

**Jaarverslag 2022**  
**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 .....	6
2.3.1.	Kernactiviteiten en nadere typering.....	7
2.3.2.	Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten.....	7
2.3.3.	Werkgebieden .....	10
2.4	Invloed belanghebbenden: ondernemingsraad en cliëntenraad .....	11
3	Verslag raad van toezicht.....	13
3.1.	Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur.....	13
3.2.	Samenstelling, bezoldiging en werkwijze raad van toezicht .....	13
3.2.1.	Verantwoord toezicht .....	15
3.2.2.	Continue ontwikkeling.....	16
4	Algemeen beleid.....	17
4.1.	Visie, strategie en meerjarenbeleid.....	17
4.2.	Belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar.....	18
4.3.	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.....	19
4.4.	Risicoparagraaf.....	19
5	Bedrijfsvoering.....	22
6	Financieel beleid.....	28

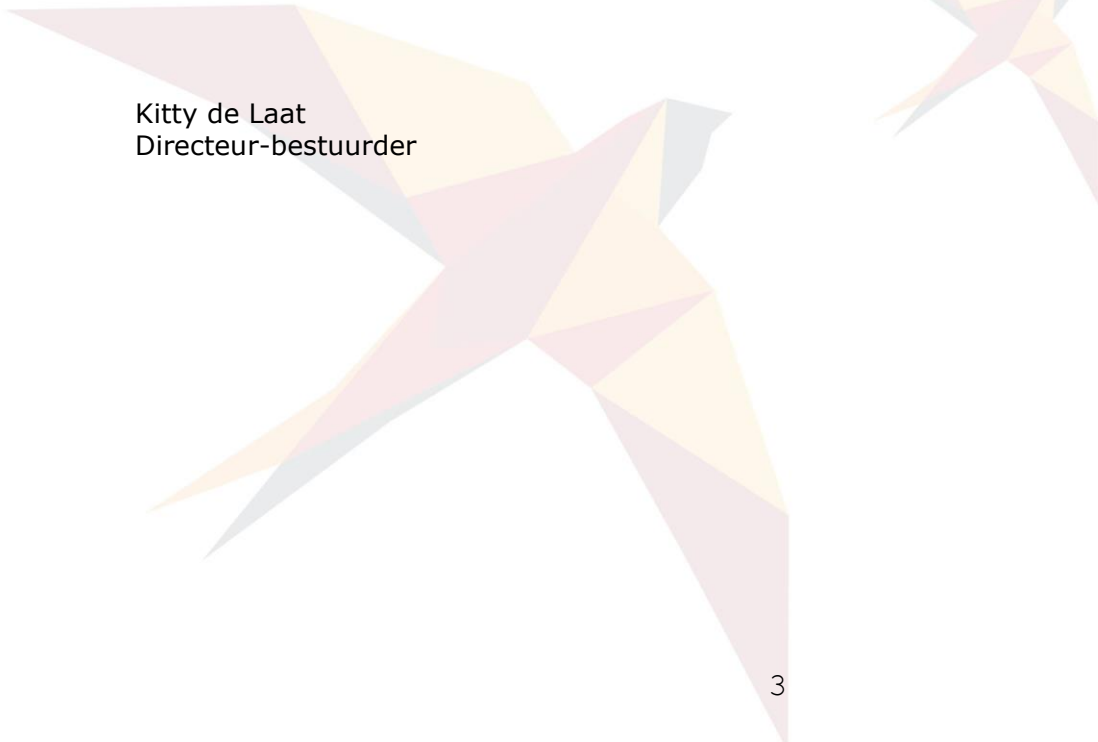
# 1 | Voorwoord

We hebben in 2022 goede stappen kunnen zetten, soms tegen de storm in. Zo werken we met partners aan plannen op gebied van wonen; eind van het jaar startte de bouw van de nieuwe Huize d'n Herd en we bereiden ons eerste gemengd wonen project voor. We startten met Skôn en stonden amper 9 maanden later op de Dutch Designweek met dit project. We nodigden partners uit om een kijkje in onze keuken te nemen tijdens de eerste SMO on Tour en ook hebben veel mensen meegedacht aan ons nieuwe meerjarenbeleid, dat we eind 2022 presenteerden. Het zijn maar een paar voorbeelden die ons het vertrouwen geven dat we op de goede weg zijn en dat wordt ook bevestigd door de mensen met en voor wie we werken.

Ook intern is opnieuw enorm veel werk verzet. Achter elk thema dat hierboven wordt genoemd, staan medewerkers die telkens weer met hart voor hun cliënten en voor "de zaak" meewerken en meedenken. We beschreven onze "clientreis", uiteraard samen met onze cliënten en deelnemers. Zodat we een basis hebben om onze dienstverlening nog verder te verbeteren en te ontwikkelen. We hebben met vereende krachten ons kwaliteitssysteem zo ver op orde gekregen hebben dat we komend jaar op kunnen gaan voor certificering ISO 9001. We hebben Krachtwerk nog verder verankerd en samen een stevig meerjarenbeleidsplan ontwikkeld.

Er valt nog veel meer te noemen. We zijn trots op wat we bereiken samen en dat dat gezien wordt in onze resultaten en door onze samenwerkingspartners en opdrachtgevers. En vooral natuurlijk door de mensen voor wie we dit allemaal doen.

In dit jaardocument leggen wij met genoeg verantwoordelijkheid af over ons werk en onze resultaten en gaan op volle kracht -en samen!- vooruit, ook in 2023.



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 binnen het primaire proces. Ook voor de ondersteunende diensten, HR, Financiën en Facilitair willen we teamleiders benoemen. Dit traject is in 2022 gestart en wordt in 2023 afgerond.

de organisatorische structuur:



SMO telt eind 2022 140 werknemers en heeft een ondernemingsraad als orgaan dat de werknemers van de instelling vertegenwoordigt. Daarnaast is er een cliëntenraad en een kind- en jongerenraad 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 2022 is de implementatie van Krachtwerk afgerond. Op alle afdelingen wordt met de methodiek gewerkt. De implementatie in het cliëntvolgsysteem heeft een uitloop naar 2023 nodig gehad. Na het eerste kwartaal van 2023 is ook deze implementatie afgerond. De krachteninventarisaties, actieplannen en voortgangsrapportages zijn vanaf dan in Myneva terug te vinden.

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>2022</b>	<b>2021</b>
Aantal aanmeldingen	271	289
Aantal intakes	189	259
Percentage afwijzingen na intake	42	17%
Aantal risicoscreenings	13	22
Aantal succesvolle doorplaatsingen vanuit RS (incl. plaatsing De Koning)	2	9

#### **WachtlIJstgegevens**

De wachtlijst is nog niet eerder zo lang geweest. Er stonden in 2022 voornamelijk MO cliënten op de wachtlijst. Dit komt enerzijds door het huisvestingstekort, waardoor ook de uitstroom uit de opvang stagneert en anderzijds zien we dat er steeds minder beschermd wonen indicaties worden afgegeven aan mensen waarvan wij vinden dat dit wel nodig is. Daar lijkt dus een (onterechte) verschuiving plaats te vinden.

Wij verwachten dat het aantal mensen op de wachtlijst zal toenemen, vanwege de huidige inflatie. We krijgen daarvoor al de eerste signalen bij Super sociaal.

Waarschijnlijk is de wachtlijst bij de opvang de laatste plek waar we de resultaten van de inflatie gaan merken, maar dat het eraan komt lijkt een feit als er niet drastisch iets verandert.

Het aantal risicoscreenings is in 2022 fors lager dan in 2021. Het zou kunnen zijn dat het er in 2021 meer waren i.v.m. de opleving "na" Corona. Ook is het aantal benodigde doorplaatsingen i.v.m. een code rood veel lager dan in 2021.

### **Toelichting cijfers**

Het aantal aanmeldingen ligt niet veel lager dan in 2021, toch ligt het aantal intakes wel veel lager. Dit is te verklaren door het grote aantal aanmeldingen van mensen die "slechts" geen woning kunnen vinden. Omdat deze mensen, eventueel met wat ambulante begeleiding, zelfstandig kunnen wonen dan is opvang niet passend. Ook vindt een beperkt deel van de mensen op de wachtlijst via andere kanalen een oplossing, waardoor er geen intake meer hoeft plaats te vinden.

### Productie- en bezettingscijfers

<b>Productie</b>	<b>Indicator</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Huize d'n Herd	Aantal bewoners	99	102
	Bezetting %	100	100
De Koning	Aantal bewoners	114	171
	Bezetting %	109	110
Begeleiding thuis	Aantal cliënten	179	239
Sociale Activering	Aantal deelnemers (excl leerlingen en overige externen)	176	220
Supersociaal	Aantal pashouders	1500	1136

### **Toelichting**

#### **Opvang**

De bezetting van Huize d'n Herd is conform 2021. Wel zijn het aantal plaatsen toegenomen omdat we in Studio 5701 en Baroniehof samen inmiddels meer plekken aanbieden dan in het voormalige Huize D'n Herd. Het aantal bewoners neemt niet toe, dit wordt veroorzaakt door een langere gemiddelde verblijfsduur per cliënt.

Bij de Koning blijft de bezetting onverminderd hoog i.v.m. de kinderen waarvan er vaak meer meekomen dan wordt begroot in de capaciteit.

#### **Passanten**

De bezetting van de noodopvang is over heel 2022 voor het eerst in onze geschiedenis uitgekomen op 105%. Een treurig record. Dit komt door het huizentekort met als gevolg dat er minder mensen uitstromen uit de opvang. Hierdoor ontstaan er hogere wachtlijsten en dat heeft weer als gevolg dat er extra druk op de noodopvang komt te staan. Mensen moeten



tenslotte toch ergens slapen. Daarnaast hebben we ook nog te maken met de problematiek van arbeidsmigranten, die ook regelmatig een aantal nachten bij ons moeten doorbrengen (max 3 nachten en dan moeten ze weer op eigen benen staan). Al met al geeft dit forse drukte, waarbij we voor ons gevoel nog "geluk" hebben gehad dat er geen strenge winter is geweest.

### Begeleiding thuis

Het aantal cliënten is in 2022 verder afgenomen. Dat was ook de bedoeling. We zijn ons gaan focussen op mensen met een "zwaardere" problematiek, dat zijn minder mensen maar wel vaak met een grotere begeleidingsbehoefte. In 2021 is door deze shift in focus nog veel wisseling geweest in het team, inmiddels is daar nu de rust teruggekeerd en staat er weer een stevig team.

### Sociale Activering

Bij de sociale activering is afgelopen jaar duidelijk geworden dat we vooral kampen met een tekort aan deelnemers. Er is ons nog niet helemaal duidelijk waar dit mee te maken heeft. Er komen regelmatig externen kijken en men is altijd laaiend enthousiast. Ook de deelnemers zelf zijn zeer tevreden. In 2023 gaan we dit verder onderzoeken.

### Super Sociaal

De druk op Super Sociaal is in het afgelopen jaar enorm toegenomen. Door de verschillende crisissen die elkaar hebben opgevolgd, zijn veel mensen er financieel op achteruit gegaan. Dit heeft geleid tot een toename in aantal pashouders, maar ook in het aantal keren dat pashouders de winkel bezoeken en de hoeveelheid boodschappen dat zij doen.

Super Sociaal heeft in 2022 aanzienlijk meer pashouders ontvangen. Stonden er in 2021 in het totaal nog 1136 pashouders ingeschreven resp. 2499 personen, eind 2022 waren dat 1500 pashouders resp. 2929 personen.

Er werkten in 2022 34 vrijwilligers bij Super Sociaal.

### Kerngegevens personeel

<b>Personeel 2022</b> (excl. vrijwilligers en stagiaires)		<b>T.o.v. 2021</b>
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december 2022	140	125
Aantal fte personeelsleden in loondienst op 31 december 2022	72,84	93,3
Aantal personeelsleden niet in loondienst op 31 december 2022		8
Aantal vrijwilligers	40	43

<b>Personeelsinformatie 2022</b>		<b>T.o.v. 2021</b>
<b>Ziekteverzuim</b>	<b>Percentage</b>	
Gemiddeld ziekteverzuim in 2022	7,55 %	5,95 %
Waarvan kort verzuim (tot 7 dagen)	1,05 %	0,65 %
Waarvan midden verzuim (7 tot 42 dagen)	1,49 %	1,35 %
Waarvan lang verzuim (vanaf 42 dagen)	5,00 %	3,95 %
<b>Leeftijdopbouw personeelsbestand op 31 december 2022</b>		
Tot 30 jaar	18,0 %	15,2 %
Van 30 tot 45 jaar	36,0 %	39,2 %

Boven 45 jaar	46,0 %	45,6 %
<b>Geslacht personeelsbestand op 31 december 2022</b>		
Vrouw	78,4 %	78,4 %
Man	21,6 %	21,6 %
<b>Opleidingsniveau</b>		
Wo	1,4 %	2,3 %
Hbo	30,9 %	32,3 %
Mbo	49,7 %	47,7 %
Lbo	18,0 %	17,7 %

#### *Personeel*

De cijfers laten zien dat we meer medewerkers in dienst hebben dan het jaar ervoor. Het aantal fte daalt daarentegen en dat betekent dat we meer mensen met kleinere contracten in dienst hebben.

De medewerkers die onze organisatie op eigen initiatief verlaten geven over het algemeen aan dat zij toe waren aan iets nieuws of aan een volgende stap die ze niet kunnen vinden binnen de organisatie. Een enkeling geeft aan ergens anders meer uren te kunnen werken en een enkeling geeft aan niet mee te willen in de organisatieontwikkeling. Voor wat betreft meer uren willen werken, dat is een punt wat we hadden kunnen voorkomen door tijdig met medewerkers in gesprek te gaan.

De uitstroomcijfers laten zien dat we onze medewerkers beter weten binnen te houden. De uitstroom is namelijk gedaald met ruim 36% ten opzichte van 2021.

#### *Verzuimcijfers*

Het verzuim laat een stijging van 1,6% zien. Met een gemiddelde totaalpercentage van 7,55% schommelen we tegen het gemiddelde van Nederland aan. In de gezondheids- en welzijnzorg is dat in de eerste 3 kwartalen van 2022 gemiddeld 7,83% (bron: cbs). De grootste stijging in ons verzuim wordt veroorzaakt door het langdurend verzuim.

Een goede verzuimbegeleiding en vroegtijdige signalering blijft daarin van cruciaal belang. Helaas moeten we constateren dat dit niet altijd optimaal is ingezet. Binnen de arbodienst is sprake geweest van uitval en zelf hebben we te maken gehad met schommelingen in de bezetting van de teamleiders. Het team HR is in gesprek gegaan met de arbodienst om hier meer grip op te krijgen. Op basis hiervan zijn goede afspraken gemaakt en werken we aan een effectievere verzuimbegeleiding. Desondanks constateren we ook dat we te maken hebben met een aantal langdurige verzuimkwesties waarop we weinig tot geen invloed kunnen uitoefenen en die ook buiten het werk liggen.

#### *Vrijwilligers*

Vrijwilligers zijn, net als medewerkers, van groot belang voor SMO. Vrijwilligers dragen direct of indirect bij aan een steunende leefomgeving. In 2022 werkten bij SMO in totaal 40 vrijwilligers. In 2021 waren dat er 43 in totaal.

### **2.3.3. Werkgebieden**

Het werkgebied van SMO is de regio Helmond met ca. 228.000 inwoners (bron allecijfers.nl - gemeenten 1-1-2022) in de gemeenten Helmond, Deurne, Asten, Someren, Gemert-Bakel en Laarbeek (en de inwoners van Mierlo van de gemeente Geldrop-Mierlo).

## **2.4 Invloed belanghebbenden: ondernemingsraad en cliëntenraad**

SMO heeft in het kader van zeggenschap een ondernemingsraad (or) en een cliëntenraad (cr).

### **Ondernemingsraad**

In het jaar 2022 telde de ondernemingsraad (or) 5 leden. Twee medewerkers hebben gedurende het jaar hun lidmaatschap beëindigd; één lid vond extern een nieuwe uitdaging en één lid heeft in goed overleg het lidmaatschap voortijdig opgezegd.

Eind 2022 bestaat het team uit 4 personen, te weten Christa van Griensven (voorzitter), Mark Balmer, Jessica Verberne en Bram van den Biggelaar (sinds 1 oktober).

#### *Scholing*

De OR volgde twee cursussen: 'OR de verdieping' en 'Medezeggenschap' en twee op maattrainingen waarbij de navigatormethode centraal heeft gestaan voor zowel de OR als de bestuurder.

#### *Een nieuwe methodiek*

De or zet de Navigatormethode om een transparante samenwerking met de organisatie aan te gaan en om in de beginstadia van belangrijke beslissingen, ontwikkelingen en projecten betrokken te zijn.

Deze methode is gebaseerd op de volgende 3 pijlers:

- 1: niet de wet maar de inhoud
- 2: niet wachten maar doen
- 3: niet vragen maar vinden!

Bij de navigatormethode starten we met de volgende drie vragen:

- 1: wat is nut/noodzaak van ..... (het gespreksonderwerp)?
- 2: Hoever is dit traject?
- 3: Betreft dit instemming of advies?

Hierbij is het doel dat de OR ongeacht of de informatie compleet is hun mening over de kansen/voordelen die ze van dit onderwerp zien mee kunnen geven aan de organisatie. Hiermee kunnen ze de bestuurder preventief drempels/valkuilen meegeven. Daarmee adviseren zij de bestuurder in het voorbereidend traject, waarin de opties onderzocht worden. Daarna volgt voorgenomen besluit met de adviesaanvraag of instemmingsaanvraag, de formele fase. Doordat de ondernemingsraad in vroege stadia betrokken is bij de formulering van een plan van aanpak zal de kans op misverstanden tussen de OR en bestuur aanzienlijk kleiner zijn.

#### *Overlegstructuur*

In 2022 heeft er zes keer overleg plaatsgevonden met de bestuurder, verder heeft er tweemaal, eenmaal met de voltallige raad van toezicht en eenmaal met het afgevaardigde lid van de raad van toezicht, mevrouw Marianne van Buul, een overleg met de raad van toezicht plaatsgevonden.

#### *Behandelde onderwerpen*

De ondernemingsraad heeft in 2022 diverse onderwerpen behandeld. Hieronder zijn de belangrijkste onderwerpen toegelicht.

### *Financieel*

Naar aanleiding van de maatschappelijke ontwikkelingen rondom de inflatie en verhoogde energieprijzen heeft de ondernemingsraad in overleg met de organisatie geconstateerd dat het voor veel medewerkers financieel zwaarder is geworden. Samen met de bestuurder heeft de or gekeken waar er mogelijkheden zijn. Zo is er een positieve regeling gekomen met betrekking tot de reiskostenvergoeding en is de inzetbaarheid van het vitaliteitsbudget (LBB) van medewerkers versoepeld.

### *Een fijne werkplek*

De or heeft in samenwerking met de afdeling HR meegedacht en ingestemd met de nieuwe aanpak van de functioneringsgesprekken. Ook heeft de or vanuit het instemmingsrecht meegewerkt aan de nieuwe aanpak rondom het medewerkersinspiratieonderzoek (MIO), de nieuwe formulering van de huisregels en de totstandkoming van het beleid – Veilige Taak. Ook heeft de or samen met de organisatie signalen van de werkvloer opgepakt rondom de samenwerking met de externe bedrijfsarts.

### *Invloeden van buitenaf*

Samen met de organisatie heeft de or nauwlettend de ontwikkelingen rondom de opvang van de Oekraïense vluchtelingen, de verruimde winterregeling bij 5701 en de opstart van Sociale Teams Helmond besproken en afgestemd.

### *Ontwikkelingen rondom werkinhoud*

De or heeft de maatschappelijke ontwikkelingen, de veranderingen in de doelgroep en de ambities van de organisatie nauwlettend gevolgd. Hieruit is duidelijk geworden dat er opnieuw gekeken dient te worden naar de taakinhoud en bevoegdheden van de medewerkers. In afstemming met de afdeling HR is er een begin gemaakt met de herindeling van het functiehuis. Ook heeft de or actief mee kunnen denken aan het opstellen van de Clientreis, als basis voor het kijken naar functies.

### *Toekomst*

In 2022 heeft de organisatie een nieuw strategisch beleid geformuleerd. Hierin heeft de or met een blik op de toekomst haar advies gegeven. Ook is de or het gehele jaar aangesloten gebleven bij de voortgang van de nieuwbouw van Huize d'n Herd.

### **Clëntenraad**

De Clëntenraad bestond het grootste deel van 2022 uit 4 leden. 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.

# 3 | Verslag raad van toezicht

## Zorgbrede Governancecode

De stichting volgt de governance-principes en -eisen zoals vastgelegd in de zorgbrede governancecode. De raad van toezicht ziet erop toe dat ook de raad van bestuur in overeenstemming met deze code handelt.

### 3.1. Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur

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 2022 werd het bestuur gevormd door mevrouw K.E.J.M. de Laat.

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

De raad van toezicht bestond 31 december 2022 uit vijf personen. De raad kwam in 2022 zeven maal bijeen voor een reguliere vergadering. De zelfevaluatie, uitgevoerd onder eigen regie, vond plaats in september 2022. Daarnaast waren er aparte overleggen tussen leden met een specifiek aandachtsgebied en het bestuur en werd gesproken met de ondernemingsraad en met de cliëntenraad.

De raad van toezicht hanteert de governancecode voor zorginstellingen.

2022	Aandachtsgebied (deelname commissies raad)	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 tot mei 2022 Wethouder gemeente Cranendonck vanaf mei 2022	1-1-2019  8-5-2020 benoemd tot voorzitter  01-01-2023 Herbenoembaar	7
Mevrouw M. van Buul  (Marianne)  17-6-1952  Lid (zetel OR)	Personeel Kwaliteit en Veiligheid	Voorzitter CPO vereniging NRETWEE  Proces begeleiding woongemeenschap "het Rondeel"	1-5-2016  01-05-2020  Herbenoemd  01-05-2024	7
De heer J.C.M. Brands	Financiën	Brands Management Consultancy (eigenaar).	1-1-2015	

(Hans) 25-11-1952 Lid en vicevoorzitter	Vastgoed  Renumeratie	Voorzitter bestuur vereniging PVGE afdeling Geldrop/Mierlo en Heeze/Leende	Herbenoemd 31-12-2018 31-12-2022 afgetreden	7
Mevrouw M. Lamme  (Mirjam) 4-3-1967 Lid (zetel CR)	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.  Voorzitter Steunstichting Talentum Elvolvere	1-1-2019  01-01-2023 Herbenoembaar	6
Mevrouw Th. van Riel  (Thea) 25-12-1965 Lid	Financiën  WNT expertise	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.

#### Samenstelling Raad van Toezicht.

Na acht jaar eindigde per 31-12-2022 het lidmaatschap van Hans Brands. Onder dankzegging voor zijn grote verdiensten heeft de raad afscheid van hem genomen.

Per 1-1-2023 is Dirk-Jan Willekens benoemd als nieuw lid van de raad van toezicht.

Tevens zijn Karel Boonen en Mirjam Lamme herbenoemd voor een tweede termijn. Daarnaast is Mirjam Lamme m.i.v. 1-1-2023 benoemd tot vice-voorzitter van de raad van toezicht.

Daphne Evers was in 2022 trainee van de raad van toezicht.

#### Vergoeding raad van toezicht

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 2021) en voor de overige leden 8 % van de maximale WNT vergoedingsnorm (jaar 2021).

De bezoldiging van de directeur-bestuurder blijft binnen de kaders van de voor 2022 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 stichtingen.
- werkgever van de raad van bestuur
- 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.

#### **3.2.1. Verantwoord toezicht**

In 2021 heeft de raad van toezicht een meerjarig 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.

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

#### Activiteiten in 2022

In 2022 heeft de raad van toezicht een groot aantal reguliere punten behandeld zoals goedkeuring jaarverslag, jaarrekening, begroting en jaarplan.

Ook in het jaar 2022 was corona nog aanwezig. Maar al snel werd corona overschaduwd door de oorlog in Oekraïne en de daar weer uit voortvloeiende vluchtelingenstroom, de stijgende inflatie en de energieprijzen. SMO is zeer actief geweest in de eerste opvang van de Oekraïense vluchtelingen. De toeloop op Super Sociaal steeg sterk waardoor besloten is de bestaande vestiging uit te breiden en op zoek te gaan naar een tweede locatie. Ook was een toenemende vraag naar complexe zorg zichtbaar en werd steeds duidelijker dat de tarieven die SMO momenteel hanteert niet langer kostendekkend zijn. Met de gemeente Helmond is het stevige gesprek daarover gestart.

De raad van toezicht heeft zich ook 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. Inmiddels is het oude gebouw gesloopt en verrijst het nieuwe gebouw langzaam maar zeker.

Met het bestuur heeft het jaarlijkse evaluatiegesprek plaatsgevonden door de remuneratiecommissie. De bevindingen zijn in een verslag vastgelegd en gedeeld met de Raad van Toezicht

Overleg cliëntenraad met raad  
Er is een contactmoment geweest met de cliëntenraad.

Overleg ondernemingsraad met raad  
Er is een contactmoment geweest met de ondernemingsraad.

### **3.2.2. Continue ontwikkeling**

De raad van toezicht heeft op 30 september 2022 haar functioneren geëvalueerd. Conclusie is dat de Raad van Toezicht adequaat en goed functioneert.



## 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 aan een samenleving waaraan ieder 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 in de richting van een zelfgekozen kwaliteit van leven. 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. Wij laten de mensen zo snel als mogelijk is uitvliegen om op eigen benen te staan, maar geven ook ruimte om langer te oefenen en de nodige ervaring op te doen.

#### Kernwaarden

De kernwaarden van SMO worden breed gedragen. Ze vormen samen de basis voor ons denken en doen. Deze waarden hebben betrekking op de relatie met onze mensen, medewerkers en collega en organisaties met wie we samenwerken. Ze geven ons energie. En we willen dat ze terug te zien zijn in wat we zeggen, wat we doen hoe we de dingen doen.

#### Betrokkenheid:

We denken en handelen in mogelijkheden en creëren samen kansen. We zoeken altijd naar de verbinding.

#### Aandacht:

In ons contact zien we altijd de mens waarmee we in gesprek zijn en die we ondersteunen. Los van zijn of haar problemen. We zijn er waar het nodig is, luisteren, we stellen open vragen en zoeken samen naar oplossingen. En we nemen de tijd, zoveel als nodig is.

#### Kracht:

Elk mens heeft krachten, talenten en mogelijkheden. Sommige mensen zijn het zicht hierop verloren, in dat geval helpen we ze dit opnieuw te ontdekken.

Het woord kracht heeft door de implementatie van de methodiek Krachtwerk nog een extra lading gekregen binnen onze organisatie.

De focus ligt meer dan ooit op de krachten van mensen, zowel cliënten als medewerkers. Door kracht te benadrukken, groeit het vertrouwen. Het vertrouwen in jezelf, maar ook in de ander.

## 4.2. Belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar

### Nieuw Meerjarenbeleid

Eind 2022 is het nieuwe meerjarenbeleid vastgesteld en gepubliceerd. Hierin hebben wij onze 4 belangrijkste bedoelingen voor de komende tijd beschreven:

1. *Iedereen heeft recht op een dak boven zijn hoofd*
2. *We zijn allemaal mensen*
3. *Samen staan we sterker*
4. *We gaan volle kracht vooruit*

### Druk op de opvang en eerlijke tarieven

In 2022 hebben we de druk op de opvang enorm zien toenemen. Hierover zijn we in gesprek gegaan met de gemeente Helmond. Het gebrek aan mogelijkheden om uit te stromen en de toename van mensen die opvang nodig hebben, vragen om meer samenwerking en innovatieve oplossingen.

Rondom uitstroom proberen we vooral projecten rondom (gepikkeld/gemengd) wonen te initiëren. In 2023 zullen tien mensen, die nu in Huize d'n Herd resp De Koning wonen, uitstromen naar een gemengd wonen project dat SMO samen met Woonpartners is gestart. Al jaren krijgt SMO subsidie voor het uitvoeren van de Maatschappelijk Opvang. Deze subsidie wordt jaarlijks geïndexeerd maar is verder nooit opgehoogd. Dit bleek al enige tijd niet meer voldoende om de kosten van de opvang te dekken. Naast het gesprek over de druk op de opvang, zijn we ook bezig met het gesprek over een eerlijke prijs voor de geleverde dienstverlening. Het doel is dat de subsidie over 2023 wordt aangepast op basis van de berekeningen die op dit moment worden gemaakt.

### Super Sociaal

Al een aantal jaar melden we dat Super Sociaal blijft groeien. In 2022 is het aantal pashouders dusdanig toegenomen dat de huidige winkel de vraag nog maar net aankan.

Reden voor het snelle oplopen van het aantal pashouders zoeken wij voornamelijk in de energiecrisis, waardoor steeds meer mensen financieel in de problemen komen.

Ook in 2023 verwachten wij nog een flinke groei, nu de gemeente Helmond grens om in aanmerking te komen voor een inkomensverklaring heeft verhoogd van 120 naar 130% van het minimum inkomen.

Om de vraag aan te blijven kunnen, zijn we op dit moment de opening van een tweede (tijdelijke) super aan het onderzoeken.

### Onderzoek Forensische Zorg

In de bedoelingen van ons meerjarenbeleid staat onder andere: "We zijn allemaal mensen". Hiermee willen we als SMO duidelijk maken dat we vinden dat iedereen een plek verdient in de maatschappij. Ook mensen die een forensische (titel) achtergrond hebben.

Al eerder hebben we aangegeven dat wij vooral gespecialiseerd zijn in het bieden van ondersteuning aan mensen met een zware (multi) problematiek. Met de nieuwe aanbesteding van forensische zorg die eraan komt, zijn wij gaan onderzoeken of SMO hierin een rol kan nemen.

In 2022 heeft P5com een organisatiescan uitgevoerd, waaruit naar voren is gekomen dat het bieden van forensische zorg een passende en logische aanvulling op ons aanbod is. Op basis van de organisatiescan, waarin vanzelfsprekend ook aanbevelingen zijn opgenomen, heeft zich een projectteam gevormd dat in 2023 met de verdere uitwerking aan de slag gaat.

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

Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit in de genen van SMO. Alles wat wij inzetten en betekenen voor onze cliënten en onze regio ademt dit uit.

Daarnaast is er veel aandacht voor duurzaamheid. Dit is soms een lastig thema omdat niet alle locaties zich lenen voor energiezuinig gebruik. Daar waar mogelijk werken we eraan om binnen de begrenzings van gebouwen zoveel mogelijk te bereiken. Ook is duurzaamheid een nadrukkelijke wens en uitgangspunt geweest bij het ontwikkelen van de nieuwe locatie Huize d'n Herd, waar energieneutraal gesloopt is en gebouwd wordt. Weliswaar door een andere partij maar wel in nauwe afstemming met SMO.

Ook binnen de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) heeft duurzaamheid een plek. En 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.

We dragen onze aandacht voor duurzaamheid ook uit naar de buitenwereld; we verbouwen en verkopen producten vanuit onze tuinderij De Bundertjes, waar gasten ook een kopje koffie kunnen drinken. Hier groeien bloemen, groenten en talenten en wordt gewerkt met liefde voor mens en milieu.

De groenten die hier niet worden verkocht worden in de keuken van de Jobfactory verwerkt tot producten: jam, soep en kant-en-klaar maaltijden die we onder de merknaam "Ratatouille" verkopen in onze supermarkt voor minima. Wij vinden deze manier circulair denken en verspilling tegengaan enorm belangrijk en dragen dat met veel enthousiasme uit, ook onze cliënten en deelnemers. Dit werkt aanstekelijk.

Voor onze meubellijn Skôn gebruiken we materialen uit kringloopwinkels als grondstof voor onze producten. De worden gemaakt door deelnemers in de Jobfactory en als ze klaar zijn voor een betaalbare prijs verkocht in De Bundertjes en een kringloopwinkel in de buurt.

We schaften in 2022 elektrische fietsen aan zodat onze medewerkers zich per fiets kunnen verplaatsen tussen de verschillende locaties en naar huisbezoeken. Hierdoor is er minder autogebruik, het is beter voor het milieu en bewegen in de buitenlucht is gezonder voor onze medewerkers.

#### **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 2022 zien we binnen deze thema's als belangrijkste risico's:

- Strategisch: de woningcrisis. Dit blijft één van de risico's met de meeste impact. Afgelopen jaar hebben we een enorme toename in de nachtopvang gezien. Ook zijn onze wachtlijsten

langer dan ooit. Daarnaast is de uitstroom van mensen uit MO of van beschermd wonen naar beschermd thuis maar mondjesmaat.

Gesprekken over (lange) termijn oplossingen op dit vlak lopen al enige tijd met de gemeente. Hierbij denken wij vooral aan innovatieve oplossingen op het gebied van wonen, zoals tijdelijke huisvesting, meer gemengd wonen projecten en de inzet van tiny houses.

- In 2022 hebben we veel energie gestoken in een goede samenwerking met de Sociale Teams in Helmond. Op bestuurlijk en managers niveau weten we elkaar best goed te vinden. Helaas zien we dat er in de uitvoering nog veel zaken blijven liggen. Wij zien nog niet de juiste mate en kwaliteit van begeleiding die wij graag zouden zien bij onze uitstromende cliënten.
- Het onderzoek naar de haalbaarheid voor het leveren van forensische zorg heeft in 2022 plaatsgevonden en had een positieve uitkomst. Dit betekent dat we in 2023 aan de slag gaan met de verder uitwerking. Er wordt veel tijd en energie in dit project gestoken, met het risico dat we uiteindelijk niet zelfstandig als aanbieder van forensische zorg aan de slag kunnen gaan, omdat we de aanbesteding niet gegund krijgen. We hebben dit risico ondervangen door het maken van afspraken over onderaannemerschap met NEOS.
- Op het gebied van tarieven die we krijgen voor de Maatschappelijke Opvang (MO) en WMO zorg die we leveren speelt er veel. De MO subsidie is al jaren te laag, waardoor we andere middelen moeten gebruiken om deze zorg te kunnen leveren. In 2022 zijn we een uitgebreid onderzoek gestart naar de benodigde financiering en het gesprek hierover met de gemeente loopt nog. Mochten de tarieven niet worden opgehoogd, moet er kritisch gekeken worden of het leveren van MO nog haalbaar is. In 2024 gaat de gemeente WMO beschermd wonen en begeleiding opnieuw aanbesteden. Op dit moment is nog niet duidelijk hoe dit proces er precies uit gaat zien.
- 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.
- In 2023 zal er een volledig nieuwe audit worden afgenomen, waarna we naar verwachting een ISO9001 certificering zullen ontvangen. In de afgelopen 2 jaar hebben we een volledig nieuw kwaliteitsmanagementsysteem neergezet. Het niet behalen van de audit en daarmee het uitblijven van certificering is voor ons een belangrijk risico.

### **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 bijlage).



## 5 | Bedrijfsvoering

### Marketing

#### Digitale communicatiemiddelen:

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 veel en met aandacht gebruik van Facebook, Instagram en LinkedIn. In 2022 is een social media team samengesteld, met medewerkers van alle locaties van SMO. Daardoor worden de kanalen intensiever gebruikt en zien we een groei in het aantal volgers.

#### Printmedia:

De algemene brochure, met het volledige aanbod van SMO, is vernieuwd. Deze wordt in 2023 verder verspreid onder ketenpartners.

Er is een nieuwe folder voor de Bundertjes voor potentiële nieuwe deelnemers en er is een nieuwe flyer van de Bundertjes voor bezoekers van de winkel en het terras.

Ten slotte is er op verzoek een folder gemaakt speciaal voor de politie in Helmond en de omliggende Peelgemeenten, om hen te informeren over onze dienstverlening en wanneer zij hulp en advies van SMO kunnen inschakelen.

#### Huize d'n Herd nieuwbouw:

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 en nieuwsbrieven op de hoogte gehouden over de plannen.

Omwonenden van Studio 5701 werden via de website op de hoogte gehouden van inloop uurtjes.

Medewerkers en bewoners werden middels een nieuwsbrief op de hoogte gehouden van alle belangrijke zaken rondom de nieuwbouw.

#### Skôn:

Met ons eigen meubelmerk Skôn gaan we de strijd aan met stigma's. Het hoogtepunt van het jaar was ons grote eigen podium op de Dutch Design Week bij Piet Hein Eek. Hier bereikten we een groot publiek. We stonden zelfs in twee top 10 lijsten 'must sees tijdens de Dutch Design Week'. De reacties tijdens het evenement waren ontzettend positief. De grote interesse was vervolgens merkbaar in de aanvragen en in de nieuwe volgers op Instagram. Net na de Dutch Design Week zijn we een samenwerking gestart met Het Goed in Nuenen. Skôn heeft hier een

stellingkast waar we onze producten kunnen verkopen, samen met een presentatie van ons verhaal en onze werkwijze.

## Kwaliteit en Veiligheid

### **Project - Op weg naar een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)**

#### **Tijdslijn**

In het jaarverslag van 2021 hebben we al de diverse fases van het project en de toenmalige stand van zaken toegelicht. SMO heeft ook dit jaar grote stappen gezet in het ontwikkelen en implementeren van het nieuw kwaliteitsmanagementsysteem. Graag lichten we per fase kort de ontwikkelingen toe.

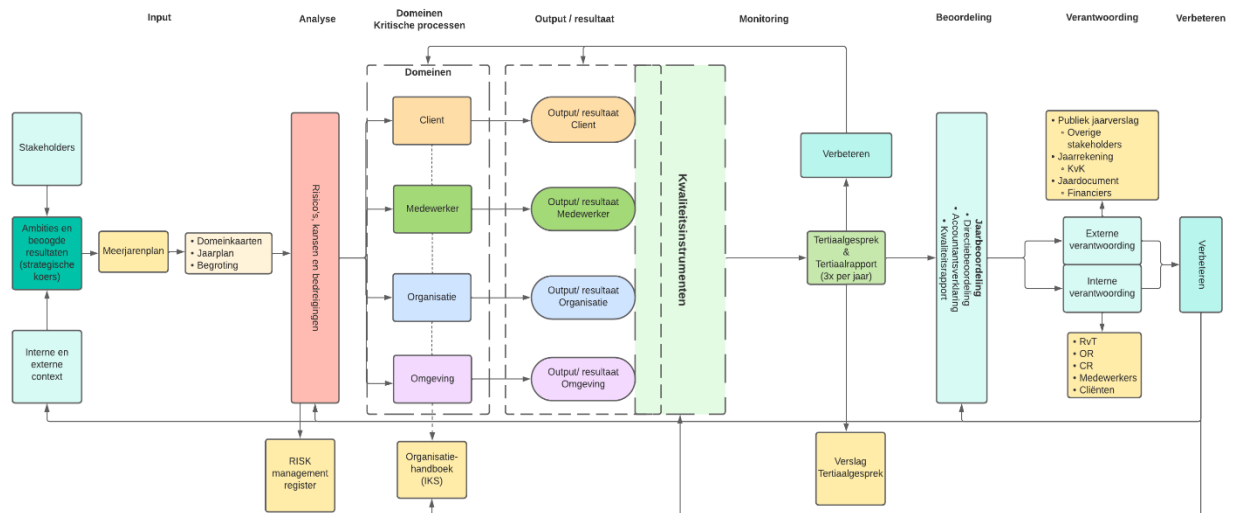
#### Fase 1 - Voorbereiding

Fase 1 is in 2021 succesvol afgerond.

#### Fase 2 - Implementatie

Fase 2 is in 2021 gestart en voortgezet in 2022. Het gehele jaar is nieuw beleid en nieuwe protocollen (her)schreven. Om de periode van oud naar nieuw beleid te overbruggen is het huidige organisatiehandboek (IKS) tussentijds opgeschoond. Met als resultaat dat circa 400 van de toenmalige 600 documenten zijn verwijderd.

De PDCA-cyclus waarop het KMS is gebaseerd is visueel uitgewerkt, zie onderstaande afbeelding, en de bijbehorende beleidsafspraken en de jaarplanning zijn vastgesteld. Ook zijn in 2022 de resterende onderdelen van de PDCA-cyclus waaronder de kwaliteitsinstrumenten, de tertiaalgesprekken en directiebeoordeling uitgewerkt en definitief gemaakt.



**FIGUUR 1 PDCA-CYCLUS SMO**

#### Fase 3 - Certificering

In 2022 heeft SMO de keuze gemaakt om het KMS te toetsen aan het ISO9001 keurmerk. Door de loop van het jaar heeft SMO diverse gesprekken gevoerd met certificerende instelling voor het uitvoeren van de certificatieaudit. De verwachting is dat SMO op schema, in Q2 2023, gecertificeerd zal zijn.

## **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.

### Beleid

Het onderwerp veiligheid heeft in 2022 centraal gestaan. Vanwege de ontwikkelingen in de maatschappij, de nieuwbouw van Huize d'n Herd en de ontwikkeling van het nieuwe KMS is er kritisch gekeken naar de visie en beleidsafspraken rondom zowel de fysieke als mentale veiligheid van medewerkers en cliënten. Hieruit is de conclusie getrokken dat het toenmalige beleid niet meer voldeed aan de eisen van SMO en de behoeftes van de medewerkers en cliënten. In 2022 is in samenwerking met de medewerkers, en waar passend cliënten, een start gemaakt in het (her)schrijven van beleid rondom onderwerpen zoals: agressie vanuit cliënten/bezoekers (Veilige Taak), medische zorg, de omgangsafspraken, de gedragscode, grensoverschrijdend gedrag vanuit medewerkers (Veilig Team), BHV, AVG en voedselveiligheid. Ook in 2023 zal hier hard aan gewerkt worden.

### Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE)

De RI&E is een verplicht onderdeel van de Arbowet. 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 hebben in 2022 het RI&E onderzoek afgerond en is in afstemming met het MT, de OR en een extern bureau goedgekeurd.

### Oefeningen en thema voorlichtingen

In 2022 zijn diverse oefeningen en thema voorlichtingen door de preventiemedewerkers uitgevoerd, waaronder de volgende brandoefeningen:

<b>Locatie</b>	<b>Datum</b>
De Koning	26-09-2022
Huize d'n Herd	05-10-2021
De Bundertjes	30-06-2022/ 07-07-2022
JobFactory	30-06-2022

### **Commissie Meldingen & Afwijkingen (MAF)**

De commissie MAF bestond in 2022 uit vier leden met diverse functies binnen SMO, onder voorzitterschap van de medewerker kwaliteit & veiligheid.

### Afwijkingen

In 2022 zijn in totaal 64 afwijkingen behandeld door de commissie. Dit is een stijging vergeleken 2021 (48 afwijking). Dit zou verklaart kunnen worden door het aanscherpen van de



organisatie op het melden van afwijkingen, maar tevens ook de verzwaring van casuïstiek in de doelgroep.

Locatie	Aantal
CB en Directie	0
Huize d'n Herd	32
De Koning	24
Begeleiding Thuis	4
Sociale Activering	4
Facilitaire dienst	0

Soort melding	Aantal
Onprofessioneel handelen	1
Ontslag wegens disfunctioneren	0
Afwijkingen in protocollen en procedures	1
Afwijking in de dienstverlening	1
Datalek	0
Agressie	24
Geweldsincident	1
Gevaarlijke situaties	3
Ongewenste omgangsvormen	14
Fout	5
Bijna-fout	4
Ongeval	2
Bijna-ongeval	5
Calamiteit	2

#### Klachten

In 2022 zijn in totaal 5 formele klachten behandeld door de commissie. Bij de externe klachtencommissie zijn geen klachten binnengekomen.

Locatie	Aantal
CB en Directie	0
Huize d'n Herd	1
De Koning	4
Woonbegeleiding	0
Centrale Intake	0
Sociale Activering	0
Facilitaire Dienst	0

#### **Audits**

##### Een nieuwe manier van auditen

Bij de ontwikkeling van het nieuwe KMS is de behoefte voor een nieuwe manier van auditen naar voren gekomen en deze is direct geïmplementeerd. Deze nieuwe werkwijze kijkt zoals voorheen kritisch naar de processen van SMO, maar biedt tegelijkertijd ook ruimte voor de beleving en aanbevelingen van de auditees. We kijken niet alleen naar wat niet goed gaat,

maar we gaan juist op zoek naar 'best practices' die we op meerdere plekken in de organisatie kunnen inzetten.

De onderwerpen van de audits zijn vastgesteld aan de hand van de ISO9001 normenkader. Zo wordt elke 3 jaar ieder kritisch proces binnen SMO geaudit. In de periode 2023 t/m 2025 staan er 23 audits gepland.

#### Werving en training

Door de jaren heen is het auditorenteam naar enkele leden gekrompen. Met de komst van de nieuwe werkwijze is er opnieuw een oproep gedaan binnen de organisatie tot het werven van nieuwe leden. In het begin van 2023 zal het nieuwe auditorenteam de tweedaagse training interne auditoren volgen.

#### Uitgevoerde audits

In afwachting van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem en een bijpassend keurmerk is er in 2022 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.

#### Automatisering

In 2022 zijn in de IT infrastructuur een aantal optimalisaties doorgevoerd. Het systeem was traag en medewerkers hadden regelmatig last van disconnects. Enerzijds lag dit aan de inrichting op de server, dit is inmiddels opgelost en anderzijds kwam dit door verouderde hardware. In 2022 is een inventarisatie gedaan van alle hardware en een vervangingsplan gemaakt.

In 2022 is besloten het kwaliteitsmanagementsysteem en het documentmanagementsysteem in te laten richten op sharepoint en is een leverancier geselecteerd. Eind 2022 is het kwaliteitsmanagementsysteem ingericht en begin 2023 zal deze worden gevuld met alle protocollen en beleidsdocumenten.

Tevens hebben we in 2022 belangrijke stappen gezet op het gebied van de selectie van een nieuw clientvolgsysteem. In samenspraak met een brede groep medewerkers zijn verschillende softwarepakketten met elkaar vergeleken. Uit deze eerste selectie zijn twee leveranciers overgebleven, in 2023 zal een definitieve keuze gemaakt worden.

In 2022 is op het gebied van managementinformatie naast de bestaande rapportages ook een dashboard gebouwd ten aanzien van personeel en verzuim.

#### Facilitair

##### *Nieuwbouw D'n Herd*

In december 2021 heeft de verhuizing naar 5701 (tijdelijke locatie) plaatsgevonden. De tijdelijke locatie is geoptimaliseerd voor onze bewoners en medewerkers. In 2022 is de sloop van het pand van D'n Herd aan de Bindersestraat gestart. Het vergunningstraject is succesvol doorlopen en eind 2022 is de bouw van start gegaan. Bewoners, medewerkers en omwonenden zijn frequent op de hoogte gehouden van de voortgang. Een interne projectgroep houdt zich bezig met de verdere voortgang als het gaat om inrichting, communicatie en uiteindelijk de verhuizing naar het nieuwe pand.

##### *Beveiliging*

Er heeft veel focus op beveiliging gelegen. We hebben alle systemen bekeken en waar nodig aangepast en/of geüpgraded. Zo zijn er nieuwe persoonsbeveiligingssystemen

geïmplementeerd bij de Koning en 5701. Verder worden alle zaken met betrekking tot BHV bekeken en geoptimaliseerd waar nodig.

*Stijging van kosten*

Door de oorlog in Oekraïne stijgen de prijzen in de markt enorm hard. Bij facilitair merken we dit dagelijks. We blijven kritisch kijken naar de partijen waar we mee samenwerken en de keuzes die we maken. We prefereren de samenwerking met lokale ondernemers.



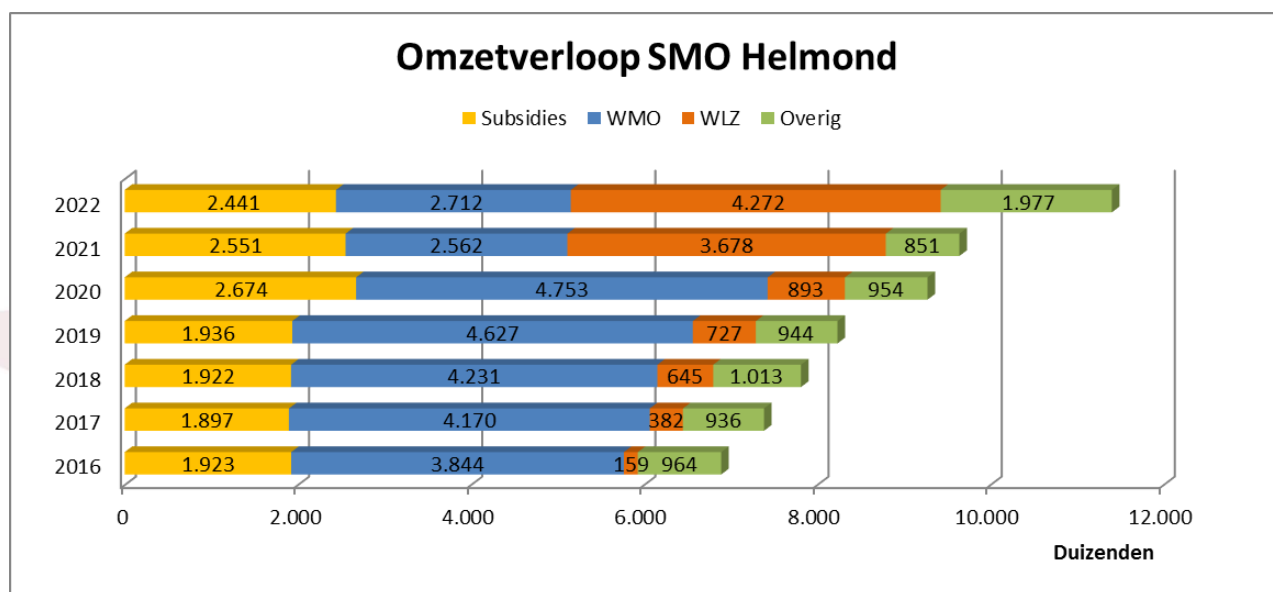
## 6 | Financieel beleid

### Resultaat

SMO heeft het jaar 2022 afgesloten met een positief resultaat van ruim € 1.900.000,-. Dit positieve resultaat wordt met name veroorzaakt door twee incidentele posten. Enerzijds is in 2022 de verkoop van de locatie Huize d'n Herd gerealiseerd. Deze locatie is verkocht met een boekwinst van bijna 1.000.000,-. Daarnaast is een reservering op te betalen vennootschapsbelasting vrijgevallen van bijna 700.000,-. Het reguliere resultaat is ongeveer € 200.000,- positief en wordt met name veroorzaakt door de toename van het aantal WLZ VPT plaatsen bij begeleiding thuis en WLZ ZZP bij de baroniehof en een aantal extra incidentele subsidies op Oekraïne opvang en opmaat plekken.

### Omzet

De omzet WLZ is gestegen in verband met de uitbreiding van het aantal WLZ VPT plaatsen bij begeleiding thuis. Daarnaast is de overige omzet gestegen ten opzichte van voorgaande jaren; dit wordt veroorzaakt door de toename van de winkelverkoop in de Super Sociaal.

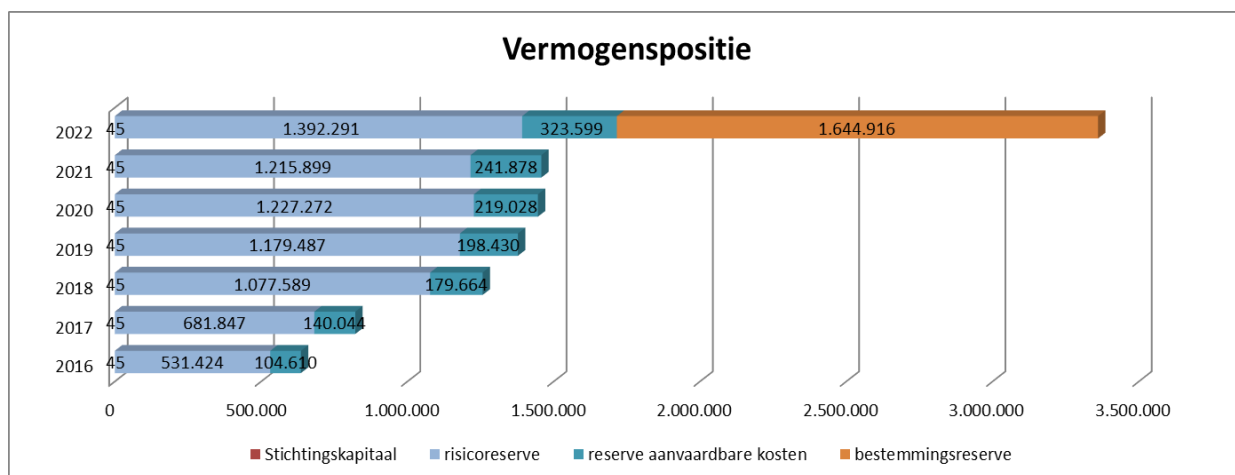


### Financiële positie

De toename in de vermogenspositie over 2022 wordt grotendeels toegevoegd aan een bestemmingsreserve van ruim € 1.600.000,- ten behoeve van de afschrijvingslast van de toekomstige investeringen in de inrichting van de nieuwbouw van huize d'n herd.

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 2022 bedraagt het weerstandsvermogen 29,4 %. Dit is ruim boven de gestelde norm, echter gecorrigeerd voor de bestemmingsreserve komt de ratio uit op 15 %. Hetzelfde geldt voor de ratio solvabiliteit, gecorrigeerd voor de bestemmingsreserve zou deze uitkomen op 28 %.



Financieel kengetal	Realisatie 2022	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Realisatie 2019	Realisatie 2018	Norm
Weerstandsvermogen	29,4 %	15,1 %	15,6 %	16,7 %	16,1 %	15 %
Solvabiliteit	54,6 %	28,5 %	35,0 %	36,4 %	33,7 %	25 %
liquiditeit	2,3	1,6	2,0	2,3	2,2	>1

De liquiditeit ligt ver boven de norm, dit wordt veroorzaakt door enerzijds de in 2021 vooruit ontvangen subsidie van € 1.000.000,- op de nieuwbouw en anderzijds de in 2022 ontvangen verkoopopbrengsten van 1.100.000,-. 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. Gezien de ontwikkelingen in het prijspeil, houdt SMO rekening met extra bouw- en inrichtingskosten, en zijn in 2022 aanvragen gedaan voor aanvullende financiering. Hierover zal in de loop van 2023 meer duidelijkheid over komen.

### Subsidies Welzijn 2022

Bijzonderheden ten aanzien van de subsidie:

#### **Eigen bijdrage**

De eigen bijdrage van cliënten zonder recht op een WWB uitkering wordt geïnd door SMO Helmond in opdracht van de gemeente Helmond. De verwachte opbrengsten uit eigen bijdrage 2022 waren € 80.000,-. De daadwerkelijk geïnde eigen bijdrage is € 108.891,- (vermeld in de jaarrekening onder toelichting overige schulden; te betalen eigen bijdrage gemeente Helmond) ten opzichte van € 68.953,- in 2021. Een verdere specificatie en onderbouwing per maand is apart verstrekt aan de gemeente.

#### **Enmalige subsidie opvang vluchtelingen Oekraïne**

In 2022 is een extra subsidie ontvangen ten behoeve van de inzet van coördinerend personeel voor de opvang vluchtelingen Oekraïne. De subsidie ad € 237.000,- is gefactureerd aan en betaald door de gemeente.

### **Enmalige subsidie plekken opmaat**

In verband met de druk op de 24 uursopvang op de subsidie plekken, heeft de gemeente Helmond tijdelijk 4 extra plekken "opmaat" ingekocht vanaf augustus. De subsidie ad 88.000,- is gefactureerd en begin 2023 door de gemeente betaald.

### Verwachtingen 2023

In 2023 verwachten we een stabilisatie van het aantal 24 uurs plekken WMO BW en WLZ ZZP/VPT. Voor ambulante begeleiding verwachten we terugloop van het aantal cliënten ten opzichte van 2022, omdat de begeleiding van cliënten met een lichtere zorgvraag zijn overgenomen door de Sociale Teams Helmond.

De verwachting is dat de kosten aanzienlijk zullen stijgen in verband met de inflatie met name op het gebied van salarissen en energielasten.

In de begroting is rekening gehouden met extra omzet door een herijking van de tarieven MO van minimaal 25 %, hierover zijn nog geen definitieve afspraken gemaakt met de gemeente Helmond.

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

<b>Begroting 2023</b>	
Totaal opbrengsten	€ 11.320.000,-
Totaal kosten	€ 11.313.000,-
Resultaat	€ 6.000,-
Investeringen	€ 465.000,-