekt om kinderen in de onderbouw en hun ouders intensief te ondersteunen in het gezond en veilig opgroeien in de wijk. Op termijn moeten bij deze aanpak data over de ontwikkelingen in de wijk als basis dienen. We zijn pro-actief in het Pact Groenewoud, samen met gemeente en politie.

In de rol van buurtondersteuner heeft CdeT met de wijkorganisaties Noordhoek en Zorgvlied een gezamenlijke visie op de sociale aanpak in de wijk geformuleerd.

Het CdeT-team heeft de relatie met wijkbewoners verder uitgebouwd door alle wijkraden en diverse bewonersvertegenwoordigers, zoals KBO's, bewonersgroepen en individuele bewoners, geregeld te spreken over de gezamenlijke opgave om buurten en wijken te versterken en inwoners mee te laten doen.

Er zijn, in samenhang, diverse initiatieven opgepakt of doorontwikkeld. Voorbeeld is Fijn Thuis in Noordhoek, Ruilwinkel in Korvel, Kinderdisco in het Zuiderkwartier en Vangnetwerk in de Nieuwe Stede.

Bewoners zetten zich op diverse manieren in om de wijkcentra vitaal te houden. Zo springt de participatie van bewoners in de coöperatie Koningshaven in het oog. Er is flink geïnvesteerd om deze samen met de wijkraad van de grond te trekken. Het heeft echter veel voeten in de aarde ook het formele partnership vlot te trekken. In 2019 moet de haalbaarheid van deze coöperatieve vorm van wijkbeheer definitief duidelijk worden.

Voorts is in een heel intensief proces samen met wijkbewoners de renovatie van buurthuis Jeruzalem vormgegeven. Hetzelfde geldt voor het oppimpen van de ontmoetingsruimte in het Zuiderkwartier.

In het gebied Trouwlaan, Uitvindersbuurt, Oerle is samen met de school een prachtig muziekproject voor kinderen georganiseerd. Kinderen hebben hun muzikale talenten kunnen ontdekken. In MFA het Zuiderkwartier wordt vier keer per jaar een groot kinderdisco georganiseerd.

Met wijkorganisatie Zorgvlied is een convenant tot stand gebracht waarin de samenwerking wordt bekrachtigd en geformaliseerd. De kracht van deze samenwerking is dat we ons gecommitteerd hebben om de tweesplitsing tussen Zuid en Noord te vereffenen door de krachten te bundelen en voor beide delen van Zorgvlied een fijne, veilige woonomgeving te creëren.

Teambreed is aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering op inhoudelijke thema's. Drie collega's zijn geschoold om trainer te worden van het programma Armoede onder de loep. Op teamniveau is gefocust op werkplezier en werkdruk, gezondheid en de ontwikkeling van talenten van de medewerkers.

Naast de vele positieve ontwikkelingen is er het zorgpunt dat de samenwerking met de Toegang, die op zich goed is, een groot beroep op ons doet. Dit wordt veroorzaakt door de hoge werkdruk die medewerkers van de Toegang ervaren. Ons wordt gevraagd spreekuren over te nemen en voor sommige vragen een oplossing te organiseren die zeer complex en tijdsintensief zijn.



*Feestelijke ondertekening van het samenwerkingsovereenkomst met Stichting Noordhoek*

### **Tilburg Oud Noord**

In Oud Noord is de samenwerking met de gemeente, het onderwijs, de wijkraden, onderwijs en het toegangsteam volop in gang. Samen met OBS Cleijn Hasselt is een combinatiefunctionaris onderwijs-welzijn aangesteld die de relatie tussen het onderwijs en de samenwerking met de buurt verder vormgeeft. CdeT en Cleijn Hasselt financieren ieder de helft van deze formatie van 8 uren. In 2019 wordt, in samenwerking met de gemeente, de functie doorontwikkeld naar een combinatiefunctie Onderwijs-welzijn-cultuur.

In de Wissel werken gemeente, woningbouwvereniging en bewoners aan het project Honderd jaar Loven en aan de ontwikkeling van een wijkgerichte aanpak Loven. De samenwerking met wijkraad Goirke Hasselt heeft geleid tot een gezamenlijke aanvraag bij Wijk aan Zet die wij ondersteunen.

De komende periode gaat een projectleider onderzoeken of de oprichting wenselijk is van een wijkplatform waarbinnen alle maatschappelijke organisaties gezamenlijk een koers voor de wijk uitzetten. Onderdeel hiervan is samenwerking tussen professionele en vrijwilligersorganisaties in het behalen van nog te benoemen hotspots en specifieke buurtdoelen.

Bijzonder is de samenwerking van het sociaal werk met het onderwijs in het project Build a house. Er wordt een nieuwe vorm van binnen- en buitenschools onderwijs ontwikkeld rond technische beroepen. In samenwerking met wijkbewoners en het Ontdekstation wordt een bouwplan ontwikkeld voor het bouwen van een buurtwerkplaats voor technische beroepen op het schoolplein.

Grote zorg is er in Oud Noord over het wegvallen van ondersteuning van statushouders in de wijk. Reden is dat de beschikbare gelden in 2019 niet beschikbaar worden gesteld. Hierdoor komen niet alleen de statushouders in de problemen maar ook de vrijwilligers die hen begeleiden.

### **Tilburg Noord**

Het Pact Noord is een belangrijke basis voor ons werk in Tilburg Noord. We sluiten aan bij de wijkstuurgroep en bij diverse werkgroepen. We zijn op vrijwel alle thema's actief.

Op het thema Werkgelegenheid & ondernemerschap via 4Women waar 30 tot 40 vrouwen met een uitkering werkervaring kunnen opdoen. Dat maakt de stap naar (betaald) werk kleiner. De ambitie reikt overigens veel verder. Bijvoorbeeld te komen tot naaiateliers, tot een herstel-service voor elektronica en tot een vrije ruimte voor startende wijkondernemers.

Op het thema Sociaal/welzijn door met de Toegang af te stemmen hoe de spreekuren vorm te geven. De Thuisadministratie heeft een nieuwe opzet en sluit aan op de spreekuren. Ook draait een aantal getrainde vrijwilligers elke donderdagmiddag mee in de spreekuren. Er is een statushouders Mix & Match. Dit zijn ontmoetingen van statushouders met zoveel mogelijk andere wijkbewoners. Dit laatste werd geen doorslaand succes. Statushouders geven aan het te druk te hebben met het leren van de taal en andere inburgeringsverplichtingen.

Binnen het thema Gezondheid(szorg) houden we spreekuur bij twee huisartsenpraktijken. Doel is de drempel te verlagen voor mensen met 'sociale' klachten. We hanteren daarin de Positieve gezondheid benadering van Machteld Huber. Het resultaat is dat er korte lijnen zijn met de huisartsen wat de samenwerking zeer ten goede komt. Ook hebben we Vangnetwerken: sterke onderlinge steunnetwerken van kwetsbare wijkbewoners die te maken hebben met een combinatie van sociaal isolement en een beperking (GGZ, LVB, NAH, fysiek) en/of multiproblematiek. Mensen vinden er structuur en erkenning.

Op het thema Voorschool en onderwijs is er met ouders een Peuterinloop tot stand gebracht met als doel de taalachterstand van peuters te verkleinen. Dit loopt erg goed. We werken samen met de GGD, Kinderopvang en bibliotheek. R-Newt Kids is een Kinderraad gestart met onder meer als doel vaardigheden te vergroten en oplossingsgericht denken te bevorderen.

In het kader van het thema Woonomgeving coördineren we de werkgroep die tot doel heeft de hoeveelheid zwerfafval terug te dringen. Dit in samenwerking met de wijkraad, WonenBreburch en wijkbewoners. Een locatie in de wijk, zoals een garagebox of huismeesterkantoor zien we als uitvalsbasis. Daar kunnen we tot ander type verbindingen en activiteiten komen.

Onze ambities reiken verder dan de mogelijkheden. Soms merken we ook dat het anders moet. Voor maatjesprojecten bijvoorbeeld wordt het vinden van geschikte vrijwilligers steeds lastiger. Het biedt ook niet altijd een duurzame oplossing. Als alternatief gaan we starten met een collectieve aanpak op basis van de methodiek Vangnetwerk. Bij 4women zagen we dat de catering een steeds belangrijkere plek innam omdat men daar een vergoeding voor krijgt. Er ontstaat daardoor ongewenste scheefgroei ten opzichte van andere activiteiten.

Ook nemen de zorgen toe. Er is een toenemend aantal mensen dat tussen wal en schip valt. Mensen die langer thuis blijven wonen, de steeds ouder wordende mens. Mensen die vanuit de GGZ al uitbehandeld zijn, maar niet aansluiten in de wijk. Mensen met een beperking die een paar uurtjes zorg hebben, maar het ook niet goed alleen kunnen doen.

### **Udenhout en Berkel-Enschot**

In deze dorpen is een dorpsondersteuner actief. Tot de activiteiten behoort het ondersteunen van vrijwilligers (collectief), mede vormgeven aan dementievriendelijk Udenhout (tien vrijwilligers actief), ondersteuning van Koffiemomentje Udenhout (tien vrijwilligers), tuinvrijwilligers Udenhout, het laten functioneren van de Duo-fiets Udenhout. Belangrijke netwerken die onderhouden worden zijn Platform Berkel-Enschot, de Netwerkbijeenkomsten Udenhout (twee keer per jaar) en Vitaal UBE.

Met de bibliotheek lopen diverse gezamenlijke projecten.

De Opstapbus is ook in de dorpen een belangrijke voorziening.

Zorgen zijn er rond het groeiend aantal mensen tussen wal en schip, zoals kwetsbare mensen met een beperking. Het leidt tot veel vraag naar een vrijwilliger maar het is niet altijd mogelijk daarin te voorzien. Verder zijn er veel vragen rondom mantelzorg, vooral in Berkel-Enschot.

### **Tilburg West**

In de Kruiden- en kleurenbuurt is in 2018 Kunst & Cultuur als middel ingezet om contact te leggen met buurtbewoners en te werken aan sociale versterking en leefbaarheid. Mensen zijn via de projecten met elkaar en met kunst in contact gekomen. Hierdoor konden ze hun verhaal kwijt en konden ze hun talenten laten zien of ontwikkelen.

We werkten samen met Art-Fact in het kader van Buurtcultuur en met veelal lokale kunstenaars zoals de Tilburg Cowboy's.

Andere projecten waren de Wobby, een eigenzinnig blad vol strips, illustraties en literatuur uit West. En de Zwermers rond het thema zwerfafval en duurzaamheid dat uitmondde in een thea-tervoorstelling in de wijk.

Naast verbinding binnen de wijk gaven deze projecten een positieve impuls aan het imago van de wijk.

### **Tilburg Reeshof**

Nooit alleen, de nieuwe slogan van ContourdeTwern, is de Reeshof op het lijf geschreven. Dit stadsdeel is zo groot en veelomvattend - en ons team zo klein - dat we het nooit alleen kunnen. Maar dit geldt ook voor onze partnerorganisaties. Dat matcht goed want samenwerking is voor ons allen de rode draad in het werk. Het begint al op kantoor en aan de lunchtafel in de Heyhoef die we delen met collega's van de Toegang en andere partners. We bouwen aan vertrouwen en de lijnen zijn kort.

Een bijzondere samenwerkingsverband is de Kantinetour waarbij alle basisscholen voor het eerst met elkaar rond de tafel zijn gebracht om gemeenschappelijke thema's rond opgroeiende kinderen te definiëren en met elkaar op te pakken. De organisaties voor voor- en naschoolse opvang willen dit jaar ook aansluiten.

Een ander goed voorbeeld is het Innovatielab Gesworen Hoek waar de basis is gelegd voor de buurtondersteuner en de buurtteams. Dit is een integrale samenwerking tussen ContourdeTwern, de woningcorporaties en de Toegang/IMW.

Een derde ontwikkeling is de Ontmoetingskamer Vergeet-me-niet waar we al een aantal jaren dankzij de samenwerking met het Gezondheidscentrum en de Wever succesvol toewerken naar structurele financiering voor ondersteuning voor mensen met een klein netwerk en geheugenproblemen.

Ook de start van Fijn Thuis kenschetst de samenwerking. Hierin doen de woningcorporatie en thuiszorg mee. Zo stimuleren we dat mensen elkaar wekelijks ontmoeten op een nieuwe, fijne locatie dichtbij de eigen woonomgeving.

Vanuit de Reeshof is AutoMaatje opgezet. Deze samenwerking met de KBO en ANWB maakt het mogelijk dat mensen die beperkt mobiel zijn (tegen betaling) vervoerd worden door vrijwilligers met een goed hart, vrije tijd en een auto.

## VrijwilligersTilburg en Informele zorg Tilburg



Vanaf 1 januari 2018 zijn de medewerkers Informele zorg onderdeel van de gebiedsteams in Tilburg. Daaraan gekoppeld was het traject om alle vormen van individuele dienstverlening in de wijk (mantelzorgondersteuning en individueel (ouderen-)adviseurs) te verbinden. Op deze wijze en door de aanstelling van een aandachtsfunctionaris individuele dienstverlening, is aandacht georganiseerd voor deze specialismen. Hiermee kwam er ook antwoord op de vraag van de individueel adviseurs over hun rol in de wijk en positie binnen de diverse teams.

*Bij de viering van 12,5 jaar Beursvloer was er speciale aandacht voor duurzaamheid*

Vanuit informele zorg is gebouwd aan een goed fundament voor het stedelijk Adviespunt. Het aantal taken voor het Adviespunt wordt steeds breder. Inmiddels is het Adviespunt uitgegroeid tot servicepunt voor het sociaal werk, Buurtbemiddeling en Thuisadministratie

De ontwikkeling om het kinderwerk onder de vlag van R-Newt Kids sterker te bundelen en in samenhang door te ontwikkelen heeft invloed op het cluster gezinsondersteuning. Dat vormt namelijk een belangrijk onderdeel van R-Newt Kids.

Maatschappelijk Betrokken Ondernemen is onderdeel van de opdracht in Tilburg. De Beursvloer, die in 2018 12,5 jaar bestond, was opnieuw een daverend succes. Het werknemers vrijwilligerswerk blijft groeien. Dit geldt ook voor het aantal bedrijven dat onderdeel wil zijn van ons bedrijvennetwerk en samenkomt in de Raad van Advies van maatschappelijk betrokken ondernemers.

R-Newt Kids is inhoudelijk doorontwikkeld tot een serieuze partner in het werkveld. Er wordt steeds meer een beroep gedaan op onze expertise.

### R-Newt

R-Newt Tilburg heeft er in 2018 voor gekozen om in te zetten op de ontwikkeling van een nieuw type waardering van het leren buiten school. Ofwel het waarderen van het informeel leren. Dat noemen we Open Badges.

Bij R-Newt is het mogelijk voor jongeren om badges te behalen op de zogenaamde Life Skills. Vaardigheden op gedrag, houding en het overleven in de samenleving. Halverwege 2019 ronden we deze ontwikkeling af.

Deze Open Badges ondersteunen enerzijds het methodisch werken op het vlak van talentgericht werken. Aan de andere kant ligt er de uitdaging om met elkaar in de stad, in de regio, ook de erkenning te koppelen aan deze Badges door onderwijs en werkgevers.

Met als doel dat jongeren die, om wat voor reden dan ook even tijdelijk de aansluiting hebben gemist, deze weer opnieuw kunnen maken.

Link naar inclusieve Samenleving en Onderwijs: <https://youtu.be/hR4AGFgl2iM>

**R-Newt Dordrecht:**

Het jongerenwerk was volop in ontwikkeling. In samenwerking met de internationale schakelklas (ISK) is een project gestart om de ondersteuning aan jonge nieuwkomers te versterken. Met het motto R-Newt maakt je wegwijs is een project gestart om vanuit het perspectief van jongeren naar de stad te kijken. Samen met partners in het culturele domein is een muziekproject opgezet. Het programma Fix Up Your Life (ontwikkeld en al jaren succesvol in Tilburg) wordt ook in Dordrecht opgepakt. R-Newt neemt actief deel in de aanpak om ondermijning en radicaal gedrag te bestrijden. Er is aandacht besteed aan de overgang van kinderen van het primair naar het voortgezet onderwijs (Schools Cool). Daarbij worden jongeren als vrijwillig maatje gekoppeld aan kinderen. Er is ook een mentorproject voor VMBO leerlingen gestart. Bovendien is onder de naam KISS the Future Drechtsteden gestart met het uitvoeren van een van de landelijke pilots maatschappelijke diensttijd. Ook het Dordtse team heeft deelgenomen aan het onderzoek effectief jongerenwerk en heeft bijgedragen aan de publicatie van het handboek meidenwerk (onderdeel van Youthspot, een samenwerkingsverband onder leiding van de Hogeschool van Amsterdam).

Buurtwerk Dordrecht. ContourdeTwern heeft een opdracht voor de uitvoering van het buurtwerk in Dordrecht Centrum verworven. Veel aandacht ging uit naar het vertalen van de opdracht in concrete activiteiten en werkwijze en het werven en begeleiden van de medewerkers. Al snel is een verbinding aangegaan met MEEplus, dat de uitvoering van Buurtwerk in de andere delen van de stad onder haar hoede had. Besloten werd dat ContourdeTwern de aansturing van ook dat team ging verzorgen. Dit is wederzijds goed bevallen, en ook de gemeente Dordrecht. Deze heeft besloten de gezamenlijke opdracht voor de komende 2 jaar aan de combinatie ContourdeTwern MEEplus te gunnen.

Voorts is een extra subsidie verworven voor een LHBTI aanpak in Dordrecht



## 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 19 oktober 2017 is er een akte van statutenwijziging gepasseerd via de notaris in verband met een aanpassing in artikel 3.

### **De doelstelling is als volgt omschreven**

De stichting stelt zich ten doel het stimuleren van vrijwilliger 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 daar voor 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 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 4109641. ContourdeTwern wordt vanaf 1 januari 2008 door de Belastingdienst aangemerkt als een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI).



*Medewerkers van de nieuwe opdracht Buurtwerk in Dordrecht centrum*



## 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).
- 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).
- 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).
- Voorzitter van het informele samenwerkingsnetwerk Thesaurusgroep.
- Lid van O3.
- Een informeel samenwerkingsverband van organisaties die werkzaam zijn in het sociaal domein in Midden-Brabant: ContourdeTwern, MEEplus (West-Brabant en Zuid-Holland), MEEnt (MEE Noordoost-Brabant), IMW, Juvans (per 1 januari 2019 Farent), GGD Hart van Brabant.
- Lid Stuurgroep Professionalisering Jeugdzorg en Jeugdbescherming.
- Landelijke samenwerking zorg en jongerenwerk (branche-)organisaties. Namens Sociaal Werk Nederland. Beëindigd eind 2018 (vergoeding per vergadering, gaat naar ContourdeTwern).
- Voorzitter Stuurgroep Academische Werkplaats sociaal werk, onderdeel onderzoek Maatschappelijke kwetsbaarheid (onbezoldigd).
- Lid werkveldadviesraad sociaal werk Avans Hogeschool (onbezoldigd).
- Lid werkveldadviesraad Fontys Hogeschool Pedagogiek (onbezoldigd).
- Voorzitter Stichting Vrienden van Contour.
- De 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 SOCZ en Thebe (onbezoldigd).

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).
- Voorzitter en tevens spelend lid Stichting Bol Boluje.  
Een stichting waarbij de band Projekt Rakija zijn werkzaamheden heeft ondergebracht (onbezoldigd). Het bestuurslidmaatschap is medio 2018 beëindigd.

## Raad van Toezicht



*V.l.n.r.: G. Mevis, W. Cnossen, M. Jochemsen, C. van Esch, F. Leermakers en A. Naterop*

De heer A.M.T. Naterop, voorzitter

Hoofdfunctie: Burgemeester gemeente Aalburg (tot 31 december 2018).

Nevenactiviteiten:

- Bestuurlijk trekker sociale veerkracht en krimp WB en provincie Noord-Brabant.
- Voorzitter Streekarchief Langstraat en Land van Heusden en Altena.
- Lid bestuur Veiligheidshuis WG.
- Roulerend Voorzitter SG intergemeentelijke samenwerking Land van Heusden en Altena.
- Voorzitter Molenstichting Noord-Brabant (verantwoordelijk voor 130 molens).
- Voorzitter Stichting Advisering Monumenten & Ruimtelijke kwaliteit Brabant in Geertruidenberg.
- Bestuurlijk trekker in politiedistrict de Baronie voor jeugdzorg en veiligheid.
- Voorzitter Raad van Advies Biesbosch Streeknetwerk.
- Adviserend lid Molenstichting Altena.
- Lid AB Veiligheidsregio, Regionaal politiecollege, RAV, GROGZ West-Brabant.
- Lid aandeelhoudersvergadering Brabant Water, Intergas NV.

De heer F.H.M. Leermakers, vice voorzitter.

Hoofdfunctie: Country Process Expert HR, Robert Bosch B.V. Benelux.

Momenteel geen andere nevenactiviteiten.

De heer W.F. Cnossen, lid.

Hoofdfunctie: Directeur groootaandeelhouder Filitalani BV.

Nevenactiviteiten:

- Bestuurslid Stichting European Social Innovation Week.
- Bestuurslid Stichting Into d'mentia.

Mevrouw C.J.M van Esch RA, lid en lid financiële auditcommissie.

Hoofdfunctie: Manager Financiën, Control & Informatie Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis.

Momenteel geen andere nevenactiviteiten.

Mevrouw Drs. M.D.G. Jochemsen, lid en lid financiële auditcommissie.

Hoofdfunctie: Contractmanager bij Provincie Noord-Brabant.

Momenteel geen andere nevenactiviteiten.





*Ook in 2018 zijn vrijwilligers bedankt en in het zonnetje gezet*

## 1.6 De (nabije) toekomst

### Kansen en risico's

#### Kansen

Onze organisatie verkent continu haar kansen. Waar gemeenten een steeds grotere verantwoordelijkheid hebben gekregen voor de inrichting van het sociale domein en het werken aan een sterke sociale basis tot de kern van ons werk behoort, levert dit kansen op. Bijvoorbeeld om extra opdrachten te verwerven op het gebied van mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk.

Ook in het bedrijfsleven, dat steeds meer vanuit maatschappelijke betrokkenheid naar sociaal maatschappelijke activiteiten op zoek gaat, liggen er goede mogelijkheden voor samenwerking en vernieuwing. We ontwikkelen voortdurend nieuw aanbod, bijvoorbeeld als we zien dat vormen van alternatief leren nodig zijn om schooluitvallers nieuw perspectief te bieden. Of waar kwetsbare ouderen steeds langer zelfstandig thuis blijven wonen en in de directe nabijheid een plek willen hebben om mee te doen, op rust te komen en erbij te horen. Of in het domein van de zorg, waar huisartsen maar ook een partner als het Elisabeth Tweesteden Ziekenhuis interesse tonen in ons informeel zorgaanbod.

We hebben ook een goed netwerk met partnerorganisaties die ons benaderen voor samenwerking en soms ook voor betaalde opdrachten. We zijn zelfs in beeld bij ministeries waarvan we onderzoeksopdrachten hebben gekregen op het terrein van radicalisering. Zo ook het verzoek om namens de jeugdprofessionals te verkennen hoe een landelijk samenwerkingsplatform eruit zou kunnen zien (uitvoering in 2019).

Lokaal zijn we zeer vertrouwd met op de buurt, de wijk of het dorp gerichte burgerinitiatieven. We ondersteunen hen waar dit nodig is zodat we deel kunnen uitmaken van een vitaal netwerk van onderop.

In 2018 hebben we bovendien gericht geïnvesteerd om onze kennis van fondsenwerving en subsidies te vergroten. We krijgen al voor tal van projecten financiële bijdragen van bijvoorbeeld Oranjefonds en anderen. In de toekomst willen we daar nog meer gebruik van maken, ook in het kader van Europese projecten.

#### Risico's

Geen leven zonder risico's. We zijn er niet op uit alle risico's weg te nemen maar wel om ze onder ogen te zien, hanteerbaar te maken en waar mogelijk om te buigen in kansen. Enkele belangrijke op een rijtje:

- Alhoewel de hoofdstroom er een is van vaste samenwerkingsrelaties met gemeenten, wordt hier en daar ook het voornemen uitgesproken en geconcretiseerd om tot inkooprelaties over te gaan. Onder andere via de daartoe al dan niet verplichte vormen van meervoudige aanbesteding. Dat is evident een risico ook al zijn de vaste opdrachtgevers tevreden en stellen ze vast dat ze de samenwerking graag willen continueren.
- Een ander risico is dat nieuwe toetreders op het sociale domein werkzaamheden van ons over gaan nemen. De grenzen tussen sectoren verschuiven. Dus wat het ene moment typisch een dienst is van een sociaal-werkorganisatie, kan op een ander moment door een organisatie uit een andere sector opgepakt worden.

#### Digitale diensten

Op het gebied van IT-systemen en privacygevoelige informatie nemen de risico's toe. Zeker omdat we steeds meer met vrijwilligers werken en die zo volledig mogelijk willen outillieren. Dit vraagt om goede privacy standaarden en het naleven van protocollen. De overheidsseisen worden hierin ook steeds strenger zoals de Meldplicht Datalekken.



We hebben de komst van de AVG zorgvuldig voorbereid en zijn zelfs een vraagbaak geworden voor andere organisaties op dit gebied. Desalniettemin hebben we een, niet heel ernstig, datalek gehad en dat uiteraard volgens de nieuwe regels gemeld bij de privacy-autoriteit.

### **Fouten in de dienstverlening**

Nu op sociaal werkers en dienstverleners een groter beroep wordt gedaan, neemt de kans op fouten toe. Neem Buurtbemiddeling waarbij vrijwilligers in lastige situaties een bemiddelingspoging inzetten. Dat kan fout lopen wat ons vervolgens wordt aangerekend. Goede begeleiding, coaching en intervisie zijn maatregelen om deze risico's te minimaliseren.

### **Kasrisico's**

In onze wijkcentra en multifunctionele accommodaties werken we met contant geld. Een grote groep medewerkers en vrijwilligers heeft toegang tot de kas. Dit vraagt om goede regels en de naleving daarvan. Om het werken met kasgeld te verminderen, hanteren we *simplified cards*. Dat zijn bankpassen met een gelimiteerd bestedingsbedrag. Kleine uitgaven voor de exploitatie van de wijkcentra hoeven daardoor niet meer met cash geld gedaan te worden.

### **Lichamelijke integriteit**

Medewerkers (betaald en vrijwillig) komen bij mensen thuis en organiseren activiteiten met kinderen. Risico's op seksueel grensoverschrijdend gedrag zijn niet te vermijden. Goede afspraken, bekendheid daarmee, het werken met VOG-verklaringen, kortom een adequate ondersteuning is nodig om die risico's zo klein mogelijk te houden. Uit de audit van februari 2019 is gebleken dat we dit goed organiseren doch dat we nog actiever met de vergewisplicht om kunnen gaan.

### **Social media**

Werkers en vrijwilligers maken hiervan volop gebruik. Er is een gebruikscode ontwikkeld maar als mensen zich daaraan niet houden, kan een verkeerde *post* gevolgen hebben. Mensen kunnen nare uitlatingen doen over medewerkers of de organisatie. Dit kan imagoschade opleveren.

### **Geweld**

Agressief of gewelddadig gedrag jegens medewerkers kan onze organisatie ook treffen. Temeer daar we veel ambulant werken en in de haarvaten van de samenleving actief zijn. Beschikbaarheid van mobiele telefoons, bezoekprotocollen en samenwerkingsafspraken met de politie zijn maatregelen om de risico's te verkleinen en duidelijk te maken hoe te handelen als er toch iets fout gaat. Ook zijn er gedragsregels voor de nazorg als het niet goed gegaan is. We volgen de actuele ontwikkelingen aangaande de Meldcode Huiselijk Geweld en hebben de protocollen voor het omgaan met agressie aangescherpt. Medewerkers zijn hier ook op getraind.

### **Vast personeel**

De dynamiek in de samenleving, het verschuiven van maatschappelijke opgaven en de herverka-veling in het sociaal domein kunnen betekenen dat we opdrachten verliezen. Daarentegen is ons personeelsbestand beperkt flexibel. Indien het verlies van opdrachten snel gaat, levert het afschalen van de formatieomvang aanzienlijke (financiële) risico's op. Het handhaven van een voldoende reserve- en voorzieningenpositie is daarom van groot belang. Bovendien is goed te realiseren dat gemeenten een jaar van tevoren grote verschuivingen in de subsidiestroom moeten aankondigen.

(In de Algemene Wet Bestuursrecht (artikel 4.51) staat dat *indien aan een subsidieontvanger voor drie of meer achtereenvolgende jaren subsidie is verstrekt voor dezelfde of in hoofdzaak dezelfde voortdurende activiteiten, gehele of gedeeltelijke weigering van de subsidie voor een daarop aansluitend tijdvak (...) slechts met inachtneming van een redelijke termijn stopgezet kan worden*).

**Treasury beleid**

In 2013 is in de vergadering van de Raad van Toezicht het treasury beleid van de organisatie vastgesteld. Er is bepaald dat er geen gelden worden belegd in risicodragend vermogen en dat er aan risicospreiding wordt gedaan rond het aantal banken waarmee de organisatie zaken doet. ContourdeTwern heeft geen transacties afgesloten waarbij het nodig is om financiële risico's af te dekken. Er zijn derhalve geen prijs-, krediet-, liquiditeits- en kasstroomrisico's.



*Burgemeester Weterings aan de lunch met bewoners in Tilburg West*

## 1.7 Resultaat en analyse

### 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.

Een vergelijking tussen 2018 t.o.v. de begroting en het jaar 2017 ziet er als volgt uit (x € 1.000)

| <b>Baten</b>                         | <b>Saldo 2018</b> | <b>Budget 2018</b> | <b>Saldo 2017</b> |
|--------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| Subsidie structureel gemeenten       | 25.720            | 25.748             | 24.092            |
| Subsidie incidenteel gemeenten       | 2.626             | 2.660              | 2.402             |
| Opbrengsten andere organisaties      | 1.530             | 1.247              | 1.310             |
| Inkoopopdrachten gemeenten           | 2.053             | 2.054              | 707               |
| Overige opbrengsten                  | 2.908             | 2.620              | 2.660             |
| Overlopende budgetten                | -360              | 863                | -157              |
| Buffet                               | 941               | 859                | 899               |
| Activiteiten                         | 514               | 291                | 544               |
| Doorbetalingen samenwerkingspartners | -1.485            | -1.504             | -155              |
|                                      | <hr/>             | <hr/>              | <hr/>             |
|                                      | 34.448            | 34.839             | 32.301            |
| <br><b>Lasten</b>                    |                   |                    |                   |
| Personeel                            | 24.531            | 24.735             | 23.086            |
| Huisvesting                          | 5.432             | 5.655              | 4.920             |
| Organisatie                          | 1.906             | 2.064              | 1.595             |
| Buffet                               | 354               | 320                | 327               |
| Activiteiten                         | 2.447             | 2.618              | 2.405             |
|                                      | <hr/>             | <hr/>              | <hr/>             |
|                                      | 34.671            | 35.391             | 32.333            |
| <br>Financiële baten en lasten       | -12               | 4                  | -36               |
| <br>Resultaat                        | <hr/>             | <hr/>              | <hr/>             |
|                                      | -234              | -548               | -68               |

De totale opbrengsten zijn 1% lager dan begroot, maar 7% hoger dan in het vorige verslagjaar. De totale kosten laten eenzelfde beeld zien. Waarbij opvalt dat de huisvestingskosten gestegen zijn ten opzichte van 2017. Dat komt door een aanpassing van de gemeente Tilburg van haar huurprijsmethodiek van het maatschappelijk vastgoed. De gemeente heeft haar subsidie hier ook op aangepast.

Opvallend is dat de financiële baten en lasten in 2018 lager zijn dan in 2017. Deze afname wordt veroorzaakt door dat de kosten van het succesvolle gebruik van het Simplified Card systeem in 2018 herschikt zijn naar automatiseringskosten. De kosten zijn veel meer vergelijkbaar met licentiekosten dan met bankkosten.

### Resultaat per gemeente

|                                                    |   |                 |
|----------------------------------------------------|---|-----------------|
| Tilburg                                            | € | -58.110         |
| Heusden                                            | € | 233             |
| Boxtel                                             | € | -14.646         |
| Waalwijk                                           | € | -1.004          |
| Dordrecht                                          | € | 82.440          |
| Rotterdam                                          | € | -               |
| Loon op Zand                                       | € | 4.777           |
| Goirle                                             | € | 0               |
| Oisterwijk                                         | € | -4.642          |
| Gilze en Rijen                                     | € | 1.817           |
| Hilvarenbeek                                       | € | -10.452         |
| Krimpen a/d IJssel                                 | € | 15.162          |
| Dongen                                             | € | -4.799          |
| Eindhoven                                          | € | -0              |
| Baarle Nassau                                      | € | -523            |
| Alphen Chaam                                       | € | -34             |
| Overige opdrachten, inkoop en interne financiering | € | -244.527        |
|                                                    | € | <u>-234.310</u> |

Het resultaat bij de gemeente Tilburg komt door het tekort van € 22.000 bij het Sociaal Werk en de afspraak met de gemeente om het project AutoMaatje te financieren uit de bestemmingsreserve Tilburg (wijk- en buurtwerk & beheer). Dit project kostte € 34.200. Het resultaat in Boxtel is opgebouwd uit de structurele en incidentele opdrachten, zo ook in de gemeente Dordrecht. In Hilvarenbeek is het tekort ontstaan door een terugbetalingsverplichting van financiering die ontvangen is door CdeT maar gelabeld was voor Stichting Leergeld, terwijl CdeT hier ook personele kosten voor heeft gemaakt. Er vindt hierover nog overleg tussen de gemeente Hilvarenbeek en CdeT. In Krimpen aan den IJssel is op nagenoeg alle subsidiecontracten een gering overschot.

De overige opdrachten, inkoop en interne financiering laten een tekort zien. Een deel van de interne kosten wordt gefinancierd vanuit de Bestemmingsreserve Innovatie. Het gaat om een bedrag van € 207.166, er is dan sprake van winstbestemming in plaats van winstbepaling.

### Loon- en prijsontwikkelingen

De CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening die in 2018 vigerend is heeft een looptijd van 1 april 2017 tot en met 30 juni 2019.

In deze periode zijn en worden de volgende loonaanpassingen gerealiseerd:

- Per 1 juli 2017; 1,65% salarisverhoging.
- Per 1 juli 2018; 2,00% salarisverhoging.
- In januari 2019 ontvangen alle werknemers, in dienst op 1 januari 2019 een eenmalige uitkering van bruto 0,5% van 12 keer het voor hem/haar geldende salaris op 1 januari 2019, inclusief vakantietoeslag en eindejaarsuitkering, maar exclusief ORT.
- De bodem vakantietoeslag is per 1 juli 2017 verhoogd naar € 160,87 en per 1 juli 2018 naar € 164,09.
- De bodemeindejaarsuitkering is per 1 juli 2017 verhoogd naar € 95,99 en per 1 juli 2018 naar € 97,91.

De VNG meldt in haar ledenbrief van 27 juli 2017 over 'Indexering en wijzigingen subsidies welzijn en cultuur 2015-2018' de ontwikkeling van de cao-loonkosten Welzijn en maatschappelijke Dienstverlening. Deze ziet er als volgt uit:

|           |       |
|-----------|-------|
| Jaar 2015 | 3,23% |
| Jaar 2016 | 1,08% |
| Jaar 2017 | 0,75% |
| Jaar 2018 | 1,83% |

*NB Deze percentages zijn exclusief de wijzigingen in sociale lasten, pensioenpremies en andere cao ontwikkelingen.*



*Met een geweldig feest vierden we 5 jaar ContourdeTwern. De silent disco was een succes.*



## 1.8 Financiële positie

### Kengetallen

De onderstaande kengetallen zijn ontleend aan de balans en de exploitatierekening van de afgelopen vijf 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.

### 2014

Op 1 juli 2014 heeft ContourdeTwern de BCF overeenkomst met de gemeente Dongen van Stichting Richting overgenomen. Alle activiteiten worden miv deze datum door en onder verantwoordelijkheid van ContourdeTwern uitgevoerd. Met ingang van oktober zijn de Stichting WMO Adviesraad, de Vereniging Tilburgs Overleg Gehandicapten en de Stichting Klantenraad Werk & Bijstand als huurders gehuisvest bij het Centraal bureau. Deze drie organisaties hebben een doelstelling die nauw verwant is met de activiteiten van onze organisatie. Met 'inhuizing' van deze organisaties wordt het pand aan de Spoorlaan versterkt als locatie waar ondersteuning aan kwetsbare inwoners van Tilburg wordt vormgegeven.

### 2015

In 2015 heeft de doorontwikkeling van de registratiepakketten JIB en BLIK verder vorm gekregen. Deze pakketten ondersteunen de werkprocessen van de jongerenwerkers en de sociaal werkers op allerlei onderdelen. In november heeft ContourdeTwern (met haar samenwerkingspartners) de meervoudig onderhandse aanbesteding voor Meedoen & Sociale Stijging in Tilburg gegund gekregen. Uitvoering start per 1 januari 2016. In Rotterdam stopt onze opdracht in het gebied Feijenoord op 1 januari 2016. Daarvoor in de plaats komt een kleine onderaanneemopdracht in IJsselmonde.

### 2016

In 2016 is gestart met de opdracht Meedoen & Sociale Stijging in Tilburg, samen met onze samenwerkingspartners. In Heusden voert ContourdeTwern haar opdracht uit als deelnemer binnen het samenwerkingsverband O3. Twee medewerkers vanuit de voormalige Stichting Switch zijn bij ContourdeTwern aan de slag gegaan, zij zorgen voor opdrachten in Tilburg, maar ook in Eindhoven. Ook is een nieuwe inkoopopdracht in de gemeente Halderberge na aanbesteding gegund.

### 2017

Stichting Modus is per 1 januari 2017 gefuseerd met ContourdeTwern. Modus is een steun- en adviespunt dat werkzaam is op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Voor de fusiedatum werkten Modus en ContourdeTwern al samen als partners in het samenwerkingsverband O3 in Heusden.

### 2018

Op 1 januari 2013 (5 jaar geleden) is de fusieorganisatie ContourdeTwern ontstaan. Bij dit heuglijke feit is op 18 december stilgestaan door aan alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en gepensioneerden een feest aan te bieden als dank voor een ieders zeer gewaarde inzet. Om het 'present werken' beter te ondersteunen zijn in 2018 voorbereidingen getroffen voor het project Maak IT Simpel (MITS) waarbij een nieuw werkplekconcept wordt uitgerold. Daardoor kan iedereen altijd en overal werken vanuit de Cloud. De uitrol van dit concept is gestart in 2018 en zal in 2019 afgerond worden. Twee medewerkers van Stichting de Vonk zijn op 1 januari 2019 overgekomen naar ContourdeTwern. De opdracht Meedoen en Sociale Stijging (Tilburg) is met 1 jaar (2019) verlengd.

## Kengetallen (x € 1.000)

| <b>Rendement</b>                   |   | <b>2018</b> |   | <b>2017</b> |   | <b>2016</b> |   | <b>2015</b> |   | <b>2014</b> |
|------------------------------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|
| Structurele subsidies              | € | 25.720      | € | 24.092      | € | 23.408      | € | 22.529      | € | 22.259      |
| Doorbetaling samenwerkingspartners | € | -1.485      | € | -155        |   |             |   |             |   |             |
| Incidentele subsidies              | € | 2.626       | € | 2.402       | € | 1.688       | € | 2.161       | € | 2.173       |
| Inkoopopdrachten gemeenten         | € | 2.053       | € | 707         | € | 315         | € | -           | € | -           |
| Andere organisatie                 | € | 1.530       | € | 1.310       | € | 1.575       | € | 1.534       | € | 2.286       |

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. Tot 2016 werden deze doorbetalingen als kosten geboekt op de overige opbrengstenrekening. Omdat het bedrag inmiddels substantieel is en deze werkwijze steeds vaker voorkomt is besloten om deze doorbetalingen met ingang van 2017 afzonderlijke inzichtelijk te maken.

| <b>Financiering</b>                        |   | <b>2018</b> |   | <b>2017</b> |   | <b>2016</b> |   | <b>2015</b> |   | <b>2014</b> |
|--------------------------------------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|
| Eigen vermogen                             | € | 3.938       | € | 4.173       | € | 4.205       | € | 4.233       | € | 4.152       |
| Cash flow                                  | € | 264         | € | 362         | € | 364         | € | 621         | € | 720         |
| Werkkapitaal                               | € | 3.374       | € | 4.280       | € | 4.044       | € | 4.190       | € | 3.912       |
| Quick ratio                                |   | 1,55%       |   | 1,76%       |   | 1,77%       |   | 1,70%       |   | 1,69%       |
| Aandeel Eigen Vermogen in balanstotaal (%) |   | 35,31%      |   | 35,97%      |   | 38,31%      |   | 35,71%      |   | 36,30%      |

| <b>Bezetting</b>                                   |   | <b>2018</b> |   | <b>2017</b> |   | <b>2016</b> |   | <b>2015</b> |   | <b>2014</b> |
|----------------------------------------------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|
| Aantal vrijwilligers op 31 december                |   | 5.691       |   | 5.481       |   | 5.247       |   | 4.567       |   | 3.946       |
| Aantal stagiaires op 31 december                   |   | 131         |   | 155         |   | 143         |   | 158         |   | 201         |
| Aantal fte's personeel op 31 december              |   |             |   | 326         |   | 333         |   | 337         |   | 344         |
| Aantal fte's personeel op basis van betaalde uren  |   | 361         |   | 342         |   | -           |   | -           |   | -           |
| Personele kosten excl loonkst derden               | € | 21.991      | € | 20.952      | € | 20.176      | € | 19.713      | € | 20.224      |
| Kosten personeel op basis van fte's op 31 december |   |             |   |             |   |             | € | 59          | € | 60          |
| Kosten personeel op basis van betaalde fte's       | € | 61          | € | 61          | € | 59          |   | -           |   | -           |

De genoemde aantallen fte's bij het onderdeel 'Bezetting' wordt op twee manieren berekend. Tot en met 2017 werd voor de berekening van de personele kosten per fte uitgegaan van het aantal fte dat op 31 december van enig jaar in dienst is bij ContourdeTwern. Dit aantal is dan exclusief gedetacheerde medewerkers van Diamantgroep/WML/WSD en oproepkrachten en ook exclusief de inzet die gedurende het jaar door middel van (extra) oproepuren en/of tijdelijke aanstellingen is gepleegd. Het is een momentopname.

Daarom is de berekeningswijze met ingang van 2017 aangepast en wordt voor deze berekening voortaan uitgegaan van het aantal ingezette en betaalde uren per jaar omgerekend naar fte's. Dat geeft een nauwkeuriger beeld van de kosten per fte. 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.

## Werkkapitaal

|                                    | 2018         | 2017         |
|------------------------------------|--------------|--------------|
| Vorraden                           | € 54.190     | € 56.385     |
| Vorderingen                        | € 2.097.178  | € 1.455.611  |
| Liquide middelen                   | € 7.324.257  | € 8.386.804  |
|                                    | € 9.475.625  | € 9.898.800  |
| Kortlopende schulden               | € -6.102.021 | € -5.612.212 |
| Liquiditeitspositie / werkkapitaal | € 3.373.604  | € 4.286.588  |
| Liquiditeitspositie vorig jaar     | € 4.286.588  |              |
| Afname                             | € -912.984   |              |

## 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
- Personeel en organisatie
- Financiën en control
- Informatisering en automatisering
- Marketing, communicatie en kwaliteitszorg
- Juridische zaken
- Facilitaire zaken

(voor meer informatie: zie Kenniscentrum Benchmarking Berenschot)

De overhead van een organisatie dient in verhouding te staan tot de omvang van het primaire proces ("de uitvoering"). De omvang van de overhead kan daardoor het best uitgedrukt worden in een percentage van de omvang van de organisatie als geheel. De Benchmark van Sociaal Werk Nederland (onze branche organisatie) geeft aan dat het landelijk gemiddelde voor 2017 21,9% bedraagt. Kijkend naar organisaties van eenzelfde type organisatie en eenzelfde grootte is dat een percentage van 18,4%.

Het Kenniscentrum Benchmarking van Berenschot geeft aan dat het aantal formatieplaatsen een geschikte maatstaf is om te komen tot een zuivere berekening. Bij ContourdeTwern levert dit eind 2018 de volgende percentages op:

|                        | Jaar 2018  |               |
|------------------------|------------|---------------|
|                        | in fte     | in %          |
| Aantal indirecte fte's | 55         | 14,8%         |
| Aantal directe fte's   | 318        | 85,2%         |
|                        | <u>373</u> | <u>100,0%</u> |

Bij de berekening van de overhead wordt uitgegaan van het personeelsbestand op 31 december, inclusief de gedetacheerde medewerkers van Diamantgroep, WML, WSD en oproepkrachten.

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.

Wanneer we rekening houden met de stagiaires en vrijwilligers die ContourdeTwern gedurende het jaar begeleidt, daalt het overhead percentage aanzienlijk.



*De aftrap van het ANWB AutoMaatje gepast vervoer voor ouderen*

## 2. Sociaal verslag

### 2.1 Inleiding

Dit sociaal verslag biedt een overzicht van de belangrijkste personele ontwikkelingen in 2018 bij ContourdeTwern. Via het intranet van ContourdeTwern (CdeT) zijn successen gedeeld, bijzondere activiteiten belicht of zijn ontwikkelingen in het personeelsbeleid bekend gemaakt. We lichten er enkele hoofdlijnen uit.

- De organisatie kende in 2018 een redelijk stabiele periode, in de zin dat er geen sprake was van grote nieuwe aanbestedingen of nieuwe subsidies. Het ferme aandeel dat we in onze werkgebieden hebben, werd op onderdelen versterkt met diverse kleine additionele opdrachten. Dit leidde tot een beperkte groei van het personeelsbestand, een beeld dat zich over de jaren lijkt te bestendigen en de soliditeit van de organisatie bevestigt.
- Eind 2018 zijn voorbereidingen getroffen om twee medewerkers van de voormalige Stichting de Vonk hun werk op het terrein van armoede per 1 januari 2019 vanuit onze organisatie te laten verrichten. De Vonk was te klein geworden om zelfstandig voort te kunnen bestaan. Hun merknaam blijft gehandhaafd omdat die staat voor een sterk expertisecentrum voor ondersteuning en training bij vraagstukken over armoede en sociale uitsluiting. Gezien het belang van het thema armoede bezien we of uitbreiding van activiteiten mogelijk is.
- Bij de managers en coördinatoren van CdeT zijn enkele wijzigingen geweest. Onder andere door het vertrek van een manager en na het verzoek van de samenwerkingsverbanden in Dordrecht en Heusden om opdrachten aldaar integraal te gaan aansturen. Na vertrek van de manager zijn werkgebieden onder de ander managers herverdeeld en in Dordrecht sturen onze manager en coördinator de opdracht Buurtwerk aan. Zowel voor onze eigen organisatie als die van MEEplus. In Heusden is een van onze managers gestart als integraal manager voor de samenwerkende partijen in het Bijeen netwerk: MEE, Farent (voorheen Juvans), ContourdeTwern en GGD. Dit zien we als logische stappen in het beweeglijke veld waarin we werken en waarin het nodig is om over de grenzen van de individuele organisaties te kijken en te handelen. We verwachten dat CdeT binnen de diverse samenwerkingsverbanden vaker dergelijke ontwikkelingen zal doormaken.
- We hebben stevig geïnvesteerd in de strategische personeelsplanning. Daarvoor was het noodzakelijk om beleidsbegrippen als de presentiebenadering, sociaal maatwerk en buurtondersteuner te vertalen naar zichtbaar gedrag, competenties en persoonlijkheidskenmerken die van onze medewerkers worden gevraagd. Op interactieve wijze hebben we met een delegatie van medewerkers en leidinggevendenden de belangrijkste functies vertaald in nieuwe kernprofielen. Op basis van deze kernprofielen is per team bekeken wat de ontwikkelbehoefte is om de beleidsvisie te realiseren. Deze ontwikkelbehoefte wordt vertaald in een opleidingsplan voor 2019. Het heeft het management van de organisatie tevens inzicht gegeven waar in-, door- en uitstroom mogelijk en gewenst is.

- Er is een nieuwe gesprekscyclus met de werktitel 'het goede gesprek' voorbereid die met ingang van 2019 ingezet zal worden. In dat gesprek wordt in belangrijke mate het initiatief gelegd bij de medewerker. Hij/zij bespreekt de eigen ontwikkeling en geeft aan wat hij/zij nodig heeft om het werk duurzaam en met plezier te kunnen blijven doen en wat eventueel nodig is om voorbereid te zijn op een volgende stap in de loopbaan. Medewerker en leidinggevende bekijken samen hoe daaraan invulling gegeven kan worden.
- Het ziekteverzuim is stabiel gebleven ten opzichte van 2017. Met 7,3% vinden we dat te hoog. Wel is de kentering in het kort verzuim behouden door de gerichte aandacht daarvoor. Vermeldenswaard is dat 45% van de medewerkers dit jaar geen enkele keer verzuimde en 28% slechts 1 periode. Voor 2019 hebben we besloten te gaan werken met een interne verzuimcoach om de aandacht op het verzuim te versterken. Tevens werven we een nieuwe arbo-dienst die aansluit op dit model.
- De aandacht voor duurzame inzetbaarheid uit onze cao heeft effect. De mogelijkheden van het inzetten van het loopbaanbudget worden goed benut. Dat geldt ook voor het brede opleidingsprogramma dat beschikbaar is voor onze medewerkers. In 2018 waren er ruim 1.200 deelnemers bij groeps- of individuele opleidingen. Het aanbod aan opleidingen wordt door de medewerkers positief beoordeeld.
- In 2018 hebben we sinds lange tijd weer een medewerkersonderzoek gehouden. Op zowel bevlogenheid, betrokkenheid als tevredenheid geven onze medewerkers prachtige scores: rond het cijfer 8. Scores die ons het predicaat 'Beste werkgever' opleverden voor de jaren 2018 en 2019. Dit predicaat voeren we met trots. Als belangrijkste verbeterpunten komen uit het onderzoek naar voren de werkdruk en de ICT-voorzieningen. Er zijn per team 'aan de slag sessies' georganiseerd om de verbeterpunten te bespreken en van een aanpak te voorzien. Op het terrein van de ICT-voorzieningen is een grondig en uitgebreid verbeterplan ingezet waardoor een groot deel van de medewerkers inmiddels plaats- en tijd-onafhankelijk kan werken. Deze maatregelen worden in de rest van de organisatie in het eerste kwartaal van 2019 gerealiseerd.



*Aan-de-slag sessie met medewerkers van het Servicebureau*

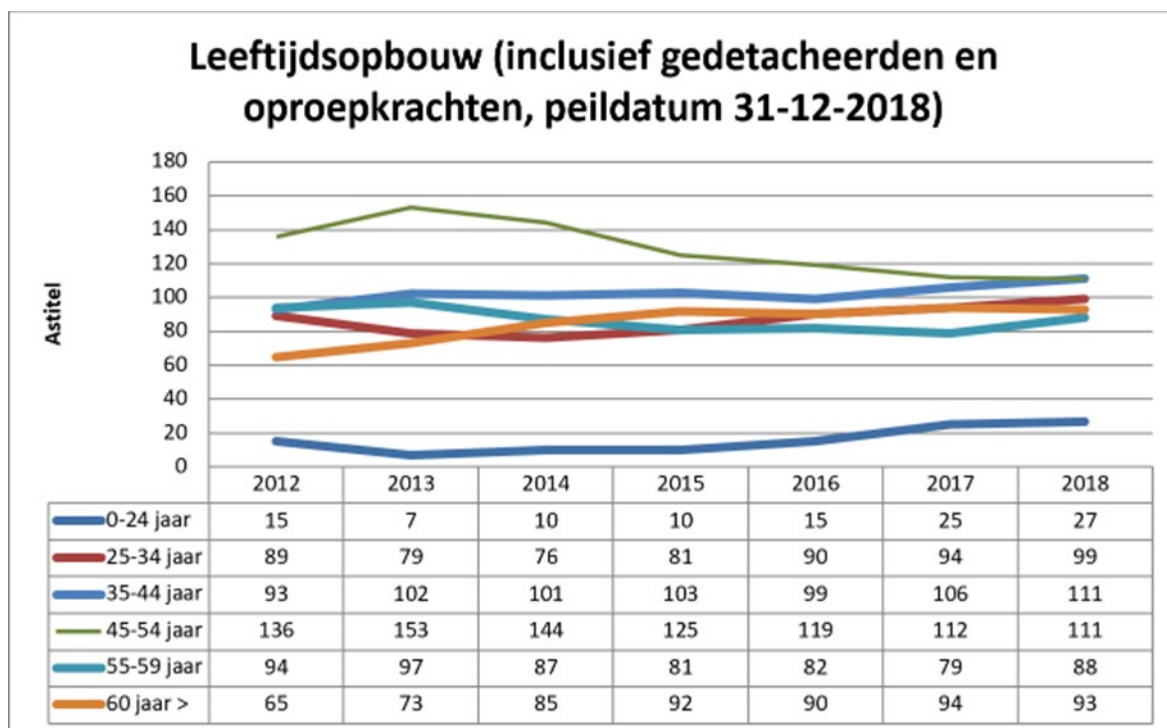


## 2.2 Personeelsbestand 2018

Inclusief gedetacheerden en oproepkrachten hadden we op 31 december 2018 in totaal 529 betaalde medewerkers. Een groei van 19 medewerkers als gevolg van het binnenhalen van extra opdrachten. Daarvan waren er 504 in dienst bij ContourdeTwern en 25 gedetacheerd via de Diamantgroep, Baanbrekers en WSD.

Het aantal medewerkers onder de 45 jaar is gegroeid met 12. Het aandeel van de medewerkers ouder dan 60 is een punt van aandacht in de strategische personeelsplanning.

Gezien de vele reacties die we op onze vacatures krijgen, kunnen we stellen dat we nog steeds een interessante organisatie zijn. Het predicaat 'Beste werkgever' helpt daarbij. In een aantal gevallen is het gelukt talentvolle stagiair(e)s aan ons te binden. Daarmee continueren we de up-to-date en frisse inbreng die zij hebben.



### Mobiliteit exclusief gedetacheerden

In 2018 was er sprake van een forse instroom van nieuwe medewerkers. Veelal in een dienstverband maar ook regelmatig op basis van een oproepcontract omdat de benodigde inzet niet altijd exact te bepalen is. Nieuwe medewerkers starten meestal in een jaarcontract dat na die periode nog een jaar verlengd kan worden. Met deze manier van contractverstrekking geven we invulling aan onze wens om te komen tot meer flexibiliteit in ons personeelsbestand.

| In dienst 2018          | Mannen | Vrouwen | Totaal |
|-------------------------|--------|---------|--------|
| Dienstverband > 32 uur  | 7      | 11      | 18     |
| Dienstverband < 32 uur  | 20     | 41      | 61     |
| Oproepkrachten          | 9      | 13      | 22     |
| Totaal inclusief oproep | 36     | 75      | 101    |
| Totaal exclusief oproep | 27     | 52      | 79     |
| Uit dienst 2018         | Mannen | Vrouwen | Totaal |
| Dienstverband > 32 uur  | 6      | 3       | 9      |
| Dienstverband < 32 uur  | 14     | 27      | 41     |
| Oproepkrachten          | 8      | 25      | 33     |
| Totaal inclusief oproep | 28     | 55      | 83     |
| Totaal exclusief oproep | 20     | 30      | 50     |



Bij 'Uit dienst' ging het in 48 gevallen om beëindiging van tijdelijke arbeidsovereenkomsten (inclusief oproepcontracten). Er zijn 9 medewerkers met vervroegd pensioen dan wel met ouderdomspensioen gegaan. 2 medewerkers zijn helaas overleden. Van 5 medewerkers hebben we na een langdurige ziekte afscheid moeten nemen. In alle overige gevallen was er sprake van ontslag met wederzijds goedvinden.

## 2.3 Functionerings- en exitgesprekken

ContourdeTwern heeft de afspraken rond functioneringsgesprekken vastgelegd in personeelsregelingen. Voor onze certificering is het houden van jaarlijkse functioneringsgesprekken een belangrijk element. Ook in 2018 zijn de functioneringsgesprekken gepland en uitgevoerd.

Voorafgaand aan deze gesprekken wordt aan medewerkers en leidinggevenden gevraagd een lijst in te vullen om samen een beeld te bepalen hoe de medewerker gepresteerd heeft op de competenties die aan de functie verbonden zijn. Zoals eerder aangegeven laten we deze werkwijze in 2019 los en starten we met 'het goede gesprek'. Een belangrijk onderdeel hierbij is het ophalen van feedback in de eigen werkpraktijk.

Net als in voorgaande jaren zijn exitgesprekken gevoerd met vertrekkende medewerkers. Over het algemeen gaf men aan tevreden te zijn over ContourdeTwern als werkgever. Tegelijkertijd werdesignaleerd dat inhoudelijke ontwikkelingen in het werkveld snel gaan en dat dit een groot beroep doet op de flexibiliteit van medewerkers. Daarom vinden we het van belang te blijven investeren in deskundigheidsbevordering en de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

## 2.4 Deskundigheidsbevordering

In 2018 is opnieuw flink geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering. De opleidingscoördinator heeft na een inventarisatie bij de leiding van de organisatie het opleidingsplan omgezet in een opleidingsprogramma. De mogelijkheden die het programma biedt, worden ruimschoots benut. Nog niet eerder werd zoveel geïnvesteerd in opleidingen. Het specifieke portal hiervoor op intranet functioneert goed. Hier kunnen medewerkers volgen welke opleidingen beschikbaar zijn en waarop zij kunnen inschrijven. Het opleidingsprogramma is hiermee veel toegankelijker geworden. Ook voor de inzet van hun loopbaanbudget kunnen medewerkers hier een aanbod vinden. Zo kunnen zij hun duurzame inzetbaarheid en/of hun positie op de arbeidsmarkt verbeteren.

De drie opgerichte kennisplatforms Present werken, Armoede, Kind en Ontwikkeling, zijn voortvarend aan de slag gegaan. Met een brede groep medewerkers uit de gehele organisatie is onder andere een vertaalslag gemaakt naar het gewenste gedrag van onze medewerkers als het gaat om present werken. *'Je richt je op de ander en bouwt daar een vertrouwensband mee op. Je komt tot de kern en ontdekt de vraag achter de vraag. Je sluit aan bij wat de ander nodig heeft en gebruikt naast je vakmanschap je eigen levenslessen om de ander verder te helpen.'* Voor alle teams is hierin een trainingsaanbod beschikbaar. Voor de 'kidsaanpak' is een nieuw label opgericht: R-Newt kids. Dat is goed neergezet en bekend bij onze opdrachtgevers. Het heeft geleid tot meer vraag naar onze diensten op het kind- en opvoeddoein.

In het aanbod van opleidingen zijn bestaande opleidingen en initiatieven voortgezet en zijn nieuwe toegevoegd. Sommige van deze opleidingen zijn voorbereid in 2018 en lopen door in 2019. Een greep uit het opleidingsaanbod:

- Coachend leidinggeven voor managers en coachend leidinggeven voor de coördinatoren en centrumcoördinatoren.
- Persoonlijke effectiviteit.
- Sturen op zelfregie.
- Leeftijdsbewust opleiden: blijgezind voor werkende mama's.
- Privacy workshops en hoorcolleges.
- Armoede, eenzaamheid en dementie.
- BHV-trainingen.
- Training adviesvaardigheden voor het servicebureau.
- Training voor beheerders, werken met vrijwilligers.

Verder zijn diverse individuele verzoeken gehonoreerd voor uiteenlopende cursussen/trainingen of om symposia en workshops bij te wonen.

Naast deskundigheidsbevordering voor personeel is veel aandacht uitgegaan naar scholing van vrijwilligers, zoals telefoontrainingen voor vrijwilligers die balies/recepties ondersteunen of cursussen bedrijfshulpverlening voor vrijwilligers in het beheer. Er zijn in samenwerking met de Vrijwilligersacademie cursussen voor vrijwilligers ontwikkeld voor startende vrijwilligers, onzekere en te zekere vrijwilligers en solliciterende vrijwilligers.

## 2.5 Kwaliteitskeurmerken

Met ingang van 2019 mogen we het kwaliteitslabel Sociaal Werk voeren. Het label staat voor vakbekwame sociaal werkers die over de benodigde kerncompetenties beschikken, de beroepscode toepassen en continu werken aan de ontwikkeling van hun vakmanschap. De auditor beschreef in zijn toelichting dat vakmanschap stevig is geborgd in de organisatie en goed in beeld is door de strategische personeelsplanning op competenties.

Naast het kwaliteitslabel Sociaal Werk continueren we onze audits voor de NEN-EN 15224, ook wel ISO Zorg en Welzijn genoemd. In maart heeft de jaarlijkse externe audit plaatsgevonden. De auditor heeft gedurende twee dagen gesprekken gevoerd met medewerkers uit verschillende teams. De audit voor ons kwaliteitskeurmerk is zeer goed doorstaan. Met slechts enkele kleine opmerkingen is de certificering gecontinueerd.



## 2.6 Arbozorg

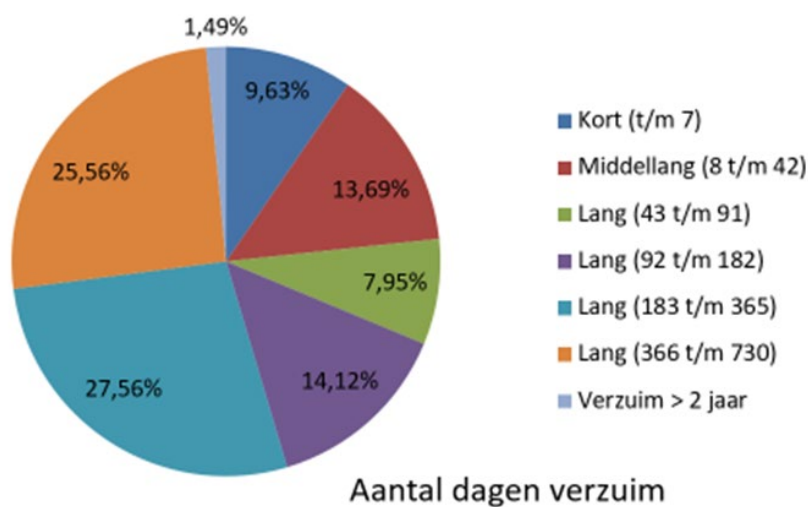
ContourdeTwern is aangesloten bij arbodienst Verzuim Vitaal. Deze dienst heeft ons ondersteund en geadviseerd bij de uitvoering van het ziekteverzuimbeleid in het kader van de Wet Poortwachter. Met de arbodienst evalueren we periodiek om de dienstverlening te kunnen optimaliseren en gezamenlijk te bekijken welke initiatieven nodig zijn om de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers te verhogen en het ziekteverzuim te verlagen. In 2018 hebben deze evaluaties ertoe geleid dat we voor het volgend jaar gaan kiezen voor een andere aanpak. We gaan werken met een interne verzuimcoach die intensief inzet op verzuimpreventie en verzuimbegeleiding en coaching van de leidinggevenden op dit onderwerp.

Een gespecialiseerd bureau heeft de opdracht gekregen om bij de locaties waar langer dan vier jaar geen RI&E (inventarisatie van risico's) gehouden is, onderzoek te doen. Uit de onderzoeken gedaan in 2018 volgen deze actiepunten: het inregelen van een jaarlijkse keuring voor trappen/ladders en een keuring van het elektrisch handgereedschap. Ook was er extra aandacht voor gevaarlijke stoffen in schoonmaakmiddelen. De verplichte controles op brandmeldinstallaties hebben we voor de Tilburgse locaties uitbesteed, deze worden maandelijks uitgevoerd. Het facilitair team bewaakt de voortgang van de actiepunten in de plannen van aanpak naar aanleiding van de RI&E's.

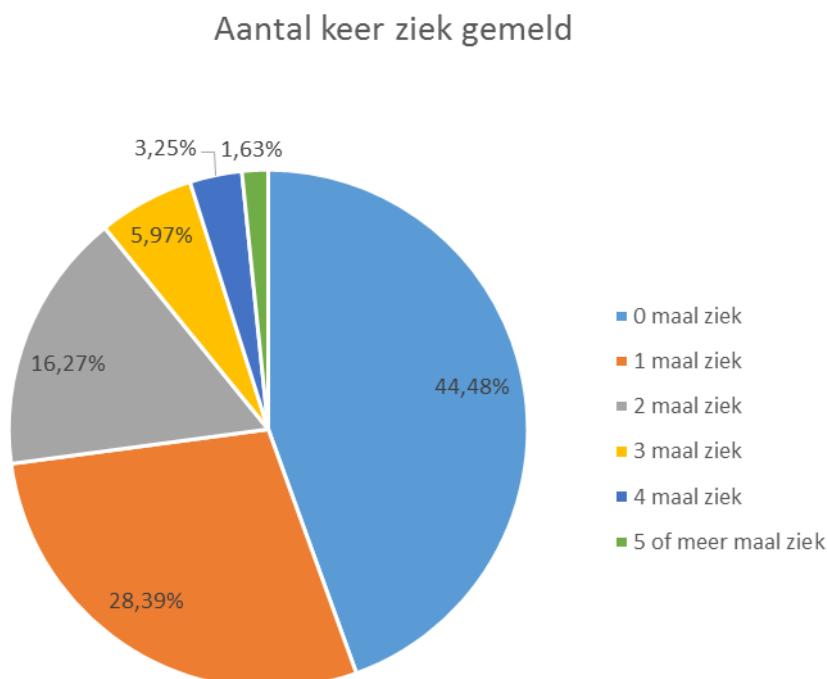
In 2018 is er 1 melding geweest van een arbeidsongeval en zijn er 8 meldingen van agressie en geweld geregistreerd. In ons werk komen we steeds vaker personen tegen die verward gedrag vertonen, mede als gevolg van de afschaling in de zorg. Om die reden is er geïnvesteerd in trainingen in het omgaan met agressie en is het agressieprotocol ge-update. Er was 1 melding van seksuele intimidatie dit jaar. In 2019 zullen we extra aandacht geven aan het meldingsprotocol voor incidenten. De organisatie is snel geneigd zaken zelf zorgvuldig op te pakken en op te lossen. Hierdoor krijgen we als organisatie een beperkt beeld van wat er speelt en onvoldoende input om van elkaar te leren.

## 2.7 Ziekteverzuim

- Het ziekteverzuimpercentage was dit kalenderjaar 7,3% (7,2% in 2017). Dit percentage is berekend over het personeel in dienst van ContourdeTwern en dus exclusief de gedetacheerden. Gedurende het jaar is het cumulatieve percentage gedaald van 9% in maart door de griepgolf naar 7,3%. Een groot aantal medewerkers was langdurig ziek (langer dan een half jaar) wat een grote invloed had op het percentage. Het aandeel van de medewerkers dat langer ziek is dan een half jaar bedraagt ruim 55% van het totale ziekteverzuim, vorig jaar was dit nog 50%. Beïnvloeding van dit deel van het verzuim is zeer beperkt mogelijk.
- Het korte verzuim (minder dan 7 dagen), dat het meest beïnvloedbaar is, bedraagt slechts 9,5% van het totale verzuim. De gerichte aandacht daarop blijft nodig. Het komend jaar zal er extra aandacht zijn voor het langduriger verzuim en de preventieve aanpak van verzuim.



- Vermeldenswaard is dat 45% van de medewerkers dit jaar geen enkele keer verzuimde en 28,5% slechts 1 keer.

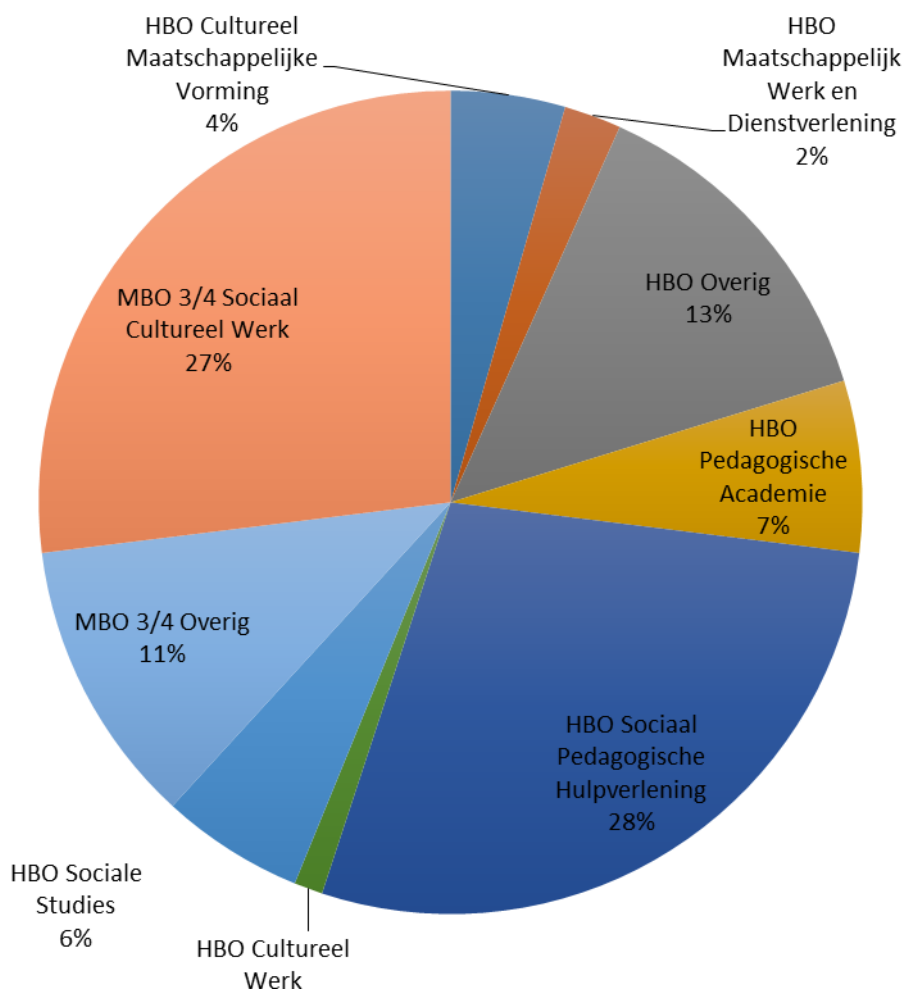


Samen met de arbodienst en leidinggevenden is het ziekteverzuim nauwgezet gemonitord. De inspanningen van leidinggevenden, ondersteund vanuit POJ, was erop gericht om zieke werknemers hun eigen of aangepast werk, te laten hervatten. Bij vroege signalering van mogelijk verzuim zijn preventieve acties zoals coaching, zeer regelmatig ingezet.



## 2.8 Stagiaires

ContourdeTwern vindt het van belang om studerenden de kans te geven om praktijkervaring op te doen. Daarom worden in alle teams mogelijkheden geboden om stage te lopen. Daarin wordt met diverse opleidingen en opleidingsinstituten samengewerkt. Vooral met Avans Hogeschool (locaties Breda en 's Hertogenbosch), Fontys Hogeschool (locaties Eindhoven en Tilburg), ROC Tilburg en ROC Willem-I College. Op 31 december 2018 stonden in totaal 131 stagiaires geregistreerd van de volgende opleidingen:



Naast deze langdurige stages wordt ook aan scholieren de mogelijkheid geboden om een korte snuffelstage bij ons te lopen.

## 2.9 Vrijwilligers

Vrijwilligerswerk heeft ContourdeTwern gedefinieerd als: *werk dat onbetaald en niet verplicht/gedwongen verricht wordt voor anderen of voor (de kwaliteit van) de samenleving in het algemeen in enig georganiseerd verband.*

Bij ContourdeTwern kennen we vrijwilligers die:

- ons helpen om voorzieningen in stand te houden, zoals beheer van een wijkcentrum;
- individuele dienstverlening bieden en verzorgen, bijvoorbeeld informele zorg, taalprogramma's, thuisadministratie, huisbezoek 75+;
- een beroepskracht ondersteunen bij een breed scala aan activiteiten;
- vanuit een uitkeringsinstantie en een grote afstand tot de arbeidsmarkt geholpen worden bij het vinden en behouden van passend vrijwilligerswerk (sociale activering);
- op bestuurlijk niveau actief zijn, zoals vrijwilligersraad en begeleidingscommissie Mooi zo Goed zo.

De beleidsvisie van ContourdeTwern spreekt over het belang van vrijwilligerswerk en het hebben van een goed vrijwilligersklimaat oftewel **Hart voor vrijwilligers**. In 2018 is het aantal vrijwilligers dat bij ContourdeTwern geregistreerd is verder gegroeid naar 5.691 (5.481 in 2017). In 2018 is de registratie van vrijwilligers ondergebracht in BLIK, ons leidende registratiesysteem. In 2019 zullen we de wijze waarop vrijwilligers geregistreerd worden, onderzoeken. Hierbij wordt de 'mate van activiteit' van vrijwilligers betrokken.

Door al onze teams is niet alleen samengewerkt met vrijwilligers maar ondersteunden wij ook burgers die zich 'vrijwillig' inzetten voor de samenleving. Bijvoorbeeld bij burgerinitiatieven in buurten of straten, een voedselbrigade of een lokale bewonersgroep die kinderactiviteiten organiseert voor de eigen buurt. Deze burgers zien zichzelf niet als vrijwilliger van ContourdeTwern maar voelen zich veel meer 'eigenaar' van hun eigen activiteit of organisatie. Wij hebben dan ook niet alleen de verbinding met de 'eigen' vrijwilligers maar ook met een groot aantal vrijwilligers die actief zijn in/voor hun eigen (sociale) omgeving.

Om onze oprechte waardering voor vrijwilligers te tonen, is in december een groot feest georganiseerd in de Koepelhal in Tilburg. Medewerkers en een groot deel van de vrijwilligers vierden dat Contour en de Twern 5 jaar geleden samengingen.

In 2017 werd de tevredenheid van de vrijwilligers geëvalueerd en werd intensief met de Vrijwilligers Advies groep (VAG) gekeken naar verbeterpunten. Deze punten zijn in 2018 opgepakt door een beleidsmedewerker die hiervoor specifiek is aangesteld.

## 2.10 Duurzaamheid

Het thema duurzaamheid heeft vele facetten.

In de CAO Sociaal Werk is een belangrijke stap gezet in de richting van modernisering van arbeidsvoorwaarden. Belangrijk onderdeel daarbij was de invoering van het loopbaanbudget. Dit budget geeft medewerkers de mogelijkheid te investeren in de eigen duurzame inzetbaarheid. Het budget kan door de medewerker ingezet worden voor loopbaanontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling of kan omgezet worden in extra verlof.

Minimaal 1 keer per jaar bespreekt de medewerker de duurzame inzetbaarheid met de leidinggevende in het functioneringsgesprek.

Medewerkers van ContourdeTwern werken op vele locaties. De uitvoerende teams zijn meestal gehuisvest in multifunctionele accommodaties of wijkcentra. Er is beperkt sprake van huisvesting in een kantoorlocatie. Voor alle locaties geldt de (interne) afspraak om afval te scheiden, te streven naar steeds minder papiergebruik - onder andere door digitale archivering - en chloorvrij papier te gebruiken. Op deze manier wil de organisatie haar steentje bijdragen aan een duurzaam milieu. In het kader van duurzaamheid is dit jaar gekozen voor een fairtrade productenaanbod op onze locaties en kantoren. Daarnaast is duurzaamheid een vast toetsingscriterium geworden bij alle grote inkopen.



## 2.11 Samenvatting jaarverslag Ondernemingsraad

De OR heeft de taak vanuit het gezichtspunt van de medewerkers een bijdrage te leveren aan een goede en gezonde organisatie. De OR overlegt maandelijks met de bestuurder, geeft gevraagd advies of onderneemt zelf initiatieven. Contact met de achterban is daarbij heel erg belangrijk. De OR bezoekt maandelijks een team in de organisatie en hoort ter plaatse wat de medewerkers bezig houdt.

Twee leden, Hanneke de Feber en Aldwin Larmonie, namen dit jaar afscheid van de OR.

De samenstelling van de Ondernemingsraad van ContourdeTwern was eind 2018 als volgt:

- Caroline de Clerck, voorzitter (coördinator buurtbemiddeling Tilburg e.o.).
- Jack van Maris, vicevoorzitter (sociaal werker Oisterwijk).
- Dennis van Beek (beheerder Dongen).
- Banu Evginan (ouderenadviseur Tilburg West/Reeshof).
- Miranda Hensen (beheerder Tilburg Noord).
- Martijn van der List (jongerenwerker Dordrecht).
- Ingrid van Oosterhout (medewerker vrijwilligersinformatiepunt Dongen).
- Charlotte Rameckers (coördinator vrijwilligerssteunpunt Tilburg Zuid).
- Dionne Rijnen (centrumcoördinator Heyhoef).
- Barry Stevens (beheerder Tilburg Zuid).
- Willem van de Voort (sociaal werker Koningshaven).

Jan Schellekens ondersteunde als ambtelijk secretaris de OR.

De OR heeft zich in 2018 gebogen over een groot aantal onderwerpen. Onder andere in het overleg met de bestuurder maar bij meerdere thema's ook door zitting te nemen in organisatiebrede werkgroepen:

- Adviesrapport ICT en uitwerking/plan van aanpak nieuwe ICT-structuur.
- Strategisch personeelsplan en kernprofielen (deelname OR in de werkgroep).
- Nieuwe gesprekscyclus 'het goede gesprek' (instemming OR).
- Integraal werken in de wijkteams.
- De overgang naar en doorontwikkeling van BLIK registratie en afbouw RegiProNet.
- Opleidingsplan 2018 (instemming OR).
- Medewerkersonderzoek en resultaten hiervan.
- Directiebeoordeling en de audits.
- Invoering AVG-wet en consequenties.
- Het ContourdeTwern lustrum jubileumfeest.
- Selectie nieuwe Arbodienst (deelname OR in de werkgroep).
- Ziekteverzuim en actiepunten.
- De vertrouwenspersoon.
- Toekomstvisie ContourdeTwern.
- Overname stichting De Vonk.
- Personele regelingen en actualisering hiervan.

In het reguliere OR-overleg waren de gespreksonderwerpen verder leeftijdsbewust personeelsbeleid en generatiepact, participatie in OR 013-club, inschaling ouderenadviseurs, invulling interne vacatures, (taken van) de preventiemedewerker, parkeerbeleid wijkcentra binnen de ringbanen Tilburg.

De OR is het hele jaar door regelmatig bijgepraat over alle mogelijke interne en externe ontwikkelingen. Denk aan samenwerking met andere organisaties, externe opdrachten, en andere zaken.

De OR heeft 1 vergadering van de Raad van Toezicht bijgewoond in 2018.

In de tweede helft van het jaar hebben leden van de OR een gezamenlijke algemene OR-scholing gevolgd. Onderwerpen waren onderhandelen, argumenteren, communicatie met de achterban en proactief werken.

Een afvaardiging van de OR bezoekt het overleg van de Tilburgse OR-en. Dit overleg vindt 2 maal per jaar plaats.



*De OR vergadert op locatie in het werkgebied van ContourdeTwern*

## 2.12 Personeelsbestand per team op 31 december 2018 (exclusief gedetacheerden en oproepkrachten)

| Team/afdeling                                                                               | Aantal mannen | Aantal vrouwen | Totaal     | Aantal mannen FTE | Aantal vrouwen FTE | Totaal        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------|-------------------|--------------------|---------------|
| Directie + diverse ondersteuning                                                            | 1             | 1              | 2          | 1                 | 0,89               | 1,89          |
| Innovatie & Beleid                                                                          | 2             | 7              | 9          | 1,89              | 5,44               | 7,33          |
| Planning, Control, Informatievoorziening                                                    | 3             | 9              | 12         | 3,05              | 7,39               | 10,44         |
| Personeel, Organisatieontwikkeling, Juridische zaken                                        | 1             | 7              | 8          | 1                 | 5,73               | 6,73          |
| Facilitair, ICT, Managementondersteuning                                                    | 5             | 9              | 14         | 3,91              | 6,56               | 10,47         |
| Communicatie & Marketing                                                                    | 3             | 7              | 10         | 2,72              | 5,77               | 8,49          |
| Informele Zorg & Vrijwilligerswerk                                                          | 4             | 24             | 28         | 3,08              | 15,33              | 18,41         |
| Jongerenwerk R-Newt Tilburg                                                                 | 30            | 29             | 59         | 22,45             | 21,9               | 44,33         |
| Jongerenwerk R-Newt regio                                                                   | 4             | 3              | 7          | 3,27              | 2,56               | 5,83          |
| Noord                                                                                       | 19            | 49             | 68         | 14,18             | 34,22              | 48,42         |
| West/Reeshof                                                                                | 14            | 40             | 54         | 13,15             | 26,97              | 40,12         |
| Zuid                                                                                        | 15            | 46             | 61         | 13,85             | 34,22              | 48,07         |
| Regioteam West (Waalwijk, Loon op Zand, Dongen, Gilze en Rijen, Baarle-Nassau, Halderberge) | 10            | 30             | 40         | 8,13              | 22,08              | 30,21         |
| Heusden                                                                                     | 8             | 18             | 26         | 7,24              | 11,3               | 18,54         |
| Hilvarenbeek                                                                                | 0             | 3              | 3          | 0                 | 1,49               | 1,49          |
| Goirle en Riel                                                                              | 1             | 8              | 9          | 1                 | 5,94               | 6,94          |
| Oisterwijk                                                                                  | 1             | 5              | 6          | 0,72              | 3,78               | 4,5           |
| Boxtel en Haaren                                                                            | 5             | 24             | 29         | 3,5               | 16,81              | 20,31         |
| Dordrecht                                                                                   | 10            | 9              | 19         | 8,61              | 6,31               | 14,92         |
| Krimpen aan den IJssel                                                                      | 1             | 7              | 8          | 0,89              | 3,94               | 4,83          |
| Overigen (gedetacheerde medewerkers bij andere organisaties/opname levensloop/boventallig)  | 0             | 2              | 2          | 0                 | 1,31               | 1,31          |
| <b>Totaal</b>                                                                               | <b>137</b>    | <b>337</b>     | <b>474</b> | <b>113,64</b>     | <b>239,94</b>      | <b>353,58</b> |

Personeelsbestand per team op 31 december 2018 (inclusief gedetacheerden en oproepkrachten)

| Team/afdeling                                                                               | Aantal mannen | Aantal vrouwen | Totaal     | Aantal mannen FTE | Aantal vrouwen FTE | Totaal       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------|-------------------|--------------------|--------------|
| Directie + diverse ondersteuning                                                            | 1             | 1              | 2          | 1                 | 0,89               | 1,89         |
| Innovatie & Beleid                                                                          | 2             | 7              | 9          | 1,89              | 5,44               | 7,33         |
| Planning, Controle, Informatievoorziening                                                   | 3             | 9              | 12         | 3,05              | 7,39               | 10,44        |
| Personeel, Organisatieontwikkeling, Juridische zaken                                        | 1             | 7              | 8          | 1                 | 5,73               | 6,73         |
| Facilitair, ICT, Managementondersteuning                                                    | 5             | 9              | 14         | 3,91              | 6,56               | 10,47        |
| Communicatie & Marketing                                                                    | 3             | 9              | 12         | 2,72              | 6,96               | 9,68         |
| Informele Zorg & Vrijwilligerswerk                                                          | 4             | 26             | 30         | 3,08              | 15,33              | 18,41        |
| Jongerenwerk R-Newt Tilburg                                                                 | 35            | 35             | 70         | 26,24             | 21,91              | 48,15        |
| Jongerenwerk R-Newt regio                                                                   | 4             | 3              | 7          | 3,27              | 2,56               | 5,83         |
| Noord                                                                                       | 27            | 60             | 87         | 18,51             | 37,28              | 55,79        |
| West/Reeshof                                                                                | 19            | 42             | 61         | 14,03             | 26,97              | 41,01        |
| Zuid                                                                                        | 20            | 47             | 67         | 16,41             | 35,13              | 51,53        |
| Regioteam West (Waalwijk, Loon op Zand, Dongen, Gilze en Rijen, Baarle-Nassau, Halderberge) | 12            | 30             | 42         | 8,93              | 22,08              | 31,01        |
| Heusden                                                                                     | 8             | 20             | 28         | 7,24              | 11,75              | 18,99        |
| Hilvarenbeek                                                                                | 0             | 3              | 3          | 0                 | 1,49               | 1,49         |
| Goirle en Riel                                                                              | 1             | 10             | 11         | 1                 | 5,94               | 6,94         |
| Oisterwijk                                                                                  | 1             | 5              | 6          | 0,72              | 3,78               | 4,5          |
| Boxtel en Haaren                                                                            | 6             | 24             | 30         | 4                 | 16,81              | 20,81        |
| Dordrecht                                                                                   | 10            | 9              | 19         | 8,61              | 6,31               | 14,92        |
| Krimpen aan den IJssel                                                                      | 1             | 7              | 8          | 0,89              | 3,94               | 4,83         |
| Overigen (gedetacheerde medewerkers bij andere organisaties/opname levensloop/boventallig)  | 1             | 2              | 3          | 0,44              | 1,31               | 1,75         |
| <b>Totaal</b>                                                                               | <b>164</b>    | <b>365</b>     | <b>529</b> | <b>126,94</b>     | <b>245,56</b>      | <b>372,5</b> |