

J
A
A
R
V
E
R
S
L
A
G
2
0
1
2

Thema jaarverslag

Dit jaarverslag staat in het teken van het 25-jarig jubileum van Stichting Ontmoeting. In 2013 bestaat Ontmoeting 25 jaar. In dit jaarverslag kijken we terug op de geschiedenis van de organisatie. In het jaarverslag vindt u per 5 jaar een overzichtspagina van belangrijke gebeurtenissen.

Afgebeelde personen staan niet per definitie in relatie tot de tekst.

Foto's: Ontmoeting.

Colofon

Stichting Ontmoeting
Postbus 263
3990 GB HOUTEN

Tel. 030-6354090
info@ontmoeting.org
www.ontmoeting.org

Rabobank: 38.76.69.140
Directeur-bestuurder: Ed van Hell

Redactie en coördinatie: Rianne Nijburg,
Ton Vink, Willie Bekebrede
Vormgeving en print: Drukkerij Verloop

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Samenvatting	6
2. Het profiel van de organisatie	8
2.1 Missie en statuten.....	9
2.2 Visie	9
2.3 Organisatiestructuur.....	9
2.4 Organisatiecultuur.....	10
3. Bestuur, toezicht en medezeggenschap	12
3.1 Normen voor goed bestuur	13
3.2 Directeur-bestuurder.....	13
3.3 Raad van toezicht.....	14
3.4 Overleg met de cliëntenraad	17
3.5 Overleg met de ondernemingsraad.....	18
4. Beleid	22
4.1 Meerjarenbeleid.....	23
4.1.1 Doelgroep.....	23
4.1.2 Ambulante dienstverlening in het overheidsbeleid..	23
4.1.3 Focus op inzet van vrijwilligers.....	23
4.2 Kritische beleidsopgaven.....	23
4.3 Doel van de hulpverlening	26
5. Beleid en bedrijfsvoering	31
5.1 Beleid en bedrijfsvoering strategie en ontwikkeling.....	31
5.2 Beleid en bedrijfsvoering regio zuidwest.....	31
5.2.1 Dienstencentrum Rotterdam.....	31
5.2.1.1 Opvang.....	31
5.2.1.2 Activering	31
5.2.1.3 Begeleiding	32
5.2.2 Sociaal pension Hoek van Holland	34
5.2.3 Ontmoetingnetwerken Rotterdam	34
5.3 Beleid en bedrijfsvoering regio oost.....	34
5.3.1 Woon-werkcentrum Epe.....	34
5.3.1.1 Resocialisatie dak- en thuislozen met dententieverleden	34
5.3.1.2 Omslag in financiering.....	34
5.3.1.3 Ambulante woonbegeleiding.....	35
5.3.1.5 Ontmoetingwerkt.....	35
5.3.2 Dienstencentrum Harderwijk	36
5.3.2.1 Opvang.....	36
5.3.2.2 Activering	36
5.3.2.3 Begeleiding	37
5.3.2.4 Netwerkkondersteuning.....	37
5.3.3 Time-outvoorziening Hummelo.....	37
5.4 Beleid en bedrijfsvoering Nehemia Zorg Heerhugowaard ..	38
5.4.1 Behandeling.....	38
5.4.2 Begeleiding.....	38
5.4.3 E-health.....	38
6. Beleid en bedrijfsvoering centrale diensten	42
6.1 Communicatie en fondsenwerving	43
6.1.1 Interne communicatie.....	43
6.1.2 Externe communicatie.....	43
6.1.3 Fondsenwerving	43
6.2 Personeel en organisatie.....	46
6.3 Financiën	47
6.4 Kwaliteit.....	47
7. Ontmoeting in cijfers	54
7.1 Toelichting op jaarcijfers 2012	55
7.1.1 Vergelijking exploitatie 2012 met begroting en vorig jaar.....	55
7.1.2 Analyse balanspositie per 31 december 2012	55
7.1.3 Toelichting kosten ('bijlage 3' van RJ-650).....	56
7.1.4 Subsidie-inkomsten.....	57
7.2 Financieel beleid.....	57
7.2.1 Vermogensvorming	57
7.2.2 Liquiditeit	57
7.2.3 Normering kosten beheer en administratie	58
7.2.4 Bestedingsratio (totale bestedingen/som der baten) 58	
7.3 Toelichting op begroting 2013	58
7.4 Meerjarenbegroting	58
Jaarcijfers	
1. Geconsolideerde balans per 31 december 2012	62
2. Geconsolideerde staat van baten en lasten 2012.....	63
3. Geconsolideerd kasstroomoverzicht	64
4. Algemene toelichting en waarderingsgrondslagen.....	65
5. Toelichting op de geconsolideerde balans	66
6. Toelichting op de geconsolideerde staat van baten/lasten..	71
Overige gegevens	75
Bijlagen	
Bijlage 1 Overzicht (im)materiële vaste activa	78
Bijlage 2 Overzicht langlopende schulden per 31 december 2012	79
Bijlage 3 Specificatie personeelskosten.....	80
Bijlage 4 Toelichting lastenverdeling (bijlage 3 van RJ-650) ..	81
Bijlage 5 Verschillenanalyse	82
Bijlage 6 Aansluitingsoverzicht eigen vermogen en resultaat 83	



Voorwoord

Twee werkwoorden zijn belangrijk voor Ontmoeting: versterken en uitbouwen. Versterken concentreert zich op de interne organisatie. Een sterk groeiende organisatie kan verzwakken door onvoldoende borging van beleid.

Het tweede werkwoord uitbouwen richt zich op groeimogelijkheden voor de toekomst. Immers, stilstand is achteruitgang. Bovendien: gelet op de nood die er is onder thuis- en daklozen, zijn er nog vele mogelijkheden om uit te bouwen.

Het jaar 2012 kenmerkt zich door stabiliteit. De nadruk lag op versterken. Op diverse terreinen is dit gerealiseerd. In het bijzonder in financieel opzicht. In 2010 is het financieel beleid gewijzigd en de vruchten daarvan zijn zichtbaar. Ontmoeting heeft in 2012 een positief resultaat van bijna € 300.000.

Niet iedere instelling kan in deze tijd van economische crisis een dergelijke melding maken. Het is mede dankzij de betrokkenheid en financiële inbreng van de 'achterban' dat ik dit kan schrijven.

De inkomsten vanuit fondsenwerving zijn nog niet eerder zó hoog geweest.

In het jaarverslag wordt niet alleen achterom gekeken, maar richten we de schijnwerpers ook naar de toekomst. Bij het verlaten van 2012 zetten we de eerste stappen in 2013... een jubileumjaar: 25 jaar Ontmoeting.

Nee, geen feest! Want het confronteert ons met het diepe leed in individuele mensenlevens. Wat dát betreft is het intens verdrietig dat Ontmoeting gegroeid is. Wel is het een oproep om als christenen in afhankelijkheid van de grote Zender daadwerkelijk te gehoorzamen aan het bevel uit Lukas 14: "Ga eropuit naar de landwegen en heggen en dwing hen binnen te komen, opdat mijn huis vol wordt." Wanneer we letten op het verleden en kijken naar het heden, dan durf ik te stellen dat er voor christenen nog heel veel te doen is in de toekomst.



“In het begin was het echt pionieren. Nu staat er een dijk van een organisatie.”

Ria Vuik

oud-medewerker

Ze begon als één van de eerste medewerkers bij Ontmoeting, werkte er vijf jaar en bleef ook later betrokken als cliëntvertegenwoordiger in de cliëntenraad: Ria Vuik.

In hoeverre is de organisatie veranderd?

“Het is inmiddels 17 jaar geleden dat ik bij Ontmoeting werkte. Van 2006 tot 2012 heb ik in de cliëntenraad gezeten. In het begin was het echt pionieren. Nu staat er een dijk van een organisatie. In positieve zin is het veranderd dat het een professionele organisatie is geworden terwijl de kern hetzelfde is gebleven. De allereerste kriebels, dat hartstochtelijke gevoel, die drive en betrokkenheid naar bezoekers toe: het is er nog steeds. De basis

van waaruit het werk wordt gedaan is het omzien naar de naaste. Dit christelijk kader is de kracht van de organisatie.”

Wat voegt Ontmoeting volgens jou toe aan de samenleving?

“Deze vraag zou ik willen omdraaien. In hoeverre is Ontmoeting van toegevoegde waarde voor de achterban? Mijn inziens geeft Ontmoeting wat terug. Het werk dat gedaan wordt is de keerzijde van onze maatschappij. Het houdt ons een spiegel voor. Toen ik nog bij Ontmoeting werkte, merkte ik dat mensen/familieleden van mensen die aan lager wal geraakten, de behoefte hadden hun verhaal te vertellen. Het was en is fijn dat er een organisatie is die qua identiteit past bij onze achterban en waar mensen met hun vragen terecht kunnen.”



Wat doet Ontmoeting?

1

Ontmoeting biedt, op basis van christelijke naastenliefde, professionele hulp aan dak- en thuislozen, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Landelijk: Ontmoetingnetwerken



Nehemia Zorg

Een kleinschalige GGZ-hulpverleningsorganisatie in Heerhugowaard die professionele behandeling en begeleiding biedt aan mensen met psychische en psychiatrische klachten.

Aantal unieke cliënten in 2012

Ambulante behandeling	230
Intern verblijf	8
Begeleid wonen	15
Beschermd wonen	12



Sociaal pension Hoek van Holland

Een 24-uursvoorziening waar acht dak- en thuislozen uit Rotterdam kunnen verblijven, die moeite hebben met zelfstandig wonen. Het doel van het sociaal pension is het creëren van een stabiele leefomgeving en het vinden van een zinvolle dagbesteding.

Aantal unieke cliënten in 2012

	10
--	----

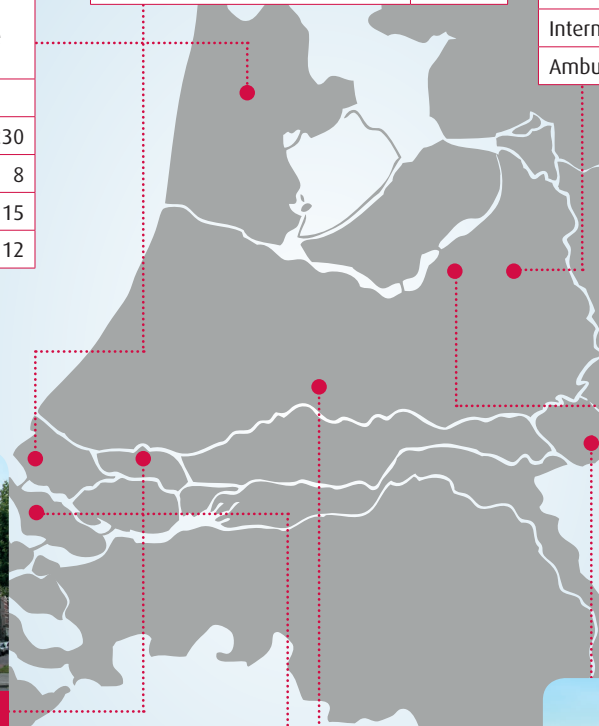


Woon-werkcentrum Epe

Een woon-werkcentrum waar dak- en thuisloze mannen met een detentieverleden begeleid worden bij hun maatschappelijke integratie.

Aantal unieke cliënten in 2012

Intern op locatie	43
Ambulante begeleiding	43



Dienstencentrum Rotterdam

Een laagdrempelig dienstencentrum voor opvang, activering en begeleiding. Het centrum biedt een breed pakket van hulp- en dienstverlening aan. Van een luisterend oor en praktische ondersteuning tot zinvolle dagbesteding en ambulante woonbegeleiding (ook in de wijken van Rotterdam).

Aantal unieke cliënten in 2012

Dagactiviteiten	276
Pastoraat	295
Inloop	955
Veldwerk	108
Woonbegeleiding	211
Werktrajectbegeleiding	162
Zorgcoördinatie	1052
Ambulante Ondersteunende Begeleiding	553
Sociale netwerken	55

Cliënten kunnen gebruik maken van meerdere diensten.



Veldwerk Goeree-Overflakkee



Centraal bureau Houten



Dienstencentrum Harderwijk

Een laagdrempelig, kleinschalig dienstencentrum waar bezoekers terecht kunnen voor een gezellige dagopvang, zinvolle activiteiten en verschillende vormen van hulpverlening.

Aantal unieke cliënten in 2012

	158
--	-----

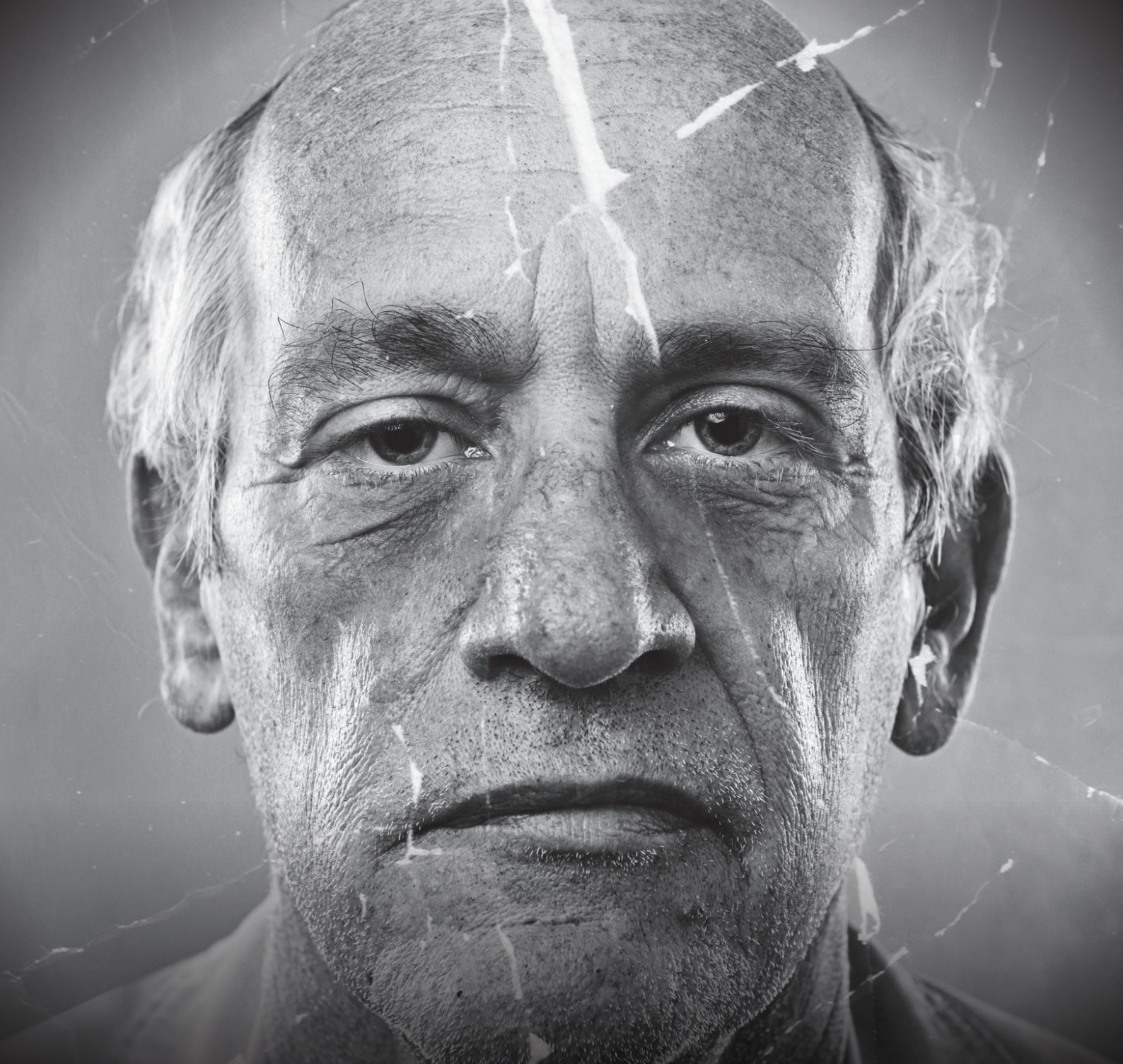


Time-outvoorziening Hummelo

Een voorziening waar Ontmoeting in samenwerking met stichting Het Passion dak- en thuislozen een rustperiode biedt van vier tot zes weken. De time-out kan een kruispunt zijn in hun leven om nieuwe keuzes te maken voor de toekomst.

Aantal unieke cliënten in 2012

	149
--	-----



Het profiel van de organisatie

2

Ontmoeting biedt, op basis van christelijke naastenliefde, professionele hulp aan dak- en thuislozen, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

2.1 Missie en statuten

In de statuten van de stichting wordt de doelstelling als volgt omschreven:

- het, op basis van christelijke naastenliefde, bieden van professionele hulp aan dak- en thuislozen, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt;
- het verrichten van alle verdere handelingen, die met het bovenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.

Daarbij geven de statuten aan op welke wijze deze doelstelling verwezenlijkt wordt, namelijk door:

- het realiseren van opvangmogelijkheden in Nederland;
- het verlenen van de daarmee verband houdende begeleiding;
- het verwijzen naar en samenwerken met organisaties en/of personen op het terrein van de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening;
- het (al dan niet in groepsverhouding) samenwerken met andere rechtspersonen en/of instanties.

De grondslag van de stichting is Gods Woord, zoals daarvan belijdenis wordt gedaan in de artikelen twee tot en met zeven van de Nederlandse Geloofsbelijdenis. De stichting onderschrijft onvoorwaardelijk de Drie Formulieren van Enigheid, zoals deze zijn vastgesteld in de Nationale Synode te Dordrecht, gehouden in 1618 en 1619.

2.2 Visie

De medewerkers van Ontmoeting willen als mens naast de ander staan. Op basis van die gelijkwaardigheid proberen ze het vertrouwen van dak- en thuislozen te winnen en de nodige hulp te bieden. Met deze hulp wordt verder afglijden voorkomen en de huidige leefsituatie van dak- en thuislozen gestabiliseerd en verbeterd, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

De medewerkers van Ontmoeting willen als mens naast de ander staan.

Daarom worden cliënten gestimuleerd en gemotiveerd om op hun eigen niveau een zelfstandige plaats in de maatschappij in te nemen. Ontmoeting streeft ernaar om mensen niet afhankelijk te maken van de professionele hulpverlening en de uitstroom uit de maatschappelijke opvang te bevorderen.

De bejegening van de cliënt is erg belangrijk en wordt gestempeld door:

- aandachtige aanwezigheid van de hulpverlener als medemens;
- vermindering of voorkoming van het lijden;
- versterking van de regie over het eigen leven van de cliënt.

Stichting Ontmoeting gaat uit van de zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van ieder mens. Deze persoonlijke verantwoordelijkheid wordt erkend, gerespecteerd en benadrukt. Cliënten worden aangesproken op de eigen keuzes die zij maken. Tegelijkertijd zijn er mensen voor wie het beroep op zelfstandigheid en verantwoordelijkheid te groot is. Ontmoeting wil de cliënten begeleiden om terugval tijdig te signaleren en om te voorkomen dat zij volledig terugvallen.

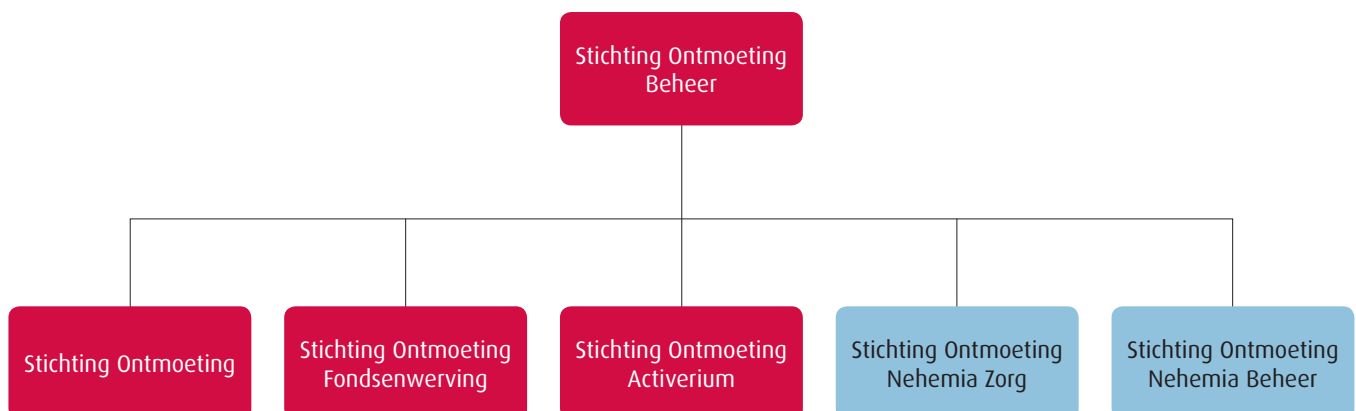
In de hulpverlening aan dak- en thuislozen wordt met andere organisaties samengewerkt waar dat mogelijk is. Uitgangspunt is dat de samenwerking bijdraagt aan het realiseren van de missie van Ontmoeting.

De visie van de stichting is verwoord in het visiedocument 'Horen en doen'. Dit document bestaat uit twee delen. In het eerste deel staat een beschrijving van de identiteit van de stichting, op basis hiervan is in het tweede deel de visie beschreven op motivatie, doelgroep, personeel en werkwijze.

2.3 Organisatiestructuur

Ontmoeting kent het raad van toezichtmodel en is aan het eind van 2012 juridisch als volgt georganiseerd: De directeur-bestuurder geeft integraal leiding aan de organisatie, waarbij het toezichthoudend orgaan de raad van toezicht is.

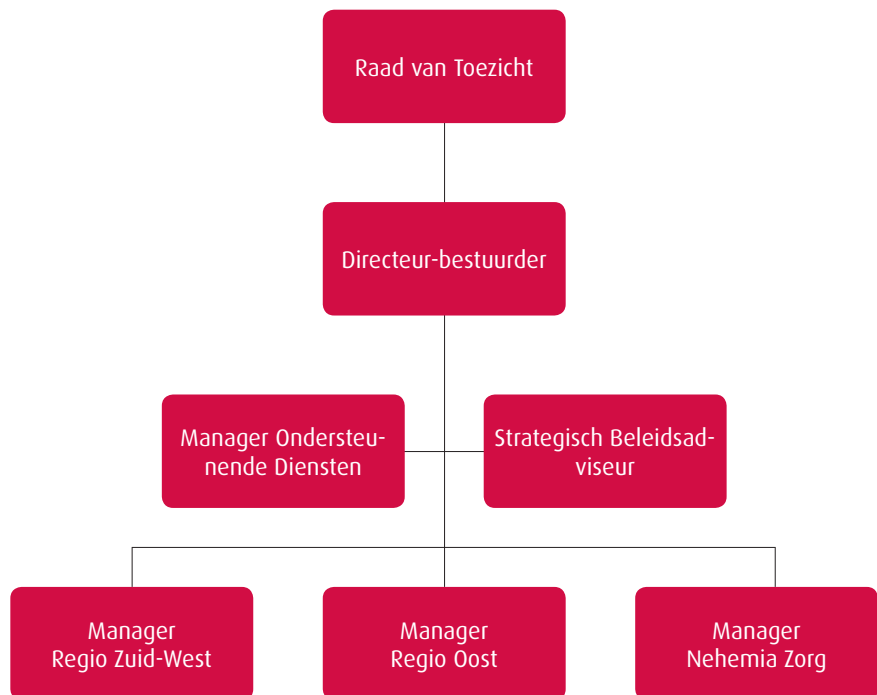
De organisatie ziet er op 31 december 2012 als volgt uit:



De directeur-bestuurder (raad van bestuur) geeft integraal leiding aan de stichting en draagt integraal de eindverantwoordelijkheid. Ieder jaar wordt voor kortdurende afwezigheid van de directeur-bestuurder een manager als vervanger aangewezen. In geval van langdurige of structurele afwezigheid beslist de raad van toezicht over de vervanging.

Er zijn vijf managers aan wie de directeur-bestuurder bepaalde bevoegdheden toekent, namelijk:

1. een strategisch beleidsadviseur, die tot het einde van 2012 de titel manager strategie en ontwikkeling had en strategische projecten ontwikkelt;
2. twee regiomanagers:
 - manager van de regio zuidwest, die leiding geeft aan de locaties Rotterdam en Hoek van Holland;
 - manager van de regio oost, die leiding geeft aan de locaties Epe, Harderwijk en Hummelo;
3. een manager die leiding geeft aan Nehemia Zorg;
4. een manager centrale diensten, die leiding geeft aan het centraal bureau in Houten.



2.4 Organisatiecultuur

Het woord 'DOEN' beschrijft de cultuur die binnen Ontmoeting wordt nagestreefd. Enerzijds verwijst dit woord naar het praktisch bezig zijn (de daad) en anderzijds verwijst dit naar de wijze waarop medewerkers van Ontmoeting met anderen en met elkaar om willen gaan. DOEN staat voor:

- Duidelijkheid
- Openheid
- Eerlijkheid
- Nabijheid

Binnen de stichting worden deze woorden als leefregel en toetssteen gehanteerd in alle verbanden van het handelen.





“De samenwerking met Ontmoeting ervaar ik als zeer prettig!”

Edmée Lammerding

accounthouder Rotterdam

Aan de keren dat ze mee mocht met het veldwerk heeft ze goede herinneringen. Ook zal ze de eerste kennismaking met Ontmoeting niet snel meer vergeten! Edmée Lammerding is accounthouder van Stichting Ontmoeting en beleidsmedewerker van de GGD Rotterdam.

Hoelang ken je Ontmoeting al?

“Ruim 4 jaar. En de eerste kennismaking zal ik niet snel meer vergeten! Het was mijn eerste werkweek en ik deed samen met een collega het account van Ontmoeting. Ik liep mee met een collega en we hadden een gesprek met Ontmoeting. Toen ik binnenkwam zei Ton Vink, toen regiomanager van Rotterdam: “oh dus jij bent de nieuwe secretaresse?” Nee, ik ben de nieuwe beleidsadviseur!

Wat vind je van de samenwerking?

Die ervaar ik als zeer prettig. Ik denk dat iedere beleidsmedewerker zo’n samen-

werking wenst. Ontmoeting houdt zich aan de afspraken en ze leveren altijd aanvullende informatie en trends die zij op straat zien. Als we dingen signaleren die niet kloppen, zeggen we dat tegen elkaar. Maar dat doet niets af aan de prettige, zakelijke en professionele samenwerking!

Wat is je bijgebleven binnen de samenwerking?

Na een korte stilte vertelt Edmée dat ze een aantal keren mee mocht met het veldwerk in Rotterdam. “Dat is zo mooi, want daardoor weet je wat er leeft op de straat. Ik vond het bijzonder en ook heftig om het zelf mee te maken, maar hierdoor kan ik mij een beter beeld vormen bij de cliënten van Ontmoeting. Je weet waarvoor je het doet en wat er op straat gebeurt. En als ze het nu in gesprekken over bijvoorbeeld de inloop aan de ‘s Gravendijkwal hebben, weet ik tenminste waar ze het over hebben en kan ik me er een beeld van vormen!”



Bestuur, toezicht en medezeggenschap

3

Ontmoeting heeft sinds 2007 een raad van toezichtstructuur en voldoet daarmee aan de Zorgbrede Governancecode van 2005.

3.1 Normen voor goed bestuur

De raad van toezicht ziet erop toe dat de uitvoering van het bestuursbeleid strookt met de goedgekeurde beleidsuitgangspunten. In het jaarplan worden enkele kritische beleidsopgaven weergegeven waar de raad extra aandacht aan besteedt. Ieder kwartaal wordt de stand van zaken weergegeven in het Management Informatie Rapport (MIR).

3.2 Directeur-bestuurder

De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor Ontmoeting is in handen van directeur-bestuurder Ed van Hell. Hij is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding, voor de kwaliteit en kwantiteit van de hulpverlening en voor de financiële resultaten.

De directeur-bestuurder is bevoegd om beslissingen te nemen die ertoe bijdragen dat de doelstellingen van Stichting Ontmoeting gerealiseerd worden, uitgezonderd de statutair vastgelegde besluiten die de raad van toezicht moet goedkeuren. Hij draagt er zorg voor dat de activiteiten van Stichting Ontmoeting voldoen aan het statutaire doel en de identiteit van de stichting. Verder moeten de activiteiten inzichtelijk zijn, verantwoord kunnen worden en op juridisch, organisatorisch en bestuurlijk vlak goed geregeld zijn.

De directeur-bestuurder rapporteert aan de raad van toezicht over:

- het realiseren van de beleidsopgaven van de stichting. Daarbij geeft hij inzage in de risico's van de stichting en de waardering hiervan. Dit wordt gedaan met behulp van de MIR die ieder kwartaal wordt verstrekt;
- de actuele beleidsontwikkelingen en de wijze waarop de organisatie hierop inspeelt;
- de kwaliteit van zorg en de omgang met ethische vraagstukken;
- de beoordeling van de interne beheers-

systemen in relatie tot de doelstellingen van de stichting.

Beoordeling en beloning

De raad van toezicht heeft op advies van de remuneratiecommissie het bezoldigingsbeleid, de hoogte van de directiebeloning en de hoogte van andere bezoldigingscomponenten vastgesteld. Het beleid is in 2012 geëvalueerd en geactualiseerd. Bij de bepaling van het bezoldigingsbeleid en de vaststelling van de beloning volgt de raad van toezicht de Beloningscode Bestuurders in de Zorg (zie www.nvtz.nl).

De raad van toezicht geeft aan de hand van criteria die de Beloningscode Bestuurders in de Zorg (BBZ) stelt een maximum voor het jaarinkomen. De weging van de situatie bij Ontmoeting leidde tot een indeling in categorie C met een maximaal jaarinkomen van € 98.182 per jaar. Gehanteerde wegingsfactoren waren: de omvang en de complexiteit van Ontmoeting, de geografische spreiding en de transactieketen.

Het voor de toetsing aan BBZ relevante werkelijke jaarinkomen van de directie bedroeg in 2012 voor Ed van Hell (1 fte/12 mnd) € 97.377. Deze beloning bleef binnen het BBZ-maximum. De hoogte en samenstelling van de bezoldiging wordt in de jaarrekening toegelicht in de toelichting op de staat van baten en lasten. Naast het jaarinkomen maken ook betaalde sociale verzekerings- en pensioenpremies en belaste vergoedingen deel uit van de bezoldiging.

Nevenfuncties

De heer Van Hell heeft in 2012 de volgende nevenfuncties bekleed:

- bestuurslid Federatie Evangelische Zorg-Organisaties;
- voorzitter evangelisatiecommissie Gereformeerde Gemeente te Woerden;
- directeur Nehemia Zorg.

Het bestuurslidmaatschap bij de Federatie Evangelische Zorg-organisaties vloeien voort uit de werkzaamheden bij Stichting

Ontmoeting. Naar het oordeel van de raad van toezicht leveren de nevenfuncties geen risico's van belangenverstremming op.

Eind 2009 hebben Stichting Nehemia Zorg en Ontmoeting een intentieverklaring ondertekend waarin zij beiden verklaren dat door samenwerking de zorg vanuit Nehemia in de toekomst wordt behouden en dat door samenwerking de zorg die geboden wordt door Ontmoeting kan worden uitgebreid. Vanaf 1 maart 2011 is de directeur-bestuurder van Ontmoeting tevens directeur-bestuurder van Nehemia Zorg. Met ingang van 1 november 2012 is Nehemia Zorg een onderdeel van Ontmoeting geworden.

Managementteam

Het managementteam (MT) bestaat uit de directeur-bestuurder, de manager strategie en ontwikkeling (die aan het einde van het jaar de functie strategisch beleidsadviseur kreeg), de regiomanagers en de manager centrale diensten en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In 2012 is de locatiemanager van Nehemia Zorg deel gaan uitmaken van het MT. Het MT bevordert een goede en efficiënte samenwerking binnen de organisatie door werkzaamheden af te stemmen en knelpunten aan te dragen en te bespreken. Verder adviseert het MT de directeur-bestuurder over (strategisch) beleid.

Adviesraad

Om de directeur-bestuurder te adviseren op het gebied van zingeving, ethiek en identiteit heeft Stichting Ontmoeting een adviesraad, die op dit moment uit zeven leden bestaat. In 2012 heeft de adviesraad twee keer vergaderd. In de eerste vergadering is gesproken over het jaarplan en de begroting, het beleid voor Ontmoetingnetwerken en de thuishavens. Tijdens de tweede vergadering is uitgebreid ingegaan op de actuele ontwikkelingen en is de visie op de inzet van vrijwilligers besproken.

3.3 Raad van toezicht

Wijze van benoeming

De raad van toezicht stelt bij een vacature een profielschets op en informeert de ondernemings- en cliëntenraad daarover. Na een open werving voert een selectiecommissie, bestaande uit twee leden van de raad van toezicht (met de directeur-bestuurder als adviseur), gesprekken met kandidaten en draagt een kandidaat ter benoeming voor aan de voltallige raad.

Kandidaten hebben zitting voor een termijn van vier jaar en kunnen eenmaal benoemd worden voor een tweede termijn, mits zij nog steeds voldoen aan het gewenste profiel.

Er is een algemene profielschets waarin de kwaliteiten en eigenschappen zijn opgenomen, die van een lid van de raad van toezicht worden verwacht. Per zetel kan deze worden aangevuld met een specifieke detaillering naar achtergrond, discipline en deskundigheid. De algemene profielschets omvat de volgende aspecten:

- belijdend lidmaatschap van één van de kerkelijke groeperingen die de achterban van de stichting vormen;
- algemene bestuurlijke kwaliteiten en ervaring;
- integriteit, verantwoordelijkheidsgevoel en een onafhankelijke opstelling;
- tenminste HBO-niveau;
- affiniteit met de doelstelling en maatschappelijke functie van de stichting;
- het vermogen en de attitude om de directeur-bestuurder met raad en als klankbord terzijde te staan.

De leden van de raad hebben allemaal een verklaring van het CBF (Reglement CBF-keur artikel 4) ondertekend, waarin omschreven is dat de leden onafhankelijk zijn. Om na te gaan hoe de raad functioneert, wordt ieder jaar een zelfevaluatie gehouden. Uitgangspunt hiervoor is de checklist uit de Toolkit Toezicht Zorginstellingen van de NVTZ. Op 1 februari 2012 heeft de zelfevaluatie plaatsgevonden, waarbij onder leiding van een extern deskundige

over de volgende onderwerpen werd nagedacht: de toezichthoudende rol, de adviserende rol en de werkgeversrol van de raad van toezicht.

Samenstelling

De volgende personen hadden in 2012 zitting in de raad van toezicht:

Naam, geboortjaar en functie in bestuur	Eerste benoeming, termijn benoeming loopt tot en met	Functie en nevenfuncties
Ing. H. Akkerman (1957), lid remuneratiecommissie, contactpersoon voor cliëntenraad	2009-2016	Wethouder gemeente Giessenlanden <ul style="list-style-type: none"> • voorzitter cliëntenraad SGJ • lid raad van commissarissen HVC te Alkmaar • lid auditcommissie HVC te Alkmaar • voorzitter Stichting vrienden van het vakcollege Gorinchem en Wijk en Aalburg
G.B. van Delft RA/FB (1944), lid financiële auditcommissie, contactpersoon voor ondernemingsraad	2009-2016	Accountant en belastingadviseur <ul style="list-style-type: none"> • voorzitter vereniging van betrokkenen Gemeentelijke Begraafplaats te Zeist • vice-voorzitter raad van toezicht en voorzitter financiële commissie Stichting Zorgcentrum De Wittenberg te Haaften • voorzitter Stichting Onderwijsfonds Hervormde Gemeente Zeist • penningmeester Stichting Het Evangelie in Spanje te Utrecht • penningmeester Stichting Raad voor de Financiële Betrouwbaarheid te Driebergen-Rijssenburg tot 11 december 2012 • bestuurslid Stichting M.C. van Beek te Zeist • onbezoldigd buitengewoon ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente Zeist
drs. G. Nieuwenhuis (1946), voorzitter, lid remuneratiecommissie, contactpersoon voor ondernemingsraad	2008-2015	Gepensioneerd <ul style="list-style-type: none"> • vice-voorzitter raad van toezicht Driestar College • voorzitter bestuur Stichting NET(Network Education Theology) • lid raad van advies Institute for Multiparty Democracy • lid Commissie van Beroep PO VGS
drs. W.K. Petersen (1964), contactpersoon voor cliëntenraad	2010-2013	Locatiemanager Hoornbeek College te Amersfoort <ul style="list-style-type: none"> • lid commissie toelating HHK • scriba kerkenraad Hersteld Hervormde gemeente te Hoevelaken • lid klachtencommissie Pieter Zandt Scho-lengemeenschap
drs. O.M. van der Tang (1968), plv. voorzitter, lid financiële auditcommissie	2008-2012	Algemeen directeur software-onderneming <ul style="list-style-type: none"> • scriba kerkenraad Gereformeerde Gemeente in Nederland te Rhenen • lid Deputaatschap Huwelijksvraagstukken van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland • penningmeester bestuur Eben-Haëzerschool te Rhenen • secretaris Deputaten Hoge Overheid van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland • lid bestuur Gereformeerde Bijbelstichting
drs. G.C. Verhoeks (1979), lid besturenoverleg time-out-voorziening Het Passion	2010 (feb.) -2014 (jan.)	Mede-eigenaar strategisch adviesbureau ZorgmarktAdvies <ul style="list-style-type: none"> • bestuurslid Stichting Erkend Talent • bestuurslid Stichting Welzijn Ouderen Bodegraven



Managementteam

Vergoeding

De vergoeding van leden van de raad van toezicht bestaat uit onkostenvergoeding en vacatiegeld. Uitgangspunt voor het vaststellen van deze vergoedingsregeling zijn de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorgsector. Omdat Stichting Ontmoeting niet alleen een professionele zorgorganisatie is, maar zich ook bezig houdt met fondsenwerving, is door de raad besloten om 50% van de geïndiceerde norm voor organisaties in categorie A uit te keren. De vergoeding komt (na indexering) uit op:

- een bruto vergoeding van € 2.625 per lid per jaar;
- een opslag van 50% voor de voorzitter;
- werkzaamheden voor commissies worden alleen in uitzonderingsgevallen extra beloond;
- vergoeding van de werkelijk gemaakte reiskosten op basis van ingediende declaraties;

- de raad van toezicht heeft een jaarbudget van € 3.000 toegekend gekregen, onder andere voor deskundigheidsbevordering.

Wijze van toezicht en risicobeheersing

De raad van toezicht wordt door de directeur-bestuurder geïnformeerd over de actuele gang van zaken binnen de stichting door middel van schriftelijke rapportages. Daarin komen actuele ontwikkelingen aan de orde. Jaarlijks doet hij verslag van het functioneren van de cliënten-, ondernemings- en adviesraad. Het is de intentie van de raad van toezicht, dat jaarlijks een delegatie de ondernemings- en cliëntenraad bezoekt. De ondernemingsraad heeft in oktober en december bezoek gehad van de heren Nieuwenhuis en Van Delft. In verband met het feit dat een aantal leden van de cliëntenraad aan het einde van het jaar aftreedt, is besloten het contact met de cliëntenraad uit te



Clëntenraad

stellen naar maart 2013. Een belangrijk instrument om de stand van zaken binnen de stichting te kunnen beoordelen, vormt de management informatie rapportage (MIR), die drie keer per jaar wordt besproken. Daarin wordt een evaluatie van het jaarplan gehouden, is de stand van zaken voor wat betreft inkomsten en uitgaven in relatie tot de begroting opgenomen en staan verschillende cijfers over bezettingsgraad van voorzieningen en ziekteverzuim.

Verder worden de begroting en het jaarplan goedgekeurd en worden de directiebeoordeling, de jaarrekening en de managementletter van de accountant besproken.

Commissies

De raad van toezicht kent twee commissies: de financiële auditcommissie en de remuneratiecommissie. De auditcommissie, die bestaat uit de leden Van der Tang en Van Delft, is twee keer bijeen geweest

rond het goedkeuren van jaarrekening en begroting, waarvan een keer met de accountant. Verder heeft de auditcommissie het reglement herzien.

De remuneratiecommissie, waarin naast de voorzitter de heer Akkerman zitting heeft, hield in maart een functioneringsgesprek met de directeur. De schriftelijke verslagen van beide commissies worden in de raad van toezicht besproken.

Activiteiten in het afgelopen jaar

In 2012 heeft de raad van toezicht zeven keer vergaderd in het bijzijn van de directeur-bestuurder. Daarnaast heeft de raad van toezicht op 27 juni vergaderd met de raad van toezicht van stichting Nehemia Zorg, om besluiten te nemen over de integratie van beide stichtingen. Statutenwijzigingen en reglementen van raad van bestuur en raad van toezicht zijn besproken en er zijn voorgenomen besluiten geformuleerd, omdat de ondernemingsraad en cliëntenraad instemmingsrecht heb-

ben. Op een vergadering daaraan voorafgaand is een notaris aanwezig geweest om de conceptstatuten te bespreken.

De samenwerking met Het Passion in de time-outvoorziening in Hummelo heeft vier keer op de agenda gestaan. Daarbij werd vooral nagedacht over een werkbaar model waarmee de samenwerking geoptimaliseerd kan worden. Verder is van gedachten gewisseld over criteria voor samenwerking met andere instellingen en de kwaliteitsmedewerker heeft een presentatie gehouden over het risicomangement. Jaarverslag en jaarrekening van 2011 en jaarplan en begroting voor 2012 zijn goedgekeurd. In oktober is samen met het managementteam een studiemiddag gehouden rond de methodiek in de hulpverlening.

3.4 Overleg met de cliëntenraad

Stichting Ontmoeting beschikt over een cliëntenraad overeenkomstig de Wet medezeggenschap cliënten. De cliëntenraad bestond in de periode tot 2011 uit drie cliëntvertegenwoordigers. In 2011 is de cliëntenraad uitgebreid met twee cliënten uit de regio's en een vierde cliëntvertegenwoordiger. Om de cliënten meer te betrekken bij de hulpverlening zijn in dat jaar twee regionale cliëntenplatforms opgericht (één voor de regio zuidwest en één voor de regio oost). Vanuit de twee regionale cliëntenplatforms worden er vaste vertegenwoordigers afgevaardigd naar de cliëntenraad. Hiervoor is in 2011 het reglement van de cliëntenraad aangepast. In 2012 is in de praktijk ervaring opgedaan met de vernieuwde medezeggenschapsstructuur. De belangrijkste positieve resultaten zijn dat meer cliënten betrokken zijn bij de medezeggenschap en dat meer signalen en ervaringen van cliënten op de agenda van de cliëntenraad komen en besproken worden met de directeur-bestuurder. In 2012 zijn twee cliëntvertegenwoordigers afgetreden en opgevolgd door cliënten die afkomstig

zijn uit de regionale cliëntenplatforms. Na de fusie met Nehemia Zorg is de bestaande cliëntenraad van Nehemia Zorg omgevormd tot een derde regionaal cliëntenplatform en is een cliënt van Nehemia Zorg toegetreden tot de cliëntenraad. Tenslotte heeft de voorzitter van de cliëntenraad aangegeven eind 2012 terug te willen treden. In overleg met de cliëntenraad is een nieuwe voorzitter aangetrokken die in 2013 het voorzitterschap over zal nemen. De cliëntenraad wordt vanuit de centrale diensten ondersteund door een secretariael medewerker die de vergaderingen faciliteert en een beleidsadviseur die zorg draagt voor inhoudelijk advies. De financiële lasten komen voor rekening van de organisatie.

Adviezen

De cliëntenraad heeft in 2012 vier keer vergaderd met de directeurbestuurder. De cliëntenraad heeft advies of instemming uitgebracht over de volgende onderwerpen: aanpassing van de ambulante woonbegeleiding in Rotterdam tot een vorm van meer wijkgericht werken (de zogenaamde thuishavens), voorstel voor uitvoering cliënttevredenheidsmeting volgens de CQI-Opvang (Consumer Quality Index), het invoeren van de mogelijkheid van een pandverbod voor cliënten die ernstig agressief gedrag vertonen, verruiming van de openstellingstijden van de inloop van het dienstencentrum in Rotterdam, het plaatsingsbeleid voor cliënten in de woonwerkvoorziening in Epe (de zogenaamde zij-instromers), het beleid van de organisatie gericht op het aanbieden van pastorale zorg, de handelwijze van de organisatie bij het overlijden van een cliënt, het vitaliteitsplan voor cliënten in de regio zuidwest, de jaarrekening van 2011 en het jaarplan voor 2013. In 2012 zijn meerdere onderwerpen besproken in de cliëntenraad naar aanleiding van vragen uit de regionale cliëntenplatforms.

Onderzoek

Ontmoeting heeft in 2007 en 2010 onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van de cliënten. In 2012 is opnieuw een

Stichting Ontmoeting beschikt over een cliëntenraad overeenkomstig de Wet medezeggenschap cliënten.

meting uitgevoerd, zij het volgens een andere systematiek. In 2011 is de 'Consumer Quality Index' voor de maatschappelijke opvang vastgesteld (CQI-Opvang). Dit zijn twee gestandaardiseerde vragenlijsten voor het meten van de tevredenheid van cliënten in de maatschappelijke opvang: één vragenlijst voor cliënten in residentiële voorzieningen en één vragenlijst voor cliënten die ambulante hulp ontvangen. Het onderzoek is uitgevoerd in het najaar van 2012 en de resultaten zijn in december gerapporteerd.

De uitkomsten geven aan dat de cliënten positief zijn over de hulpverlening door Ontmoeting. De hulpverlening krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 8,5. Dat is een verbetering ten opzichte van de vorige meting (2010: 8,2). De waardering loopt uiteen van 8,1 voor de cliënten in de residentiële voorzieningen (sociaal pension in Hoek van Holland, woon-werkcentrum in Epe en time-outvoorziening in Hummelo), 8,4 voor de cliënten in de inloop en dagactiviteiten (dienstencentra in Harderwijk en in Rotterdam) tot 8,8 voor de cliënten die woonbegeleiding ontvangen (regio's zuidwest en oost).

Meest positief zijn de cliënten over de wijze waarop medewerkers met hen omgaan. Dit blijkt uit de hoge scores op de vragen: 'Is de medewerker beleefd tegen u?' en 'Luistert de medewerker aandachtig naar u?'. Verder geven vrijwel alle cliënten aan dat met hen afspraken zijn gemaakt over hun begeleiding. In negatieve zin valt op dat relatief veel cliënten aangeven dat niet met hen wordt besproken of de opvang of hulp nog steeds bij hen past. Ook blijkt een flink deel van de cliënten die ambulante hulp ontvangen onvoldoende op de hoogte te zijn van de wijze waarop zij een klacht kunnen uiten. De uitkomsten van de cliënttevredenheidsmeting zullen in 2013 worden besproken met de cliëntenraad. In overleg met de cliëntenraad zal vervolgens besloten worden welke verbeteracties prioriteit dienen te krijgen.

3.5 Overleg met de ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) heeft in 2012 tien keer overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. In die vergaderingen is advies uitgebracht over de volgende onderwerpen: vrijwilligersbeleid, Ontmoetingnetwerken, het opleidingsbudget, de methodiek en het borgen van functiebeschrijvingen. Ook kwam de organisatie van verschillende afdelingen binnen de stichting aan de orde, zoals de thuishavens, het woon-werkcentrum en het Activerium. De OR verleende instemming voor de aangepaste gedragscode, de aanschaf van een roostersysteem, extra openstelling van de inloop, de wijze van contractverlenging, de inzet van leidinggevenden van niveau L1 binnen de centrale diensten en de positie van strategie & ontwikkeling binnen de organisatie. Verder heeft de fusie met Nehemia Zorg verschillende keren om aandacht gevraagd, onder andere is er instemming verleend over de CAO voor de werknemers binnen Nehemia Zorg. De verwachting is dat in de loop van 2013 iemand vanuit Nehemia Zorg zitting zal nemen in de OR, zodat de belangen van die medewerkers rechtstreeks behartigd worden. Het enige besluit waaraan de OR geen instemming verleende was de roosterwijziging in Hummelo. In februari is een studiemiddag gehouden met het MT, om na te denken over een organisatievorm waarbij de OR nog beter de personeelsbelangen kan verdedigen. Het belangrijkste aandachtspunt is tijdige communicatie met het personeel.

Voor 2013 heeft de OR een eigen jaarplan opgesteld. Hierin wordt beschreven waar de OR zich in het komend jaar voor wil inzetten, namelijk: ziekteverzuimbeleid, vrijwilligersbeleid, werkdruk, nieuwe projecten, opleidingsbeleid, bezuinigingen en vertegenwoordiging van het personeel van Nehemia. Rondom deze onderwerpen wil de OR aan de directeur-bestuurder zichtbaar maken wat er op de werkvloer speelt.

Het contact tussen de raad van toezicht en de ondernemingsraad wordt onderhouden door de voorzitter van de raad van toezicht en een ander lid: de heer Van Delft. Zij zijn op 11 oktober en 13 december bij de overlegvergadering met de directeur-bestuurder aanwezig geweest, om te kijken hoe de samenwerking tussen de OR en de directeur-bestuurder verloopt.



“Van scepsis naar enthousiasme”

Jaap Weltevrede

beleidsmedewerker GGD Rotterdam

De eerste kennismaking van Ontmoeting met Jaap Weltevrede was misschien niet helemaal positief, omdat een subsidie werd afgewezen. Maar uiteindelijk is er een mooie samenwerking uit voortgekomen.

Hoelang kent u Ontmoeting al?

“Ik ken Ontmoeting vanaf 1998 ongeveer, dus al zo’n 14 jaar! De aanleiding van ons eerste contact kan ik me nog goed herinneren. Ontmoeting deed een subsidieaanvraag voor een project, maar dit werd afgewezen. Tegen de afwijzing is Ontmoeting in hoger beroep gegaan, het kwam toen voor bij de Raad van State. Zij vonden dat de redenen voor afwijzing niet steekhoudend waren. Vanaf dat moment is de procedure gaan lopen en ging ik mij verdiepen in het werk van Ontmoeting. Ik heb ze veel beter leren kennen en vond het uiteindelijk ‘echt best een leuke club, waar we zeker wat mee kunnen’. Ik ontdekte namelijk dat ze eigen initiatieven hadden ontwikkeld, met steun en geld van de achterban.”

Hoe zag u Ontmoeting, hoe ziet u Ontmoeting nu?

Toen ik voor het eerst met ze in aanraking kwam was ik nog niet overtuigd van de orga-

nisatie. We hebben intensief samengewerkt, waardoor mijn persoonlijke mening is veranderd. Ik heb bewondering gekregen voor de organisatie en ik heb ze veel beter leren kennen. De samenwerking is wel zakelijker geworden, onder andere dat we nu veel meer prestatiegerichte afspraken maken. Nu moet alles meetbaar zijn, er moeten afspraken gemaakt worden over de kwaliteit van de zorg en vooral ook over de doorstroom en uitstroom. Dat was vroeger veel minder belangrijk.

Wat kenmerkt Ontmoeting?

De cultuur van Ontmoeting is volgens Jaap Weltevrede een toegevoegde waarde. “Daarnaast gaat het beleid van Rotterdam er vanuit dat er gestreefd wordt naar een maximaal niveau van zelfredzaamheid. Dit geldt ook voor het wonen. Hierin zijn verschillende fases te onderkennen. Dit wordt de woonladder genoemd, waarop zorginstellingen een eigen ‘specialisatie’ hebben. Ontmoeting vult hun ‘tree’ op de woonladder goed in, zoals bijvoorbeeld met een thuishaven in Delfshaven. Ontmoeting zorgt ervoor dat de doelgroep zich heel erg thuisvoelt. En het veldwerk, dat Ontmoeting als één van de weinige aanbiedt in Rotterdam, is erg betrouwbaar.”

1988-1992



Oprichting Ontmoeting

Gift Terdege

1988

1989

1989

Verzet tegen komst Ontmoeting



Wat gebeurde er toen in de wereld?

1987 De VN riepen dit jaar uit tot Internationaal jaar van de daklozen. Rond die tijd is het aantal daklozen in Nederland gegroeid tot naar schatting enkele tienduizenden. De oorzaak hiervan is woningnood en de afbraak van voorzieningen.

1988 Op 1 december vindt de eerste Wereldheidsdag plaats.



1989

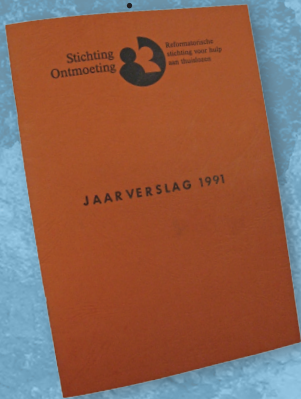
Pand Oude Dijk aangekocht



Pand 's Gravendijkwal

1991

1e jaarverslag



1989 Op 9 november valt de Berlijnse Muur. Na ruim 28 jaar komt er een einde aan de scheiding tussen West- en Oost-Berlijn.

1992 Een El Al Boeing 747 vrachtvliegtuig stort op 4 oktober neer op de flatgebouwen Groeneveen en Klein-Kruitberg in de Amsterdamse Bijlmermeer. 43 personen sterven.



Beleid

4

In dit hoofdstuk wordt eerst het meerjarenbeleid beschreven, vervolgens komen de kritische beleidsopgaven aan de orde. Tenslotte wordt het doel van de hulpverlening beschreven.

4.1 Meerjarenbeleid

Ontmoeting heeft een strategisch beleidsplan voor de periode 2011-2014. Dat beleidsplan is geschreven in 2010, waarbij de titel weergeeft welke richting Ontmoeting de komende jaren wil opgaan, namelijk: "Versterken en uitbouwen". Het Strategisch Beleidsplan (SBP) gaat uit van de missie. Inmiddels is de stichting ruim een jaar verder en hebben zowel externe als interne ontwikkelingen niet stil gestaan. Daarom is het SBP geëvalueerd en heeft dit geleid tot een addendum dat in dit hoofdstuk wordt beschreven.

Er zijn drie ontwikkelingen waar rekening mee gehouden moet worden in het toekomstig beleid, namelijk: accenten binnen de doelgroep vanwege een collectieve vraag (nadruk op jongeren), versterking van de ambulante dienstverlening en de inzet van vrijwilligers.

4.1.1 Doelgroep

De doelgroep is omschreven als "dak- en thuislozen". De begrippen dakloos en thuisloos blijven ongewijzigd. Zoals in de visie op de doelgroep is uiteengezet, zal preventie op kwetsbare personen met een verhoogd risico op dak/thuisloosheid, de komende tijd aandacht krijgen. Het gaat hierbij om personen waarbij de wisselwerking tussen individu en omgeving dusdanig negatief is dat de kans aanwezig is dat de persoon (opnieuw) dak- en/of thuisloos wordt. Vanuit de vele regionale kompassen die zwerfjongeren als een probleemgroep melden, gaat Ontmoeting haar expertise zoals die is opgedaan op Goeree-Overflakkee proberen uit te bouwen. Vanuit de hulpvraag komt deze subdoelgroep op dit moment pregnant naar voren en is het gerechtvaardigd hierop breed in te spelen. Tevens wil Ontmoeting nadenken over de vraag hoe Ontmoeting jongeren kan inzetten ten dienste van leeftijdsgenoten die hulp nodig hebben. De eerste stappen zijn daartoe gezet in het project "Gezonde slagkracht". De opgedane ervaring kan ingezet worden in andere delen van Nederland, eventueel in samenwerking met kerken.

4.1.2 Ambulante dienstverlening in het overheidsbeleid

Er is sprake van een sterke stimulering van ambulante vormen van dienstverlening. Zo worden intramurale voorzieningen gestimuleerd om meer extramuraal te gaan werken. Tevens worden instellingen gestimuleerd om na te denken op welke wijze zij zorg kunnen bieden, dichterbij de zorgvrager. Een belangrijke illustratie hiervan is de ontwikkeling in Rotterdam rondom de zogenaamde Thuishavens. In alle gemeenten is de term "Welzijn nieuwe Stijl" inmiddels doorgedrongen, wat neerkomt op wijkgerichte ambulante aanpak. Deze ontwikkeling zal worden gestimuleerd. Daarom zal Ontmoeting nagaan op welke wijze zij hierop kan inspelen. Hierbij gelden de principes "doen waar je goed in bent" en "samenwerken waar mogelijk". Voorwaarde is een goede doordenking en beschrijving van de inhoud van de zorgmodules.

Ontmoeting heeft de mogelijkheid om vrijwilligers in te zetten voor de hulpverlening door ontmoetingsnetwerken

4.1.3 Focus op inzet van vrijwilligers

De economische crisis duurt langer dan verwacht. De bezuinigingen zullen waarschijnlijk blijven plaatsvinden. De kans dat Ontmoeting als nieuwe zorgaanbieder een plaats krijgt in een burgerlijke gemeente, is klein. Deze kans wordt echter vergroot wanneer Ontmoeting komt met een uniek product, zoals de Ontmoetingsnetwerken. Op deze wijze kan Ontmoeting haar werkzaamheden uitbouwen. Ontmoeting heeft de mogelijkheid om mensen uit de achterban als vrijwilliger in te zetten voor de hulpverlening aan de

doelgroep door middel van Ontmoetingsnetwerken. Deze inzet zal in 2013 extra worden benut om het zorgaanbod van Ontmoeting te 'verkopen' en in gemeenten een ingang te vinden. Daarvoor is nodig dat het imago van Ontmoeting mee verandert. De focus moet verschuiven van dakloosheid naar thuisloosheid. In 2013 bestaat Ontmoeting 25 jaar en dit jubileumjaar zal worden aangewend om hier extra aandacht aan te besteden.

4.2 Kritische beleidsopgaven

Om de strategische beleidsopgaven te realiseren zijn in 2012 de volgende kritische beleidsonderdelen benoemd.

Beleidsopgave 1: Versterken

a. Van het management

Integratie van Ontmoeting en Nehemia Zorg. Beide raden van toezicht hebben in een gezamenlijke vergadering op 27 juni de stukken getekend die in oktober 2012 hebben geleid tot integratie van Nehemia Zorg.

Samenwerking Het Passion versterken om te komen tot een gezonde financiële situatie. Eind 2011 heeft de samenwerking met Het Passion vorm gekregen met het besluit een samenwerkingsovereenkomst aan te gaan voor een periode van een jaar met daaraan verbonden een gezamenlijk opgestelde begroting. Gezien de structurele financiële tekorten die tot dan toe zijn opgetreden op deze locatie, is de time-outvoorziening tijdelijk aangestuurd door de manager strategie en ontwikkeling. Aan het einde van het jaar is de samenwerkingsovereenkomst geëvalueerd, waarna besloten is de samenwerking voort te zetten. De manager strategie en ontwikkeling is toen vervangen door de regiomanager oost. Naast aandacht voor nauwe samenwerking met Het Passion heeft de financiering in 2012 de nodige aandacht gekregen. De doelstelling van 2012 is deels gehaald, in 2013 vindt een voortzetting plaats.



b. Van de centrale diensten

Diensten vermarkt ten behoeve van andere christelijke instellingen in de MO. Deze kritische beleidsopgave is vervallen, er zijn geen vragende organisaties geweest hetgeen als een randvoorwaarde was gesteld. De ondersteunende diensten hebben zich geconcentreerd op de integratie met Nehemia Zorg. Vooral op het gebied van personeelszaken en het financiële beleid heeft dit de nodige aandacht gevraagd.

c. Van de bestaande hulpverlening

Kennis en expertise GGZ (via Nehemia Zorg) wordt aangewend binnen Ontmoeting. Er is onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om de GGZ-kennis die bij Nehemia Zorg beschikbaar is, binnen de hulpverlening van Ontmoeting in te zetten. Vooral in regio oost is behoefte aan de inzet van een psycholoog voor (her)indicatie, deze was echter nog steeds niet beschikbaar vanuit Nehemia. Daarom wordt in voorkomende gevallen een psycholoog ingehuurd. Deze kritische beleidsopgave wordt voor 2013 opnieuw in het jaarplan opgenomen.

d. Van de financiële positie

Financiële sturing verbeteren. De toegezegde middelen vanuit fondsenwerving aan de diverse onderdelen binnen de organisatie mochten niet worden overschreden. Alle onderdelen waarvoor geld uit fondsenwerving begroot was, hebben de uitvoering ruim binnen het begrote bedrag kunnen realiseren. Er is door de regiomanagers op gestuurd dat hulpverleners ten minste 60% van de

Outdoor cooking CD teamuitje

AWBZ uren declareren. In de time-out-voorziening is dat gelukt, voor de rest van regio oost was het niet goed meetbaar en voor regio zuidwest blijft het een aandachtspunt voor 2013. Een belangrijk middel is het management informatie rapport (MIR) dat drie keer per jaar verschijnt. Ten behoeve van de raad van toezicht is geëxperimenteerd met verschillende manieren om de cijfers weer te geven. De rapportage over het derde kwartaal voldeed aan de eisen en die opzet zal in 2013 gehanteerd worden.

Beleidsopgave 2: Uitbouwen

a. Door maatschappelijk te ondernemen

Vermarkten van bestaande diensten. De bedoeling was om in 2012 het zorgarrangement Ontmoetingnetwerken aan minimaal twee gemeenten te 'verkoppen'. Er zijn gesprekken gevoerd met diverse gemeenten en het lijkt erop

dat in 2013 gestart kan worden met de uitwerking hiervan.

b. Van de regio's

Onderzoek naar behoefte aan hulpverlening onder (zwerf)jongeren in regio oost. Een wethouder en beleidsmedewerker van de gemeente Staphorst hebben een werkbezoek gebracht aan het veldwerk op Goeree-Overflakkee. Verder zijn nog geen concrete stappen ondernomen. Wel is het uitbreiden van het hulpaanbod onder jongeren opgenomen als kritische beleidsopgave voor 2013.

c. Van het bestaand hulpverleningsaanbod

Visie op doorstroom en uitstroom binnen Ontmoeting beschrijven. Deze beleidsopgave is in 2012 wel in gang gezet, maar nog niet afgerond. In 2013 wordt hier verder aan gewerkt.

Outdoor cooking CD teamuitje

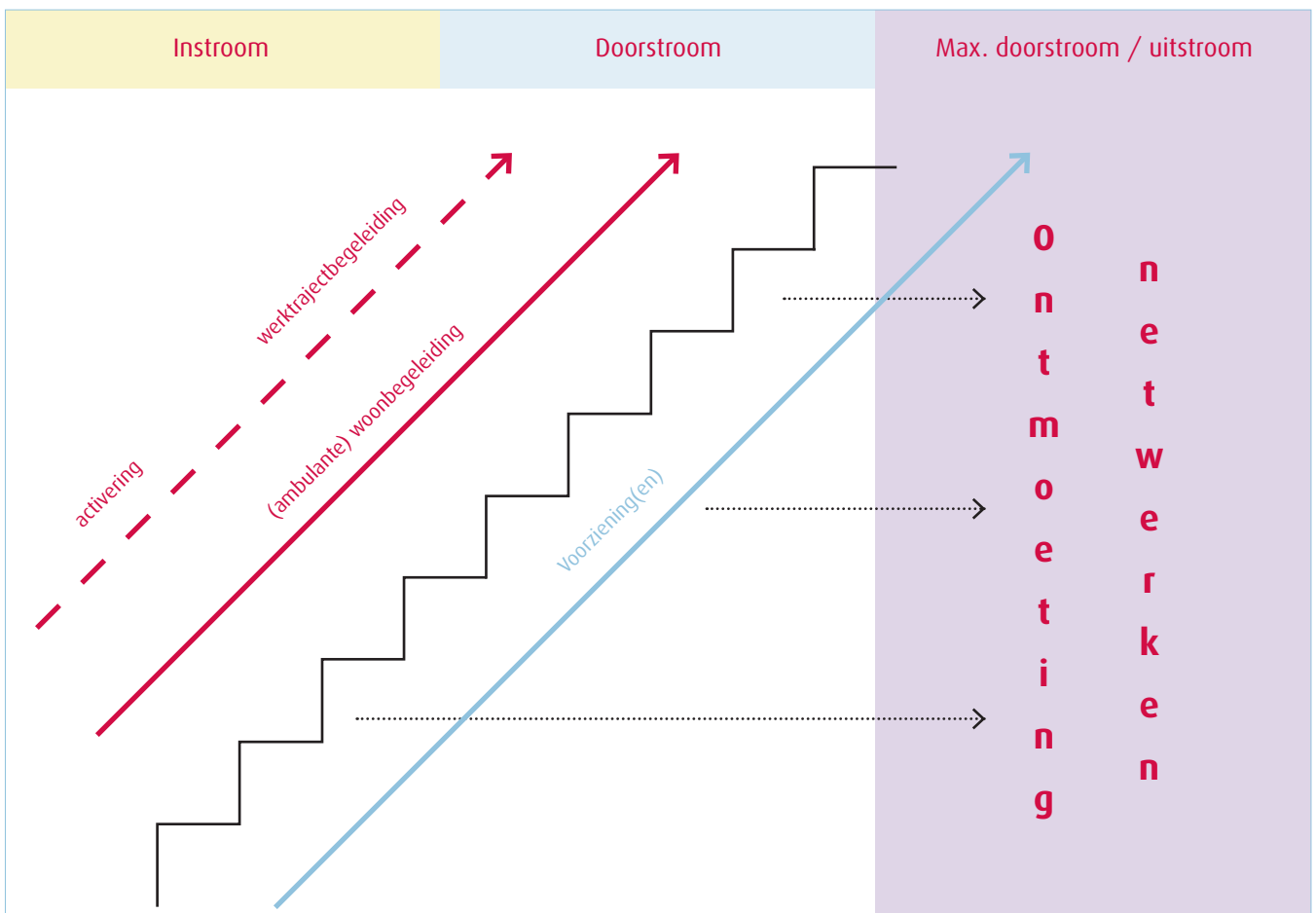


4.3. Doel van hulpverlening

Regelmatig wordt gevraagd naar het effect van de hulpverlening onder dak- en thuislozen. Om dit effect te kunnen verwoorden, is nodig om duidelijk onderscheid te maken tussen dakloosheid en thuisloosheid. Dakloosheid wil zeggen dat iemand geen dak boven zijn hoofd heeft om te overnachten. Thuisloosheid wil zeggen dat mensen geen geborgen thuis hebben, geen sociaal netwerk, geen maatschappelijke contacten en geen veiligheid in het leven kennen. Het zal duidelijk zijn dat thuisloosheid een veel ingewikkelder en ingrijpender probleem is dan dakloosheid. Tegelijkertijd is er in Nederland over het algemeen verband

tussen dakloosheid en thuisloosheid. De kans dat thuisloze mensen dakloos worden is namelijk groot. Ontmoeting gaat in de hulpverlening uit van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. De hulpverlening richt zich daarbij, indien mogelijk, op maatschappelijke participatie. Om de weg tot maatschappelijke participatie te verduidelijken, kan een trap worden getekend die beklimmen kan/moet worden. De cliënt bepaalt zelf het tempo. Iedere trede is vooruitgang. Voor sommigen is stilstand op een trede het maximaal haalbare (stabilisatie). Voor anderen is de trap nodig om terugval tijdig te signaleren en te voorkomen dat zij volledig terugvallen. Bij het beklimmen van de ladder wordt ge-

bruik gemaakt van woonbegeleiding, activering en sociaal-netwerkondersteuning door middel van Ontmoetingnetwerken. Omdat aangesloten wordt bij de behoefte en mogelijkheden van de cliënt, kunnen binnen het aanbod varianten van diensten worden aangeboden. Het doel van de hulpverlening is om mensen, op hun eigen niveau, te stimuleren en te motiveren een voor hen optimale plaats in de maatschappij in te nemen. Aangezien sommige cliënten langdurig afhankelijk blijven van de professionele hulpverlening, wordt niet alleen gesproken van 'uitstroom', maar tegelijkertijd over 'maximale doorstroom'.





“Ze zijn betrouwbaar, oprecht, gedegen en professioneel.”

Johan Koeman

directeur Leger des Heils

Johan Koeman, directeur maatschappelijk centrum van het Leger des Heils in Rotterdam, kent Ontmoeting al vanaf de oprichting in 1988. Beide stichtingen hebben dezelfde missie, waardoor er vanaf het begin een samenwerking is ontstaan.

Hoelang kent u Ontmoeting al?

“Vanaf de start 25 jaar geleden ben ik al betrokken bij de stichting. Toen Ontmoeting een pand had aangekocht in Rotterdam, stuitte dit op veel weerstand bij de buurt en bij de gemeente. Uiteindelijk heeft het pand geen doorgang gehad. Het bijzondere aan deze situatie was dat mensen van Ontmoeting bij het Leger des Heils op gesprek zijn geweest. Ze hadden een Bijbelse opdracht, eigenlijk dezelfde als het Leger des Heils”. Er volgde een gesprek, waarin door het Leger des Heils advies werd gegeven over de politiek en over de omgeving. “We gaven advies wat voor pand ze dan nodig hadden en wat ze er eigenlijk wilden gaan doen”.

Hoe heeft Ontmoeting zich ontwikkeld?

Ontmoeting is gegroeid tot een gelijkwaardige partner. Ze zijn betrouwbaar, oprecht,

gedegen en professioneel. Ze kennen zuivere maatstaven en dat is belangrijk. Door de jaren heen houden ze zich vast aan hun grondslag, dat is een sterke onderscheiding. Juist in een tijd waarin de christelijke identiteit onder druk staat. Dit moet je proberen zuiver te houden. Je moet niet gaan ‘glijden’, want dan kun je niet meer terug. De identiteit van de stichting is een kracht en hierdoor onderscheiden ze zich van andere organisaties.

Hoe ziet u de toekomst van Ontmoeting?

In z’n algemeenheid zie ik de toekomst van christelijke organisaties als noodzakelijke ontwikkeling. Je ziet steeds meer dat de overheid zich terugtrekt en in veel minder gaat voorzien. Het komt aan op de zelfredzaamheid van mensen, maar ook op die van organisaties. Er zijn mensen die tussen wal en schip belanden. De opdracht vanuit de Bijbelse beleving is omzien naar de naasten, hier moeten christelijke stichtingen in voorzien. Maar ook organisaties moeten zichzelf zien te redden, omdat er minder geld wordt gegeven vanuit de overheid. Je moet als stichting dus een beroep doen op kerken en je achterban. De achterban kan zich, vanuit een Bijbelse roeping, binden aan je organisatie. Met persoonlijke inzet, of met geld.

1993-1997

20195 RD

Van onze kerkredactie

ZELHEM - Stichting Ontmoeting signaleert over 1992 een stijging van haar donateurs van 3750 naar 5600. Een belangrijke bijdrage aan die stijging leverden de voorlichtingsbijeenkomsten, zo meldt de jongste Nieuwsbrief van de stichting.

De stichting, die zich bezig houdt met opvang van thuislozen in Rotter-

"Ontmoeting" heeft 5600 donateurs

dam, streeft naar een verdubbeling van het donateursbestand naar 10.000. Iedere donateur wordt door middel van een bijgevoegde aanmeldingskaart opgeroepen een nieuwe donateur aan te brengen.

De nieuwsbrief meldt verder dat ing. J. Koetsier, directeur van de ER-

DÉE Holding in Apeldoorn, is benoemd tot bestuurslid van de stichting. Hij volgt ds. C. J. Meuse op als tweede voorzitter. Zijn benoeming betekent een welkome aanvulling op de deskundigheid van het bestuur op het gebied van management en organisatie, zo meldt de nieuwsbrief.



5600 donateurs

1993

Oprichting Woonwerk-centrum Epe

Opheffing perron-0

1994



Wat gebeurde er toen in de wereld?

1994 De Franse president François Mitterrand en de Britse koningin Elizabeth II openen op 6 mei officieel de kanaaltunnel tussen Frankrijk en Engeland.

1995 In verband met de zeer hoge waterstand en de instabiliteit van de dijken, werden in januari in één week tijd circa 250.000 mensen geëvacueerd uit het Rivierenland inclusief de complete veestapels van de boeren.



1995

Verbouwing 's Gravendijkwal

1995

Steunwaardigheid verklaring

Subsidie afgewezen

1997



Gemeente wijst subsidie voor vierde keer af Ontmoeting dreigt Rotterdam met vertrek

Van onze binnenlandredactie 14-12-95

ROTTERDAM - Stichting Ontmoeting voor opvang van dak- en thuislozen heeft gisteren op een hoorzitting de gemeente Rotterdam bedreigd uit deze plaats te vertrekken. Aanleiding voor het dreigement is het feit dat de gemeente voor het vierde achtereenvolgende jaar subsidiering van het opvangcentrum in Rotterdam weigerde.

Directeur E. van Helli van Ontmoeting suggereerde gisteren te overwegen een opvangcentrum in een andere gemeente te starten. Het dienstencentrum dat Ontmoeting aan de 's Gravendijkwal onderhoudt is momenteel te klein voor de bezoekers. Het aantal is het afgelopen jaar explosief gestegen. Dit met november dit jaar noemer het centrum 75% bezocht, terwijl in dezelfde periode vorig jaar 2200 bezoekers aan het dienstencentrum werden afgeleid.

Van Helli noemde het gisteren 'aanveemde situatie' dat het aantal opvangvoorzieningen in Rotterdam moet worden uitgebreid vanwege het tekort aan het aantal opvangplaatsen voor zwerwers, terwijl aan de andere kant het centrum is geroemd om een bezocht te worden. 'We hebben al mensen op straat moeten zetten', zei Van Helli in een toelichting op zijn pleidooi.

Ontmoeting had voor 1996 een subsidie aangevraagd voor 407.500 gulden. De stichting had in 1994 een totaal aan lasten van 755.000 gulden. Onlangs realiseerde Ontmoeting een sociaalsteuncentrum in het Gelderse Epe.

Uniek karakter
Ontmoeting is het niet eens met het

Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam. Het hoofd van deze afdeling, P. Burggraaf, heeft het subsidieverzoek van Ontmoeting afgewezen.

De gemeente Rotterdam brengt als midw argument voor de afwijzing naar voren dat zij streeft naar een spreiding van de opvangvoorzieningen die het gebied Delfshaven moet worden ontlast. Ontmoeting heeft daar tegenin dat juist in deze deelgemeente er een duidelijke behoefte is aan opvangcapaciteit. Bovendien heeft Ontmoeting 'aanvullend' verzoek gemaakt in de wijk Delfshaven.

Het dreigement voor afwijzing, dat Ontmoeting over voldoende financiële middelen bezit, noemt Van Helli een onovertuigend argument. Hij is echter van mening dat een instelling niet zozeer een goed financieel beleid mag worden afgeleid. Bovendien is deze bron van inkomsten onzeker.

In Rotterdam is de nood onder daklozen groot. Onlangs bronde de gemeente het aantal slaapplekken voor de nachtopvang van zwerwers met dertig in verband met de aanbouwwerkzaamheden van de aanbouwwerkzaamheden. De normale capaciteit van de opvangcentra is ongeveer 160 plaatsen, verspreid over de Pauluskerk (60), het Leger des Heils (55) en het pension Huiszucht (45). Het aantal daklozen is echter vele malen groter. Na sluiting van de gedoogde Perron Mall is een grote groep verschaald door de sluiting van deze overnachting. Het plan van de Rotterdamse wethouder H. Meijer om op diverse locaties in de Maastad opvang voor daklozen te realiseren, is nogal door tegenwerking vanuit de bewoening nog niet uitgewerkt.

1995 Alle Nederlandse telefoonnummers worden in oktober van dit jaar tiencijferig.

1997 Diana, prinses van Wales, komt op 31 augustus samen met haar vriend Dodi Al-Fayed om het leven bij een auto-ongeluk in de Alma-tunnel in Parijs.



Beleid en bedrijfsvoering

5

In dit hoofdstuk worden het beleid en de bedrijfsvoering per afdeling op de volgende manier beschreven: eerst komen de kwaliteit en effectiviteit aan de orde, daarna worden de prestaties beschreven om af te sluiten met het jaarplan voor 2013.

5.1. Beleid en bedrijfsvoering strategie en ontwikkeling

De afdeling strategie en ontwikkeling (S&O) is gericht op het uitbreiden van de huidige activiteit en het verder professionaliseren van de organisatie. De afdeling doet dit door ontwikkelingen binnen de verschillende beleidssectoren op de voet te volgen, strategische projecten op te starten en de regio's te ondersteunen bij de uitvoering van strategische projecten. In 2012 is de manager S&O ingezet voor managementondersteuning in de regio, met name als manager van de time-out-voorziening in Hummelo. Het uitbouwen van de afdeling is onder andere hierdoor in de knel gekomen. De combinatie van lijnaansturing en strategisch advies werd steeds lastiger te combineren, zodat de organisatie tot een andere structuur heeft besloten. De afdeling S&O wordt per 1 januari 2013 opgeheven en de manager S&O wordt strategisch beleidsadviseur. Binnen de ondersteunende diensten wordt een extra afdeling Projecten gecreëerd, van waaruit nieuwe projecten worden opgestart. De medewerkers aan een project voeren hun zorginhoudelijke taken uit onder verantwoordelijkheid van de regio. De lopende strategische projecten zijn inmiddels ingebed in de lijn.

Ontmoetingnetwerken

Een Ontmoetingnetwerk is een kring van vrijwilligers die de hulpverlening om een cliënt organiseert, als tussenschakel naar een door de cliënt zelf opgebouwd sociaal netwerk. Ontmoetingnetwerken zijn netwerken voor thuislozen, die geen oude contacten meer hebben die weer aangehaald kunnen worden. Hier worden dus nieuwe vrijwilligers bij gezocht, die getraind worden. Daarnaast is er sociaal netwerkondersteuning waarbij oude contacten worden hernieuwd en zo een 'verwaterd' sociaal netwerk wordt gerevitaliseerd (evt. aangevuld met een aantal nieuwe vrijwilligers). Dit jaar is de aansturing van de netwerken een verantwoordelijkheid van de regiomanager. De netwerken die rond de locatie van Nehemia Zorg

worden gevormd zijn gedelegeerd aan de locatiemanager van Nehemia Zorg.

Activerium

Er is een intensief traject in oost doorlopen rond activering (werktrajectbegeleiding) en Activerium. Onderlinge afstemming en optimalisatie zijn hierbij onderwerp van gesprek. Wat inmiddels in de dagelijkse praktijk van het Activerium wordt geconstateerd, is dat de snelle verwerking van binnengehaalde opdrachten niet altijd mogelijk is. Volop acquisitie van opdrachten heeft dus geen zin omdat de capaciteit om alles netjes af te werken te gering is. Gezien de nauwe banden tussen de afdeling arbeid en het Activerium lag het voor de hand de verantwoordelijkheid voor beiden in één hand te leggen. Dit is eind 2012 gerealiseerd en nu valt dit alles onder de regiomanager oost.

5.2 Beleid en bedrijfsvoering regio zuidwest

5.2.1 Dienstencentrum Rotterdam

Met het aanbod van diensten in het dienstencentrum in Rotterdam speelt Ontmoeting een belangrijke rol als het gaat om hulpverlening aan dak- en thuislozen. Velen van hen ontvangen zorg vanuit de laagdrempelige opvang aan de 's-Graven-dijkwal en de thuishavens in de wijken. Vanuit Rotterdam worden de volgende diensten aangeboden, in diverse varianten (zorgmodules):

- opvang: inloop;
- activering: werktrajectbegeleiding, dagactivering en pastoraat;
- begeleiding: zorgcoördinatie, veldwerk, woonbegeleiding en ambulante ondersteunende begeleiding.

5.2.1.1 Opvang

Inloop

De inloop is letterlijk de voordeur van de hulpverlening. Cliënten kunnen er terecht om kleding te wassen, zich te douchen en een maaltijd te nuttigen. Daarnaast is er ruimte voor gesprekken, een spelletje doen, de krant lezen of om een kopje kof-

fie te drinken. Afspraken en gesprekken met zorgcoördinatoren vinden plaats via de inloop. Het aantal cliënten is licht gegroeid. Dat is te verklaren door een groei in de ambulante ondersteunende begeleiding, werk dat niet onder de Maatschappelijke Opvang valt. De inloop werd door 955 unieke bezoekers bezocht.

5.2.1.2 Activering

In het dienstencentrum bestaat activering uit de volgende onderdelen: werktrajectbegeleiding, dagactivering en pastoraat. Werk wordt steeds meer gezien als de beste vorm van zorg. Werktrajectbegeleiding doet er dan ook alles aan om zoveel mogelijk bezoekers in een bepaalde vorm van arbeidsparticipatie te krijgen. Door de recessie is de beschikbaarheid van plekken met betaald werk erg laag waardoor in 2012 met name bemiddeld is naar vrijwilligerswerk. Op de dagactivering heeft een professionaliseringslag plaatsgevonden. De mentoraten worden nu door een vaste begeleider uitgevoerd terwijl de activiteitenbegeleiders zich weer concentreren op de inhoudelijke begeleiding van de bezoekers. Er is een strak rooster ingevoerd waardoor de verschillende activiteiten wekelijks steeds op een vaste tijd worden aangeboden. Onder de bezoekers en bewoners van Ontmoeting leven pastorale vragen. Juist daar waar de gebrokenheid tastbaar is, neemt de vraag naar zingeving toe. Geestelijke zorg is een middel voor het openen van nieuwe perspectieven en het bieden van troost. Daarom worden naast pastorale gesprekken ook persoonlijke en groeps-Bijbelstudies aangeboden. Iedere zondag wordt een laagdrempelige bijeenkomst gehouden die afgesloten wordt met een maaltijd. De gemiddelde opkomst was in 2012 32 personen per bijeenkomst. Bijzondere bijeenkomsten vinden rondom de christelijke feestdagen plaats, bijvoorbeeld op Tweede Paasdag. Deze bijzondere bijeenkomsten werden in het achterliggende jaar gemiddeld door 153 personen per bijeenkomst bezocht. Bij verblijf in de gevangenis, tijdens ziekte en sterven verlenen pastoraal werkers geestelijke bijstand.



Outdoor - 2012 Epe

5.2.1.3 Begeleiding

Zorgcoördinatie

Voordat er een zorgtraject voor een cliënt opgestart wordt, vindt er een intakegesprek plaats met de zorgcoördinator. In dit gesprek worden problemen geïnventariseerd en hulpvragen geformuleerd. Na de probleeminventarisatie wordt gezocht naar een passend hulpaanbod. Aan de hand van de probleeminventarisatie wordt een trajectplan (TTC) opgesteld of wordt Ambulante Ondersteunende Begeleiding aangeboden. De Zelf Redzaamheids Matrix (ZRM) wordt door de zorgcoördinatoren gebruikt om driemaandelijks de ontwikkelingen van een cliënt te monitoren. Het TTC-plan omschrijft alle leefgebieden van de cliënt: lichamelijk functioneren, psychisch functioneren, verslaving, relaties, praktische vaardigheden, financiën, huisvesting, dagbesteding, zingeving, de relatie met Justitie en voorgeschiedenis. Dit plan is ook leidend voor

de begeleiding binnen de disciplines van Ontmoeting. Wanneer begeleiding binnen Ontmoeting niet passend is voor de hulpvrager, wordt deze doorverwezen naar een ketenpartner die de gestelde hulpvragen wel kan beantwoorden. In 2012 heeft het team zorgcoördinatie gestalte gegeven aan de kennismakingssprekken zoals die eind 2011 zijn ingesteld. De bedoeling hiervan was laagdrempelig te kunnen zijn voor nieuwe cliënten met een hulpvraag. In een kort gesprek kunnen nieuwe cliënten aangeven welke hulpvragen zij hebben. Indien nodig volgt een uitgebreider intakegesprek.

Veldwerk Rotterdam

De veldwerker is veel op straat te vinden: op zoek naar mensen die marginaal gehuisvest zijn of buiten slapen. Ook in 2012 heeft de gemeente Rotterdam Ontmoeting gevraagd de coördinatie van het totale veldwerk in de stad, inclusief de



winterregeling, op zich te nemen. Hierin wordt zichtbaar dat de samenwerking met de gemeente op een prettige en constructieve wijze verloopt. Het beeld van het aantal structurele buitenslapers is vrijwel ongewijzigd gebleven. Dat is te danken aan het Plan van Aanpak G4 in Rotterdam en de inzet van de maatschappelijke opvanginstellingen. Deze laatste buitenslapers worden nauwlettend gevolgd en begeleid door de veldwerker. Naast de structurele buitenslapers treft de veldwerker wel regelmatig incidentele buitenslapers aan, die nauwlettend worden gevolgd en begeleid. Indien nodig draagt de veldwerker de zorgcontacten over aan de collega's binnen Ontmoeting of aan collega's van partnerinstellingen. In het jaar 2012 zijn er 52 nieuwe veldwerkcontacten gelegd. Deze contacten variëren van een praatje met iemand die met een deken op een bank in de stad ligt tot een ontmoeting tijdens een 'uitkam-actie' van een park of deel van de stad. De GGD wordt zeer regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen op straat.

Jongerenwerk Goeree-Overflakkee

Op uitnodiging van de kerken van Goeree-Overflakkee is Ontmoeting in 2009 gestart met het veldwerk onder jongeren. Inmiddels betalen de vier gemeenten op Goeree-Overflakkee mee aan de jongerencoach. Doel van het jongerenwerk is het signaleren van jongeren die problemen hebben met drank of drugs en hen motiveren hulp te zoeken. De veldwerker is wekelijks 32 uur op het eiland met variabele werktijden: overdag en 's avonds. Hij maakt daarbij gebruik van de motor, wat laagdrempelig werkt en een voordeel is in de contactlegging met jongeren in hanggroepen. De veldwerker is een betrouwbare partner voor verschillende hulpverleningsinstanties: Centrum voor Jeugd en Gezin, politie, jongerenwerk, GOSA, Bouman GGZ, GGD, de Hoop en plaatselijke gemeenten. Scholengemeenschap Prins Maurits in Middelharnis werkt nauw samen met de veldwerker en biedt hem gelegenheid om gebruik te maken van het schoolgebouw. In 2012 heeft de

veldwerker 21 nieuwe zorgcontacten gelegd en 11 jongeren doorverwezen naar passende hulp. Dit varieert van opname in de verslavingszorg, budgettering en schuldhulpverlening tot woningbemiddeling bij woningbouwverenigingen.

Woonbegeleiding

In 2012 zijn er twee thuishavens ontwikkeld. Deze vallen in de wijken Kralingen en Delfshaven. Doelstelling van een thuishaven is om cliënten een warm (t)huis in de wijk te geven, waar zij op termijn als gewoon burger kunnen wonen en participeren. De mogelijkheid om enkele thuishavens te ontwikkelen geeft Ontmoeting de kans om langere tijd de betreffende doelgroep te begeleiden en daardoor terugval te voorkomen. Dit zal de effecten en kwaliteit van de begeleiding ten goede komen. Hierbij wordt gedacht aan het gefaseerd afbouwen van de intensiteit van zorg. De nazorg zal bestaan uit een geregeld contact vanuit Ontmoeting en een Ontmoetingnetwerk. Door de komst van de thuishavens is de dienst woonbegeleiding fors gewijzigd. Een gedeelte van de teamleden is overgegaan naar het nieuwe team thuishavens. Deze hulpverleners opereren vanuit enkele locaties/kantoren in Rotterdam. De betreffende cliënten zijn herverdeeld over beide teams (aan de 's-Gravendijkwal en in de wijken). Deze transitie is goed verlopen.

Ambulante Ondersteunende Begeleiding (AOB)

In 2012 heeft regio zuidwest subsidie gekregen voor ambulante ondersteunende begeleiding. Hierbij gaat het om kortdurende (vaak korter dan een half jaar) trajecten voor mensen zonder vast onderdak die zelfredzaam genoeg zijn om met een briefadres en een kortdurend hulp- of adviestraject zelf weer verder te kunnen. Dit werk is uitgevoerd door de teams woonbegeleiding, thuishavens en zorgcoördinatie. Duidelijk is en blijft dat dit werk past binnen het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang fase 2 vanuit het oogpunt van preventie. Nieuwe hulpvragers ontvangen hulp bij de eerste stap-

pen om hun situatie aan te pakken. Een deel van deze mensen kan na een traject van een aantal maanden tot een half jaar weer zonder hulp verder. Een ander deel stroomt door naar langdurige zorg binnen de afdeling ambulante woonbegeleiding.

Jaarplan 2013

Komend jaar zal de opvang meer betrokken worden bij het voeren van inventarisatiegesprekken en zullen de begeleiders intensiever betrokken worden op de trajecten van de bezoekers. Ook zal veel aandacht gegeven worden aan het voorkomen van overlast rond onze panden. Op het gebied van de arbeidsparticipatie wijzigt er veel. Uitkeringen zijn niet meer vrijblijvend, iedereen die kan werken moet ook gaan werken. Dit biedt extra kansen om mensen aan het werk te krijgen, anderzijds zorgt de economische crisis ervoor dat er minder arbeidsplaatsen beschikbaar zijn. Om de bezoeker de juiste oplossing te kunnen bieden zal verder worden onderzocht waar samenwerking met andere spelers in de stad zinvol kan zijn. Bij de dagactiviteiten zal 'Sport en Bewegen' een vaste plaats in het rooster in gaan nemen. Voor de lichamelijke en psychische gezondheid is bewegen cruciaal. In 2013 wordt de visie op in-, door- en uitstroom verder ontwikkeld. Omdat dit een zaak is van de gehele regio, worden alle teams hierbij betrokken. Ook worden verschuivingen in de hulpvragen blijvend gevolgd. Door de aangekondigde bezuinigingen kan het straatbeeld wijzigen. Mogelijk zal het aantal buitenslapers groeien. In samenwerking met de gemeente Rotterdam wordt extra veldwerkcapaciteit ingezet om mogelijke verschuivingen te signaleren. Het jaar 2013 staat tevens in het teken van de voortzetting van het jongerenwerk op Goeree-Overflakkee en het blijvend signaleren van problematiek bij probleemjongeren. In 2013 wil de jongerencoach/veldwerker ook werken aan het begeleiden van dezelfde jongeren naar werk. De dienst woonbegeleiding probeert de groei van de afgelopen jaren voort te zetten en onderzoekt hoe cliënten die gebruik ma-

ken van de nachtopvang kunnen doorstromen naar een (eigen) woning. In 2013 zal ook AOB verder ontwikkeld worden. De verwachting is dat het aantal cliënten zal toenemen. Besloten moet worden hoe deze cliënten het beste geholpen kunnen worden. Afstemming met de GGD is hierbij belangrijk.

5.2.2 Sociaal Pension Hoek van Holland

Het sociaal pension biedt een beschermde leefomgeving aan maximaal acht voormalig dakloze mannen die (nog) niet zelfstandig kunnen wonen. Persoonlijke aandacht staat centraal, vandaar dat het sociaal pension kleinschalig is opgezet. Cliënten met een milde alcoholverslaving en milde psychiatrische problemen kunnen geplaatst worden in het sociaal pension. Samen met de cliënt wordt gezocht naar zinvolle dagbesteding in de vorm van een betaalde of vrijwillige baan. Het sociaal pension heeft conform de afspraak met de gemeente de gemiddelde bezetting van zeven cliënten gehaald. Cliënten krijgen, indien gewenst, gerichte pastorale ondersteuning en gesprekken op afspraak. Een enkeling volgt Bijbelstudie. De ketensamenwerking met het Lokaal ZorgNetwerk, Maatschappelijk werk en Vitis ouderenzorg verloopt via de teamleden van het sociaal pension. Regelmatig worden cliënten vanuit de wijk geholpen in hun problematiek. Soms wordt de dienst AOB (algemene ondersteunende begeleiding) aangeboden (kortdurend, 3-6 maanden).

Jaarplan 2013

Het streven is om op subsidiegebied alle beschikbare middelen te benutten, daarnaast wordt gewerkt aan indicatie-uitbreiding van bewoners. Een ander doel voor 2013 is om meer te integreren in de deelgemeente door het realiseren van een thuishaven in combinatie met het sociaal pension.

5.2.3 Ontmoetingnetwerken Rotterdam

Per eind 2012 zijn er in totaal 55 Ontmoetingnetwerken in regio zuidwest. Elk netwerk bestaat uit twee tot vier vrijwilligers

rond één cliënt. Veel vrijwilligers hebben zich ingezet voor en in de Ontmoetingnetwerken. Middels de Ontmoetingnetwerken ervaren cliënten wat het is om een sociaal netwerk om zich heen te hebben. Een risico is het vinden van de geschikte vrijwilligers om onze cliënten een netwerk te bieden. Verder is het ontwikkelen van vrijwilligersbeleid noodzakelijk.

Jaarplan 2013

De gemeente Rotterdam ondersteunt de zorgmodule Ontmoetingnetwerken en dat biedt groeikansen. In 2013 zal gestuurd worden op een groei in het aantal Ontmoetingnetwerken. Dit past ook helemaal in de WMO. Om de bestaande netwerken te onderhouden en de vrijwilligers te binden aan Ontmoeting worden trainingen aangeboden.

5.3 Beleid en bedrijfsvoering regio oost

5.3.1 Woon-werkcentrum Epe

In Epe worden de volgende zorgmodules aangeboden:

- resocialisatie van dak- en thuislozen met een detentieverleden;
- ambulante woonbegeleiding;
- intensieve zorgtoeleiding.

5.3.1.1 Resocialisatie dak- en thuislozen met detentieverleden

Op het woon-werkcentrum wordt gewerkt aan de resocialisatie van dak- en thuislozen met een detentieverleden. Het doel van het resocialisatieprogramma is om deze cliënten weer maximaal te laten integreren in de maatschappij. Voor sommigen betekent dat een volledig zelfstandig huishouden met betaalde baan, voor anderen is begeleid wonen en het verrichten van vrijwilligerswerkzaamheden het maximaal haalbare. Belangrijk is om met behulp van het programma te werken aan de zelfredzaamheid van de bewoner. Dit is het vermogen om dagelijkse algemene levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen. Deze dagelijkse levensverrichtingen hebben betrekking op verschillende do-

meinen. Zo moeten in het dagelijks leven verrichtingen uitgevoerd worden om in een inkomen te voorzien, lichamelijk en geestelijk gezond te blijven, of een steunend sociaal netwerk te onderhouden. Door te werken aan al deze domeinen wordt een stabiele woon- en werkomgeving geprobeerd te creëren, waardoor de kans op terugval in crimineel gedrag tot een minimum wordt beperkt.

In het woon-werkcentrum kunnen maximaal twintig personen wonen. Daarnaast kunnen cliënten die buiten het terrein wonen deelnemen aan het werktraject.

De cliënten wonen eerst een aantal maanden in het hoofdgebouw, waar het accent ligt op het aanleren van sociale vaardigheden en het met elkaar wonen en leven in een groep. Daarna gaan ze onder begeleiding in appartementen op het terrein wonen en later zelfstandig buiten het terrein, vaak in combinatie met ambulante woonbegeleiding. In de afgelopen jaren bleek dat de stap van het wonen in de appartementen naar zelfstandig wonen door velen te groot werd ervaren. Daarom is in 2012 gezocht naar de mogelijkheden om deze stap te verkleinen. Eind december is een experiment gestart met een prachtige 2-onder-1-kapwoning met in totaal acht plaatsen waar bewoners instromen voor wie de stap naar volledig zelfstandig wonen nog te groot is.

Het afgelopen jaar was de bezetting 85%. Verreweg het grootste deel van de cliënten had tijdens het verblijf een justitiële titel, voornamelijk voorwaardelijke veroordeling (70%). Daarnaast penitentiair programma met zorg (12%), schorsing (9%), plaatsing in het kader van een ISD-maatregel (6%) en een klein aantal overige titels. Hiermee wordt ruimschoots aan de afspraken rondom bezetting die met Justitie zijn gemaakt voldaan.

5.3.1.2 Omslag in financiering

In 2012 is een werkgroep gestart onder leiding van een externe projectleidster die de overgang van financiering van DEMO

naar Directie Forensische Zorg (DForZo) moet voorbereiden. Door een besluit van Justitie wordt de subsidieregeling DEMO gestopt en worden de plaatsen vanaf 2014 ingekocht door DForZo. DForZo werkt met een andere inkoopstelsel die niet volledig recht lijkt te doen aan de zorgwaarde van dak- en thuislozen met een detentieverleden en ongunstig is voor de financiering van het resocialisatieprogramma. De DEMO-instellingen zijn daarover in gesprek met de directie van DForZo en Justitie. Om goed en tijdig voorbereid te zijn op deze verandering in financiering heeft de projectgroep zich tot doel gesteld om het huidige woon-werktraject volledig onder de loep te nemen en te komen met een vernieuwd woon-werktraject 2014 dat aansluit op de maatschappelijke ontwikkelingen en financiering. Eind 2012 heeft het woon-werkcentrum een verblijfs erkenning gekregen.

5.3.1.3 Ambulante woonbegeleiding

Nadat de cliënt het programma op het terrein van Huize Norel heeft afgerond, kan hij gebruik maken van ambulante woonbegeleiding als extra stap op de weg naar zelfstandigheid. Daarnaast wordt deze hulpvorm geboden aan cliënten die geen programma hebben gevolgd.

5.3.1.4 Intensieve zorgtoeleiding

In 2011 is Ontmoeting gestart met de dienst bemoeizorg, omdat er vanuit onder andere nutsbedrijven en wooncorporaties de vraag kwam om uithuisplaatsingen te voorkomen door het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden. Hiervoor doen ze een beroep op Ontmoeting. De term bemoeizorg bleek echter binnen de hulpverlening een verwarrende term die de inhoud van de dienst geen recht doet. Daarom is de dienst in 2012 veranderd in intensieve zorgtoeleiding. Een dienst waar zorgmijders die geen hulp willen, kunnen of durven vragen gemotiveerd en praktisch begeleid worden om daarin stappen te zetten.

5.3.1.5 Ontmoetingwerkt

In 2012 is het project voor het verwerven

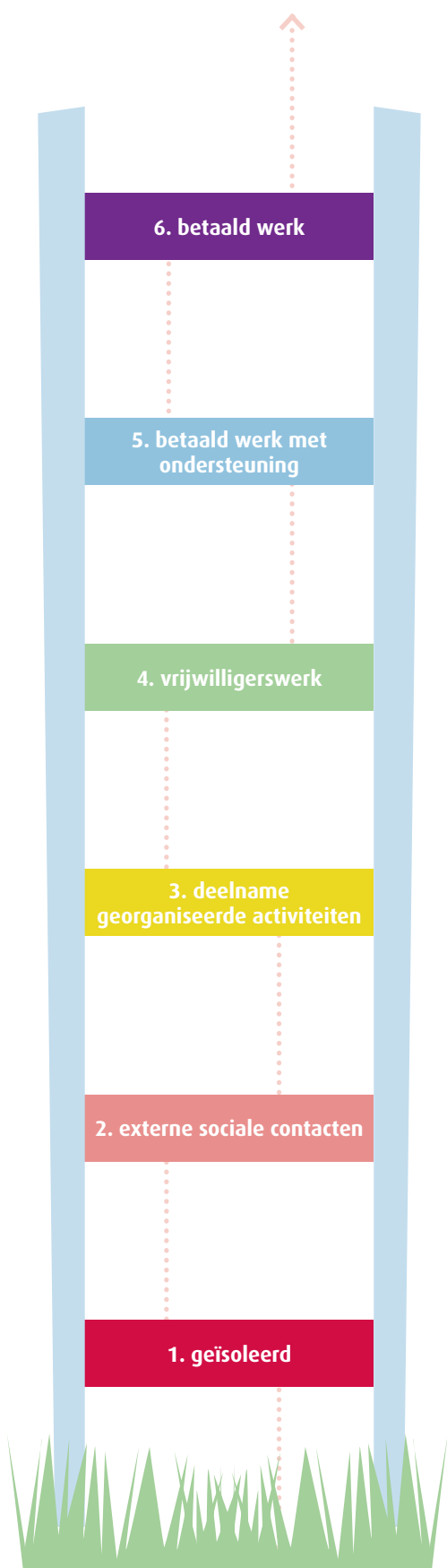


Outdoor - 2012 Epe

van motiverende en zinvolle arbeid voor de deelnemers aan de arbeidstraining van het woon-werkcentrum onder de naam *Ontmoetingwerkt* verder gegaan. Het doel van het project is om door het realiseren van producten en de verkoop daarvan de kosten van de arbeidstraining te drukken. Het proces van de aanvraag voor het leveren van een product, de offerte tot en met de facturatie is geoptimaliseerd en geautomatiseerd. Aan de hand van een opdrachtbon werken de deelnemers aan de realisatie van de producten en diensten. Op deze wijze worden de deelnemers zo goed mogelijk voorbereid op het normale arbeidsproces.

Jaarplan 2013

Het jaar 2013 zal voor het woon-werkcentrum voor een belangrijk deel in het teken



participatieladder

staan van voorbereiding op de nieuwe financiële situatie vanaf 2014 en het aansluiten van het resocialisatieprogramma daarop. Voorop staat dat de focus van het woon-werkcentrum gericht blijft op het behoud van het resocialisatieprogramma dat, door onderzoeken onderbouwd, leidt tot een vermindering van het recidief en het welzijn van de deelnemers. Tevens zal binnen Ontmoetingwerkt verder gezocht worden naar het optimaliseren van de organisatie van de arbeidstraining met als doel efficiëntie en kostenreductie.

5.3.2 Dienstencentrum Harderwijk

In Harderwijk worden de volgende diensten aangeboden:

- Opvang: inloop
- Activering: dagactivering
- Begeleiding: maatschappelijk werk, ambulante begeleiding
- Netwerkondersteuning: netwerkcoördinator - maatschappelijk werk

5.3.2.1 Opvang

Inloop

De dagopvang is een laagdrempelige inloopvoorziening waar dak- en thuislozen welkom zijn voor een kop koffie of thee, een tosti of een warme maaltijd. Een van de twee gratis warme maaltijden in de week, wordt verzorgd door leden van een plaatselijke kerkelijke gemeente en wordt bereid binnen de opvang. Hierdoor participeren burgers uit Harderwijk op een natuurlijke manier met de bezoekers van het dienstencentrum. De tweede maaltijd wordt bereid door verschillende bezoekers van de inloop en wordt gesponsord door een ondernemer uit Harderwijk. De inloop is de plaats waar medewerkers contact leggen met de cliënten, een eerste verkenning van de eventuele hulpverleningswens doen en een doorverwijzing naar de maatschappelijk werker tot stand proberen te brengen.

In 2012 wisten 158 unieke cliënten de weg naar de inloop te vinden.

5.3.2.2 Activering

Dagactivering

Dagelijks is er een aanbod voor cliënten

om deel te nemen aan recreatieve en educatieve activiteiten zoals houtbewerken, schilderen of kaarten en manden maken. In samenwerking met ROC Landstede is er een open leercentrum gestart waarbij de nadruk ligt op taalzwakke cliënten. Het aanbod varieert van een cursus Nederlands tot het kunnen invullen van formulieren op de computer. De cursus is ook toegankelijk voor mensen die begeleiding krijgen vanuit andere organisaties binnen de keten en voor hen die (nog) geen begeleiding vanuit een organisatie ontvangen. Voor sommigen van laatstgenoemde cliënten is de cursus zelfs een opstap naar verdere hulp. Enkele dagdelen in de week vindt de activering buiten de locatie plaats. Met de wooncorporatie in Harderwijk is er een samenwerking op het gebied van onderhoud van sterk verwaarloosde tuinen bij woningen. Cliënten van Ontmoeting verzorgen het onderhoud van deze tuinen. Doordat de woningen verspreid liggen binnen verschillende wijken worden de bezoekers een vertrouwd gezicht, wat de integratie in de samenleving bevordert. In de winter zorgt de wooncoöperatie voor onderhoudsklussen in onder andere flatgebouwen. Sport en bewegen blijft een belangrijk aandachtspunt. Ontmoeting heeft samen met een bezoeker actief deelgenomen aan de organisatie van de Veluwe Games in september 2012. Hierbij waren alle sportverenigingen uit Harderwijk betrokken. Het doel was om de doelgroep kennis te laten maken met de verschillende mogelijkheden binnen het sportgebieden.

Bij het vorm- en inhoud geven aan de activiteitenbegeleiding wordt gebruik gemaakt van de participatieladder, van de treden een tot vier. Zo worden cliënten stapsgewijs geholpen bij het re-integreren en participeren in de maatschappij. De ervaringen binnen de activering helpen de cliënt bij het ontwikkelen van durf en moed om onder de mensen te komen. Hun zelfvertrouwen groeit en ze worden sociaal vaardiger, waardoor zij door kunnen stromen naar een andere dagbesteding of naar vrijwilligerswerk.

5.3.2.3 Begeleiding

Maatschappelijk werk

Maatschappelijk werkers verzorgen een spreekuur voor dak- en thuislozen. Ze assisteren bij het invullen van formulieren, geven psychosociale begeleiding, begeleiding bij het vinden van een baan en budgetbegeleiding. Voor opvoedingsvraagstukken en schuldhulpverlening wordt doorverwezen naar onze ketenpartners. Ondersteunende begeleiding bestaat uit het stabiliseren van de situatie, het motiveren van de cliënt tot zorg, het in kaart brengen van de behoeften en mogelijkheden, het aanvragen van een CIZ-indicatie en diagnostiek en doorverwijzen indien noodzakelijk. Binnen de begeleiding wordt er gewerkt met begeleidingsplannen waarbij de mogelijkheden van cliënten uitgangspunt zijn. Daardoor groeit het zelfvertrouwen en kunnen er stappen gemaakt worden om hun doelen te bereiken. De cliënten van Ontmoeting komen binnen via de inloop en via verwijzers binnen en buiten de keten.

Ambulante begeleiding

Eén van de factoren waardoor mensen dakloos (dreigen) te raken is vaak schuldenproblematiek. Door actieve inzet van ambulante begeleiding kan in sommige gevallen ernstige verwaarlozing en huisuitzetting worden voorkomen. Daarnaast krijgen mensen ondersteuning op allerlei gebieden afhankelijk van de wensen en behoeften. Ook in de ambulante begeleiding wordt er gewerkt vanuit persoonlijke begeleidingsplannen.

5.3.2.4 Netwerkondersteuning

Netwerkcoördinator - maatschappelijk werk

In 2012 is de netwerkondersteuning verder uitgegroeid tot 17 sociale netwerken. De maatschappelijk werkers inventariseren en stimuleren cliënten tot het opbouwen van netwerken om hen heen. Hierbij is een Ontmoetingsnetwerk vaak de eerste stap. Samen met een cliënt wordt er een profiel ingevuld waarna de netwerkcoördinator een match probeert te maken met enkele vrijwilligers. Een net-

werk is voor cliënten een (eerste) lijn met de "gewone" maatschappij.

Jaarplan 2013

De huidige teamleidster die in het dienstencentrum heeft gewerkt, zal vertrekken naar de time-outvoorziening in Hummelo. Het team zal zich het komende jaar gaan richten op het verder optimaliseren van de doorstroom en het verbeteren van de aansluiting van de trajecten op het ketenaanbod. Daarnaast gaat Ontmoeting zich oriënteren op een mogelijk hulpaanbod aan jongeren.

5.3.3 Time-outvoorziening Hummelo

De time-outvoorziening (TOV) Hummelo biedt dak- en thuislozen de mogelijkheid tot rust te komen met als doel om zo mogelijk nieuwe keuzes in het leven te maken. In de time-outvoorziening wordt intensief samengewerkt met stichting Het Passion die diaconale (fifty-fifty) werkvakanties organiseert. Dankzij de inzet van Het Passion wordt gewerkt aan een nevendoeel, namelijk het overbruggen van de kloof die er is tussen niet kwetsbare burgers en kwetsbare burgers. Op deze wijze draagt het werk van Het Passion een steentje bij aan het bouwen van een 'zorgzame samenleving'. Deze stichting is verantwoordelijk voor het terrein, de gebouwen en de facilitaire ondersteuning. Al jarenlang heeft de TOV een positieve doorstroom naar andere voorzieningen of woonbegeleiding gerealiseerd van 60 - 70%. Vanwege het landelijk dekkinggebied van de TOV is de financiering een groot punt van aandacht. Stichting Ontmoeting en stichting Het Passion spannen zich in om deze voorziening structureel gefinancierd te krijgen.

Het jaar 2012 werd voor de time-outvoorziening en de beide stichtingen een grote uitdaging. Hoewel de cliënten veelal positief uitstroomden en zeer tevreden waren over deze vorm van hulpverlening, was de financiële exploitatie op de gevoerde wijze niet meer lang vol te houden. Ontmoeting en Het Passion hebben in 2012 gezamenlijk de time-outvoorziening aan-

gestuurd en ook gezamenlijk financiële verantwoordelijkheid gedragen. Met een stevige samenwerkingsovereenkomst en een TOV-bestuur (2 x 2 afgevaardigden uit beide stichtingen) is de samenwerking en de financiële exploitatie het jaar door nauwlettend gevolgd. Het resultaat was dat het bedrag dat uit eigen middelen moest worden bijgelegd om de exploitatie dekkend te krijgen is gedaald. Consequentie was wel dat het intakebeleid verscherpt moest worden. Vooraf moeten mensen aantonen dat de verblijfskosten betaald kunnen worden en er financiering geregeld is voor de zorg. Door dit verscherpt beleid is de exploitatie in 2012 beduidend beter gegaan dan de jaren ervoor. Hoewel de exploitatie nog steeds niet helemaal kostendekkend is, is het resultaat eind 2012 wel zodanig dat Ontmoeting en Het Passion hebben besloten de samenwerking op basis van deze samenwerkingsovereenkomst voort te zetten. Tegelijkertijd is het de wens van Ontmoeting en Het Passion om het intakebeleid te versoepelen, zodat ook de meest kansarmen de mogelijkheid krijgen om opgenomen te worden en wellicht te komen tot het maken van nieuwe keuzes.

Het aantal opnames is gestegen van 100 in 2011 naar 150 in 2012. De gemiddelde verblijftijd per cliënt is gedaald, doordat cliënten maximaal zes weken mogen verblijven. Ook hier is sprake van een verscherpt beleid omdat de verblijfsduur in het verleden kon oplopen tot enkele maanden.

De bijdrage van Het Passion die elke week een aantal vrijwilligers regelt ter ondersteuning is hierin van grote waarde. In 2012 waren er 281 diaconale vrijwilligers en 79 vaste vrijwilligers. Deze laatste groep is oproepbaar en komt op geregelde tijden helpen op de locatie.

Jaarplan 2013

Stichting Het Passion heeft in 2012 besloten om de accommodatie uit te breiden, waardoor het aantal kamers van 12 naar 15 gaat en de kantooruimte is vergroot. Ontmoeting ziet het als uitdaging ook

deze kamers gevuld en gefinancierd te krijgen. Het echtpaar dat Het Passion heeft opgericht zal in 2013 plaats maken voor een ander echtpaar. In 2012 is een fulltime teamleider vanuit Ontmoeting benoemd die in 2013 samen met de directeur van Het Passion het TOV-management vormt. Het TOV-bestuur, bestaande uit twee afgevaardigden vanuit Het Passion en twee vanuit Ontmoeting, houdt toezicht op het TOV-management.

5.4 Beleid en bedrijfsvoering Nehemia Zorg Heerhugowaard

Het jaar 2012 was voor Nehemia Zorg, gevestigd in Heerhugowaard, een omwentelingsjaar. In de tweede helft van het jaar is de stichting volledig opgenomen in de organisatie van Ontmoeting. De Raad van Toezicht van Nehemia Zorg heeft in het volste vertrouwen haar taken en bevoegdheden overgedragen aan de Raad van Toezicht van Ontmoeting. Ontmoeting heeft veel waardering voor de wijze waarop dit proces heeft plaatsgevonden. Over het algemeen verlopen fusies (en overnames) niet vlekkeloos. Dankzij een positieve inzet van alle betrokkenen (toezichthouders, bestuurders en medewerkers) heeft het proces van integratie geleid tot verbetering van de zorg. Veel waardering is er voor de wijze waarop de oprichters, Hans en Trees Huijboom, hun levenswerk in vertrouwen aan Ontmoeting hebben overgedragen.

Nehemia Zorg levert GGZ-hulpverlening en maakt onderscheid tussen twee vormen van hulpverlening:

- Behandeling
- Begeleiding

5.4.1 Behandeling

De GGZ staat onder grote druk en ook zorgverzekeraars moeten bezuinigen. Mogelijke effecten die die met zich meebrengt worden nauwlettend gevolgd, maar hebben in 2012 geen negatieve effecten gehad op de zorg die kon worden

verleend.

Nehemia Zorg kent vanouds twee vormen van behandeling, namelijk: ambulante en behandeling met pensioen.

In de ambulante hulpverlening zijn ongeveer 170 cliënten behandeld. De cliënten komen voor een persoonlijk gesprek en/of dagbehandeling naar de locatie in Heerhugowaard.

Een tweede vorm van behandeling is behandeling in combinatie met pensioen. Op de locatie "De Dreef" zijn hier 10 kamers voor beschikbaar. Cliënten kunnen van maandag tot en met vrijdag op een kamer verblijven en naast de mogelijkheid voor persoonlijk gesprek kunnen zij dagbehandeling krijgen.

Deze vorm van behandeling, met tien beschikbare plaatsen, was onderbezet in 2012. Bij volledige bezetting is de ontvangen eigen bijdrage onvoldoende om de werkelijke kosten van verblijf te dekken.

5.4.2 Begeleiding

Er is een toenemende vraag naar begeleiding van opvang van jonge (tiener-) moeders met kind te zien in 2012. Dankzij de onderbezetting bij de pensioenfunctie van De Dreef, konden diverse (aanstaande) jonge moeders worden opgevangen. Dankzij inzet van de gemeente Heerhugowaard en het zorgkantoor kon begin 2012 een nieuwe locatie worden geopend aan de Hortensialaan. In totaal kunnen in dit project 12 cliënten worden opgevangen, waarbij iedere cliënt zijn/haar eigen appartement heeft. Er is sprake van een 24-uurs toezicht, dankzij samenwerking met Esdege-Reigersdaal. Medewerkers van Nehemia Zorg zijn van 08.00 tot 22.00 uur aanwezig, waarna de nachtservice wordt geleverd door Esdege-Reigersdaal.

5.4.3 E-health

In 2012 is een softwarepakket aangeschaft voor interactieve E-health behandeling. De modules waren beschikbaar voor mensen met een angststoornis en mensen met een depressie. De eerste signalen over deze vorm van hulpverlening zijn positief.

Jaarplan 2013

In 2013 zal de integratie met stichting Ontmoeting verder vorm krijgen door het integreren van de boekhouding en de managementrapportage. Er zal onderzoek worden verricht naar de mogelijke inzet van een GZ-psycholoog en een psychiater bij Ontmoeting in de regio oost. Tevens zal Nehemia Zorg gebruik gaan maken van de dienst Sociaal Netwerk Ondersteuning, zoals door Ontmoeting ontwikkeld is.

Gelet op de toenemende bezuinigingsmaatregelen, zal gewerkt worden aan intensivering van het gebruik van E-health. In samenwerking met stichting In de Bres in Drachten zullen verdere modules worden ontwikkeld voor dit pakket.

Een belangrijk onderdeel voor 2013 is om met de gemeenten Heerhugowaard en Alkmaar te bespreken hoe de opvang van tienermoeders gefinancierd kan worden. Tevens zal voor dit onderdeel van het werk samenwerking worden gezocht met stichting Siriz. Samenwerking zal bestaan uit het feit dat stichting Siriz een spreekuur zal aanbieden op de locatie aan de Hortensialaan voor jonge moeders. Mogelijk zal ook op deze locatie, in samenwerking met de lokale woningcorporatie, een wijksteunpunt worden geopend. In 2013 wordt een traject ingezet van scheiding tussen wonen en zorg. Veel cliënten moeten momenteel naar de locatie op De Dreef komen. Er zal aan gewerkt worden om cliënten meer en meer ambulante te gaan begeleiden.



“Ontmoeting is innovatief, professioneel en gedreven!”

Wim Gort

programmamanager kwetsbare personen Gemeente Rotterdam

De gemeente Rotterdam en Ontmoeting zijn ketenpartners van elkaar. Wim Gort, programmamanager kwetsbare personen van de Gemeente Rotterdam werkt al zo'n 7 jaar met Ontmoeting samen.

“Ontmoeting is een kleine speler, die een belangrijke bijdrage levert!”

Kunt u wat over de samenwerking vertellen?

De samenwerking tussen Ontmoeting en de gemeente Rotterdam is erg goed. “We werken op een constructieve manier samen in de keten in Rotterdam. Het veldwerk, dat Ontmoeting als één van de weinige aanbiedt in Rotterdam, is erg betrouwbaar. Als Ontmoeting zegt wat er is voorgevallen of hoe het ervoor staat, wordt het geloofd. Dat is fijn voor mij als programmamanager. Er worden doelen gesteld en die moeten behaald worden. We proberen de dakloosheid tegen te gaan, we willen niet dat er mensen op straat slapen. Het is belangrijk dat een veldwerker ‘de bruggen’ afgaat om te zien hoe het er in de stad aan toegaat en dit ook geloofwaardig kan vertalen naar mij en de wethouder. De wethouder is ook een keer mee geweest met het veldwerk, om een beeld te krijgen van wat er leeft en speelt.

Wat is volgens u de kracht van Ontmoeting?

Ik denk dat de identiteit van Ontmoeting echt hun kracht is. Je hebt hierdoor een bepaalde echtheid, een gedreven houding en je bent niet gebonden aan status of macht. Tevens vind ik het ook een kracht dat ze open kunnen praten over hun identiteit. Ze staan open voor reflectie, dat vind ik zeer positief. Daarnaast hoeft je bij Ontmoeting niet bang te zijn voor macht of bepaalde spelletjes die gespeeld worden. Het is een kleine speler, die eerlijk en open communiceert.

Hoe heeft Ontmoeting zich ontwikkeld? Wat valt op?

Ze beschikken vanaf het begin af aan al over een soort prettige zelfstandigheid. Hiermee doel ik onder andere op de financiële situatie, maar ook op de inhoudelijke kant van de zaak. Door hun zelfstandigheid kunnen ze innovatief zijn en met bepaalde initiatieven kunnen ze zelf aan de slag, zonder al te veel afhankelijk te zijn. Dit is ook wel een aandachtspunt denk ik, want je moet niet teveel zelf willen oppakken en te hard van stapel lopen. Samenwerking met anderen is nodig en nuttig. En uit die samenwerking met andere organisaties kunnen ook juist weer mooie en goede initiatieven en ontwikkelingen ontstaan. Wat mij ook opvalt is dat ze innovatief, gedreven en open zijn. Daarnaast zijn ze steeds professioneler geworden. Ze blijven een kleine speler, maar ze leveren een belangrijke bijdrage.

1998-2002



Sponsorfietstocht

1999



CBF keurmerk

2000

Nieuw logo



Ruit ingegooid

1998

1999

1998

Ontmoetingdag Epe



EEN NIEUW LOGO

Mogelijk heeft u het al ergens bespeurd, ons nieuwe logo. Na tien jaar vonden we het tijd het logo aan te passen. Het ziet er fris en eigentijds uit, vinden we. De kern van het logo is hetzelfde gebleven. Het blijft immers in ons werk gaan om een ontmoeting tussen twee mensen, een thuisloze en een hulpverlener.

Wat gebeurde er toen in de wereld?

1999 Twee gratis kranten, Metro en Spits, verschijnen op 29 juni voor het eerst in Nederland. De verspreiding vindt voornamelijk plaats via het openbaar vervoer.

2000 In Enschede ontploft op 13 mei een vuurwerk-opslagplaats. Er vallen 22 doden en ongeveer 950 gewonden, 200 woningen worden volledig verwoest.

Fractie SGP bezoekt woon-werkcentrum

2000



2000

Project Uit de bak, onder dak



2001

Ontmoeting 12,5 jaar



2001

MT opgericht

2002 Twaalf van de vijftien lidstaten van de Europese Unie nemen afscheid van hun 'eigen' valuta en stappen per 1 januari over op de euro. De landen die niet meedoen zijn Zweden, Denemarken en Groot-Brittannië.

2002 Pim Fortuyn, Nederlands politicus, wordt op 6 mei vermoord op het Mediapark in Hilversum.



Beleid en bedrijfsvoering centrale diensten

6

In Houten is het centraal bureau gevestigd. Hier bevinden zich de centrale diensten ICT, communicatie en fondsenwerving, financiën en controle, personeel en organisatie en kwaliteit. In dit hoofdstuk worden het beleid en de bedrijfsvoering van de centrale diensten beschreven.

6.1 Communicatie en fondsenwerving

De afdeling communicatie en fondsenwerving (C&F) houdt zich bezig met de volgende hoofdtaken:

- interne communicatie met medewerkers, cliënten en vrijwilligers;
- externe communicatie met potentiële cliënten, achterban, ketenpartners, verwijzers en financiers;
- fondsenwerving.

De laatste jaren zijn er op het gebied van personeel veel wisselingen geweest. Ook in 2012 was hiervan sprake zij het in mindere mate dan in de voorgaande jaren. Door het aantrekken van nieuwe mensen ontstaat er verlies in ervaring, maar enthousiasme en deskundigheid komen hiervoor in de plaats. In 2012 is er door het C&F team veel werk verzet wat gerekend kan worden onder de term "business as usual" Vooral op het gebied van fondsenwerving zijn er veel experimenten gedaan. De externe interim beleidsmedewerker heeft een grote inbreng gehad bij de opbouw van de afdeling en het opzetten van nieuwe acties die passen bij de strategische doelstelling om de opbrengst fondsenwerving te laten groeien. Met dankbaarheid kan geconstateerd worden dat er veel doelen uit het jaarplan zijn behaald waardoor er nieuwe wegen zijn ingeslagen op het gebied van communicatie en fondsenwerving.

6.1.1 Interne communicatie

Binnen Ontmoeting vindt er op verschillende niveaus communicatie plaats met medewerkers, vrijwilligers en cliënten. Met medewerkers wordt gecommuniceerd door het gebruik van extranet 'Ontmoetingsplein', E-nieuws en het personeelsblad Binding. De directeur gebruikt Ontmoetingsplein om rechtstreeks met alle medewerkers te kunnen communiceren. Sinds dit jaar gebeurt dit via de column 'vanuit de stuurhut' (informatie op beleidsmatig gebied). De directeur had al een column 'persoonlijke noot', waarin hij meer persoonlijke overwegingen doorgaf.

Met cliënten wordt gecommuniceerd via een op een gesprekken, folders en ander schriftelijk materiaal waarop zaken beschreven staan die voor hen van belang zijn. Met vrijwilligers wordt met name via extranet 'Ontmoetingsplein' gecommuniceerd. Vooral door de Ontmoetingnetwerken is het aantal vrijwilligers explosief gestegen. Een goede communicatie met deze doelgroep is dan ook van groot belang en zal in 2013 als onderdeel van het vrijwilligersbeleid extra aandacht krijgen.

In 2012 heeft Ontmoeting besloten de eerste stappen te zetten op het gebied van social media.

6.1.2 Externe communicatie

Potentiële cliënten, financiers, donateurs en vele andere partijen willen weten wat Ontmoeting te bieden heeft. Om in deze behoefte te voorzien worden er diverse middelen ingezet. In de eerste plaats worden folders en flyers gebruikt waarin voor bepaalde doelgroepen zorginhoudelijke informatie wordt weergegeven. De website van Ontmoeting is een belangrijk middel om aan doelgroepen actuele informatie te kunnen geven, maar ook om uitgebreid achtergrondinformatie te verschaffen. De bedoeling was om in 2012 een aparte website te bouwen voor Ontmoeting als zorgorganisatie en Ontmoeting als goed doel. De vernieuwing van de website is echter uitgesteld, omdat besloten is dat er eerst een uitgebreide herpositionering moet worden uitgevoerd. Dit zou de nodige consequenties hebben voor de website. Er dienen zich nieuwe zorgvragen en doelgroepen aan en door de overname van Nehemia begeeft Ontmoeting zich nu ook op het terrein van de GGZ. Het projectplan voor de herpositionering is gereed en wordt in 2013 uitgevoerd. In het laatste kwartaal van 2013

zal de nieuwe positie zichtbaar worden in de profilering.

Facebook

In 2012 heeft Ontmoeting besloten de eerste stappen te gaan zetten op het gebied van social media. Door de inzet van een medewerker met kennis op dit terrein kon een Facebookpagina (facebook.com/stichtingontmoeting) gelanceerd worden. Er is een richtlijn opgesteld waarmee het zorgvuldig omgaan met deze snelle vorm van communicatie is geborgd. In de organisatie is een team opgericht dat in 2013 gaat meedenken over de verdere invulling en uitvoering van de aanwezigheid op social media.

Jubileumjaar 2013

In 2013 bestaat Ontmoeting 25 jaar. Een jubileum waarbij Ontmoeting haar bestaansrecht en kwaliteiten zichtbaar kan maken aan potentiële cliënten, medewerkers, verwijzers, vrijwilligers en donateurs. In 2012 is het projectplan jubileumjaar 2013 vastgesteld met daarin de projectorganisatie en de activiteiten die worden georganiseerd. De afdeling C&F zal veel tijd besteden aan de uitvoering hiervan. In dit jaarverslag zijn beelden opgenomen van de afgelopen 24 jaar.

Gezonde slagkracht

Op Goeree-Overflakkee is Ontmoeting werkzaam met een veldwerker onder jongeren. Door dit contact is Ontmoeting gevraagd om mee te doen met een project onder de titel Gezonde Slagkracht. Doel is jongeren en hun ouders bewust te maken van de gevaren van alcohol en drugs. Ontmoeting zal zich in dit project samen met kerkelijke jeugdbonden richten op kerkelijke jongeren. Het plan van aanpak dat hiervoor gemaakt is bevat de volgende drie onderdelen: bewustwording, groepsvorming en het bieden van een alternatief. De projectgroep is een aantal keren bij elkaar geweest om een bewustwordingsprogramma te ontwikkelen.

6.1.3 Fondsenwerving

Fondsenwerving bestaat naast het ver-



werven van financiële middelen, die het mogelijk maken hulp te verlenen ook uit bewustwording van de achterban door middel van voorlichting. Deze paragraaf gaat in op de volgende onderdelen: CBF-keurmerk, donateurs, bedrijven, kerken, institutionele fondsen, voorlichting, comités, klachten en het jaarplan.

CBF

Sinds 1 januari 1999 is stichting Ontmoeting keurmerkhouder en voldoet aan de keurmerkcriteria en overige voorwaarden zoals vastgelegd in het reglement CBF-keur. Iedere drie jaar wordt getoetst of Ontmoeting dit keurmerk kan behouden. Deze toetsing heeft plaats gevonden in het laatste kwartaal van 2011 en dit heeft geleid tot een verlengd certificaat per 1 januari 2012. De openstaande aanmerkingen die zijn gemaakt tijdens de toetsing zijn in de loop van 2012 afgehandeld en door de commissie van het CBF-keurmerk goedgekeurd.

Donateurs

Particuliere donateurs vormen de belangrijkste inkomstenbron vanuit fondsenwerving. In 2012 is het strategisch beleid voor de periode 2011-2014 verder uitgevoerd. De hoofddoelstellingen hieruit zijn: het aanbrengen van balans in de fondsenwervingpiramide en groei in aantal donateurs en inkomsten. De jaardoelen van 2012:

- groei van het aantal nieuwe donateurs (eerste-giftgevers);
- effectieve inzet van straatpost en DM op bestaande particuliere adressen in database;
- groei van inkomsten donateurs met 7% ten opzichte van 2011.

In 2012 is er bij het versturen van Straatpost en een direct mail campagne geëxperimenteerd met vormgeving, doelgroepen en de intensiteit van verzending. Doel hiervan is om de informatieverzending beter af te stemmen op behoefte van ontvangers en effectiviteit en efficiency te vergroten. Hiervoor zijn de particuliere adressen in het bestand gedifferentieerd in diverse doelgroepen. Het donateursblad Straatpost wordt verstuurd met als doel de achterban op de hoogte te houden van het werk, de betrokkenheid te vergroten en te vragen om een gift. In 2012 zijn er ruim 3691 donateurs via telemarketing gevraagd om een structurele incasso, wat resulteerde in 453 structurele machtigingen. Door de economische crises staat de groei van het aantal nieuwe machtigers onder druk en het aantal opzeggingen neemt toe. In 2012 heeft Ontmoeting ervoor gekozen om met een nieuw reclamebureau te gaan werken. De campagnes die samen zijn ontwikkeld hadden wisselend succes. De intensiteit van samenwerking zal voor 2013 toenemen waarbij de verwachting is dat door toegenomen kennis bij het bureau de effecten positief zullen zijn. Er zijn meerdere experimentele acties gedaan om nieuwe donateurs te werven. Een plakkaart in een gezinsblad en deelname aan een boekje met kortingsbonnen waren een mislukking, maar een bijsluiter bij het Reformatorisch Dagblad met daarin een concreet doel en een giftvraag is een succes geworden. Totaal zijn er 1145 nieuwe donateurs verwelkomd in 2012. Op 31 december 2012 zijn er 15.970 donateurs volgens de definitie 'een particulier die de afgelopen 24 maanden minstens eenmaal een gift heeft gegeven'. De inkomsten vanuit particuliere donateurs zijn in totaal met 9% gegroeid. Dit is meer dan de doelstelling van 7%.

Bedrijven

De doelstelling voor 2012 was om € 207.000,- aan inkomsten uit bedrijven te genereren. Het uiteindelijk behaalde resultaat lag daar bijna 16% onder. Ten opzichte van 2011 is de opbrengst geste-

gen met ruim 5%. De nieuwe 'medewerker bedrijven' is met enthousiasme aan de slag gegaan om nieuwe bedrijven te werven die Ontmoeting willen steunen. De persoonlijke aanpak wordt door bedrijven over het algemeen op prijs gesteld. Wel is zichtbaar dat de kille economische tegenwind het bedrijfsleven in Nederland hard raakt, waarbij er zeker verschillen zichtbaar zijn per bedrijfstak. In de loop van 2012 is er een professioneel telemarketing bureau ingezet om afspraken te werven. Dit lijkt effectief te werken en bespaart de medewerker fondswerving veel tijd. De bestaande bedrijvenambassadeur is in Zeeland en Zuid Holland actief geweest. Bedrijven kunnen Ondernemer voor Ontmoeting (OvO) worden door het geven van een structurele gift. Ondernemers kunnen indien gewenst hun gift koppelen aan een bepaald project. Het OvO-netwerk is met 133 leden gegroeid naar in totaal 163 leden. De bedrijvenambassadeur en de fondsenwerver bedrijven onderhouden regelmatig contact met de OvO-leden en met grotere gevers. Bedrijven ontvangen regelmatig de Straatpost met daarin aandacht voor zaken die hen raken. Verdere communicatie verloopt door middel van E-nieuws. In 2013 zal op de ingeslagen weg worden doorgedaan.

Kerken

De inkomsten uit giften van kerken namen in 2012 toe met 10% ten opzichte van 2011.

Een groei waarbij dankbaarheid op zijn plaats is omdat ook na 25 jaar de kerken laten zien dat zij het werk van Ontmoeting belangrijk vinden en daarom trouw blijven ondersteunen. Kerken binnen het bestand ontvangen regelmatig Straatpost. Deze gaat vergezeld van een verzoek om een gift, veelal voor een specifiek doel en het aanbod om voorlichtingen te geven. Er zijn voor 2013 nog geen concrete activiteiten waarmee de fondsenwerver richting kerken aan de slag kan gaan al geldt ook hier dat persoonlijk contact van belang is. De begroting is naar beneden bijgesteld omdat verwacht wordt dat door de toenemende vraag om ondersteuning

Het donateursblad Straatpost wordt verstuurd met als doel de achterban op de hoogte te houden van het werk.

bij diaconieën de inkomsten terug kunnen lopen.

Institutionele fondsen

In de afgelopen jaren is er door Ontmoeting diverse keren met succes een beroep gedaan op institutionele fondsen voor bijdragen in nieuwe projecten. De aanvragen en verantwoordingen werden uitgevoerd door de afdeling C&F. In 2012 is er vanwege onderbezetting op de afdeling voor gekozen om bij de aanvraag bij fondsen samen te werken met een externe partij. Er zijn een drietal projecten in de markt gezet waarbij geconstateerd moet worden dat de inkomsten zijn tegengevallen. De oorzaak hiervan is onduidelijk. Het kan zijn dat de fondsen door de tegenvallende beleggingsresultaten minder geld beschikbaar hebben, het aantal aanvragen bij fondsen sterk is toegenomen of dat onze projecten niet passend waren. Er is besloten de te verwachten opbrengst in de begroting sterk te verlagen naar € 50.000,-.

Voorlichting

Met behulp van presentaties worden voorlichtingen gegeven op (basis)scholen, verenigingen en in kerkelijke gemeenten. De voorlichters geven bekendheid aan het werk van Ontmoeting bij de bovengenoemde doelgroepen en werven nieuwe donateurs. Twee keer per jaar is er een bijeenkomst met voorlichters bij voorkeur op locatie. Daar denken zij mee in het ontwikkelen van materiaal en worden zij bijgepraat over de nieuwste ontwikkelingen binnen Ontmoeting. Voor basisscholen zijn vier leskisten beschikbaar. Hier zitten diverse materialen in: verkleedkleren, een spel, een bonnenboekje en de kluskaart, boeken, praatplaten, lesbrieven en vertel cd's. Het doel van de leskist is leerlingen duidelijk maken wat dak- en thuisloosheid inhoudt en zichtbaar maken wat Ontmoeting doet om dak- en thuislozen te helpen. Ook zijn er voor basisscholen twee lesbrieven beschikbaar: voor de onderbouw en voor de bovenbouw. Scholen verbinden regelmatig een actie voor Ontmoeting aan hun themalessen. In

2012 zijn er 46 presentaties gegeven op basisscholen. Dit zijn er 14 minder dan in 2011. Daarnaast zijn er 67 voorlichtingen gegeven bij de overige doelgroepen, iets meer dan het jaar daarvoor. Totaal is er met de voorlichtingen (zichtbaar) bijna € 20.000 opgehaald, via scholen is er ruim € 44.000 aan giften binnengekomen en er zijn ruim 90 nieuwe donateurs bijgekomen.

In 2013 zal geprobeerd worden om het aantal voorlichtingen te laten toenemen. Hiervoor is het voorlichtingsmateriaal aangepast en zal bij verenigingen en scholen het aanbod van voorlichting vaker en nadrukkelijker onder de aandacht gebracht moeten worden. Daarnaast zal een vrijwilligster van de stichting naar verenigingen bellen met de vraag of er ook bij hen gepresenteerd mag worden. Vooral voor het werven van nieuwe donateurs zijn voorlichtingen een uitgelezen middel omdat er direct contact is tussen Ontmoeting en potentiële donateurs.

Comités

Ontmoeting heeft 25 comités in het land, waarvan de leden met hun vrijwillige en betrokken inzet een flink aandeel leveren, zowel in de bekendheid van het werk, als in de vorm van inkomsten. De comités worden bij hun activiteiten met voorlichtingsmateriaal en via extranet ondersteund. In november 2012 werden de comitéleden bijgepraat tijdens de tweejaarlijkse regionale bijeenkomsten. Belangrijk onderwerp was het jubileum 2013 en de rol die comités daarbij kunnen en willen spelen. Comités hebben dit jaar € 188.268 bijeengebracht. Dit is 13% meer dan in 2011. Vooral het houden van collectes door meerdere comités had een positieve invloed op de opbrengst. In 2013 gaat Ontmoeting comités actief betrekken bij het jubileum en ondersteunen bij het vinden van nieuwe enthousiaste leden.

Klachten

In 2012 zijn er 11 klachten geregistreerd. Deze klachten gingen over onder an-

dere de wijze van communiceren in de Straatpost, verkeerde afschrijving van machtigingen, telemarketing en verkeerde postbezorging. Deze klachten worden zorgvuldig afgehandeld en geregistreerd.

Jaarplan 2013

Voor 2013 staan er weer de nodige plannen op stapel die al besproken zijn in voorgaande tekst. De afdeling zal veel tijd gaan besteden aan de uitvoering van de jubileumplannen. Dit is een uitgelezen kans om de samenwerking met de rest van de organisatie te intensiveren omdat het jubileum iets is wat de gehele organisatie aangaat en waarbij alle doelgroepen van Ontmoeting moeten horen. Het vernieuwde geluid is de opmaat voor de herpositionering die in 2014 een gezicht moet krijgen. Wat betreft de inkomsten van fondsenwerving heeft Ontmoeting er voor gekozen de begroting 2013 in lijn te brengen met de te verwachten opbrengst over 2012. Dit betekent een behoorlijke neerwaartse bijstelling ten opzichte van de begroting van 2012, dit tengevolge van de te verwachten effecten van de economische situatie. Belangrijk hierbij is om de balans tussen kosten en opbrengsten te bewaken omdat het erop lijkt dat nieuwe donateurs werven en bestaande vasthouden meer inspanning vereist.

6.2 Personeel en organisatie

Personeel

Op 31 december 2012 waren er 166 medewerkers in dienst (in totaal 114,18 fte). In de loop van het jaar namen 13 collega's afscheid en werden 25 nieuwe medewerkers verwelkomd. Op 31 december 2012 waren er 26 medewerkers in dienst bij Stichting Nehemia (16,89 fte).

Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage over 2012 was stichtingsbreed 6,74% (dit cijfer is inclusief de medewerkers van Nehemia). In 2011 was dit 6,58%.

Opleidingsbeleid

In 2012 is er opleidingsbeleid opgesteld. Een van de onderdelen van het beleid is

de implementatie van TOP (team ontwikkel plan) en POP (persoonlijk ontwikkel plan). Op de meeste locaties zijn inmiddels TOP's geformuleerd en is er een start gemaakt met de POP-gesprekken. De doelstelling voor 2013 is, dat alle medewerkers een POP-gesprek hebben gehad. In de tweede helft van 2013 zal er ook geëvalueerd worden hoe de implementatie van TOP en POP is verlopen.

Roostersysteem

Het afgelopen jaar is er een commissie roosterbeleid gevormd, die gestart is met een inventarisatie van bestaand beleid en bestaande afspraken aangaande het roosteren. Nadat bestaande afspraken, procedures en beleid zijn verzameld is er een start gemaakt met het opstellen van een roosterbeleid. Het roosterbeleid zal begin 2013 worden vastgesteld door MT en OR, waarna vervolgens zal worden gestart met de implementatie van het roostersysteem.

Vrijwilligersbeleid

In 2012 is de afdeling personeel en organisatie (P&O) begonnen met het ontwikkelen van vrijwilligersbeleid. Bestaand vrijwilligersbeleid is geïnventariseerd en er is een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Op dit moment zijn er ongeveer 250 vrijwilligers actief voor de stichting, dit is exclusief de comitévrijwilligers. Het is de bedoeling dat er begin 2013 algemeen beleid wordt vastgesteld.

Uitbreiding afdeling

Vanaf begin 2012 is de salarisadminis-

tratie ondergebracht bij de afdeling P&O. Daarnaast is er vanaf begin 2012 een administratief medewerker aangenomen, die alle personeelsadministratie verzorgt. In de loop van het jaar 2012 is de afdeling ook uitgebreid met een opleidingsfunctionaris. Deze was eerder gepositioneerd onder de afdeling strategie en ontwikkeling.

Nehemia

De samenwerking tussen de afdeling P&O en Nehemia Zorg is het afgelopen jaar geïntensiveerd. Zowel de personeelsadministratie als de salarisadministratie worden per 1 januari 2012 door de afdeling P&O gedaan. Daarnaast is er, met behulp van een externe partij, een begin gemaakt met het updaten van de functiebeschrijvingen van de medewerkers van Nehemia Zorg en het herijken van de functies. In de loop van 2012 is bekend geworden, dat Nehemia Zorg onder een andere CAO moet gaan werken vanaf 1 januari 2013, de CAO GGZ in plaats van de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening die binnen Ontmoeting wordt gehanteerd. Om die reden worden alle functiebeschrijvingen van de medewerkers van Nehemia Zorg naar de maatstaven van de CAO GGZ opgesteld. Begin 2013 zullen alle overige personele regelingen die binnen Ontmoeting en Nehemia Zorg gelden, worden vergeleken.

Verzuimbeleid

Het verzuimpercentage binnen Ontmoeting is hoog te noemen. In vergelijking met de verzuimcijfers van de branche

Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, zijn de verzuimcijfers binnen Ontmoeting al gedurende een paar jaar hoger. Dit terwijl de verzuimcijfers binnen Ontmoeting jarenlang juist onder de cijfers van de branche uitkwamen. Daarom is in overleg met de directeur-bestuurder een plan van aanpak opgesteld om het verzuimpercentage te reduceren. Een eerste stap in dit proces was het volgen van een verzuimtraining door alle leidinggevenden, eind 2012. In 2013 zullen er verdere concrete stappen worden genomen om het verzuim binnen Ontmoeting te beperken.

6.3 Financiën

De afdeling financiën valt ook onder de Centrale Diensten. Gegevens van deze afdeling hebben echter een eigen hoofdstuk in dit jaarverslag. Deze gegevens staan in hoofdstuk 7.

6.4 Kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Ontmoeting werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem dat in 2009 is gecertificeerd volgens de normen van het HKZ-certificatieschema Welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Dit betekent dat de organisatie op een gestructureerde manier werkt aan de verbetering van de hulpverlening aan cliënten. De werking van het kwaliteitsmanagementsysteem moet periodiek worden getoetst door een onafhankelijke instantie. Ontmoeting heeft hiervoor een contract gesloten met Lloyds Register Quality Assurance (LRQA). Een kwaliteitscertificaat is drie jaar geldig. Dit betekende dat het kwaliteitssysteem in 2012 opnieuw gecertificeerd moest worden.

Hercertificering kwaliteitssysteem

In februari 2012 heeft de hercertificering plaatsgevonden. Daarvoor heeft LRQA bezoeken afgelegd aan het woon-werkcentrum in Epe, de dienstencentra in Harder-

Overzicht personeel in 2012	Medewerkers	Fte
Centraal bureau Houten	25	18,6
Dienstencentrum Rotterdam	80	59
Dienstencentrum Harderwijk	9	5,2
Time-outvoorziening Hummelo	19	10,2
Woon-werkcentrum Epe	33	21,2
Nehemia	26	16,9

De cliënten beoordelen in 2012 de hulpverlening met een gemiddeld rapportcijfer van 8,5.

wijk en Rotterdam, het sociaal pension in Hoek van Holland en de centrale diensten in Houten. Tijdens deze bezoeken heeft LRQA het kwaliteitsmanagementsysteem beoordeeld tegen de normen van het certificatieschema Welzijn en maatschappelijke dienstverlening, versie 2009. In deze nieuwe versie wordt veel sterker de nadruk gelegd op de cliëntveiligheid en de beheersing van risico's. LRQA constateerde dat Ontmoeting voldoet aan het normschema. Positief is dat de organisatie er in slaagt cliëntgerichte verbeteringen door te voeren. Voorbeelden hiervan zijn de aanpassing van het sanctiebeleid in het woon-werkcentrum in Epe, waarbij cliënten een time-out krijgen en de verbreding van het programma met outdoor activiteiten. Dit in goed overleg met de cliëntenraad. Eind maart 2012 is het vernieuwde kwaliteitscertificaat aan Ontmoeting toegekend.

Risico's in kaart gebracht

Een eis voor de toekenning van het kwaliteitscertificaat is de uitvoering van een zogenaamde prospectieve risicoinventarisatie. Dat betekent dat vooraf in kaart moet worden gebracht welke risico's een negatieve invloed kunnen hebben op de hulpverlening aan cliënten en een inschatting moet worden gemaakt van de ernst van de risico's. Op basis van deze informatie besluit de directie tot het nemen van (aanvullende) preventieve maatregelen of het accepteren van het risico. Voor Ontmoeting en Nehemia Zorg zijn de risico's in kaart gebracht door een gestructureerde brainstorm met het managementteam. De ernst van de risico's is geschat met behulp van een risicomatrix, waarbij gekeken is naar de ernst van de schade die kan ontstaan bij het optreden van het risico en kans dat een risico zich voordoet. De grootste bedreigingen voor de veiligheid van cliënten en de continuïteit van de hulpverlening zijn de volgende risico's: ernstige (fysieke) agressie door cliënten, het uitbreken van brand in een locatie en negatieve publiciteit en imagoschade naar aanleiding van een calamiteit of fout bij de hulpverlening. Op

basis van de risico-inventarisatie heeft de directie besloten tot een aantal aanvullende maatregelen gericht op preventie en borging van de brandveiligheid, de communicatie bij calamiteiten en de opstelling van noodplannen voor de opvang van storingen in ict en telecomvoorzieningen. Deze aanvullende maatregelen worden in 2013 uitgewerkt en opgenomen in een calamiteitenplan.

Tevredenheid cliënten

Ontmoeting wil hulp verlenen aan cliënten, uitgaande van hun behoeften en mogelijkheden. Daarom is het belangrijk om periodiek te meten hoe de cliënten de geboden hulp waarderen. In 2007 en 2010 zijn daarvoor onderzoeken naar de cliënttevredenheid uitgevoerd. In 2012 is dit onderzoek opnieuw gehouden, maar nu met speciale vragenlijsten die ontwikkeld zijn voor de maatschappelijke opvang, de zogenaamde 'consumer quality index Opvang' (CQI Opvang). Het voordeel van deze methodiek is dat resultaten tussen organisaties vergeleken kunnen worden. Het onderzoek is uitgevoerd in het najaar van 2012.

De cliënten beoordelen in 2012 de hulpverlening met een gemiddeld rapportcijfer van 8,5. Dat is een verbetering ten opzichte van de vorige meting (2010: 8,2). Het gemiddelde rapportcijfer loopt uiteen van 8,1 voor de 24-uursvoorzieningen, 8,4 voor de dagopvang (inloop en dagactiviteiten) en 8,8 voor cliënten die ambulante woonbegeleiding ontvangen. Het meest tevreden zijn de cliënten over de wijze waarop de medewerkers met hen omgaan. Dit blijkt uit hoge scores op de vragen 'is de medewerker beleefd tegen u' en 'luistert de medewerker aandachtig naar u'. Ook geven vrijwel alle cliënten aan dat er met hen afspraken gemaakt zijn over de begeleiding. Een verbeterpunt daarbij is wel dat relatief veel cliënten aangeven dat niet met hen wordt besproken of de opvang of hulp nog steeds bij hen past. Daarnaast zijn in de 24-uursvoorzieningen de cliënten ook minder tevreden over de privacy in de voorziening. Van de cliënten in de ambu-

lante hulpverlening geeft 40% aan niet te weten wat zij moeten doen als zij een klacht hebben over de organisatie of een medewerker.

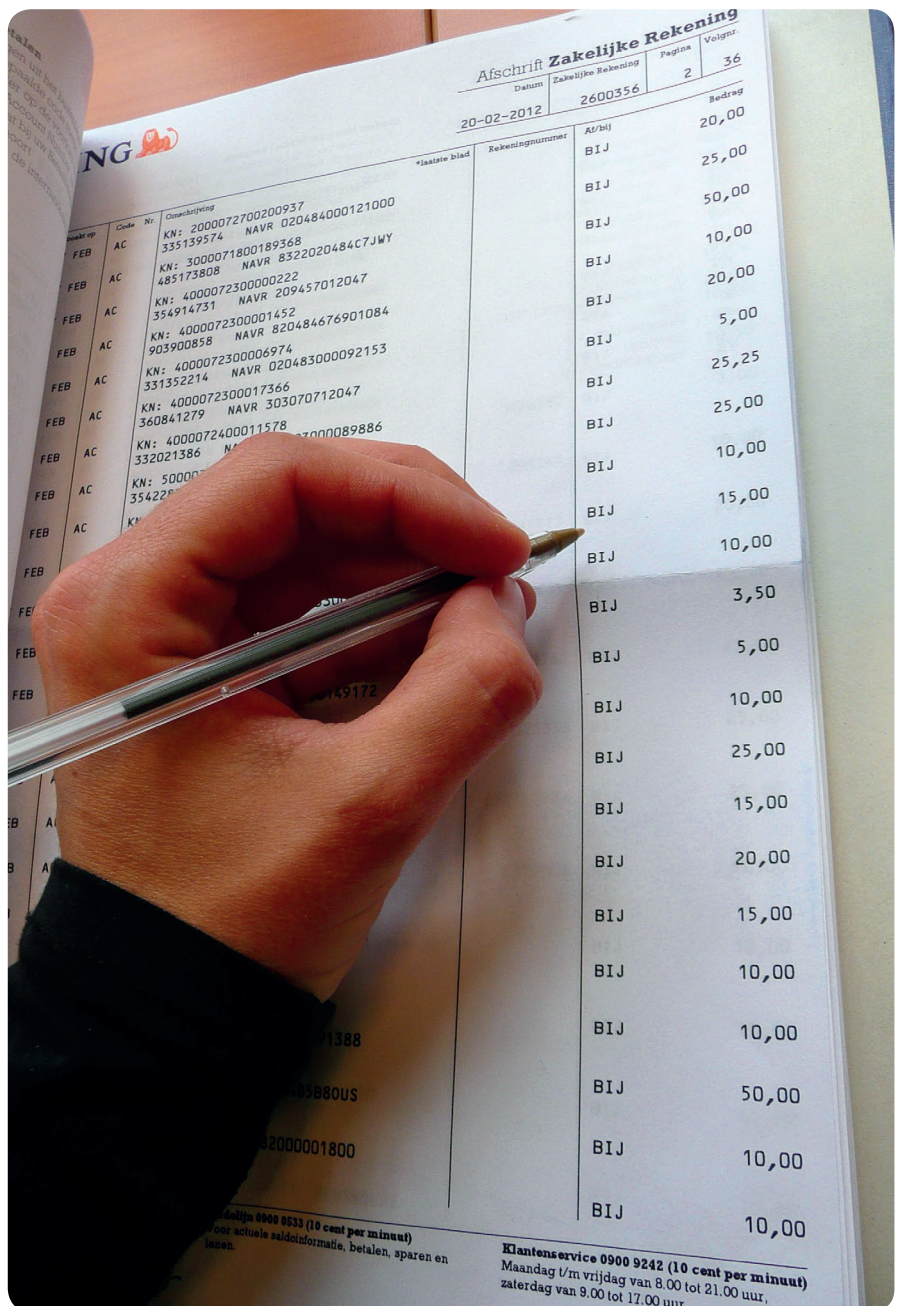
De uitkomsten van de cliëntentevredenheidsmeting worden in 2013 besproken met de cliëntenraad en in overleg met hen zal worden besloten aan welke verbeteracties prioriteit moet worden gegeven.

Jaarplannen 2012

Naast de tevredenheid van de cliënten is in 2012 ook onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de vrijwilligers van Ontmoeting. Vrijwilligers leveren een onmisbare bijdrage aan het realiseren van de missie van Ontmoeting. De aanleiding voor het onderzoek was tweeledig. Besloten is tot het verder ontwikkelen van het vrijwilligersbeleid voor de organisatie. Dit onderzoek functioneert als een nulmeting en levert aanknopingspunten voor het vrijwilligersbeleid. Daarnaast het een vereiste vanuit de HKZ-normen.

De tevredenheid van de vrijwilligers ligt hoog; het gemiddelde rapportcijfer is 8,1. Meer dan 70% van de vrijwilligers is heel erg trots op de organisatie. De hoge tevredenheid leidt ook tot een hoge loyaliteit van de vrijwilligers. Het onderzoek levert ook verbeterpunten op voor het vrijwilligersbeleid. Zo kan er bij de inzet van vrijwilligers meer gekeken worden naar de aansluiting tussen de inhoud van het werk en de vaardigheden en interesses van vrijwilligers. Ook kunnen de inhoudelijke ondersteuning en de informatievoorziening op onderdelen nog worden verbeterd. In het jaarplan was eveneens opgenomen om een onderzoek te doen naar de tevredenheid van de ketenpartners waarmee Ontmoeting samenwerkt bij de hulpverlening. Voor dit nieuwe onderzoek is samenwerking gezocht met de Christelijke Hogeschool Ede (CHE). Een vijftal studenten, onder begeleiding van een docent, heeft dit onderzoek voor Ontmoeting uitgevoerd in de laatste maanden van 2012. De resultaten worden begin 2013 gerapporteerd, waarna besloten zal worden op welke punten de samenwerking met ketenpartners kan wor-

Financiën



den verbeterd. Een project in het jaarplan was ook de verbetering van het beheer en de toegankelijkheid van kwaliteitsinformatie en –documentatie. Hiervoor was eind 2011 een aanvraag voor financiële ondersteuning ingediend in het kader van het Europees Sociaal Fonds (ESF). Februari 2012 is de projectaanvraag gehonoreerd en het project is uitgevoerd samen met Mavim, de leverancier van de software van het kwaliteitssysteem. Het resultaat van het project is een gevulde en gestructureerde database met alle beschikbare procesinformatie dan wel links naar de betreffende documenten en formulieren. Hierbij is de informatie van Nehemia Zorg geïntegreerd met die van Ontmoeting. Alle informatie is beschikbaar gesteld in een publicatie webomgeving. Middels deze websites kunnen medewerkers worden voorzien van de meest actuele zorgen en organisatieprocessen.

Klachten

Ontmoeting beschikt over een klachtenregeling voor cliënten volgens de regeling van de Federatie Evangelische Zorgorganisaties (FEO). De regeling bestaat uit een interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure, waarbij de cliënt zich

met zijn klacht kan wenden tot een onafhankelijke commissie van de FEO. De cliënt kan zijn klacht direct richten aan de FEO-commissie of tot deze stap overgaan wanneer hij of zij niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtenprocedure. In 2012 zijn er geen officiële klachten door cliënten ingediend. Omdat uit een eerder gehouden tevredenheidsonderzoek onder cliënten naar voren kwam dat veel cliënten niet weten hoe zij een klacht kunnen indienen, is in 2011 hiervoor een speciale brochure opgesteld die via de locaties is verspreid onder de cliënten. Het recente tevredenheidsonderzoek laat zien dat vooral onder de cliënten die ambulante hulp ontvangen de kennis over de klachtenregeling nog ontbreekt. In overleg met de cliëntenraad zal in 2013 worden bekeken welke aanvullende maatregelen nodig zijn.

Meldingen incidenten

Daarnaast beschikt Ontmoeting over een systeem voor het melden van incidenten en calamiteiten. Daarbij moet gedacht worden aan zaken als agressie, medicatiefouten en arbeidsongevallen. Door incidenten te melden en te registreren, kunnen preventieve en corrigerende

maatregelen worden genomen om zodoende de cliëntveiligheid te verbeteren. In 2012 is het aantal gemelde incidenten voor het derde jaar op rij toegenomen (2012: 119 incidenten; 2011: 76 incidenten). Dit laat zien dat het melden van incidenten steeds beter ingebed raakt in de werkwijze van de organisatie. Bijna vier op de tien meldingen heeft betrekking op agressie-incidenten met cliënten. Mede naar aanleiding van de agressie-incidenten hebben medewerkers in de periode 2011 en 2012 een training over het omgaan met agressie gevolgd. Op de tweede plaats komen fouten en afwijkingen bij de verstrekking met medicatie. Ook worden onveilige situaties en bijna ongelukken in 2012 vaker gemeld. De categorie overige incidenten bevat een brede reeks van incidenten zoals diefstal en incidenten bij de activering en arbeidstraining (lichte verwondingen). De toename van het aantal gemelde incidenten in 2012 is vooral het gevolg van de toenemende bewustwording van het belang van de veiligheid van cliënten en medewerkers. In 2012 hebben zich geen ernstige incidenten voorgedaan waarbij melding aan een externe instantie nodig was.





“Ik ben verwonderd dat dit er mag zijn en dat het loopt zoals het loopt.”

Dominee van der Meij

een van de oprichters

Als één van der oprichters van het eerste uur raakte dominee van der Meij nauw betrokken bij het werk van Ontmoeting. Jarelang was hij voorzitter van de toenmalige raad van advies.

Hoe kijkt u terug op 24 jaar Ontmoeting?

“Met verwondering. Zeker ook wat de achterban betreft. Het is mooi om te zien hoe dit initiatief is uitgegroeid. Het begon allemaal met een comité van aanbeveling waarin mensen uit diverse kerken zitting hadden. Het is goed dat Ontmoeting er is gekomen en dat we het reformatorische gedachtegoed door kunnen geven. Wat voor ons goed is, is ook goed voor een ander. Kerkelijk is het ook samenbindend. In iedere kerk heb je wel een aantal mensen die voelen en zien dat Ontmoeting nodig is en over kerkmuren heen kunnen kijken.”

Hoe ziet u Ontmoeting nu?

“Als een bruisende organisatie. Het leeft. Dat merk ik aan de publicaties, de mensen die er werken, de doelgroep. Het is mooi om te zien hoe het klikt. Ontmoeting is een ontmoetingsplaats voor mensen. Wij kunnen op een positieve manier iets laten zien van de reformatorische wereld. We moeten open ramen en open deuren naar buiten toe hebben.”

Wat ziet u als toegevoegde waarde van Ontmoeting?

“Naast de algemene hulpverlening die Ontmoeting biedt, dat zij wil werken vanuit het Woord. Het pastoraat is geen aanhangwagen, maar het hart van waaruit het werk wordt gedaan. Ik ben verwonderd dat dit er mag zijn en dat het loopt zoals het loopt. De kracht van de organisatie is haar persoonlijke benadering: bewogenheid ten opzichte van de naaste én professionaliteit.”

2003-2007



Centraal bureau Houten

2003/
2004

AWBZ keurmerk

2004

2005

1000^e donateur



Wat gebeurde er toen in de wereld?

2003 De Wereldgezondheidsorganisatie roept op 12 maart een 'global alert' af wegens een nieuwe ziekte, die korte tijd later de naam SARS krijgt.

2003 Het levensmiddelenconcern Albert Heijn verlaagt op 20 oktober de prijzen van meer dan duizend artikelen en ontketent daarmee een supermarktoorlog.



Opening diensten-
centrum Harderwijk en
time-out voorziening
Hummelo

2006



Winnaar Transparant Prijs

2007

Opening sociaal pension



2005 In de achterstandswijken van een aantal grote Franse steden steken jongeren op 29 oktober massaal auto's in brand uit onvrede met hun uitzichtloze situatie.

2005 Een felle uitslaande brand op vliegveld Schiphol-Oost verwoest in de nacht van 26 op 27 oktober het cellencomplex annex detentie- en uitzetcentrum voor illegalen in Nederland.



Ontmoeting in cijfers

7

Paragraaf 7.1 geeft een toelichting op de jaarcijfers; paragraaf 7.2 beschrijft het financieel beleid dat de stichting voert. Vanaf paragraaf 7.3 wordt vooruit gekeken door te letten op de begroting 2013, de meerjarenbegroting (paragraaf 7.4) en de risicobeheersing (paragraaf 7.5).

7.1 Toelichting op jaarcijfers 2012

Baten	2008	2009	2010	2011	2012
Eigen fondsenwerving	1.296	1.542	1.460	1.352	1.565
AWBZ/ZVW	1.256	1.009	1.617	1.597	3.507
Justitie	1.052	1.145	1.323	1.454	1.653
Gemeenten	2.556	3.232	3.089	3.062	3.213
Overigen	283	318	354	513	614
Som der baten	6.443	7.246	7.843	7.978	10.552

	2008	2009	2010	2011	2012
Kosten eigen fondsenwerving	15%	11,5%	17,4%	22,9%	22,3%
Kosten werving subsidies	2,1%	2,0%	1,9%	2,0%	1,6%

7.1.1 Vergelijking exploitatie 2012 met begroting en vorig jaar

De staat van baten en lasten zoals weergegeven laat enkele volgende afwijkingen zien ten opzichte van de begroting van het jaar 2012 die hierna worden beschreven.

Op grond van het meerjarenoverzicht van de inkomsten over de achterliggende jaren, kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

1. De inkomsten uit fondsenwerving namen in de jaren 2008 tot en met 2012 toe met circa 20%.
2. De stijging in overige inkomsten (subsidies, Justitie en AWBZ) is beduidend hoger. AWBZ groeit met ca. 280%, justitie met 57% en inkomsten vanuit gemeenten met 25%. Hieruit blijkt dat de inkomsten van Ontmoeting voor een groter deel bestaan uit subsidies.
3. Uiteindelijk vormen de baten uit eigen fondsenwerving in de begroting van 2013 13% van de totale baten.

Het percentage kosten fondsenwerving bleef in vergelijking met 2011 (22,9%) nagenoeg gelijk (2012: 22,3%). In 2012 is blijvend geïnvesteerd in wervingscampagnes. Het percentage kosten verwerving subsidies is gedaald met 0,5% hetgeen veroorzaakt is door de integratie met Nehemia Zorg.

uitmaken. Kijkend naar de risico's van de totale organisatie is de continuïteitsreserve bepaald op 10% van de subsidiebaten van Ontmoeting plus 25% van de baten fondsenwerving met als norm de begroting 2013. Deze bedraagt daardoor per 31 december 2012 € 1.105.000.

Tevens heeft het bestuur besloten om de overige vrije reserves voor een deel te bestemmen voor een **projectenreserve**. Hierdoor is € 200.000 gereserveerd voor projecten die Ontmoeting uit wil voeren en waarvoor geen of onvoldoende dekking op korte termijn beschikbaar is. In 2013 zal hiervoor toekomstig beleid worden geformuleerd.

Naast reserves heeft de stichting ook **bestemmingsfondsen**. Het verloop hiervan was als volgt:

	Saldo 1 januari 2012	Mutatie 2012	Saldo 31 december 2012
Pastoraat Hummelo	617	-617	0
Reserve Aanvaardbare Kosten (Neh.)	0	254.806	254.806
Reserve Aanvaardbare Kosten (Ontm)	0	32.301	32.301
Ontmoetingnetwerken	0	4.000	4.000
Harderwijk exploitatie	52.724	95.854	148.578
Totaal	53.341	386.344	439.685

7.1.2 Analyse balanspositie per 31 december 2012

Eigen vermogen

De balans per 31 december 2012 laat een groei in de reserves zien van € 429.000 tot € 1.632.000. Deze groei is hoger dan begroot doordat niet alleen de Nehemia-stichtingen meegeteld worden maar ook doordat het exploitatiesaldo hoger was dan begroot.

Met de integratie van Nehemia heeft de gedachtevorming plaatsgevonden rond het beleid ten aanzien van een . De VFI-norm (branchevereniging van goede doelen, maximaal 1,5 keer de kosten van de werkorganisatie) leidt niet tot realistische uitkomsten, omdat de baten fondsenwerving een klein deel van de totale baten

Naar verwachting zal een deel van het geld dat in de bestemmingsfondsen zit in 2013 worden uitgegeven. De reserves aanvaardbare kosten betreffen overschotten op exploitatie van teams die met collectieve middelen (AWBZ/ZVW) zijn gefinancierd; besteding van deze bedragen gebeurt in afstemming met de Zorgkantoren. Het saldo inzake Harderwijk wordt besteed in overleg met de gemeente Harderwijk.

Liquiditeit

De liquiditeitspositie per balansdatum is verbeterd. De verhouding tussen vlottende activa en kortlopende schulden ligt op circa 133 procent, terwijl dat het jaar daarvoor nog 109 procent was.

7.1.3 Toelichting kosten ('bijlage 3' van RJ-650) in euro's x 1.000

Bestemming ->	Doelstelling					Werving baten		Beheer en administratie	2012
	Regio Zuidwest	Regio Oost	Nehemia	Strategie & Ontw.	Bewustwording	Eigen fondsenw	Subsidies		
Lasten									
Subsidies en bijdragen	0	0		0	0	0	0	0	0
Afdrachten	8	5		0	0	0	0	0	13
Aankopen en verwervingen	0	0		0	0	0	0	0	0
Uitbesteed werk	65	0	143	0	22	68	0	0	298
Publiciteit en communicatie	0	0	0	0	77	170	0	29	276
Personeelskosten	3.030	2.238	957	147	55	94	101	638	7.260
Huisvestingskosten	380	169	281	8	5	0	12	39	894
Kantoor- en algemene kosten	347	414	270	13	4	0	12	210	1.270
Afschrijving en rente	49	103	37	3	1	17	8	26	244
Totaal	3.879	2.929	1.688	171	164	349	133	942	10.255

De tabel "Toelichting kosten ('bijlage 3' van RJ-650) in euro's x 1.000" geeft aan hoe de totale kosten van het jaar 2012 zijn toegerekend. De toerekening van kosten is als volgt:

- Personeelskosten: van elke medewerker is op grond van de functie bepaald op welke post de loonkosten worden geboekt. Wanneer het een functie betreft op het centraal bureau, wordt geboekt

op een van de volgende posten: beheer en administratie, verwerving subsidies, strategie en ontwikkeling, eigen fondsenwerving of bewustwording. In de onderstaande tabel is dit verder gespecificeerd.

Personeelskosten

	Regio Zuidwest	Regio Oost	Nehemia	Strategie & Ontw.	Bewustwording	Eigen fondsenw	Werving Subsidies	Beheer & Administr.	
Aantal FTE's	54,40	39,30	13,00	1,85	0,99	2,12	1,07	8,37	121,10
Bruto lonen	2.368.191	1.692.215	658.660	117.552	42.499	63.839	75.276	476.291	5.494.523
Sociale lasten	336.846	243.393	89.779	13.293	6.229	8.996	10.124	64.057	772.717
Pensioenlasten	210.061	152.629	58.386	11.511	3.731	5.813	7.198	45.546	494.875
Overige pers. kosten	115.007	150.129	149.800	4.626	2.116	14.874	8.305	52.545	497.402
	3.030.105	2.238.366	956.625	146.982	54.575	93.522	100.903	638.439	7.259.517

- Publiciteit en communicatie: Deze kosten worden zowel voor de doelstelling "bewustwording" als voor de eigen "fondsenwerving" gemaakt. Tevens is een deel aan te merken als kosten beheer en administratie. De toerekening van de kosten staat in de onderstaande tabel (dit betreft alleen die posten die een gemengd karakter hebben):

Kostenverdeling fondsenwerving, bewustwording en beheer en administratie

Kostensoort	Fondsenwerving	Bewustwording	Beheer & Administratie
Algemeen foldermateriaal	10%	30%	60%
Website	50%	0%	50%
Straatpost	40%	60%	0%
Bedrijfsontmoeting	75%	25%	0%
Voorlichtingen	10%	80%	10%
Wervingsactie donateurs	80%	10%	10%
Centrale acties	20%	30%	50%

- Overige kosten: Deze volgen altijd de personeelskosten en worden naar rato toegerekend.

7.1.4 Subsidie-inkomsten

Het aandeel van de fondsenwerving in het jaarlijks beschikbare bedrag voor de doelstelling wordt steeds kleiner. De subsidies van 2012 ten opzichte van de begroting 2012 en de uitkomsten van 2011 zijn als volgt weer te geven:

Subsidies overheden en anderen

		Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
AWBZ en ZVW		3.506.863	3.513.823	1.597.223
Subsidies	Ministerie van Justitie	1.653.286	1.542.844	1.323.008
	Gemeente Rotterdam	2.653.410	2.919.957	2.727.973
	Overige gemeenten	560.058	563.112	425.220
		8.373.617	8.539.736	6.029.711

De groei in de AWBZ en ZVW-baten in 2012 ten opzichte van 2011 (ca. 78%) betreft voornamelijk Stichting Nehemia Zorg die in de cijfers van 2012 is meegenomen.

7.2 Financieel beleid

7.2.1 Vermogensvorming

Het beleid van de stichting is gericht op het versterken van het eigen vermogen; de groei van de organisatie vraagt om een vermogenspositie die als buffer kan fungeren voor tegenvallers. Daarom wordt bij het opstellen van de begroting uitgegaan van het kunnen opvangen van de onderkende risico's binnen het exploitatieoverschot van de begroting van het boekjaar. Het totale eigen vermogen als percentage van het balanstotaal bedraagt per 31 december 2012 34,9%. Het bestuur acht het een gezond uitgangspunt wanneer het eigen vermogen minimaal 30% van het balanstotaal is. Daarnaast is het een belangrijke vraag: welke normen zijn er voor het vormen van een continuïteitsreserve? Het bestuur heeft de volgende normen gehanteerd: 10% van de subsidie-inkomsten van Ontmoeting plus 25% van de baten fondsenwerving van Ontmoeting (met als uitgangspunt de begroting voor het komend jaar).

Daarnaast is een projectenreserve gevormd van € 200.000. Inmiddels zijn diverse projecten opgestart die (zo mogelijk) versneld zullen worden uitgevoerd. Daarbij gaat het om concrete invulling van de doelstelling hulpverlening. Tegelijkertijd zal in 2013 beleid geformuleerd worden met betrekking tot deze projectenreserve.

7.2.2 Liquiditeit

Ontmoeting heeft te maken met schommelingen in de inkomsten uit fondsenwerving. Zo komt ieder jaar in de maand december circa 30 procent van de jaarlijkse inkomsten binnen. Daarnaast worden subsidies soms onregelmatig uitbetaald. Dat kan een ruim voorschot vooraf zijn, maar soms ook pas na afloop van de subsidieperiode. Om gedurende het jaar aan alle lopende verplichtingen te kunnen voldoen, is een gezonde verhouding tussen kortlopende activa en kortlopende schulden nodig. Deze verhouding dient minimaal 1,0 te zijn.

Per 31 december 2012 was deze 1,33 en deze is gedurende het jaar 2012 niet klei-

ner geweest dan 1,0. Ontmoeting streeft ernaar om niet onder de 1,0 te komen. Uitgangspunt is dat aan het einde van ieder jaar de bedoelde ratio 1,25 is. Voor 2012 is dit uitgangspunt behaald.

7.2.3 Normering kosten beheer en administratie

De norm is dat de kosten van beheer en administratie niet hoger mogen zijn dan 15% als percentage ten opzichte van de besteding aan de doelstelling. In 2011 bedroeg dit percentage 12,0% en in 2012 10,65%. De reden voor dit lage percentage is dat enkele vacatures niet tijdig konden worden opgevuld.

7.2.4 Bestedingsratio (totale bestedingen / som der baten)

Een zeer groot deel van de jaarlijkse baten wordt ook werkelijk besteed. Omdat er geen (extra) reserves opgebouwd hoeven te worden zal de bestedingsratio in 2013 naar verwachting bijna 100% bedragen. Om inzicht te geven in de mate waarin de baten worden uitgegeven, wordt hieronder die verhouding voor enkele jaren gegeven:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013 begroting
Baten	6.443	7.246	7.843	7.978	10.552	11.333
Lasten	6.302	7.292	7.815	7.913	10.256	11.191
Bestedingsratio	97,8%	100,6%	99,6%	99,2%	97,2%	98,8%

7.3 Toelichting op begroting 2013

Voor 2013 wordt verwacht dat er bijna € 11,3 miljoen beschikbaar is voor de doelstelling (zie paragraaf 5.1). Ook de bestedingen zijn daar per regio aangegeven.

De begroting 2013 geeft op de volgende manier invulling aan de beleidsuitspraken zoals weergegeven in paragraaf 7.2:

- vermogensvorming: er is een positief resultaat begroot: de € 142.000 vormt ongeveer 1,25% van de totale baten die voor 2013 zijn begroot;
- liquiditeit: globaal evenwicht in investeringen en afschrijvingen;
- het percentage kosten beheer en administratie komt uit op 12,8% van de kosten besteed aan de doelstelling;
- de bestedingsratio is begroot op 98,8%;

7.4 Meerjarenbegroting

De volgende ontwikkelingen, risico's en kansen op langere termijn zijn van belang voor de meerjarenbegroting 2013 - 2016:

- Uitgangspunt is het strategisch beleidsplan 2011-2015. Neergaande economie: druk op inkomsten vanuit fondsenwerving. Daar staat tegenover dat er groei vanuit de achterban mogelijk is – bijvoorbeeld juist in het jubileumjaar 2013. In de begroting 2013 is geen groei in inkomsten uit fondsenwerving opgenomen.
- Er is sprake van subsidieonzekerheden en/of –beperkingen bij gemeenten – in hoeverre dit ook de stichting raakt is nog onvoldoende duidelijk. De continuïteitsreserve voorziet in een vangnet.
- Ontwikkelingen rond de drie decentralisaties: Begeleiding uit de AWBZ naar de WMO; Jeugdzorg en Participatiewet.
- Ontwikkeling bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie; de DEMO-subsidie gaat over naar een (lagere) financiering door de Dienst Forensische Zorg onder een faciliteit die de overgang gedeeltematig financieel compenseert (vangnet).

De meerjarenbegroting wordt gepresenteerd vanuit het perspectief van de fondsenwerving. Deze begroting is een actualisering van de meerjarenbegroting

zoals samen met de jaarbegroting 2013 vastgesteld is. Onderdelen van de combinatie Ontmoeting/Nehemia die geen inzet van middelen vanuit de fondsenwerving behoeven staan in deze tabel met een positief bedrag.

Uit de meerjarenbegroting blijkt dat bij ongewijzigd beleid, er sprake is van overschotten in de jaren 2013 en 2014. Deze worden veroorzaakt door het kunnen benutten van subsidiemogelijkheden en de taakstellingen die aan de managers zijn gegeven.

De omstandigheden rond economische tegenwind (risico voor opbrengsten fondsenwerving) en veranderende financieringspatronen in de zorg (vooral per 2015 m.b.t. AWBZ, Jeugdzorg/WMO, Participatiewet enz.) zullen ongetwijfeld een druk leggen op het resultaat. De omvang daarvan laat zich met alle wijzigingen in de zorg een aanverwante sectoren momenteel moeilijk betrouwbaar inschatten. Daarbij is het momenteel niet duidelijk wat de omvang is van noodzakelijke interne bezuinigingen in de reguliere uitgaven.

Meerjarenraming 2013-2016

	2013 begroting	2014 begroting	2015 begroting	2016 begroting
Baten fondsenwerving	1.450.000	1.520.000	1.490.000	1.510.000
Kosten fondsenwerving	-269.000	-285.140	-302.248	-320.383
	1.181.000	1.234.860	1.187.752	1.189.617
Bewustwording	-172.000	-176.300	-180.708	-185.225
	1.009.000	1.058.560	1.007.044	1.004.392
Zuidwest	-317.000	-47.000	-502.500	-542.500
Oost	-157.000	-203.634	-381.435	-361.738
Nehemia-stichtingen	93.500	103.500	-5.500	4.500
Strategisch Beleid	-120.000	-123.000	-126.075	-129.227
Resultaat	508.500	788.426	-8.466	-24.573
Projecten	-360.000	-215.667	-181.444	-112.130
Totaal inclusief projecten	148.500	572.760	-189.911	-136.703

7.5 Risicobeheersing

Binnen de stichting staan we voortdurend stil bij de afweging van risico's en kansen. In een sterk veranderende omgeving is dit een absolute voorwaarde om te overleven en om te kunnen groeien. Er is al geweest op het omgaan met risico's voor de langere termijn. Bij het opstellen van de begroting wordt jaarlijks een risicoanalyse gemaakt, met daarbij een inventarisatie van de mogelijkheden wanneer risico's zich daadwerkelijk voordoen. Omdat de subsidies van overheden zijn

gegroeid, is een risicoanalyse per subsidie opgesteld. Op grond daarvan kunnen we stellen dat een groot deel van de subsidies een duidelijk structureel karakter heeft.

In 2012 hebben we opnieuw ervaren dat Ontmoeting steeds als een belangrijke ketenpartner wordt gezien door gemeenten, zorgkantoor en anderen. Risico's zijn daardoor beperkt nu wij betrokken zijn bij allerlei veranderingen in financieringsstromen (AWBZ, Justitie en Gemeente / WMO), ook al blijven deze op lange termijn aanwezig.



“Als Ontmoeting er niet zou zijn, wie zou er dan omkijken naar dak- en thuislozen?”

Eliza Knoop

comitélid

Vanaf de oprichting is Eliza Knoop betrokken bij Ontmoeting als donateur en sinds 2008 als comitélid.

Waarom bent u comitélid bij Ontmoeting?

‘In onze omgeving (Zeeland) was er niemand die zich inzette voor dak- en thuislozen. Ik voelde mij geroepen om Ontmoeting te helpen, zodat deze doelgroep niet vergeten wordt. Als Nederlanders boffen wij maar: we hebben het hier erg goed en dus moeten we als christenen ons zeker inzetten voor onze medemensen in nood.’

Wat stimuleert u in uw comitéwerk?

‘Ieder jaar weer als kinderen van de basisschool langs de deur gaan om krentenstollen te verkopen. Het enthousiasme waarmee ze dit doen is hartverwarmend. Verder zijn we onlangs met een deel van ons comité naar een daklozennacht geweest. Deze nacht werd georganiseerd door leerlingen van het Hoornbeek college. Het was erg leuk om mee te

maken en te zien hoe de leerlingen bezig waren. Mooi ook dat dit zo’n € 2.000,- heeft opgebracht.’

Waarom steunt u Ontmoeting?

‘Dat komt van ‘binnenuit’. Mijn vader was altijd een erg sociaal mens. Hij zou het liefste zien dat alle mensen hetzelfde te besteden hadden. Eens trof hij op het station in Amsterdam iemand die zijn treinkaartje niet kon betalen. Zonder erbij na te denken betaalde hij het kaartje. Ik vind dat je met elkaar schouder aan schouder moet staan. Niet alleen voor elkaar maar ook voor degenen die het minder hebben. Wij moeten hen helpen en daarom is het werk van Ontmoeting steunen heel belangrijk.’

Als Ontmoeting er niet zou zijn, wie zou er dan omkijken naar dak- en thuislozen? Zeker ook omdat Ontmoeting dit wil doen vanuit een christelijke zienswijze. Wij als christenen hebben de taak om ‘om te zien naar elkaar’ en onze christelijke levenswandel uit te dragen. Dat is onze opdracht en ook de opdracht van Ontmoeting.’

2008-2012

2008

Oprichting Ontmoeting-
netwerken



Komst veldwerker Goeree
Overflakkee

2009

Opening activerium



Wat gebeurde er
toen in de wereld?

2008 Op 2 februari wordt voor het eerst 100 Amerikaanse dollar voor een vat olie geboden.

2010 Haïti wordt op 12 januari getroffen door een zware aardbeving, waarvan het epicentrum vlakbij de hoofdstad Port-au-Prince ligt. Het dodental overstijgt de 230.000.



CU fractie bezoekt woon-werkcentrum



2011

Start van thuishavens in Rotterdam Delfshaven, Kralingen en Hoek van Holland



Ontmoeting gaat 'thuishavens' bemannen

Binnenlandredactie

ROTTERDAM – Stichting Ontmoeting gaat in opdracht van de gemeente Rotterdam een drietal zogeheten thuishavens bemannen in de wijken Delfshaven, Kralingen en in Hoek van Holland.

Cliënten die vanuit de daklozenopvang in een groepswoning of een zelfstandige woning trekken, krijgen voortaan directe ondersteuning vanuit een nabijgelegen thuishavenkantoor.

In Delfshaven wordt de thuishaven volgende maand geopend, Kralingen volgt enkele maanden later. In Hoek van Holland wordt gewerkt vanuit het bestaande sociaal pension. Het aantal cliënten dat via Ontmoeting woonbegeleiding krijgt, stijgt volgend jaar van zo'n 175 naar 285.

Regiomanager Martin van der Elst is enthousiast over de nieuwe dienstverlening: „We staan dicht bij de cliënten en dicht bij de wijk. We zijn een aanspreekpunt en willen meer voor de wijk gaan betekenen.”



2012

Fusie met Nehemia Zorg



2010 Als gevolg van een aswolk van de vulkaanuitbarsting onder de Eyjafjallajökull wordt op 15 april in verschillende Europese landen het luchtruim gesloten.

2012 Het vermeende Facebook-feest op 21 september in het Groningse Haren onttaardt in chaos en rellen. Deze gebeurtenis staat bekend als Project X Haren.

1. Geconsolideerde balans per 31 december 2012

Alle bedragen in €

ACTIVA	Ref.	31-dec.-12	31-dec.-11
Immateriële vaste activa	1		
Bedrijfsmiddelen		3.298	19.980
Materiële vaste activa	2		
Direct in gebruik voor de doelstelling		2.684.434	2.188.145
Bedrijfsmiddelen		40.045	66.458
		2.724.479	2.254.603
Voorraden			
Bedrijfsvoorraden	3	16.922	20.764
Vorderingen	4	978.899	956.560
Liquide middelen	5	2.206.687	1.090.186
Totaal activa		5.930.285	4.342.093

PASSIVA	Ref.	31-dec.-12	31-dec.-11
Reserves en fondsen	6		
Reserves			
- continuïteitsreserve		1.105.000	0
- projectenreserve		200.000	0
- overige reserves		326.661	1.202.868
		1.631.661	1.202.868
Fondsen			
- bestemmingsfondsen		439.685	53.341
		2.071.346	1.256.209
Vorzieningen	7	506.116	203.729
Langlopende schulden	8	941.213	990.500
Kortlopende schulden	9	2.411.610	1.891.655
Totaal passiva		5.930.285	4.342.093

2. Geconsolideerde staat van baten en lasten 2012

Alle bedragen in €

Baten	Ref.	2013	2012		2011
		Begroting	Exploitatie	Begroting	Exploitatie
Baten uit eigen fondswerving	10	1.478.000	1.565.046	1.637.000	1.351.632
Subsidies overheden en anderen/AWBZ	11	9.217.501	8.373.617	8.539.736	6.112.865
Rentebaten	12	15.600	26.602	0	6.961
Overige baten	13	621.965	586.828	643.657	506.749
Som der baten		11.333.066	10.552.093	10.820.393	7.978.207
Bestedingen aan doelstelling					
Regio Zuidwest		4.385.567	3.879.261	4.146.686	3.485.298
Regio Oost		3.092.919	2.929.184	2.982.920	2.903.881
Nehemia		1.663.145	1.688.149	1.520.000	0
Strategie & Ontwikkeling		263.781	171.134	272.622	155.685
Bewustwording		169.057	164.324	159.131	132.166
		9.574.469	8.832.052	9.081.359	6.677.030
Werving baten					
Kosten eigen fondswerving	14	253.799	348.738	345.105	308.850
Kosten verkrijgen subsidies overheden	15	137.790	133.191	131.040	123.790
		391.589	481.929	476.145	432.640
Kosten beheer en administratie	16	1.225.003	941.531	972.932	803.382
Som der lasten		11.191.061	10.255.512	10.530.436	7.913.052
Resultaat		142.005	296.581	289.957	65.155
Het resultaat is toegevoegd c.q. onttrokken aan:					
- projectenreserve		0	200.000	0	0
- continuïteitsreserve		0	1.105.000	0	0
- bestemmingsfondsen		0	76.577	50.000	-32.138
- overige reserves		142.005	-1.084.996	239.957	97.293
Totaal		142.005	296.581	289.957	65.155

3. Geconsolideerd kasstroomoverzicht

Alle bedragen in €

Kasstroom uit operationele activiteiten	2012		2011	
Exploitatieresultaat		296.581		65.155
Aanpassingen voor:				
Afschrijving vaste activa	186.136		209.621	
Toevoeging aan voorzieningen	165.740		78.561	
		351.876		288.182
Veranderingen in vlottende middelen:				
Voorraden	3.842		7.850	
Vorderingen	-22.339		282.033	
Kortlopende schulden	519.955		377.522	
		501.458		667.405
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten		1.149.915		1.020.742
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Vaste activa van Nehemia per 1 januari 2012	312.934		0	
Investerings in materiële vaste activa	326.396		100.006	
Desinvesteringen materiële vaste activa	0		0	
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten		-639.330		-100.006
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Aflossing langlopende schulden	62.900		65.199	
Nehemia per 1 jan 2012 (eigen vermogen)	-518.556		0	
Nehemia per 1 jan 2012 (langlopende schuld)	-13.613		0	
Nehemia per 1 jan 2012 (voorziening)	-183.934		0	
Onttrekking aan voorzieningen	47.287		39.374	
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten		605.916		-104.573
Mutatie liquide middelen		1.116.501		816.163

4. Algemene toelichting en waarderingsgrondslagen

Grondslagen van balanswaardering en resultaatbepaling

Consolidatie

In de consolidatie zijn de volgende stichtingen opgenomen:

Statutaire naam	Vestigingsplaats	Doelstelling
Stichting Ontmoeting	Rotterdam	Hulp aan dak- en thuislozen
Stichting Ontmoeting Beheer	Rotterdam	Beheren onroerend goed
Stichting Ontmoeting Fondsenwerving	Rotterdam	Fondsenwerving; steun Ontmoeting; bewustwording
Stichting Ontmoeting Activerium	Rotterdam	Beheren onroerend goed; faciliteren Ontmoeting
Stichting Nehemia Beheer	Heerhugowaard	Beheren onroerend goed
Stichting Nehemia Zorg	Heerhugowaard	Psychiatrische hulpverlening
Stichting Nehemia Begeleid Wonen	Heerhugowaard	Beheren onroerend goed

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld volgens de "Richtlijn verslaggeving fondsenwervende instellingen". Bij de verslaggeving over het boekjaar is gebruik gemaakt van de Richtlijn RJ-650.

Nehemia

Vanaf boekjaar 2012 worden de hierboven genoemde stichtingen in de consolidatie betrokken. Het vergelijkend cijfer per 31 december 2012 en de begroting 2012 luiden nog exclusief deze stichtingen. In de verloopoverzichten van de balans zijn de saldi van de Nehemia-stichtingen als aparte posten zichtbaar gemaakt.

Waardering balansposten

Immateriële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de aanschaffingskosten, onder aftrek van jaarlijkse lineaire afschrijvingen op basis van de verwachte economische levensduur. Activa die in de

loop van het jaar zijn aangeschaft worden naar tijdsgelang afgeschreven.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de aanschaffingskosten, onder aftrek van jaarlijkse lineaire afschrijvingen op basis van de verwachte economische levensduur. Activa die in de loop van het jaar zijn aangeschaft worden naar tijdsgelang afgeschreven. Activa waarbij een WOZ-beschikking is afgegeven worden afgeschreven tot de WOZ-waarde is bereikt. Op activa waarvan de boekwaarde lager is dan de WOZ-waarde wordt niet langer afgeschreven. Activa die gefinancierd zijn met specifieke giften van derden worden gewaardeerd onder aftrek van deze giften. Boekwinsten op verkochte activa komen in mindering op de aanschafwaarde van het vervangende actief.

Voorraden

De voorraden zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, onder aftrek van een

bedrag voor incurantheid, voorzover daar aanleiding toe bestaat.

Overige

Alle overige activa en passiva zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde, tenzij in de toelichting anders is vermeld.

Resultaatbepaling

Baten en lasten zijn toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. Alle in de jaarrekening opgenomen lasten zijn opgenomen tegen de historische kostprijs. De opbrengsten uit hoofde van nalatenschappen zijn verantwoord in het boekjaar waarin de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. De kosten van beheer en administratie worden bepaald door de toerekening van de kosten van de Centrale Dienst van St. Ontmoeting. Deze toerekening gebeurt naar rato van de personele bezetting.

5. Toelichting op de geconsolideerde balans

Alle bedragen in €

	1. Immateriële vaste activa		2. Materiële vaste activa		
	Benodigd voor de bedrijfsv.		Direct in gebruik voor doelstelling	Benodigd voor de bedrijfsv.	Totaal
Stand per 1 januari 2012					
Aanschafwaarde	69.089		3.228.253	150.521	3.378.774
Afschrijvingen	-49.109		-1.040.108	-84.063	-1.124.171
Boekwaarde per 1 januari 2012	19.980		2.188.145	66.458	2.254.603
Mutaties in 2012					
Nehemia-stichtingen per 1 januari '12	0		312.934	0	312.934
Investerings	0		312.660	13.736	326.396
Afschrijvingen	-16.682		-129.305	-40.149	-169.454
Totaal	-16.682		496.289	-26.413	469.876
Stand per 31 december 2012					
Aanschafwaarde	69.089		3.853.847	164.257	4.018.104
Afschrijvingen	-65.791		-1.169.413	-124.212	-1.293.625
Boekwaarde per 31 december 2012	3.298		2.684.434	40.045	2.724.479
Afschrijvingspercentages	33,33%		20-33,33%	0-33,33%	
Toelichting: Een deel van de panden is ten behoeve van de Rabobank Noord-Veluwe bezwaard met een hypothecaire inschrijving van € 2.350.000.					

De gebouwen en terreinen die in bezit zijn van de stichting kennen de volgende waarderingen:

	Dienstencentrum	Woonwerkcentrum	Activerium	Nehemia	Totaal
Onderhandse verkoopw. (tax. nov. '08)	675.000	1.839.000	1.330.000	onbekend	3.844.000
Verzekerde waarde (1 januari 2013)	911.600	1.871.200	1.832.800	1.765.000	6.380.600
WOZ-waarde (peildatum 1 januari 2012)	472.000	1.316.000	1.650.000	578.000	4.016.000
Boekwaarde per 31 december 2012	185.345	348.301	1.452.601	245.595	2.231.842

3. Voorraden	31-dec.-12	31-dec.-11
Kleine inventaris t.b.v. woonbegeleiding	0	0
Voorraad materialen e.d. t.b.v. arbeidstraining	12.182	15.487
Totaal t.b.v. doelstelling	12.182	15.487
Artikelen ten behoeve van comites, scholen e.d. (t.b.v. bedrijfsvoering)	4.740	5.277
	16.922	20.764

4. Vorderingen	2012		2011	
Debiteuren		103.783		256.424
Subsidies				
Subsidieafrekeningen e.d. Gem. Rotterdam	55.333		34.944	
AWBZ financieringstekort	65.628		340.138	
ZVW financieringstekort en onder handen werk	377.048		0	
Ministerie van Justitie e.a.	103.668		97.019	
		601.677		472.101
Fondsenwerving				
Te ontvangen van kerken, comités en scholen	43.441		27.332	
Nalatenschappen	0		29.300	
Te ontvangen van fondsen	11.250		32.750	
		54.691		89.382
Overigen				
Vooruitbetaalde kosten	63.393		80.033	
Waarborgsommen	13.390		13.390	
Diversen	141.965		45.230	
		218.748		138.653
		978.899		956.560

5. Liquide middelen	31-dec.-12	31-dec.-11
Kassen	11.767	12.168
Banken	2.194.920	1.078.018
	2.206.687	1.090.186

Toelichting: Bij de Van Lanschot Bankiers is een rekening-courant krediet beschikbaar van € 100.000. Per balansdatum werd dit voor € 48.047 gebruikt (zie de kortlopende schulden); zekerheden zijn niet gesteld.

Bij de Rabobank Noord-Veluwe is een rekening-courant krediet beschikbaar van € 500.000.

Rekening houdend met afgegeven bankgaranties van € 23.212 per balansdatum, bedroeg de beschikbare (Rabo) kredietruimte € 476.788. Als zekerheid geldt een hypothecaire inschrijving op panden: zie leningen.

6. Reserves en fondsen

Reserves	01-jan.-12	resultaat '12	Nehemia	31-dec.-12
Continuïteitsreserve	0	1.105.000	0	1.105.000
Projectenreserve	0	200.000	0	200.000
Overige reserves	1.202.868	-1.084.996	208.789	326.661
Totaal	1.202.868	220.004	208.789	1.631.661

In 2012 wordt een continuïteitsreserve gevormd voor de voortgang van de hulpverlening zoals die door Stichting Ontmoeting wordt gegeven. Deze is bepaald op 10% van de begrote subsidies in het komende jaar plus 25% van de begrote baten fondsenwerving.

In 2012 is ook een projectenreserve gevormd. Dit geld is bestemd voor projecten in het kader van de doelstelling die eerder of extra worden uitgevoerd ten opzichte van de begroting. Het beleid hiervoor wordt in 2013 vastgesteld.

Bestemmingsfondsen		01-jan.-12	toevoeging	besteding	31-dec.-12
Nehemia	Reserve aanvaardbare kosten (Neh.)	0	309.767	-54.961	254.806
Zuidwest	Reserve aanvaardbare kosten (Ontm)	0	32.301	0	32.301
Oost	Pastoraat time-outvoorz. Hummelo	617	17.000	-17.617	0
	Harderwijk exploitatie	52.724	95.854	0	148.578
	Ontmoetingnetwerken	0	4.000	0	4.000
		53.341	458.922	-72.578	439.685

Reserve aanvaardbare kosten (AWBZ)

In 2012 had de locatie Hoek van Holland een exploitatie-overschot doordat de opbrengsten uit de AWBZ sterk stegen. Dit overschot is gereserveerd; besteding vindt plaats na afstemming met het Zorgkantoor.

De reserve inzake Nehemia wordt ook besteed in afstemming met het Zorgkantoor.

Pastoraat TOV

Er is in 2012 opnieuw geld ontvangen ten behoeve van pastorale zorg in de timeout-voorziening. Per 31 december 2012 was oude saldo plus de nieuwe opbrengst geheel besteed.

Harderwijk exploitatie

In 2012 had deze locatie weer een exploitatieoverschot. Dit zal in de komende jaren in overleg met de Gemeente Harderwijk worden besteed.

Ontmoetingnetwerken

Het in 2012 ontvangen bedrag wordt in 2013 besteed.

7. Voorzieningen	Stand per 1-jan.-12	Nehemia	Dotatie	Onttrekking	Stand per 31-dec.-12
Voorziening groot onderhoud					
Rotterdam	20.568	0	29.432	0	50.000
Epe (WWC)	121.998	0	22.638	0	144.636
Epe (Activerium)	5.146	0	5.146	0	10.292
Heerhugowaard (Nehemia)	0	183.934	27.217	0	211.151
	147.712	183.934	84.433	0	416.079
Toelichting: Begin 2012 zijn lange termijn onderhoudsrapporten opgesteld. De dotaties aan de voorziening worden op deze rapporten gebaseerd, rekenend met een onderhoudscyclus van 20 jaar en saldi per 1 januari 2011.					
Uitgestelde beloningen					
Loonkosten voorm werksz personeel	47.287	0	78.459	-47.287	78.459
Jubileumuitkeringen	8.730	0	2.848	0	11.578
Totaal voorzieningen	203.729	183.934	165.740	-47.287	506.116

8. Langlopende schulden

Leningen o/g	2012	2011
Saldo per 1 januari	990.500	1.055.699
Bij: Van Nehemia per 1-1-2012	13.613	0
Aflossingen	-62.900	-65.199
Saldo per 31 december	941.213	990.500

Een lening is aangegaan bij de Rabobank Noord-Veluwe. De hoofdsom bedraagt € 1.239.600; looptijd is circa 20 jaar. De maandelijkse aflossing van € 5.200 wordt achteraf voldaan. Het rentepercentage is vastgesteld op 4,52% en is vast (via een renteruil) tot 1 augustus 2018. De opslag voor debiteurenrisico bedraagt 1,30%.

Als zekerheid voor deze lening en de rekening-courant kredietfaciliteit is hypothecaire inschrijving gegeven op de panden van de Ontmoeting-stichtingen namelijk:

's-Gravendijkwal 95 te Rotterdam.	eigendom van Stichting Ontmoeting Beheer.
Heerderweg 47, 49 en 49B te Epe.	eigendom van Stichting Ontmoeting Beheer.
Heerderweg 49A te Epe (Activerium)	eigendom van Stichting Ontmoeting Activerium.

De hypothecaire inschrijving bedraagt in totaal € 2.350.000. (€ 1.800.000 plus rente en kosten).

Hoofdelijk aansprakelijk voor de vorderingen van de Rabobank zijn:

Stichting Ontmoeting
Stichting Ontmoeting Beheer
Stichting Ontmoeting Fondsenwerving
Stichting Ontmoeting Activerium

Voor een nadere toelichting op de langlopende schulden wordt verwezen naar bijlage 2.

9. Kortlopende schulden	31-dec.-12		31-dec.-11	
Kortlopende schulden				
Crediteuren		236.058		172.777
Bankkrediet		48.047		0
Loonheffingen en premies sociale verzekeringen		377.028		292.020
Omzetbelasting		15.184		40.045
Pensioenlasten		137.470		81.673
Aflossingsverplichtingen langlopende schulden		62.900		65.200
Financieringsoverschot AWBZ		21.796		0
Te betalen aan subsidieverstrekkers		430.182		0
Overige schulden		616.669		526.930
Subtotaal kortlopende schulden		1.945.334		1.178.645
Overlopende passiva				
Vakantiegeld	244.444		197.577	
Vakantieuren en overuren	174.913		123.939	
		419.357		321.516
Vooruitontvangen subsidie	30.000		382.967	
Waarborgsommen	16.919		8.527	
		46.919		391.494
Subtotaal overlopende passiva		466.276		713.010
Totaal		2.411.610		1.891.655

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Huurverplichtingen per jaar (circa)	607.000
Leaseverplichtingen per jaar (circa)	17.000
Bankgaranties	23.212

Niet uit de balans blijvende activa

De comites van de stichting dragen bij aan de inkomsten. Op de balans zijn die inkomsten opgenomen die tot 1 februari van het nieuwe jaar ontvangen zijn. Ook na die datum komen nog bedragen binnen die betrekking hebben op het afgesloten boekjaar.

6. Toelichting op de geconsolideerde staat van baten en lasten

Alle bedragen in €

10. Baten uit eigen fondsenwerving	Begroting 2013	Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
Contributies, donaties, giften en schenkingen				
Donaties en giften	1.478.000	1.482.009	1.637.000	1.296.635
Sponsoring (giften in natura)	0	3.820	0	3.245
Nalatenschappen / legaten	0	79.217	0	51.752
Totaal baten uit eigen fondsenwerving	1.478.000	1.565.046	1.637.000	1.351.632
Toelichting: Van de ontvangen baten heeft een deel een specifieke (door de gever bepaalde) bestemming; in 2012 betrof dit in totaal € 158.160. Voorzover dit in 2012 niet is besteed, is het geboekt in bestemmingsfondsen.				

11. Subsidies overheden en anderen	Begroting 2013	Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
Wettelijk budget (AWBZ incl PGB en ZVW)	4.022.521	3.506.863	3.513.823	1.597.223
Subsidies Ministerie van Justitie	1.697.067	1.653.286	1.542.844	1.453.604
Gemeente Rotterdam	3.094.979	2.653.410	2.919.957	2.636.818
Overige gemeenten	402.934	560.058	563.112	425.220
Totaal	9.217.501	8.373.617	8.539.736	6.112.865

12. Rentebaten	Begroting 2013	Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
Rentebaten spaargelden	15.600	26.602	0	6.961

13. Overige baten	Begroting 2013	Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
Doorberekening aan St. Nehemia Zorgverlening	0	0	0	51.778
Eigen bijdragen klanten / diversen	621.965	586.828	643.657	454.971
Totaal	621.965	586.828	643.657	506.749

14. Kosten eigen fondsenwerving	Begroting 2013	Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
Bruto lonen	66.234	63.839	69.506	85.405
Sociale lasten	9.744	8.996	10.969	12.160
Pensioenpremies	6.460	5.813	6.322	7.865
Overige personeelskosten	8.071	14.874	5.739	9.710
	90.509	93.522	92.536	115.140
Personeel niet in loondienst	9.486	68.947	60.690	30.255
Ontvangen ziekengeld	0	0	0	-10.947
	99.995	162.469	153.226	134.448
Materiële kosten	153.804	186.269	191.879	174.402
Totaal	253.799	348.738	345.105	308.850
In % van baten uit eigen fondsenwerving	17,17%	22,28%	21,08%	22,85%

15. Kosten werving subsidies	Begroting 2013	Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
Personeelskosten	104.380	100.903	99.280	93.790
Huisvestingskosten	12.530	12.108	11.910	11.250
Kantoorkosten	12.530	12.108	11.910	11.250
Afschrijving en rente	8.350	8.072	7.940	7.500
Totaal	137.790	133.191	131.040	123.790
In % van baten uit subsidies	1,49%	1,59%	1,53%	2,03%

16. Kosten beheer en administratie	Begroting 2013	Exploitatie 2012	Begroting 2012	Exploitatie 2011
Personeelskosten	1.068.889	739.342	802.086	669.181
Huisvestingskosten	57.649	50.665	53.443	45.564
Kantoorkosten	236.255	284.715	248.443	212.427
Subtotaal	1.362.793	1.074.722	1.103.972	927.172
Waarvan toe te rekenen aan verwerving subsidies	-137.790	-133.191	-131.040	-123.790
Totaal	1.225.003	941.531	972.932	803.382
In % van kosten besteed aan de doelstelling	12,79%	10,66%	10,71%	12,03%
Bestedingsratio: Totale lasten / totale baten	98,75%	97,19%	97,32%	99,18%
Bestedingsratio: doelbestedingen/Som der lasten	85,55%	86,12%	86,24%	84,38%
De bestedingen aan de doelstelling worden nader uitgewerkt: bijlage 4: Toelichting lastenverdeling.				
Personeelssterkte: (zie bijlage 3)				
Regio Zuidwest	66,27	59,00	61,46	54,40
Regio Oost	42,32	36,60	40,48	39,30
Nehemia	16,53	13,00	0,00	0,00
Strategie en Ontwikkeling	1,39	1,50	3,00	1,85
Bewustwording	1,03	0,90	1,11	0,99
Eigen fondsenwerving	1,49	2,10	1,54	2,12
Werving subsidies	1,48	1,30	1,21	1,07
Beheer en administratie	14,37	12,80	10,00	8,37
Totaal	144,88	127,20	118,80	108,10

Bezoldiging en financiële relaties met bestuurders en toezichthouders

Naam			E. van Hell	
Functie			directeur-bestuurder	
Dienstverband	Aard (looptijd)		onbepaald	
	uren		38	
	part-time percentage		100	
	periode		1/1-31/12	
Bezoldiging	Jaarinkomen	bruto loon/salaris	83.254	
		vakantiegeld	6.660	
		eindejaarsuitkering	7.463	
		variabel jaarinkomen	0	
	Totaal			97.377
	SV lasten (wg deel)			8.638
	Belastbare vergoedingen/bijstellingen			0
	Pensioenlasten (wg deel)			10.849
	Overige beloningen op termijn			0
	Uitkeringen beëindiging dienstverband			0
Totaal bezoldiging 2012				116.864
Totaal bezoldiging 2011				113.474

De RvT heeft de beloning van de bestuurder in overeenstemming met de zwaarte van de functie vastgesteld. Dit is schaal C van de Beloningscode Bestuurders in de Zorg (BBZ) die overeen komt met functiegroep G in de (VFI) Adviesregeling Beloning Directeuren van Goede Doelen. Het jaarinkomen van de directeurbestuurder blijft binnen het maximum van € 98.257 volgens de VFI-beloningsregeling. Voor een toelichting op het beleid en de uitgangspunten voor deze beloning verwijzen wij naar het jaarverslag. Aan de directeurbestuurder zijn geen leningen, voorschotten of garanties verstrekt.

Bezoldiging toezichthouders

De bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht over het jaar 2012 is als volgt:

Naam	Functie	Bezoldiging
H. Akkerman	Lid RvT	2.625
G.B. van Delft	Lid RvT	2.625
G. Nieuwenhuis	Voorzitter RvT	3.938
W.K. Petersen	Lid RvT	2.625
O.M. van der Tang	Lid RvT	2.625
G.C. Verhoeks	Lid RvT	3.938
Toelichting: De brutobeloning bedraagt € 2.625 per volledig jaar met een toeslag van 50% voor de voorzitter. De heer Verhoeks heeft voor enkele extra taken in 2012 een toeslag van 50% ontvangen.		

Overige gegevens

1. Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum bekend die hier vermelding behoeven.

2. Resultaatbestemming en vaststelling jaarrekening

De bestemming van het resultaat van 2012 is als volgt verwerkt:

Het resultaat is toegevoegd c.q. onttrokken aan:			
- bestemmingsfondsen			
Nehemia	Reserve Aanvaardbare Kosten		-54.961
Zuidwest	Reserve Aanvaardbare Kosten		32.301
Oost	Harderwijk exploitatie		95.854
	Ontmoetingnetwerken		3.383
			76.577
- projectenreserve			
		200.000	
- continuïteitsreserve			
		1.105.000	
- overige reserves			
		-1.084.996	
			220.004
Totaal			296.581

De jaarrekening is door de Raad van Toezicht goedgekeurd in de vergadering van 24 april 2013.
De jaarrekening is op basis daarvan door de bestuurder vastgesteld op 25 april 2013.

w.g.

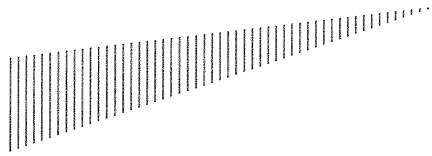
w.g.

E. van Hell
directeurbestuurder

G. Nieuwenhuis
voorzitter Raad van Toezicht

3. Controleverklaring

Ernst & Young Accountants LLP heeft een controleverklaring bij deze cijfers afgegeven.



Ernst & Young Accountants LLP
Euclideslaan 1
3584 BL Utrecht
Postbus 3053
3502 GB Utrecht
Tel.: +31 (0) 88 - 407 1000
Fax: +31 (0) 88 - 407 3030
www.ey.nl

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur van Stichting Ontmoeting

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de geconsolideerde jaarrekening 2012 van Stichting Ontmoeting te Rotterdam gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans per 31 december 2012 en de geconsolideerde staat van baten en lasten over 2012 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het opmaken van de geconsolideerde jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de richtlijnen voor de jaarverslaggeving 650 "Fondsenwervende instellingen". Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de geconsolideerde jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

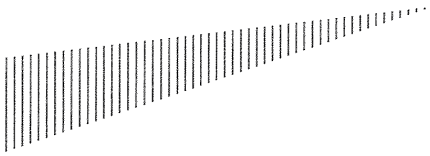
Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de geconsolideerde jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de geconsolideerde jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de geconsolideerde jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de geconsolideerde jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de geconsolideerde jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de stichting gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de geconsolideerde jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.



Oordeel betreffende de geconsolideerde jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Stichting Ontmoeting per 31 december 2012 en van het resultaat over 2012 in overeenstemming met de richtlijnen voor de jaarverslaggeving 650 "Fondsenwervende instellingen".

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge Artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in Artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in Artikel 2:391 lid 4 BW.

Utrecht, 25 april 2013

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. J.J. van Bennekom RA

Bijlage 1 Overzicht (im)materiële vaste activa

Alle bedragen in €

	Aanschafwaarde	Investering 2012	Afschrijvingen t/m 2011	Afschrijvingen 2012	Boekwaarde 31-12-2012
Immateriele vaste activa					
Benodigd voor de bedrijfsvoering:					
Wervingscampagnes	69.089	0	49.109	16.682	3.298
Totaal	69.089	0	49.109	16.682	3.298
Materiele vaste activa					
Benodigd voor de bedrijfsvoering:					
Inventaris e.d. Centraal Bureau	150.521	13.736	84.063	40.149	40.045
	150.521	13.736	84.063	40.149	40.045
Direct in gebruik voor de doelstelling:					
<i>Regio Zuidwest</i>					
Terreinen en panden R'dam	416.607	0	234.206	0	182.401
Installaties R'dam (Beheer)	3.365	0	84	0	3.281
Installaties en inventarissen (totaal)	280.025	71.488	158.142	48.543	144.828
	699.997	71.488	392.432	48.543	330.510
<i>Regio Oost</i>					
Terreinen en panden WWC Epe	633.529	0	285.228	336	347.965
Terreinen en panden Activerium Epe	1.530.909	0	78.308	0	1.452.601
Inventaris e.d. Activerium Epe	35.126	0	20.326	3.198	11.602
Installaties en inventarissen (totaal)	195.316	47.405	131.503	44.808	66.410
	2.394.880	47.405	515.365	48.342	1.878.578
<i>Nehemia</i>					
Terreinen en panden HHW	374.366	5.853	134.624	0	245.595
Inventarissen	11.609	1.358	7.376	1.700	3.891
Verbouwingen huurpanden	0	132.899	0	11.545	121.354
Inventarissen huurpanden	144.631	53.657	75.672	18.916	103.700
	530.606	193.767	217.672	32.161	474.540
Inventaris Strategie & Ontwikkeling	3.878	0	2.813	259	806
Totaal	3.629.361	312.660	1.128.282	129.305	2.684.434
Totaal materiële vaste activa	3.779.882	326.396	1.212.345	169.454	2.724.479

Bijlage 2 Overzicht langlopende schulden per 31 december 2012

Alle bedragen in €

Lening	Datum storting	Soort lening	Oorspronkelijk bedrag	Totale looptijd	Restschuld 31-12-12	Resterende looptijd	Restschuld over 5 jaar	Rentepercentage	Aflossingswijze	Gestelde zekerheid	Aflossingsbedrag 2013
Diaconie (Herv. Gem. PKN) Lunteren	01-05-03	onderhands	5.000	10 jaar	1.000	1 jaar	0	0	lineair	onderpand Epe	500
Rabobank Noord-Veluwe	08-12-08	onderhands	1.239.600	20 jaar	927.600	15 jaar	615.600	5,82%	lineair	hypotheek	62.400
Stichting Rotterdam	01-04-97	onderhands	13.613	onbepaald	13.613	onbepaald	13.613	0	nvt	geen	0

Bijlage 3 Specificatie personeelskosten

Alle bedragen in €

	Regio Zuidwest	Regio Oost	Nehemia	Strategie & Ontw.	Bewustwording	Eigen fondsenw	Werving Subsidies	Beheer & Administr.	Totaal
Aantal FTE's	54,40	39,30	13,00	1,85	0,99	2,12	1,07	8,37	121,10
Bruto lonen	2.368.191	1.692.215	658.660	117.552	42.499	63.839	75.276	476.291	5.494.523
Sociale lasten	336.846	243.393	89.779	13.293	6.229	8.996	10.124	64.057	772.717
Pensioenlasten	210.061	152.629	58.386	11.511	3.731	5.813	7.198	45.546	494.875
Overige pers. kosten	115.007	150.129	149.800	4.626	2.116	14.874	8.305	52.545	497.402
Totaal	3.030.105	2.238.366	956.625	146.982	54.575	93.522	100.903	638.439	7.259.517

Bijlage 4 Toelichting lastenverdeling (bijlage 3 van RJ-650) (in euro's * 1.000)

Alle bedragen in €

Bestemming	Doelstelling					Werving baten		Beheer en administratie	2012
	Regio Zuidwest	Regio Oost	Nehemia	Strategie & Ontw.	Bewustwording	Eigen fondsenw	Subsidies		
Subsidies en bijdragen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afdrachten	8	5	0	0	0	0	0	0	13
Aankopen en verwervingen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uitbesteed werk	65	0	143	0	22	68	0	0	298
Publiciteit en communicatie	0	0	0	0	77	170	0	29	276
Personeelskosten	3.030	2.238	957	147	55	94	101	638	7.260
Huisvestingskosten	380	169	281	8	5	0	12	39	894
Kantoor- en algemene kosten	347	414	270	13	4	0	12	210	1.270
Afschrijving en rente	49	103	37	3	1	17	8	26	244
Totaal	3.879	2.929	1.688	171	164	349	133	942	10.255

Kostenverdeling fondsenwerving, bewustwording en administratie

	Fondsenwerving	Bewustwording	Beheer & Adm.	Totaal
Algemeen foldermateriaal	10%	30%	60%	100%
Website	50%	0%	50%	100%
Straatpost	40%	60%	0%	100%
BedrijfsOntmoeting	75%	25%	0%	100%
Voorlichtingen	10%	80%	10%	100%
Wervingsactie donateurs	80%	10%	10%	100%
Centrale acties	20%	30%	50%	100%

Bijlage 5 Verschillenanalyse

Alle bedragen in €

Aan de hand van de "Staat van baten en lasten over 2012" worden de belangrijkste afwijkingen weergegeven tussen de gerealiseerde cijfers en de begroting. De begroting vertoont een overschot van € 289.957. In werkelijkheid was er een voordelig resultaat van € 296.581.

Hierna worden de belangrijkste afwijkingen per onderdeel toegelicht.

	Exploitatie 2012	Begroting 2012		Verschil t.o.v begroting
BATEN				
Baten uit eigen fondswerving	1.565.046	1.637.000	(1)	-71.954
Subsidies overheden e.a. / AWBZ	8.373.617	8.539.736	(2)	-166.119
Rentebaten	26.602	0		26.602
Overige baten	586.828	643.657		-56.829
	10.552.093	10.820.393		-268.300
LASTEN				
Regio Zuidwest	3.879.261	4.146.686	(3)	-267.425
Regio Oost	2.929.184	2.982.920		-53.736
Nehemia	1.688.149	1.520.000	(4)	168.149
Strategie en Ontwikkeling	171.134	272.622	(5)	-101.488
Bewustwording	164.324	159.131		5.193
	8.832.052	9.081.359		-249.307
WERVING BATEN				
Kosten eigen fondswerving	348.738	345.105		3.633
Kosten verkrijgen subsidies overheden	133.191	131.040		2.151
	481.929	476.145		5.784
Kosten beheer en administratie	941.531	972.932		-31.401
Som der lasten	10.255.512	10.530.436		-274.924
Resultaat	296.581	289.957		6.624

1. De baten uit eigen fondsenwerving waren in 2012 iets lager dan de begroting. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat door de economische malaise het lastiger is om de norm te halen.
2. De subsidies van overheden en anderen waren (inclusief Nehemia) licht lager dan begroot. Dit komt doordat niet alle projecten door diverse overheden zijn gehonoreerd in combinatie met een bezetting die soms achter bleef bij de begroting.
3. In regio Zuidwest is minder uitgegeven dan begroot; de groei in woonbegeleiding bleef achter.
4. Nehemia heeft in 2012 meer uitgegeven dan begroot; dit was grotendeels eenmalig en betrof vooral personeelskosten.
5. De bestedingen aan Strategie & Ontwikkeling lagen lager doordat de manager vooral ingezet is in regio Oost.

De niet nader toegelichte posten blijven binnen de begroting; de geplande activiteiten zijn vrijwel allemaal geheel gerealiseerd.

Bijlage 6 Aansluitingsoverzicht eigen vermogen en resultaat

Alle bedragen in €

Reserves en fondsen		01-01-2012	resultaat 2012	31-12-2012
Stichting Ontmoeting Fondsenwerving				
Reserves	Projectenreserve	0	200.000	200.000
Reserves	Overige reserves	116.296	-19.605	96.691
Fondsen	Bestemmingsfondsen	617	3.383	4.000
Stichting Ontmoeting				
Reserves	Overige reserves	25.481	0	25.481
Fondsen	Reserve Aanvaardb. K.	0	32.301	32.301
Fondsen	Bestemmingsfondsen	52.724	95.854	148.578
Stichting Ontmoeting Beheer				
Reserves	Continuïteitsreserve	0	1.105.000	1.105.000
Reserves	Overige reserves	1.050.555	-1.023.590	26.965
Stichting Ontmoeting Activerium				
Reserves	Overige reserves	10.536	3.304	13.840
Totaal Ontmoetingstichtingen		1.256.209	396.647	1.652.856
Stichting Nehemia Zorg				
Reserves	Vrij besteedbaar	10.203	-27.886	-17.683
Fondsen	Reserve Aanvaardb. Kosten	309.767	-54.961	254.806
Stichting Nehemia Begeleid Wonen				
Reserves	Vrij besteedbaar	33.972	-33.927	45
Stichting Nehemia Beheer				
Reserves	Vrij besteedbaar	164.614	16.708	181.322
Totaal Nehemiasstichtingen		518.556	-100.066	418.490
Totaal Ontmoeting en Nehemia		1.774.765	296.581	2.071.346

JAAR WEF SLAC 2012