

2020

Solidez maakt meedoen mogelijk



solidez
welzijn in uitvoering

**Bestuurlijk
jaarverslag en
jaarrekening**

Januari 2021



Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Formele gegevens	4
3. Doelstelling	4
4. Uitvoering doelstelling	4
5. Raad van Toezicht.....	6
6. De organisatie.....	9
7. Maatschappelijke resultaten van de activiteiten.....	11
8. Relatie met stakeholders	13
9. Voornemen en besluiten m.b.t. vermogen en resultaat.....	13
10. Corona.....	14
11. Vooruitzichten	15
Bijlage 1: Overzicht van activiteiten onder Welsaam	17
Bijlage 2 : De organisatie.....	18
Korte toelichting op de cijfers.	18
Organogram van Solidez.....	19
Bijlage 3: Maatschappelijke doelen	20

Jaarrekening

Balans per 31 december 2020.....	22
Staat van baten en lasten	23
Kasstroomoverzicht 2020.....	24
Toelichting	
Waarderingsgrondslagen.....	25
Toelichting op de balans per 31 december 2020.....	26
Toelichting op de staat van baten en lasten 2020.....	31
WNT gegevens.....	35
Overige gegevens	37

1. Inleiding

Het jaar 2020 zal de geschiedenis ingaan als het jaar van de pandemie. Een groot deel van het jaar werd gekenmerkt door Corona en door alle restricties die hiermee gepaard gingen. Dit heeft gevolgen gehad voor zowel de uitvoering van onze activiteiten en diensten, als voor de bedrijfsvoering en financiën. De grilligheid van de Corona uitbraak en hiermee gepaard gaande onzekerheid heeft veel gevraagd van de wendbaarheid, veerkracht en creativiteit van onze organisatie en medewerkers. We hebben voortdurend gezocht naar wat onder de omstandigheden nog wel kon en gedacht in mogelijkheden in plaats van beperkingen. Het werk is dan ook zoveel mogelijk door gegaan. De pandemie heeft ook zijn tol geëist, hetgeen we terugzien in het resultaat en in de verzuimcijfers.

Dit bestuursverslag behoort bij het financiële jaarverslag van Solidez en heeft betrekking op het jaar 2020. Het beschrijft in het kort enkele kenmerken van onze organisatie. De jaarrekening is opgebouwd volgens de richtlijn C1 'Kleine organisaties zonder winststreven'.

Het financieel jaarverslag is opgemaakt op 16 maart 2021 en betreft Stichting Solidez. De jaarrekening is opgemaakt in euro's en de bedragen zijn afgerond op hele getallen. Het boekjaar is gelijk aan het kalenderjaar. De vergelijkende cijfers over 2019 zijn opgenomen. Inhoudelijke informatie over de gerealiseerde dienstverlening door Solidez is opgenomen in het Jaardocument van Welsaam 2020 "Samen zijn we meer".

2020 is het derde jaar van de uitvoering van Welsaam, het samenwerkingsverband voor de uitvoering van Samen Wageningen, met 14 hoofdaanemers en 14 onderaanemers. Het samenwerkingsverband heeft laten zien wat de meerwaarde ervan is, doordat de partijen elkaar bijzonder vlot wisten te vinden bij de gezamenlijke oprichting van de Corona hulplijn, waar hulpvragers en hulp aanbieders gekoppeld konden worden op basis van postcode. Ook op andere vlakken heeft de samenwerking steeds meer vorm gekregen is wordt meerwaarde ervaren van het samen optrekken, zoals in het buurtgericht werken. Ook in 2020 geven partners aan de samenwerking hoog te waarderen.

Ook met de gemeente als opdrachtgever is een open en constructieve relatie opgebouwd, op bestuurlijk niveau met college en raad en op uitvoerend niveau. De relatie met de accountmanagers en met de afdeling inkoop is constructief.

Ten opzichte van 2019 is de bijdrage vanuit Welsaam iets toegenomen door incidentele projecten. Daarnaast hebben we afgerond € 226.000 aan subsidies ontvangen. Door Corona zijn onze inkomsten lager. Daarnaast hebben we een extra voorziening moeten treffen waardoor het uiteindelijke resultaat negatief uitvalt.



2. Formele gegevens

Naam	Stichting Solidez, <i>welzijn in uitvoering</i>
Directeur-bestuurder	Esther van der Zee
Adres	Rooseveltweg 408a, 6707 GX Wageningen
Werkgebied	Wageningen
Juridische vorm	Stichting zonder winstoogmerk
Governance	Governance Code Sociaal Werk
Bestuursmodel	Toezicht (Raad van Toezicht) en bestuur (Directeur/bestuurder) gescheiden
Jaarrekening	Volgens model C1 'Kleine organisaties zonder winststreven', geen segmentering
Dienstverlening	Preventie, Wmo; Participatiewet;
WMO-toelating	Individuele- en groepsbegeleiding
Medezeggenschap medewerkers	Ondernemingsraad (formeel); Zelforganiserende teams
Kwaliteit	In bezit van kwaliteitskeurmerk SWN
Aantal medewerkers	53 medewerkers, 35,1 fte + 2 ZZP'ers
Aantal vrijwilligers	+ 310 structureel, + 200 incidenteel
Kamer van Koophandel (KvK)	50328468
Telefoon	0317-317553
E-mail	info@solidez.nl
Internetpagina	www.solidez.nl
Sociale media	LinkedIn , Twitter , Instagram , Facebook (diverse sub pagina's), Youtube

3. Doelstelling

Stichting Solidez heeft tot doel in de gemeente Wageningen voor en met haar inwoners kansen te creëren, eigen kracht te benutten en initiatief en onderlinge betrokkenheid te stimuleren. Solidez zet zich in om met elkaar de betrokkenheid bij de samenleving te versterken en draagt zorg dat iedereen mee kan doen door inwoners te stimuleren om van betekenis te zijn voor elkaar.

Solidez is aanwezig in de buurten en wijken van Wageningen, open en toegankelijk, ondersteunend, stimulerend en verbindend. Solidez biedt professionele hulp en ondersteuning waar nodig en een helpende hand waar mogelijk. Dat doet Solidez in nauwe samenwerking met de lokale netwerken en partijen.

Visie: We geloven in de kracht van inwoners die zich inzetten voor elkaar en voor de samenleving. We geloven dat mensen gelukkiger en gezonder zijn als ze zin ervaren door van betekenis voor elkaar te kunnen zijn. Niet iedereen beschikt over dezelfde mogelijkheden en kwaliteiten maar iedereen doet ertoe en we zetten ons ervoor in dat iedereen mee kan doen

4. Uitvoering doelstelling

We werken aan het realiseren van deze doelstelling door het bieden van uiteenlopende diensten. We doen dat in samenwerking binnen het netwerk van Welsaam. Welsaam heeft in 2017 de aanbestedingen gewonnen voor de 4 categorieën: 1) Verbinden en ontmoeten; 2) Informeren, signaleren en uitwisselen; 3) vraaggerichte hulp en ondersteuning en 4) Meedoen en initiatieven. De 4 categorieën zijn opgebouwd uit verschillende deelplannen.

De dienstverlening is een antwoord op de 52 resultaten uit Samen Wageningen die de inwoners in een co-creatieproces met de gemeente hebben opgesteld. Tegelijk zijn ze een direct antwoord op de vraag van onze klanten en bezoekers. Om deze vraag zo goed mogelijk te kunnen bedienen werken we met

zelforganiserende teams, waarbij medewerkers zich maximaal verantwoordelijk voelen en flexibel kunnen inspelen op hetgeen ze in de praktijk tegenkomen.

In de relatie met de gemeente als opdrachtgever en samenwerkingspartner spelen vertrouwen, openheid en transparantie een belangrijke rol. Dat geldt ook voor de samenwerking met alle partner organisaties binnen Welsaam. Er wordt gewerkt in een netwerkstructuur op basis van gelijkwaardigheid.

Welsaam rapporteert naar de opdrachtgever op basis van behaalde resultaten en klanteffecten. De klanteffecten worden gemeten middels een Monitor gebaseerd op het instrument van Positieve Gezondheid. Aan ieder beoogd resultaat is een klantvraag gekoppeld. Iedere activiteit draagt bij aan een set van resultaten. Door de bijbehorende klantvragen te stellen meten we de bijdrage aan de kwaliteit van leven.

Door gebruik te maken van de kracht van inwoners en buurten groeit de onderlinge betrokkenheid en neemt de bereidheid om naar elkaar om te zien toe. Dat leidt tot een toename van vitaliteit en leefbaarheid in de samenleving. Dit hebben we goed kunnen zien door de Corona hulplijn, die met de Welsaam partners in het leven is geroepen en waarbij we vele hulpvragen hebben kunnen koppelen aan vrijwillige hulpaanbieders.

We investeren in preventie, en in de bereidheid en mogelijkheid om mee te doen in de samenleving. We ondersteunen en initiëren bewonersinitiatieven en versterken op die manier de veerkracht in de samenleving. Waar nodig bieden we professioneel advies en begeleiding. We ondersteunen diverse (initiatief)groepen; (zelf)organisaties; netwerken en bijvoorbeeld (buurt)verenigingen bij de realisatie van hun ambities.

Een overzicht van onze activiteiten/diensten binnen Welsaam is toegevoegd als Bijlage 1

Naast de activiteiten voor Welsaam voeren we ook nog de coördinatie van de Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) uit en in het kader van de WMO leverden we individuele begeleiding en dagbesteding (begeleiding groep). Voor de dagbesteding voeren we vanaf 1 oktober 2018 een pilotproject uit om dagactiviteiten zonder indicatie te leveren onder de naam DACT (dag activering). Dit valt middels een addendum nu ook onder Welsaam. De pilot is verlengd en loopt nog tot 1 oktober 2020.



5. Raad van Toezicht

5.1 Inleiding

Het jaar 2020 wordt getekend door Corona en het effect hiervan op de samenleving. Het was een heftig jaar. We moesten als RvT de bakens verzetten: ongelijkheid in de maatschappij werd plots uitvergroot. We hebben als RvT getracht de organisatie zo goed mogelijk bij te staan in deze moeilijke tijd. Ook hebben we ons toezicht geïntensiveerd om zodoende voldoende beeld bij de ontwikkelingen in de organisatie te houden.

Onze medewerkers en vrijwilligers en onze partners in Welsaam hebben zich tot het uiterste ingezet om niet alleen de afgesproken doelen te realiseren, maar daar bovenop de kwetsbare slachtoffers van de pandemie te ondersteunen. We willen hierbij alle waardering voor al die vrijwilligers, voor onze eigen medewerkers en voor alle sociaal werkers bij partners van Solidez, uitspreken.

Samen met alle partners van Welsaam zal Solidez het verschil blijven maken voor de inwoners van Wageningen, door hen zoveel mogelijk te betrekken en op diverse manieren te ondersteunen. Solidez doet dit met zeer betrokken en deskundige medewerkers en met een groot aantal vrijwilligers dat deze activiteiten ondersteunt c.q. initieert.

Solidez kent het Raad van Toezichtmodel en daarmee een functiescheiding tussen toezicht houden enerzijds (Raad van Toezicht) en besturen anderzijds (directeur/ bestuurder). In dit verslag geeft de Raad van Toezicht (RvT) inzicht in de werkzaamheden en de werkwijze van de RvT.

5.2 Good Governance Code Sociaal Werk

Solidez hanteert de Governancecode voor de sector Sociaal Werk. De organisatie voldoet aan de in de code gestelde vereisten voor Good Governance. Zowel de statuten, de reglementen voor de RvT en de directeur/bestuurder en de profielen zijn getoetst aan deze vereisten.

De Raad van Toezicht van Solidez is lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ).

5.3 RvT-leden en Directeur/bestuurder

Alle RvT-leden zijn geselecteerd op basis van de uitgangspunten voor goed toezicht van de NVTZ. Alle leden voldoen aan het gestelde profiel, de gestelde criteria en er is bij geen van de leden sprake van tegengestelde belangen. De Raad van Toezicht is zo samengesteld dat er verschillende ervaring, kennis en deskundigheid aan tafel zit.

Bij aanvang van het jaar bestond de Raad van Toezicht uit zeven leden van Toezicht. We hebben daarvoor gekozen, omdat aan het einde van het jaar twee leden afscheid namen wegens het aflopen van hun tweede termijn. Op 31-12-2020 bestond de Raad uit vijf leden.

Samenstelling RvT per 31-12-2020:

- Adriëlle Bloemendaal, voorzitter
- Igor van der Valk, vicevoorzitter
- Joop Hanssen
- Arjen Droog
- Evelien Vlastuin

Directeur/bestuurder

Mw. E. van der Zee vervult de positie van directeur/bestuurder.

5.4 De leden van de Raad van Toezicht: hoofd- en nevenfuncties

De Raad van Toezichtleden bekleden de volgende hoofd- en nevenfuncties:

Naam Raad van Toezicht lid	
Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Adriëlle Bloemendaal	
Sr. HR adviseur WUR/ Organisatiecoach	Lid Ouderraad Montessorischool Wageningen
Igor van der Valk	
Gemeentesecretaris/ algemeen directeur gemeente Lingewaard	Niet van toepassing
Joop Hanssen	
- Zelfstandige juridisch adviespraktijk - Juridisch adviseur RvB en Facilitair Bedrijf ROC regio Amsterdam	Bestuurslid, secretaris vereniging recreatiepark en VVE
Arjen Droog	
Directeur Regio FoodValley	- Secretaris-directeur Regio De Vallei - Voorzitter Scouting Lunteren - Lid Raad van Toezicht Johannes Fontanus College (Barneveld)
Evelien Vlastuin	
Freelance 'Wijf met een bedrijf', adviesbureau voor ondernemingen op het gebied van governance	Bestuurslid BPL Pensioen Lid Raad van Toezicht BPFV

5.5 Data benoeming, herbenoeming en rooster van aftreden

RvT-leden worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen daarna maximaal één keer worden herbenoemd. Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

Naam	In functie sinds	aftredend	2020	2021
Joop Hanssen	03/08/15	2023	2/jaar 1	2/jaar 2
Arjen Droog	02/03/16	2020	1/jaar 4	2/jaar 1
Adriëlle Bloemendaal	02/03/16	2020	1/jaar 4	2/jaar 1
Igor van der Valk	01/11/19	2023*	1/jaar 2	1/jaar 3
Evelien Vlastuin	01/11/19	2023*	1/jaar 2	1/jaar 3

* herbenoembaar voor een tweede periode.

5.6 Bezoldigingsbeleid

Op basis van het landelijk advies van Sociaal Werk Nederland zou de bezoldiging voor leven van de Raad van Toezicht van Solidez tussen € 2500 en € 4000 mogen liggen. De Raad van Toezicht heeft besloten voor haar leden niet meer dan 60% van dit bedrag te vragen, te weten € 1.500. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de voorzitter en de overige leden. Daarnaast declareren de RvT-leden eventueel gemaakte onkosten. De RvT heeft voorts besloten dat deze bezoldiging alleen wordt uitgekeerd als het resultaat dat toelaat. Gezien het negatieve resultaat over 2020 kiest de RvT ervoor om de bezoldiging dit jaar niet uit te keren.



De bezoldiging van de directeur/bestuurder vond plaats op basis van de CAO- Zorg en Welzijn en daarnaast ontving de directeur/bestuurder een vergoeding voor gemaakte onkosten. De beloning plus belastbare onkostenvergoeding en op termijn betaalbare beloningen samen bedroegen € 105.432. Dit samen valt binnen de gestelde WNT-normen van maximaal € 111.000.

5.7 Werkwijze

In 2020 waren er twee commissies actief: de auditcommissie en de remuneratiecommissie. Zij verrichtten voorbereidende werkzaamheden voor de RvT-vergaderingen door diepgaander op financiële aspecten (auditcommissie) en aspecten van functioneren en beoordelen van de directeur/bestuurder (remuneratiecommissie) in te gaan. Op basis daarvan informeren en adviseren zij de voltallige Raad van Toezicht die de verantwoordelijkheid voor het geheel draagt. De auditcommissie kwam vier keer bijeen. De remuneratiecommissie kwam in 2020 eenmaal bijeen.

De Raad van Toezicht heeft in 2020 zowel haar adviesrol t.a.v. de strategische en tactische afwegingen, als haar toezichthoudende rol adequaat ingevuld. Ze stond de bestuurder bij met raad en advies. De RvT haar in 2020 toezicht geïntensiveerd met als doel om voldoende aansluiting te blijven houden met de ontwikkelingen die Corona had op de organisatie.

De Raad van Toezicht heeft in 2020 zes keer vergaderd. Daarnaast vond er in november een online overleg plaats tussen de Raad van Toezicht en het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Wageningen plaats.

Bij onze vergaderingen komen medewerkers langs om met ons over de inhoud van het werk te spreken. Dit levert ons (naast inhoudelijke informatie) waardevolle inzichten op over hoe de medewerkers de organisatie en (ontwikkelingen in) hun werkzaamheden ervaren. De vertrekkende voorzitter van de Raad van Toezicht is samen met de nieuwe voorzitter een keer aanwezig geweest bij een OR-vergadering. En de OR is een keer aanwezig geweest bij een vergadering van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft meegedacht over de ontwikkelingen binnen Welsaam, de regionale samenwerking en het ontwikkelen van de intercollegiale toetsing voor het kwaliteitslabel vanuit Sociaal Werk Nederland. Voortvloeiend uit de Governance Code en de aanbevelingen voor Goed Toezicht van de NTVT, hebben de leden van de Raad van Toezicht geïnvesteerd in scholing door het volgen van opleidingen en congressen.

De Raad van Toezicht heeft haar functioneren geëvalueerd door middel van een zelfevaluatie.

De directeur/bestuurder was bij de RvT-vergaderingen aanwezig.

5.8 Onderwerpen en goedkeuringsbesluiten in 2020

De Raad van Toezicht onderscheidt vier type rollen: toezicht houden op; adviseur van en werkgever van de directeur/bestuurder en ambassadeurschap. De rol van 'toezicht houden' vervulde zij door al dan niet goedkeuring te verlenen aan beleid en plannen (toezicht vooraf) en door het functioneren van de organisatie en de directeur/bestuurder te monitoren (toezicht achteraf).

De RvT nam de volgende besluiten:

- De RvT herbenoemt Adriëlle Bloemendaal en Arjen Droog voor de tweede termijn als lid van de RvT
- De RvT stelt de jaarrekening inclusief bestuursverslag vast
- De RvT stelt het verslag van de zelfevaluatie 2020 vast
- De RvT stelt de nieuwe rolverdeling vast:
 - Voorzitter: Adriëlle Bloemendaal
 - Vice voorzitter: Igor van der Valk
 - Auditcommissie: Joop Hanssen en Evelien Vlastuin
 - Remuneratiecommissie: Arjen Droog en Igor van der Valk
- De RvT besluit om het thema 'kwaliteit' tot nader orde onder te brengen bij de auditcommissie.
- De RvT stelt de begroting 2021 vast
- De RvT stelt het visiedocument van Solidez vast



5.9 Voornemens RvT 2021

Medewerkers

De RvT wil haar feeling met de medewerkers houden en versterken door deel te nemen aan diverse activiteiten. De Raad van Toezicht heeft deelgenomen aan medewerkers activiteiten zoals het Nieuwjaarsdiner en de slotsessie van de medewerkerstraining Open aanspreek cultuur. Ook zouden leden van de RvT deelnemen aan de proeverij met meeloop-activiteiten, maar helaas konden die wegens Corona niet doorgaan. Op basis van een aantal thema's worden medewerkers en de OR uitgenodigd in de vergaderingen van de RvT.

Welsaam

De RvT zal de ontwikkelingen van Welsaam en de aanloop naar de nieuwe aanbesteding op de voet volgen. Tevens zal de RvT jaarlijks een overleg hebben met het College van Burgemeester en Wethouders.

Opleiding

De leden van de RvT houden hun kennis op toereikend niveau en volgen (bij)scholingen in de toezichthoudende rol, middels opleiding en deelname aan diverse activiteiten van onder meer Sociaal Werk Nederland en de NVTZ.

Samenstelling

Op 31-12-2020 bestond de Raad van Toezicht uit vijf leden, dit is tevens de gewenste omvang. Statutair kan de RvT uit zeven leden bestaan.

6. De organisatie

6.1 De Ondernemingsraad

Op 31-12-2020 bestond de Ondernemingsraad van Solidez uit de volgende leden:

Irini Boxma (voorzitter)
Roel Nelemans
Mijke Smits
Mike Hesseling

De OR was betrokken bij:

- Kritisch volgen hoe Solidez om kan gaan met de uitdagingen die Corona ons biedt, we hebben hierover een advies uitgebracht
- Meedenken omtrent de vitaliteitscheck en aanbod om als OR hier een voorbeeldrol in te vervullen
- Advies over de zorgbonus
- Kritisch volgen hoe Welsaam zich ontwikkelt en hierover gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen
- Een rondgang langs alle teams om de betrokkenheid tussen medewerkers en OR te vergroten, waardoor medewerkers zich door de OR vertegenwoordigd voelen
- Inzicht verkrijgen in de financiële situatie van Solidez als geheel door jaarrekening en begroting te bespreken
- Zorg en advies omtrent het ziekteverzuim, personeelsverloop
- Signaleren en meedenken over een diversiteit aan onderwerpen (alcohol schenken op locaties, branding, intranet, LHBTI etc.)

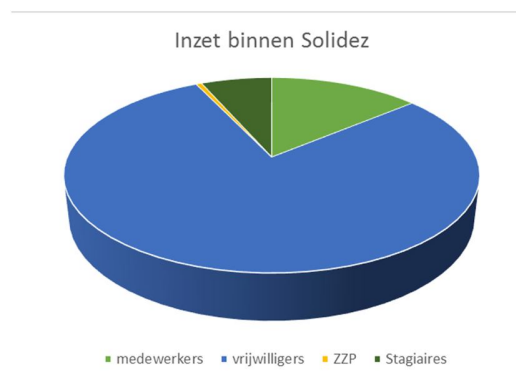
De OR kwam maandelijks bijeen en had daarnaast een maandelijks overleg met de bestuurder. Eenmaal was er een bezoek van de voorzitter van de Raad van Toezicht aan de OR en eenmaal bracht de OR een bezoek aan de vergadering van de Raad van Toezicht.

6.2 Personeel

Aan het begin van het verslagjaar had Solidez 55 medewerkers ter omvang van 34,5 fte in dienst. Eind 2019 waren dit er 53 (35,1 fte) en 2 ZZP'ers. Een gedetailleerd overzicht van ons medewerkersbestand en –verloop is toegevoegd in bijlage 2, als mede een organogram van de organisatie.

De professionals werkten in Wageningen samen met een groep van ongeveer 310 (structurele) vrijwilligers en 27 begeleidde stagiaires die vanuit diverse disciplines, opleidingsniveaus (vmbo, mbo, hbo en wo) en in uiteenlopende stagevarianten (jaarstages, leerteams en onderzoek) een bijdrage leverden aan de dienstverlening en de resultaten.

Solidez werkt met zelforganiserende teams. Het is een platte organisatie zonder managementlaag met maximale verantwoordelijkheid op uitvoerend niveau.



6.3. Overige zaken op gebied van bedrijfsvoering

Kwaliteitsbeleid

Solidez is gecertificeerd met het kwaliteitskeurmerk Sterk Sociaal Werk van Sociaal Werk Nederland. Onze medewerkers werden onder de beroepscode van SWN en zijn geregistreerd in het beroepsregister van het Registerplein. Jaarlijks werken zij op deze wijze aan het up to date houden van hun vakken. Het keurmerk wordt tweejaarlijks opnieuw getoetst. De volgende audit vindt plaats in juni 2021. Dit doen we samen met Malkander, Forte Welzijn en Mozaïek. Zo wordt er ook van elkaar geleerd.

Incidenten en klachtenmelding

Solidez heeft een klachtenprocedure. Solidez hecht veel waarde aan kwaliteit en een open sfeer tussen medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en klanten (bezoekers, cursisten, deelnemers). De inhoud en de werkwijze van de dienstverlening mag kritisch onder de loep genomen worden. Indien daartoe aanleiding is zal Solidez haar beleid en werkwijze zo nodig bijstellen. Ontevredenheid die niet opgelost kan worden door een gesprek met betrokken medewerker, behandelen we als klacht.

We hebben in 2020 geen officiële klachten binnen gekregen via de formele klachtenprocedure.

Via de informele weg is wel één klacht binnen gekomen. Dit betrof het niet oppakken van een verzoek om Buurtbemiddeling. Dat bleek op miscommunicatie te berusten en is opgepakt.

Er heeft één incident voorgegaan. Dit betrof grensoverschrijdend gedrag door een cliënt, in de vorm van dreigmails. Hier is aangifte van gedaan bij de politie. De cliënt wordt niet langer door Solidez begeleid en de bedreigingen zijn gestopt.

In 2020 is twee keer gebruik gemaakt van onze interne vertrouwenspersoon door collega's in verband met agressief gedrag van een cliënt.

ICT

In 2019 werkte Solidez met twee systemen voor cliënt-registratie, ZilliZ voor WMO-diensten en SWOffice voor overige diensten waarbij cliëntendossiers worden bijgehouden zoals Buurtmaatschappelijkwerk. Voor tijdregistratie wordt gewerkt met Numbers.

In 2020 zijn extra laptops, tablets en telefoons aangeschaft in verband met het thuiswerken, online vergaderen en online dienstverlening door Corona.

Onderhoud panden en faciliteiten



Vanwege de geldende Corona maatregelen zijn onze locaties aangepast aan deze maatregelen. Dit betekent aanwezigheid van desinfectiemiddelen, duidelijke bewegwijzering en de nodige instructie- en waarschuwingsposters. Vanzelfsprekend zijn ook onze bussen aangepast aan deze maatregelen en kunnen Corona-proof ingezet worden. Door gehele en/of gedeeltelijke sluiting zijn er onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd welke bij volledige openstelling minder makkelijk uitgevoerd kunnen worden. Beste voorbeeld hiervan is het binnen schilderwerk in locatie De Nude. In samenwerking met de Woningstichting zijn er bergen werk verzet en ziet deze locatie er weer strak uit. Om thuiswerken goed te kunnen faciliteren zijn er afspraken gemaakt met huisleverancier MultiRatio om voor een interessante prijs bij medewerkers thuis een volwaardige kantoorwerkplek in te richten.

De AVG

Binnen Solidez is de AVG-werkgroep verantwoordelijk voor de uitvoering van privacy beleid. In de werkgroep zit de privacy officer (PO), een sociaal werker, de personeelsfunctionaris, de controller en de facilitair medewerker. De directeur/bestuurder is als eindverantwoordelijke betrokken bij de werkgroep en de ontwikkelingen m.b.t. privacy.

- De AVG-werkgroep pakt vragen op uit het veld en denkt mee met collega's over situaties gerelateerd aan privacy;
- De PO volgt de publicaties en berichten van de AVG-werkgroep van Sociaal Werk Nederland en houdt de medewerkers op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen/ inzichten;
- In februari heeft Solidez in regionaal verband een AVG-training georganiseerd. Dit was een praktische training, toegespitst op vragen die binnen de organisaties leefden. De training werd georganiseerd door Verdonck Klooster & Associates; deze organisatie heeft in 2018 in opdracht van Sociaal Werk Nederland gezorgd voor ondersteuning van aangesloten welzijnsorganisaties bij de inbedding van de AVG;
- De coronamaatregelen hebben een grote impact gehad op het werk binnen het sociaal domein; er werd veel thuis gewerkt en online overlegd. De AVG-werkgroep heeft de medewerkers geadviseerd over AVG-proof werken in deze afwijkende omstandigheden;
- In het najaar werd er een intern beveiligingslek geconstateerd in het softwarepakket, waarin wij registreren door een foutje in de autorisatie. Een lid van de AVG-werkgroep heeft dat direct met het betrokken ICT-bedrijf opgepakt, waarna het snel gerepareerd werd. Er zijn geen gegevens naar buiten gelekt;
- De PO is in oktober aanwezig geweest bij een overleg van de OR om hen bij te praten over de stand van zaken en de ontwikkelingen op het gebied van privacy;
- In verband met de coronamaatregelen is de AVG-werkgroep maar één keer bij elkaar geweest. In kleiner comité wisten de leden van de werkgroep elkaar te vinden waar nodig;
- De PO heeft een driedaagse training gevolgd bij Berghauser Pont over Privacy in het Sociaal Domein.

Het voornemen van de AVG-werkgroep voor 2021:

- Het updaten van de algemene AVG-informatie, beschikbaar voor de gehele organisatie;
- Een werkoverleg inplannen tussen een afvaardiging van sociaal werkers en het ICT-bedrijf, waar wij ons registratiesysteem van afnemen, m.b.t. het gebruik en de inrichting van dit systeem in relatie tot de AVG;
- Het bezoeken van alle teams c.q. diensten om hen bij te praten over de laatste ontwikkelingen, te vragen naar de huidige stand van zaken en eventuele vragen, die leven binnen de uitvoering van het werk;
- Actiepunten oppakken, die tijdens de bezoeken aan de teams/diensten naar voren zijn gekomen.

7. Maatschappelijke resultaten van de activiteiten

De gemeente Wageningen heeft met haar inwoners een vijftigtal resultaten opgesteld voor Samen Wageningen waarmee het maatschappelijk effect beoogd wordt dat iedere inwoner:

- Toegang heeft tot zorg of hulp op maat,
- Optimaal mee kan doen in de samenleving,

- De veerkracht en het netwerk wordt versterkt,
- Zoveel mogelijk de regie over het eigen leven kan voeren,
- Vanuit respect benaderd en bejegend wordt, gericht op wederkerigheid,
- Zich optimaal kan ontplooiën,
- Problemen of verergering van problemen worden voorkomen

Solidez werkt aan de volgende **maatschappelijke speerpunten**:

1. *Bruggen bouwen: Voorkomen van eenzaamheid*
We werken aan een verbonden samenleving met leefbare wijken en buurten, waar mensen elkaar kennen en naar elkaar omzien
2. *Iedereen doet mee: Inclusieve samenleving*
Iedereen hoort erbij en wordt binnen eigen wensen en mogelijkheden in staat gesteld om optimaal mee te kunnen doen aan de samenleving.
3. *Wat je zelf kan doe je zelf: zelfredzaamheid en eigen regie*
Een gevoel van welbevinden begint bij eigen regie en verantwoordelijkheid, van ertoe doen door het gevoel van waarde te zijn voor anderen. Daarom zoeken we altijd naar vormen van wederkerigheid, daarbij aansluitend bij ieders mogelijkheden en talenten
4. *Lekkerder in je vel: positieve gezondheid*
Solidez richt zich op het bevorderen van een gezonde leefstijl door te werken aan bewustwording en zingeving, meer bewegen en gezonde voeding
5. *Voorkomen is beter dan genezen: preventie*
We bieden lichte vormen van hulp en ondersteuning in een vroegtijdig stadium waarmee we vaak erger kunnen voorkomen

In Bijlage 3 laten we zien hoe we deze doelen vertalen in activiteiten. De resultaten van onze activiteiten laten we niet meer zien door aantallen te noemen en te tellen. We vragen onze klanten wel om een klanteffect-monitor in te vullen, waardoor we zicht hebben gekregen op wat al deze activiteiten voor hen opleveren. Voor Solidez zijn in 2020 234 monitor ingevuld met een gemiddelde tevredenheid van 8,4 en rapportcijfer voor kwaliteit van 8,5. Een inhoudelijke rapportage van de activiteiten en van de monitor is te vinden in het jaarverslag van Welsaam.



Foto: Hug in a Cup actie van om mantelzorgers een hart onder de riem te steken van Solidez Mantelzorg

8. Relatie met stakeholders

Het samenwerkingsverband Welsaam is na drie jaar op stoom. Het samenwerkingsverband tussen 14 hoofdaanemers en 14 onderaanemers heeft tot doel om bij te dragen aan een "inclusief Wageningen": een stad waar mensen de ruimte hebben om elkaar te ontmoeten, zich te ontwikkelen, te groeien en bij te dragen aan de Wageningse samenleving. Kortom, samen zorgen we ervoor dat iedereen erbij hoort en dat problemen zoveel mogelijk worden voorkomen. De samenwerking tussen de partijen leidt tot een duidelijke meerwaarde. Uit onderzoek door Regioplan in opdracht van de Rekenkamer blijkt:

Op basis van de bevindingen wordt door Regioplan geconstateerd dat de doelmatigheid van de samenwerking (ofwel de meerwaarde van het samenwerkingsverband) met name zit in het 'elkaar kunnen vinden'. De samenwerking binnen een netwerkverband heeft geleid tot de volgende successen:

- Korte(re) lijnen tussen uitvoerders;
- Betere taakverdeling, minder dubbel aanbod en meer doorverwijzing naar elkaars expertise (synergie-effect);
- Meer vraaggericht aanbod doordat doorontwikkeling van het aanbod plaatsvindt op basis van wat blijkt uit de praktijk (beter en sneller vastgesteld en uitgewisseld door samenwerking).

Uit de evaluatie van de samenwerking blijkt dat de sfeer onderling goed en open is. Wel ziet men verbetermogelijkheden in afstemming en overleg. Solidez heeft als penvoerder van Welsaam en contactpersoon richting gemeente een centrale en verbindende rol. Voor de doorontwikkeling van Welsaam richten we ons op een nieuwe visie voor de toekomst onder begeleiding van een onafhankelijk procesbegeleider.

Vanuit de gemeente zijn er op dit moment twee accountmanagers voor de vier categorieën. De relatie is goed. Zorgelijk blijft het capaciteitsgebrek bij de gemeente, waardoor zij toch op afstand blijft en weinig inhoudelijk betrokken is bij de verschillende beleidsterreinen (ouderen-, mantelzorg- en vrijwilligersbeleid.)

Voor een goede aansluiting tussen preventie en zorg wordt intensief samengewerkt met en binnen het Startpunt. Hiervoor levert Solidez een medewerker vanuit het Algemeen Maatschappelijk werk voor 20 uur per week. In een stuurgroep van het Startpunt van de aangesloten partijen worden gezamenlijk de lijnen uitgezet. Ook blijven we werken aan een versterking van de positie van informele hulp binnen het Startpunt door een expert informeel en bijv. door gezamenlijke huisbezoeken.

Het wijk- en buurtgericht werken krijgt steeds meer vorm in Wageningen. Solidez werkt intensief samen met de politie en de Woningstichting in de wijkteams. Hier worden signalen uit de wijk besproken en opgepakt. We zijn aanspreekpunt voor overlastsituaties in de wijk en kunnen via Wageningen Doet met het initiatievenfonds projecten van bewoners in de buurten mede mogelijk maken.

Regionaal wordt samengewerkt met de drie Sociaal Werk organisaties Mozaïek, Forte Welzijn en Malkander. Door het delen van deskundigheid en het samen oppakken van het kwaliteitslabel van Sociaal Werk Nederland versterken we elkaar.

9. Voornemen en besluiten m.b.t. vermogen en resultaat

Het resultaat over 2020 bedraagt -€ 99.560.

Voor een langdurig en ernstig zieke medewerker is de verwachting dat zij niet meer zal terugkeren op de werkvloer. Daarom hebben we conform de geldende boekhoudregels de verwachte loonkosten tot einde dienstverband opgenomen in een voorziening. Wij hebben een inschatting moeten maken van de periode waarvoor wij de kosten al in 2020 ten laste van het resultaat moeten reserveren. Wij zijn uitgekomen op 1.25 jaar. Dat resulteert in een voorziening van € 89.000 ten koste van het resultaat.

Enkele overige bijzonderheden (ten opzichte van de begroting) en handelwijzen die hebben bijgedragen aan het resultaat.

- Door Corona zijn de inkomsten uit diensten en producten gedaald. Er is nagenoeg geen verhuur van locaties geweest en opbrengsten van buffet en activiteiten is aanzienlijk lager.
- De individuele begeleiding heeft minder indicaties ontvangen en heeft daardoor ruim € 16.000 minder inkomsten gegenereerd dan in 2019. We hebben in Coronatijd wel gewoon doorgewerkt onder strenge beperkingen. Medewerkers zagen cliënten verslechteren. Indicaties waren hierdoor niet altijd toereikend. Dit leidde tot meer stress en werkdruk. Dit zien we ook terug in de vorm van een hoog en langdurig ziekteverzuim onder onze medewerkers.
- We hebben een voorziening voor de kosten van langdurig zieke medewerkers gevormd. Waardoor de personeelskosten ruim hoger zijn dan begroot.

De algemene reserves zijn toereikend voor dekking van het tekort, maar dit leidt wel tot een substantieel lagere solvabiliteit. Ook voor 2021 wordt een fors tekort verwacht vanwege de Corona crisis. We hopen dit na de crisis en vaccinaties weer enigszins te kunnen herstellen om de continuïteit van de organisatie beter te kunnen borgen.

10. Corona

De Corona pandemie heeft ervoor gezorgd dat veel activiteiten geen doorgang konden vinden. Daardoor zijn verhuur opbrengsten flink lager dan we zijn gewend. Ook buffetopbrengsten waren afgelopen jaar flink gedaald. Daar staat tegenover dat er ook minder activiteitenkosten zijn. De gemeente Wageningen en Renkum hebben voor de WMO gerelateerde inkomsten voor de maanden april t/m juni een omzetgarantie afgegeven.

We blijven kijken naar wat wel kan en werken zoveel mogelijk met besloten groepen en op afspraak. Het resultaat 2020 is op basis van een schatting van wat het zou zijn zonder Corona, € 40.000 lager dan verwacht. In 2021 kan dit oplopen tot maximaal € 60.000 wanneer de Corona crisis het hele jaar aanhoudt.





11. Vooruitzichten

Eind 2021 eindigt het contract tussen Welsaam en de Gemeente Wageningen. Op 16 maart 2021 heeft het college van B&W besloten over te gaan tot een jaar verlenging van het huidige contract, om tijd te winnen voor een zorgvuldige aanbestedingsprocedure. Dat betekent dat Solidez tot eind 2022 verzekerd is van vaste inkomsten door het contract van Welsaam. Wanneer de gemeente na de contractperiode opnieuw overgaat tot aanbesteden, dan is de toekomst ongewis. Wanneer dit negatief uitvalt voor Solidez, dan zal dit leiden tot de liquidatie van de organisatie. Op basis van wat we nu weten zullen de kosten hiervan vanwege transitievergoedingen, afwikkelingen van overeenkomsten, etc. oplopen tot maximaal € 660.000.

De algemene reserve van Solidez neemt af van € 485.094 eind 2019 naar € 402.780 eind 2020.

Het percentage overhead van het totale formatie is bij Solidez al jaren beneden het landelijk gemiddelde wat mede heeft bijgedragen aan de goede financiële resultaten. Omdat het fundament van de organisatie te fragiel was geworden is in 2019 besloten om te investeren in bredere ondersteuning van de organisatie. Om de organisatie te versterken en toekomst bestendig te maken is in 2020 een communicatieadviseur aangetrokken.

Bij aanvang van Welsaam is aangegeven dat de bijdragen van de gemeente jaarlijks worden geïndexeerd. In 2021 is de indexatie 1,7%, in 2020 was dit 1,5%. Doordat de loonkosten in twee opeenvolgende jaren met 3,25% stegen (totaal met 6,5%), loopt dit uit de pas en hebben we om het resultaat zo goed mogelijk te houden, daar waar mogelijk bezuinigd.

Het spreekt vanzelf dat Solidez haar rol als verbinder, regisseur en penvoerder van Welsaam ook komend jaar zal voortzetten en daarmee voor de gemeente Wageningen als duurzame partner en aanspreekpunt blijft voor de uitvoering van Welsaam en Sociaal Werk in de gemeente Wageningen.

Met alle onzekerheden als gevolg van Corona is het niet goed meer te voorspellen waar we op uit gaan komen in 2021. Het is sterk afhankelijk van de maatregelen en hoe snel Nederland gevaccineerd is en weer open kan gaan. Daarom is er een conservatieve begroting gemaakt, die uitgaat van een negatief scenario waarbij we opnieuw een fors negatief resultaat verwachten. Dit resultaat kan meevallen als Corona eerder onder controle is en de locaties weer onbeperkt open kunnen.

Bij het opstellen van de begroting 2021 zijn we uitgegaan van het worst-case scenario, dat de Corona crisis en de hiermee gepaard gaande beperkende maatregelen het hele jaar duren. Hierdoor wordt het resultaat negatief.

Begroting Solidez	
	2021
A. Baten	
I. Baten uit levering producten en/of diensten	€ 426.000
II. Bijdrage Welsaam	€ 2.609.000
III. Subsidiebaten	€ 270.800
Totale baten	€ 3.305.800
B. Lasten	
I. Inkoopwaarde geleverde producten	€ 87.000
II. Personeelskosten	€ 2.565.700
III. Afschrijvingen vaste activa	€ 10.000
IV. Organisatie kosten	€ 223.400
V. Huisvestingskosten	€ 341.500
VI. Activiteitskosten	€ 138.000
Totale bedrijfslasten	€ 3.365.600
C. Financiële baten en lasten	
I. Rentebaten	€ -
II. Rentelasten	
Financieel resultaat	€ -
Resultaat	€ -59.800

Bijlage 1: Overzicht van activiteiten onder Welsaam

Deelplan		activiteit
1. Ontmoeten en verbinden		
111	ontmoeting	Faciliteren, ondersteunen en begeleiden van activiteiten in de Huizen van de Wijk, kinderwerk
112	ontmoeting	Buurtteams met Buurtmaatschappelijk werk
131	Samen ouder	Samen ouder in de buurt, positieve gezondheid
141	Leefbare buurten	Coördinatie buurtbemiddeling
2. Informeren, signaleren en uitwisselen		
233	Voorlichting en advies	Jip
234	Voorlichting en advies	Ambulant jongerenwerk
3. Vraaggerichte hulp en ondersteuning		
311	Mantelzorg en informele hulp	Mantelzorg Wageningen
312	Mantelzorg en informele hulp	Loket informele hulp en Expert Informeel Startpunt
321	Preventieve basisondersteuning	Maatschappelijk werk bijzondere doelgroepen en inzet Startpunt
323	Preventieve basisondersteuning	Bemoeizorg
331	Samen Ouder en goed leven met dementie	Ondersteuning op maat, ouderenwerk
344	Jeugd in gezin	Opvoedondersteuning met en door getrainde vrijwilligers en door contact tussen gezinnen (Kind aan Huis en Buurtgezinnen)
351	Voorkomen van schulden	Sociaal Raadslieden
352	Voorkomen van schulden	Langdurige Thuisadministratie
4. Meedoen en Initiatieven		
411	infrastructuur meedoen	Buurtteams en coördinatie ontmoetingsplekken, activiteiten en netwerkstructuur
413	infrastructuur meedoen	Talentontwikkeling en activiteiten Jongeren Oude Bijenhuis
421	Ontwikkelen	Ontwikkeling werkplaatsen en sociaal ondernemen
432	Vrijetijd	Faciliteren van (de ontwikkeling van) activiteiten
433	Vrijetijd	Sportbuurtwerk, sport en speluitleen en de Speelbus
452	Randvoorwaarden	Groepstaalles
453	Randvoorwaarden	Plusbus
5. Stenen en organisatie		
511-514	Stenen	Stenen categorie 1-4
521-524	Organisatie en penvoerderschap	Organisatie en penvoerderschap categorie 1-4

Bijlage 2: De organisatie

Personeel	2018	2019	2020
Aantal personeelsleden in loondienst per 31-12	52	55	53
Man	25	25% (14)	26,5% (14)
Vrouw	75	75% (41)	73,5% (39)
Leeftijdsopbouw			
<25	6% (3)	2% (1)	0% (0)
25-35	9% (5)	18% (10)	15.1% (8)
35-45	8% (4)	6% (3)	9.4% (5)
45-55	37% (19)	29% (16)	28.3% (15)
55 en ouder	40% (21)	45% (25)	47.2% (25)
Totaal	52	55	53
Gemiddelde leeftijd	49.7	49.7	50.4
Aantal fte (absoluut) in loondienst per 31-12-2020	32.6	34.5	35.1
Gemiddeld aantal fte		34.6	34.3
Mate van flexibiliteit	88%	77%	78.6 [*]
Instroom personeel	7	14	4
absoluut en fte,	3.33 fte	6.36 fte	1.9 fte
Uitstroom personeel	4	11	7
absoluut aantal en fte	2.17 fte	5.24	3 fte
Verzuim personeel in loondienst[1]	5.44%	7.83%	7.49%
Meer dan 42 dagen	3.78%	6.39%	6.03%
Totaal aantal vacatures	8	14	7
Totaal aantal vacatures ingevuld	5	14	6
Niet vervuld per einde verslagjaar	3	0	1

* 27.6 fte met contracten voor onbepaalde tijd en 7.5 fte met contracten voor bepaalde tijd per 31-12-2020

Korte toelichting op de cijfers.

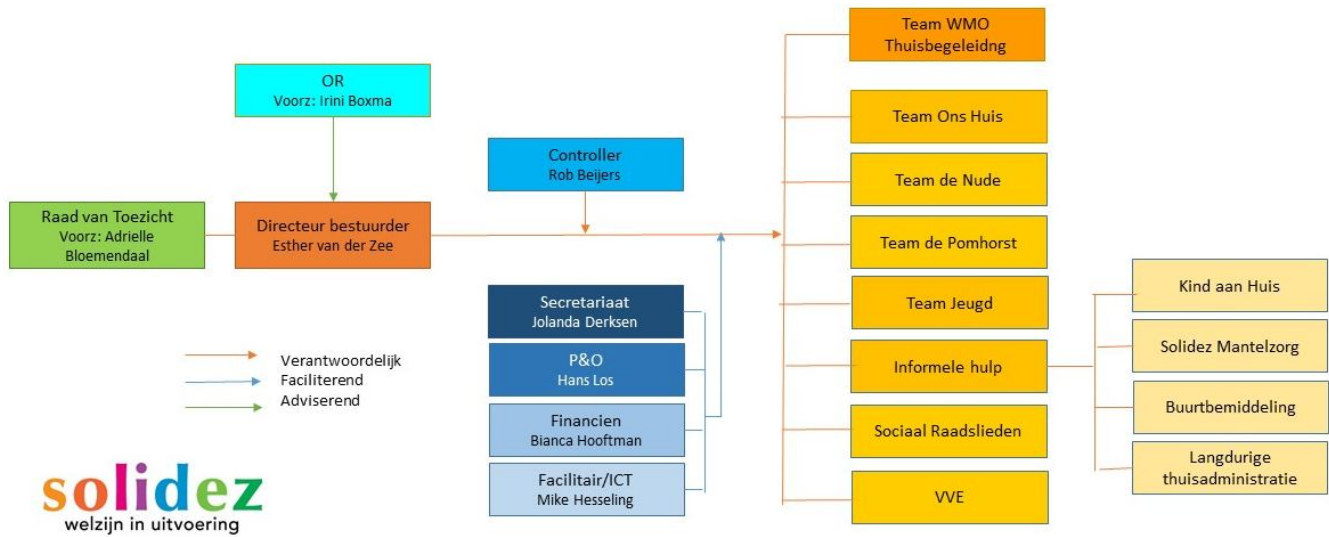
Leeftijdsopbouw: De beperkte instroom van nieuwe werknemers heeft niet geleid tot een lagere gemiddelde leeftijd. De beperkte verhoging van de gemiddelde leeftijd en natuurlijke verschuiving in de verschillende leeftijdsgroepen is daarmee verklaard.

Mate van flexibiliteit: Deze is ten opzichte van 2019 praktisch gelijk gebleven ondanks een veranderd beleid. Mede ingegeven door gewijzigde premiebepalingen voor de werkgever wordt eerder dan voorheen de afweging gemaakt of een contract voor bepaalde tijd omgezet kan worden in een contract voor onbepaalde tijd. Door de relatief grote instroom in 2019 is de mate van flexibiliteit toch nagenoeg gelijk gebleven.

Instroom: Op ZZP-basis werkzame personen zijn niet meegerekend. In 2020 zijn 2 reguliere functie ingevuld middels een ZZP-overeenkomst.

Vacatures: intern ingevulde vacatures zijn in het overzicht niet meegenomen.

Organogram van Solidez



Bijlage 3: Maatschappelijke doelen

Inhoudelijk Doel	Hoe doen we dat	Producten
1. <i>Bruggen bouwen: Voorkomen van eenzaamheid</i>	• We brengen partijen samen: jong en oud, verschillende bevolkingsgroepen, hulpvragers en hulpaanbieders (vrijwilligers). • We zijn present en nabij en signaleren waar mensen alleen staan. We leiden mensen toe naar groepsaanbod van activiteiten en bieden hulp als iemand het niet op eigen kracht kan. • We werken aan het versterken van netwerken en buurten met de buurtnetwerken van de Huizen van de Wijk, Buurtmaatschappelijk werk, kinderwerk, jongerenwerk en ouderenwerk. • We organiseren verbindende activiteiten zoals gezamenlijke (interculturele)maaltijden in de Huizen van de Wijk. • We zoeken samenwerking met andere partijen in de stad. • We ondersteunen buurt – en inwonersinitiatieven.	Buurtnetwerken Ouderenwerk Kinderwerk Jongerenwerk Huizen van de Wijk
2. <i>Iedereen doet mee: Inclusieve samenleving</i>	• We begeleiden mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in vrijwilligerswerk, kookatelier of elders. We stimuleren en versterken vrijwilligerswerk en leiden vrijwilligers op. • We gaan altijd uit van iemands talenten en zoeken een passende plek waar hij/zij tot zijn/haar recht kan komen. We bieden een beschermde en veilige plek waar men zich kan ontwikkelen. • We richten ons op verschillende groepen, (jong, oud, eenzaam, met fysieke of psychische beperkingen, allochtoon, laaggeletterden, enz.) en brengen verschillende groeperingen met elkaar in contact	Werkplaatsen DACT Talentontwikkeling Jongerenwerk Sportbuurtwerk
3. <i>Wat je zelf kan doe je zelf: zelfredzaamheid en eigen regie</i>	• We begeleiden kwetsbare inwoners met het opbouwen en versterken van een netwerk en we stimuleren inwoners om naar elkaar om te zien. We streven naar vormen van wederkerigheid en nemen geen zaken uit handen. • In de pilot onbegrepen gedrag zoeken we naar verbindingen in de wijk waardoor mensen langer zelfstandig kunnen blijven.	Mantelzorg ondersteuning Kind aan Huis Plusbus Maaltijd service Opbouwwerk (nieuw) Thuisbegeleiding
4. <i>Lekkerder in je vel: positieve gezondheid</i>	• We werken aan het bevorderen van een gezonde leefstijl door via kinderactiviteiten ook de ouders te bereiken, met name uit de SES doelgroep. Hierbij kan je denken aan kinderkoken, het kindervakantiekamp, activiteiten van Sportbuurtwerk, enz.	Kinderwerk Sportbuurtwerk Buurtmaatschappelijkwerk Huizen van de Wijk Ouderenwerk

	• We bevorderen een gezonde leefstijl via beweeg activiteiten voor jong en oud van de sport- en beweegcoaches van Sportbuurtwerk in samenwerking met het Sportbedrijf. • Buurtmaatschappelijk werkers nemen een gezonde leefstijl mee in hun aanpak en adviezen • Met het ouderenwerk organiseren we gesprekken over zingeving	
5. <i>Voorkomen is beter dan genezen: preventie</i>	• We signaleren problemen vroegtijdig en zijn er ook vroeg bij voordat problemen de kans krijgen om te verergeren. • We zorgen voor laagdrempelige ondersteuning, waar mogelijk door een vrijwilliger en waar nodig door een professional.	Kind aan Huis, Voor- en Vroegschoolse Educatie, Langdurige Thuisadministratie Sociaal raadslieden Buurtmaatschappelijk werk, Respijtzorg, Buurtinfopunten, Jongeren Informatie Punt