

# Jaardocument 2020

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 6 april 2021  
Goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 9 april 2021

E.A.M.J Verkaar  
Directeur / Raad van Bestuur

© 2021 Zorgbelang Inclusief

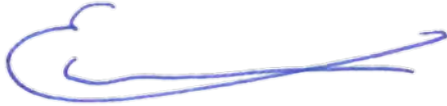
Alle rechten voorbehouden. Teksten, delen van teksten en/of artikelen uit deze uitgave mogen, na verkregen toestemming van Zorgbelang Gelderland | Utrecht, worden overgenomen of worden veelevoudigd onder strikte voorwaarde van bronvermelding. Toestemming kan worden aangevraagd per brief of e-mail.

Weerdjesstraat 168 • 6811 JH Arnhem  
Postbus 5310 • 6802 EH Arnhem  
Telefoon 026 384 28 22  
[www.zorgbelanginclusief.nl](http://www.zorgbelanginclusief.nl)  
[info@zorgbelanginclusief.nl](mailto:info@zorgbelanginclusief.nl)

## Ondertekening

6 april 2021

Raad van Bestuur / Directeur:



E.A.M.J. (Eric) Verkaar

Goedgekeurd door de Raad van Toezicht:

9 april 2021

H.B.I. (Rik) de Lange, voorzitter

I. (Ineke) Baas, lid

F. (Fatimazhra) Belhirsch, lid

S.D.D. (Sandra) de Graaf, lid

H. (Han) van Wijk, lid

## Voorwoord

2020 zal de geschiedenis ingaan als een bewogen jaar. Eind 2019 sijpelde het eerste nieuws door over een nieuw virus in China. In het voorjaar van 2020 ging ons land in lockdown en Covid 19 is ook in 2021 nog niet onder controle. Er is wel hoop op de wonderen van de razendsnel ontwikkelde vaccins, maar de inenting komt slechts langzaam op gang. Corona raakt de hele samenleving en in het bijzonder diegenen die kampen met een slechte gezondheid of hen die in moeilijke omstandigheden leven. Eenzaamheid neemt toe en het is juist voor mensen die zorg ontvangen of in het welzijn actief zijn lastig om deel te nemen aan participatieprojecten. Veel kan digitaal, maar het persoonlijke contact wordt gemist. En lang niet iedereen is even vaardig met de computer.

De pandemie had in 2020 ook forse implicaties voor de organisatie van Zorgbelang Inclusief. Bij de participatieteams kwam de projectenportefeuille onder druk te staan. Hoewel er meer dan voldoende projecten in portefeuille waren, kon een deel van de projecten door Covid niet worden uitgevoerd, met name in verpleeghuizen en andere zorginstellingen. Ingrijpen in de (tijdelijke) formatie bleek in de loop van het jaar onvermijdelijk. Ook de controle op de voortgang van projecten werd verder aangescherpt. Het interne project 'Richter' (verbetering geautomatiseerde administratieve processen) moet daarbij helpen. Het gebruik van kantooruimte werd sterk beperkt. Elkaar treffen in de wandelgangen en de korte gesprekken tussendoor vielen weg. De beperkingen van het digitale overleg vertalen zich onder de medewerkers in een ongemakkelijk gevoel. Delen van de organisatie komen onder spanning te staan. Kortom 2020 was een zorgelijk jaar.

Waren er in 2020 dan alleen maar zorgen? Gelukkig niet! De verruiming van het werkgebied met Zuid-Holland in 2019 gaf nieuwe kansen en de toegenomen schaal en de aanpassingen in de aansturing van de organisatie leidden tot lagere overheadkosten. De dienstverlening van het Adviespunt liep gewoon door. De vermindering van de mogelijkheden elkaar fysiek te ontmoeten leidden ook tot creativiteit in de vorm van internettraining en live-streaming. Veel subsidies liepen door, ook het grote project in verband met de invoering van de cliëntenvertrouwenspersoon bij zorg en dwang. Daarnaast waren er hoopgevende rechterlijke uitspraken over een door de provincie betwiste reserve waarover in 2021 definitieve duidelijkheid komt.

De Raad van Toezicht heeft zich over de ontwikkelingen in de organisatie goed laten informeren door ondernemingsraad en bestuurder en de bestuurder kritisch ondersteund en geadviseerd in dit moeilijke jaar. Tevens werden een aantal personele wisselingen doorgevoerd in de Raad van Toezicht. We namen na jaren van grote betrokkenheid afscheid van Ineke Hendriks en Rudi Rikken. Noodgedwongen vond ook hun afscheid vooralsnog digitaal plaats. Zij kenden de organisatie goed en waren bij de ingrijpende veranderingen en ontwikkelingen in de afgelopen jaren een bron van reflectie. Hun plaatsen werden ingenomen door Fatimazahra Belhirsch en Ineke Baas. 2021 wordt vast ook geen 'business as usual' maar het blijft van groot belang te werken aan participatie, leefbaarheid en een inclusieve samenleving. De Raad van Toezicht heeft er vertrouwen in dat Zorgbelang Inclusief in staat zal blijven in te spelen op de ontwikkelingen in onze samenleving, pandemie of niet.

Rik de Lange  
Voorzitter Raad van Toezicht Zorgbelang Inclusief



## Inhoudsopgave

### Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2. Inhoudelijke ontwikkelingen</b>	<b>7</b>
2.1 Adviespunt Zorgbelang ( <i>www.adviespuntzorgbelang.nl</i> )	7
2.2 Participatie	10
2.3 Basisberaad Rotterdam	14
<b>3. Ontwikkelingen in de organisatie (bestuursverslag)</b>	<b>17</b>
3.1 Doelstelling en missie	17
3.2 Statutaire gegevens	17
3.3 Verslag Raad van Toezicht	18
3.4 Strategische ontwikkelingen in 2020	20
3.5 Personele ontwikkelingen	22
3.6 Organisatorische ontwikkelingen	23
<b>4. Financiële ontwikkelingen</b>	<b>24</b>
4.1 Realisatie	24
4.2 Begroting 2021	26
4.3 Reserves	26
4.4 Corona	27
4.5 Continuïteit	28
<b>5. Jaarrekening 2020</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 1 Doelstellingen en indicatoren</b>	<b>50</b>
1.1 Doelstellingen 2020	50
1.2 Inhoudelijke indicatoren	51
1.3 Communicatie / bekendheid	55
Bijlage 2 DAEB Leefbaarheid 2020 Provincie Gelderland	58
Bijlage 3 OHW	60
Bijlage 4 Verantwoording OCO WLZ	62
Bijlage 5 Verantwoording vertrouwenswerk AKJ	63
Bijlage 6 Inzet Fte WZD CVP	64

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaardocument 2020 van Zorgbelang Inclusief. Dit document geeft u een overzicht van de activiteiten die Zorgbelang Inclusief in 2020 uitgevoerd heeft.

### Opzet

In dit jaardocument worden op hoofdlijnen de ontwikkelingen van de organisatie aangegeven:

- Belangrijke inhoudelijke ontwikkelingen en afwijkingen van verwachtingen
- Ontwikkelingen in de organisatie
- Financiële stand van zaken
- De jaarrekening met een toelichting op de Balans en verlies en winst 2020
- De controleverklaring

### Cumulatieve rapportage

De cyclus van de kwartaalrapportages is cumulatief: in elke kwartaalrapportage wordt een toevoeging gedaan ten opzichte van een eerdere rapportage. Elke (interne) kwartaalrapportage wordt afgezet tegen het interne marktplan en de (openbare) begroting. Deze vierde kwartaalrapportage is het inhoudelijk en financieel jaarverslag: het jaardocument. Het (openbare) jaardocument kent een uitgebreidere vorm in het kader van de verplichte Europese richtlijn RJ 640.

## 2. Inhoudelijke ontwikkelingen

In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen door Zorgbelang Inclusief in 2020 ondernomen activiteiten. We onderscheiden de volgende hoofdactiviteiten:

- Adviespunt / Individuele ondersteuning
- Regionale participatieondersteuning
- Basisberaad Rotterdam

### 2.1 Adviespunt Zorgbelang ([www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl))

- **Adviespunt algemeen**
  - Per 1 januari 2020 is het team cliëntenvertrouwenspersonen Wet Zorg en Dwang gestart. Dit team is ondergebracht bij het Adviespunt. Het team is gestart met 5 personen en daarna maandelijks uitgebreid met een aantal nieuwe cliëntenvertrouwenspersonen en bestaat nu uit 13 personen, passend bij de beschikbare formatie. Afhankelijk van de vraag of deze wettelijke functie al dan niet met BTW belast zal worden, wordt de formatie dit jaar of in 2021 nog verder uitgebreid.
  - De activiteiten van de medewerkers van het Adviespunt zijn sinds de maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het Co Per 1 januari 2020 is het team cliëntenvertrouwenspersonen Wet Zorg en Dwang gestart. Dit team is ondergebracht bij het Adviespunt. Het team is gestart met 5 personen en daarna maandelijks uitgebreid met een aantal nieuwe cliëntenvertrouwenspersonen en bestaat nu uit 13 personen, passend bij de beschikbare formatie. Afhankelijk van de vraag of deze wettelijke functie al dan niet met BTW belast zal worden, wordt de formatie dit jaar of in 2021 nog verder uitgebreid.
  - coronavirus behoorlijk veranderd. Fysieke afspraken zijn langere tijd niet mogelijk geweest en we zien dat de vraag naar ondersteuning op alle onderdelen van het Adviespunt voor een deel afnam maar inmiddels wel weer wat toeneemt. We denken dat we dit kunnen verklaren door het grote schokeffect en door het feit dat de zorg op veel gebieden stil is komen te liggen.
  - In het tweede kwartaal zijn de Corona maatregelen geleidelijk afgebouwd en hebben we gezien dat veel organisaties behoudend waren in oppakken van “gewone” gang van zaken binnen de 1,5 meter maatregel. De cliëntondersteuners hebben in dit kwartaal zo veel en goed mogelijk de cliënten ondersteund binnen de mogelijkheden. Hierbij is gebruik gemaakt van mailen, bellen, beeldbellen, wandelen met cliënt op 1,5 meter in de buitenlucht, afspreken in een grote vergaderruimte met ventilatie en alle maatregelen in acht nemend. Op dit moment vinden ook weer huisbezoeken plaats, alleen daar waar cliënten dit als veilig genoeg ervaren. Instellingsbezoeken zijn nog niet overal te realiseren.
  - In het derde kwartaal hebben we de werkzaamheden vanuit het Adviespunt weer redelijk op kunnen pakken binnen de Corona maatregelen. Fysieke werkzaamheden waren weer mogelijk. Bij het team cliëntenvertrouwenspersonen zijn de introducties met de zorgaanbieders bij een aantal locaties afgerond en kunnen we starten met het proactief bezoeken van locaties. Ook het aantal cliënten dat de cliëntenvertrouwenspersonen weet te vinden neemt toe.

- In het vierde kwartaal hebben we minder last gehad van de coronamaatregelen dan in het begin van het jaar. De functies vanuit het Adviespunt vallen allen onder de zogenaamde essentiële beroepen, waardoor werkzaamheden gemakkelijker door konden gaan.
- **Vertrouwenspersoon Jeugdhulp:**
  - In 2020 ligt de nadruk bij het vertrouwenswerk Jeugdhulp op de ondersteuning van de jeugdigen en specifiek op het bezoeken van de groepen in de Jeugdzorg, daaronder vallen ook de gezinshuizen. Het aantal te bezoeken groepen is in de regio toegenomen, de normering en de formatie zijn daarop aangepast. Het doel is om conform de normering de bezoekfrequenties te behalen. Om dit doel te bereiken is er een plan van aanpak opgesteld met daarin aandacht voor individuele- en teamcoaching. De managementrapportage vanuit het AKJ is sterk verbeterd, waardoor er gemakkelijker op de doelen gestuurd kan worden.
  - Door de Corona maatregelen zijn in de periode maart tot en met mei fysieke groepsbezoeken niet mogelijk geweest. In overleg met AKJ zijn er richtlijnen vastgesteld om de groepsbezoeken telefonisch vorm te geven. Vanaf juni zijn de groepsbezoeken weer opgestart.
  - In het tweede kwartaal zijn er tot begin juni 2020 geen fysieke groepsbezoeken mogelijk geweest. De vertrouwenspersonen hebben op alternatieve manieren contact gezocht met de jongeren, via beeldbellen, telefoneren, mail enz. De ervaringen hiermee waren wisselend, ook de mate van toegankelijkheid voor de jongeren van de vertrouwenspersoon was wisselend. Met een aantal organisaties is afgesproken dat de vertrouwenspersonen in deze periode juist vaker contact op zou nemen om zo goed in beeld te blijven bij de jongeren. Dit verklaart het relatief hoge aantal groepsbezoeken.
  - Sinds begin juni zijn er weer fysieke afspraken mogelijk. Terugkijkend is onze ervaring dat beeldbellen het fysieke vertrouwenswerk niet kan vervangen. Na het starten in juni gaven ook de jongeren dit zelf aan bij de vertrouwenspersonen. Vooral het opbouwen van een band met jongeren die nog niet bekend zijn met een vertrouwenspersoon is via beeldbellen of telefoon moeilijk.
  - In het tweede kwartaal is het verbetertraject om het aantal afgesproken groepsbezoeken te realiseren, gecontinueerd en verder bestendigd.
  - In het derde kwartaal hebben de vertrouwenspersonen, ook in de vakantieperiode, veel groepen kunnen bezoeken. Er is verder geïnvesteerd in de samenwerking met het AKJ, hierdoor worden de vertrouwenspersonen meer betrokken bij expertisegroepen. Vanuit het AKJ is een training signalering gegeven, om dit aspect van het werk te optimaliseren.
  - In 2020 is er veel gebeurd in het team vertrouwenspersonen Jeugd. Er is veel geïnvesteerd in de samenwerking met het AKJ, daarin zien we dat we steeds meer meegenomen worden in expertisegroepen en in beleidsontwikkeling. Maar er is ook geïnvesteerd in het realiseren van de afgesproken productieafspraken. Dit heeft geresulteerd in mooie resultaten waar iedereen trots op mag zijn.
- **Onafhankelijke Cliëntondersteuning / Vertrouwenspersoon Sociaal Domein**
  - In 2020 biedt Adviespunt Zorgbelang in 21 gemeenten een vorm van onafhankelijk cliëntondersteuning aan. Dat zijn: Arnhem, Blaricum, Brummen, Buren, Culemborg, Duiven, Eemnes, Hardinxveld-Giessendam Heerde, Huizen, Laren, Lingewaard, Lopik, Neder-Betuwe, Nieuwegein, Pijnacker-Nootdorp, Rhenen, Rotterdam<sup>1</sup>, Zwijndrecht, Wageningen, Westervoort, West-Betuwe en Zutphen. Per gemeente worden maatwerkafspraken gemaakt over de reikwijdte van de dienstverlening.

---

<sup>1</sup> In Rotterdam wordt de Onafhankelijke Cliëntondersteuning geboden vanuit Basisberaad Rotterdam (onderdeel van Zorgbelang Inclusief), in samenwerking met MEE Rotterdam Rijnmond.



- In de gemeente Nieuwegein, Lopik en Heerde zijn afspraken gemaakt dat cliënten ondersteund mogen worden in de toeleiding naar de WLZ. Hiervoor wordt er samengewerkt met de cliëntondersteuners WLZ.
  - De jaarlijkse signaleringsrapportages zijn met alle gemeenten besproken. In zijn algemeenheid zien we dat de casuïstiek complexer wordt en dat de Clientondersteuner meer tijd per casus nodig hebben. Tegelijkertijd zien we ook dat de financiën onder druk staan en gemeenten de beschikbare tijd per cliënt willen beperken.
  - In het tweede kwartaal zagen we dat de vragen door de Corona crisis afnamen. Met de gemeenten is er regelmatig contact geweest om de cliëntondersteuning onder de aandacht te houden en te verkennen wat de mogelijkheden zijn.
  - In het derde kwartaal is het aantal vragen weer toegenomen. Er zijn contacten gelegd met Zoetermeer en Maassluis. Beide gemeenten hebben inmiddels besloten in 2021 gebruik te maken van de dienstverlening van het Adviespunt. Met de gemeente Sliedrecht is ook een inmiddels een contract afgesloten voor OCO sociaal domein in 2021.
  - In het vierde kwartaal is de vraag weer toegenomen. Over het hele jaar zien we dat het aantal cliënten in 2020 achterblijft t.o.v. 2019. Dit is deels het gevolg van de Corona crisis. Maar we zien ook een toenemende concurrentie, waardoor er enkele gemeenten na afloop van 2020 hun contract niet verlengen. In 2021 willen we de samenwerking OCO SD vanuit Gelderland/Utrecht met de OCO SD vanuit Zuid-Holland versterken, waardoor we vanuit meer volume kunnen anticiperen op ontwikkelingen en b.v. de signaleringsfunctie meer vorm kunnen geven.
- **Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) langdurige zorg:**
    - In de zorgkantorregio's CZ (Haaglanden en Zuid-Hollandse Eilanden) en Menzis (Arnhem) is voortvloeiend uit het programma Volwaardig Leven, Pilot 5 van start gegaan. In deze Pilot wordt cliëntondersteuning geboden aan complexe gezinnen. In de regio's Arnhem zijn we in november 2019 gestart in deze pilot. In de regio Zuid-Holland zijn we per 1 januari 2020 gestart.
    - De OCO's WLZ ondersteunen in onder-aanneming van MEE in 2020 in de gemeente Apeldoorn cliënten met een GGZ-problematiek die geïndiceerd gaan worden voor de WLZ. Dit in het kader van het toegankelijke worden van deze doelgroep voor de WLZ in 2021.
    - Op verzoek van de zorgkantoren wordt er meer aandacht besteed aan de signaleringsfunctie van de OCO WLZ.
    - De OCO's hebben veel vragen gekregen over het Coronavirus en de maatregelen die vanuit de overheid ingesteld zijn. De maatregelen hebben een grote weerslag op het welbevinden van cliënten, hun families, mantelzorgers en wettelijk vertegenwoordigers.
    - In de Signalen en Trends komt dit ook naar voren. Ondanks versoepelingen van sommige maatregelen zien wij nog steeds landelijke en lokale knelpunten zoals overbelasting van partners en mantelzorgers, onvoldoende geboden zorg en onvoldoende plaatsingsmogelijkheden.
    - In het derde kwartaal blijven we bovenstaande signalen zien. De druk op de zorg is nog steeds groot. Vanuit de zorgkantoren wordt er geanticipeerd op de overgang van de GGZ naar de WLZ en de OCO's zijn via een onlinetraining hierover geïnformeerd.
    - Uiteindelijk is de vraag naar de OCO's WLZ dienstverlening in 2020 groter geweest dan in 2019. De budgetplafonds van de zorgkantoren zijn hierop aangepast. Het is daarbij een aandachtspunt dat we met meer uren minder cliënten bereiken. We zien inderdaad een toename van complexe casuïstiek en krapte in de zorg. Deze signalen zijn ook de zorgkantoren neergelegd. In het domein van de WLZ zien we een toenemende concurrentie vanuit nieuwe aanbieders op de markt. In 2021 zullen we hier actief op moeten anticiperen.
  - **Onafhankelijke klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon Wlz:**

- De komst van de Wet Zorg en Dwang heeft direct gevolgen voor de contracten van de Vertrouwenspersoon Wlz. De contracten met de Driestroom en 's Heerenloo zijn beëindigd en de werkzaamheden zijn in goed overleg overgedragen aan de cliënten vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.
  - In de eerste twee kwartalen van 2020 zijn er een aantal vragen binnen gekomen voor het beoordelen van een klachtenregeling, deze zijn allen opgepakt. En er lopen nog gesprekken met een aantal organisaties om te verkennen of zij interesse hebben in de functie van Vertrouwenspersoon/Klachtenfunctionaris vanuit Zorgbelang.
  - In het derde en vierde kwartaal zijn er bij de klachtenfunctionaris meer korte klachten binnengekomen met Corona gerelateerde vragen.
  - In heel 2020 is de vraag naar deze dienstverlening, mede door de komst van de cliëntvertrouwenspersonen Wzd, lager geweest dan in 2019.
- **Onafhankelijke Cliëntvertrouwenspersonen Wet Zorg en Dwang (Cvp Wzd)**
    - Vanaf 1 januari 2020 is het team cliëntenvertrouwenspersonen Wet Zorg en Dwang gestart. Zorgbelang Inclusief heeft samen met LSR, Quasir en Zorgstem vorm gegeven aan deze landelijke pilot. Zorgbelang Inclusief verzorgt deze functie samen met Zorgbelang Brabant | Zeeland en Burgerkracht Limburg in een aantal regio's in Brabant, Limburg, Gelderland en Zuid-Holland.
    - In het eerste pilotjaar, dat voor ons in 2019 is gestart, is veel geïnvesteerd in het opbouwen van een team van vertrouwenspersonen, in de samenwerking tussen alle teams van Zorgbelang en met de andere partners.
    - Zorgbelang heeft het voortouw genomen in het ontwikkelen van het gezamenlijke registratiesysteem Octopus.
    - Dit project kende een aantal opstartproblemen, onder andere omdat lang onduidelijk was of dit project wel- of niet BTW plichtig was. Dat lijkt nu wel zo te zijn. In 2020 is daarom 21% minder inzet geleverd dan in de oorspronkelijke projectopzet was begroot. Daarnaast was het vanwege de coronacrisis en de lang durende financiële onduidelijkheid, moeilijk om snel de benodigde medewerkers te vinden. Sommige nieuwe medewerkers hebben ook weer ontslag genomen vanwege het veelal (thuis)werken op afstand en / of omdat de functie van Cvp niet aansloot bij hun verwachting vooraf. Door deze ingewikkelde startperiode is in totaal 0,38 fte minder inzet geleverd dan vooraf was beoogd (beoogd was 23,55 fte).
    - In het eerste projectjaar is een deel van de uitvoerende formatie ingezet in de vorm van kwartiermakerschap en andere vormen van ondersteuning, om het project op te starten.
    - Van dit project is een apart jaarverslag verkrijgbaar dat samen met de andere Cvp Wzd organisaties is opgesteld.

## 2.2 Participatie

### Participatie algemeen

Er waren in 2020 drie zelforganiserende teams die zich richten op het ondersteunen van participatie van inwoners, cliënten, patiënten. Deze 3 teams zijn georganiseerd rond inhoudelijke expertises. Vanaf 2021 zijn deze teams vanwege de door corona iets afgenomen omvang, samengevoegd tot één team met daarbinnen enkele expertise cirkels.

- **Team Leefbaarheid en Sociaal Domein**

Bijna alle medewerkers van dit team werken mee aan het programma Leefbaarheid Gelderland. Dit is in 2017 van start gegaan met een programmaplan dat tot en met 2020 loopt. We werken in

dit programma samen in de Leefbaarheidsalliantie die gevormd wordt door Spectrum, Dorpshuizen en kleine Kernen Gelderland (DKK) en de Plattelandsjongeren Gelderland (PJG) met Zorgbelang Inclusief. Binnen het programma wordt gewerkt aan 6 programmalijnen:

1. Bewoners aan zet: burgerinitiatieven, samenleven en omzien naar elkaar, innovatie
2. Sociale bewonersinitiatieven met een economische component
3. Voorzieningenniveau in dorpen en wijken
4. Samenwerking tussen overheid en bewoners
5. Leefbaarheidsagenda's
6. Toerusten, kennis en kunde, agendasetting

Inmiddels is door de Provinciale Staten besloten dat het provinciale leefbaarheidsprogramma wordt vervolgd in de periode 2021 tot en met 2024. In het derde kwartaal is het inhoudelijke programma van de Leefbaarheidsalliantie op hoofdlijnen ingediend bij de provincie. Tevens is voor het jaar 2021 een activiteitenplan van Zorgbelang Inclusief opgesteld en eveneens ingediend. Eind december is de definitieve subsidiebeschikking voor programma leefbaarheid activiteitenplan Zorgbelang Inclusief ontvangen.

Naast het leefbaarheidsproject lopen er projecten / activiteiten in opdracht van onder meer adviesraden sociaal domein, gemeenten, ministeries en fondsen. We noemen hier de belangrijkste groepen activiteiten:

- Ondersteuning Wmo / Adviesraden sociaal domein
- Ondersteuning cliëntenraden
- Ondersteuning burger- en bewonersinitiatieven
- Ondersteuning belangenbehartiging dak- en thuislozen
- Ontwikkeling informatiemateriaal voor cliënten Wet zorg en dwang
- Organisatie bijeenkomsten voor inwoners, cliënten, patiënten
- Ontwikkelingen methodieken en tools voor participatie
- Ondersteuning regionale (bestuurlijke) samenwerking gemeenten en zorginstellingen, zoals gezond Veluwe, het bestuurlijk platform zorg en veiligheid Arnhem, Gezonde Zorg Gezonde (Leiden, Alphen a/d Rijn en Katwijk), de EPA-taskforce Oost-Veluwe, de thematafel de gezondste regio (Achterhoek) en het transformatienetwerk Midden-Holland.

Wat is opvallend?

Ondanks corona kon de uitvoering van het leefbaarheidsproject en de meeste andere projecten doorgaan. Wel zijn veel activiteiten anders ingevuld; bijvoorbeeld online trainingen in plaats van fysiek aanwezig. In korte tijd is met de partners het Leer Lokaal Gelderland <https://www.leefbaarheidsalliantie.nl/> opgezet.

De projecten rond inwonersparticipatie worden steeds breder. We zijn actief op heel veel levensdomeinen. Denk aan sociaal domein, inclusie, wonen, sport, cultuur, natuur, lokaal voedsel en energie. We werken bijvoorbeeld samen met Natuur en Milieu Gelderland rond participatietrajecten van energie (wind, zon, warmte). We zijn actief op het thema politieke participatie voor mensen met een beperking. Op regioniveau werken we samen aan het versterken van een groene, gezonde, bereikbare woon- en leefomgeving, door bijvoorbeeld inbreng en kennisuitwisseling van onze organisatie in de thematafel De Gezondste Regio van de Achterhoek.

- **Team Jeugd en GGZ**

Het team Jeugd en Ggz richt zich in principe op twee specifieke doelgroepen: kwetsbare jongeren en mensen met Ggz-problematiek. Vanuit onze deelname aan de Leefbaarheidsalliantie ondersteunen

wij initiatieven die deze doelgroepen zelf ontplooiën. Ook worden wij door gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen gevraagd om advies hoe zij de participatie van jongeren en van Ggz-cliënten kunnen initiëren en vormgeven. Daarnaast initiëren we zelf projecten rond thema's die voor onze doelgroepen belangrijk zijn door hiervoor financiering aan te vragen bij fondsen als ZON MW of het VSB-fonds. Onze missie is het versterken van de kansen van kwetsbare jongeren om zichzelf te ontplooiën en ontwikkelen. Voor Ggz-cliënten geldt dat onze activiteiten zijn gericht op herstel, (arbeids)participatie en anti-stigma. Uiteraard zijn we in de dagelijkse praktijk voor meer doelgroepen actief, denk aan mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een visuele beperking, en lotgenotenorganisaties voor slachtoffers van misbruik.

Het soort werkzaamheden dat wij verrichten, zijn:

- Ondersteuning jongerenraden in de jeugdzorg en cliëntenraden in de GGZ;
- ontwikkeling informatiemateriaal rond thema's die voor deze doelgroepen belangrijk zijn;
- ontwikkelingen methodieken en tools voor participatie van deze doelgroepen;
- ondersteuning regionale (bestuurlijke) samenwerking gemeenten en zorginstellingen;
- onderzoek naar ervaringen van jongeren en Ggz-cliënten;
- coördinatie en belangenbehartiging lotgenotenorganisaties voor slachtoffers van misbruik in instellingen.

#### *Corona en haar effecten*

De coronacrisis heeft in 2020 een behoorlijk impact gehad op de doelgroepen jongeren en mensen met psychische kwetsbaarheden. Hierbij hebben we gemerkt dat de lockdown schade heeft berokkend: jongeren en mensen met GGZ-problematiek lijden onder de eenzaamheid, uitzichtloosheid, vrijheidsbeperkingen en financiële beperkingen die de lockdown met zich meebrengt. Het is geen uitzondering dat persoonlijke problemen bij deze groepen zijn verergerd, waardoor de focus is komen te liggen op overleven c.q. het doorkomen van de coronacrisis.

Voor de medewerkers van het team heeft dit tot gevolg gehad dat zij een aantal mensen één op één aan het ondersteunen waren, omdat ze als vrijwilligers niet optimaal konden functioneren in onze projecten. Hierdoor konden de vrijwilligers aangesloten blijven bij de diverse projecten zodat ook deze doorgang konden vinden.

Bij de samenwerkingspartners en klanten hebben we bemerkt dat ook zij bezig waren zich te verhouden tot de coronacrisis. Hun focus was in 2020 grotendeels naar binnen gericht, wat begrijpelijk is. Het heeft het voor het team lastig gemaakt om projecten te initiëren en uit te voeren. De tweede helft van 2020 kwam hier verbetering in en trok de acquisitie aan. De financiële doelstellingen voor 2020 zijn niet volledig behaald.

#### • **Team Gezondheidszorg**

##### *Activiteiten*

Het team gezondheidszorg ondersteunt veel initiatieven van en voor mensen met patiënt / cliëntervaringen in de verzekerde en langdurige zorg. We ondersteunen met name zorginstellingen bij het initiëren en uitwerken van vormen van participatie. Daarnaast verrichten we activiteiten met financiering door fondsen, zoals ZonMw. Dit alles gericht op het versterken van de kwaliteit van leven en zorg voor mensen.

Denk wat onze activiteiten betreft aan;

- Ondersteuning, cliëntenraden, patiënten adviesraden etc.

- Uitvoering van participatievormen / ervaringsonderzoek zoals cliëntenpanels, spiegelgesprekken, klantarena's, interviews, focusgroepen etc.
- Ontwikkeling informatiemateriaal voor patiënten, cliënten
- Organisatie bijeenkomsten voor specifieke groepen ervaringsdeskundigen, zoals mensen met niet aangeboren hersenletsel, artrose
- Ontwikkelingen methodieken en tools voor participatie
- Ondersteuning regionale (bestuurlijke) samenwerking gemeenten en zorginstellingen
- Onderzoek naar ervaringen van mensen met langdurige of acute zorg. Bijvoorbeeld m.b.t. vervoer, gebruik van technologie in zorg, geneesmiddelengebruik, palliatieve zorg, leveringsvormen, etc.
- Aanpak verzuim ouderenzorg, vanuit cliëntenperspectief bezien

Het team Gezondheidszorg heeft door de coronacrisis minder projecten kunnen uitvoeren dan waar opdracht toe was gegeven door subsidiegevers. Het begin van het jaar liet al een lager activiteitsniveau zien (en daarmee tegenvallende inkomsten) dan andere jaren, maar door de komst van corona was het ineens onmogelijk opdrachten uit te voeren in met name de ouderenzorg en in ziekenhuizen en de eerste lijn. Bijeenkomsten en overleggen konden niet doorgaan en het directe contact met cliënten en familie en naasten kon slechts mondjesmaat op afstand plaatsvinden. Zorgorganisaties hadden plotseling compleet andere en onverwachte zaken aan hun hoofd.

Inmiddels is daar sinds eind juni gelukkig weer verandering in te zien. Beeldbellen is steeds meer ingeburgerd bij iedereen en er is vanuit het werkveld weer een toenemende vraag naar persoonlijk contact op locatie. Ook vanuit cliënten en hun familie en naasten.

#### *Opvallende zaken:*

- Voor de coronacrisis was een toename merkbaar van vragen die met cliëntenraad ondersteuning te maken hebben, zowel in de V&V als ook in de Jeugdzorg en de huisartsenzorg, mogelijk onder invloed van de komst van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). In de sector V&V is belangstelling voor andere besturingswijzen en een andere samenwerking met de cliëntenraden in het kader van het Rijnlands model. Deze ontwikkeling lijkt zich, nu de reguliere zorg weer op gang komt, voort te zetten.
- De komst van de Wijzigingswet WMCZ 2018 (invoering medio 2020) vraagt een aanpassing van medezeggenschap cliënten in zorginstellingen. Ook kleinere zorgaanbieders moeten cliëntenraden instellen. Zorgbelang adviseert en begeleidt steeds meer organisaties in dit traject.
- Cliëntenparticipatie in wetenschappelijk onderzoek, vaak in samenwerkingsverbanden van universiteiten, instellingen en op hogescholen, neemt toe. Deze zal door de coronacrisis een andere vorm krijgen en het is afwachten hoe deze er in de toekomst uit zal zien.
- Cliëntenparticipatie in de palliatieve zorg neemt toe. Hier zal corona uiteraard ook een aandeel in krijgen.
- Ondersteuning van ketenzorgprojecten neemt nog steeds toe. Door corona zijn de noodzaak en behoefte aan samenwerking nog groter dan die al was.

- De betrokkenheid van inwoners, patiënten en cliënten bij bestuurlijke netwerken van gemeenten en zorg- en welzijnsbestuurders neemt toe. Zorgbelang wordt steeds vaker gevraagd deze betrokkenheid te organiseren. Specifiek ook op het gebied van de veiligheidsregio's en de GGZ. Maar ook op het snijvlak tussen zorg en sociaal domein, welzijn, preventie.
- Er komt meer aandacht voor 'dialogoog' tussen patiënten / cliënten en zorgverleners in de 'spreekkamer'.
- Er komt meer aandacht voor data gestuurde innovatie in de zorg en daar worden patiënten ook meer bij betrokken. Dit mede onder invloed van de hoofdlijnakoorden in de zorg waar 'regio-beelden' een onderdeel van vormen. Maar ook onder invloed van de toenemende initiatieven van zorgorganisaties en overheden om (gezamenlijk) datawarehouses op te richten.
- De komst van de Wet Zorg en Dwang en de Wet Verplichte Ggz vraagt om grotere betrokkenheid van cliënten. Zorgbelang is betrokken bij de implementatie van deze wetten in de praktijk.
- Gemeenten evalueren in toenemende mate het functioneren van raden voor het sociale domein. Zorgbelang wordt daar vaker bij betrokken.
- Het aantal activiteiten op het gebied van laaggeletterdheid neemt toe.
- De aandacht voor langer thuis wonen van ouderen duurt voort en Zorgbelang voert een cliëntonderzoek uit op het gebied van de leveringsvorm volledig pakket thuis. In 2021 krijgt dit project een vervolg met als kern alles rondom ACP (Advanced Care Planning) vanuit cliëntenperspectief.
- Er wordt een onderzoek op het gebied van dagbesteding uitgevoerd in de GZ; daarvoor vinden groepsgesprekken plaats met zowel cliënten als begeleiders.
- Er lijkt meer ruimte te komen voor onze ondersteuning op het gebied van (arbeids)participatie van mensen met beperkingen.
- We voeren een toenemend aantal projecten uit met/in/voor het onderwijs; bijvoorbeeld afstemming onderwijs-arbeidsmarkt, of het bevorderen van politiek bewustzijn bij scholieren (Gelderland Experience)
- De vraag om andere, informelere vormen van participatie neemt toe. Instellingen en gemeenten willen hun huidige formele beleid transformeren richting een actief en informeel samenwerken met de doelgroep/de cliënt. Samenwerken aan de inhoud staat voorop.

Door de coronacrisis zijn ook de ontwikkelingen rondom EHealth in een stroomversnelling gekomen. Het belang en het nut ervan zijn in korte tijd noodgedwongen duidelijk geworden. Zorgbelang is van mening dat EHealth mogelijkheden zo snel mogelijk moeten worden uitgebreid en voor zoveel mogelijk mensen beschikbaar moeten zijn. Wij willen hieraan graag vanuit de cliëntkant ons steentje bijdragen.

### 2.3 Basisberaad Rotterdam

Het Basisberaad ([www.basisberaad.nl](http://www.basisberaad.nl)) behartigt individueel en collectief de belangen van personen in een kwetsbare positie binnen de GGZ, Maatschappelijke Opvang en verslavingszorg in de regio Rotterdam Rijnmond.

Om dit te bewerkstelligen onderneemt het Basisberaad de volgende activiteiten:

- De straatadvocaten ondersteunen mensen die dakloos zijn of dreigen te worden. In juni 2020 is er een extra straatadvocaat aangenomen, die zich vooral richt op jongeren. Daarnaast organiseren en/of nemen de straatadvocaten deel aan diverse vormen van overleg.

- Het trainingsteam biedt een scholingsaanbod dat gericht is op emancipatie, herstel en empowerment van de individuele cliënt en op versterking van de positie van cliënten in het algemeen, waarbij inzet van ervaringsdeskundigen een belangrijk thema is
- De consulent Crisiskaart stuurt het team vrijwilligers/stagiaires aan dat mensen die een crisis hebben meegemaakt, stimuleert een Crisiskaart te maken waarin staat hoe de crisis eruitziet en hoe omstanders en/of hulpverleners het beste kunnen helpen. Tevens wordt de Hulpkaart aangeboden en is er voor jongeren (12-23 jaar) de Safety4you kaart ontwikkeld. Met goedvinden van de kaartvrager worden deze kaarten doorgezet naar de politie, zodat zij daar gebruik van kunnen maken wanneer dat nodig is.
- De twee onafhankelijk cliëntondersteuners zijn onderdeel van het team (van drie) onafhankelijke cliëntondersteuners in Rotterdam (georganiseerd door MEE, Basisberaad en Zorgbelang Inclusief). Zij bieden verschillende vormen van ondersteuning aan burgers van Rotterdam die er bij vragen over zorg en welzijn niet uitkomen. Zij geven informatie en advies; brengen de mogelijkheden in kaart; stellen een plan van aanpak op; bereiden gesprekken voor of gaan indien gewenst mee en ondersteunen bij een klachtengesprek of –procedure.
- Medewerkers van het Basisberaad denken gevraagd en ongevraagd mee met de ontwikkelingen binnen zorg en welzijn en geven daarin namens cliënten(-organisaties) hun mening. Er wordt geparticipeerd in een aantal taskforces/werkgroepen, waaronder expertisegroep psychiatrie, werkgroep integrale ondersteuning en behandeling; overleg politie, justitie en ggz.
- Het Basisberaad stimuleert vrijwilligerswerk, zo wordt de inloopmiddag en het online tijdschrift Denkraam uitgevoerd door vrijwilligers. Regelmatig stromen mensen vanuit de cursussen door naar vrijwilligerswerk bij het Basisberaad.
- Ook participeert het Basisberaad in landelijke overlegvormen of bijeenkomsten, zoals overleg met VWS en Mind. Een van de straatadvocaten heeft meegedaan aan een tv-programma over mensen die dakloos zijn (geweest).
- Het Basisberaad heeft een ruime expertise op het gebied van cliëntenparticipatie en ervaringsdeskundigheid. Vanuit deze expertise worden er cliëntenraden van instellingen ondersteund en hebben we de rol van klachtenfunctionaris bij een instelling in Rotterdam.

Ten aanzien van de crisiskaart is overleg gevoerd met de gemeente Rotterdam en zorgpartijen, hoe deze dienstverlening in 2020 kan worden gecontinueerd, nu de ZON MW subsidie is afgelopen. De crisiskaart wordt wel door de gemeente Rotterdam gezien als een belangrijk instrument in de aanpak van personen met verward gedrag. Inmiddels heeft de gemeente Rotterdam een subsidie toegekend tot en met juni 2021.

Ook voor het Basisberaad heeft de Coronacrisis natuurlijk een behoorlijke impact. Er heeft ook snel overleg plaats gevonden zodat mensen die thuis door verschillende omstandigheden niet aan het werk kunnen, toch naar kantoor kunnen komen. De cursussen zijn omgevormd tot onlinecursussen en hebben daardoor doorgang kunnen vinden. De cursussen in het najaar zijn grotendeels weer op locatie gegeven, met duidelijke wandelpaden naar en van de ruimte. Het maken van de drie crisiskaarten heeft een tijd stilgelegen doordat er geen persoonlijk contact mogelijk was. Veel bijeenkomsten (werkgroepen e.d.) vinden inmiddels digitaal plaats. De onafhankelijk cliëntondersteuners en straatadvocaten hebben zo goed mogelijk hun werk vooral telefonisch en digitaal door kunnen zetten. Vanaf begin juni is het Basisberaad op afspraak weer opengegaan en vinden er weer face to face contacten plaats.

Basisberaad kampte in 2020 met twee langdurig zieke medewerkers. Een medewerker uit het team training is ziek sinds half mei 2019, een medewerkster uit het team straatadvocaten is ziek sinds

maart 2020. Dit heeft op een kleine afdeling als het Basisberaad een enorme impact, juist ook omdat beide medewerkers 32 uur per week hun bijdrage zouden moeten leveren. Eind september is er dan ook in overleg met het team straatadvocaten afgesproken een korte cliëntenstop in oktober in te stellen. De medewerker van het team training die wel aan het werk is, verzorgt de hoeveelheid trainingen die hij aan kan en heeft daarbij de hulp van een oud stagiair in geroepen. Beide zieke medewerkers worden inmiddels ook door een extern re-integratie bureau bijgestaan en één van hen is vanaf februari 2021 weer volledig aan het werk.

Daarnaast zijn de medewerkers vanaf september bezig met de verhuizing, die in november heeft plaats gevonden. Dit betekent dat er veel gedigitaliseerd moest worden, papier opgeruimd en vernietigd en keuzes gemaakt moeten worden wat er wel en niet bewaard blijft.



### 3. Ontwikkelingen in de organisatie (bestuursverslag)

#### 3.1 Doelstelling en missie

Zorgbelang streeft – vanuit het perspectief van mensen - naar een leefbare, zorgzame samenleving waar iedereen een volwaardige positie inneemt en met elkaar vormgeeft aan deze samenleving.

Zorgbelang wil deze doelstelling bereiken door het ondersteunen van inwoners, cliënten, patiënten, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten, zorgverzekeraars, onderwijsinstellingen en anderen, gericht op:

- Versterking van de zelf- en samenredzaamheid van mensen;
- versterking van het zelf-organiserend vermogen van mensen;
- verbetering van sociale-, zorg- welzijns- en leefbaarheidsvoorzieningen.

Zorgbelang Inclusief werkt in de provincies Gelderland, Utrecht en Zuid-Holland en steeds meer in heel Nederland.

#### 3.2 Statutaire gegevens

Naam: Zorgbelang Inclusief (vanaf oktober 2018, daarvoor Zorgbelang Gelderland)  
Vestigingsplaats: Arnhem  
Rechtsvorm: Stichting

##### Samenstelling Raad van Bestuur

- Dhr. E.A.M.J. (Eric) Verkaar

De honorering van de bestuurder vindt plaats in het kader van de CAO Sociaal werk / Zorg en Maatschappelijke dienstverlening, passend binnen de WNT2 normen. In bijlage 3 wordt de honorering van de bestuurder weergegeven.

##### Samenstelling Raad van Toezicht Zorgbelang Gelderland (RvT)

- Dhr. H.B.I. (Rik) de Lange, voorzitter
- Dhr. H. (Han) van Wijk, lid
- Mw. S.D.D. (Sandra) de Graaf, lid
- Dhr. R.J. (Rudi) Rikken, vicevoorzitter afgetreden 1 april 2020
- Mw. H.A. (Ineke) Hendrikx-Vogtländer, lid afgetreden 1 oktober 2020
- Mw. F. (Fatimazhra) Belhirsch, lid lid vanaf 1 april 2020
- Mw. I.F. (Ineke) Baas, lid lid vanaf 1 oktober 2020

De Raad van Toezicht kent een aparte **auditcommissie op het gebied van financiën en kwaliteit**, ingesteld bij besluit van de RvT op 23 september 2008. De leden waren in 2020:

- Dhr. H. (Han) van Wijk, voorzitter
- Mw. H.A. (Ineke) Hendrikx-Vogtländer, lid tot 1 oktober 2020
- Mw. F. (Fatimazhra) Belhirsch, (aspirant) lid vanaf 1 april 2020

De Raad van Toezicht kent een aparte **remuneratiecommissie**, ingesteld bij besluit van de RvT op 11 januari 2017. De leden waren in 2020:

- Dhr. H.B.I. (Rik) de Lange, voorzitter
- Mw. S.D.D. (Sandra) de Graaf, lid

*De leden van de Raad van Toezicht ontvingen in 2020 een honorering die voldoet aan de eisen van WNT2 en ANBI-instellingen. In bijlage 3 wordt dit verder uitgewerkt.*

### 3.3 Verslag Raad van Toezicht

2020 zal de geschiedenis ingaan als een bewogen jaar. Eind 2019 sijpelde het eerste nieuws door over een nieuw virus in China. In het voorjaar van 2020 ging ons land in lockdown en Covid 19 is ook in 2021 nog niet onder controle. Er is wel hoop op de wonderen van de razendsnel ontwikkelde vaccins, maar de inenting komt slechts langzaam op gang. Corona raakt de hele samenleving en in het bijzonder diegenen die kampen met een slechte gezondheid of hen die in moeilijke omstandigheden leven. Eenzaamheid neemt toe en het is juist voor mensen die zorg ontvangen of in het welzijn actief zijn lastig om deel te nemen aan participatieprojecten. Veel kan digitaal, maar het persoonlijke contacten wordt gemist. En lang niet iedereen is even vaardig met de computer.

De pandemie had in 2020 ook forse implicaties voor de organisatie van Zorgbelang Inclusief. Bij de participatieteams kwam de projectenportefeuille onder druk te staan. Hoewel er meer dan voldoende projecten in portefeuille waren, kon een deel van de projecten door Covid niet worden uitgevoerd, met name in verpleeghuizen en andere zorginstellingen. Ingrijpen in de (tijdelijke) formatie bleek in de loop van het jaar onvermijdelijk. Ook de controle op de voortgang van projecten werd verder aangescherpt. Het interne project 'Richter' (verbetering geautomatiseerde administratieve processen) moet daarbij helpen. Het gebruik van kantoorruimte werd sterk beperkt. Elkaar treffen in de wandelgangen en de korte gesprekken tussendoor vielen weg. De beperkingen van het digitale overleg vertalen zich onder de medewerkers in een ongemakkelijk gevoel. Delen van de organisatie komen onder spanning te staan. Kortom 2020 was een zorgelijk jaar.

Waren er in 2020 dan alleen maar zorgen? Gelukkig niet! De verruiming van het werkgebied met Zuid-Holland in 2019 gaf nieuwe kansen en de toegenomen schaal en de aanpassingen in de aansturing van de organisatie leiden tot lagere overheadkosten. De dienstverlening van het Adviespunt liep gewoon door. De vermindering van de mogelijkheden elkaar fysiek te ontmoeten leidden ook tot creativiteit in de vorm van internettraining en live-streaming. Veel subsidies liepen door, ook het grote project in verband met de invoering van de cliëntenvertrouwenspersoon bij zorg en dwang. Daarnaast waren er hoopgevende rechterlijke uitspraken over een door de provincie betwiste reserve waarover in 2021 definitieve duidelijkheid komt.

De Raad van Toezicht heeft zich over de ontwikkelingen in de organisatie goed laten informeren door ondernemingsraad en bestuurder en de bestuurder kritisch ondersteund en geadviseerd in dit moeilijke jaar. Tevens werden een aantal personele wisselingen doorgevoerd in de Raad van Toezicht. We namen na jaren van grote betrokkenheid afscheid van Ineke Hendriks en Rudi Rikken. Noodgedwongen vond ook hun afscheid vooralsnog digitaal plaats. Zij kenden de organisatie goed en waren bij de ingrijpende veranderingen en ontwikkelingen in de afgelopen jaren een bron van reflectie. Hun plaatsen werden ingenomen door Fatimazahra Belhirsch en Ineke Baas. 2021 wordt vast ook geen 'busi-

ness as usual' maar het blijft van groot belang te werken aan participatie, leefbaarheid en een inclusieve samenleving. De Raad van Toezicht heeft er vertrouwen in dat Zorgbelang Inclusief in staat zal blijven in te spelen op de ontwikkelingen in onze samenleving, pandemie of niet.

Rik de Lange

Voorzitter Raad van Toezicht Zorgbelang Inclusief

### **Vergaderingen**

De Raad van Toezicht heeft in 2020 8 keer vergaderd:

- 14 februari 2020 (incl. Hei-dag)
- 17 april 2020 (deels met OR)
- 14 mei 2020
- 19 juni 2020
- 25 augustus 2020 – extra video-overleg
- 17 september 2020
- 16 oktober 2020
- 13 november 2020 (deels met OR)

De financiële auditcommissie is 4 maal bijeengewees op:

- 2 april 2020
- 11 mei 2020
- 11 september 2020
- 9 november 2020

Gesprek van de remuneratiecommissie met OR en de manager Bedrijfsondersteuning i.v.m. de beoordeling van de bestuurder, heeft plaatsgevonden op 2 december 2020.

Het beoordelingsgesprek over 2020 met de bestuurder heeft plaatsgevonden op 6 januari 2021.

### **Besluitvorming Raad van Toezicht**

#### **Goedkeuring besluiten Raad van Bestuur**

- Kwartaalrapportages
- Marktplan en begroting 2021
- Bestuurlijke jaarplanning 2021
- Beoordeling directeur
- Benoeming nieuwe leden RvT
- Eventuele overschrijding van de begroting 2020 in verband met Corona met een maximum zoals genoemd in de betreffende notitie
- Toezichtsvisie

#### **Bespreking overige onderwerpen RvT**

- Reorganisatie participatieteam
- Organisatieontwikkeling algemeen
- Mogelijke strategische samenwerkingen
- Stand van zaken project Richter (bedrijfsondersteuning)
- Denktank / interne werkgroep strategie en visieontwikkeling
- Evaluatie reorganisatie 2019
- Proces herpositionering
- Corona maatregelen en gevolgen
- Project CVP WZD

- Inwerken nieuwe RvT leden
- Visie en strategie 2021 en verder

#### **Besprekingen financiële auditcommissie**

- Jaarrekening 2019
- Begroting 2021
- Kwartaalrapportages en KPI's 2020
- Managementletter accountant en accountantsverslag
- Algemene organisatieontwikkelingen
- Ontwikkelingen rondom de corona pandemie

#### **Overleg met de Ondernemingsraad**

- Organisatieontwikkeling, corona pandemie
- Beoordeling bestuurder

### **3.4 Strategische ontwikkelingen in 2020**

Zorgbelang Inclusief heeft de ambitie om de ontwikkelde werkwijze en projecten verder te verspreiden om onze missie grootschaliger invulling te geven. Daarvoor zoeken we samenwerkingspartners. Ten aanzien van de inhoudelijke projecten wordt met veel verschillende partners samengewerkt. Soms incidenteel, steeds vaker structureel. Zorgbelang Inclusief investeert in deze samenwerking vanwege het belang ervan voor haar missie en doelgroepen.

Zorgbelang Inclusief ken een 'brede' missie, daarbij past een breed scala aan activiteiten. Dat komt omdat mensen die afhankelijk zijn van zorg om volwaardig te kunnen meedoen in de samenleving, op meer terreinen ondersteuning nodig hebben, dan op het gebied van zorg alleen.

In de kern is onze strategie gericht op twee sterk samenhangende 'markten':

- **Individuele ondersteuning / Adviespunt.** Omdat de zorg steeds complexer wordt en dit politiek ook onderkend wordt, ontstaat steeds meer wetgeving die de positie van mensen, patiënten, cliënten ondersteunt met (onafhankelijke) dienstverlening zoals de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersonen of cliëntondersteuning. Wij ervaren dat we – met name door onze kwaliteit van dienstverlening en de onafhankelijke positie - hier steeds meer nieuwe subsidies voor kunnen verwerven.
- **Participatie- en inclusie ondersteuning / belangenbehartiging.** Ook hier is sprake van een steeds beter wordende rechtspositie van mensen en van de wil (en soms wettelijke verplichting) van instellingen en overheden om inwoners, cliënten, patiënten te ondersteunen bij het 'inbrengen van ervaringsperspectieven' of het ondersteunen van diverse vormen van 'zelfinitiatieven'.

Onze toekomststrategie bestaat uit het verder 'door-ontwikkelen' van het brede palet aan activiteiten dat nodig is om bij te dragen aan een inclusieve samenleving.

- Onze projecten willen we vaker implementeren op meer plaatsen in het land. Wanneer we onze missie op een specifieke manier goed op één plaats kunnen realiseren, is het vaak mogelijk dit in een andere gemeente of regio ook toe doen, aangepast aan de lokale of regionale omstandigheden. Deze bredere implementatie doen we graag samen met lokale of regionale partners, zoals onze collega Zorgbelang organisaties, andere organisaties van inwoners, cliënten of patiënten. Maar uiteraard ook met zorgorganisaties, welzijnsorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraars.
- We richten ons intensiever op de individuele ondersteuning (Onafhankelijke cliëntondersteuning, vertrouwenswerk, klachtenfunctionarissen) omdat werken aan het 'systeem' onvoldoende directe oplossingen

biedt voor mensen. Onze individuele ondersteuning breidt zich uit qua werksoorten en we richten ons met deze individuele ondersteuning op steeds meer domeinen / werkvelden.

- Ons werk wordt steeds meer levensbreed (waar zorg een onderdeel van is). Een inclusieve samenleving vraagt ook innovatie op het gebied van welzijn, wonen, leefbaarheid en werk, naast innovatie op het gebied van zorg. Het woord 'zorg' krijgt daarmee (voor Zorgbelang) een steeds levensbrede invulling.
- Er is sprake van verbreding van onze activiteiten / ontwikkeling van nieuwe activiteiten binnen de domeinen waarop wij al actief zijn:
  - Meer aandacht voor de interactie tussen mensen, cliënten, patiënten, inwoners enerzijds en professionals, ambtenaren, organisaties, overheden, anderzijds. Daarmee ook meer ondersteuning van organisaties en professionals (advies, organisatieontwikkeling, ondersteuning kwaliteitsverbetering en innovatie).
  - Meer aandacht voor netwerken tussen professionals en organisaties (netwerkondersteuning).
- We richten ons vaker op meer domeinen: bijvoorbeeld op het domein leefbaarheid en wonen, ondersteuning van bewonersinitiatieven, of op het gebied van arbeid (voor mensen met een beperking).

Eind 2019 is een strategisch ontwikkeltraject gestart waarin alle organisatie-eenheden een eigen strategisch plan maken om de hierboven genoemde 'verbreding' van activiteiten verder uit te werken voor de periode 2020 tot en met 2022. Vanwege de corona crisis, is dit interne ontwikkeltraject nog niet afgerond.

### **Cvp Wzd**

Het belangrijkste succes van deze in 2019 ingezette strategie is de verwerving van het project 'cliëntvertrouwenpersonen Wet zorg en dwang (Cvp Wzd). Dit project is als Adviespunt Zorgbelang eind 2019 gestart samen met Zorgbelang Brabant | Zeeland en Burgerkracht Limburg. Als Adviespunt Zorgbelang werken we nauw samen met LSR, Quasir Cvp en Zorgstem (een zusterorganisatie van AKJ). Samen wordt deze nieuwe wettelijke functie 'uitgerold' over heel Nederland. Zorgbelang heeft in de samenwerking de coördinerende rol op zich genomen ten aanzien van de uitwikkeling en het beheer van het gezamenlijke cliëntvolgsysteem. Daarnaast leveren wij onze bijdrage aan de samenwerking op het gebied van kwaliteit (ontwikkeling primair proces) en communicatie.

### **Coronacrisis**

Vanaf maart 2020 zijn wij overvallen door de corona crisis. Deze crisis heeft een grote impact op de doelgroepen waar wij voor werken en op onze organisatie:

- Een deel van de mensen waarvoor wij werken heeft een groter risico op complicaties wanneer men besmet raakt met het coronavirus. Daarom kiezen veel mensen voor zelf-quarantaine. Maar dat leidt tot juist tot (een nog grotere) exclusie en eenzaamheid.
- Voor een aantal patiënten en cliënten leidt de stilstand in de reguliere niet-corona zorg (mogelijk) tot complicaties en grotere risico's.

We zijn daarom vanaf de eerste week begonnen om onze activiteiten om te bouwen en uit te breiden:

- We hebben ervaringen opgehaald en hebben daar rapportages van gemaakt:
  - Een flitsonderzoek en daaraan gekoppeld 'storytelling'
  - Een 'babbelffoon' voor dak- en thuislozen als start. We kijken of er vraag naar is en gaan dan uitbreiden.
  - We hebben een (digitaal) patiëntenplatform voor corona patiënten en hun relaties opgericht.
- Informatievoorziening:
  - We zijn extra actief met nieuwsbrieven, de website, sociale media etc.

- We bieden ook andere informatie: meer amusement, bezigheid
- Onze vaste diensten zoals vertrouwenswerk, cliëntondersteuning, maar ook ondersteuning van cliëntenraden, interviews, trainingen etc. zijn zo veel als dat kan omgebouwd naar digitale werkvormen.
- We richten ons ook op het gevolg van- en het vervolg op de coronacrisis: wat gebeurt er daarna. Maar ook: wat gebeurt er door de coronacrisis nu niet of niet goed? Daarbij richten we ons op allerlei aspecten en facetten van leefbaarheid, wonen, welzijn, zorg, participatie etc.

### 3.5 Personele ontwikkelingen

#### Coronacrisis

Nagenoeg iedereen heeft vanuit huis gewerkt in de periode maart tot en met mei. Vanaf juni waren onze 3 locaties weer geopend met anderhalve meter spelregels. Vanaf oktober hebben we vanwege de 'tweede golf' onze opening weer moeten bijstellen en kan er slechts zeer beperkt op kantoor worden gewerkt met toestemming vooraf. Vanaf de 2<sup>e</sup> corona week heeft iedereen beschikking over MS Teams en is videobellen mogelijk, intern en extern. Er wordt veel gebruik van gemaakt.

De teams zorgen op afstand voor elkaar en er zijn een aantal verbindende werkgroepjes tussen teams actief (geweest). Met name momenteel rondom het anders werken ten tijde van corona.

Na een jaar lockdown en slechts een beperkt perspectief op meer vrijheid is een grote vermoeidheid opgetreden bij iedereen. Met name het digitaal werken vraagt een ander soort concentratie en is voor velen vermoeiender. Ook het feit dat een deel van het werk niet (goed) gedaan kan worden is frustrerend. Daarnaast is het met mail en videoverkeer drukker dan ooit voor sommigen. Anderen hadden weer weinig werk en werken mee aan extra nieuwe activiteiten die echter niet altijd gefinancierd worden.

Vanaf eind juli 2020 was door de versoepeling van de maatregelen en door de vakanties, meer ontspanning opgetreden. Vanaf oktober 2020 is er echter weer sprake van een nagenoeg complete lockdown waarvan we momenteel niet de consequenties kunnen overzien. De verwachting is dat de impact deze keer iets minder groot zal zijn. Voor vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners is nu wel de mogelijkheid om fysiek toegang tot cliënten te krijgen als dat digitaal niet goed kan. Maar voor veel andere werkzaamheden is thuiswerken en digitaal contact weer de norm. Dit brengt voor iedereen een hoge belasting met zich mee.

Vanuit de bedrijfsondersteuning is aandacht voor verschillende aspecten van het thuis werken. Zoals de werkplek maar ook het werken met kinderen (of een partner) thuis. Daarnaast hebben een aantal collega's in de persoonlijke omgeving al ernstig zieke vrienden of familieleden en soms zijn er ook overledenen te betreuren. Hoewel we er aandacht voor hebben, deze aspecten in diverse overleggen benoemen, hebben we ook vaak geen oplossing. Om ervoor te zorgen dat mensen ook blijven ontspannen – maar ook omdat de organisatie zich geen stuwmeer van verlof kan permitteren terwijl we aan de andere kant ook een redelijke 'leegloop' in (betaalde) uren hebben, is collega's gevraagd gewoon verlof op te nemen. Maar omdat mensen niet (ver) weg kunnen voor vakantie, vond niet iedereen dat erg aantrekkelijk maar desondanks is er goed gehoor aan deze oproep gegeven.

#### Arbeidsverzuim

Het netto arbeidsverzuim (inclusief zwangerschapsverlof) ligt aan het einde van het vierde kwartaal ruim boven de streefnorm van 3%, namelijk 4,59 % Het bruto arbeidsverzuim (inclusief alle langdurige ziektegevallen over de jaargrens) ligt met 5,87 % nog verder boven deze streefnorm. Deze hoge verzuimcijfers worden enerzijds veroorzaakt door de 4 langdurige zieken, waarvan 2 binnen het Basisberaad, 1 binnen de participatieteams en 1 in de bedrijfsondersteuning. Binnen de bedrijfsondersteuning is sprake geweest van een arbeidsconflict dat geleid heeft tot dit ziekteverzuim en uit dienst treding.

Ook het percentage nul verzuim ligt met 38% onder de streefnorm van 50% per jaar. Het aantal personen dat zich meer dan 4 keer per jaar ziek meldt is met 3% lager dan de verwachte 'norm' van 10 % op jaarbasis.

### Productiviteit

De productiviteit ligt onder de norm voor met name 1 participatieteam en Basisberaad. Voor een belangrijk deel wordt dit veroorzaakt door corona (het niet kunnen uitvoeren van gefinancierde activiteiten). Voor een deel is er ook sprake van hoog ziekteverzuim, met name bij Basisberaad Rotterdam.

De lage productiviteit binnen het participatieteam is de reden voor een fors verlies. Omdat de verwachting is dat ook in 2021 vanwege de voortdurende coronacrisis het aantal projecten in dit team lager zal liggen, is voor 2021 de te verwachten opbrengst (jaarrekening 2019 ongeveer 1,5 miljoen naast een provinciale leefbaarheid subsidie van 1,1 miljoen) teruggebracht naar € 800.000 naast de provinciale leefbaarheid subsidie.

## **3.6 Organisatorische ontwikkelingen**

### Kwaliteitsbeleid

De onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz heeft een ISO-certificering. Dit betreft een apart landelijk certificeringsproces voor alle Zorgbelangorganisaties die deze dienst verlenen. In augustus 2019 zijn de nieuwe externe audits gehouden en onze certificering is weer voor in principe 3 jaar toegekend. In augustus 2020 vonden de audits plaats en hebben we opnieuw ons certificaat behaald.

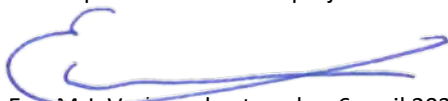
In de rest van de organisatie is in de periode van 2015 tot en met 2018 ook een ISO-certificering gevolgd en verkregen. Vanwege de interne organisatieveranderingen en vanwege ontevredenheid met het betreffende externe auditteam (te veel regelgericht, te weinig doelgericht georiënteerd) is de externe auditing gestopt. In 2021 start de ISO-certificering voor het Cvp Wzd project en wordt onderzocht of- en op welke manier we de externe auditing opnieuw willen vormgeven. De interne kwaliteitsafspraken, zoals die met de ISO 9001 processen zijn ingevoerd, zijn gewoon van kracht gebleven maar moeten qua documentatie geactualiseerd worden aan de nieuwe organisatievormen.

### Op weg naar zelforganiserende teams

Vanwege de lage tarieven en de stijgende (CAO) loonkosten zijn lagere indirecte kosten noodzakelijk. Om die reden is vanaf 1 juli 2019 het management verkleind. Een aantal managementtaken zijn geschrapt / verkleind. Tegelijkertijd is het reeds eerder ingevoerde principe van zelforganisatie verder doorgevoerd: meer managementtaken worden bij medewerkers en teams ondergebracht. In 2020 is het zelf organiserend vermogen van de teams verder op maat versterkt. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van ondersteuning door het Instituut voor Samenwerkingsvraagstukken (<https://ivs-opleidingen.nl/>).

In het laatste kwartaal is de werking van het zelforganiserende participatieteam geëvalueerd. Op grond van deze evaluatie is de interne werkwijze aangepast en is een coördinatieteam gevormd van drie senior projectleiders die coördinerende verantwoordelijkheden hebben gekregen.

Basisberaad en Adviespunt zijn qua structuur in 2020 niet aangepast. Wel is de managementrol bij het Adviespunt vanaf medio 2019 verkleind door de fulltime manager te vervangen door een coördinator. Dit kan doordat een aantal coördinatietaken zijn vervallen en doordat andere taken door de directeur of medewerkers (van het Adviespunt of de bedrijfsondersteuning) zijn overgenomen. Vanaf november 2019 is binnen het Adviespunt een team vertrouwenspersonen Zorg en Dwang in opbouw dat vanaf 1 januari 2020 actief is. Hiervoor is de coördinatiecapaciteit met 8 uur per week vergroot (van 20/36 naar 28/36). Medio 2021 wordt de aansturing van het Adviespunt en de diverse projecten daarbinnen, geëvalueerd.



Dr. E. A.M.J. Verkaar, bestuurder, 6 april 2021, Arnhem.

## 4. Financiële ontwikkelingen

### 4.1 Realisatie

Het negatieve resultaat na het 4e kwartaal 2020 bedraagt (*min*) -€ 201.503.

De verklaring voor dit slechte resultaat heeft voornamelijk met de Corona crisis te maken: in de zorg zijn heel veel vormen van participatie stilgevallen vanaf de 3<sup>e</sup> week van maart en zijn pas vanaf september heel voorzichtiger weer op gang aan het komen en vanaf oktober weer gedeeltelijk stilgevallen. Participatieondersteuning wordt in veel gevallen niet meer vast vooraf gesubsidieerd, maar veelal op basis van realisatie achteraf. Er zijn veel activiteiten – waar wel opdracht toe was gegeven – die niet konden / kunnen worden uitgevoerd. Omdat de coronacrisis doorwerkt hebben we de vaste formatie beperkt moeten verkleinen. Er zijn in 2021 minder opdrachten dan in 2019 en dan in 2020 voor corona waren verworven. Door verkleinen van de vaste formatie is een reservering van € 117.000 voor transitievergoedingen noodzakelijk.

Hieronder een uitgebreide toelichting:

#### **Baten**

Opbrengst individuele ondersteuning / Adviespunt

- Het Cvp Wzd project is anders in de realisatie opgevoerd dan in de begroting. In de begroting zijn alleen verwachte de inkomsten opgenomen voor Zorgbelang Inclusief. Omdat Zorgbelang Inclusief formeel 'hoofdaannemer' is ook voor Zorgbelang Brabant | Zeeland en Burgerkracht Limburg, is in de jaarrekening het totale subsidiebedrag opgenomen (2,47 miljoen). Dit bedrag is door een eind 2019 onverwacht afgekondigde btw-heffing (waartegen bezwaar is aangetekend) wel 21% lager dan begroot. Daar zijn overigens ook de uitgaven op aangepast van begin af aan.
- De inkomsten Vertrouwenspersonen Jeugd (als onderaannemer van AKJ) waren in 2020 € 10.000 lager dan begroot.
- De OCO Wlz inkomsten waren in 2020 € 17.000 hoger dan verwacht.
- De OCO sociaal domein inkomsten waren in 2020 € 7.500 hoger dan verwacht.
- Het resultaat voor de overige individuele ondersteuning in 2020 is ongeveer € 35.000 lager dan begroot door de teruggelopen 'losse' vertrouwenspersoon activiteiten die zijn vervangen door op een andere wijze gefinancierde Cvp Wzd activiteiten.

Opbrengst participatieondersteuning

- De leefbaarheid subsidie van de provincie Gelderland (1.1 miljoen) is ondanks corona door onlineactiviteiten toch volledig gerealiseerd.
- De opbrengsten van de participatieondersteuning (niet zijnde leefbaarheid) blijven € 378.000 achter bij de begroting. Over dit punt is gedurende het hele jaar overleg geweest tussen bestuurder, RvT en medewerkers. Steeds is geprobeerd actuele inschattingen te maken. Hierdoor is vanaf september 2020 ingegrepen in de personele formatie van dit team. Eerder kon niet vanwege de tijdelijke en vaste arbeidsovereenkomsten. Gedurende 2021 vloeien nog een aantal medewerkers af (zijn afgevloeid).



#### Opbrengsten Projecten Basisberaad

- De inkomsten van de basissubsidie van het Basisberaad zijn in 2020 gerealiseerd ondanks 2 langdurig zieke medewerkers waardoor de inhoudelijke afspraken niet volledig konden worden gerealiseerd, ook in verband met Corona. De gemeente Rotterdam toont begrip daarvoor. De basissubsidie kent geen voorziening of tariefstelling die een dergelijk langdurig ziekteverzuim kan opvangen.
- Het resultaat van de projecten bij het Basisberaad bleven ook achter bij de begroting. Reden is dat we bij het opstellen van de begroting ervan zijn uitgegaan dat Zorgbelang de projecten met betrekking tot de crisiskaart en 16 uur extra straatadvocaten gegund zou krijgen. Voor de straatadvocaten is 4 uur per week straatadvocaten gegund met een opbrengst.
- De gunning van de crisiskaart is uitgesteld en gestart vanaf 01 juli. Opbrengst daarvan is € 35k in het 2<sup>e</sup> helft van het jaar en geen opbrengst in de 1<sup>e</sup> helft. Het crisiskaartproject wordt in de eerste helft van 2021 zeker voortgezet en de extra jongerenstraatadvocaat wordt iets verhoogd in 2021.

#### Activiteitenkosten

- De opbrengsten activiteiten blijven achter bij de opgestelde begroting. Reden is een her rubricering van deze kosten.
- De lagere activiteitenkosten hebben geen invloed op het resultaat.

#### **Lasten**

##### Personeelskosten

- De kosten van de personeelskosten (salaris e.d.) liggen flink lager dan de begroting. De cao-verhoging per 1 juli bedroeg 3.25% en is verwerkt in de cijfers. Desondanks zijn de kosten lager dan begroot omdat er in 2020 sprake was van natuurlijk verloop en het uit diens laten gaan van tijdelijk personeel. Ook zijn er in het Cvp project minder mensen aangesteld dan oorspronkelijk gepland, vanwege de inhouding van BTW, waarmee het budget voor dit project 21% daalde.

##### Overige bedrijfslasten

- Overige personeelskosten  
De kosten voor “werk derden” is beduidend hoger dan begroot door de inhuur van een interim controller en van een hrm medewerker.
  - o Door corona zijn er substantieel minder reis- en verblijfskosten gemaakt.
  - o Als gevolg van de reorganisatie is in de post Transitievergoeding een reservering opgenomen voor € 117.000.
  - o Door verschuiving van CVP-kosten is het bedrag aan opleiding en vorming hoger dan begroot. Zie ook de uitleg bij Activiteitenkosten.
  - o Huisvestingskosten  
De huisvestingskosten zijn hoger dan is begroot. De belangrijkste reden is de verhuizing van twee locaties in Rotterdam en Gouda naar een nieuwe locatie in Rotterdam. Met name de kosten voor ingebruikname van het nieuwe pand<sup>2</sup> zijn hoger dan begroot.

---

<sup>2</sup> Het nieuwe pand in Rotterdam is zonder IT-netwerk en stroom opgeleverd. Met deze kosten is in de begroting onvoldoende rekening mee gehouden omdat we voornamelijk op de verhuizing zelf hadden gefocust.

- Activiteitenkosten  
Deze kosten zijn één op één gekoppeld aan de inkomsten van de activiteitenkosten en behoeft geen nadere toelichting.
- Organisatiekosten
  - o De kosten van het CVP-project zijn niet verdeeld over de diverse posten. Hierin valt vooral op de overschrijding in de automatiseringskosten. Deels wordt dit veroorzaakt door beheerskosten van het nieuwe systeem bij de pilot WZD CVP maar hier staan nog wel inkomsten tegenover.
  - o De belangrijkste reden van de overschrijding op deze post is dat we na het opstellen en goedkeuren van de begroting hebben besloten afscheid te gaan nemen van onze bestaande IT-partner en we hierdoor werden geconfronteerd met extra implementatiekosten voor een nieuwe IT-omgeving. Dit geldt ook voor de telefonie binnen Zorgbelang.
  - o De tweede reden van overschrijding is dat we vanwege Corona naast onze huidige IT-omgeving ervoor hebben gekozen om Microsoft Teams te implementeren zodat we makkelijker met elkaar konden en kunnen communiceren.

## 4.2 Begroting 2021

De begroting 2021 gaat uit van een positief resultaat van € 82.000. Hierbij zijn de inkomsten begroot op € 6.272.707 en de uitgaven op € 6.190.648.

## 4.3 Reserves

Zorgbelang Inclusief verwerft haar inkomsten voor nagenoeg 100 procent uit (semi-) publieke middelen. Zorgbelang Inclusief heeft geen winstoogmerk en gebruikt haar reserves dan ook enkel en alleen om de continuïteit van haar publieke taakstelling te garanderen. Zorgbelang Inclusief streeft naar een vrije reserve van ongeveer 25 procent van de totale baten per jaar. 25 tot 30 procent is gebruikelijk in sectoren waar sprake is van een aanzienlijk aandeel incidentele inkomsten. Ernst&Young heeft voor ons een risicoprofiel opgesteld als onderbouwing van de hoogte van de benodigde reserve. De begrote inkomsten voor heel 2020 bedragen meer dan 7,2 miljoen euro. Om over een langere periode fluctuaties in baten en de daarbij behorende risico's te kunnen opvangen om de bedrijfscontinuïteit te kunnen waarborgen, is een egaliseringsreserve van ongeveer 1,8 miljoen euro noodzakelijk. De huidige coronacrisis onderstreept deze stelling ten zeerste.

Op 31 december 2019 bedroegen de reserves in totaal € 688.527. Daarnaast had Zorgbelang Inclusief nog een claim op de egaliseringsreserve van € 823.774 die in 2018 door de provincie Gelderland was teruggevorderd.

- **Algemene egaliseringsreserve**, die in de periode 1993 tot en met 2016 ten dele is gevormd uit provinciale middelen. Deze bedraagt ultimo 2017 € 823.774. De provincie Gelderland had dit bedrag in 2018 teruggevorderd.
  - o De provincie Gelderland eiste vanwege het beëindigen van de boekjaarsubsidie op 31 december 2016 een vergoeding voor dat deel van de egaliseringsreserve dat met provinciale middelen is gevormd. De algemene grondslag voor deze gevraagde vergoeding ligt in de algemene wet bestuursrecht en de algemene subsidieverordening 1998 en 2016.
  - o De commissie rechtsbescherming van de provincie Gelderland heeft het bezwaar van Zorgbelang twee keer gegrond verklaard. Het college van GS heeft beide gegrond verklaarde bezwaren naast zich neergelegd.

- De rechtbank van Arnhem en de Raad van State heeft het algemene recht op terugvordering door de provincie erkend en de juridische grondslag daarvan vastgesteld.
- Zorgbelang betwist de rechtmatigheid van de gevraagde vergoeding en de hoogte daarvan:
  - De Algemene Subsidieverordening van 2016 spreekt van een maximale termijn van 10 jaar waarover de egalisatiereserve mag worden berekend. In dat geval is het terug te vorderen bedrag maximaal € 184.642. Dit terwijl de provincie de egalisatiereserves ter hoogte van € 823.774 heeft teruggevorderd. Als er al sprake zou zijn van een vergoeding voor de gevormde egalisatiereserve, volgens de algemene subsidieverordening 2016, dan is deze vergoeding. De algemene subsidieverordening gaat namelijk uit van het gevormd vermogen in een periode van maximaal 10 jaar.
  - De terugvorderingstermijn (van 1 jaar) was overschreden.
  - De terugvordering onevenredig veel schade toebrengt aan Zorgbelang Inclusief.
- Op 13 januari 2020 heeft de meervoudige kamer van de rechtbank in Arnhem in het door Zorgbelang Inclusief aangespannen beroep, geoordeeld dat de terugvordering van de egalisatiereserves door de provincie Gelderland onrechtmatig was vanwege de verstreken terugvorderingstermijn van één jaar. Inmiddels is het bedrag van € 823.774 weer in het bezit van Stichting Zorgbelang Inclusief.
- De provincie Gelderland heeft bij de Raad van State hoger beroep aangetekend. Op 31 maart 2021 heeft de Raad van State uitspraak gedaan en de provincie Gelderland in het ongelijk gesteld omdat de terugvorderingstermijn van 1 jaar was overschreden. Daarmee is de egalisatiereserve van € 823.77 definitief weer onderdeel van het eigen vermogen van Zorgbelang Inclusief..

De terugvordering van de egalisatiereserve van € 823.774 door de Provincie Gelderland is in de jaarrekening 2018 verwerkt als een directe vermogensmutatie. Inmiddels is, na het voeren van een procedure, bekend geworden dat de terugvordering ongedaan is gemaakt en alsnog terug is ontvangen. Deze ontvangst van de Provincie Gelderland van € 823.774 is in de jaarrekening 2020 verwerkt als rechtstreekse vermogensmutatie in het eigenvermogen. Dit is consistent met de verwerkingswijze zoals destijds de terugbetaling in de jaarrekening 2018 is verwerkt en verschaft hiermee het gewenst en daarmee beter inzicht in de aard van de mutatie. Vanuit de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving is dit toegestaan op basis van het beter inzicht bepaling.

- **Vrije reserve**

Deze wordt gevormd door de resultaten op marktprojecten. Door de ontwikkeling naar een volledig marktgerichte organisatie (vanaf 1 januari 2017) wordt de behoefte aan een verhoging van de vrije reserve groter. Eind 2019 bedroeg deze vrije reserve € 688.526. Na verwerking van het negatieve resultaat van 2020 (- € 201.503) bedraagt de vrije reserve op 31 december 2020 € 487.025.

## 4.4 Corona

Corona heeft onze organisatie een flinke slag toegebracht. In 2020 is daardoor een negatief resultaat van - € 201.503 behaald. Het verlies van omzet was echter minder dan 20% waardoor geen aanspraak gemaakt kon worden op de overheidsregelingen.

Om de verliezen te beperken heeft vanaf maart 2020 de volgende acties ondernomen:

- We zijn direct omgeschakeld naar MS-teams om te kunnen beeldbellen, waarmee de grootste hoeveelheid activiteiten binnen één week online konden worden uitgevoerd. Dit bracht wel extra kosten met zich mee.
- We hebben een aantal vervangende activiteiten opgezet die op beperkte schaal tot nieuwe corona gerelateerde projecten hebben geleid.
- We hebben natuurlijk verloop niet vervangen en een deel van het tijdelijk personeel na beëindiging van het tijdelijk contract niet vervangen.

- Er is een beperkte reorganisatie ingezet, zodat de personeelsformatie en kosten in 2021 passen bij de ingekrompen begroting 2021. De corona begroting 2021 zal naar verwachting leiden tot een beperkt positief resultaat.
- Waar mogelijk hebben we niet noodzakelijke kosten teruggebracht.

De corona crisis duurt voort. Daardoor zijn (ook) in 2021 onze inkomsten flink minder dan in 2019 en dat we in 2020 hadden verwacht. De kosten zijn in lijn daarmee ook sterk teruggebracht, zodat een positief resultaat haalbaar is in 2021. Daardoor hebben we ook een reservering moeten maken van € 117.000 voor transitievergoedingen die voortvloeien uit vaststellingsovereenkomsten om de vaste formatie te verkleinen door de structureel doorwerkende impact van de corona crisis. We hebben desondanks in 2020 en 2021 geïnvesteerd in ICT en in automatisering van administratieve taken, zodat vanaf 2022 onze overhead kosten (relatief) nog verder omlaag kunnen.

## 4.5 Continuïteit

De structurele subsidierelatie met de Provincie Gelderland binnen het sociale domein is op 31 december 2016 beëindigd. Voor de periode van 2016 tot en met 2020 en voor de periode van 2021 tot en met 2024 heeft Provinciale Staten van Gelderland een Programma Leefbaarheid goedgekeurd, waarin een aanzienlijke provinciale subsidie voor Zorgbelang Gelderland is voorzien. We hebben hiermee samen met de andere partners van de leefbaarheidsalliantie Gelderland een stevige positie in Gelderland verworven. Ondanks corona verrichten we nog steeds voor een substantieel deel participatie- en inclusie ondersteunende projecten. Het is onze overtuiging dat we na de corona crisis stap voor stap ons oude marktaandeel weer terug kunnen veroveren. De nieuwe wet medezeggenschap zorginstellingen geeft ons daarbij ook een duwtje in de rug.

Basisberaad Rotterdam ondersteunt met (o.a.) de straatadvocaten, de hersteltrainingen, de crisiskaart en de onafhankelijke cliëntondersteuning een groot aantal kwetsbare en minder kwetsbare Rotterdammers. Deze ondersteuning wordt zeer gewaardeerd, ook door de gemeente Rotterdam. De verwachting is dat deze activiteiten ook in voor de gemeente 'mindere tijden' doorgang zullen blijven vinden.

De voor de zorgkantoren uitgevoerde onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz is een blijvende vorm van dienstverlening die langzaam groeit maar zeker niet zal afnemen. De cliëntvertrouwenpersonen Zorg en dwang zijn in 2020 gestart, samen met Zorgstem, LSR en Quasir. De pilot wordt in 2021 verlengd. De dienstverlening zelf zal niet verdwijnen. De reactie van de financierende zorgkantoren op onze geleverde dienstverlening zijn positief. De verwachting is dan ook dat deze dienstverlening ook op langere termijn blijvend geleverd kan worden. Hetzelfde geldt voor het vertrouwenswerk Jeugd. Op het gebied van OCO sociaal domein merken we dat ons 'marktaandeel' in ons werkgebied nog steeds groeit. De stevige verankering van deze verschillende vormen van individuele ondersteuning in diverse wetten, maakt dat wij vertrouwen hebben in de toekomst.

Van belang is wel dat de tarieven onder druk staan. We zijn er echter steeds in geslaagd door automatisering en schaalvergroting onze overhead kosten in relatieve zin te kunnen laten dalen. En tegelijkertijd hebben we in kwaliteit kunnen investeren: ons aanzien en marktaandeel groeit.

Bij financiers zien we dat zij onderzoek gaan doen naar kostprijzen: dienstverleners komen in de problemen en de lage tarieven hebben een negatieve invloed op de kwaliteit van diensten bij sommige leveranciers. We hebben de verwachting dat tenminste de negatieve prijstrend stopt. In 2020 is er al sprake geweest van een bescheiden accres in tarieven. Tenslotte investeren wij in een grotere mate van financiële transparantie, zodat financiers beter inzicht in onze kosten en prijzen hebben. In 2021 hopen wij het proces van IKS-erkenning (door

de RVO erkende integrale kostprijsystematiek) te hebben afgerond, waarmee we nog meer vertrouwen bij overheden en andere opdrachtgevers kunnen afdwingen ten aanzien van de kwaliteit van onze interne beheersing.

In alle gevallen zullen de komende jaren de reserves opnieuw moeten worden opgebouwd. Dat is een ingewikkelde zaak omdat bijvoorbeeld de subsidiesystematiek van de provincie Gelderland dat nu niet (meer) toestaat. Daarnaast betwist de provincie Gelderland het eigenaarschap van een aanzienlijk deel van onze reserves. We verwachten elk moment een uitspraak van de Raad van State in deze kwestie.

Met name met de grotere subsidiegevers als de provincie Gelderland en de gemeente Rotterdam moeten afspraken gemaakt worden over hernieuwde opbouw van reserves. Mede afhankelijk daarvan – en afhankelijk van de uitkomst van de rechtszaak rondom het eigenaarschap van onze egaliseringsreserve - is de continuïteit van onze organisatie beter of minder goed gewaarborgd. In alle gevallen echter zal de verdere afbouw van overhead kosten worden voortgezet om reserve opbouw mogelijk te maken en de efficiency van de projecten te verbeteren. Dit dient echter op zo'n manier te gebeuren dat deze efficiencyverbetering geen invloed heeft op de kwaliteit van ons werk.

## 5. Jaarrekening 2020

Voor resultaatbestemming

### 5.1 Balans

	31 december 2020	31 december 2019
<b>ACTIVA</b>		
<b>1. Vaste Activa</b>		
Materiële vaste activa	€ 183.160	€ 42.078
	€ 183.160	€ 42.078
<b>2. Vorderingen</b>		
Debiteuren	€ 859.628	€ 987.021
Onderhanden werk nog te ontvangen	€ 235.160	€ 283.382
Overige vorderingen en overlopende activa	€ 428.566	€ 187.435
	€ 1.523.354	€ 1.457.838
<b>3. Liquide middelen</b>		
	€ 2.066.366	€ 852.652
	<u>€ 3.772.880</u>	<u>€ 2.352.568</u>
<b>Passiva</b>		
<b>4. Eigen vermogen</b>		
Algemene reserve	€ 1.512.302	€ 543.662
Bestemmingsreserves	€ -	€ 112.851
Resultaat boekjaar	€ -201.503	€ 32.014
	€ 1.310.799	€ 688.527
<b>5. Voorzieningen</b>		
	€ -	€ -
<b>6. Kortlopende schulden</b>		
Crediteuren	€ 332.760	€ 209.039
Onderhanden werk vooruit ontvangen	€ 276.223	€ 604.977
Overige schulden en overlopende passiva	€ 1.853.099	€ 850.025
	€ 2.462.082	€ 1.664.040
	<u>€ 3.772.880</u>	<u>€ 2.352.568</u>

## 5.2 Staat van baten en lasten

	31 december 2020	Begroting 2020	31 december 2019
<b>Baten</b>			
Opbrengsten subsidies	€ 4.876.639	€ 3.793.141	€ 2.205.197
Opbrengsten individuele ondersteuning	€ 845.862	€ 870.000	€ 768.976
Opbrengsten participatieondersteuning	€ 1.353.624	€ 1.815.000	€ 1.720.608
Opbrengsten uit activiteiten	€ 670.147	€ 792.543	€ 525.706
Overige opbrengsten	€ 97.672	€ 2.500	€ 14.415
<b>Totaal van de baten</b>	<b>€ 7.843.944</b>	<b>€ 7.273.183</b>	<b>€ 5.234.902</b>
<b>Lasten</b>			
KP inkoop CVP	€ 1.216.206		
Salarissen, sociale lasten en pensioenen	€ 4.785.905	€ 5.054.827	€ 3.724.950
Overige personeelkosten	€ 556.802	€ 544.100	€ 347.675
Huisvestingskosten	€ 247.423	€ 211.600	€ 218.374
Organisatie kosten	€ 569.004	€ 570.600	€ 386.301
Kosten van activiteiten	€ 670.146	€ 792.543	€ 525.706
	€ 8.045.486	€ 7.173.671	€ 5.203.007
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>€ 39</b>	<b>€ 500</b>	<b>€ 119</b>
<b>Resultaat</b>	<b>€ -201.503</b>	<b>€ 100.012</b>	<b>€ 32.015</b>
<b>Bestemming resultaat</b>			
Onttrekking aan reserve OCO WLZ			€ -112.851
Toevoeging aan Algemene reserve			€ 144.865
			€ 32.014
Toevoeging weerstandsreserve	€ -201.503	€ 100.012	

### 5.3 Kasstroomoverzicht

	2020 (in €)	2019 (in €)
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Resultaat voor financiële baten en lasten	€ -201.542	€ 31.895
Aanpassingen voor: afschrijvingen	€ 50.653	€ 27.332
Veranderingen in het Eigen Vermogen: Egalisatiereserve Provincie dotaties aan voorzieningen	€ 823.774	€ -
onttrekking aan voorzieningen	€ -	€ -77.255
Veranderingen in werkkapitaal: Toe- / resp. afname OHW	€ -280.532	€ 311.123
Af- / resp. toename vorderingen	€ -113.738	€ -584.658
Toe- / resp. afname schulden	€ 1.126.795	€ 531.344
<b>Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties</b>	<b>€ 1.405.410</b>	<b>€ 239.780</b>
<b>Kasstroom uit interest</b>		
Ontvangen interest (incl correctie voorgaand jaar)	€ 39	€ 119
Betaalde interest		
<b>Totaal kasstroom uit interest</b>	<b>€ 39</b>	<b>€ 119</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Investerings in materiële vaste activa	€ -191.735	€ -46.248
Desinvesteringen in materiële vaste activa		
<b>Totaal kasstroom uit interest</b>	<b>€ -191.735</b>	<b>€ -46.248</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		
Ontvangsten uit langlopende schulden		
Aflossingen langlopende schulden		
<b>Totaal kasstroom uit financieringsact</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
<b>Toename geldmiddelen</b>	<b>€ 1.213.714</b>	<b>€ 193.652</b>



#### 5.4 Algemeen

De Stichting Zorgbelang Inclusief te Arnhem heeft de jaarrekening opgesteld volgens de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, hoofdstuk 640 (Organisaties zonder winststreven). De jaarrekening is opgemaakt en vastgesteld door de Raad van Bestuur op 2 april 2021 en goedgekeurd op 9 april 2021 door de Raad van Toezicht.

#### Vergelijkende cijfers

De cijfers voor 2019 zijn niet geherrubriceerd.

#### Continuïteit

De structurele subsidierelatie met de Provincie Gelderland binnen het sociale domein is op 31 december 2016 beëindigd. Voor de periode van 2016 tot en met 2020 en voor de periode van 2021 tot en met 2024 heeft Provinciale Staten van Gelderland een Programma Leefbaarheid goedgekeurd, waarin een aanzienlijke provinciale subsidie voor Zorgbelang Gelderland is voorzien. We hebben hiermee samen met de andere partners van de leefbaarheidsalliantie Gelderland een stevige positie in Gelderland verworven. Ondanks corona verrichten we nog steeds voor een substantieel deel participatie- en inclusie ondersteunende projecten. Het is onze overtuiging dat we na de corona crisis stap voor stap ons oude marktaandeel weer terug kunnen veroveren. De nieuwe wet medezeggenschap zorginstellingen geeft ons daarbij ook een duwtje in de rug.

Basisberaad Rotterdam ondersteunt met (o.a.) de straatadvocaten, de hersteltrainingen, de crisiskaart en de onafhankelijke cliëntondersteuning een groot aantal kwetsbare en minder kwetsbare Rotterdammers. Deze ondersteuning wordt zeer gewaardeerd, ook door de gemeente Rotterdam. De verwachting is dat deze activiteiten ook in voor de gemeente 'mindere tijden' doorgang zullen blijven vinden.

De voor de zorgkantoren uitgevoerde onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz is een blijvende vorm van dienstverlening die langzaam groeit maar zeker niet zal afnemen. De cliëntvertrouwenspersonen Zorg en dwang zijn in 2020 gestart, samen met Zorgstem, LSR en Quasir. De pilot wordt in 2021 verlengd. De dienstverlening zelf zal niet verdwijnen. De reactie van de financierende zorgkantoren op onze geleverde dienstverlening zijn positief. De verwachting is dan ook dat deze dienstverlening ook op langere termijn blijvend geleverd kan worden. Hetzelfde geldt voor het vertrouwenswerk Jeugd. Op het gebied van OCO sociaal domein merken we dat ons 'marktaandeel' in ons werkgebied nog steeds groeit. De stevige verankering van deze verschillende vormen van individuele ondersteuning in diverse wetten, maakt dat wij vertrouwen hebben in de toekomst.

Van belang is wel dat de tarieven onder druk staan. We zijn er echter steeds in geslaagd door automatisering en schaalvergroting onze overhead kosten in relatieve zin te kunnen laten dalen. En tegelijkertijd hebben we in kwaliteit kunnen investeren: ons aanzien en marktaandeel groeit.

Bij financiers zien we dat zij onderzoek gaan doen naar kostprijzen: dienstverleners komen in de problemen en de lage tarieven hebben een negatieve invloed op de kwaliteit van diensten bij sommige leveranciers. We hebben de verwachting dat tenminste de negatieve prijstrend stopt. In 2020 is er al sprake geweest van een bescheiden accres in tarieven. Tenslotte investeren wij in een grotere mate van financiële transparantie, zodat financiers beter inzicht in onze kosten en prijzen hebben. In 2021 hopen wij het proces van IKS-erkenning (door de RVO erkende integrale kostprijsystematiek) te hebben afgerond, waarmee we nog meer vertrouwen bij overheden en andere opdrachtgevers kunnen afdwingen ten aanzien van de kwaliteit van onze interne beheersing.

In alle gevallen zullen de komende jaren de reserves opnieuw moeten worden opgebouwd. Dat is een ingewikkelde zaak omdat bijvoorbeeld de subsidiesystematiek van de provincie Gelderland dat nu niet (meer) toestaat. Daarnaast betwist de provincie Gelderland het eigenaarschap van een aanzienlijk deel van onze reserves. We verwachten elk moment een uitspraak van de Raad van State in deze kwestie.

Met name met de grotere subsidiegevers als de provincie Gelderland en de gemeente Rotterdam moeten afspraken gemaakt worden over hernieuwde opbouw van reserves. Mede afhankelijk daarvan – en afhankelijk

van de uitkomst van de rechtszaak rondom het eigenaarschap van onze egalisatiereserve - is de continuïteit van onze organisatie beter of minder goed gewaarborgd. In alle gevallen echter zal de verdere afbouw van overhead kosten worden voortgezet om reserve opbouw mogelijk te maken en de efficiency van de projecten te verbeteren. Dit dient echter op zo'n manier te gebeuren dat deze efficiencyverbetering geen invloed heeft op de kwaliteit van ons werk.

Het management heeft met inachtneming van vorengaande vertrouwen in het duurzaam voortzetten van de bedrijfsactiviteiten. De in de onderhavige jaarrekening gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn dan ook gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de Stichting.

### **Algemene grondslagen**

De algemene grondslag voor de waardering van activa en passiva, alsmede voor de bepaling van het resultaat, is de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Voor zover niet anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de reële waarde, gewoonlijk de nominale waarde. De presentatie van deze jaarrekening is in duizenden euro, tenzij anders vermeld.

### **Materiële vaste activa**

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen de kostprijs (verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs), verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingverliezen. De afschrijving is lineair en gebaseerd op de verwachte gebruiksduur rekening houdend met de restwaarde. Indien de verwachting omtrent de afschrijvingsmethode, gebruiksduur en/of restwaarde in de loop van de tijd wijzigingen ondergaat, worden zij als een schattingswijziging verantwoord.

De volgende afschrijvingspercentages worden gehanteerd:

Kantoorinventaris: 20%

Kantoorinrichting: 20%

Automatiseringsmiddelen: 33½%

Gebouwen / verbouwingen 20%

*NB: Door de verhuizing van twee locaties naar 1 locatie in Rotterdam is de Activa vanuit de overname van activa van Zorgbelang Zuid Holland in 2020 in zijn geheel afgeschreven.*

### **Vorderingen**

Vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde onder aftrek van voorzieningen wegens oninbaarheid.

### **Liquide middelen**

De liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **Eigen Vermogen**

Stichting Zorgbelang Inclusief heeft geen statutair kapitaal.

Zorgbelang Inclusief verwerft haar inkomsten voor nagenoeg 100 procent uit (semi-) publieke middelen. Zorgbelang Inclusief heeft geen winstoogmerk en gebruikt haar reserves dan ook enkel en alleen om de continuïteit van haar publieke taakstelling te garanderen. Zorgbelang Inclusief streeft naar een vrije reserve van ongeveer 25 procent van de totale baten per jaar. 25 tot 30 procent is gebruikelijk in sectoren waar sprake is van een aanzienlijk aandeel incidentele inkomsten. Ernst&Young, heeft voor ons een risicoprofiel opgesteld als onderbouwing van de hoogte van de benodigde reserve. De begrote inkomsten voor heel 2020 bedragen meer dan 7,2 miljoen euro. Om over een langere periode fluctuaties in baten en de daarbij behorende risico's te kunnen

opvangen om de bedrijfscontinuïteit te kunnen waarborgen, is een egalisatiereserve van ongeveer 1,8 miljoen euro noodzakelijk. De huidige coronacrisis onderstreept deze stelling ten zeerste.

Op 31 december 2019 bedroegen de reserves in totaal € 688.527. Daarnaast had Zorgbelang Inclusief nog een claim op de egalisatiereserve van € 823.774 die in 2018 door de provincie Gelderland was teruggevorderd.

- **Algemene egalisatiereserve**, die in de periode 1993 tot en met 2016 ten dele is gevormd uit provinciale middelen. Deze bedraagt ultimo 2017 € 823.774. De provincie Gelderland had dit bedrag in 2018 teruggevorderd.
  - De provincie Gelderland eiste vanwege het beëindigen van de boekjaarsubsidie op 31 december 2016 een vergoeding voor dat deel van de egalisatiereserve dat met provinciale middelen is gevormd. De algemene grondslag voor deze gevraagde vergoeding ligt in de algemene wet bestuursrecht en de algemene subsidieverordening 1998 en 2016.
  - De commissie rechtsbescherming van de provincie Gelderland heeft het bezwaar van Zorgbelang twee keer gegrond verklaard. Het college van GS heeft beide gegrond verklaarde bezwaren naast zich neergelegd.
  - De rechtbank van Arnhem en de Raad van State heeft het algemene recht op terugvordering door de provincie erkend en de juridische grondslag daarvan vastgesteld.
  - Zorgbelang betwist de rechtmatigheid van de gevraagde vergoeding en de hoogte daarvan:
    - De Algemene Subsidieverordening van 2016 spreekt van een maximale termijn van 10 jaar waarover de egalisatiereserve mag worden berekend. In dat geval is het terug te vorderen bedrag maximaal € 184.642. Dit terwijl de provincie de egalisatiereserves ter hoogte van € 823.774 heeft teruggevorderd. Als er al sprake zou zijn van een vergoeding voor de gevormde egalisatiereserve, volgens de algemene subsidieverordening 2016, dan is deze vergoeding. De algemene subsidieverordening gaat namelijk uit van het gevormd vermogen in een periode van maximaal 10 jaar.
    - De terugvorderingstermijn (van 1 jaar) was overschreden.
    - De terugvordering onevenredig veel schade toebrengt aan Zorgbelang Inclusief.
  - Op 13 januari 2020 heeft de meervoudige kamer van de rechtbank in Arnhem in het door Zorgbelang Inclusief aangespannen beroep, geoordeeld dat de terugvordering van de egalisatiereserves door de provincie Gelderland onrechtmatig was vanwege de verstreken terugvorderingstermijn van één jaar. Inmiddels is het bedrag van € 823.774 weer in het bezit van Stichting Zorgbelang Inclusief.
  - De provincie Gelderland heeft bij de Raad van State hoger beroep aangetekend. Op 31 maart 2021 heeft de Raad van State uitspraak gedaan en de provincie Gelderland in het ongelijk gesteld omdat de terugvorderingstermijn van 1 jaar was overschreden. Daarmee is de egalisatiereserve van € 823.77 definitief weer onderdeel van het eigen vermogen van Zorgbelang Inclusief..

De terugvordering van de egalisatiereserve van € 823.774 door de Provincie Gelderland is in de jaarrekening 2018 verwerkt als een directe vermogensmutatie. Inmiddels is, na het voeren van een procedure, bekend geworden dat de terugvordering ongedaan is gemaakt en alsnog terug is ontvangen. Deze ontvangst van de Provincie Gelderland van € 823.774 is in de jaarrekening 2020 verwerkt als rechtstreekse vermogensmutatie in het eigenvermogen. Dit is consistent met de verwerkingwijze zoals destijds de terugbetaling in de jaarrekening 2018 is verwerkt en verschaft hiermee het gewenst en daarmee beter inzicht in de aard van de mutatie. Vanuit de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving is dit toegestaan op basis van het beter inzicht bepaling.

- **Vrije reserve**

Deze wordt gevormd door de resultaten op marktprojecten. Door de ontwikkeling naar een volledig marktgerichte organisatie (vanaf 1 januari 2017) wordt de behoefte aan een verhoging van de vrije reserve groter. Eind 2019 bedroeg deze vrije reserve € 688.526. Na verwerking van het negatieve resultaat van 2020 (€ 201.503) bedraagt de vrije reserve op 31 december 2020 € 487.025.

### **Vorzieningen**

Een voorziening wordt gevormd voor verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat zij zullen moeten worden afgewikkeld en waarvan de omvang redelijkerwijs is te schatten. De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen. Voorzieningen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **Pensioenen**

Stichting Zorgbelang Inclusief volgt de CAO-welzijn & maatschappelijk dienstverlening. Dit betekent dat er een toegezegde bijdrageregeling voor de werknemers is. Hiervoor in aanmerking komende werknemers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen welke afhankelijk is van leeftijd, salaris en dienstjaren. De actuele dekkingsgraad per 31-12-2020 bedraagt 92.6%

### **Schulden**

Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Daar waar geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde.

### **Staat van baten en lasten**

De baten en lasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. (Voorzienbare) verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden en overigens wordt voldaan aan de voorwaarden voor het opnemen van voorzieningen. De aard van de verkregen subsidies en andere vormen van overheidssteun is uitgebreid beschreven in het bestuursverslag. Even als de analyse t.o.v. de begroting.

### **Financiële instrumenten**

Er zijn geen afgeleide financiële instrumenten in de balans opgenomen.

## 5.5 Kengetallen

	31 december 2020	31 december 2019
<b>Kengetallen</b>		
Vermogensniveau (EV / Opbrengst)	18,02%	13,15%
Solvabiliteit (EV / TV)	34,74%	29,27%
Liquiditeit (kortlopende activa / kortlopende passiva)	1,46	1,39

De liquide middelen staan geheel tot beschikking van de stichting m.u.v. een bedrag ter grootte van de bankgarantie € 15.138 voor locatie Arnhem en € 12.664 voor locatie Rotterdam

## 6.1 Toelichting op de balans

### Activa

	Jaarrekening 2020		Jaarrekening 2019	
<b>1. Materiële vaste activa</b>				
Gebouwen en verbouwingen	€	146.729	€	9.089
Bedrijfsinventaris	€	22.488	€	103
Computerapparatuur	€	13.943	€	32.886
<b>Totaal Materiële vaste activa</b>		<b>€ 183.160</b>		<b>€ 42.078</b>
<b>2. Vorderingen</b>				
Debiteuren	€	859.628	€	987.021
Onderhanden werk nog te ontvangen	€	235.160	€	283.382
<b>Overige vorderingen en overlopende activa</b>				
Nog te ontvangen rente	€	-	€	119
Waarborgsommen	€	12.676	€	12.676
Vooruitbetaalde bedragen	€	141.551	€	16.042
Vooruitbetaalde WzD	€	-	€	130.253
Overige vorderingen	€	274.339	€	28.344
<b>Totaal Overige vorderingen en overlopende activa</b>		<b>€ 428.566</b>		<b>€ 187.435</b>
<b>Totaal Vorderingen</b>		<b>€ 1.523.354</b>		<b>€ 1.457.838</b>
	€	-		
<b>2. Liquide middelen</b>				
Kas	€	423	€	307
RABO betaalrekeningen	€	235.852	€	72.542
RABO Garantierekeningen	€	27.802	€	15.170
ZBI RABO 1510.820.280 (spaarrekening)	€	845.901	€	308.363
ZBI ASN-spaarrekening	€	956.389	€	456.269
		<b>€ 2.066.366</b>		<b>€ 852.652</b>
<b>Totaal Activa</b>		<b>€ 3.772.880</b>		<b>€ 2.352.568</b>

## Passiva

### Eigen Vermogen

	<u>31 december 2020</u>	<u>31 december 2019</u>
<b>Algemene Reserve:</b>		
<b>Beginstand per 1 januari</b>	€ 688.528	€ 543.662
Verschuiving vanuit bestemmingsreserve	€ -	€ 112.851
Egalisatiereserve Provincie Gelderland	€ 823.774	
<i>Resultaatverwerking boekjaar</i>	€ -201.503	€ 32.014
<b>Eindstand per 31 december</b>	<b>€ 1.310.798</b>	<b>€ 688.527</b>
<b>Bestemmingsreserve 2018</b>		
<b>Beginstand per 1 januari</b>	€ -	€ 112.851
Verschuiving naar algemene reserve		€ -112.851
<b>Eindstand per 31 december</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
<b>Totaal eigen vermogen</b>	<b>€ 1.310.798</b>	<b>€ 688.527</b>
<b>Voorzieningen</b>		
<b>Voorziening organisatie verandering</b>		
<b>Beginstand per 1 januari</b>	€ -	€ 77.255
vrijval		€ -77.255
<b>Eindstand per 31 december</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
<b>Vreemd Vermogen</b>		
<b>Crediteuren</b>	€ 332.760	€ 209.039
	<b>€ 332.760</b>	<b>€ 209.039</b>
<b>Onderhanden projecten</b>		
Onderhanden projecten vooruitontvangen	€ 276.223	€ 604.977
<b>Onderhanden projecten vooruitontvangen</b>	<b>€ 276.223</b>	<b>€ 604.977</b>
<b>Kortlopende schulden en overlopende passiva</b>		
Vooruitontvangen WzD	€ 249.333	€ 249.333
Te betalen netto lonen	€ 31.641	€ 15.312
Belastingen en premies sociale verzekeringen	€ 273.890	€ 230.707
Pensioenpremies	€ 57.740	€ 3.820
Voorziening loopbaanbudget	€ 94.860	€ 73.896
Vooruitontvangen bedragen	€ 217.944	
Reservering vakantiegeld	€ 151.474	€ 129.607
Reservering vakantieuren	€ 55.083	€ 60.963
BTW te betalen	€ 572.229	
Overige schulden en overlopende passiva	€ 148.905	€ 86.387
	<b>€ 1.853.099</b>	<b>€ 850.025</b>
<b>Totaal Passiva</b>	<b>€ 3.772.880</b>	<b>€ 2.352.568</b>

In de bijlage 7 is een verloopoverzicht van de materiele vaste activa bijgevoegd.

## 6.2 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

### Bankgarantie

Er is een bankgarantie op de huurvergoeding van het pand aan de Weerdjesstraat afgegeven, groot € 15.138. En voor de Hoogstraat in Rotterdam een bankgarantie van € 12.664.

### Huurovereenkomst Weerdjesstraat 168 Arnhem

Er is een huurovereenkomst van de gehuurde ruimten aan de Weerdjesstraat 168 te Arnhem. Deze overeenkomst loopt van 1 januari 2013 t/m 31 december 2022. De huurprijs is € 53.885,- per jaar. Dit is exclusief de stilteruimte die wordt gehuurd vanaf 01-01-2020 ad € 615,- per maand. De huurovereenkomst is tussentijds aanpasbaar per 1-1-2021, indien op deze data aanzienlijke wijzigingen in de subsidie-inkomsten van Stichting Zorgbelang Inclusief optreden.

### Huurovereenkomst Zuidelijke Halfrond Gouda

Per 01-01-2019 is de huurovereenkomst van het Zuidelijk Halfrond overgenomen van Zorgbelang Zuid-Holland. De huurprijs bedraagt € 14.860,- per jaar (op basis van huurprijs vanaf maart 2020). Het huurcontract is per 31-12-2020 opgezegd en er zal voor de regio Zuid-Holland een nieuw gezamenlijk pand worden gezocht. Huurovereenkomst is nooit op naam van Stichting Zorgbelang Inclusief gezet.

### Huurovereenkomst Provenierssingel 6 te Rotterdam.

Per 01-01-2019 is de huurovereenkomst van de Provenierssingel overgenomen van Zorgbelang Zuid Holland. De huurprijs bedraagt € 42.207 per jaar. De verhuurder heeft het contract per 31-12-2020 opgezegd. Zie voor de toekomstvisie omtrent huisvesting regio Zuid-Holland het voorgaande punt.

### Huurovereenkomst Hoogstraat 66a te Rotterdam

Per is de huurovereenkomst van de Hoogstraat 66a te Rotterdam aangegaan. Het huurcontract is op 1 november 2020 ingegaan en kent een looptijd van 10 jaar. De huurprijs bedraagt € 54.000 per jaar.

### Huurovereenkomst printers.

Er is per 14-01-2020 een nieuw leasecontract afgesloten voor 2 printers. De leaseprijs bedraagt € 2.186,- per kwartaal (€ 8.744,- per jaar)

### Leaseovereenkomst IT en hardware

Zorgbelang Inclusief is medio november 2020 overgestapt van een serveromgeving naar het in de Cloud werken met Office 365. Tegelijkertijd heeft zij voor al haar medewerkers hiervoor laptops en telefoons aangeschaft middels een leaseovereenkomst met Xantion BV. In de overeenkomst loopt drie jaar. Zorgbelang betaald voor deze lease en voor het volledig beheer van de Office 365 omgeving (inclusief overige applicaties) maandelijks een bedrag van € 9.148,00

### Btw-vraagstuk bij project WZD CVP

Per 1 januari 2020 is het team cliëntenvertrouwenspersonen Wet Zorg en Dwang gestart. Bij het opstellen van de begroting 2020 is er geen rekening mee gehouden dat de prestatie belast zou worden met BTW. Pas eind 2019 werd duidelijk dat het ministerie van Financiën het standpunt had ingenomen dat de prestatie wel belast is met BTW. Tegen dit standpunt is samen met de andere drie organisaties die bij de pilot betrokken zijn bezwaar aangetekend. Intern is besloten om van de totale subsidie van € 2.992.000 de BTW te reserveren als te betalen BTW. De doorbelaste BTW van beide onderaannemers is als te vorderen BTW geboekt in de boekhouding. De facturen van Zorgbelang Inclusief naar beide onderaannemers – in het kader van de kosten Kwartiermaker – is door Zorgbelang Inclusief is geen BTW vermeld of ingehouden.

Pas in februari 2021 is duidelijk geworden dat in inspanning van bezwaar maken geen resultaat heeft gehad en dat Zorgbelang Inclusief alsmede haar onderaannemers voor 1 april 2021 aangifte moeten doen. Deze aangifte



zal dan ook plaatsvinden. Er bestaat nog de mogelijkheid dat het belastingkantoor Eindhoven alsnog de prestatie vrij ziet van de btw-verplichting in het kader van de algehele btw-vrijstelling op sociaal culturele gronden, die Zorgbelang Inclusief bezit.

Omdat de mogelijkheid bestaat dat er vanuit het belastingkantoor Eindhoven wordt besloten dat de prestatie alsnog wordt vrijgesteld van BTW zullen – in dat geval - herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd. Verwachting is dat Zorgbelang naar aanleiding hiervan in Q2 of Q3 2021 suppletie kan indienen van de te veel betaalde BTW, indien het belastingkantoor Eindhoven de Cvp Wzd dienstverlening alsnog schaaft onder de algehele btw-vrijstelling op sociaal culturele gronden van Zorgbelang Inclusief.

### **6.3 Gebeurtenissen na Balansdatum**

Geen gebeurtenissen na balansdatum.

## 6.5 Toelichting staat van baten en lasten

### Baten

	Jaarrekening 2020	Begroting 2020	Jaarrekening 2019
<b>Subsidies</b>			
Provincie Gelderland	€ 1.067.168	€ 1.068.750	€ 1.063.252
AKJ	€ 869.352	€ 879.000	€ 679.870
Subsidies Basisberaad	€ 467.391	€ 461.391	€ 462.075
Wet Zorg en Dwang-overstijgend	€ 2.472.727	€ 1.384.000	€ -
<b>Totaal subsidies</b>	<b>€ 4.876.639</b>	<b>€ 3.793.141</b>	<b>€ 2.205.197</b>
<b>Opbrengsten individuele ondersteuning</b>			
Oco Sociaal Domein	€ 143.400	€ 150.000	€ 180.085
OCO WLZ	€ 637.760	€ 620.000	€ 480.037
Individuele ondersteuning Overig	€ 64.702	€ 100.000	€ 108.854
	<b>€ 845.862</b>	<b>€ 870.000</b>	<b>€ 768.976</b>
<b>Opbrengsten Projecten Participatieondersteuning</b>			
Gemeenten	€ 312.872		€ 426.551
Zorginstellingen	€ 289.998		€ 357.599
Landelijke financiers	€ 71.413		€ 219.975
Zorgverzekeraars	€ 70.506		€ 63.005
Onderwijsinstellingen	€ 29.149		€ 41.808
Subsidie Provincie projecten	€ 1.600		
Overige financiers	€ 351.719		€ 396.705
Basisberaad	€ 226.367	€ 345.000	€ 214.966
Kansrijk		€ 1.470.000	€ -
<b>Totaal overige opdrachten</b>	<b>€ 1.353.624</b>	<b>€ 1.815.000</b>	<b>€ 1.720.608</b>
<b>Opbrengsten uit activiteitenkosten</b>			
Provincie Gelderland	€ 60.000	€ 60.000	€ 63.915
Basisberaad subsidie	€ 577	€ 7.500	€ 5.316
Basisberaad projecten	€ -	€ 35.000	€ 4.400
Overig	€ 609.570	€ 690.043	€ 452.075
<b>Totaal Opbrengsten uit activiteitenkosten</b>	<b>€ 670.147</b>	<b>€ 792.543</b>	<b>€ 525.706</b>
	<b>€ 0</b>		
<b>Overige Opbrengsten</b>			
Overig	€ 1.580	€ 2.500	€ 9.425
Wet Zorg en Dwang-ZBI	€ 94.863		€ -
Basisberaad	€ 270		€ 2.770
Verhuur	€ 960		€ 2.220
<b>Totaal overige opbrengsten</b>	<b>€ 97.672</b>	<b>€ 2.500</b>	<b>€ 14.415</b>
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>€ 7.843.944</b>	<b>€ 7.273.183</b>	<b>€ 5.234.902</b>

## Lasten

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
<b>Lonen en salarissen</b>			
Lonen incl sociale premies en pensioen	€ 4.809.116	€ 5.054.827	€ 3.748.885
Ontvangen ziekgeld	€ -23.212		€ -23.935
<b>Totaal Lonen en salarissen</b>	€ 4.785.905	€ 5.054.827	€ 3.724.950
<b>Overige personeelkosten</b>			
Arbo-diensten	€ 16.250	€ 11.200	€ 7.692
Werk derden	€ 280.859	€ 166.300	€ 165.900
Reis-en verblijfkosten van medewerker	€ 112.012	€ 178.000	€ 124.221
overige onkostenvergoedingen	€ 2.399	€ -	€ 1.774
Premie verzekering ziekteverzuim	€ 23.660	€ -	€ 17.546
Transitievergoedingen	€ 117.778	€ -	€ -
Reorganisatiekosten	€ -	€ 108.500	€ -
Opleiding, vorming en training	€ -	€ 2.000	€ 201
Congressen, symposia	€ 7.955	€ 16.300	€ 16.205
Wervingskosten	€ 580	€ 38.500	€ 5.789
Personeelsactiviteiten	€ -4.690	€ 11.000	€ 8.346
Overige personeelkosten	€ -	€ 12.300	€ -
<b>Totaal overige personeelkosten</b>	€ 556.802	€ 544.100	€ 347.675
<b>Huisvestingskosten</b>			
Huur	€ 129.888	€ 126.300	€ 111.534
Overige huisvestingskosten	€ 117.535	€ 85.300	€ 106.841
<b>Totaal huisvestingskosten</b>	€ 247.423	€ 211.600	€ 218.374
<b>Kosten van activiteiten</b>			
Directe projectkosten provincie	€ 60.000	€ 60.000	€ 63.915
Directe projectkosten Basisberaad	€ 577	€ 7.500	€ 5.316
Directe projectkosten Basisberaad projecten	€ -	€ 35.000	€ 4.400
Direct projectkosten overig	€ 609.569	€ 690.043	€ 452.075
<b>Totaal kosten van activiteiten</b>	€ 670.146	€ 792.543	€ 525.706
<b>Organisatie kosten</b>			
Afschrijvingskosten	€ 50.653	€ 69.900	€ 27.332
Accountantskosten	€ 56.138	€ 37.600	€ 34.683
Telefoon/internet	€ 42.983	€ 44.300	€ 39.960
Bureaunkosten	€ 19.003	€ 26.700	€ 24.319
Porti en vrachtkosten	€ 10.072	€ 10.000	€ 6.340
Documentatiekosten	€ 454	€ 10.000	€ 583
Ondersteuning (salaris)administratie	€ 3.702		€ -
Bestuurs- en vergaderkosten	€ 28.797	€ 31.000	€ 27.422
Contributies en bijdragen	€ 17.469	€ 37.700	€ 31.962
Automatiseringskosten	€ 187.878	€ 140.100	€ 120.419
Communicatie/website	€ 38.490	€ 60.600	€ 28.456
Verzekeringen	€ 3.069	€ 9.000	€ 5.182
Advieskosten	€ 37.498	€ 29.100	€ 22.933
organisatie ontwikkeling	€ 73.939	€ 50.000	€ 14.027
Representatiekosten	€ 826	€ 2.000	€ -202
Bankkosten	€ 1.641	€ 2.500	€ 1.314
Vrijwilligerskosten	€ 857	€ 1.500	€ 726
Kosten OR		€ 1.500	
Overige organisatie kosten	€ -4.464	€ 7.100	€ 844
<b>Totaal organisatiekosten</b>	€ 569.004	€ 570.600	€ 386.301
KP inkoop CVP			
KP inkoop CVP	€ 1.216.206		
	€ 1.216.206		
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>€ 8.045.486</b>	<b>€ 7.173.671</b>	<b>€ 5.203.007</b>

## 6.6 Personele bezetting 2020

### Peildatum: 31 december 2020

Met ingang van 01-12-2020 zijn de drie afzonderlijke participatieteams opgegaan in één team participatieondersteuning met hierin drie coördinatoren

	FTE's	Aantal mdw
Directeur	1	1
Afdelingscoördinator adviespunt	0,78	1
Coördinator Basisberaad	0,89	1
Participatieondersteuning	19,06	
Team Basisberaad	7,47	11
Team IO Overig	1,42	2
Team OCO WLZ	7	9
Team Vertrouwenspersonen	9,56	13
Team Bedrijfsondersteuning	8,44	11
Team Wet Zorg en Dwang	10,81	14
Team Kwartiermaker Wet Zorg en Dwang	0,89	1
	<hr/>	<hr/>
	67,32	64

Ter vergelijking: in 2019 waren dat 58,93 FTE /74 personen.

## 6.7 Toelichting op kasstroomoverzicht

### Algemene grondslagen

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Transacties waarbij geen ruil van kasmiddelen plaatsvindt, waaronder financiële leasing, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

### Samenstelling geldmiddelen

Liquide middelen per 31 december 2019	852.652
Mutatie liquide middelen	1.213.714
<b>Geldmiddelen per 31 december 2020</b>	<hr/> <b>2.066.366</b>



### 6.8 Berekening bezoldiging inzake WNT 2020

Berekening huidig boekjaar 2020			Functionaris							
			E.A.M.J. Verkaar	H.J.B.de Lange	H.van Wijk	S.deGraaf	H.A. Hendrikk-Vögtlander	R. Rikken	IF Baas	F Belrich
	Looncomp. SA	directeur/ bestuurder	voorzitter RvT	penningmeester RvT	lid RvT	lid RvT	vice-voorzitter RvT	lid RvT	lid RvT	
a.	het bruto loon;	120	€ 94.206							
b.	de vakantietoeslag;	3393	€ 7.358							
c.	de eindejaarsuitkering;	3403	€ 8.445							
e.	de uitkering of verstrekking die wordt toegekend na het bereiken van een bepaalde diensttijd;	niet uitbetaald	€ -							
i.	de afkopsom van niet-opgenomen vakantie- of compensatiedagen;	niet uitbetaald	€ -							
o.	de werkgeversbijdrage aan de premie voor een andere vrijwillige verzekering;	4244	€ 120							
q.	het werkgeversdeel van premies voor of bijdragen aan pensioenregelingen ongeacht of daar voor de topfunctionaris concrete vermogensaanspraken uit voortvloeien of	4481	€ 11.250							
l	Beloning betaald via de financiële administratie, buiten de salarisadministratie om		€ -	€ 6.055	€ 4.292	€ 3.977	€ 2.276	€ 566	€ 1.425	€ 2.565
<b>Totaal 2020</b>			€ 121.379	€ 6.055	€ 4.292	€ 3.977	€ 2.276	€ 566		
Wettelijk maximum 2020			€ 201.000	€ 30.150	€ 20.100	€ 20.100	€ 20.100	€ 20.100	€ 20.100	€ 20.100

Berekening vorig boekjaar 2019			Looncomp. SA	directeur/bestuurder	voorzitter RvT	penningmeester RvT	lid RvT	lid RvT	vice-voorzitter RvT		
a.	het bruto loon;	120	€ 90.756								
b.	de vakantietoeslag;	3393	€ 7.171								
c.	de eindejaarsuitkering;	3403	€ 8.135								
e.	de uitkering of verstrekking die wordt toegekend na het bereiken van een bepaalde diensttijd;	niet uitbetaald	€ -								
i.	de afkopsom van niet-opgenomen vakantie- of compensatiedagen;	niet uitbetaald	€ -								
o.	de werkgeversbijdrage aan de premie voor een andere vrijwillige verzekering;	4244	€ 120								
q.	het werkgeversdeel van premies voor of bijdragen aan pensioenregelingen ongeacht of daar voor de topfunctionaris concrete vermogensaanspraken uit voortvloeien of	4481	€ 11.106								
l	Beloning betaald via de financiële administratie, buiten de salarisadministratie om		€ -	€ 6.193	€ 3.738	€ 3.072	€ 3.063	€ 1.964	nvt	nvt	
<b>Totaal 2019</b>			€ 117.288	€ 6.193	€ 3.738	€ 3.072	€ 3.063	€ 1.964			



Dr. E. A.M.J. Verkaar, bestuurder, 6 april 2021, Arnhem



## **CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT**

Aan: het bestuur en de raad van toezicht van Stichting Zorgbelang Inclusief

### **VERKLARING OVER DE IN HET JAARDOCUMENT OPGENOMEN JAARREKENING 2020**

#### **ONS OORDEEL**

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Stichting Zorgbelang Inclusief te Arnhem gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaardocument opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Zorgbelang Inclusief per 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector WNT.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2020;
2. de staat van baten en lasten over 2020; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

#### **DE BASIS VOOR ONS OORDEEL**

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen en het Controleprotocol Wet normering topinkomens (WNT) 2020. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Zorgbelang Inclusief zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

### **VERKLARING OVER DE IN HET JAARDOCUMENT OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE**

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaardocument andere informatie, die bestaat uit:

- voorwoord;
- inleiding;
- inhoudelijke ontwikkelingen;
- ontwikkelingen in de organisatie (bestuursverslag);

Ref.: J.NO.21073

---

accon avm controlepraktijk B.V., Zonnedaauw 11, 9202 PE Drachten, Postbus 623, 9200 AP Drachten  
T: 088 44 69 004, F: 088 44 69 046, [www.acconavm.nl](http://www.acconavm.nl)

Op onze dienstverlening en/of andere rechtshandelingen zijn steeds de algemene voorwaarden van accon■avm controlepraktijk b.v. van toepassing, waarin een beperking van aansprakelijkheid is opgenomen. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09114597 en zullen op eerste verzoek kosteloos aan u worden toegezonden. Tevens kunt u de algemene voorwaarden via onze website <https://acconavm.nl/algemene-voorwaarden/> raadplegen. Bezoek ook onze website voor meer informatie over onze dienstverlening, onze mensen en onze ambities. Bovengenoemde disclaimer en aansprakelijkheidsbeperking gelden niet alleen voor accon■avm controlepraktijk b.v. maar ook voor iedere andere entiteit binnen het Accon avm-netwerk en onze en hun respectieve personeelsleden.



- financiële ontwikkelingen;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven vereist is.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het opstellen van het verslag van de raad van toezicht (betreffende het onderdeel 3.3). Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag (bestaande uit het Voorwoord, Inleiding, Inhoudelijke ontwikkelingen, Ontwikkelingen in de organisatie en Financiële ontwikkelingen) en de overige gegevens in overeenstemming met RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven.

#### **BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING**

##### **VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET BESTUUR EN DE RAAD VAN TOEZICHT VOOR DE JAARREKENING**

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met RJ-Richtlijn 640 Organisaties-zonder-winststreven en de bepalingen van en krachtens de WNT. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.



#### ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE CONTROLE VAN DE JAARREKENING

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Drachten, 9 april 2021

accon avm controlepraktijk B.V.  
Namens deze:

Origineel is getekend door F. Kroon RA





## **BIJLAGE BIJ ONZE CONTROLEVERKLARING OVER DE JAARREKENING 2020 VAN STICHTING ZORGBELANG INCLUSIEF**

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een stichting haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met het management en met de met governance belaste personen ('de raad van toezicht') onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

## Bijlage 1 Doelstellingen en indicatoren

### 1.1 Doelstellingen 2020

---

#### Organisatie-doelstellingen

- Realisatie voor een heel jaar = 100%  
totaal aantal gerealiseerde uren van het totaal aantal begrote uren (prognose)
- Gemiddelde productiviteit per functiegroep  
Aantal directe uren als percentage van het aantal werkbare uren
  - PL1 = 79%
  - PL2 = 62%
  - Onafhankelijk vertrouwenspersoon = 91%
  - Onafhankelijk cliëntondersteuner = 86%
  - Basisberaad = 80%
- Netto Ziekteverzuim = 3%
- Bruto ziekteverzuim = 5%
- Ziekteverzuim=0 = 50%
- Ziekteverzuim ≥ 4 = 10%
- Vermogensniveau = 30%

#### Inhoudelijke doelstellingen

##### Individuele ondersteuning

- 3844 groepsbezoeken zijn gerealiseerd door de vertrouwenspersonen Jeugd. Groepen in de open/gesloten Jeugdzorg en jongeren die wonen in een gezinshuis.
- 360 inwoners van gemeenten hebben ondersteuning gekregen bij het voeren van een keukentafelgesprek en/of bespreking van hun klacht (vertrouwenspersonen/cliëntondersteuners sociaal domein).
- 750 nieuwe cliënten zijn ondersteund in het kader van de langdurige zorg (cliëntondersteuning langdurige zorg).
- 90 cliënten zijn ondersteund door de klachtenfunctionaris in het kader van contracten met zorgaanbieders (Wkkgz).
- Geen klachten
- Klanttevredenheid (moet nog nader gedefinieerd worden)

##### Bovenregionale ondersteuning

- 475 aangesloten organisaties
- € 100.000 advertentiewaarde
- Website Zorgbelang Gelderland.nl heeft een gemiddelde stijging in sessies én gebruikers van 20%
- Website Adviespunt Zorgbelang heeft een gemiddelde stijging in sessies van 10 %
- 500 likes op Facebook
- 2000 volgers op Twitter

## 1.2 Inhoudelijke indicatoren

Hieronder wordt per kwartaal het resultaat op de genoemde doelstellingen weergegeven. Er wordt ook een aantal zaken gemeten waar geen doelstelling voor geformuleerd is. We vinden het belangrijk om over deze informatie te beschikken. Op basis van het resultaat kan besloten worden om actie te ondernemen.

### Organisatie-indicatoren

ABSOLUTE CIJFERS PRODUCTIVITEIT				
Team	Q1	cum Q2	cum Q3	cum Q4
Gezondheid	23%	34%	36%	36%
Basisberaad	60%	55%	54%	63%
Jeugd & GGZ	60%	58%	56%	66%
SD & L	77%	72%	67%	74%
OCO Wlz	71%	67%	65%	73%
WZD	65%	74%	76%	78%
Individuele ondersteuning	67%	67%	68%	72%
NORM = 70% van 1872	70%	70%	70%	70%

	Formatie (per einde kwartaal):							
	2016	2017	2018	2019	2020 1 <sup>e</sup> kw	2020 2 <sup>e</sup> kw	2020 3 <sup>e</sup> kw	2020 4 <sup>e</sup> kw
Fte	41,53	45,97	44,81	58,93	68,97	69,85	68,67	66,64
Aantal pers.	51	56	55	74	86	88	88	82
Instroom (pers.) <sup>3</sup>	1	1	1	4	14	3	3	3
Uitstroom (pers.) <sup>4</sup>	4	1	1	0	2	1	3	9

<sup>3</sup> De jaar / kwartaal in- en uitstroom hoeft niet gelijk te zijn aan de optelsom van de kwartalen of per kwartaal omdat in een jaar (of soms zelfs kwartaal) ook mensen in en uit dienst gaan in hetzelfde jaar / kwartaal.

<sup>4</sup> Medewerkers waarvan de laatste werkdag in het kwartaal valt of op de laatste dag van het vorige kwartaal. Exclusief medewerkers die hun laatste werkdag op de laatste dag van het kwartaal hebben. Deze worden gerekend tot uit dienst tredend in het volgende kwartaal.

	Ziekteverzuim (kwartalen cumulatief):							
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2020</u>	<u>2020</u>	<u>2020</u>
					<u>1<sup>e</sup> kw</u>	<u>2<sup>e</sup> kw</u>	<u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Bruto % (norm=3)	4,29	3,95	3,50	5,07	6,26	6,83	6,84	6,65
Netto <sup>5</sup> % (norm=3)	3,13	2,95	3,00	2,09	4,02	5	5,4	5,93
Freq. (norm=?)	0,91	1,12	1,09	1,02	0,49	0,73	0,92	1,34
Nul (norm=50%)	50	41	44	52	57	51	46	35
≥4 <sup>6</sup> (norm=10%)	5	4	6	6	0	1	4	5

	Resultaat en verwachting							
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2020</u>	<u>2020</u>	<u>2020</u>
					<u>1<sup>e</sup> kw</u>	<u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Resultaat:	111.564	115.557	-256.786	32.014	-25.338	-149.330	-327.477	-201.503
Verwacht:					-NB <sup>7</sup>	-517.229	-403.150	

	Egalisatiereserve, Algemene reserve en Reorganisatievoorziening					
	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Werkelijk totaal (waarvan)	1.549.093	1.660.658	1.737.072	656.512	688.527	1.310.799
-Egalisatiereserve	1.097.112	1.126.437	823.774			823.774
-Vrije reserve	262.001	344.241	800.447	543.661	688.527	487.025
-Bestemmingsreserve	189.980	189.980	112.851	112.851		

<sup>5</sup> Netto verzuim is bruto verzuim minus langdurig verzuim (92 dagen of langer)

<sup>6</sup> Personen met 4 of meer ziektemeldingen.

<sup>7</sup> In verband met de net gestarte coronacrisis niet berekend.

**Individuele ondersteuning**

<b>A) Onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugd</b>								
	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u> <u>1<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2020</u> <u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2020</u> <u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2020</u> <u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Aantal groepsbezoeken (doel is 3844)	nvt	nvt	nvt	2399	833	1835	2824	3880
Percentage behaalde groepsbezoeken				62%	21%	48%	73%	100,9%
Aantal KLO-Jeugd (doel is 194)				188	47	98	187	314
Aantal KLO-Volwassenen (doel is 206)				291	68	132	173	232
Aantal klachten	0	2	1	1	0	1	0	0
Klanttevredenheid Respons	Niet be- schik- baar	Niet be- schik- baar	Niet be- schik- baar	Goed	32	0	5	47

<b>B) Onafhankelijk cliëntondersteuning / vertrouwenspersoon sociaal domein (Wmo)</b>								
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u> <u>1<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2020</u> <u>2<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2020</u> <u>3<sup>e</sup> kw.</u>	<u>2020</u> <u>4<sup>e</sup> kw.</u>
Aantal cliënten (cumulatief)	372	348	298	323	80	112	162	237
% cliënten t.o.v. doel (doel is 360 <sup>8</sup> per jaar)	93%	87%	75%	81%	25%	31%	45%	63%
Aantal nieuwe kwesties (cumulatief)	-	-	372	376	95	139	198	293
Aantal klachten (doel is 0)	0	1	0	2	1	0	0	0
Klanttevredenheid	8,7	8,7	Onbekend	Onbekend	-	Onbekend	Onbekend	Onbekend

---

5 Het aantal cliënten is in 2020 bijgesteld van 400 naar 360

C) Onafhankelijk cliëntondersteuning Wet Langdurige Zorg								
	2016	2017	2018	2019	2020 1 <sup>e</sup> kw.	2020 2 <sup>e</sup> kw.	2020 3 <sup>e</sup> kw.	2020 4 <sup>e</sup> kw.
Aantal nieuwe cliënten (cumulatief)	359	325	369	679	193	346	508	661
% cliënten t.o.v. doel (doel is 750 <sup>9</sup> per jaar)	102%	76%	87%	137%	25%	46%	67%	88%
Gerealiseerde uren (doel is 6531)	-	-	469	1033	2185	3393	5691	7470
Percentage gerealiseerde uren					0,33%	52%	87%	114%
Aantal klachten (doel is 0)	0	0	0	0	0	2	0	0
Klanttevredenheid	59,7% <sup>10</sup>	8,2	8,4	?	8,8	8,4	8,8	

D) Onafhankelijke klachtenfunctionaris/onafhankelijk vertrouwenspersoon Wlz								
	2016	2017	2018	2019	2020 1 <sup>e</sup> kw.	2020 2 <sup>e</sup> kw.	2020 3 <sup>e</sup> kw.	2020 4 <sup>e</sup> kw.
Aantal nieuwe cliënten (cumulatief)	-	-	56	128	37 (28 KF/ 9 VP)	75 (36 KF/ 2 VP)	132 (56 KF <sup>11</sup> / 1 VP)	187 (55KF/OVP)
% Cliënten t.o.v. doel (doel is 90 per jaar)	-	-	122%	142%	41%	83%	147%	208%
Aantal kwesties (cumulatief)	-	-	61	139	46	84	141	214
Aantal klachten (niet cumulatief)	-	-	0	0	0	0	0	0
Klanttevredenheid	-	-	-	-	-	-	-	-

9 De doelstelling is in 2017 bijgesteld van 350 naar 425 en vanaf 2020 bijgesteld naar 750

11 Voor 2019 is het aantal cliënten per jaar vastgesteld op 90, als totaal van het aantal cliënten voor onafhankelijk klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon Wlz (was 45).

11 In het derde kwartaal veel extra (korte) klachtrajecten voor 1 organisatie (coronatest).

### 1.3 Communicatie / bekendheid

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u> <u>1<sup>e</sup> kwartaal</u>	<u>2020</u> <u>2<sup>e</sup> kwartaal</u>	<u>2020</u> <u>3<sup>e</sup> kwartaal</u>	<u>2020</u> <u>4<sup>e</sup> kwartaal</u>
Aantal aangesloten organisaties (doel = 470)	475	475	475					
Advertentie-waarde (doel = € 100.000)	Totaal: € 273.688 205 geplaatste artikelen, 103 doorplaatsingen	Totaal: € 98.469 204 geplaatste artikelen, 59 doorplaatsingen (Het verschil t.o.v. vorig jaar heeft te maken met 5 artikelen in de Zorgkrant i.p.v. 10 en een kleiner verspreidingsgebied. In de Achterhoek dit jaar niet verspreid).	Totaal (cumulatief) € 428.572,07 346 geplaatste artikelen, 111 doorplaatsingen. De Zorgkrant is dit jaar in een aanzienlijk groter gebied verspreid. Ook waren er meer artikelen dan anders waarin Zorgbelang werd benoemd.	Totaal: Advertentie-waarde: € 75.791 Geplaatste artikelen: 220 Doorplaatsingen: 56	Advertentie-waarde: € 18.926 Geplaatste artikelen: 16 Doorplaatsingen: 5	Cumulatief Advertentie-waarde: € 26.276,91 Geplaatste artikelen: 56 Doorplaatsingen: 18	Cumulatief Advertentie-waarde: € 31.699,87 Geplaatste artikelen: 70 Doorplaatsingen: 19	Cumulatief Advertentie-waarde: € 42.853,65 Geplaatste artikelen: 73 Doorplaatsingen: 19 NB: de advertentiewaarde is in 2020 aanzienlijk lager omdat de jaarlijkse Zorgkrant niet is uitgekomen.

aantal sessies op corporate website (doel = 20% stijging)	Totaal: Aantal sessies: 43.597 (geëlijk). Gebruikers: 32.693 (stijging 5,7%).	Totaal: Aantal gebruikers: 23.833 Totaal aantal sessies: 32.582	Sessies: 30.081 Gebruikers: 22.227 .	Totaal: Aantal gebruikers: 28.197 Totaal aantal sessies: 37.127	Aantal gebruikers Q1 7.769 vs 7.431 (stijging van 4,6%). Aantal sessies 9.937 vs 9.734 (stijging van 2,1%).	Aantal gebruikers: Q2: 7.206 vs 7.260 (daling 0,7%) Aantal sessies: 9.402 vs 9.300 (stijging 1,1%).	Aantal gebruikers Q3: 6.317 vs 5.100 (stijging 24%). Aantal sessies: 8.009 vs 6.621 (stijging 21%)	Aantal gebruikers 2020: 27.624 (daling van 2% tov 2019). Aantal sessies: 36.763 (daling 0,9% t.o.v. 2019).
Aantal sessies op website Adviespunt Zorgbelang (doel = 10% stijging)		Totaal: Aantal sessies:	Aantal sessies: 5.748 (stijging van 3% tov vorig jaar). Gebruikers: 4.644 (2% stijging tov vorig jaar).	Totaal: Aantal gebruikers: 17.440 Totaal aantal sessies: 22.671	Aantal Gebruikers Q1: 4.883 vs 4.737 (stijging van 3%). Aantal sessies 6.220 vs 5.848 (stijging 6,4%).	Aantal gebruikers Q2: 4.141 vs 4.546 (daling van 9%). Aantal sessies: 5.208 vs 5.737 (daling 9%).	Aantal gebruikers Q3: 4.512 vs 4.041 (stijging 12%). Aantal sessies: 5.603 vs 4.980 (stijging 12,5%)	Aantal gebruikers 2020: 21.980 (stijging van 26% tov 2019). Aantal sessies: 27.905 (stijging 23% t.o.v. 2019). De stijging komt door inzet van SEA in Q4 2020.
Aantal likes FB (doel = 500)	Zorgbelang 551 KMF 311 Kunstveiling 366 Steekje Los 757 Doe je Mee 367 Stigmatour 539 Leefbaarheidsalliantie 22	Zorgbelang 584 Leefbaarheidsalliantie 314 Clientondersteuning WLZ 1279	Zorgbelang 629 Leefbaarheidsalliantie 431 Clientondersteuners Wlz 1.261	Zorgbelang Inclusief 952 volgers, Leefbaarheidsalliantie 647 volgers, Clientondersteuning Wlz 1.276 volgers	Gemeten op 30 april 2020 Zorgbelang Inclusief 964 volgers, Leefbaarheidsalliantie 672 volgers, Clientondersteuning Wlz 1.273 volgers	Gemeten op 30 juli 2020 Zorgbelang Inclusief 981 volgers, Leefbaarheidsalliantie 683 volgers, Clientondersteuning Wlz 1.275	Gemeten op 28 oktober 2020 Zorgbelang Inclusief 992 Leefbaarheidsalliantie 716 Clientondersteuning Wlz 1.274	Gemeten op 3 maart 2021 Volgers: Zorgbelang Inclusief 994 Leefbaarheidsalliantie 763 Clientondersteuning Wlz 1.270



Aantal volgers Twitter (doel = 2000)	Zorgbelang 2.166 Adviespunt 775 KMF 311 Steekje Los 1.531 Doe je Mee 182 Stigmatour 715	Zorgbelang 2.374 Adviespunt 861 Leefbaarheidsalliantie 413	Zorgbelang 2461 Adviespunt 868 Leefbaarheidsalliantie 535	Zorgbelang 2.508 Adviespunt 888 Leefbaarheidsalliantie 617	Gemeten op 30 april 2020 Zorgbelang Inclusief 2.520 Adviespunt 884 Leefbaarheidsalliantie 622	Zorgbelang Inclusief 2.511 Adviespunt 874 Leefbaarheidsalliantie 623	Zorgbelang Inclusief 2.510 Adviespunt Zorgbelang 871 Leefbaarheidsalliantie 625	Zorgbelang Inclusief 2.529 Adviespunt Zorgbelang 891 Leefbaarheidsalliantie 638
Aantal volgers Instagram (doel = 500)				Zorgbelang Inclusief 259	Zorgbelang Inclusief 277	Zorgbelang Inclusief 292	Zorgbelang Inclusief 326	Zorgbelang Inclusief 396
Aantal volgers LinkedIn (doel = 600)				Zorgbelang Inclusief 236	Zorgbelang Inclusief 296	Zorgbelang Inclusief 374 Leefbaarheidsalliantie 80	Zorgbelang Inclusief 444 Leefbaarheidsalliantie 117 Adviespunt Zorgbelang 172	Zorgbelang Inclusief 507 Leefbaarheidsalliantie 207 Adviespunt Zorgbelang 212



## Totaalblad DAEB 2020 - P1067 - Provincie Gelderland

<b>Uitgaven</b>	<b>DAEB</b>		<b>Overige projecten</b>		<b>Totaal</b>
Directe lasten personeel intern	€	606.773	€	2.199.842	€ 2.806.615
Directe lasten personeel extern	€	59.555	€	46.925	€ 106.480
Indirecte personeelslasten	€	459.766	€	1.929.481	€ 2.389.247
Huisvestingskosten	€	47.612	€	199.811	€ 247.423
Kantoorkosten	€	109.552	€	459.753	€ 569.306
Totaal overhead	€	157.164	€	659.564	€ 816.729
Zaakkosten/dir activiteitenlasten	€	33.557	€	296.545	€ 330.102
<b>Totaal lasten</b>	<b>€</b>	<b>1.316.816</b>	<b>€</b>	<b>5.132.357</b>	<b>€ 6.449.172</b>

<b>indirecte lasten %</b>	<b>DAEB</b>	<b>Overige Projecten</b>	<b>Totaal</b>
Percentage overhead	13,96%	15,79%	15,40%
Percentage indirecte loonkosten	69,00%	85,88%	82,02%

<b>Inkomsten</b>	<b>DAEB</b>		<b>Overige Projecten</b>		<b>Totaal</b>
subsidies	€	1.067.168	€	4.884.470	€ 5.951.638
Direct aan activiteiten te koppelen inkomsten	€	60.000	€	669.375	€ 729.375
niet aan activiteiten te koppelen inkomsten	€	2.161	€	9.071	€ 11.232
<b>Totaal baten</b>	<b>€</b>	<b>1.129.329</b>	<b>€</b>	<b>5.562.916</b>	<b>€ 6.692.245</b>

<b>Resultaat</b>	<b>provinciaal</b>	<b>organisatie</b>	<b>totaal</b>
onbestede middelen	€ -187.486	€ 430.559	€ 243.073

### Bijlage 3 OHW

Project	Project	debet	credit	Saldo 31-12-2020
0102	WTZi - CWZ	€ -1.890		€ -1.890
0113	Kwaliteitscommissie + calamiteitencommissie CIHN		€ 1.174	€ 1.174
0175	VP sociaal domein Arnhem		€ 11.000	€ 11.000
0177	VP sociaal domein Wageningen		€ 43	€ 43
0183	Landelijke samenwerking OCO Wlz		€ 39.994	€ 39.994
0293	Kruiswerk Achterhoek - telefonische wegwijzer		€ 43	€ 43
0294	VP Sociaal Domein Lingewaard		€ 1.103	€ 1.103
0296	VP Sociaal Domein Culemborg		€ 149	€ 149
0299	OCO Westervoort		€ 350	€ 350
0382	VP Sociaal Domein Gemeente Buren		€ 361	€ 361
0493	OCO Heerde		€ 1.035	€ 1.035
0521	Zelfmanagement GC Nijkerk	€ -902		€ -902
0559	WTZi - Rijnhoven		€ 79	€ 79
0609	OCO Gemeente Duiven		€ 350	€ 350
0750	Klachtenfunctionaris Boriz		€ 120	€ 120
0857	Klachtenfunctionaris GGD NOG		€ 2.740	€ 2.740
0872	VP Shelterzorg		€ 68	€ 68
1032	OCO Gemeente Brummen		€ 518	€ 518
1096	Proactieve palliatieve Zorgplanning		€ 3.175	€ 3.175
1110	RegiPro.net landelijk - NIET Wlz		€ 18.628	€ 18.628
1186	Patiëntenparticipatie HE Eemland	€ -281		€ -281
1191	Over de grenzen heen		€ 19.188	€ 19.188
1206	Verzamelproject afhandeling klachten klachtencommissie (0343)		€ 1.846	€ 1.846
1217	Klachtenfunctionaris RIBW AVV		€ 500	€ 500
1232	Regionale Adviesraad Wmo Drechtsteden	€ -14.761		€ -14.761
1237	Adviesraad Sociaal Domein Purmerend	€ -13.338	€ 6.669	€ -6.669
1254	AZRR klachtencommissie		€ 3.449	€ 3.449
1269	BB - Ondersteuning cliëntenraad STOED		€ 4.410	€ 4.410
1270	BB - Ondersteuning cliëntenraad Stichting Corridor		€ 2.550	€ 2.550
1272	BB - NAS Ondersteuning Cliëntenraad		€ 837	€ 837
1284	StigmaTools met impact		€ 7.140	€ 7.140
1306	GIDS project Veenendaal		€ 2.731	€ 2.731
1307	Klachtenfunctionaris RIBW NR		€ 1.840	€ 1.840
1313	BB - Cliëntenraad Maaszicht Rotterdam		€ 2.925	€ 2.925
1322	Witte Kruis, fase 2	€ -400		€ -400
1325	Spiegelgesprekken Bevolkingsonderzoek Zuid-West	€ -514		€ -514
1326	Voorzitter cliëntenraad 1nP		€ 893	€ 893
1329	EMPATIE		€ 776	€ 776
1332	CZ Coördinatie		€ 6.975	€ 6.975
1335	Cliëntenpanels korte Akkeren Gouda	€ -2.400		€ -2.400
1337	Klachtenfunctionaris Wkkgz Elver		€ 375	€ 375
1338	Participatielab Arnhem Versterkt	€ -7.052		€ -7.052
1373	Cliëntenraad RAV Hollands Midden		€ 1.900	€ 1.900
1378	KF Innoforte		€ 263	€ 263
1382	Dit ben ik! Ervaringsdeskundige jongeren	€ -39.839		€ -39.839
1389	Patiëntenparticipatie RAV ZHZ		€ 3.045	€ 3.045
1392	SCAG Oprichting Geschillencommissie		€ 700	€ 700
1410	Kidz, samen beslissen	€ -3.361		€ -3.361
1412	Artrosezorg vervolgaanvraag		€ 9.722	€ 9.722
1416	8tien+		€ 3.856	€ 3.856
1421	Handreikingen Koepel ASD (3)		€ 3.700	€ 3.700
1423	TNO Geboortezorg	€ -6.981		€ -6.981
1427	Pilot 5 Wlz		€ 2.925	€ 2.925
1431	OCE ketenzorg ontketend	€ -4.857		€ -4.857
1439	Troost proost, fase 2	€ -14.923		€ -14.923
1445	PAR Gelderse Vallei		€ 10.159	€ 10.159
1450	Denktank Doorontwikkeling beoordelingsprocedure DEI		€ 150	€ 150
1451	KF Markenheem		€ 727	€ 727
1465	Infvoorziening Beleidsadviesraad HIA		€ 788	€ 788
1466	OPEN programma HUS		€ 2.468	€ 2.468
1484	Restant Apeldoorn GGz	€ -2.428		€ -2.428
1493	Een krachtige stem van de cliënten van Kwintes	€ -275		€ -275
1495	Aanpassingen website GZGR		€ 2.100	€ 2.100

1496	Ondersteuning JET ZHZ (1-4-20 t/m 31-3-21)		€ 19.679	€ 19.679
1505	CZ eHealth en taakdifferentiatie huisartsenzorg		€ 5.150	€ 5.150
1511	Trijn		€ 4.725	€ 4.725
1515	VP Urtica De Vijfsprong		€ 565	€ 565
1519	Ons Huis doorontwikkeling	€ -7.118		€ -7.118
1520	Positieve gezondheid	€ -10.000		€ -10.000
1521	Inclusieagenda Doesburg	€ -7.245		€ -7.245
1526	HA Eemland Persoonsgerichte Zorg	€ -1.418		€ -1.418
1536	Cliëntperspectief wachttijden Nijmegen/Apeldoorn		€ 2.601	€ 2.601
1538	Werkzame factoren jeugdzorg 2020		€ 770	€ 770
1540	Transitievisie warmte	€ -4.644		€ -4.644
1541	Onderzoek Sociale adviesraad Harderwijk	€ -2.048		€ -2.048
1545	Ervaringsdeskundige inzet bij Riethorst 2.0		€ 4.174	€ 4.174
1548	BB - Wachttijden GGz Rotterdam		€ 570	€ 570
1550	Pilots vriendentuinen		€ 709	€ 709
1552	Politieke participatie mensen met een beperking	€ -12.403		€ -12.403
1553	Patiëntenparticipatie 2020 AZRR	€ -1.549		€ -1.549
1554	Versterking Platform Studieringen 50plus		€ 315	€ 315
1560	AWJ Regionale Werkplaats Jeugd		€ 7.270	€ 7.270
1563	Spiegelgesprek Reclassering NL		€ 2.100	€ 2.100
1565	Kennisfunctie politieke participatie door mensen met een beperking	€ -14.505		€ -14.505
		€ -175.132	€ 235.160	€ 60.028

## Bijlage 4 Verantwoording OCO WLZ

Wlz-uitvoeder	Zorgkantoorregio	Totaal uren (incl intake)	Totaal
Zilveren Kruis	APELDOORN/ZUTPHEN E.O.	422,60	€ 30.427,20
Zilveren Kruis	UTRECHT	1.375,40	€ 99.028,80
Menzis	ARNHEM	1.614,30	€ 116.229,60
VGZ	NIJMEGEN	499,40	€ 35.956,80
Zilveren Kruis	ROTTERDAM	1.663,10	€ 119.743,20
CZ	HAAGLANDEN	530,00	€ 38.160,00
CZ	ZUID-HOLLANDSE EILANDEN	270,80	€ 19.497,60
DSW	WESTLAND SCHIELAND DELFLAND	231,10	€ 16.639,20
VGZ	MIDDEN-HOLLAND	106,70	€ 7.682,40
VGZ	WAARDENLAND	105,50	€ 7.596,00
Zorg en Zekerheid	ZUID-HOLLAND NOORD	164,00	€ 11.808,00
Onderlinge verrekening (ZB-organisaties)		611,85	€ 33.054,00

## Bijlage 5 Verantwoording vertrouwenswerk AKJ

Aantal maanden rapportage		12	= Formule		12	
<b>Salariskosten VP's</b>						
Initialen	FTE dienstverband	mnd actief	FTE periode	Sal kst periode	Sal kst/FTE 100%	Sal kst/uur
AB	0,78	12,00	0,78	€ 50.944	€ 65.499	
CM	0,67	12,00	0,67	€ 46.997	€ 70.495	
EH	0,83	12,00	0,83	€ 58.227	€ 72.282	
GM	0,67	12,00	0,67	€ 49.585	€ 74.377	
GB	0,89	9,00	0,75	€ 29.576	€ 33.273	
LB	0,94	12,00	0,94	€ 68.076	€ 72.080	
MM	0,67	12,00	0,04	€ 2.021	€ 72.748	
MG	0,83	12,00	0,83	€ 60.205	€ 72.246	
PG	0,67	12,00	0,67	€ 46.199	€ 69.298	
PS	0,72	12,00	0,72	€ 51.224	€ 70.925	
SR	0,67	12,00	0,67	€ 41.155	€ 61.732	
YP	0,67	12,00	0,67	€ 51.179	€ 76.768	
YT	0,67	12,00	0,67	€ 54.338	€ 81.508	
Totaal			8,90	609.722,89	68.499,64	58,93
<b>Overhead</b>						
	Jaarbegroting		Vertrouwenspersonen			
	FTE direct	Overhead	FTE periode	Overh periode	Overhead/FTE	Overhead/uur
Salariskosten indirect personeel		€ 640.517		€ 98.639		
Ov. Personeelkosten		€ 556.802		€ 85.747		
Huisvestingskosten		€ 247.423		€ 38.103		
Organisatiekosten		€ 569.004		€ 87.626		
Totaal	57,80	€ 2.013.746	8,90	€ 310.114	€ 34.840	€ 3
<b>Integrale kosten VP's</b>						
TOTAAL			8,90	€ 919.837	€ 103.340	
Totaal gedeclareerd				€ 886.800		
Verschil				€ 33.037		
<b>Productieregistratie</b>						
				Uren		
Uren op locatie - Info & advies / groepsbezoeken			U	50		
Uren op locatie - Info & advies / groepsbezoeken			Locatie	801		
Communicatie - Algemeen advies / voorlichting			Comm	79		
Signalering - signalering			Signa	499		
Overige - Administratie, werkoverleg, etc.			Administratie	607		
I&A Volwassen			I&Avolw	6		
KLO Volwassen			KLOvolw	3.290		
KLO Jeugd			KLOjeugd	1.183		
Clïëntondersteuning - Klachtondersteuning volw en jeugd			GroepAKJ	3.288		
Clïëntondersteuning - Klachtondersteuning volw en jeugd			OverigAKJ	411		
Reisuren			Reis	134		
TOTAAL				10.346		

## Bijlage 6 Inzet Fte WZD CVP

Organisatie	Naaam	2019	jan-20	feb-20	mrt-20	apr-20	mei-20	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20	okt-20	nov-20	dec-20	Gemiddeld
ZBI	Stichting Zorgbelang Inclusief	0,67	4,00	8,56	9,56	10,33	11,06	11,06	11,06	11,06	10,81	9,14	10,03	10,81	9,79
ZBBZ	Stichting Zorgbelang Brabant Zeeland	-	2,22	5,11	6,00	5,33	5,33	5,33	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5,44
BKL	Burgerkracht Limburg	-	1,44	5,33	5,22	5,22	5,22	5,22	5,22	5,22	5,22	5,22	5,22	5,22	4,92
ZBI	Opzet project en ondersteuning														3,03
Geleverde FTE's project CVP															23,17



## Bijlage 7 Verloopoverzicht materiele vaste activa

Jaar	Omschrijving	Aanschaf datum	% afschr	Aantal mnd afschrijven	AW per 31-12-2019	Aanschaf in 2020	AW per 31-12-2020	BW 31-12-2019	Afschr 2020 over aanschaf 2020	Afschr 2020 over eerdere jaren	TOTAAL Afschr 2020	BW 31-12-2020
<b>Verbouwingen (0010 / 0060)</b>												
2019	Schilderwerk Rotterdam*	1-01-2019	20%	12	€ 8.500		€ 8.500	€ 6.375		€ 1.275	€ 1.275	€ 5.100
2019	Vloerbedekking Basisberaad	15-11-2019	20%	12	€ 2.760		€ 2.760	€ 2.714		€ 543	€ 543	€ 2.172
2020	Verb.Arn.h.act.63 Arevi - vloerbedekking kantoor	20-02-2020	20%	10		€ 5.979	€ 5.979		€ 996,56		€ 997	€ 4.983
2020	Verb.Arn.h.act.63 ROgin - div.wanden,	21-02-2020	20%	10		€ 11.816	€ 11.816		€ 1.969,28		€ 1.969	€ 9.846
2020	Verb.Arn.h.act.63 Huwijn - maatwerk meubilair	3-03-2020	20%	9		€ 6.259	€ 6.259		€ 938,90		€ 939	€ 5.320
2020	Verb.Arn.h.act.63 Huwijn - werkzaamheden kantoorruimte	16-04-2020	20%	8		€ 829	€ 829		€ 110,51		€ 111	€ 718
2020	Verb.Arn.h.act.63 Arevi - vloerbedekking	17-04-2020	20%	8		€ 5.979	€ 5.979		€ 797,25		€ 797	€ 5.182
2020	Verb.Arn.h.act.63 ROgin - 70% wanden	24-04-2020	20%	8		€ 27.570	€ 27.570		€ 3.675,98		€ 3.676	€ 23.894
2020	Verb.Arn.h.act.63 Huwijn - panelen balustrade	30-04-2020	20%	8		€ 876	€ 876		€ 116,85		€ 117	€ 760
2020	Verb.Arn.h.act.63 Huwijn - maatwerk meubilair	30-04-2020	20%	8		€ 2.864	€ 2.864		€ 381,88		€ 382	€ 2.482
2020	Verb.Arn.h.act.63 Promok - glaspanelen	15-05-2020	20%	7		€ 1.743	€ 1.743		€ 203,33		€ 203	€ 1.539
2020	Verb.Arn.h.act.63 Gelre Sign - Glazen deur	2-06-2020	20%	7		€ 321	€ 321		€ 37,41		€ 37	€ 283
2020	10_P0000_Huwijn - verbouwing Hoogstraat	2-10-2020	20%	3		€ 6.463	€ 6.463		€ 323,13		€ 323	€ 6.139
2020	10_P0000_Hagen - schilderwerk Hoogstraat	2-10-2020	20%	3		€ 5.944	€ 5.944		€ 297,20		€ 297	€ 5.647
2020	10_P0000_Westgeest - verbouwing Hoogstraat	8-10-2020	20%	2		€ 2.057	€ 2.057		€ 68,57		€ 69	€ 1.988
2020	10_P0000_Hagen - Schilderwerk Hoogstraat	22-10-2020	20%	2		€ 5.944	€ 5.944		€ 198,13		€ 198	€ 5.746
2020	11_P0000_O10Elektrotechniek - verbouwing Hoogstraat	1-11-2020	20%	1		€ 20.766	€ 20.766		€ 346,10		€ 346	€ 20.420
2020	11_P0000_Asona - sprayen Hoogstraat	4-11-2020	20%	1		€ 15.948	€ 15.948		€ 265,80		€ 266	€ 15.682
2020	11_P0000_Hagen - 3e termijn schilderwerk Hoogstraat	5-11-2020	20%	1		€ 5.944	€ 5.944		€ 99,07		€ 99	€ 5.845
2020	11_P0000_Het Zuiden - vloerbedekking Hoogstraat	11-11-2020	20%	1		€ 10.169	€ 10.169		€ 169,48		€ 169	€ 9.999
2020	11_P0000_O10Elektrotechniek - plaatsen elektra	16-11-2020	20%	1		€ 7.065	€ 7.065		€ 117,75		€ 118	€ 6.947
2020	11_P0000_Hagen - schilderwerk Hoogstraat	16-11-2020	20%	1		€ 2.584	€ 2.584		€ 43,06		€ 43	€ 2.541
2020	11_P0000_Huwijn - verbouwing Hoogstraat	18-11-2020	20%	1		€ 3.554	€ 3.554		€ 59,23		€ 59	€ 3.495
									€ -		€ -	
	<b>Totaal</b>				€ 11.260	€ 150.673,36	€ 161.933	€ 9.089	€ 11.215,45	€ 1.818	€ 13.033	€ 146.729
					€ -	€ -	€ -	€ -			€ -	€ -
<b>Bedrijfsinventaris (0100 / 0200)</b>												
2012			33%	12	€ 88.065		€ 88.065	€ -			€ -	€ -
2013			33%	12	€ 43.586		€ 43.586	€ -			€ -	€ -
2014			33%	12	€ 1.621		€ 1.621	€ -			€ -	€ -
2015			33%	12	€ 28.345		€ 28.345	€ -			€ -	€ -
2016					€ 514		€ 514	€ 103		€ 103	€ 103	€ -
2019	Overname Meubilair ZBZH *	1-01-19	33%	12	€ 1.500		€ 1.500	€ -			€ -	€ -
2020	01_P10000_Multitratio - bureaustoelen	9-01-2020	33%	10		€ 998,25	€ 998	€ -	€ 274,52		€ 275	€ 724
2020	Verb.Arn.h.act.64 ROgin - div.meubilair	21-02-2020	33%	10		€ 3.891,36	€ 3.891	€ -	€ 1.070,12		€ 1.070	€ 2.821
2020	Verb.Arn.h.act.64 ROgin - 70% meubilair	24-04-2020	33%	8		€ 7.051,28	€ 7.051	€ -	€ 1.551,28		€ 1.551	€ 5.500
2020	Verb.Arn.h.act.64 Westgeest - keukenlamp	9-05-2020	33%	7		€ 737,46	€ 737	€ -	€ 141,96		€ 142	€ 595
2020	Verb.Arn.h.act.64 ROgin - bank hal	19-06-2020	33%	6		€ 2.028,57	€ 2.029	€ -	€ 334,71		€ 335	€ 1.694
2020	Verb.Arn.h.act.64 Rasoc - lamp vide	14-07-2020	33%	5		€ 559,08	€ 559	€ -	€ 76,87		€ 77	€ 482
2020	09_P0000_ROgin - meubilair Hoogstraat	1-10-2020	33%	3		€ 3.216,18	€ 3.216	€ -	€ 265,33		€ 265	€ 2.951
2020	11_P0000_FonQ - kapstok Hoogstraat	5-11-2020	33%	1		€ 241,90	€ 242	€ -	€ 6,65		€ 7	€ 235
2020	11_90000_ROgin - meubilair Hoogstraat	12-11-2020	33%	1		€ 7.504,42	€ 7.504	€ -	€ 206,37		€ 206	€ 7.298
2020	11_P0000_Coolblue - stofzuiger Hoogstraat	13-11-2020	33%	1		€ 192,49	€ 192	€ -	€ 5,29		€ 5	€ 187
											€ -	€ -
	<b>Totaal</b>				€ 163.631	€ 26.420,99	€ 190.052	€ 103	€ 3.933,13	€ 103	€ 4.036	€ 22.488
					€ -	€ -	€ -	€ -			€ -	€ -
<b>Telecommunicatie (0110)</b>												
2012			33%	12	€ 10.188		€ 10.188	€ -			€ -	€ -
2013			33%	12	€ 1.969		€ 1.969	€ -			€ -	€ -
2015			33%	12	€ 2.007		€ 2.007	€ -			€ -	€ -
											€ -	€ -
	<b>Totaal</b>				€ 14.165	€ -	€ 14.165	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
					€ -	€ -	€ -	€ -			€ -	€ -
<b>Computers (0120 / 0220)</b>												
2011			33%		€ 834		€ 834	€ -			€ -	€ -
2012			33%		€ 4.929		€ 4.929	€ -			€ -	€ -
2013			33%		€ 30.813		€ 30.813	€ -			€ -	€ -
2014			33%		€ 22.722		€ 22.722	€ -			€ -	€ -
2015			33%		€ 26.641		€ 26.641	€ -			€ -	€ -
2016			33%		€ 20.149		€ 20.149	€ -			€ -	€ -
2017			33%	12	€ 15.218		€ 15.218	€ 3.590		€ 3.590	€ 3.590	€ -
2018	VPO 1 x laptop	12-02-2018	33%	12	€ 1.777		€ 1.777	€ 691		€ 691	€ 691	€ -
2018	VPO 1 x laptop	10-04-2018	33%	12	€ 1.774		€ 1.774	€ 739		€ 739	€ 739	€ -
2018	VPO 1 x laptop	12-06-2018	33%	12	€ 1.770		€ 1.770	€ 885		€ 885	€ 885	€ -
2018	Laptop Eric Verkaar	22-01-2018	33%	12	€ 529		€ 529	€ 191		€ 191	€ 191	€ -
2019	Buy-It-schermen/docking stations *	1-01-2019	33%	12	€ 501		€ 501	€ 250		€ 250	€ 250	€ -
2019	Sharp 2 printers	26-02-2019	33%	12	€ 5.808		€ 5.808	€ 4.195		€ 4.195	€ 4.195	€ -
2019	VPO Migratie	15-02-2019	33%	12	€ 8.803		€ 8.803	€ 6.358		€ 6.358	€ 6.358	€ -
2019	VPO 2 laptops	29-03-2019	33%	12	€ 2.701		€ 2.701	€ 2.033		€ 2.033	€ 2.033	€ -
2019	VPO 2 x lenovo laptop	29-05-2019	33%	12	€ 2.561		€ 2.561	€ 2.068		€ 2.068	€ 2.068	€ -
2019	Solid Systemns patchkast	25-06-2019	33%	12	€ 1.676		€ 1.676	€ 1.399		€ 1.399	€ 1.399	€ -
2019	VPO 2 x laptop	16-07-2019	33%	12	€ 2.745		€ 2.745	€ 2.367		€ 2.367	€ 2.367	€ -
2019	VPO 1 x laptop	15-08-2019	33%	12	€ 1.418		€ 1.418	€ 1.262		€ 1.262	€ 1.262	€ -
2019	VPO 3 x laptop	15-08-2019	33%	12	€ 3.802		€ 3.802	€ 3.384		€ 3.384	€ 3.384	€ -
2019	VPO 3 x laptop	5-12-2019	33%	12	€ 3.472		€ 3.472	€ 3.472		€ 3.472	€ 3.472	€ -
2020	04_P0000_Xantion - laptop	10-04-2020	33%	8		€ 1.534	€ 1.534	€ -	€ 337,54		€ 338	€ 1.197
2020	11_P0000_Xantion - geleverde producten	27-11-2020	33%	1		€ 43.973	€ 43.973	€ -	€ 1.209,25		€ 1.209	€ 42.763
2020	Xantion creditering van geleverde producten	31-12-2020	33%	1		€ -30.853	€ -30.853	€ -	€ -848,45		€ -848	€ -30.004
											€ -	€ -
	<b>Totaal</b>				€ 160.644	€ 14.654	€ 175.298	€ 32.886	€ 698,34	€ 32.886	€ 33.584	€ 13.956
					€ -	€ -	€ -	€ -			€ -	€ -
	<b>Totaal activa</b>				€ 349.700	€ 191.749	€ 527.284	€ 42.078	€ 15.847	€ 34.807	€ 50.654	€ 183.173