

# **Jaarverslag 2021**

## **SMO Helmond e.o.**



# 0 | Inhoud

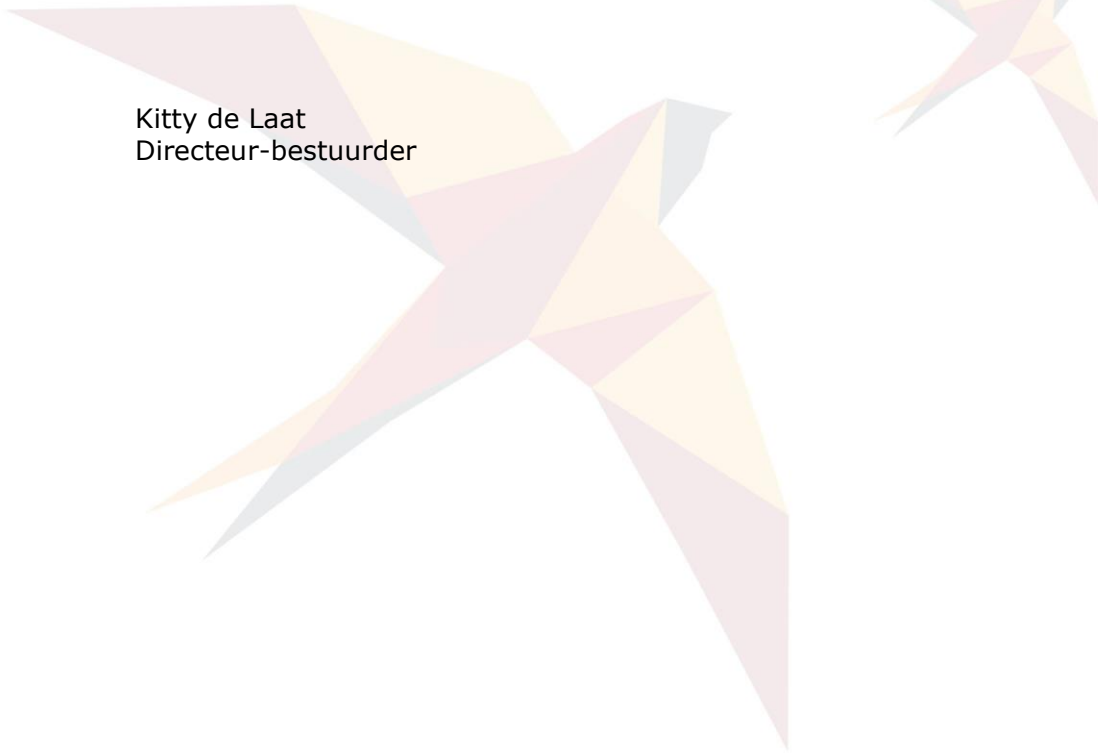
0	Inhoud.....	2
1	Voorwoord .....	3
2	Profiel van de organisatie .....	4
2.1.	Algemene identificatiegegevens .....	4
2.2.	Structuur van het concern .....	4
2.3.	Kerngegevens .....	5
2.3.1.	Kernactiviteiten en nadere typering .....	6
2.3.2.	Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten .....	7
2.3.3.	Werkgebieden .....	10
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap .....	11
3.1.	Normen voor goed bestuur .....	11
3.2.	Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur / directie .....	11
3.3.	Samenstelling, bezoldiging en werkwijze raad van toezicht .....	11
3.3.1.	Verantwoord toezicht .....	13
3.3.2.	Continue ontwikkeling.....	14
3.4.	Principes Governancecode Zorg 2017 .....	14
3.4.1.	Invloed belanghebbenden .....	14
4	Algemeen beleid.....	16
4.1.	Visie, strategie en meerjarenbeleid.....	16
4.2.	Belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar.....	16
4.3.	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.....	19
4.4.	Risicoparagraaf.....	19
5	Bedrijfsvoering.....	21
6	Financieel beleid.....	26

# 1 | Voorwoord

We sluiten het boekjaar 2021 van SMO regio Helmond met veel tevredenheid af. Het jaar werd opnieuw gedomineerd door COVID-19. We hebben laten zien dat we onze taak goed weten te vervullen, ook in een noodsituatie als deze. Tot halverwege het jaar hebben we een noodvoorziening georganiseerd zodat ook dakloze mensen binnen konden blijven; die kans hebben we benut door mensen te begeleiden naar een beter perspectief.

Tegelijkertijd hebben we grote stappen gezet in nieuwe ontwikkelingen. We startten met een voor onze medewerkers nieuwe methodiek Krachtwerk, als ondersteunende werkwijze die we inzetten om mensen de regie over hun eigen leven (terug) te geven, weten waar hun kracht ligt en hoe ze die in kunnen zetten voor hun eigen doelen. We werkten aan een passend kwaliteitssysteem. We bereidden de nieuwbouw van onze grootste locatie Huize d'n Herd voor, samen met Woningbouwvereniging Bergopwaarts; we verhuisden begin december om die reden 58 mensen naar een tijdelijke huisvesting: Studio 5701 resp. de Baroniehof. Ook op gebied van dagbesteding maakten we grote ontwikkelingen door, zodat we steeds beter in staat zijn werk te maken dat past bij de ontwikkeling van mensen in plaats van andersom. We ontwikkelden een nieuw concept voor Ratatouille en bereidden een eigen meubelmerk voor: "Skôn".

We hebben bijzonder veel respect voor onze medewerkers en voor de mensen voor wie we dit allemaal doen. Zij hebben hun rug rechtgehouden tijdens de verschillende fases van Corona; het werk is niet alleen door maar ook weer vooruit gegaan en dat is iets waar we allemaal trots op mogen zijn. We sluiten het jaar financieel met een beperkt negatief resultaat af, maar inhoudelijk met een wezenlijk positief resultaat. In dit jaardocument nemen wij u graag mee terug het jaar in, zodat we daarna samen de reis kunnen voortzetten in 2022.



Kitty de Laat  
Directeur-bestuurder

## 2 | Profiel van de organisatie

### 2.1. Algemene identificatiegegevens

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o.</b>
Adres	St. Hubertusstraat 2
Postcode	5701 TC
Plaats	Helmond
Telefoonnummer	0492 – 52 50 98
Identificatienummer Kamer van Koophandel	S 410 881 85
E-mailadres	info@smo-helmond.nl
Internetpagina	<a href="http://www.smo-helmond.nl/">http://www.smo-helmond.nl/</a>

### 2.2. Structuur van het concern

SMO heeft de rechtsvorm van stichting zoals bedoeld in artikel 344 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. SMO kent een raad van toezichtmodel. De governance wordt in hoofdstuk 3, paragraaf 4 beschreven.

Het managementteam van SMO bestaat uit de directeur-bestuurder, drie managers (bedrijfsvoering, primair proces, externe relaties) en een beleidsmedewerker. Daarnaast zijn er vijf teamleiders. De organisatie ontwikkelt zich van sturen op controle naar organiseren met vertrouwen. Dit proces is in gang gezet in 2020 en werd in 2021 voortgezet.



de organisatorische structuur:



De instelling telt eind 2021 125 werknemers en heeft een ondernemingsraad als orgaan dat de werknemers van de instelling vertegenwoordigt. Daarnaast is er een cliëntenraad actief.

### 2.3. Kerngegevens

SMO is een organisatie voor opvang en ontwikkeling van mensen in een kwetsbare positie, die door persoonlijke of maatschappelijke omstandigheden en problemen niet of tijdelijk niet in staat zijn op zelfstandige wijze aan de samenleving deel te nemen.

SMO biedt 24 uren opvang, ambulante begeleiding, (arbeidsmatige) dagbesteding, armoedebestrijding en begeleiding thuis. Aanvullende individuele zorg op maat wordt geboden middels beschermd wonen, begeleiding individueel en begeleiding groep vanuit de WMO en WLZ.

De mensen: cliënten, deelnemers, bewoners

Iedere persoon die dienstverlening krijgt van SMO (met uitzondering van de meeste bezoekers van de nachtopvang) beschikt over een persoonlijk begeleidingsplan of een actieplan op basis van de methodiek Krachtwerk. Hierin staat beschreven hoe iemand zelf vorm zal geven aan de

verbetering van zijn of haar situatie en welke rol SMO heeft in het traject. SMO hanteert een krachtgerichte aanpak. In 2021 zijn er grote stappen gemaakt rondom de implementatie van Krachtwerk en deze wordt in de eerste helft van 2022 afgerond. Na deze afronding zullen alle mensen een actieplan hebben, dat worden aangevuld met voortgangsverslagen voor onze financiers.

#### De partners

SMO werkt samen met alle relevante ketenpartners in de regio waaronder collega opvangorganisaties, gemeenten, woningcorporaties, Jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, politie, verslavingszorg, gespecialiseerde thuiszorg, verstandelijke gehandicaptenzorg, speciaal onderwijs en maatschappelijk werk. In het kader van (arbeidsmatige) dagbesteding wordt samengewerkt met het onderwijs, bedrijfsleven en met partners op gebied van arbeidsre-integratie. In 2021 heeft SMO een manager externe relaties aangesteld, vanuit het intrinsieke belang om samenwerkingsverbanden te vernieuwen en te verstevigen.

#### De financiers

De gemeente Helmond financiert als centrumgemeente (vanuit de doeluitkeringen maatschappelijke- en vrouwenopvang) een deel van de dienstverlening van SMO voor de inwoners van Helmond en de Peelregio. Een deel van deze financiering bestaat uit subsidie en een deel wordt ontvangen via aanbesteding WMO.

SMO ontvangt middelen van het Zorgkantoor ten behoeve van de hulpverlening aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking (VG) en mensen met GGZ problematiek in het kader van de WLZ.

De rijdende en fysieke winkel Super Sociaal ontvangt naast de subsidie van de gemeente Helmond ook subsidie van de gemeente Laarbeek.

Een ander deel werd gefinancierd via de bestuurlijke aanbesteding WMO vanuit Helmond en de Peelgemeenten Deurne, Someren, Asten, Laarbeek en Gemert-Bakel.

Een aantal diensten werd ingekocht door woningcorporaties, GGZ, Novadic-Kentron en een drietal onderwijsinstellingen. Een paar bedrijven verlenen opdrachten ten behoeve van productie en assemblage aan de Jobfactory.

SMO ontvangt regelmatig bijdragen van fondsen en verkoopt producten aan particulieren, waar we de dienstverlening nog verder kunnen verbeteren of iets extra's kunnen doen voor onze mensen.

### **2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering**

SMO levert de volgende functies:

- Opvang
- Sociale activering
- Woonbegeleiding
- Armoedebestrijding

WMO-functies

- Beschermd wonen
- Begeleiding individueel
- Begeleiding groep (dagactiviteit)
- Begeleiding plus

WLZ functies

- ZZP, VPT en MPT aan cliënten met GGZ problematiek en een verstandelijke beperking (VG)

### **2.3.2. Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten**

Cliënten

#### **Centrale Intake**

<b>Indicator</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Aantal aanmeldingen	289	306
Aantal intakes	259	269
Percentage afwijzingen na intake	17%	20%
Aantal risicoscreenings	22	22
Aantal succesvolle doorplaatsingen vanuit RS	9	11

#### **Wachlijstgegevens**

Er zijn over het gehele jaar langere wachtlijsten t.o.v. 2020. Dit heeft enerzijds te maken met het percentage afwijzingen na intakes dat in 2021 3% lager lag dan in 2020. Anderzijds speelt de vertraagde doorstroom mee. Het duurt langer voor er een (passende) woning of vervolgplek gerealiseerd wordt voor cliënten die bij SMO wonen. Hierdoor verblijven cliënten langer binnen de opvang en dit heeft invloed op de instroom en wachtlijst.

Het aantal risicoscreenings is in 2021 precies gelijk aan het aantal over 2020. Het aantal succesvolle doorplaatsingen ligt in 2021 met 2 lager dan in 2020. Dit komt doordat er meer screenings zijn geweest met een codering groen, waardoor deze personen terug konden keren naar hun eigen woning/netwerk en geen doorplaatsing nodig hadden.

#### **Toelichting**

Het aantal aanmeldingen ligt in 2021 iets lager dan in 2020. Relatief gezien zijn er in 2021 meer intakes doorgedaan n.a.v. aanmeldingen dan in 2020.

De intakes zijn in 2021 vanaf Q3 afgenomen. Er waren zorgen over de terugloop van het aantal aanmeldingen, maar uiteindelijk blijkt het aantal intakes over geheel 2021 nagenoeg gelijk met het aantal intakes over 2020. We zien deze trend vaker. Enorm drukke periodes wisselen zich af met rustigere periodes.

#### Productie- en bezettingscijfers

<b>Productie</b>	<b>Indicator</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Huize d'n Herd	Aantal klanten	95	87
	Bezetting %	100	98,9
De Koning	Aantal klanten	156	144
	Bezetting %	109,6	116,2
Begeleiding thuis	Aantal klanten	224	200
Sociale Activering	Aantal klanten	291	301

Supersociaal	Aantal pashouders	1136	992
--------------	-------------------	------	-----

In 2021 hebben we in verband met corona tot juni een tijdelijke opvanglocatie voor daklozen gehad. Eerst in sporthal De Braak en later in De Kamenij.

Met ingang van juni zijn we weer terug gegaan naar de bestaande passanten opvang van 6 plekken in D'n Herd waar we de volgende bezetting hebben gehad:

Maand	Bezetting in %
Juni	9,4
Juli	81,7
Augustus	83,9
September	82,8
Oktober	93,0
November	83,3
December	89,8

### **Toelichting**

#### **Opvang**

Het jaar 2021 heeft in het kader gestaan van de verhuizing naar de tijdelijke locatie. We hebben uitgebreid met 8 plekken naar de Baroniehof. In december zijn we overgegaan met 50 bewoners naar locatie 5701, hierdoor zaten we in Q4 niet op de volledige bezetting omdat we hier 58 plekken gaan bieden.

De bezetting bij de Koning is lager dan vorig jaar, dit komt omdat het aantal vrouwen met kinderen in de crisisopvang na het eerste kwartaal van 2021 is gaan dalen. Dus het aantal kinderen dat bij de Koning verblijft is fors lager dan aan het begin van het jaar wat van invloed is op de bezetting (een maximale bezetting gaat vaak uit van een moeder met 1 kind, de praktijk laat zien dat er vaak minimaal 2 kinderen zijn). Wat de plotselinge daling van het aantal crisisvrouwen veroorzaakt is lastig te zeggen, dit kan met de maatregelen rondom corona te maken hebben maar het blijft voorsnog giswerk.

#### **Passanten (nacht- en noodopvang)**

In juni zijn er wat opstartproblemen geweest. Dit had te maken met de sluiting van de Kamenij waarbij we aldaar geprobeerd hebben vóór sluiting zoveel mogelijk iedereen een traject aan te bieden. Er waren toen dus ook niet veel mensen meer die afhankelijk waren de noodopvang, wat natuurlijk een goede ontwikkeling is. Verder moesten mensen er waarschijnlijk ook even aan wennen om terug te gaan naar de oude locatie met minder bedden. Dat alles in combinatie met het goede weer in juni maakt dat de bezettingsgraad toen nog heel laag was. Dit is in juli weer opgelopen en sindsdien onverminderd hoog gebleven.

Door weer terug te keren naar de bestaande locatie voor de opvang van passanten, konden we ook gaan ondervinden wat het afschaffen van de eigen bijdrage zou opleveren. Een subsidieafpraak die we met de gemeente maakten, maar door de corona opvang nog niet in de praktijk hadden kunnen brengen. We kunnen de volgende conclusie trekken over het laatste halve jaar van 2021:

- Het is cliëntvriendelijker
- Minder agressie aan de deur
- Minder mensen zijn afgewezen met als gevolg minder overlast op straat

In combinatie met de openstelling overdag kunnen we mensen makkelijker binden en dus ook beter/snelser begeleiden.



Tot slot kunnen we concluderen dat het gratis maken van de noodopvang niet heeft geleid tot een toename van het aantal mensen dat er gebruik van maakt.

### Begeleiding thuis

Daar waar we eerder in dit jaar nog veel mensen bedienden met een lage indicatie, hebben we van de meeste van deze mensen inmiddels afscheid genomen, of worden in 2022 overgedragen aan Sociaal Team Helmond. Door onze focus te leggen op de doelgroep die we daadwerkelijk willen bedienen: mensen met complexe problematieken en mensen met een WLZ indicatie, maakt dat we een aanvullende partner zijn en blijven voor Sociaal Team Helmond en de overige aanbieders. Je ziet dat er veel mensen zijn uitgestroomd in Q4, wat het gevolg is van deze bewuste keuze. Er is voor een aantal mensen een WLZ-indicatie aangevraagd en verkregen, wat maakt dat we per persoon meer uren begeleiding kunnen bieden. Het aantal mensen met een WLZ indicatie zal ook na Q4 toenemen, omdat er nog meerdere aanvragen bij het CIZ in behandeling zijn.

### Sociale Activering / dagbesteding

Ook 2021 stond in het teken van corona. We zijn ontzettend blij dat we ondanks de lockdowns als dagbesteding open hebben kunnen blijven. De afdelingen hebben in 2021 geen volledige bezetting kunnen hebben, aangezien we nog altijd de 1,5 meter dienden te hanteren. Een veilige werkomgeving, zowel voor deelnemers als medewerkers is steeds het belangrijkste uitgangspunt geweest.

### Super Sociaal

Super Sociaal heeft een goed jaar gehad. Ondanks het feit dat de winkel en de rijdende winkel te maken met de gevolgen van Corona. Gelukkig is de winkel maar een week gesloten geweest, namelijk de eerste week van januari, als gevolg van vele besmettingen onder de medewerkers.

Super Sociaal heeft in 2021 aanzienlijk meer pashouders ontvangen. Stonden er in 2020 in het totaal nog 998 pashouders ingeschreven resp. 2195 personen, eind 2021 waren dat 1136 pashouders resp. 2499 personen.

Er werkten in 2021 33 vrijwilligers bij Super Sociaal.

### Kerngegevens personeel

<b>Personeel 2021</b> (excl. vrijwilligers en stagiaires)		<b>T.o.v. 2020</b>
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december 2021	125	132
Aantal fte personeelsleden in loondienst op 31 december 2021	93,3	90
Aantal personeelsleden niet in loondienst op 31 december 2021	8	5
Aantal vrijwilligers	43	43

<b>Personeelsinformatie 2021</b>		<b>T.o.v. 2020</b>
<b>Ziekteverzuim</b>	<b>Percentage</b>	
Gemiddeld ziekteverzuim in 2021	5,95 %	4,71 %
Waarvan kort verzuim (tot 7 dagen)	0,65 %	0,75 %
Waarvan midden verzuim (7 tot 42 dagen)	1,35 %	1,22 %
Waarvan lang verzuim (vanaf 42 dagen)	3,95 %	2,74 %

<b>Leeftijdsofbouw personeelsbestand op 31 december 2020</b>		
Tot 30 jaar	15,2%	15,9 %
Van 30 tot 45 jaar	39,2%	41,7 %
Boven 45 jaar	45,6%	42,4 %
<b>Geslacht personeelsbestand op 31 december 2020</b>		
Vrouw	78,4 %	77 %
Man	21,6 %	23 %
<b>Opleidingsniveau</b>		
Wo	2,3 %	2 %
Hbo	32,3 %	30 %
Mbo	47,7 %	40 %
Lbo	17,7 %	28 %

### *Verzuimcijfers*

De verzuimcijfers laten zien dat het totale verzuim 2021 met ruim 1% is gestegen ten opzichte van 2020. Dit is een toename naar bijna 6%. We zien de toename vooral terug in het lange verzuim.

We begonnen het jaar met een zeer hoog verzuim van bijna 8%. De daling zette in Q2 en Q3 in naar 3,3%. Een goede verzuimbegeleiding en vroegtijdige signalering, waar we in 2021 veel aandacht voor hebben gehad, heeft daarbij ook effect gehad.

Dit heeft echter niet weg kunnen nemen dat de re-integratietrajecten voor een aantal medewerkers langer duren dan vooraf was voorzien.

De effecten van corona zijn zeker in de laatste maanden ook weer zichtbaar, waardoor we de gunstige prognose moesten bijstellen. Ten opzichte van de landelijke cijfers is het verzuimcijfer van SMO lager dan gemiddeld (tot en met Q3 was het ziekteverzuim in de maatschappelijke opvang in Nederland 7,3%)

### *'Coronabanen/extra handen voor de zorg'*

Om onze reguliere medewerkers ten tijde van corona te ontlasten en om mensen extra aandacht te kunnen geven hebben we in 2021 met dankbaarheid en naar grote tevredenheid gebruik gemaakt van de regeling 'extra handen voor de zorg', in het leven geroepen om de zorgsector tijdelijk te ontlasten en te ondersteunen. Vanuit het Rijk is hiervoor subsidie beschikbaar gesteld. Ten tijde van corona was de werkdruk extra hoog. Daarom hebben we deze 'coronabanen' ingezet op de locaties De Koning en Huize d'n Herd. Beide locaties kregen een groot deel van het jaar ondersteuning van twee parttime 'zorgassistenten/zorgbuddies'. Deze waren tijdelijk en boven formatief.

### *Vrijwilligers*

Vrijwilligers zijn, net als medewerkers, van groot belang voor SMO. Vrijwilligers dragen direct of indirect bij aan een steunende leefomgeving. In 2021 werkten bij SMO in totaal 43 vrijwilligers. Dat is hetzelfde aantal vrijwilligers als in 2020.

### **2.3.3. Werkgebieden**

Het werkgebied van SMO is de regio Helmond met ca. 225.979 inwoners (bron allecijfers.nl - gemeenten 1-1-2021) in de gemeenten Helmond, Deurne, Asten, Someren, Gemert-Bakel en Laarbeek (en de inwoners van Mierlo van de gemeente Geldrop-Mierlo).

# 3 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

## 3.1. Normen voor goed bestuur

De stichting volgt de governance-principes en -eisen zoals vastgelegd in de Governancecode Zorg. De raad van toezicht ziet erop toe dat ook de raad van bestuur in overeenstemming met deze code handelt. In 2021 zijn de protocollen en reglementen die SMO hanteert getoetst aan deze code en waar nodig aangescherpt.

## 3.2. Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur / directie

SMO kent een eenhoofdige raad van bestuur. Deze is verantwoordelijk voor het bestuurlijk en bedrijfsmatig functioneren, de taken en bevoegdheden zijn vastgelegd in de statuten en het statuut raad van bestuur. In 2021 werd het bestuur gevormd door mevrouw K.E.J.M. de Laat.

## 3.3. Samenstelling, bezoldiging en werkwijze raad van toezicht

De raad van toezicht bestond 31 december 2021 uit vijf personen. De raad kwam in 2021 zesmaal bijeen voor een reguliere vergadering. De zelfevaluatie werd in 2021 gedaan onder externe begeleiding en een aparte dag werd gewijd aan visieontwikkeling en het vernieuwen van het toezichtkader. Daarnaast waren er aparte overleggen tussen leden met een specifiek aandachtsgebied en het bestuur en werd gesproken met de ondernemingsraad en met de cliëntenraad.

	Aandachtsgebied	Nevenfuncties	1e benoeming/ datum aftreden	Presentie
De heer K.J.P.A. Boonen  (Karel)  21-4-1956  Voorzitter	Renumeratie	Eigenaar Boonen Interim & Advies  Lid gemeenteraad gemeente Cranendonck	1-1-2019  8-5-2020 benoemd tot voorzitter  01-01-2023 Herbenoembaar	6
Mevrouw M. van Buul  (Marianne)  17-6-1952  Lid	Personeel  Kwaliteit en Veiligheid	Voorzitter CPO vereniging NRETWEE  Voorzitter Stichting Orwoet  Proces begeleiding woongemeenschap "het Rondeel"	1-5-2016  01-05-2020  Herbenoemd  01-05-2024	6
De heer J.C.M. Brands  (Hans)  25-11-1952  Lid en vicevoorzitter	Financiën  Vastgoed  Renumeratie	Brands Management Consultancy (eigenaar).  Voorzitter bestuur vereniging PVGE afdeling Geldrop/Mierlo en Heeze/Leende	1-1-2015  Herbenoemd 31-12-2018 01-01-2023	5

Mevrouw M. Lamme  (Mirjam) 4-3-1967 Lid	Kwaliteit en Veiligheid  Vastgoed	Eigenaar van 5V Management, bureau voor proces – en interim-management, coaching en advies op het gebied van wonen zorg en welzijn.  Lid Raad van Toezicht Stichting Woongenoot Nijmegen Voorzitter Steunstichting Talentum Elvolvere	1-1-2019  01-01-2023 Herbenoembaar	5
Mevrouw Th. van Riel  (Thea) 25-12-1965 Lid	Financiën  Kwaliteit en Veiligheid (tijdelijk)	Directeur Summa College tot 31-8-2022 Lid Raad van Toezicht Stichting Prodas Regiodirecteur Onderwijs en Ambulante Dienstverlening bij Koninklijke Auris Groep per 01.09.2022	8-5-2020  08-05-2024 Herbenoembaar	6

De raad van toezicht heeft de afspraak dat nieuwe nevenfuncties altijd gemeld en besproken worden. De raad van toezicht oordeelt dat er met de huidige nevenfuncties geen belangverstrengeling aan de orde is.

De raad van toezicht hanteert op basis van haar reglement een algemeen profiel, dat specifiek wordt aangevuld bij een vacature. De ondernemingsraad en de cliëntenraad hebben recht op een bindende voordracht voor een lid in de raad. Mirjam Lamme bekleedt op dit moment die functie, op voordracht van de cliëntenraad. Marianne van Buul is destijds voorgedragen door de ondernemingsraad.

#### Vergoeding raad van toezicht

Ook ten aanzien van de vergoeding van de leden van de raad van toezicht respecteert de raad de Governancecode voor zorginstellingen. Echter er is voor gekozen, gezien de aard van de organisatie, ruim onder het gestelde maximum van de Wet Normering Topinkomens (WNT) te blijven. Voor de functie voorzitter 12 % van de maximale WNT vergoedingsnorm (jaar 2020) en voor de overige leden 8 % van de maximale WNT vergoedingsnorm (jaar 2020).

De WNT (Wet Normering Topinkomens) streeft er naar beloning/vergoeding in redelijke verhouding tot de taken, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden te brengen. De raad van toezicht volgt de WNT en neemt daarnaast het advies van de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg) in acht.

De bezoldiging van de directeur-bestuurder blijft binnen de kaders van de voor 2021 geldende WNT (klasse 1)

#### Werkwijze

De taak van de raad van toezicht heeft drie aspecten: integraal toezicht houden op het beleid van de raad van bestuur en de algemene gang van zaken bij de stichting, de raad is werkgever van de raad van bestuur en de raad is sparringpartner van de raad van bestuur

De raad heeft afspraken met de bestuurder over de informatievoorziening aan de raad. Dit houdt onder andere in dat elk kwartaal een financieel verslag wordt gemaakt en een dashboard, waarin de organisatie rapporteert over het al dan niet bereiken van afgesproken

doelstellingen. Daarnaast wordt elke vergadering door de bestuurder gerapporteerd over specifieke bestuurlijke aangelegenheden en over de algemene gang van zaken. Indien er zich onverwachte belangrijke ontwikkelingen binnen of buiten de organisatie voordoen, wordt de raad van toezicht hier tussentijds over geïnformeerd.

De voorzitter van de raad van toezicht en de bestuurder overleggen maandelijks (en verder zo vaak als daar aanleiding toe is) over zaken die (een van) beiden van belang achten en bereiden samen de agenda van elke vergadering van de raad van toezicht voor.

In 2021 heeft de raad van toezicht een nieuw toezichtsplan 2022-2026 opgesteld. Daarbij heeft de raad aangesloten bij (de ontwikkeling van) de strategische visie door het bestuur.

### **3.3.1. Verantwoord toezicht**

In 2021 heeft de raad van toezicht een nieuw toezichtsplan 2022-2026 opgesteld. Daarbij heeft de raad aangesloten bij (de ontwikkeling van) de strategische visie door het bestuur.

De raad houdt toezicht vanuit maatschappelijk perspectief. In het toezicht focust de raad zich op de missie, visie en intrinsieke waarden van SMO: betrokkenheid, aandacht en kracht. Het toezicht gaat daarbij in de kern over welke behoeften de cliënten en hun naasten of netwerk hebben. Deze dienen leidend te zijn voor de uitvoering en het beleid.

De raad geeft daarbij voldoende ruimte en vertrouwen en hanteert het concept van 'beweeglijke tegenkracht': het voeren van het moedige gesprek en bereid zijn tot zelfreflectie. De strategische ambities van het bestuur worden door de raad getoetst en dit is vastgelegd in een zo concreet mogelijk uitgewerkt toetsingskader.

Tot slot heeft de raad van toezicht een aantal speerpunten geformuleerd voor 2022.

Het volledige toezichtsplan is op de [website](#) van SMO terug te vinden.

Daarnaast heeft de Raad een hernieuwd reglement raad van toezicht vastgesteld en een hernieuwd reglement raad van bestuur goedgekeurd.

#### Activiteiten in 2021

In 2021 heeft de raad van toezicht een groot aantal reguliere punten behandeld zoals goedkeuring jaarverslag, jaarrekening, begroting en jaarplan. Voorts is de statutaire ontkoppeling van Saldo Plus goedgekeurd en afgesproken de Governancecode Zorg te blijven volgen.

Ook in het jaar 2021 was corona alom aanwezig. Dat betekende meer digitaal vergaderen, bestuur en organisatie terzijde staan in de hectiek van de crisis en de nodige flexibiliteit aan de dag leggen. Hier past een groot compliment aan bestuur en organisatie hoe zij hebben geopereerd in deze moeilijke periode. Symbolisch mag zijn de tijdelijke noodopvang in wijkgebouw De Kamenij, de bijzondere verhuizing in december 2021 van de bewoners van huize Den Herd naar een nieuwe tijdelijke locatie, studio 5701 en de ingebruikname van Baroniehof 195.

De raad van toezicht heeft zich regelmatig gebogen over de nieuwbouwplannen van Huize d'n Herd. Dit gaat om een zeer grote investering met veel impact voor huidige en toekomstige cliënten van SMO, voor de organisatie, voor de stad en de buurt. De raad van toezicht volgt dit project kritisch op risico's en voortgang en heeft goedkeuring verleend aan de besluiten die het bestuur in 2021 in dit kader heeft genomen.

Er zijn twee contactmomenten geweest met de cliëntenraad.

Er is een contactmoment geweest met de ondernemingsraad.

### **3.3.2. Continue ontwikkeling**

De raad van toezicht heeft op 3 juni 2021 haar functioneren geëvalueerd. Dit gebeurde onder externe begeleiding van mw. Caroline Wijntjes (De Erkende Toezichthouder). Deze zelfevaluatie stond vooral in het teken van teamontwikkeling van de raad. Daarbij zijn afspraken gemaakt over het eigen functioneren, van de raadsleden individueel en van de raad als geheel. Vragen als 'wat voor team willen we zijn?' en 'welk gedrag hoort daarbij?' stonden daarbij centraal. Er is ook een verband gelegd met het nieuwe toezichtsplan waarin de raad heeft vastgelegd toezicht te willen houden vanuit maatschappelijk perspectief.

### **3.4. Principes Governancecode Zorg 2017**

#### **3.4.1. Invloed belanghebbenden**

SMO heeft in het kader van zeggenschap een ondernemingsraad (OR) en een cliëntenraad (CR).

##### Ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestaat in de basis uit vijf leden.

Eind 2021 waren van de vijf vacatures maar twee vacatures ingevuld, namelijk:

- mevrouw Christa van Griensven, voorzitter en
- de heer Mark Balmer, lid.

De overige drie leden hebben in de periode van 1 oktober 2021 tot 1 december 2021 afscheid genomen van hun functie binnen de OR. Dit vanwege vertrek bij SMO en de wens zich meer op hun eigen taken te focussen.

In oktober zijn er gesprekken gevoerd met belangstellende collega's en op basis daarvan zullen de vacatures met ingang van 1 februari 2022 weer volledig zijn ingevuld.

De OR heeft een budget voor cursussen en informatiedagen. Ook dit jaar zijn vanwege COVID-19 en het sluiten van daarbij horende faciliteiten, veel minder cursussen gevolgd dan voorheen. De cursussen die wel gevolgd zijn: training effectief onderhandelen; de OR als rattenvangster; de Big Escape en de cursus weerstand bij veranderingen.

Zes keer per jaar vindt overleg plaats met de bestuurder, ondanks de pandemie hebben deze vergaderingen gewoon fysiek door kunnen gaan. Verder staat er tweemaal per jaar een overleg met de raad van toezicht gepland. Ook deze vergaderingen, eenmaal met de voltallige raad van toezicht en eenmaal met het afgevaardigde lid van de raad van toezicht, mevrouw Marianne van Buul hebben plaatsgevonden.

Het afgelopen jaar is instemming gegeven over de volgende onderwerpen:

- RI&E, instemming keuze samenwerking met Saasen Group met de volgende toevoegingen in de nieuwe RI&E als corona; thuiswerken; verzuim; werkdruk en ongewenste omgangsvormen.
- Reglement Cameratoezicht binnen alle locaties van de stichting
- Wijziging arbeidstijden Begeleiding Thuis. Bij het onderdeel Begeleiding Thuis hebben we een achterbanraadpleging gehouden en hebben afspraken gemaakt over datum invoering (na zomervakantie 1-9-2021). Een overgangperiode van maximaal zes maanden na start voor de huidige personeelsleden om binnen de thuissituatie zaken te regelen om werken in rooster mogelijk te maken. En een evaluatie moment na drie maanden met hoofd primair proces, teamleider en teamleden Begeleiding Thuis, waarbij iemand van de ondernemingsraad bij aanwezig is.



Er is advies uitgebracht over het voornemen om de organisatie te ontwikkelen van taakgericht sturen naar werken op basis van vertrouwen met eigen inbreng vanuit de medewerkers en verantwoordelijkheden laag in de organisatie.

Ook is er een advies uitgebracht inzake het uitbesteden waarden nieuwe functiebeschrijvingen, waarin wij geadviseerd hebben een (externe)bezwarenprocedure in te richten voor de werknemers en EVZ te zijner tijd alle nieuwe functiebeschrijvingen binnen SMO te laten waarden.

Daarnaast hebben we de volgende onderwerpen besproken:

- Bijzonder verlof bij overlijden
- Intranet
- Opvullen ontstane vacatures ondernemingsraad
- Corona
- Veiligheid De Kamenij
- Zorgbonus
- Verhuizing D'n Herd naar 5701
- Samenwerking OR en directeur/bestuurder

#### Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestond het grootste deel van 2021 uit 5 leden:

Hiermee is de openstaande vacature die er in 2020 nog was, ingevuld.

Mevrouw Shanny Curiel  
Mevrouw Ayfer Aslisahin  
De heer Erik Nieuwenhuis  
De heer Chris de Kort  
De heer Faouzi Agrande

Eenmaal per 6 weken vindt overleg plaats met de directeur-bestuurder, Kitty de Laat, waar de cliëntenraad de mogelijkheid krijgt te adviseren of instemming te verlenen t.a.v. financiën, de begroting en het jaarplan. Ook wordt de cliëntenraad door de directeur-bestuurder op de hoogte gebracht van actuele en toekomstige zaken.

In de persoon van Mirjam Lamme heeft de cliëntenraad een contactpersoon in de raad van toezicht.

De cliëntenraad heeft in 2021 deelgenomen aan:

- Projectgroep "Op weg naar werk"
- Overlegtafel "Beschermd Wonen", Gemeente Helmond

Vanwege de COVID-19 crisis heeft de cliëntenraad geen bezoeken afgelegd bij de afdelingen van SMO.

## 4 | Algemeen beleid

### 4.1. Visie, strategie en meerjarenbeleid

#### Missie

Bij SMO staan we voor professionele ondersteuning met meerwaarde voor mensen die hun leven (tijdelijk) niet zelfstandig vorm en inhoud kunnen geven. Met een combinatie van opvang, dagbesteding, woonbegeleiding en armoedebestrijding werken we aan een samenleving waaraan iedereen zijn eigen waarde kan toevoegen. Vertrouwd, beschermd en met perspectief.

#### Visie

Wij willen dat iedereen gezien wordt, mee kan doen in de maatschappij en zich naar eigen vermogen kan ontwikkelen. Zeker als iemand geen thuis, nauwelijks budget, geen dak boven het hoofd of geen sociaal netwerk heeft. Als er een crisissituatie is, organiseren we opvang met spoed. We bieden mensen de ruimte en instrumenten om zich – vanuit eigen kracht, talent en passie – te versterken; minstens te stabiliseren, liever nog hun leven weer op de rit te krijgen. Zingeving en zinvolle tijdsbesteding zien we daarbij als belangrijk middel. Van daaruit zetten mensen stappen naar een waardig en zelfstandig bestaan. Soms kleine stappen, soms zelfs een stapje terug, maar altijd met het besef dat er perspectief is.

In 2022 zullen wij ons strategische beleidsplan over de jaren 2022-2025 presenteren.

Belangrijke thema's hierin zullen zijn:

- Innovatie op het gebied van wonen
- Doorontwikkeling op het gebied van hoopgericht werken
- Samenwerken
- Cliëntenparticipatie en ervaringsdeskundigheid
- Positionering van SMO

### 4.2. Belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar

#### Nieuwbouw D'n Herd

2021 heeft in het teken gestaan van de realisatie van de nieuwbouw van D'n Herd. Zoals eerder in dit verslag te lezen was, zijn de bewoners eind 2021 verhuisd naar een tijdelijke locatie.

In 2022 kan er worden gestart met de sloop van het oude pand en de bouw van het nieuwe pand.

De voorbereiding hiervoor heeft grotendeels in 2021 plaatsgevonden. Zo moesten er afspraken worden gemaakt met Bergopwaarts over hoe het nieuwe pand eruit zou komen te zien en over de financiële haalbaarheid van de plannen.

Daarnaast moest er een vergunningstraject worden gelopen, dat nog niet volledig is afgerond. Hiervoor heeft veel afstemming met de gemeente plaatsgevonden en met de omwonenden van Huize d'n Herd.

Met name de uitbreiding van het aantal passantenplekken (van zes naar tien) leverde onrust op. Hiervoor zijn diverse bewonersavonden georganiseerd.



### Kwaliteitskeuken

SMO heeft dit jaar grote stappen gezet in het ontwikkelen en implementeren van een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem genaamd "De Kwaliteitskeuken".

We hebben ervoor gekozen de organisatie in domeinen te verdelen, namelijk:

- Cliënt
- Medewerker
- Organisatie
- Omgeving

Per domein zijn er doelen bepaald, waaraan KPI's gekoppeld zijn. Dit vormt de basis van de audits en controles die we gaan uitvoeren.

Onder begeleiding van Q-consult, kijken we vooral naar de aansluiting van het kwaliteitsmanagementsysteem bij de organisatie die we willen zijn. Een organisatie waarin we krachtgericht werken op basis van vertrouwen. Binnen de benodigde beleidsstukken en protocollen willen we zo veel mogelijk ruimte houden voor eigenaarschap en de professionaliteit van onze medewerkers.

De inrichting van het kwaliteitssysteem zal in 2022 worden voortgezet, waarna een vernieuwde certificering een feit zal zijn.

### Begeleiding Thuis

Vanaf september 2021 is ons team dat begeleiding biedt bij mensen thuis, 24 uur per dag bereikbaar. Deze verandering van werkwijze was nodig om de ondersteuning die nodig is voor de mensen die begeleiding van SMO ontvangen op een goede manier te kunnen blijven bieden. Het is simpelweg niet altijd voldoende om alleen tijdens kantooruren beschikbaar te zijn. Juist door ons meer te richten op complexe multi problematiek, werd ook een andere manier van het inzetten van begeleiding gevraagd.

Om deze verandering te kunnen bewerkstelligen, hebben we een traject ingezet met alle medewerkers van Begeleiding Thuis, aangezien 24 uren bereikbaarheid, inclusief weekenddiensten, een behoorlijke aanpassing van het team vroegen.

Deze vernieuwde werkwijze maakte het ook mogelijk Wlz-VPT zorg en Begeleiding Plus via de Wmo te gaan bieden. Ook hiermee verplaatsen we ons aandachtsgebied naar de meer intensieve begeleiding en zwaardere ondersteuningsvragen.

### Inbedding Wlz-GGZ

Met ingang van 1 januari 2021 is de Wet langdurige zorg (Wlz) opengesteld voor GGZ cliënten. De meeste voorbereidingen namen wij al in 2020. De overgang voor een groot deel van onze Beschermd Wonen cliënten naar de Wlz is daardoor goed verlopen.

Op dit moment is er door het zorgkantoor nog geen kwaliteitskader Wlz-GGZ opgesteld. Zodra dit er wel is, kunnen we dit meenemen in ons kwaliteitssysteem en het kwaliteitsrapport.

### Dagbesteding

Wij hebben een divers aanbod aan dagbesteding binnen onze organisatie. Zo hebben we een eigen keuken, waar tot de start van corona ook sociaal restaurant Ratatouille aan verbonden was.

De sluiting door corona was een mooi moment om te evalueren of Ratatouille naast de dagbesteding voor de deelnemers nog wel het gewenste resultaat gaf. De conclusie was dat de functie van het sociaal restaurant niet meer gewenst was. Dit gaf ruimte om te denken in

nieuwe mogelijkheden en een mooi nieuw concept ontstond. Inmiddels worden onder de merknaam 'Ratatouille' gezonde kant en klaar maaltijden bereid door deelnemers van de dagbesteding. Deze maaltijden zijn vervolgens weer te koop bij Super Sociaal. Hiermee bieden wij voor een mooie prijs gezonde maaltijden aan mensen met een minimum inkomen aan.

Naast het sociaal restaurant hebben wij ook een mooie timmerwerkplaats. In het afgelopen jaar is daar hard gewerkt aan de ontwikkeling van een eigen meubelmerk genaamd: Skôn. Hiervoor is samengewerkt met afstuderende studenten van het St. Lucas in Boxtel. Zij hebben producten ontworpen, welke door deelnemers van de Jobfactory worden gemaakt. Met Skôn wordt een brug geslagen tussen de makers van de producten en de kopers. We vertellen de verhalen van de mensen achter de producten en hopen daarmee vooroordelen weg te nemen.

### Super Sociaal

In 2021 heeft er een doelgroepenonderzoek plaatsgevonden bij Super Sociaal. Dit onderzoek is in opdracht van de gemeente Helmond, in samenspraak met ons, uitgevoerd.

Doel van het onderzoek was het verkrijgen van inzicht in de doelmatigheid van de dienstverlening van Super Sociaal. Daarnaast werden de beweegredenen van de klanten om Super Sociaal te (blijven) bezoeken en hun behoeften in kaart gebracht.

Samenvattend kan gesteld worden dat Super Sociaal voorziet in een grote behoefte. De mensen die de super bezoeken zijn over het algemeen heel tevreden. Op het gebied van het aanbod van verse producten kunnen we nog een verbeterslag maken.

Ook de functie van de Super Sociaal, naast het doen van boodschappen, kunnen we nog meer benutten. Het voeren van gesprekken met klanten, waaruit mogelijk hulpvragen naar boven komen pakken we actiever op. Hierbij kijken we of we mensen moeten doorverwijzen naar andere partners in de stad.

Opvallend was ook de conclusie dat het merendeel van de klanten van Super Sociaal ons vinden door andere kanalen dan doorverwijzing door professionals van de gemeente of maatschappelijk werk.

Geteld kon worden dat als deze doorverwijzing actiever opgepakt zou worden, het aantal klanten van Super Sociaal nog substantieel kan groeien.

Om de verbeteringen op het gebied van aanbod (producten) en ondersteuning (voeren van gesprekken) te bewerkstelligen, hebben we een eenmalige subsidie bij de gemeente Helmond aangevraagd. Hiermee willen we Super Sociaal verbouwen.

In oktober 2021 zijn we gestart met het spaarprogramma Fitcoins, met deze actie willen we graag de klanten van Super Sociaal uitdagen meer in beweging te komen en een bewustere keuze te maken voor gezonde voeding. De slogan luidt: "stappen voor gratis boodschappen". Hoe meer beweging des te meer er gespaard kan worden voor gratis gezonde voeding. Momenteel staan er 90 deelnemers ingeschreven.

### Manager externe relaties

In 2020 is er een nieuwe functie aan het Management Team toegevoegd, namelijk die van manager externe relaties.

Het belang van samenwerken is groot en wij willen hier de komende jaren fors op inzetten. Of het nu gaat om het delen van onze expertise met anderen of het ontwikkelen van nieuwe initiatieven. Ook op het gebied van forensische zorg willen wij aan de slag. Hiervoor wordt

door onze manager externe relaties bruggen geslagen tussen bestaande aanbieders, waarmee wij hopen tot een mooi aanbod te kunnen komen.

#### **4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap**

Vanuit SMO is er veel oog voor duurzaamheid. Dit thema wordt meegenomen in alle plannen als het gaat om ons milieu, kwaliteit van leven en werken. Een paar voorbeelden: Het instellen van een dag en nacht temperatuur op de locatie de Koning en d'n Herd. Dit zorgt voor fijnere nacht (slaap) temperatuur. De lagere stand van de verwarming gaat samen met het verlagen van het warmwater van 90 °C naar ongeveer 40 °C.

Het isoleren van een buitengevel van het pand SMO 't kwartier en voorzien van dubbele beglazing en nieuwe kozijnen. Vergaderruimte waarin zgn. dauerluftung is geplaatst om te zorgen voor een prettiger binnenklimaat.

Vanuit het legionellaplan hebben we met regels omtrent het spoelen van de waterleiding te maken. Hiervoor is gekozen voor de inzet van automatische spoelers. De spoelers zijn ingesteld op het gewenste tijdstip plus duur van het spoelen, dit voorkomt dat er vaker of langer dan nodig gespoeld wordt en zorgt voor minder water verspilling.

Bij de aanschaf van goederen en materiaal wordt gekeken naar de inzetbaarheid op diverse locaties, de herbruikbaarheid en van wat voor materiaal is het product gemaakt. Zo zijn de picknickbanken bij d'n Herd vervaardigd van gerecycled materiaal, onderhoudsvrij, niet geïmpregneerd dus geen giftige stoffen, een erg lange levensduur en daarna weer opnieuw recyclebaar.

Onze medewerkers maken gebruik van leenfietsen om zich tussen de verschillende locaties te verplaatsen. Hierdoor is er minder autogebruik, het is beter voor het milieu en bewegen in de buitenlucht is gezonder voor onze medewerkers.

We lanceerden eind 2021 onze eigen meubellijn Skôn. We gebruiken materialen van de kringloopwinkel als grondstof voor meubels. In de Jobfactory worden deze nieuwe producten gemaakt; vervolgens worden die weer verkocht aan mensen bij lokale verkooppunten, waaronder de Kringloopwinkel, Super Sociaal en de Bundertjes.

#### **4.4. Risicoparagraaf**

SMO Helmond heeft een risicobeheersingsinstrument waarin strategische, financiële en opdrachtgever-risico's worden bewaakt, op respectievelijk strategisch, financieel, operationeel niveau en op gebied van wet- en regelgeving.

Eind 2021 zien we binnen deze thema's als belangrijkste risico's:

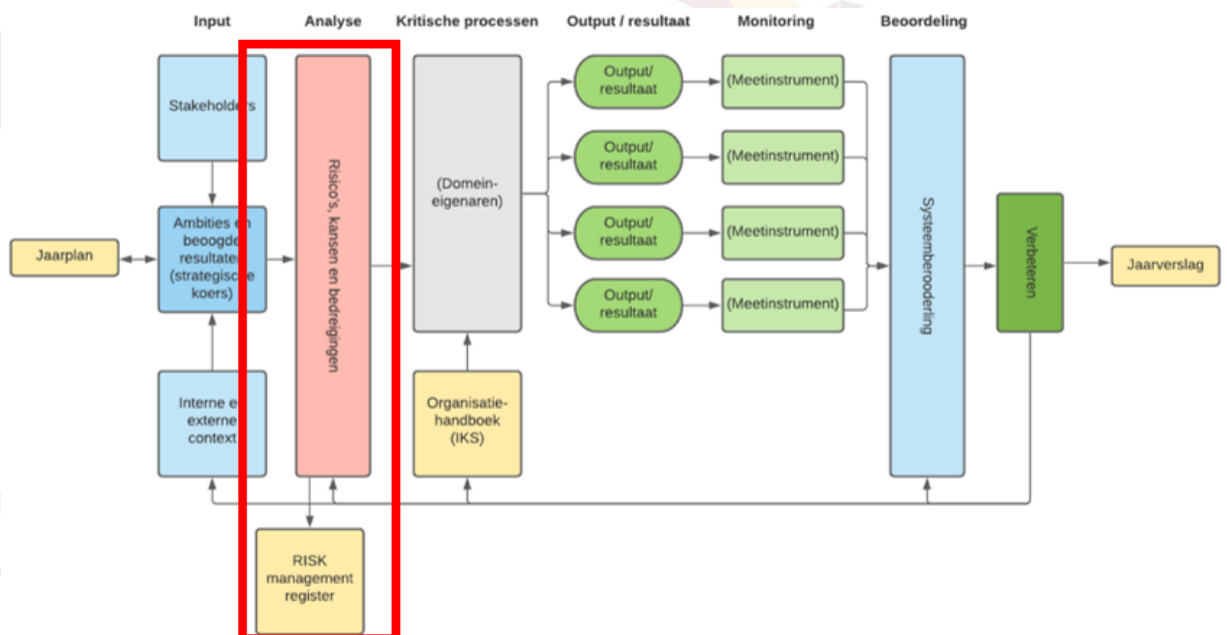
- Strategisch: de woningcrisis. Deze kan leiden tot een (veel) hogere toestroom van dakloze mensen. En aan de andere kant van het spectrum voorzien we dat er te weinig doorstroommogelijkheden zijn voor mensen die in de opvang van SMO verblijven en prima zelfstandig zouden kunnen wonen. Dit is voor niemand een goede ontwikkeling. We zoeken samen met woningcorporaties actief naar innovatieve woonvormen of andere oplossingen die dit probleem kunnen verkleinen. Ook overwegen we om tijdelijk zelf projecten op te pakken om mensen te huisvesten.
- SMO zet in op nieuwe groepen mensen waar onze dienstverlening goed op aansluit. Denk aan uitbreiding WLZ bij begeleiding thuis, of forensische zorg. Er is een risico dat ons deze

geïndiceerde zorg niet gegund wordt bij aanbestedingen. Zolang we onze formatie goed laten aansluiten bij de opdrachten die we hebben, houden we de risico's beperkt.

- Op financieel gebied zien we bij de herontwikkeling van Huize d'n Herd een forse toename van bouw- en inrichtingskosten. We zullen moeten onderzoeken hoe we deze extra kosten opvangen, samen met de woningcorporatie die gaat ontwikkelen. Een deel van de hogere kosten zal opgevangen worden door de huur te verhogen; dit mag uiteraard niet ten koste gaan van de kwaliteit van onze dienstverlening. In 2022 zullen we hier een goede balans in moeten vinden.
- Daarnaast merken we dat de tarieven op gebied van Wmo niet helemaal aansluiten bij wat wij goede zorg vinden; hierover gaan we in gesprek met de gemeenten. Dit onderwerp is ook in beeld bij onze landelijke vereniging Valente.
- Op operationeel niveau heeft ook SMO te maken met de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Zeker waar we willen werken met mensen die stevige begeleiding nodig hebben, zal het een zoektocht worden daar het juiste personeel bij te vinden. Nieuwe wervingsmethoden, een goed netwerk met opleidingsinstituten, maar ook aandacht voor ontwikkeling en scholing van het personeel dat in dienst is bij SMO hebben de volle aandacht.

## RISK management

Een belangrijk onderdeel om de kwaliteit en veiligheid te garanderen is een goed werkend RISK managementsysteem. Daarom is er eind 2021 voor gekozen om deze mee te nemen in de PDCA cyclus van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem en niet meer als los systeem te zien. Zo blijft het inventariseren van risico's actueel en is het gekoppeld aan de domeinen. Deze risico's zullen worden besproken door het MT en vastgelegd in het RISK register. Zie onderstaande afbeelding.



## 5 | Bedrijfsvoering

### Marketing

#### **Website SMO**

De website SMO voorziet in algemene informatie over de stichting en haar afdelingen. Door het 'nieuws & blogs' onderdeel wordt de website regelmatig aangevuld met actuele artikelen. Alle vacatures worden geplaatst op de websites van SMO. De website voldoet aan de criteria die door onze opdrachtgevers worden gesteld.

Reguliere (digitale) communicatiemiddelen:

De PRISMO is een magazine dat een á twee keer per jaar wordt verspreid onder de medewerkers, keten- en samenwerkingspartners en cliënten. Op de website [www.smo-helmond.nl](http://www.smo-helmond.nl) staat een digitale versie van de PRISMO.

#### **Social media**

SMO maakt gebruik van Facebook, Instagram en LinkedIn. In 2022 wordt een social media team samengesteld, met medewerkers van alle locaties van SMO. Daarmee worden deze kanalen intensiever in gebruik genomen.

Met de komst van de staffunctionaris PR & Communicatie is er meer tijd en aandacht voor de interne en externe communicatie van SMO.

De huisstijl en het logo van SMO werden in 2021 geheel vernieuwd. Ook de missie, visie en kernwaarden van SMO zijn opnieuw vastgesteld en geïntroduceerd. Met de nieuwe huisstijl werd de website uiteraard ook in een nieuw jasje gestoken. Naast een modernere look werd de navigatiestructuur en de informatie op de website herzien. Verder werden een aantal nieuwe moderne functies toegevoegd, zoals een blogfunctie, een chatfunctie en een aanmeldformulier voor cliënten en doorverwijzers.

De websites van de Bundertjes en de Jobfactory zijn overbodig verklaard en om die reden opgeheven. De links verwijzen nu direct door naar de desbetreffende webpagina's van de algemene SMO website.

Rondom het nieuwbouwpand van Huize d'n Herd en de verhuizing naar Studio 5701, de tijdelijke woonruimte van de bewoners van Huize d'n Herd, is intensief gecommuniceerd. Omwonenden van het pand aan de Bindersestraat zijn door middel van verschillende informatiebijeenkomsten geïnformeerd over de plannen. Er is een raadgeversgroep samengesteld met omwonenden die mee willen denken over zaken als aanlooproutes en groenvoorziening. Omwonenden van Studio 5701 zijn middels brieven en een online kennismakingsbijeenkomst geïnformeerd over de komst van SMO.

Medewerkers werden middels een tweewekelijkse nieuwsbrief op de hoogte gehouden van alle belangrijke zaken rondom de verhuizing.



## Kwaliteit en Veiligheid

De Kwaliteitskeuken – op weg naar een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem

SMO heeft dit jaar grote stappen gezet in het ontwikkelen en implementeren van een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem genaamd "De Kwaliteitskeuken". Dit project bestaat uit 3 fasen:

### Fase 1 Voorbereiding

De klankbordgroep van fase 1 is afgesloten. De hoofd- en subdoelen per domein zijn definitief gemaakt. De rol van externe adviseur is overgenomen door Josette Dijkman van het adviesbureau Q Consult.

### Fase 2 Implementatie

Fase 2 is gestart. Per domein is een MT lid als domeineigenaar gekozen. Iedere domeineigenaar heeft de kritische processen van zijn of haar domein definieert en gekoppeld aan de noodzakelijke beleidsstukken. De werkgroep voor het inventariseren en ontwikkelen van de instrumenten is gestart en heeft twee van de vijf bijeenkomsten gehouden. Deze werkgroep heeft waardevolle informatie aangeleverd. Met deze informatie kunnen de domeineigenaren de kritische prestatie indicatoren (KPI's) en de instrumenten waarmee zij willen gaan meten definiëren. De werkgroep zal tot en met maart 2022 werken aan deze instrumenten.

### Fase 3 Certificering

De verwachting is dat fase 3 op schema zal starten in 2022.

## **Het Receptenboek - een nieuw organisatiehandboek**

Een cruciaal onderdeel van een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem is een duidelijk en goed toegankelijk organisatiehandboek. Uit diverse gesprekken met management en uitvoerend personeel is de conclusie getrokken dat het huidige systeem genaamd IKS niet meer naar behoren werkt. Door de jaren heen heeft het huidige systeem talloze onnodige documenten verzameld. Medewerkers en cliënten gaven aan dat het onoverzichtelijk, niet leesbaar en soms zelfs onvriendelijk is. Daarom is ervoor gekozen om een nieuw organisatiehandboek te maken. De beleidstukken en protocollen die in de toekomst de inhoud vormen van Het Receptenboek worden samen met de desbetreffende medewerkers en cliënten gemaakt. Zo zorgen wij bij SMO ervoor dat beleidstukken en protocollen niet meer top-down ontwikkeld worden maar dat de medewerkers en cliënten die ermee te maken krijgen zelf kunnen aangeven waarover afspraken gemaakt moeten worden. Hiervoor zijn de eerste werkgroepen voor ingepland.

## **SharePoint**

Een kwaliteitsmanagementsysteem is net zo goed als het systeem wat het ondersteunt. Daarom is hier dit jaar kritisch naar gekeken en is de conclusie getrokken dat het huidige systeem verouderd is. De wens van management en medewerkers is een administratief versimpeld systeem dat gemakkelijk toegankelijk is vanaf één centraal punt. Daarom is er gekeken naar een systeem dat voldoet aan de eisen en wensen van SMO. Omdat SharePoint een breed scala heeft aan mogelijkheden en bij de medewerkers al bekend is, is ervoor gekozen om het nieuwe systeem hierin te bouwen. Het organisatiehandboek, meldingssysteem en interne auditsysteem zal op SharePoint komen te staan. Bij het ontwikkelen van deze systemen op SharePoint is een extern bureau aangehaakt dat SMO hierbij zal ondersteunen.

## Algemene veiligheid

SMO heeft dit jaar diverse stappen gezet om de algemene veiligheid van zowel cliënten als medewerkers te waarborgen en te verhogen. In dit verslag zijn enkele van deze stappen toegelicht.

### Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

AVG is een onderwerp dat de afgelopen jaren een grotere rol is gaan spelen. Dit komt doordat er steeds meer wordt gewerkt met digitale systemen. Ook bij SMO is dit een onderwerp dat speelt en daarom is dit jaar de externe AVG functionaris van SMO bezig geweest met het inventariseren en verhogen van de AVG veiligheid. Hierin zijn al diverse stappen gemaakt, zoals het verduidelijken van de privacyverklaring op de SMO website, het verbeteren van diverse formulieren en beleidsstukken en het beter beveiligen van digitale systemen. Ook in 2022 zal hieraan verder worden gewerkt.

### Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE)

De RI&E is een verplicht onderdeel van de Arboret. Het is een voor werkgevers verplicht om de gezondheid en veiligheid te waarborgen en bevorderen. Elk bedrijf met personeel moet door een arbodienst of arbodeskundige laten inventariseren of en hoe het werk gevaarlijk of ongezond kan zijn voor medewerkers. Dit moet schriftelijk worden vastgelegd. In deze RI&E moet ook een Plan van Aanpak (PvA) zijn opgenomen. Daarin staat beschreven welke maatregelen een werkgever gaat nemen om de geconstateerde risico's aan te pakken. Ten slotte moeten in een RI&E de arbeidsongevallen uit het verleden worden opgenomen. De preventiemedewerkers zijn dit jaar samen met een extern bureau aan de slag gegaan met het uitvoeren van een nieuw RI&E onderzoek.

### Brand en ontruimingsoefeningen

In 2021 zijn diverse brand- en ontruimingsoefeningen door de preventiemedewerkers uitgevoerd, zie onderstaande tabel:

Locatie	Datum
Huize d'n Herd	01-11-2021
Huize d'n Herd	05-10-2021
De Bundertjes	21-09-2021
Job Factory	02-09-2021

## Commissie Meldingen & Afwijkingen (MAF)

De commissie MAF heeft in 2021 een nieuw lid mogen verwelkomen, namelijk Laura Dreesen. De commissie bestond in 2021 uit vier leden met diverse functies binnen SMO, onder voorzitterschap van de medewerker kwaliteit & veiligheid.

### Afwijkingen

In 2021 zijn in totaal 48 afwijkingen behandeld door de commissie.

Locatie	Aantal
CB en Directie	2
Huize d'n Herd	29
De Koning	6
Begeleiding Thuis	1
Sociale Activering	7
Jobfactory	3

Soort melding	Aantal
Agressie	7
Fout	13
Bijna fout	7
Afwijkingen in protocollen en procedures	5
Ongeval	8
Bijna ongeval	1
Gevaarlijke situaties	3
Afwijking in dienstverlening	2
Ongewenste omgangsvormen	1
Overig	1

### Klachten

In 2021 zijn in totaal 4 formele klachten behandeld door de commissie. Hierin zijn de klachten door de externe klachtencommissie niet meegenomen. Diverse klachten van één cliënt zijn niet meegeteld naar aanleiding van een overleg met de begeleidende mentor. Ook zijn sommige klachten op verzoek opgepakt door de externe vertrouwenspersoon van SMO. Dit heeft als gevolg gehad dat er kritisch is gekeken naar de dienstverlening van één van de opvanglocaties.

Het aantal formeel gemelde klachten in 2021 is laag. Na onderzoek blijkt dat dit komt door de nieuwe werkwijze rondom het melden van klachten. De drempel voor het melden van klachten werd door onnodige administratieve handelingen als te hoog ervaren. Daarom is ervoor gekozen om deze drempel te verlagen door klachten ook te behandelen via directe e-mails, telefonische en persoonlijke gesprekken. Echter heeft dit als gevolg gehad dat niet iedere klacht is genoteerd en opgeslagen. Deze bevindingen zijn teruggekoppeld aan de teamleiders en managers. Hier zal in 2022 extra aandacht aan worden besteed. Ook is de verwachting dat dit zal worden verholpen door het nieuwe meldingssysteem.

Locatie	Aantal
CB en Directie	0
Huize d'n Herd	0
De Koning	2
Woonbegeleiding	2
Centrale Intake	0
Sociale Activering	0
Facilitaire Dienst	0

### **Audits**

In afwachting van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem en een bijpassend keurmerk is er in 2021 een beperkt aantal audits uitgevoerd. Deze audits zijn zorgvuldig gekozen om op hoofdlijnen te controleren of de kwaliteit binnen SMO nog steeds actueel en voldoende geborgd is. Dit in afstemming met gemeente Helmond en het zorgkantoor.

### Uitgevoerde audits

- Covid-19  
Deze audit is uitgevoerd naar aanleiding van de maatschappelijke ontwikkelingen van de afgelopen twee jaar. De audit heeft ons inzichten gegeven naar de beleving van medewerkers en cliënten rondom COVID-19 en de aanpak van SMO. Gemiddeld is de beleving over de aanpak van SMO als positief ervaren.



- Steekproef bevoegd en bekwaam  
Deze steekproef heeft als doel om te controleren dat personeel de juiste diploma's bezit voor de functie. Uit de steekproef bleek dat het personeel hieraan voldoet.
- Medicatiebeleid  
Deze audit heeft als doel om te controleren of het beleid omtrent medicatie voldoet aan de wettelijke eisen, de eisen van SMO en of deze ook worden nageleefd. Uit de audit bleek dat meerdere medewerkers niet voldoende bekend waren met het beleid en de diverse protocollen rondom medicatie. Daarnaast was de rol van de geneesmiddelencommissie door de jaren heen verwaterd. Vanwege deze bevindingen heeft er een gesprek plaatsgevonden met de zorgmedewerkers van de opvanglocaties. In dit gesprek is afgesproken dat er samen met de zorgmedewerkers een nieuw overzichtelijk en concreet medicatiebeleid zal worden geschreven met daarbij de bijbehorende protocollen. Deze documenten worden onderdeel van het nieuwe organisatiehandboek.
- Beleid rondom bedrijfshulpverlening (BHV)  
Deze audit heeft als doel om te controleren of SMO voldoet aan de wettelijke en eigen gestelde eisen rondom BHV. Uit de audit kwam naar voren dat de BHV bij SMO goed is geregeld er nog enkel paar kleine verbeteringspunten zijn die aangepakt kunnen worden.
- Agressie in relatie tot medewerkers  
Vanwege de drukte rondom de verhuizing van Huize d'n Herd naar 5701 is ervoor gekozen om deze audit te verschuiven naar februari 2022.

#### Automatisering

In 2020 is een projectplan gemaakt om de gehele ICT zowel qua infrastructuur als software op een hoger niveau te brengen en efficiencylagen te maken. In 2021 zijn de diverse processen en de infrastructuur in kaart gebracht en zijn alle wensen en eisen omtrent de ICT geïnventariseerd. Daarnaast heeft de implementatie van Office 365 plaatsgevonden en is intranet via SharePoint een belangrijk intern communicatiemiddel geworden. Elke medewerker van SMO heeft een eigen Office account.

De komende jaren zullen de onderdelen van het projectplan stapsgewijs verder worden uitgevoerd.

#### Facilitair

In het kader van alle gebeurtenissen omtrent corona heeft SMO in 2020 besloten om het thuiswerken voor medewerkers beter te faciliteren. Eind van Q1 van 2021, zijn alle faciliteiten qua hardware en benodigde inventaris gerealiseerd.

De eerste stappen zijn gezet om contractenbeheer en inkoop te centraliseren, waardoor er betere prijsafspraken gemaakt konden worden en meer uniformiteit en duidelijkheid is gecreëerd. Hier zullen in 2022 verdere stappen in worden genomen.

Daarnaast heeft de tweede helft van 2021 met name in het teken gestaan van de verhuizing van de bewoners van Huize d'n Herd naar de tijdelijke woonvoorziening Studio 5701 en de uitbreiding van 24-uurszorg op de locatie Baroniehof, voor die mensen die baat hebben bij een rustige, kleinschalige omgeving.

## 6 | Financieel beleid

### Resultaat

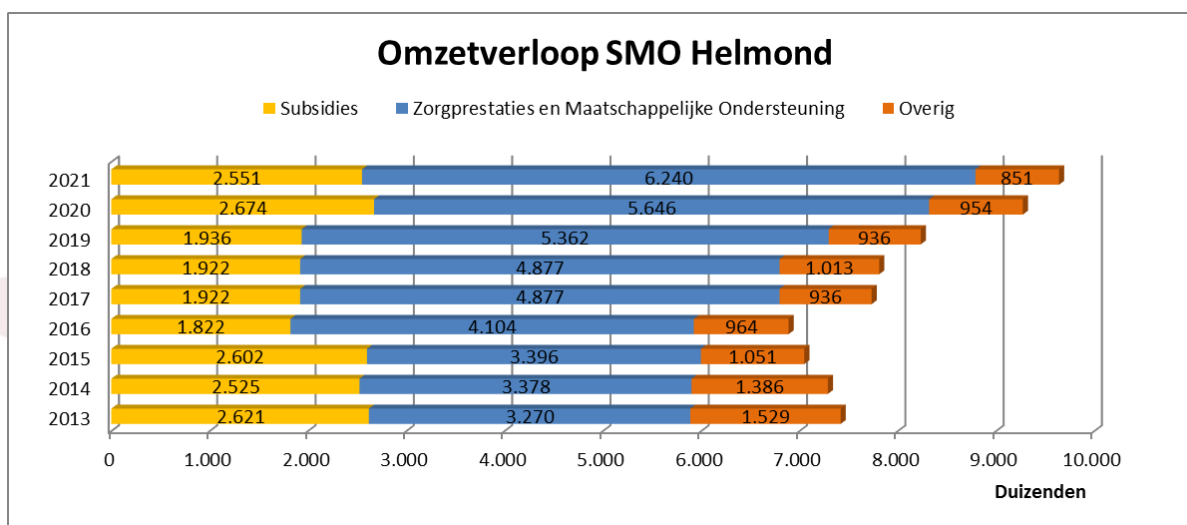
SMO heeft het jaar 2021 afgesloten met een positief resultaat van ruim € 10.000,- ongeveer conform begroting 2021. De belangrijkste ontwikkelingen betreffen een hogere omzet in verband met de extra subsidie op de noodvoorziening, hiertegenover staan wel extra kosten voor inzet personeel.

Daarnaast zijn de bewoners van Huize d'n Herd verhuisd naar de tijdelijke locatie Studio 5701; de extra kosten en investeringen hiervan zijn gedeeltelijk via extra subsidie bekostigd.

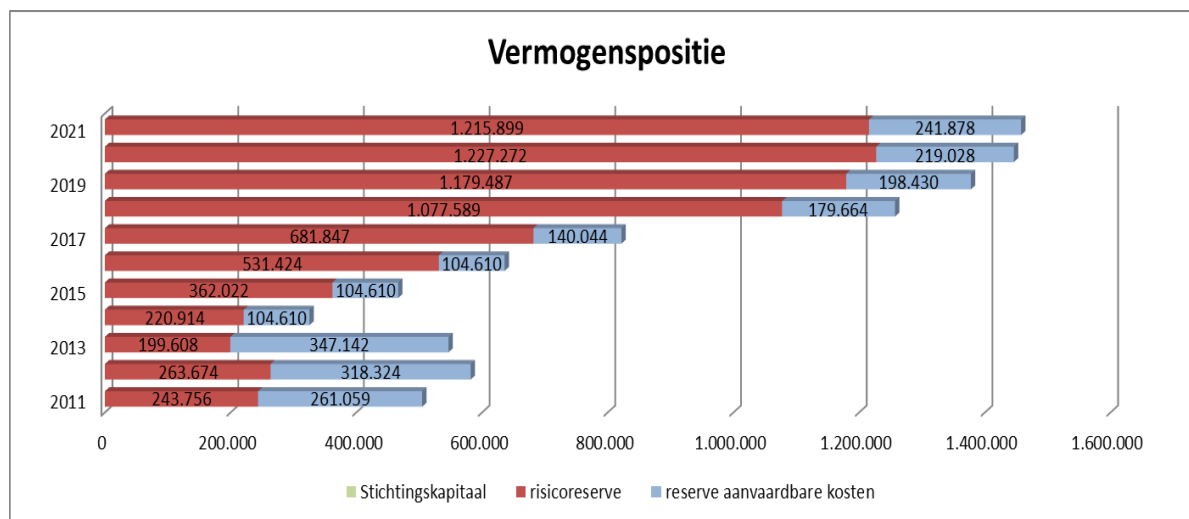
### Omzet

Binnen de zorgprestaties en maatschappelijk ondersteuning heeft in 2021, conform verwachting, een verschuiving plaatsgevonden van omzet Wmo naar Wlz; dit in verband met de overgang langdurende GGZ-BW cliënten naar de Wlz. Daarnaast is de omzet in deze categorie op totaalniveau gestegen ten opzichte van 2020 door groei aantal cliënten en hogere indicatiestellingen.

In 2020 en 2021 stijgen de subsidies met name door eenmalige extra subsidie op de noodvoorziening in verband met corona en de subsidie op de tijdelijke huisvesting Studio 5701.



## Financiële positie



De norm voor het weerstandsvermogen van SMO is vastgesteld op 10%. Dit kengetal geeft weer in hoeverre SMO zich een tekort in de exploitatie kan permitteren in relatie tot de opgebouwde reserves. Het weerstandsvermogen wordt uitgedrukt in een percentage van de omzet.

Eind 2021 bedraagt het weerstandsvermogen 15,1 %; dit is ruim boven de gestelde norm.

De solvabiliteit en de liquiditeit ratio's liggen in 2021 ook ruim boven de gestelde norm, echter ten opzichte van 2020 dalen deze ratio's aanzienlijk. Het eigen vermogen neemt nauwelijks toe, terwijl het balanstotaal meer dan een miljoen stijgt. Dit wordt vooral veroorzaakt door de vooruit ontvangen subsidie van de gemeente op het nieuwbouwproject van Huize d'n Herd.

Financieel kengetal	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Realisatie 2019	Realisatie 2018	Realisatie 2017	Norm
Weerstandsvermogen	15,1 %	15,6 %	16,7 %	16,1 %	11,1 %	10 %
Solvabiliteit	28,5 %	35,0 %	36,4 %	33,7 %	22,8 %	20 %
liquiditeit	1,6	2,0	2,3	2,2	2,1	>1

De totale liquide middelen zijn in 2021 aanzienlijk toegenomen, tevens door bovenstaand vermelde vooruit ontvangen subsidie. In de komende jaren zal deze subsidie worden ingezet voor de inrichting van de nieuwbouw. De totale verwachte investering op het project Huize d'n Herd voor wat betreft de inrichting en de kosten van SMO zal ongeveer 3,5 miljoen bedragen. Naast de reeds ontvangen subsidie, zal dit grotendeels uit de opbrengsten van de verkoop van de locatie en uit de eigen liquide middelen worden bekostigd. Gezien de ontwikkelingen in het prijspeil, houdt SMO rekening met extra bouw en inrichtingskosten, en zal aanvullende financiering worden aangevraagd in 2022.

## Subsidies Welzijn 2021

Bijzonderheden ten aanzien van de subsidie:

### **Eigen bijdrage**

In 2020 wordt de eigen bijdrage van cliënten zonder recht op een WWB uitkering geïnd door SMO Helmond in opdracht van de gemeente Helmond. De verwachte opbrengsten uit eigen bijdrage 2021 waren € 70.000,--. De daadwerkelijk geïnde eigen bijdrage is € 68.953,- (vermeld in de jaarrekening onder toelichting overige schulden; te betalen eigen bijdrage gemeente Helmond) ten opzichte van € 72.112,- in 2020. Een verdere specificatie en onderbouwing per maand is apart verstrekt aan de gemeente.

### **Noodvoorziening corona**

In 2021 is een extra subsidie ontvangen ten behoeve van de noodopvang corona van € 488.825,-. Deze voorziening is geopend geweest tot 1 juli 2021. De subsidie is gefactureerd aan en betaald door de gemeente.

### **Enmalige subsidie eigen bijdrage passantenverblijf**

Er is een incidenteel bedrag van € 9.500,- toegekend om de eigen bijdrage voor het passantenverblijf in 2021 af te kunnen schaffen. Dit met als doel om de financiële drempel weg te halen om van deze voorziening gebruik te maken. Het passantenverblijf is in het eerste half jaar ondergebracht in de noodvoorziening voor corona waar derhalve sowieso geen eigen bijdrage is geïnd, in de tweede helft van het jaar is het passantenverblijf weer in Huize d'n Herd gerealiseerd. Na opstartproblemen in verband met de sluiting na de noodopvang in juni, is de bezetting op het passantenverblijf vanaf juli gemiddeld 86 % geweest. Er is geen aanzuigende werking geconstateerd door het afschaffen van de eigen bijdrage.

## Verwachtingen 2022

In 2022 wordt een verdere uitbreiding van het aantal cliënten Wlz verwacht, enerzijds door het in gebruik nemen van een aparte kleinschalige voorziening, waar 8 cliënten zullen worden gehuisvest die baat hebben bij een extra rustige setting. Anderzijds wil SMO meer Wlz-VPT gaan aanbieden, hierdoor kunnen cliënten langer thuis blijven wonen, ook wanneer er sprake is van een intensievere zorgbehoefte. Aan de andere kant zal het aantal cliënten met een lichte vorm van begeleiding vanuit de Wmo dalen, deze zorg zal worden overgenomen door de Sociale Teams Helmond.

Het begrote tekort van €76.000,- wordt grotendeels veroorzaakt door innovatieve initiatieven ten behoeve van de strategische ambities van SMO de komende jaren.

De investeringen betreffen met name vervangingsinvesteringen en extra investeringen in ICT.

<b>Begroting 2022</b>	
Totaal opbrengsten	€ 10.109.000,-
Totaal kosten	€ 10.185.000,-
Resultaat	- € 76.000,-
Investeringen	€ 360.000,-