

wij zijn samen  
**aan-z**



**Jaarstukken 2020**

*1 april 2021*

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	1
<b>Jaarverslag 2020</b> .....	2
1. Inleiding.....	3
2. Financieel overzicht .....	4
3. Programma Welzijn en preventie .....	6
3.1 Preventie- en welzijnsactiviteiten .....	6
3.2 Jeugdpreventieactiviteiten .....	10
3.3 Vrijwilligerswerk.....	20
3.2.1 Ondersteunen .....	21
3.2.2 Stimuleren.....	24
3.2.3 Waarderen .....	25
4. Programma maatschappelijke ondersteuning .....	26
4.1 Kortdurende ondersteuning .....	26
4.2 Wmo .....	30
4.3 Jeugd en Gezin .....	34
5. Overzicht algemene dekkingsmiddelen .....	41
5.1 Financiële kengetallen .....	41
5.2 Algemene beleidsindicatoren .....	43
6. Paragrafen.....	44
6.1 Paragraaf financiering .....	44
6.2 Paragraaf bedrijfsvoering (overzicht overhead) .....	44
6.2.1 Bestuur .....	44
6.2.2 Personeel en organisatie.....	45
6.2.3 Marketing en communicatie .....	48
6.2.4 Huisvesting .....	49
6.2.5 Facilitaire voorzieningen .....	50
6.2.6 IT.....	50
6.2.7 AVG .....	51
6.2.8 Interne controle.....	51
6.2.9 Klachtenbehandeling .....	52
6.2.10 Salariskostenverdeling .....	53
6.2.11 Organisatiekosten .....	54
6.2.12 Procesmanagement.....	55
6.3 Paragraaf verbonden partijen.....	55
6.3.1 zo-net: hulp bij huishouden .....	56
6.3.2 zo-lekker: keukenactiviteiten .....	57

6.4 Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing .....	58
6.4.1 Weerstandsvermogen .....	58
6.4.2 Risico's .....	59
6.4.3 Risico's rondom het coronavirus .....	60
7. Vooruitblik .....	61
<b>Jaarrekening 2020</b> .....	<b>62</b>
1. Balans per 31 december 2020 met toelichting .....	63
2. Overzicht baten en lasten, inclusief analyse rekeningresultaat .....	73
3. Taakvelden .....	81
4. Verantwoording begrotingsrechtmatigheid .....	82
5. Incidentele baten en lasten .....	83
6. Overzicht onvoorzien .....	85
7. Gebeurtenissen na balansdatum .....	86
8. Controleverklaring 2020 .....	87

# aan-z staat er goed voor

**Van een solide fundament met een professionele dienstverlening, een goede ondersteunende bedrijfsvoering en gezonde financiën naar zichtbaarheid van onze organisatie, dienstverlening en resultaten.**

Voor u liggen de jaarstukken van aan-z en zo-net over het boekjaar 2020. In dit document geven wij inzicht in de in 2020 uitgevoerde activiteiten en bereikte resultaten.

In de jaren 2018 tot en met 2020 zijn de organisaties aan-z en dochteronderneming zo-net op orde gebracht. De bedrijfsvoering, die bij aanvang van mijn aanstelling als interim-directeur grotendeels was ondergebracht bij de gemeente Terneuzen, is bij aan-z belegd en geprofessionaliseerd. De processen van de primaire dienstverlening zijn verbeterd. Noodzakelijke bezuinigingen zijn gerealiseerd door organisatorische veranderingen door te voeren en processen te optimaliseren. Structurele financiële tekorten, waar aan-z mee te kampen had, zijn verleden tijd. Medewerkers zijn tevreden en werken graag bij aan-z en zo-net. In de jaarstukken kunt u hier meer over lezen.

Onderdeel van de jaarstukken is de jaarrekening. Daar waar in het jaarverslag de nadruk ligt op de inhoudelijke voor(ui)tgang van de dienstverlening en bedrijfsvoeringstaken, wordt in de jaarrekening een financiële verantwoording gedeeld. aan-z realiseerde in 2020 een positief resultaat van 294.154 euro (2019: 150.280 euro). In de begroting na wijziging 2020 is uitgegaan van een resultaat van 10.306 euro. In deze begroting was rekening gehouden dat aan-z in 2020 300.000 euro zou bezuinigen.



**"We zijn bij aan-z heel trots op hoe we ervoor staan."**

André van der Windt | directeur

Met de gerealiseerde resultaten in 2019 en 2020 is inmiddels duidelijk dat de afgesproken jaarlijkse structurele bezuiniging van vier ton euro -op te bouwen in de periode 2019 tot en met 2021- in de jaren 2019 en 2020 al ruimschoots is gerealiseerd. Eén en ander is vastgelegd in een separate bezuinigingsanalyse.

aan-z staat er goed voor. Zowel met haar professionele dienstverlening als met haar ondersteunende bedrijfsvoering en gezonde financiën. En daar zijn we bij aan-z heel trots op.

1 april 2021, Axel

*André van der Windt*

*Directeur aan-z*

*Directeur-bestuurder zo-net*



## 1. Inleiding

aan-z voert haar werkzaamheden uit op basis van de samenwerkingsovereenkomst en de vastgelegde opdracht met haar opdrachtgevers. De werkzaamheden staan in het uitvoeringsplan dat door het Algemeen Bestuur (AB) wordt geaccordeerd. Elk kwartaal wordt vanuit de primaire dienstverlening alsmede de financiën uitgebreid gerapporteerd over de gerealiseerde resultaten en de verwachte resultaten tot het einde van het jaar. Hierdoor is het AB van aan-z in staat de resultaten te volgen, bij te sturen en te helpen waar nodig. Ook worden maandelijks allerlei rapportages opgesteld en verstrekt, zoals liquiditeitsoverzichten, projectrapportages en rapportages over telefonische bereikbaarheid.

In deze jaarstukken wordt een overzicht gegeven van de uitgevoerde activiteiten en de daaraan bestede financiën in het jaar 2020. Zowel het jaarverslag als de jaarrekening zijn vormgegeven per beleidsprogramma, conform het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV). In 2020 speelden drie onderwerpen een belangrijke rol in de dienstverlening en/of bedrijfsvoering, namelijk de impact van de coronamaatregelen, het project 'transitie hulp bij huishouden van zo-net' en het onderzoek naar de juridische structuur en governance van de BGTS aan-z.

### Coronavirus

In 2020 hebben wij met onze dienstverlening moeten anticiperen op de restricties door het coronavirus. Na iedere persconferentie werden onze werkzaamheden langs de meetlat gelegd van 'nood', 'noodzakelijk' en 'wenselijk'. In een draaiboek legden wij vervolgens per onderwerp vast welke dienstverlening we konden voortzetten en op welke wijze. Noodzakelijke dienstverlening hebben wij gecontinueerd. Wenselijke dienstverlening hebben wij niet uitgevoerd of in alternatieve vorm geboden. Bijvoorbeeld een gebruikelijk huisbezoek voor een Wmo-voorziening hebben wij in veel situaties telefonisch kunnen afhandelen. Uiteraard hebben wij onze medewerkers en vrijwilligers alle voorzieningen gegeven die nodig waren om klanten van dienst te kunnen zijn. In het jaarverslag wordt stilgestaan bij de impact voor de dienstverlening en de bedrijfsvoering.

### Transitie hulp bij huishouden zo-net

Begin 2020 is gestart met het project 'Transitie hulp bij huishouden'. Het project bestond uit drie fases, waarvan de eerste twee binnen de kaders van het projectplan zijn afgerond. Het zwaartepunt van de projectactiviteiten betrof het indiceren van de ca. 800 bestaande klanten van zo-net. De uitkomst van het project is dat 94% van de klanten hulp bij huishouden kon behouden, veelal tegen een lager aantal uren. Het vervolgtraject is om de geïndiceerde klanten alsmede de medewerkers van zo-net onder te brengen bij een andere aanbieder van hulp bij huishouden. In dit jaarverslag gaan wij hier nader op in.

### Onderzoek naar de juridische structuur en governance

In 2020 is begonnen aan het onderzoek naar de juridische structuur en governance van de BGTS aan-z en, in dit kader, de samenwerking met de Vlaamse gemeenten. De huidige structuur met gedeelde zeggenschap en aansprakelijkheid tussen de gemeente Terneuzen en de Vlaamse gemeenten representeert onvoldoende de verhouding in dienstverlening. Zowel de Vlaamse gemeenten als de gemeente Terneuzen willen toewerken naar een aangepaste (juridische) structuur met een passende governance.

## 2. Financieel overzicht

Het resultaat van de jaarrekening 2020 bedraagt afgerond € 294.154. Op basis van de begroting inclusief begrotingswijziging werd een resultaat voorzien van € 10.306.

### Lasten en baten (inclusief mutaties reserves)

Omschrijving	Lasten	Baten	Saldo
Programma Welzijn en preventie	1.327.424	339.256	-988.168
Programma Maatschappelijke ondersteuning	5.361.170	4.318.972	-1.042.198
Overzicht Algemene dekkingsmiddelen	0	55.341	55.341
Overzicht Bedrijfsvoering	2.328.294	4.597.472	2.269.178
<b>Totaal (incl. afronding)</b>	<b>9.016.888</b>	<b>9.311.041</b>	<b>294.154</b>

### Lasten en baten per kostensoort

Omschrijving kostensoort	Lasten	Baten	Saldo
Personeelslasten	4.490.514		-4.490.514
Organisatielasten	399.261		-399.261
Huisvestingslasten	104.679		-104.679
Kostprijs goederen en diensten	3.333.365		-3.333.365
Projectkosten	571.356		-571.356
Afschrijvingen	41.252		-41.252
Overige organistielasten*	76.460		-76.460
Budgetsubsidies		4.615.149	4.615.149
Overige subsidies		2.972.181	2.972.181
Projectsubsidies		454.363	454.363
Overige baten		1.214.007	1.214.007
Onttrekking reserves		55.341	55.341
<b>Totaal (incl. afronding)</b>	<b>9.016.888</b>	<b>9.311.041</b>	<b>294.154</b>

\* *aanwending onvoorzien*

Het positieve resultaat 2020 (€ 294.154 ten opzichte van het begrote resultaat van € 10.306) wordt veroorzaakt door diverse mutaties waarvan onderstaande de meest opvallende zijn:

✓ lagere baten welzijnsactiviteiten en cursussen	- € 26.000
✓ tijdelijk hogere opbrengsten inzet gemeente Lievegem	€ 40.000
✓ vrijval deel verplichting btw na afstemming Belastingdienst	€ 34.000
✓ hogere opbrengsten i.v.m. nieuwe maaltijdklanten (corona)	€ 71.000
✓ lagere studiekosten door meer thuis zijn (corona)	€ 46.000
✓ lagere reis- en verblijfkosten	€ 52.000
✓ besparing personeel	€ 48.000
✓ lagere lasten individuele (maatwerk)voorzieningen Jeugd	€ 25.000
✓ hogere lasten maaltijden met name a.g.v. corona (incl. vervoer)	- € 111.000
✓ lagere kosten huur ruimtes voor cursussen en beweegactiviteiten	€ 92.000
✓ diverse kleine overige mutaties	€ 13.000
<b>Totaal belangrijkste afwijkingen begroting</b>	<b>€ 284.000</b>

Wanneer we dit positieve resultaat verder analyseren ten opzichte van de begroting na wijziging en dit uitsplitsen naar structureel, incidenteel en incidenteel door corona, komen we tot de volgende onderbouwing:

Afwijking resultaat						
Kostensoort			incidenteel			
	structureel	corona	incidenteel	Eindtotaal		
Budgetsubsidies	€ -	€ -18.000	€ -	€ -18.000		
Overige subsidies	€ -28.000	€ -14.000	€ -	€ -42.000		
Overige baten	€ 60.000	€ -26.000	€ 88.000	€ 122.000		
Personeelslasten	€ 19.500	€ 93.500	€ 20.000	€ 133.000		
Kostprijs goederen en diensten	€ -45.000	€ 62.000	€ 25.000	€ 42.000		
Onttrekking reserves	€ -	€ -	€ -37.000	€ -37.000		
Projectsubsidies	€ -	€ -	€ -142.000	€ -142.000		
Projectkosten	€ -	€ 18.000	€ 210.000	€ 228.000		
Organisatielasten	€ -2.000	€ -	€ -	€ -2.000		
<b>totaal</b>	<b>€ 4.500</b>	<b>€ 115.500</b>	<b>€ 164.000</b>	<b>€ 284.000</b>		

Voor een nadere toelichting op de verschillen tussen de rekeninguitkomst en de begroting na wijziging verwijzen wij naar het 'Overzicht van baten en lasten, inclusief analyse rekeningresultaatoverzicht' van de jaarrekening 2020.

#### Bestemming resultaat

Het Algemeen Bestuur van aan-z bepaalt de bestemming van het positieve resultaat van 294.154 euro. Bij een positief resultaat kan het opportuun zijn het resultaat of een deel daarvan toe te voegen aan één of meer bestemmingsreserves. Aan het Algemeen Bestuur van aan-z wordt in 2021 een voorstel gedaan voor de bestemming van het positieve resultaat.



### 3. Programma Welzijn en preventie

Het programma 'Welzijn en preventie' is onderverdeeld in de thema's: welzijns- en preventie-activiteiten, vrijwilligerswerk en diverse specifieke projecten. Het productenoverzicht omvat:

<b>Preventie- en welzijnsactiviteiten</b>	Welzijnsactiviteiten <ul style="list-style-type: none"><li>- Koffie- en inlooppunten</li><li>- Activiteitencommissies</li></ul> Preventie-activiteiten <ul style="list-style-type: none"><li>- Personenalarmering</li><li>- Uitvoering Tijdelijk Huisverbod (THV)</li></ul> Cursussen <ul style="list-style-type: none"><li>- Activiteiten- en cursusaanbod</li><li>- Laaggeletterdheid</li></ul>
<b>Jeugdpreventieactiviteiten</b>	Jeugdpreventieactiviteiten <ul style="list-style-type: none"><li>- Kids2Fun</li><li>- JIP Terneuzen</li><li>- Straatwerk</li></ul> Iedereen Telt Mee <ul style="list-style-type: none"><li>- ITM</li></ul> Combinatiefuncties Brede School <ul style="list-style-type: none"><li>- Coördinatie Brede Schoolactiviteiten</li></ul> Combinatiefuncties Weerbaarheid <ul style="list-style-type: none"><li>- Weerbaarheidslessen</li></ul>
<b>Vrijwilligerswerk</b>	Coördinatie vrijwilligerswerk <ul style="list-style-type: none"><li>- Formulierenbrigade</li><li>- Burgeradvies</li><li>- Tafeltje-dek-je</li><li>- Diversen</li></ul>

#### 3.1 Preventie- en welzijnsactiviteiten

De doelstelling voor 2020 was meer activiteiten te organiseren ten behoeve van de hulpvragen uit de wijk. Vragen als 'welke thema's spelen er in de wijken?', 'welke hulpvragen zijn er?', 'waar kunnen buurtbewoners elkaar helpen?', en 'waar kan aan-z inspelen op groepsactiviteiten?' boden antwoord op de vraag hoe aan-z ondersteuning kon bieden bij diverse hulpvragen. De focus lag op het vergroten van onze zichtbaarheid en meer de verbinding zoeken. We organiseerden onder andere ontmoetingspunten voor buurtbewoners waar zowel sociaal werkers als welzijnswerkers aansloten.

Als gevolg van de coronamaatregelen veranderde onze koers. Onze focus kwam te liggen op het maken en onderhouden van verbinding en contact, vaak op afstand. Tevens kwam onze blik sterk te liggen op de meest kwetsbaren in onze samenleving. De kwetsbare ouderen, de eenzame mensen en mensen met een klein sociaal netwerk.

### **Koffie- en ontmoetingspunten**

Een groot deel van ons jaarlijks cursusaanbod kon als gevolg van de coronamaatregelen niet door gaan. In het kader van bestrijding van eenzaamheid werden de koffie-crea-clubs voortgezet. Daarnaast organiseerden we ontmoetingspunten, gericht op de kwetsbare en vaak eenzame doelgroep. Met deze ontmoetingspunten hebben we een grote doelgroep bediend van mensen met weinig contacten en dit waren niet alleen personen die graag creatief bezig zijn.



### **Samenwerking met activiteitencommissies**

In de gemeente Terneuzen zijn veel activiteitencommissies en SWO's (Stichting Welzijn Ouderen) actief: in Hoek, Sluiskil, Terneuzen, Zaamslag, Axel, Biervliet, Zuiddorpe en Westdorpe. Deze commissies en stichtingen organiseren activiteiten die gericht zijn op bewegen, sociale contacten en gezelligheid. Zij bereiken hiermee een grote groep ouderen.

De activiteiten zijn mede mogelijk doordat aan-z deze subsidieert. Deze subsidie wordt jaarlijks toegekend op basis van de beoordeling van het plan van aanpak van iedere commissie. De besturen bedenken de activiteiten meestal zelf en in samenspraak met aan-z. De activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers en soms door speciaal hiervoor opgeleide docenten.

In 2020 kregen alle commissies en stichtingen een eigen contactpersoon binnen aan-z toegewezen. Zij voerden structureel overleg met elkaar over het programma en over de financiën. Er is goed samengewerkt. Daarnaast is er gewerkt aan een standaardisering voor het aanvragen van subsidie en de verantwoording daarvan. aan-z hielp de commissies en stichtingen ook bij het indienen van een subsidieaanvraag bij de gemeente Terneuzen bijvoorbeeld het aanvragen van inventaris en stoffering voor een dienstencentrum of buurthuis. Daarnaast participeert aan-z in het overleg van dienstencentra met de andere ketenpartners zoals Clavis, ZorgSaam, Gemeente Terneuzen betreffende een optimale samenwerking en afstemming van activiteiten.

Aan het einde van het jaar is er gerapporteerd over de uitgevoerde activiteiten. Vanwege de coronapandemie zijn vanaf maart 2020 veel activiteiten helaas geannuleerd en moesten buurthuizen en dienstencentra noodgedwongen de deuren sluiten.



### **Kaartenacties in het kader van eenzaamheid**

In december 2020 organiseerden we twee kaartenacties voor ouderen in het kader van eenzaamheid in coronatijd, waaronder de actie in samenwerking met Gemeente Terneuzen. In totaal 6819 brievenbussen werden in de periode rond de feestdagen gevuld met een kerstkaart. Met deze kaart hebben wij alle 70+ers een hart onder de riem gestoken en hen laten weten dat er aan hen wordt gedacht. Aan de kaart werd een extra kaart toegevoegd, waarmee zij zelf een bekende konden verrassen.

### **Personenalarmering**

aan-z biedt ondersteuning bij het aanvragen van personenalarmering. Burgers kunnen een keuze maken tussen alarmering met sociale contacten of zorg op afroep. Afhankelijk van de keuze wijzen we de klanten door naar de desbetreffende aanbieder. In 2020 maakten 36 personen gebruik van personenalarmering. We ondersteunden zes burgers bij de intake en het verzorgen en invullen van de juiste documenten. Dit deden we op basis van een huisbezoek, waarbij we ook in brede zin navraag deden naar het welzijn.

### **Tijdelijk Huisverbod (THV)**

In 2020 hebben de casemanagers van aan-z in twaalf tijdelijk huisverboden begeleiding gegeven en de hulpverlening voor betrokkenen opgezet. In twee zaken is er alleen een RiHG (risicotaxatie-instrument huiselijk geweld) afgenomen en geen THV afgegeven. De uitvoering van de THV's vond vooral via videobellen plaats. Incidenteel zijn er huisbezoeken afgelegd.

#### *Inzetten op deskundigheid voor THV*

De casemanagers zijn in 2020 gestart met het volgen van Methodische Leer Bijeenkomsten volgens de methodiek 'de Vier Vensters'. Deze MLB bijeenkomsten, die één keer in de zes weken plaatsvinden, zijn in de plaats gekomen van intervisie. Eén van de casemanagers volgt de training tot gespreksleider om de MLB in de toekomst te kunnen voorzitten. De training bestaat uit negen trainingsmomenten.

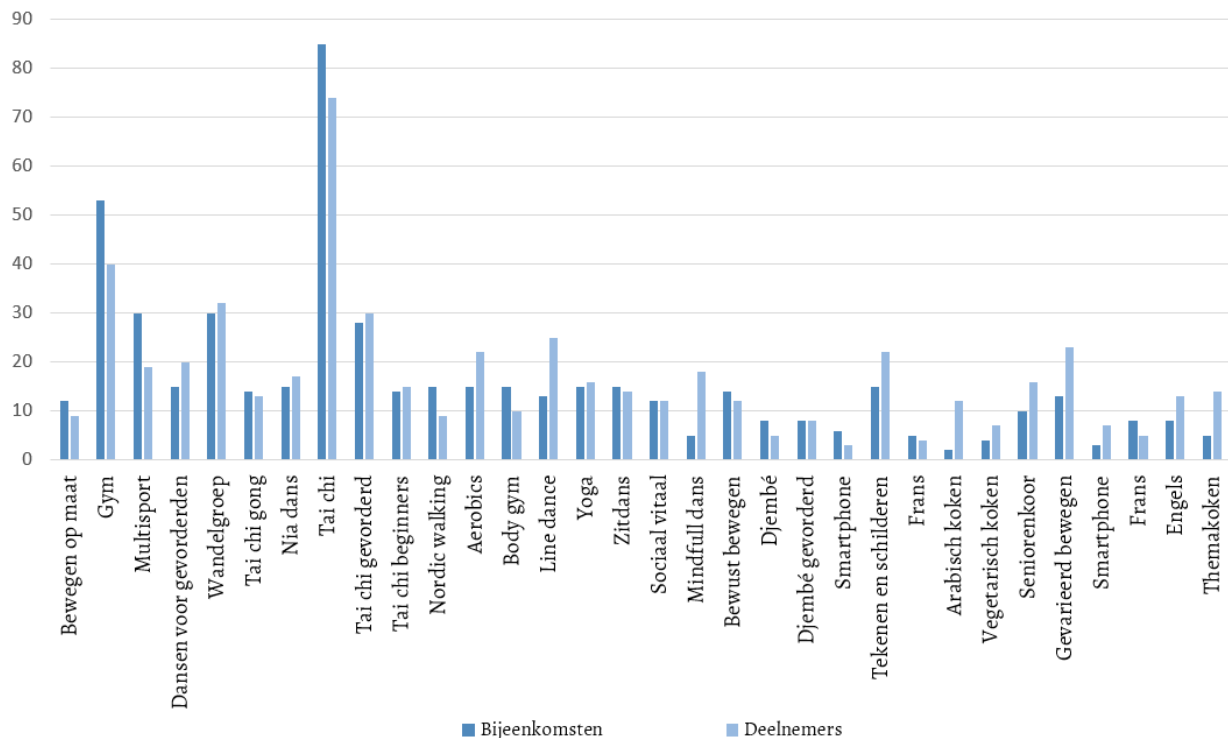
Onze casemanagers nemen jaarlijks deel aan de crosstraining van het CZW-bureau, een bijscholing voor alle ketenpartners. In 2020 is de crosstraining als gevolg van de coronamaatregelen uitgesteld met de verwachting dat deze fysiek kon plaatsvinden. Uiteindelijk is de training in januari 2021 online gegeven.

Het THV-rooster voor de drie Zeeuws-Vlaamse gemeenten wordt door aan-z gemaakt. Per kwartaal is er afstemming met onze ketenpartners.

## Activiteiten- en cursusaanbod

Het activiteitenaanbod van aan-z is divers. Van actieve, creatieve en muzikale lessen tot het leren van vreemde talen en het onder de knie krijgen van digitale vaardigheden. Ons aanbod bestaat onder andere uit: aerobics, line dance, yoga, mindfuldans, djembé, tekenen en schilderen, gym, tai chi, (zit)dans, wandelgroepen, handwerken en smartphone lessen. De activiteiten zijn geschikt voor iedereen die actief wil zijn op sportief, digitaal, muzikaal, culinair, creatief, taalkundig of sociaal vlak. Samen zijn, jezelf kunnen ontwikkelen en sociale contacten staan centraal.

Een groot deel van ons aanbod is in 2020 vanwege de coronamaatregelen geannuleerd. Waar mogelijk hebben we activiteiten digitaal aangeboden, zoals Tai Chi en Yoga. In 2020 heeft onderstaand cursusaanbod plaatsgevonden:



## Laaggeletterdheid

In 2020 hebben we in de gebiedsteams van aan-z aandacht besteed aan het screeningsinstrument om zodoende meer laaggeletterden te herkennen en eventueel te verwijzen.

In het kader van de 'Week van het lezen en schrijven' (6 tot 12 september 2020) is samengewerkt met de bibliotheek van Terneuzen. We hielden een inloopochtend voor taalvragers en voor eventuele taalvrijwilligers. In navolging hiervan organiseerden we voor taalvragers laagdrempelige inlooppunten. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we deze na het eerste kwartaal moeten sluiten.

Met bibliotheek Terneuzen overlegden we structureel over ons gezamenlijke aanbod waaronder de cursus Digisterker, de samenwerking t.a.v. de vrijwilligers van aan-z en de bibliotheek en het doorverwijzen van taalvragers naar het taalcafé. Bij de laatste taaltraining voor de taalvrijwilligers bij de bibliotheek was aan-z aanwezig om uitleg te geven over ons werk en met name over de taalvrijwilligers van aan-z.

Ten aanzien van de deskundigheidsbevordering en ondersteuning van de taalvrijwilligers organiseren we vrijwilligersbijeenkomsten. In februari is deze fysiek aangeboden. De andere drie bijeenkomsten hebben we als gevolg van de coronamaatregelen moeten annuleren. Het doel van deze bijeenkomsten is aandacht besteden aan het delen van ervaringen en het ontwikkelen van nieuwe ideeën. We brengen materialen en boekjes onder de aandacht waarmee gewerkt kan worden met de taalvragers.

In 2020 waren vier medewerkers van aan-z actief voor het thema laaggeletterdheid en taalmaatjes. We hadden 16 actieve taalvrijwilligers en we hebben 20 taalvragers ondersteund.

### Financieel overzicht preventie- en welzijnsactiviteiten

Welzijns- en preventie activiteiten						
Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Vershil	V/N
<b>Alarmering</b>						
Lasten	14.254	87.550	25.899	14.797	11.103	V
Baten	10.833	10.000	10.000	7.976	-2.024	N
Saldo	-3.421	-77.550	-15.899	-6.821	9.079	V
<b>Welzijnsactiviteiten</b>						
Lasten	727.873	397.415	455.567	413.271	42.296	V
Baten	161.313	130.000	50.000	42.747	-7.253	N
Saldo	-566.560	-267.415	-405.567	-370.524	35.042	V
<b>Cursussen</b>						
Lasten	3.348	77.236	58.900	32.044	26.856	V
Baten	5.290	0	0	25.441	25.441	V
Saldo	1.942	-77.236	-58.900	-6.603	52.297	V
<b>Tijdelijk Huisverbod</b>						
Lasten	33.900	24.554	49.471	43.493	5.978	V
Baten	42.422	20.000	20.000	33.750	13.750	V
Saldo	8.522	-4.554	-29.471	-9.742	19.729	V
<b>Activiteitencommissies</b>						
Lasten	208.400	200.000	200.000	168.120	31.880	V
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	-208.400	-200.000	-200.000	-168.120	31.880	V
<b>Totaal welzijns- en preventie activiteiten</b>						
Lasten	987.775	786.755	789.837	671.724	118.113	V
Baten	219.859	160.000	80.000	109.914	29.914	V
Saldo	-767.916	-626.755	-709.837	-561.810	148.027	V

### 3.2 Jeugdpreventieactiviteiten

Jeugdpreventie heeft in 2020 flink geïnvesteerd in het zichtbaarder maken van de dienstverlening. Zowel online als op straat. We zijn aanwezig in alle wijken en kernen binnen de gemeente Terneuzen. Daarnaast investeerden we in het op een logische wijze in elkaar over laten lopen van de verschillende onderdelen, zodat we constant de doelgroep in het vizier hebben. Zo werkt ITM met de allerjongste jeugd, zorgt Kids2Fun voor een aanbod voor de jeugd t/m 12 jaar en zijn de jongeren vanaf 12 jaar in beeld bij JIP Terneuzen en het straatwerk. We werken vraaggericht en kunnen onze diensten flexibel inzetten.

In 2020 hebben we er naar toegewerkt dat alle activiteiten in elkaar overvloeien en deze raakvlakken delen. Zo attenderen we tijdens de lessen weerbaarheid de jeugd op de activiteiten van Kids2Fun die diezelfde week plaatsvinden. Andersom gebruiken we de activiteiten van Kids2Fun om relevante onderwerpen uit de lessen weerbaarheid terug te halen. Tijdens de lessen weerbaarheid in de groepen acht informeren we de jeugd al over JIP Terneuzen en het straatwerk.

### **Kids2Fun**

Na het loslaten van de Speelneus heeft Kids2Fun zich in 2020 doorontwikkeld. Kids2fun organiseert dagelijks activiteiten voor kinderen van de leeftijd 4 t/m 12 jaar. De activiteiten vinden plaats in diverse kernen en wijken binnen de gemeente Terneuzen. De activiteiten hebben mede als doel om het buiten en samen leren spelen te bevorderen en een zinvolle vrijetijdsbesteding aan te bieden. Daarnaast is het gebruik van bestaande trap- en speelvelden in de kernen en wijken een belangrijke voorwaarde.

In 2020 hebben onderstaande activiteiten plaatsgevonden:

Activiteiten	Aantal activiteiten	Deelnemers
Wekelijks terugkerende Sport & spelactiviteiten	78	14 gem. per dag
Activiteiten natuurspeeltuyn de Boomhut	65	23 gem. per dag
Panna voetbalmiddagen	23	74
Meidengroep Oude Vaart/Triniteit	8	20
Lasergamen	4	83
Challenge Day (Zeeuws Vlaams breed)	1	14
Winteractiviteit BioBase	1	83

Ook voor kinderen met een beperking creëren we samen met de gemeente Hulst en Sluis een aanbod. Dit doen we gezamenlijk in de vorm van onbeperkt sporten. Kinderen met een beperking kunnen kennismaken met diverse sportmogelijkheden. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we dit alleen in het eerste kwartaal van 2020 kunnen aanbieden.

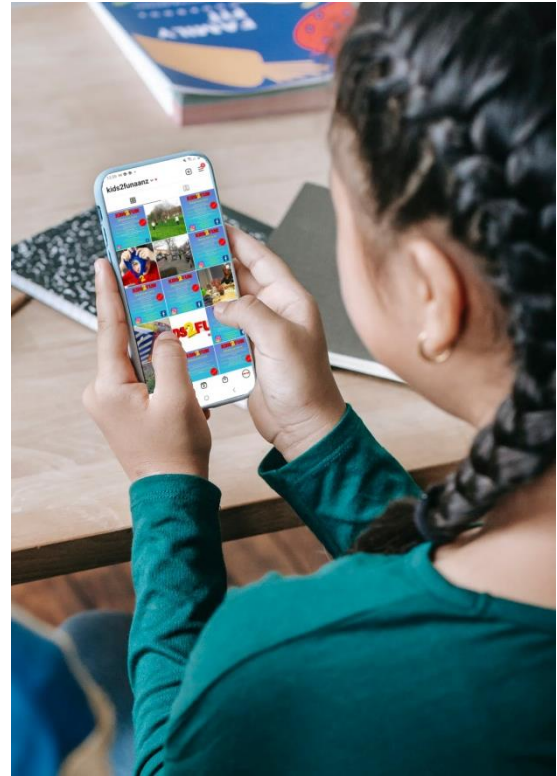
De activiteiten van Kids2Fun worden op basis van jeugdparticipatie vormgegeven. Samen met de jeugd werken we hun ideeën uit en begeleiden we ze hierin. Voorbeelden hiervan zijn:

- sportplateau Biervliet: een enthousiaste groep jeugd uit Biervliet deed een voorstel tot het herinrichten van het speelplateau in de kern;
- meidengroep: vanuit de wijken Triniteit en Oude Vaart in Terneuzen is een meidengroep ontstaan die wekelijks bij elkaar kwamen aan de hand van diverse thema's zoals cultuur, mode, vrije tijd, etc.
- panna voetbal: namens een groep jongens uit de wijken Oude Vaart, Triniteit en Oudelandse Hoeve kwam de vraag naar wekelijkse toernooitjes pannavoetbal. Samen met de jongeren is een plan opgemaakt om de woensdagmiddagen een toernooi te spelen.
- lasergamen: tijdens de structurele activiteiten bevragen we de deelnemende jeugd constant naar hun wensen en behoeften. Veel jeugdigen gaven aan in de buitenlucht te willen lasergamen. In diverse kernen en wijken in de gemeente Terneuzen hebben we zeer succesvolle activiteit kunnen organiseren.

De zichtbaarheid en bekendheid van Kids2Fun zijn in 2020 toegenomen. Naast het activiteitenaanbod zijn herkenbare eigen kleding, advertenties in de media en social media kanalen ingezet. De Facebookpagina telde 377 volgers. De Instagrampagina, die in juli is opgezet, telde eind 2020 in totaal 117 volgers.

Als gevolg hiervan is er een stabiel en sterk netwerk ontwikkeld met het onderwijs, sportpunt Terneuzen en overige organisaties. Dit heeft geleid tot mooie samenwerkingen zoals:

- activiteiten in de Boomhut: samen met de gemeente Terneuzen, vrijwilligers van aan-z, Natuur&Zo en Kids2Fun zijn er in de zomermaanden drie keer per week activiteiten georganiseerd in natuurspeeltuin de Boomhut Terneuzen;
- meer promotie: samen met het onderwijs is er een route uitgestippeld om zoveel mogelijk promotie te maken via de netwerken van de basisscholen;
- een nieuw activiteitenaanbod: we ontwikkelden met het Sportpunt Terneuzen een activiteitenaanbod dat op elkaar afgestemd is om nog meer jeugd te bereiken en te bedienen.



Een andere manier om meer zichtbaar te worden is het vakantieboek van Kids2Fun. Dit nieuwe onderdeel hebben we in mei 2020 geïntroduceerd. Het is een boek voor kinderen vol leuke activiteiten, proefjes, raadsels en puzzels. Het is te downloaden via de website van aan-z en de social media kanalen van Kids2Fun. In 2020 zijn in totaal vier vakantieboeken (in de mei-, zomer-, herfst- en kerstvakantie) ontwikkeld en uitgegeven. De vakantieboeken zijn totaal 4121 keer gedownload.



## "2020 stond in het teken van de doorontwikkeling van Kids2Fun."

Jacqueline Moes-Sijtsma  
Medewerker jeugdpreventie, Kids2Fun

**aan-z biedt een breed aanbod voor jong en oud. Van de allerkleinsten tot kleuters en van basisscholieren tot pubers. Om te laten zien wat we voor deze doelgroepen in huis hebben, traden we in 2020 meer op de voorgrond. Zowel offline als online. Medewerkers Jacqueline Moes-Sijtsma en Esmee Zegers vertellen hierover:**

Jacqueline: "2020 was voor het jeugdpreventieteam een topjaar. We hebben hard aan de weg getimmerd. Doordat het vertrouwde concept van de Speelneus wegviel, ontstond er ruimte om Kids2Fun door te ontwikkelen. Het doel is hetzelfde gebleven, maar de Speelneus zit in een totaal nieuw jasje. De nieuwe werkwijze zorgt voor meer variatie en meer vrijheid, want we bieden nu een breed scala van activiteiten die niet aan een bepaalde locatie gebonden zijn. Waar we voorheen dagelijks dezelfde gezichten zagen, maken we nu kinderen in de hele gemeente Terneuzen blij.

Meebewegen met de coronamaatregelen heeft een beroep gedaan op onze creativiteit. We konden bijvoorbeeld tijdens regenachtige of ijskoude dagen geen gebruikmaken van gymzalen. Daardoor traden we online meer op de voorgrond.

Sinds 2020 brengen we in de schoolvakanties digitale vakantieboeken uit. Ook heeft Kids2Fun een eigen Instagram- en Facebookpagina, zodat ouders snel op de hoogte zijn van de activiteiten van Kids2Fun. We zien aan het aantal aanmeldingen voor de activiteiten dat dat zijn vruchten afwerpt.

Het geeft mijn een goed gevoel dat kinderen zich met Kids2Fun nooit hoeven te vervelen, zowel lekker in de buitenlucht als binnen met de vakantieboeken."

Esmee: "Ook voor JIP Terneuzen was 2020 succesvol, omdat we in dat jaar onze grootste activiteit tot nu toe hebben georganiseerd, namelijk jongerenjacht! Na veel uren voorbereiding hebben we in samenwerking met de politie en het Lodewijkcollege een geslaagde middag neergezet voor twee pre-mbo-groepen.

Het beeld dat er twee politiebussen gevuld met acht agenten in uniform en twee politiebikers het schoolplein opkwamen, zal mij altijd bijblijven. En ik was niet de enige die onder de indruk was. Ook de gezichten van de leerlingen en de docenten spraken boekdelen."





**"We hebben het doel bereikt: positief contact tussen jongeren en de politie. Jongerenjacht was écht een groot succes!"**

vervolg: "Vierentwintig leerlingen waren de gelukkigen; zij mochten de uitdaging aangaan om een uur uit handen van de politie te blijven. De politie heeft getracht alle jongeren per fiets, te voet en met politiebussen te vangen in een deel van de wijk De Oude Vaart in Terneuzen. Er was zelfs een aparte lijn gemaakt op hun portofoon om met elkaar te communiceren. De jongeren die waren gepakt, werden met het busje terug naar school gebracht. Daar werden ze door ons opgevangen. De teleurstelling die je op sommige gezichten zag nadat ze gepakt waren, veranderde snel in blije gezichten nadat ze enthousiast hun verhaal met ons deden. Tijdens en na de jacht waren de leerlingen in de gelegenheid om vragen te stellen aan de politieagenten. Daar werd dan ook goed gebruik van gemaakt. Daarmee hebben we ook het doel van jongerenjacht bereikt, namelijk een positief contact tussen jongeren en de politie.

Twee jongeren werden niet gevonden. Zij ontvingen een bijzondere prijs, namelijk een dagdeel op pad met de politie. Een politiehondentraining bijwonen, een bezoek aan Torentijd of zelfs een helikoptervlucht behoorden tot de keuzemogelijkheden.

Met jongerenjacht trokken we de aandacht van Omroep Zeeland. Er zijn opnames van de activiteit uitgezonden inclusief een interview met ons en de politie. En wat ook leuk is, is dat het Jeugdjournaal heeft aangegeven dat zij aanwezig willen zijn bij een volgende editie.

Via social media kregen we ook veel berichtjes van jongeren die vroegen hoe ze zich kunnen aanmelden voor de volgende jongerenjacht. Zodra de coronamaatregelen het toelaten gaan we jongerenjacht zeker herhalen, want het was écht een groot succes! Ik word er nog enthousiast van als ik er aan terugdenk!"



**"Ik word er nog enthousiast van als ik terugdenk aan jongerenjacht!"**

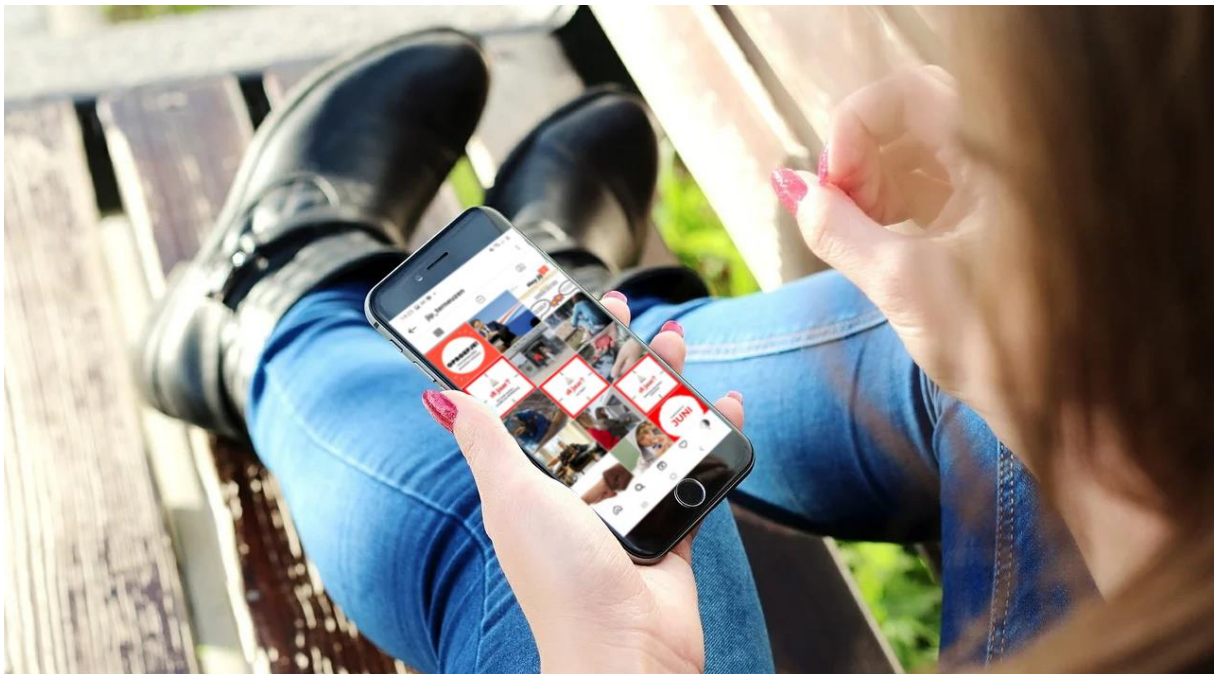
Esmee Zegers  
Medewerker jeugdpreventie, JIP Terneuzen

### JIP Terneuzen (Jongeren Informatie Punt)

Het JIP Terneuzen is er voor alle jongeren van 12 tot en met 25 jaar. We werkten aan de doelstellingen:

1. de juiste en relevante informatie toegankelijk maken voor jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 25 jaar om hun ontwikkeling naar zelfstandigheid en zelfredzaamheid te bevorderen;
2. jongeren de gelegenheid geven belangrijke informatie te vergaren, waarmee ze in staat worden gesteld keuzes te maken, door middel van informatie, advies en ondersteuning;
3. individuele en collectieve behoeften en belangen van jongeren signaleren en hierop inspelen middels advisering, bemiddeling en preventie-activiteiten.

Dit doen we door actief te zijn op social media (Instagram en Facebook), door het aanbieden van workshops en inloopspreekuren en het organiseren van thema-ochtenden. Ons bereik in 2020 op facebook was 739 volgers en 723 'vind ik leuk'. Op Instagram hebben we een bereik van 749 volgers met een dagelijks gemiddeld online reacties/respons van 114.



In 2020 organiseerden we workshops over de onderwerpen geldzaken, online weerbaarheid en (shame)sexting. Met de inloopspreekuren willen we de drempel tot contact zo laag mogelijk maken door fysiek op de scholen aanwezig te zijn. De inzet van social media draagt hier ook aan bij. Het vergroot de zichtbaarheid en bereikbaarheid van JIP Terneuzen. Op onze social media kanalen gaven we, naast reguliere thema's zoals geldzaken, onderwijs en gezondheid, aandacht aan actuele thema's zoals (shame)sexting, eenzaamheid en pesten.

Voor het speciaal voortgezet onderwijs verzorgden we voor de workshop 'Omgaan met geldzaken' vijf lessen, waarvan drie lessen theorie, één werkbezoek en één opdracht om boodschappen te doen. Op de Sprong waren we op de dinsdagen aanwezig voor het inloopspreekuur. In totaal zijn er 18 spreekuren geweest waarbij 26 jongeren zijn geholpen. Tijdens het inloopspreekuur werden vooral vragen gesteld over het aanvragen van DigiD, ondersteuning bij het maken van een 'Mijn plan 18', het aanvragen van studiefinanciering en OV en het inschrijven bij het Scalda voor een vervolgopleiding.

Ook door het inventariseren van behoeften en het organiseren van activiteiten komt het JIP in contact met de doelgroep. In 2020 is -ondanks de coronamaatregelen- een aantal zeer succesvolle activiteiten georganiseerd. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Paarse Vrijdag: op 11 december organiseerde JIP Terneuzen i.s.m. het Lodewijk College de jaarlijks terugkerende Paarse Vrijdag. Tijdens deze dag organiseert het JIP ludieke acties waarbij jongeren hun solidariteit tonen aan alle vormen van gender en ook gelijkheid op het gebied van cultuur, geloof en liefde. Meer dan 100 jongeren lieten zich van hun beste kant zien en lieten zich fotograferen in paarse kleding en versiersels.
- de kaartenactie in het kader van eenzaamheid: om eenzame ouderen te laten weten dat er tijdens de feestdagen aan hen werd gedacht, werd begin december een kaartenactie op touw gezet in samenwerking met het Lodewijk College en Stichting Present. Maar liefst 250 leerlingen schreven een persoonlijke boodschap op door aan-z beschikbaar gestelde kaarten. Een aantal jongeren hebben deze kaarten bij diverse zorgcentra in de gemeente Terneuzen bezorgd.

In 2020 organiseerde het JIP in samenwerking met Inul1 en het straatwerk drie pitstops. Tijdens deze pitstops staan JIP medewerkers en preventiemedewerkers van Inul1 op strategische plekken in de gemeente om jongeren op te vangen die van school richting huis fietsen. Jongeren worden door middel van ludieke acties, een hapje/drankje en informatie bewustgemaakt van diverse thema's zoals veiligheid in het verkeer. Jongeren ontvingen fietsverlichting en informatie onder het genot van een warme beker chocolademelk.

In totaal zijn 196 jongeren geïnformeerd. De pitstops vonden plaats op de weg richting Spui/Axel, voor de brug van Sluiskil en aan de schoolpleinen van het Lodewijk College.

### **Straatwerk**

In 2020 gingen we in samenwerking met Inul1 minimaal 1 keer per week de straat op. Tijdens de 'rondes' is contact gelegd met een aantal groepen jongeren en zijn signalen in kaart gebracht. Daarnaast was het straatwerk actief betrokken bij de pitstops van het JIP en Inul1.

Ook de jongerenjacht, die in samenwerking met de politie en het onderwijs werd georganiseerd, is één van de terugkerende activiteiten waarin het straatwerk actief is. We gingen in totaal 39 keer preventief en signalerend de straat op en benaderden circa 115 jongeren. De meest bezochte locaties in 2020 waren: Sluiskil, Sas van Gent, Hoek, Westdorpe en Terneuzen (de Kreek, Othene, Lievenspolder, Triniteit en Oudelandse Hoeve).

In 2020 zijn we gestart met een werkgroep jeugdoverlast, waarvoor de gemeente Terneuzen, politie, aan-z, RBL en de boa's vijf keer rond de tafel zaten. In deze werkgroep worden signalen met elkaar gedeeld en worden concrete afspraken gemaakt over wie wat kan betekenen. Het straatwerk van aan-z gaat actief met de signalen aan de slag.

**Kids2Fun Carroussel | Aan-Z**  
**Leef een middag vol activiteiten!**  
 Op 25 februari, midden in de voorjaarsvakantie, organiseert Kids2Fun activiteiten klaar gezet, van bewegen tot creatief.  
 Kinderen van 6 tot en met 12 jaar zijn welkom op deze dag in de Gymzaal van de school. Het is belangrijk dat de ouders hiervan in kennis worden gesteld en toestemming geven is wel verplicht.  
 Meer informatie en een melding kan gemaakt worden op de website van Kids2Fun.  
**Nieuwe bedr...**  
 Geplaatst op 5 nov...

**Gratis speelse kerstvakantieboekjes voor Terneuzense kids**

**TERNEUZEN** - Je vervelen met de kerstvakantie? Het hoeft niet met twee speelse winterboekjes die de Terneuzense welzijnsinstelling Aan-Z gratis op de eigen website aanbiedt. één voor peuters en kleuters en één waaraan ook kinderen...

**STAD TERNEUZEN**  
**MAATJES TERNEUZEN**

Eenzaamheid neemt een steeds groter aandeel in in onze maatschappij, óók op naar zelfstandigheid komen jongeren heel wat dingen op hun pad tegen die v... onzekerheden met zich meebrengen. Niet gek dat je als jongere wel eens vast... geweldige projecten zoals het maatjesproject 'Maatjes Terneuzen' van Aan-Z...



Op de van der Heijden 21-01-20, 22:30

**Jongeren met chocolademelk wa... maken voor Aan Z**

...dwerkers van Aan... te krijgen. Eén bli... remmen.

**Het jeugdpreventieteam is zichtbaar en dát zie je!**

Voor alle medewerkers die zich op een presentatie, een bijeenkomst of bij een activiteit van Aan-Z willen onderscheiden van de deelnemers is er nieuwe bedrijfskleding beschikbaar. Het voordeel van deze bedrijfskleding is dat je jezelf duidelijk herkenbaar (in het straatbeeld) profileert als aanspreekpunt. Bovendien draagt de kleding bij aan een professionele uitstraling. Uiteraard...



**Scholieren verbergen zich tussen de struiken, op de vlucht voor de politie**

De politie heeft vandaag in Terneuzen 24 jongeren aangehouden. Niet omdat ze een strafbaar feit hadden gepleegd, maar omdat ze meedoen aan een spel: Jongerenjacht, heet het. Tijdens de nacht probeerden de agenten in anderhalf uur tijd iedereen te pakken te krijgen. Spoiler alert: dat is...



En dan is ook de eerste dinsdag voorbij. Vandaag en volgend dinsdag staat Rots en Water op het programma voor alle kinderen van de Zomerschool. Rots en Water is een weerbaarheidsprogramma dat we aanbieden in samenwerking met Aan-Z. Het staat in het teken van samenwerken, communiceren en het vergroten van de vaardigheden van de kinderen.



**Vakantieboekjes**



**Kids2Fun**



**JIP Terneuzen**

## Weerbaarheid

Alle (reguliere) basisscholen in de gemeente Terneuzen krijgen weerbaarheidslessen vanuit aan-z. Alle kinderen uit de groepen zes, zeven en acht worden getraind in sociale, fysieke en mentale weerbaarheid. Wanneer er sprake is van een combinatieklas groep vijf en zes worden ook de leerlingen van groep vijf meegenomen. Op deze manier investeren we langdurig in de weerbaarheid van de jongeren in de gemeente Terneuzen. De leerlingen krijgen meerdere jaren op rij weerbaarheid aangeboden. In 2020 gaven we weerbaarheidslessen aan 18 basisscholen, waarvan in totaal aan 54 klassen en 1289 leerlingen 385 uren zijn geboden.

In 2020 zijn we verder gegaan met het doorontwikkelen van de weerbaarheidslessen voor leerlingen van het Lodewijk College in Terneuzen. Juist in de overgang van het basisonderwijs naar het voortgezet onderwijs verandert er zoveel bij jongeren. Weerbaarheidslessen ondersteunen deze overgang positief. Tijdens de 'ruimteweken' op het Lodewijk College zijn er lessen weerbaarheid 'op maat' ontwikkeld en uitgevoerd in samenwerking met het zorgteam van school. De lessen zijn uitgevoerd aan de hand van thema's die aansluiten bij de leefwereld van de doelgroep. Binnen het voortgezet onderwijs verzorgden we weerbaarheidslessen voor 11 brugklassen met in totaal 56 uren waarmee we in totaal 204 leerlingen hebben bereikt.

## Iedereen Telt Mee (ITM)

ITM is een gezinsgericht programma en heeft als doel het voorkomen en bestrijden van onderwijsachterstanden bij jonge kinderen. ITM richt zich enerzijds op het stimuleren van de Nederlandse taal van het kind en anderzijds op de bevordering van de ouder-kind interactie. Het effect van de begeleiding thuis wordt onder andere versterkt door aan te sluiten bij wat wordt aangeboden op de voor- en vroegschool. ITM is primair gericht op ontwikkelingsstimulering van kinderen in de thuissituatie en de toeleiding van jonge kinderen naar het VVE-aanbod.

Daar waar gezinsbezoeken als gevolg van de coronamaatregelen niet mogelijk waren, is gezocht naar mogelijkheden om contact te houden met de peuter/kleuter en de ouder. Dit hebben we gedaan middels videobellen, het versturen van berichten via WhatsApp en/of langs brengen van activiteiten. Toen de fysieke huisbezoeken weer mogelijk waren, hebben we het wekelijks sturen van extra activiteiten voortgezet. Tevens deelden we in 2020, naast de vakantieboeken van Kids2Fun, vier ITM vakantieboeken uit met activiteiten om in de vakanties te doen. Deze boeken hebben we verstrekt aan alle ITM kinderen en de peuterspeelzalen. Via de website van aan-z zijn deze boeken in totaal 218 keer gedownload.

In 2020 hebben we 39 peuters en 4 kleuters begeleid, samen met één van de ouders. We startten 2020 met 18 casussen en we sloten het jaar af met een caseload van 24 casussen.



"Om persoonlijk contact te houden, spraken we af in de achtertuin of aan de voordeur van de gezinnen."

Ellie Dauwerse | coördinator ITM



**In 2020 is geprobeerd de ondersteuning van ITM zo goed en zo veel als mogelijk aan te bieden, binnen de mogelijkheden van de coronamaatregelen. Tijdens de (gedeeltelijke) lockdowns was het helaas niet mogelijk om de gezinnen wkelijks te bezoeken. Medewerker Ellie Dauwerse vertelt hierover:**

"De coronamaatregelen hadden in 2020 impact op de dienstverlening 'Iedereen Telt Mee' (ITM). De veiligheid van het gezin en de medewerkers stonden uiteraard voorop. We kozen ervoor om twee keer per week contact te houden met de gezinnen, bestaande uit één keer per week bellen en één keer per week een activiteit aanbieden.

Er is gezocht naar eenvoudige thuiswerkopdrachten die aansloten bij het thematisch werken op de kinderopvang en de kleutergroep. Deze opdrachten ondersteunden we met digitale boeken, educatieve filmpjes en woordenkaarten.

Met name de filmpjes met Puk in de hoofdrol, die we in 2020 ontwikkelden, spraken de kinderen aan. In de filmpjes wordt steeds een koppeling gemaakt met de thema's die in de groepen wordt gebruikt. In 2021 willen we dit aanbod verder uitwerken.

In de periodes waarin huisbezoeken (op afstand) mogelijk waren, zochten we naar creatieve oplossingen om contact te houden met de gezinnen: we spraken af in de tuin of aan de voordeur van de gezinnen. Op die manier konden we toch persoonlijk contact houden met de kinderen en de ouders."

*Ellie Dauwerse*  
Coördinator ITM

### Combinatiefunctie brede school coördinatie

Ook in 2020 heeft aan-z ondersteuning geboden aan de brede scholen. Met de gemeente hebben we afgestemd over de toekomst hiervan. Met de brede scholen bedienen we niet alle scholen en alle kinderen in de gemeente Terneuzen. Op basis van de ervaringen en bevindingen van aan-z kan Gemeente Terneuzen voor 2021 bepalen hoe dit in de toekomst vormgeven kan worden. aan-z vindt het van belang dat preventieve activiteiten in de eerste laag toegankelijk zijn voor alle kinderen en jongeren binnen de gemeente. Daarnaast is het goed om een specifiek aanbod aan preventie-activiteiten te ontwikkelen en aan te bieden die passen bij de behoeften van de kinderen/jongeren in de gemeente.

### Financieel overzicht jeugdpreventieactiviteiten

Jeugdpreventie en diverse specifieke projecten						
Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Vershil	V/N
<b>Jeugdpreventie algemeen</b>						
Lasten	0	15.335	254.573	251.701	2.873	V
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	0	-15.335	-254.573	-251.701	2.873	V
<b>Jeugdpreventie ITM</b>						
Lasten	147.921	173.444	131.565	104.165	27.400	V
Baten	176.125	175.950	139.733	139.733	0	N
Saldo	28.204	2.506	8.168	35.568	27.400	V
<b>Combinatiefuncties Brede School Coördinator</b>						
Lasten	13.563	29.893	24.958	24.135	823	V
Baten	10.000	10.000	10.000	10.000	0	N
Saldo	-3.563	-19.893	-14.958	-14.135	-823	N
<b>Combinatiefuncties Gezonde Actieve Leefstijl</b>						
Lasten	23.756	22.039	44.925	43.819	1.106	V
Baten	45.000	45.000	20.000	20.000	0	N
Saldo	21.244	22.961	-24.925	-23.819	-1.106	N
<b>Combinatiefuncties Weerbaarheid</b>						
Lasten	70.237	195.168	113.900	110.835	3.065	V
Baten	65.000	65.000	65.000	50.390	-14.610	N
Saldo	-5.237	-130.168	-48.900	-60.445	-17.675	N
<b>Totaal specifieke projecten</b>						
Lasten	255.476	435.879	569.921	534.655	35.266	V
Baten	296.125	295.950	234.733	220.123	-14.610	N
Saldo	40.649	-139.929	-335.188	-314.532	20.656	V

### 3.3 Vrijwilligerswerk

Binnen het vrijwilligerswerk gaan we uit van:

1. Ondersteunen. Het leveren van een bijdrage aan het in stand houden van het bestaande vrijwilligerswerk;
2. Stimuleren. Het leveren van een bijdrage aan het verder ontwikkelen van het vrijwilligerswerk;
3. Waarderen van vrijwilligerswerk.

### 3.2.1 Ondersteunen

2020 was een bijzonder jaar als het gaat om het leveren van een bijdrage aan het in stand houden van het bestaande vrijwilligerswerk. Veel onderdelen van het aanbod konden geen doorgang vinden als gevolg van de coronamaatregelen. Zo is het jaarplan voor deskundigheidsbevordering van onze vrijwilligers grotendeels geannuleerd, was het vaak niet mogelijk om een klein onderhoud uit te voeren, moesten we onze open tafels sluiten en werden maatjes opeens maatjes op afstand. We hebben geïnvesteerd in het onderhouden van contacten met al onze vrijwilligers. Zo heeft er veelvuldig telefonisch contact plaatsgevonden.



Het aanbod vrijwilligersactiviteiten bestond in 2020 uit:

- ondersteuning bij financiën namens de formulierenbrigade en burgeradviseurs;
- mantelzorgondersteuning: telefonisch bereikbaar en beschikbaar, inzet vriendendienst of boodschappendienst, personenalarmering, waardering voor mantelzorgers;
- een cursusaanbod door vrijwilligers;
- maaltijdverstrekking van tafeltje-dek-je door vrijwilligers in Nederland en België;
- maatjes: maatjes op afstand, opzetten van belmaatjes;
- divers: vervoer, klein onderhoud, hulp bij computer en gsm etc.;
- aanbod België dorpsrestaurants: deze waren t/m maart 2020 geopend.

Op peildatum 31 december 2020 had aan-z in totaal 452 actieve vrijwilligers. Hiervan waren 182 vrijwilligers actief in onze Vlaamse gemeenten.

#### **Formulierenbrigade en burgeradviseurs**

Het begrijpen of invullen van formulieren kan lastig zijn. Inwoners kunnen hiervoor een beroep doen op onze formulierenbrigade en/of burgeradviseurs. Zijn helpen middels een inloopspreekuur (in Axel, Sas van Gent en op twee locaties in Terneuzen) met het invullen van (digitale)formulieren of bijvoorbeeld het aanvragen van huurtoeslag of een uitkering. Indien de vraag niet in een spreekuur opgepakt kan worden of het voor inwoners niet mogelijk is om tot een inloopspreekuur te komen, dan kan er een burgeradviseur aan huis langskomen.

De formulierenbrigade, die in 2020 bestond uit 20 vrijwilligers, is het hele jaar actief geweest voor onze klanten. We werden genoodzaakt om onze locaties in periodes met strenge coronamaatregelen te sluiten. De formulierenbrigade is in deze periode doorgegaan middels een telefonisch of videobellen spreekuur. Ondersteuning werd in deze periode telefonisch of via videobellen aangeboden.



In 2020 kwamen 245 vragen binnen bij de formulierenbrigade van aan-z:

Onderwerpen	Aantal
Belastingdienst	78
Sabewa	56
DigiD aanvragen	27
Toeslagen	14
Uitkering	12
IND	6
SVB	6
Woningcorporatie	6
UWV	5
Bankzaken	3
Bel	3
Invoeren auto	2
Vragen energienota	2
Problemen met TV	2
CZ	2
Aanvraag gemeente	2
Overig eenmalig	19
<b>Totaal</b>	<b>245</b>

In 2020 hebben we 46 nieuwe matches gemaakt tussen een burgeradviseur en een klant van aan-z. In totaal heeft aan-z 17 vrijwilligers die actief zijn als burgeradviseur.

Antoine de Coninck is al sinds oktober 2007 burgeradviseur bij aan-z. Hij doet het vrijwilligerswerk met veel plezier. Zo'n bijzonder jaar als 2020 heeft hij in 13 jaar trouwe dienst nog niet eerder meegemaakt. Het inlooppunt van de formulierenbrigade in De Statie te Sas van Gent, waar Antoine nauw betrokken is, is al maanden gesloten. Gelukkig kan hij zich ook vanuit huis over binnenkomende vragen buigen, want dat is wat Antoine graag doet. Hij vertelt hierover:

"Het is spijtig dat de formulierenbrigade in Sas van Gent tijdelijk gesloten is. Het inlooppunt liep goed. Gelukkig kan ik vanuit huis ook mijn hulp als burgeradviseur aanbieden. Ik heb net een grote klus achter de rug. Waar ik mij normaliter bezig houd met DigiD's en het aanvragen van zorg- en huurtoeslagen, heb ik onlangs iemand geholpen met het ordenen van de administratie. Ik ben zelf de administratie gaan ophalen bij de klant (Antoine lacht hardop) en dat heb ik geweten. Er stond namelijk een kruiwagen vol met dozen met ongeopende brieven op mij te wachten! Daar had ik eigenlijk een foto van moeten maken, want het was een grappig zicht. Eenmaal thuis bleek het oudste poststuk gedateerd te zijn uit 1998. Dit was een zeer geschikte klus om mijzelf tijdens de corona-periode op te storten.



**"Anderen helpen doet mij goed. Daarnaast blijf ik als burgeradviseur zelf ook up to date."**

Antoine de Coninck | burgeradviseur

Niet iedereen is op de hoogte van de regels van de Belastingdienst. Ik help anderen met het aanvragen van toeslagen, uitstel van betalingen of betalingsregelingen. Dat kan gelukkig ook op afstand. Het is belangrijk dat alles klopt, zodat mensen niet onnodig kosten maken, geld mislopen of een boete krijgen. De klanten zijn dan ook erg dankbaar als ze geholpen zijn. Soms krijg ik een doosje Merci. Dat doet deugd. Anderen helpen doet mij goed. Daarnaast is het vrijwilligerswerk als burgeradviseur leerzaam. Ik steek er ook dingen van op. Op die manier blijf ik zelf ook up to date en dat is mooi meegenomen.

Ik kijk uit naar het moment dat het inlooppunt van de formulierenbrigade weer start, want ik mis het face-to-face contact met anderen. Ook de bijeenkomsten met de andere vrijwilligers liggen stil. Dat is jammer, want dat is altijd erg gezellig; koffie drinken met iets lekkers en ondertussen ervaringen uitwisselen. Op dit moment bellen we voornamelijk, maar dat is toch anders."

Antoine de Coninck  
Vrijwilliger burgeradvies

### **Maaltijden van tafeltje-dek-je**

In de gemeente Terneuzen, Kaprijke, Sint-Laureins, Assenede en Wachtebeke biedt aan-z warme maaltijden aan huis van tafeltje-dek-je. De maaltijdvoorziening was in 2020 voor veel mensen van cruciaal belang, omdat velen van hen niet in de mogelijkheid waren om buitenshuis te komen.

Om de maaltijden bij onze klanten te krijgen, zijn er in 2020 156 vrijwilligers ingezet voor de bezorging. Deze vrijwilligers gaan door weer en wind en ook in periodes waarin strenge coronamaatregelen van kracht waren, brachten zij maaltijden aan huis. In deze periodes hielpen ook medewerkers van aan-z bij de bezorging van tafeltje-dek-je, zodat we de dienstverlening continu konden voortzetten.



Als gevolg van de coronamaatregelen moesten veel dorpsrestaurants in ons Belgisch werkgebied sluiten. In Assenede kregen de klanten van het dorpsrestaurant de mogelijkheid om de warme maaltijden aan huis te laten bezorgen. Dankzij een goede samenwerking met de gemeente Assenede hebben we dit gezamenlijk kunnen aanbieden.

Het WZC in Wachtebeke was een aantal maanden gesloten in verband met een uitbraak van het coronavirus. Deze klanten kregen de mogelijkheid om maaltijden van een traiteur af te nemen. De vrijwilligers van aan-z bleven deze maaltijden bij de klanten thuis bezorgen.

In 2020 ging er vanuit aan-z extra aandacht en zorg uit naar onze klanten van tafeltje-dek-je. Onze vrijwilligers merkten op dat voor vele klanten het bezorgmoment vaak het enige dagelijkse contactmoment was. Medewerkers van aan-z hielden daarom telefonisch contact met de klanten.

### **3.2.2 Stimuleren**

Het stimuleren van het vrijwilligerswerk hebben we gedaan door nieuwe initiatieven uit te werken en op te zetten. Onze blik op de meest kwetsbaren in onze samenleving heeft gemaakt dat we ons gericht hebben op eenzaamheid. Zo hebben we gekeken hoe we ook vrijwilligers op afstand konden inzetten.

## Belmaatjes

In 2020 introduceerden we ook het concept 'belmaatje'. Een belmaatje is een vrijwilliger waar men mee kan bellen voor een gezellig praatje en voor een luisterend oor. Met name voor de mensen met weinig contacten die behoefte hadden aan een praatje en niet de deur uit gingen, bood belmaatje een oplossing.

### 3.2.3 Waarderen

In 2020 hebben we gewerkt aan het waarderen van het vrijwilligerswerk. Dit door onze vrijwilligers intensiever te betrekken bij aan-z en haar dienstverlening. We hebben onze waardering voor onze vrijwilligers getoond door het aanbieden van:

- een nieuwjaarspakket (januari);
- deskundigheidbevordering met als thema dementie (februari);
- deskundigheidsbevordering voor de formulierenbrigade en burgeradviseurs met als thema cliëntondersteuning (februari);
- deskundigheidbevordering voor de formulierenbrigade en burgeradviseurs met als thema Sabewa (februari);
- de mantel(ont)zorgdag in het ziekenhuis in Terneuzen met uitleg over de Wmo (februari);
- een gezamenlijke maaltijd voor bezoekers van het Veer en de vrijwilligers van tafeltje-dek-je in Zaamslag (maart);
- een kaart 'zomaar een berichtje' per post (april);
- een kaart waarin we onze waardering uitspraken in het kader van de internationale dag van de vrijwilliger (december);
- een kerstkaart met een waardebond (december);
- een presentje voor de vrijwilligers van tafeltje-dek-je voor de bezorging op feestdagen.



Hiernaast hielden we veelvuldig contact per e-mail met alle vrijwilligers. Dit om hen te informeren over de coronamaatregelen en de gevolgen hiervan voor de dienstverlening van aan-z. Daarnaast hielden we ook veel telefonisch contact met onze vrijwilligers om te vragen naar hun welzijn en om onze betrokkenheid te tonen.

### Financieel overzicht vrijwilligerswerk

Coördinatie vrijwilligerswerk						
Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Vershil	V/N
<b>Coördinatie vrijwilligerswerk</b>						
Lasten	122.594	207.809	117.732	121.045	-3.314	N
Baten	9.167	9.165	9.165	9.220	55	V
Saldo	-113.427	-198.644	-108.567	-111.826	-3.259	N

Totaal programma welzijn en preventie						
Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Vershil	V/N
Lasten	1.365.845	1.430.443	1.477.490	1.327.424	150.066	V
Baten	525.151	465.115	323.898	339.256	15.358	V
Saldo	-840.694	-965.328	-1.153.592	-988.168	165.424	V

## 4. Programma maatschappelijke ondersteuning

Het programma Maatschappelijke ondersteuning is onderverdeeld in de thema's: kortdurende ondersteuning, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugd en Gezin. Het productenoverzicht omvat:

<b>Kortdurende ondersteuning</b>	Algemeen maatschappelijk werk
	- Informatie en advies
	- Kantoordienst
	- Individuele klantondersteuning
	- Crisisinterventiedienst
	- Toegang tot de voedselbank, kledingbank en andere fondsen
	Mantelzorg
	- Mantelzorgondersteuning
	Maaltijdverstrekkingen
	- Tafeltje-dek-je
<b>Wmo</b>	Huishoudelijke hulp
	- zo-net BV
	Eerstelijnsloket Wmo
	- Keukentafelgesprekken Wmo
	- Toegang verlenen tot Wmo-voorzieningen
	Welkomboerderijen
- Begeleiden en ondersteunen van boerderijen	
- Bemiddeling	
<b>Jeugd en Gezin</b>	Jeugdmaatschappelijk werk
	- Jeugdmaatschappelijk werk
	- Familienetwerkberaden
	- Gezinscoaching
	Schoolmaatschappelijk werk VO
	- Detachering
	Eerstelijnsloket Jeugd
	- Schoolmaatschappelijk werk BO
	- Vraagverheldering jeugdhulp
	- Toegang tot jeugdhulp
- Kortdurende jeugdhulp	

### 4.1 Kortdurende ondersteuning

De missie van aan-z bij kortdurende hulpverlening is kort gezegd: bevorderen dat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Wij streven er naar dat mensen zich in wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooiën, naar hun eigen aard, behoeften en opvattingen, en dat ze rekening houden met anderen met wie zij samenleven. Maar wat betekent dat concreet?

Iedereen heeft bijna dagelijks te maken met kleinere of grotere problemen. Vaak kunnen mensen die zelf oplossen. Soms lukt dat niet. Zij kunnen met vragen of problemen een beroep doen op aan-z. Bijvoorbeeld bij:

- problemen in de omgang met anderen zoals de partner, kinderen, ouders of huisgenoten;
- problemen met de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, zoals een overlijden, echtscheiding, ziekte of verlies van werk;
- problemen als gevolg van huiselijk geweld;
- problemen op school, zoals pesten of onzekerheid over de eigen prestaties;
- problemen met eenzaamheid;
- vragen rondom eigen functioneren;
- vragen over regelingen, uitkeringen, wetgeving, financiën of wonen;
- problemen met instanties.

### **Problemen bespreekbaar maken**

Vragen of problemen kunnen burgers bespreken in één of meerdere gesprekken met een sociaal werker. Samen wordt gewerkt aan het vergroten van de mogelijkheden om die problemen op te lossen. Ons werk draait om het stellen van de juiste vragen. Vragen die de klant aan het denken zetten. Bijvoorbeeld welke doelen hij wil behalen en hoe hij deze kan realiseren.

De hulp die aan-z biedt is op vrijwillige basis. Er zijn geen kosten aan verbonden. We werken vanuit onze gebiedsteams, zoeken ook de samenwerking met andere hulpverleners in de wijk en waar nodig verwijzen we naar gespecialiseerde hulpverlening. Daarnaast is aan-z intermediair bij het bieden van aanvullende voorzieningen voor de burgers van Terneuzen (en hun kinderen) met een minimum inkomen. Denk hierbij aan:

- verwijzing voor de voedselbank en/of kledingbank;
- aanmelden van kinderen tot 18 jaar bij het Jeugd Fonds Sport & Cultuur;
- informatie over en verwijzing naar Stichting Leergeld Zeeuws-Vlaanderen.



### Kantoor dienst/bereikbaarheid

aan-z is er voor alle burgers van de gemeente Terneuzen met een hulpvraag. We zijn laagdrempelig en bereikbaar. We staan burgers van de gemeente Terneuzen met een hulpvraag te woord en gezamenlijk met de hulpvrager zoeken we naar de juiste ondersteuning. We zijn telefonisch en op kantoor bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur. We dragen zorg voor de eerste screening betreffende de hulpvraag van de klant (triage). Dit gebeurt meestal telefonisch. De kantoor dienst biedt ook praktische ondersteuning, door het aanbieden van advies en informatie. Zij kunnen de weg wijzen bij regelwerk en praktische vragen, bijvoorbeeld op het gebied van wonen en geldzaken. Zodra er telefonisch een hulpvraag bij de kantoor dienst binnenkomt, wordt er direct een afspraak met een sociaal werker ingepland die binnen twee weken plaatsvindt.

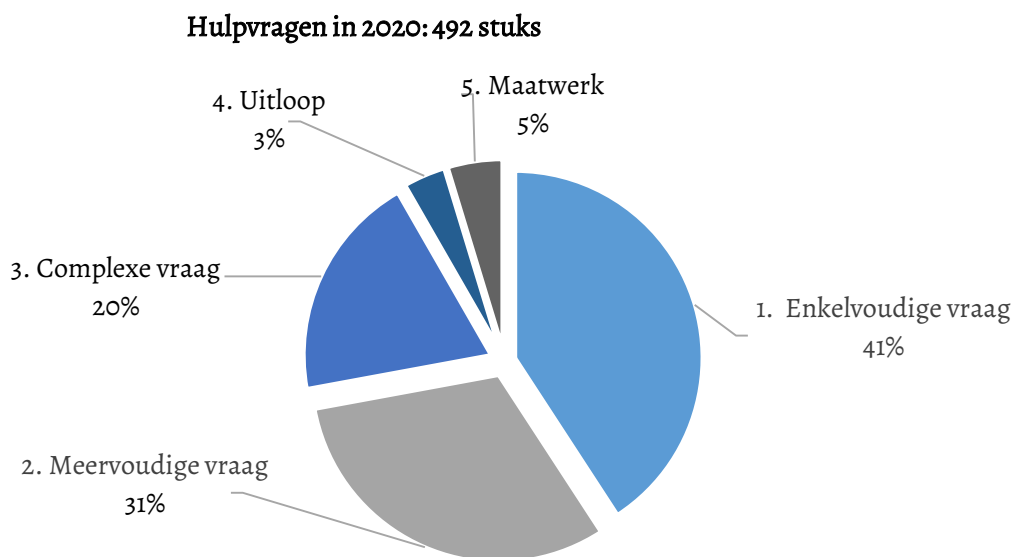
In 2020 ontving de kantoor dienst gemiddeld 345 telefoontjes per maand. Dit aantal omvat ook de informatieve vragen rondom Wmo-meldingen.

### Individuele klantondersteuning

In 2020 hebben we onze processen helder in kaart gebracht en zijn we gaan werken op basis van trajecten. De kortdurende hulpverlening bestaat uit vijf trajecten. Afhankelijk van de hulpvraag en problematiek van de klant wordt er gekozen voor een traject:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1. Enkelvoudige vraag | 1 tot 2 maanden                           |
| 2. Meervoudige vraag  | 1 t/m 4 maanden                           |
| 3. Complexe vraag     | 1 t/m 6 maanden                           |
| 4. Uitloop            | langer dan 6 maanden                      |
| 5. Maatwerk           | specifieke afspraken over de doorlooptijd |

Samen met de klant stellen we een ondersteuningsplan op en ondertekenen we een hulpverleningsovereenkomst. Zo brengen we helder in kaart wat de situatie is en aan welke doelen er gewerkt wordt. Dit doen we om de eigen kracht en mogelijkheden van onze klant te vergroten, hen te motiveren om een steunend netwerk te betrekken en zo op lange termijn de zelfredzaamheid te vergroten. In 2020 hebben we aan 492 volwassenen ondersteuning geboden.



### **Voedselbankaanvragen**

In maart 2020 besloot de Voedselbank Zeeuws-Vlaanderen als gevolg van de uitbraak van de coronapandemie om te stoppen met het uitdelen van het voedselbankpakket. Dit vanwege de risico's voor de gezondheid van hun vrijwilligers en ook omdat ze weinig aanvoer van voedingsmiddelen hadden, aangezien er massaal 'gehamsterd' werd. Aan-z, de gemeente Terneuzen en Voedselbank Zeeuws-Vlaanderen zijn toen overgestapt op het werken met voedselbonnen. Er is een crowdfunding opgezet om deze voedselbonnen te bekostigen. In totaal is hiervoor 120.000 euro opgehaald en hebben de voedselbonnen 112.000 euro gekost. Het restbedrag is in december gebruikt voor een aanvullende actie van winterschoenen voor kinderen van de Voedselbank.

### **Bijzonderheden in 2020**

Vanwege de coronamaatregelen vonden er vanaf maart 2020 veel hulpverleningsgesprekken telefonisch of via videobellen plaats bij nieuwe hulpvragers aangezien face-to-face gesprekken alleen mogelijk waren in noodsituaties. Om in te spelen op de afstand die er ontstond met onze klanten en de toenemende eenzaamheid, hebben alle sociaal werkers telefonisch contact onderhouden met hun klanten. Niet enkel in het kader van de geboden hulpverleningstrajecten maar meer specifiek ook om hen een luisterend oor te bieden.

In 2020 zagen we opnieuw veel hulpvragen die te maken hadden met het vinden van een woning. Het is ook in de gemeente Terneuzen moeilijk geworden om binnen een redelijke termijn een geschikte woning te vinden. Hiernaast zagen we ook veel klanten die schulden hebben. Door een goede samenwerking met 'schuldhulpverlening' vanuit de gemeente Terneuzen konden we mensen doorverwijzen en ondersteunen om zich daar aan te melden.

### **Mantelzorgondersteuning**

Mantelzorgers kunnen bij aan-z terecht voor informatie, advies en ondersteuning. Aan-z biedt:

- Themabijeenkomsten en mantel(ont)zorgmiddagen
- Alzheimercafé / Praatcafé dementie
- Ondersteuning vanuit de Wmo
- Ondersteunende gesprekken
- Themabijeenkomsten en mantel(ont)zorgmiddagen

Tijdens themabijeenkomsten en mantel(ont)zorgmiddagen biedt aan-z mantelzorgers informatie over relevante onderwerpen en/of een ontspannende activiteit. Mantelzorgers ontmoeten elkaar en hebben de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen. Zo bieden we ook het Alzheimercafé in Terneuzen en het Praatcafé dementie in Meetjesland aan.

Veel van deze dagen en activiteiten hebben in 2020 geen doorgang kunnen vinden als gevolg van Corona. In september heeft één activiteit plaatsgevonden. Dit was een wandeling in het braakmanbos, waar tien mantelzorgers aan hebben deelgenomen.



## Mantelzorgcompliment

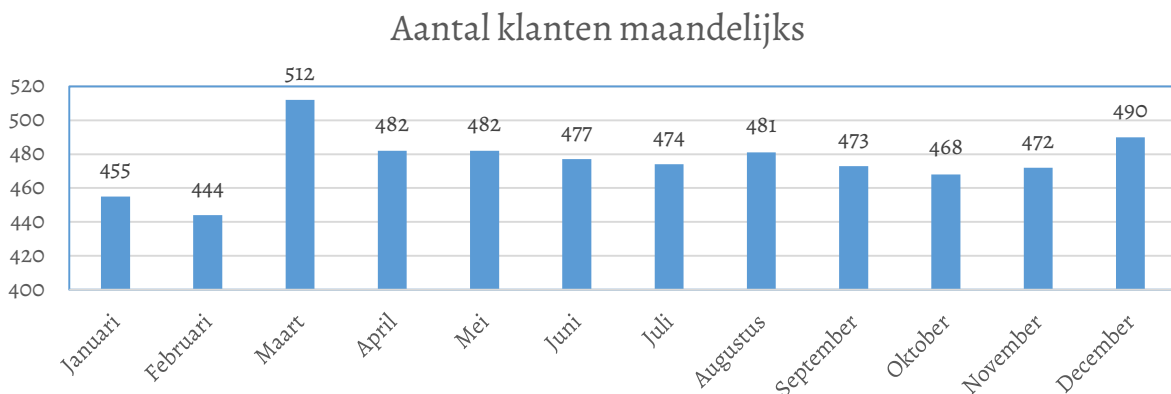
Als erkenning en blijk van waardering voor hun inzet ontvingen 300 mantelzorgers in de gemeente Terneuzen op 10 november, tijdens de 'Dag van de mantelzorg', het mantelzorgcompliment. Het mantelzorgcompliment bestond uit een bakkersbon ter waarde van 15 euro, die kon worden besteed bij lokale bakkers.

In 2020 zou de tweede editie van de mantelzorgmarkt plaatsvinden. Helaas kon de markt vanwege de coronamaatregelen niet plaatsvinden. Om de 'Dag van de mantelzorg' niet onopgemerkt voorbij te laten gaan en mantelzorg onder de aandacht brengen, boden we alle betrokken organisaties uit de gemeente Terneuzen advertentieruimte. In plaats van een kraampje op de markt toonden de organisaties in het ZVA wat zij mantelzorgers kunnen bieden.



## Maaltijdverstrekking tafeltje-dek-je

Tafeltje-dek-je is het aan huis bezorgen van gezonde, verse maaltijden voor kwetsbare mensen en 55+'ers die niet in staat zijn om zelf voor een warme maaltijd te zorgen. Op deze manier leveren we een bijdrage aan de doelstelling dat mensen zo lang mogelijk in goede gezondheid, veilig en met behoud van een goede kwaliteit van leven, zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. In totaal zijn er 28 routes, waarvan twaalf in België en zestien in de gemeente Terneuzen.



In 2020 maakten 475 klanten gebruik van tafeltje-dek-je, waarvan 232 klanten in Nederland en 243 klanten in België. In totaliteit werden er 51.884 maaltijden in Nederland en 49.229 maaltijden in België bezorgd. Vanaf maart 2020 boden we voor klanten uit de gemeente Terneuzen ook de mogelijkheid om koel-vers-maaltijden af te nemen. Het is nu voor alle klanten van tafeltje-dek-je in de gemeente Terneuzen mogelijk om zeven dagen per week maaltijden af te nemen.

## 4.2 Wmo

### Eerstelijnsloket Wmo

Het in 2019 gevormde Wmo-team heeft in 2020 geresulteerd in aanzienlijk kortere wachttijden voor de burger na het doen van een Wmo-melding. Burgers worden hierdoor sneller geholpen. Het gespecialiseerde Wmo-team zorgt ervoor dat de burgers van Terneuzen vakkundig en adequaat worden geholpen.

Op basis van regelmatig afstemmingsoverleg met de gemeente wordt onder andere nieuw beleid gevormd. Dit wordt vastgelegd in de beleidsregels, het besluit en de verordening. De korte lijnen die met de

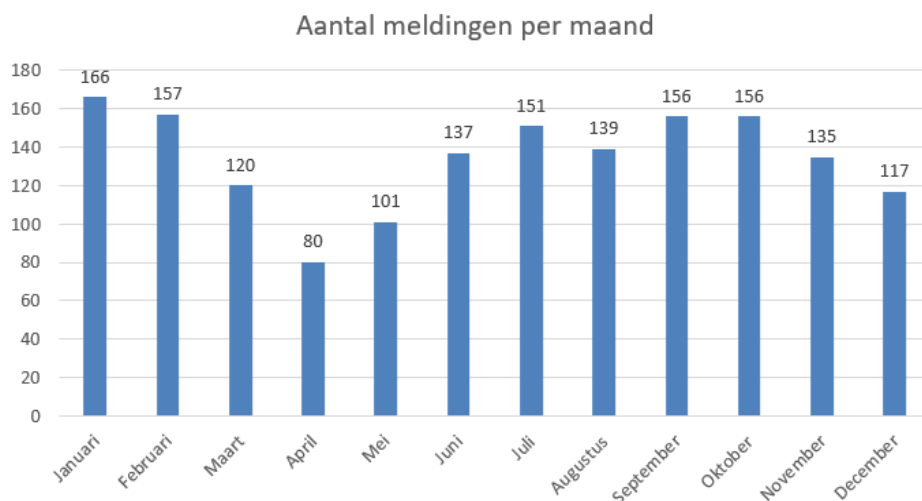
beleidsmedewerkers van de gemeente zijn ontstaan, leiden tot snelle afstemming van de lopende zaken en eventuele onduidelijkheden.

In 2020 hebben we ons ingezet voor het vergroten van de zichtbaarheid van aan-z. Voor de Wmo ontwikkelden we een Wmo-folder om burgers beter te kunnen informeren. Een onderdeel van de folder is een stappenplan waarin het Wmo-proces helder wordt beschreven. Zo is het voor de klant simpel en overzichtelijk welk proces er doorlopen wordt en wat de klant van aan-z kan verwachten.



Vanwege de coronamaatregelen moesten de Wmo-consulten de keukentafelgesprekken anders vormgeven. Zo zijn er telefonische vraagverhelderingen afgenomen. Indien noodzakelijk ontvingen we klanten op onze kantoorlocaties of vond er een huisbezoek plaats. Hierbij is steeds rekening gehouden met de op dat moment geldende coronamaatregelen.

Door deze plotselinge veranderingen hebben we getoond dat we ons flexibel kunnen opstellen en zoeken naar creatieve oplossingen. Zo heeft het ons inzicht gegeven hoe Wmo-meldingen ook telefonisch en middels videobellen opgepakt kunnen worden. Het heeft ons creatief gemaakt om ook in de toekomst te kijken naar een blijvende inzet hiervan. Op deze wijze kunnen we onze klanten snel en adequaat ondersteunen. In 2020 zijn er in totaal 1615 Wmo-meldingen gedaan bij aan-z.



Op basis van deze meldingen zijn er in totaal 2.035 besluiten genomen.

Soorten besluit	Aantal
Collectief vervoer	4
Verhuiskosten	8
Beschermd wonen	31
Bezwaar Wmo	13
Losse douche- /toiletstoel	10
Traplift	30
Roerende woonvoorziening	32
Woning aanpassing	42
Rolstoel & aanpassing	116
Vervoersvoorziening	149
Begeleiding	373
Heronderzoek	364
Huishoudelijke hulp	442
Beëindiging Wmo-voorziening	421
<b>Totaal</b>	<b>2.035</b>

### Welkomboerderijen

In 2020 werkte aan-z samen met zes welkomboerderijen, waarvan er vijf in Nederland gevestigd zijn en één in België. In totaal maakten 24 klanten gebruik van de Nederlandse welkomboerderijen. Het betreft de inwoners van de drie gemeenten: Terneuzen (12), Hulst (11) en Sluis (1). De Belgische welkomboerderij had tot aan maart 2020 één klant.

Vanwege het coronavirus waren de welkomboerderijen een periode gesloten voor de dagbesteding. De welkomboerderijen hebben de deelnemers destijds alternatieve vormen van contact en activiteiten aangeboden, zoals telefonisch contact met mantelzorgers en deelnemers. Ook is er eten gekookt en rondgebracht en zijn er digitaal knutselactiviteiten georganiseerd.

In juni 2020 heeft het Algemeen bestuur van aan-z besloten om de samenwerking met de Nederlandse welkomboerderijen per 1 januari 2021 stop te zetten. Dit besluit is genomen om tegemoet te komen aan het verzoek van de gemeente om te voorkomen dat aan-z enerzijds indiceert en anderzijds zelf (langdurige) zorg aanbiedt. De samenwerking met de Belgische welkomboerderij blijft intact, want hier is geen sprake van mogelijke belangenverstrengeling. aan-z heeft werkinhoudelijke en organisatorische ondersteuning geboden in deze overgangsfase. Drie welkomboerderijen hebben besloten via een andere contractant verder te gaan.

### Financieel overzicht Wmo

<b>Wmo</b>						
Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Vershil	V/N
<b>Alphahulp (Zo-net B.V.)</b>						
Lasten	2.212.247	1.503.526	2.206.549	2.186.084	20.465	V
Baten	2.242.693	1.586.231	2.227.486	2.210.839	-16.647	N
Saldo	<b>30.446</b>	<b>82.705</b>	<b>20.937</b>	<b>24.755</b>	<b>3.818</b>	V
<b>Maaltijdverstrekkingen</b>						
Lasten	910.974	902.518	983.354	1.087.626	-104.272	N
Baten	778.542	765.878	765.878	796.811	30.932	V
Saldo	<b>-132.432</b>	<b>-136.640</b>	Saldo	<b>-290.816</b>	<b>135.205</b>	V
<b>Mantelzorg</b>						
Lasten	9.340	3.337	5.469	5.392	77	V
Baten	2.832	1.700	1.700	3.638	1.938	V
Saldo	<b>-6.508</b>	<b>-1.637</b>	<b>-3.769</b>	<b>-1.753</b>	<b>2.016</b>	V
<b>Welkomboerderijen</b>						
Lasten	133.723	142.110	146.920	151.379	-4.459	N
Baten	166.398	150.000	150.000	144.617	-5.383	N
Saldo	<b>32.674</b>	<b>7.890</b>	<b>3.080</b>	<b>-6.762</b>	<b>-9.842</b>	N
<b>Welzijn Nieuwe Stijl</b>						
Lasten	26.179	55.476	30.420	25.283	5.138	V
Baten	2.412	0	0	0	0	N
Saldo	<b>-23.767</b>	<b>-55.476</b>	<b>-30.420</b>	<b>-25.283</b>	<b>5.138</b>	V
<b>Algemeen Maatschappelijk Werk</b>						
Lasten	719.037	751.140	789.316	763.834	25.482	V
Baten	13.800	10.000	10.000	12.000	2.000	V
Saldo	<b>-705.237</b>	<b>-741.140</b>	<b>-779.316</b>	<b>-751.834</b>	<b>27.482</b>	V
<b>Eerstelijnsloket Wmo</b>						
Lasten	494.403	523.871	432.561	391.650	40.911	V
Baten	165.000	130.000	241.365	241.365	0	N
Saldo	<b>-329.403</b>	<b>-393.871</b>	<b>-191.196</b>	<b>-150.285</b>	<b>40.911</b>	V
<b>Totaal Wmo</b>						
Lasten	4.505.902	3.881.978	4.594.590	4.611.248	-16.658	N
Baten	3.371.676	2.643.809	3.396.429	3.409.270	12.841	V
Saldo	<b>-1.134.226</b>	<b>-1.238.169</b>	<b>-1.198.161</b>	<b>-1.201.978</b>	<b>-3.817</b>	N

## 4.3 Jeugd en Gezin

### Eerstelijns loket Jeugd

In 2020 kwamen maandelijks gemiddeld 1300 telefoontjes binnen bij het loket Jeugd en Gezin. Binnen ons loket bieden we informatie en advies aan ouders, jongeren en ketenpartners. We verhelderen de vraag, informeren en adviseren en/of ondersteunen direct. Indien nodig pakken we de vraag vanuit ons team op en plannen we een brede vraagverheldering in met de klant. Tevens verwijzen we klanten, waar nodig, door.

### Vraagverheldering jeugdhulp

We dragen er zorg voor dat de jeugdwet wordt uitgevoerd. Door middel van een brede vraagverheldering brengen we de situatie in kaart en zoeken we naar een passend antwoord. We gaan hierbij oplossingsgericht te werk en gebruiken hierbij de GIZ methode. In 2020 hebben we 339 vraagverhelderingen afgenomen.

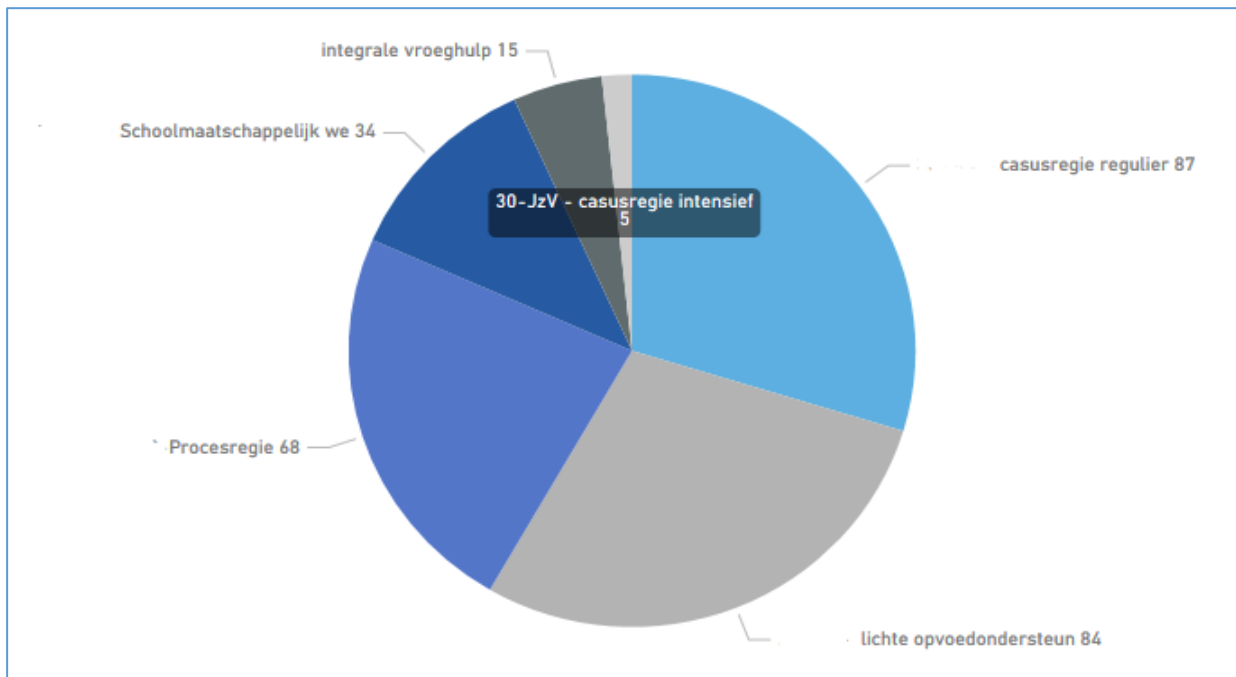
### Toegang tot jeugdhulp

Wanneer tweedelijns jeugdhulp nodig is, zorgen we ervoor dat deze op een juiste wijze wordt afgegeven. Voor de tweedelijns jeugdhulp toetsen we verlengingsaanvragen en adviseren we in de meest passende vorm van hulpverlening. In 2020 waren er 1942 lopende indicaties voor tweedelijns jeugdhulp.

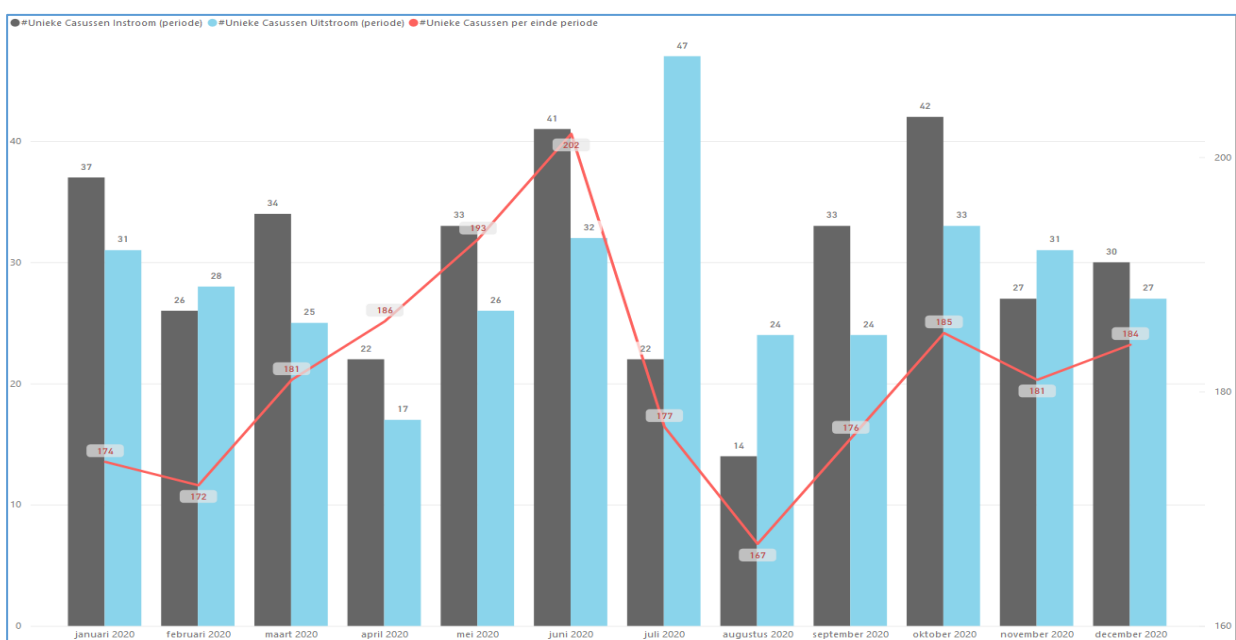
Onderwerpen	Aantallen
Jeugdbescherming	121
Vervoersdiensten	29
Dagbehandeling	153
Act. Preventief justitieel kader	79
Maatwerkarrangementen jeugd	22
Verblijf (incl. behandeling)	26
Verblijf (exc. Behandeling)	150
Jeugdhulp ambulante	615
Kindergeneeskunde	177
Landelijk ingekochte zorg	3
Jeugdhulp crisis	2
Jeugd-ggz	541
Persoonlijke verzorging	6
Jeugdreclassering	18
<b>Totaal</b>	<b>1.942</b>

## Kortdurende Jeugdhulp

In 2020 waren er in totaal 489 lopende casussen binnen team Jeugd en Gezin. Hiervan zijn er 339 nieuwe casussen in 2020 aangemaakt. Wanneer er uit de vraagverheldering blijkt dat er een hulpvraag ligt voor aan-z, bieden we vanuit jeugd en gezin diverse vormen van hulpverlening aan. Zo hebben we Integrale Vroeghulp (IVH), Lichte opvoedondersteuning, schoolmaatschappelijk werk, casusregie regulier, casusregie intensief en procesregie. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal hulpverleningstrajecten dat we in 2020 geleverd hebben, dit waren er in totaal 293.



De in- en uitstroom van casussen verloopt divers. Op 1 januari 2020 startten we met een caseload van 174 casussen en op 31 december 2020 sloten we het jaar af met 184 casussen.



### **Familienetwerkberaden**

Met de inzet van familienetwerkberaden bieden we in complexe casuïstiek ondersteuning. Het doel is het aanspreken van de eigen kracht van ouders/verzorgers en het vergroten van de netwerken rondom de gezinnen. In afstemming met de betrokkenen brengen we de veiligheid in kaart en stellen we gezamenlijke doelen. Als gevolg van de coronamaatregelen waren fysieke bijeenkomsten moeilijk te organiseren. We hebben getracht om waar mogelijk wel digitaal af te stemmen met gezinnen en betrokkenen. In 2020 hebben er 14 fysieke familienetwerkbijeenkomsten plaatsgevonden.

### **Aanwezigheid op alle basisscholen in de gemeente Terneuzen**

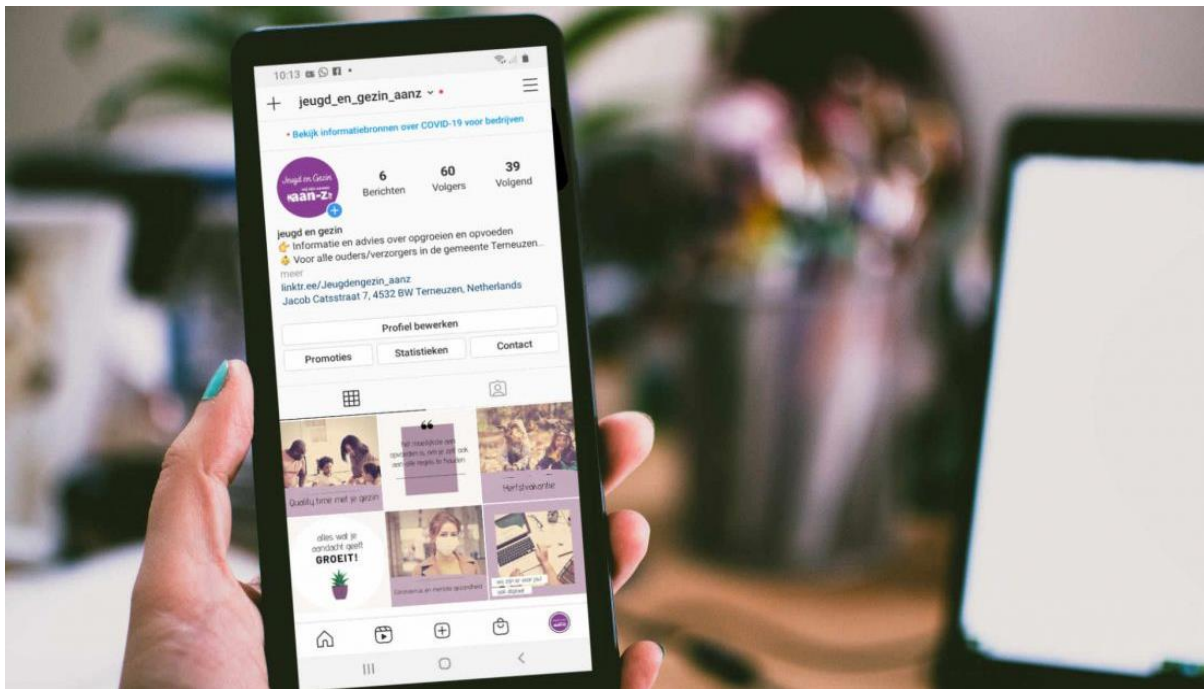
In 2020 heeft aan-z met het team Jeugd en Gezin meer focus gelegd op preventieve dienstverlening. We hebben ons meer gepositioneerd op het gebied van lichte opvoedondersteuning. Ondanks de coronamaatregelen en de daarbij horende lockdowns is het gelukt om in 2020 aan iedere basisschool in Terneuzen een sociaal werker van Jeugd en Gezin te verbinden. In totaal waren we aanwezig op 23 basisscholen. Op deze manier hebben scholen een vast aanspreekpunt en heeft het team Jeugd en Gezin van aan-z een gezicht binnen de school. We werken samen met de leerkrachten rondom opvoedvragen en ook ouders kunnen laagdrempelig vragen stellen. We signaleren gezamenlijk de behoeften van de kinderen en bevorderen het persoonlijk welzijn van de kinderen. We bieden bijvoorbeeld aandacht aan thema's zoals leren omgaan met boosheid of een echtscheiding van de ouders. In 2021 zullen we onze betrokkenheid bij de scholen verder uitbreiden en bekijken we met de scholen welke behoeften er zijn onder jeugdigen en ouders. We zullen de mogelijkheid bekijken om bijvoorbeeld informatieavonden te organiseren en een groepsaanbod te creëren voor kinderen die te maken hebben met dezelfde problemen.

Hiernaast draaien we op twee basisscholen een intensieve pilot om zorg en onderwijs meer met elkaar te verbinden. Binnen het speciaal basisonderwijs hebben we onze gedragsdeskundige gekoppeld aan de (Onderwijszorgarrangementen) OZA-groep. Dit om zorgopstapeling te voorkomen en kinderen onderwijs en zorg dichtbij huis te bieden.

In 2020 hebben we hulp geboden aan 38 kinderen binnen de scholen. De hulpvragen zijn zeer divers. We ondersteunen kinderen in het verwerken van de echtscheiding van ouders of een verlies, leren ze omgaan met boosheid, angsten en leggen we uit wat bijvoorbeeld ADHD en autisme inhoudt.

### **Online actief**

Sinds het najaar van 2020 is het team Jeugd en Gezin actief op Instagram. We bieden informatie en advies over opgroeien en opvoeden voor alle ouders/opvoeders in de gemeente Terneuzen. We steken hierbij in op het normaliseren van opvoedvragen. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn onder andere: opvoeden is multitasken, mediawijsheid, qualitytime met het gezin, het bedritueel, geweldloos verzet, voorlezen en week van de pleegzorg. We gaven ouders ook tips in coronatijd over bijvoorbeeld thuiswerken met kinderen, thuisonderwijs en het houden van een dagritme. Ons bereik in 2020 was een totaal van 125 volgers en 200 likes.



### **Samenwerking in de keten**

Het team Jeugd en Gezin heeft diverse overlegvormen met ketenpartners. Er vindt wekelijks een overleg plaats met Veilig thuis, waarin we bespreken welke meldingen er zijn binnengekomen en welke actie passend is. Daarnaast hebben we een structureel overleg met de Praktijk Ondersteuner Jeugd van de huisartsen jeugd vanuit de huisartsen. Dit met de doelstelling om een soepele doorverwijzing mogelijk te maken en kennis met elkaar te delen.

In 2020 was fysiek afspreken met ouders, jongeren en ketenpartners niet altijd mogelijk. In deze periode heeft aan-z laten zien flexibel te zijn en is het gelukt middels videobellen vraagverhelderingsgesprekken te voeren en opvoedondersteuning te bieden. Op de momenten dat we niet op de scholen aanwezig konden zijn, spraken we digitaal af met kinderen of gingen een rondje buiten wandelen, zodat de hulp aan de kinderen ook gewoon door kon gaan.

### **Vaart in veiligheid**

Het team Jeugd en Gezin van aan-z zet in samenwerking met de gemeente Terneuzen in op het project 'Vaart in Veiligheid'. aan-z, Intervence, de Raad voor de kindbescherming en Veilig Thuis trekken hier samen in op. De doelstelling is om de veiligheidsketen in te korten en te werken volgens het principe 'één gezin, één plan en één regisseur'. We zijn begin november 2020 gestart met de pilot. In de pilot zijn in 2020 vier casussen opgepakt waarvan twee door aan-z, waar we 32 uur aan hebben besteed.

### **Toekomstkansen**

Hiernaast wil de gemeente Terneuzen graag meer grip krijgen op de uitgaven van de tweedelijns jeugdhulpverlening. Gemeente Terneuzen zet in op nieuw beleid en een nieuwe verordening waardoor aan-z kritischer kan zijn ten aanzien van indicering voor jeugdhulpverlening. Daarnaast kan aan-z een grote bijdrage leveren aan het grip houden op de kosten wanneer procesregie verder uitgebreid wordt. Zo zouden we startbijeenkomsten kunnen houden met een gezin en de jeugdhulpaanbieder en evaluatiegesprekken, om te



toetsen of de beoogde resultaten binnen de gestelde termijn behaald worden. De verwachting is dat door te investeren in aan-z, bezuinigingen in de tweedelijns jeugdhulpverlening gerealiseerd kunnen worden.

### Financieel overzicht Jeugd en Gezin

<b>Jeugd en gezin</b>						
Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Vershil	V/N
<b>Jeugd en gezin</b>						
Lasten	847.691	452.231	700.467	685.198	15.269	V
Baten	0	775.981	872.102	873.732	1.630	V
Saldo	-847.691	323.750	171.635	188.534	16.899	V
<b>Jeugdmaatschappelijk werk</b>						
Lasten	470	230.251	13.160	12.944	216	V
Baten	195	0	0	0	0	N
Saldo	-275	-230.251	-13.160	-12.944	216	V
<b>Schoolmaatschappelijk werk</b>						
Lasten	81.880	105.898	53.547	51.780	1.767	V
Baten	60.042	46.830	46.830	35.970	-10.860	N
Saldo	-21.838	-59.068	-6.717	-15.810	-9.093	N
<b>Individuele (maatwerk)voorzieningen Jeugd</b>						
Lasten	9.270	25.000	25.000	0	25.000	V
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	-9.270	-25.000	-25.000	0	25.000	V
<b>Totaal jeugd</b>						
Lasten	939.311	813.379	792.173	749.922	42.251	V
Baten	60.237	822.811	918.932	909.702	-9.230	N
Saldo	-879.074	9.432	126.759	159.780	33.021	V

Op 'totaal jeugd' zijn er geen noemenswaardige afwijkingen. Er zijn iets lagere baten schoolmaatschappelijk werk door minder uren inzet in verband met ziekte. Verder is de individuele maatwerkvoorziening jeugd niet aangewend. Er zijn er geen noemenswaardige afwijkingen ten opzichte van het uitvoeringsplan.

Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Vershil	V/N
<b>Totaal Programma Maatschappelijke Ondersteuning</b>						
Lasten	5.445.213	4.695.358	5.386.763	5.361.170	25.593	V
Baten	3.431.914	3.466.620	4.315.361	4.318.972	3.611	V
Saldo	-2.013.299	-1.228.738	-1.071.402	-1.042.198	29.204	V



Sinds 2020 heeft iedere basisschool in de gemeente Terneuzen een vast aanspreekpunt binnen aan-z. Bij deze medewerker kan de school terecht voor vragen over het opvoeden en opgroeien van kinderen. Cindy Berghuis (aan-z) en Saskia Rentmeester (Kindencentrum De Oude Vaart) vertellen hierover:

Cindy: "Alle medewerkers van team Jeugd en Gezin zijn verbonden aan één of meerdere basisscholen in de gemeente Terneuzen. Ik ben contactpersoon op vier basisscholen, waaronder 'De Oude Vaart'. Het doel is scholen een vast aanspreekpunt geven, zodat we samen preventiever en meer wijkgericht kunnen werken. In het verleden merkten we bijvoorbeeld op dat leerkrachten het lastig vinden om ouders het advies te geven om hulp te zoeken bij aan-z als er sprake is van opvoedproblemen. Maar ook voor ouders was er een drempel om contact met ons op te nemen. Om te voorkomen dat aanvragen pas binnenkomen als de situatie problematisch is, richten we ons op preventieve programma's en preventieve hulpverlening.



Cindy Berghuis



**"Ik kan gezinnen in een vroeg stadium lichte opvoedondersteuning bieden, waardoor intensieve hulpverlening soms wordt voorkomen. Dat is een goed teken!"**

Cindy Berghuis | sociaal werker Jeugd en Gezin

vervolg: "Mijn werkzaamheden verschillen per school. Bij de ene school sluit ik aan bij het zorgoverleg en heb ik individueel contact met kinderen. Op andere scholen nemen ze contact op bij behoefte aan overleg. Het contact met de vier scholen verloopt goed. Ik ervaar kortere lijntjes, waardoor ik sneller betrokken ben bij gezinnen. Doordat ik nu in een vroeg stadium contact heb met een gezin, zijn ze vaak met kortdurende en lichte opvoedondersteuning al geholpen. Hierdoor kan intensieve hulpverlening of een doorverwijzing naar een psycholoog soms voorkomen worden. En dat is een goed teken!

Een veel voorkomende hulpvraag is het begeleiden van kinderen van gescheiden ouders. Ik bedacht me dat het een meerwaarde zou hebben als we die kinderen samenbrengen en individuele begeleiding omzetten naar groepsbegeleiding. We kregen er als team meteen de ruimte om ons daar in te scholen. Dat vind ik één van de leukste dingen van mijn werk.

Ik hoor van de scholen positieve geluiden. Ze voelen zich gesteund, omdat we voor hen beschikbaar en goed bereikbaar zijn. Daar doen we het voor!"

Saskia: "Ik ben intern begeleider van het Kindcentrum De Oude Vaart, waardoor ik nu veel contact heb met aan-z. Het heeft echt een meerwaarde dat Cindy als contactpersoon aanwezig is op onze school. We krijgen op school veel hulpvragen op diverse vlakken. Er was al een nauwe samenwerking met de GGD. Zij wezen ons er op dat het goed is om hulpvragen sneller over te dragen naar de juiste hulpverlening. Toen we het aanbod kregen om vanuit aan-z een sociaal werker te koppelen aan de school, was dat voor ons echt een uitkomst.

De vragen die binnenkomen verdelen we in verschillende categorieën, zoals school gerelateerde vragen, opvoedvragen en medische vragen. Voor de opvoedvragen kunnen we direct bij aan-z terecht. Als school hebben we soms een moeilijke ingang in de thuissituatie van leerlingen. Het is fijn dat aan-z ons hierin kan ondersteunen en meedenkt als het nodig is.

Als er nieuwe leerlingen worden ingeschreven, noemen we aan-z al. Als er dan opvoedproblemen of -vragen zijn, komt het niet uit de lucht vallen als we over aan-z beginnen. Het feit dat de ouders aan-z al kennen, maakt het voor ons makkelijker om aan de ouders voor te stellen aan-z te betrekken. We (de school, de GGD en aan-z) hebben allen hetzelfde doel voor ogen en het is prettig dat er vanuit verschillende deskundigheden meegekeken wordt.

aan-z sluit ook aan bij het preventieoverleg op school. Tijdens dit overleg bespreken we meer wijk gerelateerde actiepunten. Een tijdje geleden liepen we er tegenaan dat er veel meiden rondhingen in de wijk. Dat waren kwetsbare meisjes waar we ons zorgen om maakten. In samenwerking met aan-z is toen 'de meidengroep' opgericht. In de meidengroep wordt door middel van activiteiten gesproken over maatschappelijke, actuele of intieme onderwerpen. Op deze manier haken wij en aan-z aan op actiepunten uit de wijk. Het is heel prettig samenwerken op deze manier!"

## 5. Overzicht algemene dekkingsmiddelen

In dit hoofdstuk volgt een uiteenzetting van de financiële lasten en baten. De paragrafen bieden een uiteenzetting van het weerstandsvermogen en risicobeheersing.

Financiële lasten en baten						
Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Verschil	V/N
<b>Onvoorziene lasten</b>						
Lasten	0	75.153	75.153	0	75.153	V
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	0	-75.153	-75.153	0	75.153	V
<b>Financiële lasten en baten</b>						
Lasten	7.006	0	0	0	0	N
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	-7.006	0	0	0	0	N
<b>Oninbare debiteuren</b>						
Lasten	0	0	0	0	0	N
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	0	0	0	0	0	N
<b>Mutatie reserves</b>						
Lasten	83.190	0	0	0	0	N
Baten	73.853	128.190	92.645	55.341	-37.304	N
Saldo	-9.337	128.190	92.645	55.341	-37.304	N
<b>Totaal Algemene dekkingsmiddelen</b>						
Lasten	90.196	75.153	75.153	0	75.153	V
Baten	73.853	128.190	92.645	55.341	-37.304	N
Saldo	-16.343	53.037	17.492	55.341	37.849	V

Een aantal onvoorziene posten is dit jaar verwerkt. Het totale bedrag is in lijn met de begroting en aangewend onder de overhead. De onttrekking uit de bestemmingsreserve 'transitie bedrijfsvoering' omvat de aanwending van het desbetreffende deel van het projectbudget in 2020. Er staat nog een aantal onderdelen open voor 2021. Dit is de volledige inrichting van de verkoopfacturatie in Exact, de interne controlefunctie rondom rechtmatigheid en het digitalisering- en archiveringstraject.

### 5.1 Financiële kengetallen

In het kader van het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) zijn gemeenten en gemeenschappelijke regelingen met ingang van de begroting 2016 en de jaarrekeningstukken 2015 verplicht een uniforme basisset van financiële kengetallen op te nemen in het jaarverslag. De BGTS aan-z conformeert zich hieraan.

In de onderstaande tabel zijn de kengetallen opgenomen die van toepassing zijn. Het doel van deze kengetallen is dat er een oordeel over de structureel en reëel sluitende begroting kan worden onderbouwd. De kengetallen zijn gebaseerd op de jaarrekeningen 2018 en 2019 en de begroting en jaarrekening 2020.

	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020
Netto schuldpositie	-0,58%	0,85%	0,95%	1,85%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle leningen	-0,58%	0,85%	0,95%	2,22%
Solvabiliteitsratio	6,66%	25,52%	25,52%	25,66%
Structurele exploitatieruimte	-6,03%	-0,79%	2,08%	6,13%

### **Netto schuldquote (NSQ)**

De netto schuld weerspiegelt het niveau van de schuldenlast van aan-z ten opzichte van de eigen middelen. De NSQ geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie.

### **Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen**

Om inzicht te verkrijgen in hoeverre er sprake is van doorlenen wordt de netto schuldquote zowel in- als exclusief doorgeleende gelden weergegeven (netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen). Op die manier wordt duidelijk in beeld gebracht wat het aandeel van de verstrekte leningen is en wat dit betekent voor de schuldenlast.

### **De solvabiliteitsratio**

Dit kengetal geeft inzicht in de mate waarin aan-z in staat is aan haar financiële verplichtingen te voldoen. De solvabiliteitsratio is de omgekeerde debet ratio. Onder de solvabiliteitsratio wordt verstaan het eigen vermogen als percentage van het balanstotaal. Deze ratio stijgt (positief) ten opzichte van 2019 van 25,52 % naar 25,66 % door met name het positieve resultaat van 294.154 euro. Het eigen vermogen van aan-z bestaat uit de reserves (zowel de algemene reserve als de bestemmingsreserves) en het resultaat uit het overzicht van baten en lasten.

### **Structurele exploitatieruimte**

De structurele exploitatieruimte bestaat uit het saldo van de structurele baten en structurele lasten. Daarbij wordt het saldo opgeteld van de structurele onttrekkingen en toevoegingen aan reserves. De structurele exploitatieruimte wordt bepaald door het saldo van de structurele baten en lasten en het saldo van de structurele onttrekkingen en toevoegingen aan reserves gedeeld door de totale baten en dit uitgedrukt in een percentage. Doordat in 2020 het resultaat deels door Corona hoger uitvalt, stijgt de exploitatieruimte ten opzichte van 2019 van 2,08% naar 6,10%

### **Beoordeling**

De kengetallen geven een goed beeld van de huidige financiële positie van aan-z in termen van solvabiliteit en weerbaarheid en de plotse verandering hiervan. Zoals eerder aangegeven heeft aan-z nauwelijks eigen middelen meer om financiële tegenvallers op te vangen en is ze daardoor als organisatie niet wendbaar. In samenspraak met de gemeente Terneuzen worden de (toekomstige) begrotingen opgesteld om hierop te anticiperen. Dat betekent dat te allen tijden reëel wordt begroot, hetgeen ook het uitgangspunt is van toezichthoudende organen.

## 5.2 Algemene beleidsindicatoren

Onderstaand worden de maatschappelijke effecten, die met de verschillende programma's worden beoogd of gerealiseerd, toegelicht aan de hand van beleidsindicatoren.

Bijgevoegd de algemene beleidsindicatoren:

naam indicator	Eenheid	realisatie	realisatie
		2020	2019
Formatie	Fte 1.000 inwoners	0,75	0,71
Bezetting	Fte 1.000 inwoners	0,75	0,71
Apparaatskosten	Kosten per inwoner	€ 25	€ 24
Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom	8,7%	13,2%
Totale kosten inhuur externen		€ 428.984	€ 636.201
Overhead	Kosten als % van totale lasten	25,0%	24,0%

De kosten voor externe inhuur is in 2020 afgenomen ten opzicht van het jaar 2019 en betreffen met name project gerelateerde kosten.

## 6. Paragrafen

### 6.1 Paragraaf financiering

In het Besluit Begroting en Verantwoording is de verplichting tot het opstellen van financieringsparagrafen in de toelichting op de begroting en het jaarverslag opgenomen. De Wet Fido stelt regels voor het financieringsgedrag van decentrale overheden. Het gaat met name om regels voor het beheersen van financiële risico's, zowel op aangetrokken als op uitgezette middelen en voor het beheer van treasury.

#### Schatkistbankieren

Begin april 2015 is aan-z begonnen met schatkistbankieren op basis van de Regeling schatkistbankieren decentrale overheden. In de jaarrekening wordt in een tabel de berekening weergegeven op basis van alle bankrekeningen die aan-z beheert.

Decentrale overheden en gemeenschappelijke regelingen (onder Nederlands recht) zijn verplicht om hun overtollige middelen in 's Rijks schatkist aan te houden. Om het dagelijkse kasbeheer te vereenvoudigen is er een drempelbedrag, afhankelijk van het begrotingstotaal, dat buiten de schatkist mag worden gehouden. Het drempelbedrag is gelijk aan 0,75% van het begrotingstotaal indien het begrotingstotaal lager is dan € 500 miljoen. Indien het begrotingstotaal hoger is dan € 500 miljoen is de drempel gelijk aan € 3,75 miljoen plus 0,2% van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat. De drempel is nooit lager dan € 250.000.

### 6.2 Paragraaf bedrijfsvoering (overzicht overhead)

De bedrijfsvoering van aan- z is in 2020 verder geoptimaliseerd. In 2020 lag de focus met name op de verdere automatisering van de financiële rapportages, het opzetten van interne controle processen en het formaliseren en duidelijk vastleggen van (met name de IT-) processen. Tevens is gewerkt aan het onderdeel rechtmatigheid. Dit leidde tot het formaliseren van een aantal contracten met leveranciers en duidelijke kaders rondom aanbesteding. Hierdoor is aan-z op het gebied van rechtmatigheid verder in control gekomen. In 2020 is ook de functie IT, die voorheen door derden werd uitgevoerd, intern geïmplementeerd. Dit heeft geleid een betere integratie tussen IT, stafafdelingen als Support en het primaire proces.

#### 6.2.1 Bestuur

In 2020 kwam het Algemeen Bestuur zeven keer bijeen. Het bestuur van aan-z is samengesteld uit politieke mandatarissen van de participerende gemeenten. Het Algemeen Bestuur bestond in 2020 uit de volgende personen:

- Voorzitter: Paula Stoker (gemeente Terneuzen), tevens voorzitter Dagelijks Bestuur
- Vice-voorzitter: Hilde Baetslé (gemeente Assenede), tevens lid Dagelijks Bestuur
- Bestuursleden:
  - Paul Balcaen (gemeente Terneuzen)
  - Jan Paul Casteleijn (gemeente Terneuzen)
  - Marijke Hemelsoet (gemeente Terneuzen)
  - Christine Bax (gemeente Wachtebeke)
  - Inge de Gussem (gemeente Kaprijke)
  - Tom Lacres (gemeente Sint-Laureins)

In november 2020 is Paula Stoker teruggetreden als bestuursvoorzitter. Vanuit het College van B en W is een tijdelijk vervanger benoemd, namelijk wethouder Ben van Assche. De laatste vergadering van het Algemeen Bestuur op 17 november 2020 heeft onder zijn voorzitterschap plaatsgevonden.

### 6.2.2 Personeel en organisatie

De huidige cao Sociaal Werk loopt van 1 juli 2019 tot en met 30 juni 2021. In juni 2019 hebben Sociaal Werk Nederland, FNV Zorg & Welzijn en CNV Zorg & Welzijn het onderhandelaarsakkoord gesloten. Nadat de leden van de partijen in juli 2019 hebben ingestemd met het bereikte resultaat, is het akkoord op 9 september 2019 ondertekend. Belangrijke thema's zijn vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

Werkdruk, veiligheid en verzuim blijven belangrijke aandachtspunten voor de sector. Deze punten hangen ten dele samen en worden mede door externe factoren veroorzaakt, zoals door de druk op de gemeentelijke budgetten waardoor met steeds minder personeel hetzelfde of meer werk wordt verricht. Met de grote wijziging van de cao sinds 2015 wordt meer aandacht gegeven aan eigen regelruimte en duurzame inzetbaarheid. Deze cultuuromslag, waarin werknemer en werkgever gezamenlijk blijven investeren in duurzame inzetbaarheid, blijven sociale partners onder de aandacht brengen.

#### Loon

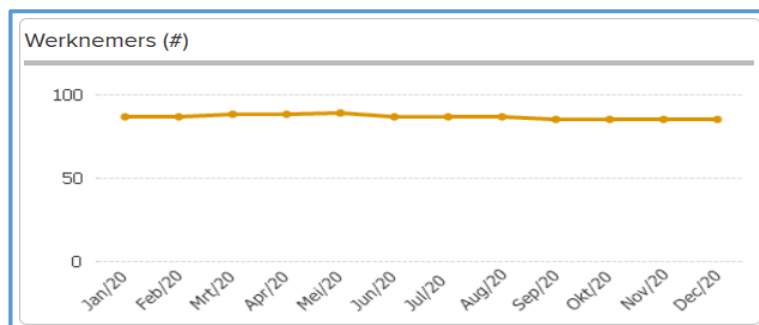
Per 1 juli 2020 zijn de salarisbedragen structureel verhoogd met 3,25%. Vanaf 1 september 2019 wordt de pensioenpremie in de sector gelijk verdeeld over de werknemer en de werkgever.

#### Organisatie

aan-z telde in 2020 in totaal gemiddeld 86 medewerkers en 66,97 fte. De gemiddelde leeftijd is 44,4 jaar. De indienstratio bedroeg 13,3% en de uitdienstratio was 14,14%.

#### Aantal werknemers per maand

Funcities	Aantal fte
Directie	1,0
Manager dienstverlening	1,0
Manager bedrijfsvoering	1,0
Bedrijfsbureau	1,7
Finance & control	2,5
Communicatie	0,9
P&O	1,0
Support	8,0
Team Axel	5,3
Team Wmo	5,9
Team Terneuzen Noord	4,6
Team Terneuzen Zuid	5,0
Team Sas van Gent	6,2
Team Jeugd en Gezin	12,3
Team Jeugdpreventie	7,9
Team Vrijwilligers	0,9
zo-net	1,8
<b>Totaal</b>	<b>67,0</b>

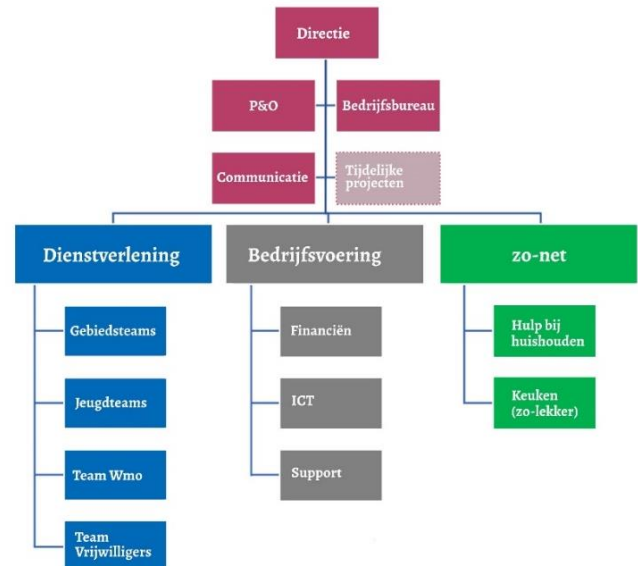




## Organisatiestructuur

Voor de primaire dienstverlening werken we met vijf gebiedsteams, twee jeugdteams, een Wmo-team en een team Vrijwilligers. Op deze manier wordt wijk- en signaalgericht werken en kennis van het vak optimaal ingezet. Team Support is voor een belangrijk deel van haar activiteiten ook betrokken op de primaire dienstverlening, ter ondersteuning van de sociaal werkers.

Om de klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn, delen de teams intern wekelijks actuele data in dagstarts en worden doelgerichte overleggen ingezet. Sinds 2020 zijn de dagstarts ingericht vanuit de verschillende specialismen binnen aan-z (individuele klantondersteuning, welzijn- en vrijwilligerswerk, Wmo, jeugdpreventie en jeugd en gezin). De opdeling per discipline biedt een toegevoegde waarde gezien het specifieke karakter en de dynamiek van iedere werksoort. De dagstarts geven een goed beeld van de stand van zaken en zorgen ervoor dat de lopende caseload meer als teamverantwoordelijkheid wordt gedragen.



Binnen het team zo-net is een tweetal medewerkers werkzaam dat de planning en de administratieve ondersteuning verzorgt voor de circa 100 hulpen bij huishouden die werkzaam zijn voor zo-net.

## Talentmanagement

Binnen aan-z staat talentmanagement hoog op de agenda. Talentmanagement gaat over het investeren in medewerkers binnen aan-z. Het doel is het behalen van optimaal rendement op talent. Talentmanagement is nooit het doel op zich. Talentmanagement is een middel om strategische doelen te behalen en als organisatie te kunnen voortbestaan. aan-z vindt het belangrijk dat de organisatie talent bindt, boeit en behoudt. Vanuit de benadering van het potentieel worden medewerkers geïdentificeerd die talent en motivatie in huis hebben. Talent is de combinatie van kwaliteit en competenties, waarmee medewerkers een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de toekomstbestendigheid van de organisatie. Bij het ontstaan van iedere vacature stellen we deze eerst intern open om de medewerkers van aan-z een kans te bieden. Een succes voorbeeld is de aanstelling van de coördinatoren. Interne medewerkers die de ambitie en de nodige competenties bleken te hebben, zijn na een zorgvuldige werving- en selectieprocedure doorgestroomd naar deze functie. De coördinatoren zijn ondersteund in hun ontwikkeling in de nieuwe functie door opleiding en coaching.

## Thuiswerken

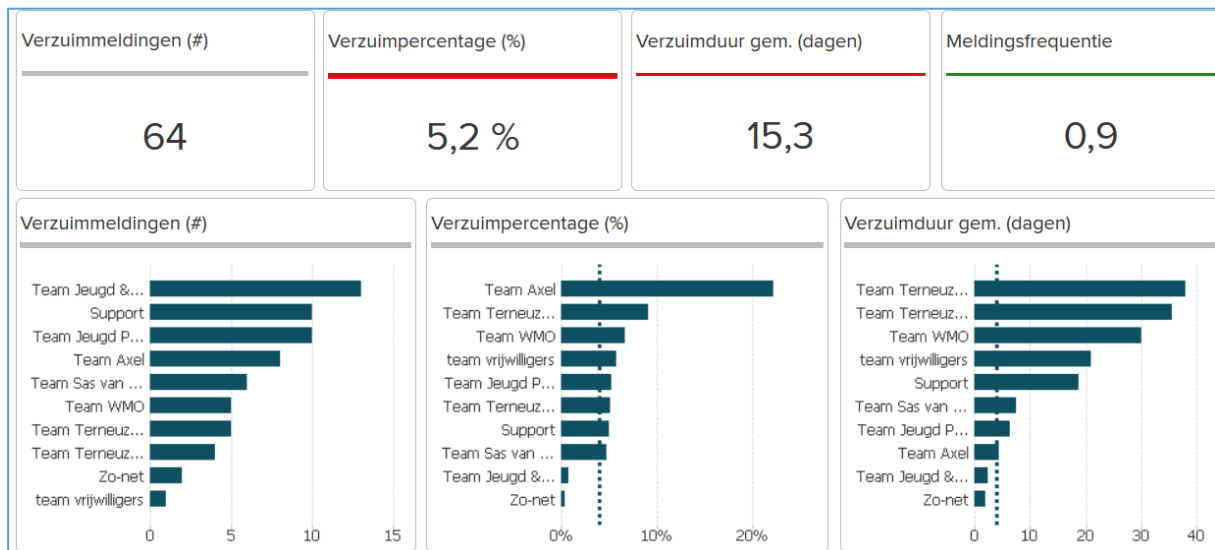
Wij hebben in afstemming met de ondernemingsraad van aan-z een thuiswerkprotocol opgesteld. Hierin liggen de mogelijkheden, rechten en plichten vast om thuis te kunnen werken. In coronatijd is het evident dat dit gebeurt, maar ook na deze periode handhaven wij het thuiswerken. Wij blijven medewerkers na de coronaperiode deze mogelijkheid bieden, maar zullen het niemand opleggen. Collegiaal contact, elkaar helpen, inspireren en enthousiasmeren blijft essentieel bij aan-z.

## Ziekteverzuim

Ook in 2020 waren werkplezier versterken, werkdruk verlagen, veiligheid verhogen, (werk gerelateerd) verzuim vermijden en goede begeleiding belangrijke thema's binnen aan-z. De analyse en bewustwording is van belang, evenals het ondernemen van adequate stappen, op basis van een planmatige aanpak waarbij er minimaal aan de Wet Verbetering Poortwachter wordt voldaan. Het primaire doel van het ziekteverzuimbeleid is om naar een meer gezonde en vitale organisatie te ontwikkelen. Een tweede doelstelling van het ziekteverzuimbeleid van aan-z is het voorkomen en verder terugdringen van het ziekteverzuim door een adequate begeleiding en advisering van betrokken partijen.

Het verzuimpercentage in 2019 was gemiddeld 7,3%. Eén van de speerpunten in 2020 was om het ziekteverzuimpercentage positief te beïnvloeden. Dit is gelukt. In 2020 is het gemiddelde ziekteverzuimpercentage gedaald naar 5,2%.

## Verzuim 2020



In 2020 hebben we op diverse thema's beleid ontwikkeld en geïmplementeerd, onder andere:

- **het opleidingsbeleid**

De doelstellingen van het opleidingsbeleid van aan-z en zo-net zijn:

- optimalisering maatschappelijke ondersteuning aan de burgers door voldoende opgeleide en competente medewerkers;
- medewerkers flexibel mee laten bewegen met ontwikkelingen in en rond de organisatie;
- medewerkers ontwikkelen zodat ze duurzaam en breed inzetbaar zijn;
- ontwikkel- en doorstroommogelijkheden creëren (talentmanagement);
- boeien, binden en aantrekken van medewerkers.

- **het persoonlijk ontwikkelingsplan**

Het persoonlijk ontwikkelingsplan beoogt een verdergaande ontwikkeling van zowel medewerker als organisatie. Het belangrijkste doel van het bijbehorende jaargesprek is de afstemming tussen de ontwikkelingswensen en kwaliteiten van de medewerker en de ontwikkeling en doelstelling van de organisatie.

- **het beleid ongewenst gedrag**

Binnen aan-z worden agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag op welk niveau dan ook, niet geaccepteerd. Dit beleid beoogt willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling binnen aan-z te voorkomen en op een adequate wijze te bestrijden. Doel van dit beleid is om een veilige werkomgeving te creëren en vooral te behouden.

De ontwikkeling en implementatie van voorgenoemde beleidstukken heeft een bijdrage geleverd aan de veiligheid, het werkplezier, de motivatie en de binding van medewerkers binnen aan-z. De positieve daling van het ziekteverzuimpercentage is daar een logisch gevolg van.

### **6.2.3 Marketing en communicatie**

In 2020 is een start gemaakt met het vergroten van de zichtbaarheid van aan-z. Vanaf maart verschoof het accent naar communicatie over de coronamaatregelen en de gevolgen hiervan voor de dienstverlening. Een ander thema waar veel aandacht aan is besteed, is de communicatie over zo-net naar de stakeholders. Het betreft de overgang van hulp bij huishouden van algemene voorziening naar maatwerkvoorziening en de daaruit beoogde stopzetting van de activiteiten hulp bij huishouden vanuit zo-net.

#### **Wij zijn samen aan-z. Ook op afstand.**

Al jaren zien we een verschuiving van offline naar online kanalen. Met de intrede van Covid-19 werd online communicatie nog belangrijker. In de eerste maanden van 2020 waren bijeenkomsten, zoals de informatiebijeenkomst voor ouderen 'zelfstandig ouder worden' in samenwerking met KBO/PCOB, nog mogelijk. Toen de dienstverlening als gevolg van de coronamaatregelen werd beperkt tot het noodzakelijke en de mogelijkheid tot face-to-face contact afnam, zochten we meer online de verbinding met elkaar, vrijwilligers en klanten. 'Wij zijn samen aan-z' is onze slogan en deze was ook in 2020 -toen we in vooral op afstand (samen)werkten- ons motto.

Intern werden online dagstarts en tools zoals het chatprogramma Slack geïntroduceerd. We communiceerden veel via intranet, deelden videoboodschappen en investeerden in persoonlijk contact met medewerkers en vrijwilligers. De fysieke informatiesessies voor de medewerkers van zo-net zijn vervangen door digitale nieuwsbrieven en de 'Dag van de mantelzorg' werd via de media en attenties in de brievenbus vormgegeven.

De focus in de communicatie lag op de bereikbaarheid van aan-z, juist in periodes waarin bijvoorbeeld de kantoorlocaties moesten sluiten. We zochten contact en deelden persoonlijke videoboodschappen, tips en adviezen voor de lichamelijke en mentale gezondheid en (online) welzijnsactiviteiten om beweging te stimuleren. Voor jong en oud. Bestaande online kanalen zoals de website en facebookpagina van aan-z zijn intensiever ingezet. Ook de Instagrampagina van JIP Terneuzen is in 2020 flink gegroeid.

De online aanwezigheid van aan-z nam in 2020 toe. Ook op social media. In juli is de Facebookpagina van Kids2Fun uitgebreid met een Instagramaccount, waar beeldmateriaal en de agenda van nieuwe activiteiten voor kinderen tot en met 12 jaar in de gemeente Terneuzen wordt gedeeld. Een aantal maanden later, in oktober, lanceerden we de Instagrampagina Jeugd en Gezin aan-z. Ouders/verzorgers in de gemeente Terneuzen vinden hier informatie en advies over het opgroeien en opvoeden van kinderen. Sinds december heeft aan-z ook een bedrijfspagina op LinkedIn.

### **Steeds meer zichtbaar. Zowel online als offline.**

Hoewel de inzet van online kanalen belangrijk is, vergaten we ook de offline middelen niet. Er is op verschillende manieren geïnvesteerd in de zichtbaarheid van aan-z. Zowel in het straatbeeld, in de media als in drukwerk. De felrode t-shirts van aan-z en hoodies van JIP Terneuzen en Kids2Fun zorgen ervoor dat de doelgroep ons voortaan in één oogopslag herkent.



De samenwerking met lokale media is versterkt met als doel de inwoners van ons werkgebied te laten zien wat aan-z voor hen kan betekenen. Er is geïnvesteerd in advertenties en in de media verschenen meer krantenartikelen, radio-interviews en televisiefragmenten over aan-z, bijvoorbeeld over de onderwerpen tafeltje-dek-je, de vakantieboeken voor kinderen, jongerenjacht en pitstop.

Ook het drukwerk werd onder de loep genomen. Er is een start gemaakt om het bestaande materiaal in een nieuw jasje te steken. Een jas die past bij de huidige dienstverlening van aan-z. Voorbeelden hiervan zijn banners en folders. Naast het herzien van verouderd drukwerk werd geïnvesteerd in nieuw materiaal. De focus hierbij lag op aandacht hebben voor de ander. Een voorbeeld hiervan is de kerstkaartenactie eind december. Tijdens de feestdagen werden alle 70+'ers in de gemeente Terneuzen verrast met een kerstkaart namens Gemeente Terneuzen en aan-z. Juist zo'n klein gebaar kan in tijden van afstand en weinig contacten een verschil maken.

#### **6.2.4 Huisvesting**

In 2020 lag de focus op flexibel werken. Noodzakelijke dienstverlening op locatie en anders thuis. We hebben als aan-z het thuiswerken zoveel mogelijk gefaciliteerd. Ook hebben we de werkplekken 'coronaproof' gemaakt.

Van de nieuwe sfeervolle herinrichting van de kantoorlocaties, die begin 2020 is afgerond, hebben we gedurende het jaar minder intensief gebruik kunnen maken. Het jaar 2020 stond, vanwege de impact van het coronavirus, vooral in het teken van thuiswerken. Denk daarbij niet alleen aan ICT-voorzieningen zoals een eigen toetsenbord en muis, maar ook plexiglas schermen bij de balie, in spreekkamers en tussen de bureaus. We creëerden een goede, veilige werkomgeving, waarbij we ook in coronatijd de verbinding hielden met elkaar en onze klanten.

### **6.2.5 Facilitaire voorzieningen**

Het facilitair beheer van aan-z is in 2019 reeds in eigen beheer genomen en in 2020 verder vorm gegeven. Zo is het inkoopproces meer gecentraliseerd, in 2020 wordt de facilitaire inkoopfunctie door één persoon uitgevoerd. Tevens is er een inkoop- en bestelproces geformaliseerd, waarin is vermeld tot welke bedragen er mandaat ligt bij coördinatoren en MT-leden om bestellingen te mogen autoriseren. Door de bundeling van de inkoopfunctie is verdere standaardisatie in facilitaire producten mogelijk geworden en een beter voorraad beheer gerealiseerd.

Het postproces is in 2020 verder geoptimaliseerd, inkomende en uitgaande post wordt ingeschreven. Verdere doorontwikkeling is mogelijk, met als doel de fysieke interne poststromen te beperken en documenten slim te digitaliseren en archiveren. Dit is één van de projecten die in 2021 verder wordt vormgegeven.

### **6.2.6 IT**

Het IT-beheer is sinds 2019 onder verantwoordelijkheid van aan-z uitgevoerd en sinds april 2020 volledig in eigen beheer. Het IT-beheer omvat:

- systeembeheer
- onderhoud hardware
- helpdesk
- applicatiebeheer
- telefonie
- beleid en advies

In 2020 is de verdere professionalisering van ICT binnen aan-z gerealiseerd. In 2019 is de volledige backoffice omgeving van aan-z vervangen. De in gebruik zijnde omgeving voldoet aan de noodzakelijke capaciteit. In 2020 is deze omgeving verder aangepast om zodoende de beschikbaarheid continuïteit te kunnen waarborgen. Ook is er extra aandacht besteed aan het verder verbeteren en optimaliseren van de toegangsbeveiliging voor de systemen. De flexibiliteit en schaalbaarheid van onze ICT-infrastructuur is tijdens de coronacrisis optimaal ingezet om het thuiswerken van veel collega's te kunnen faciliteren, zodat we ook hier beschikbaar konden zijn voor klanten en medewerkers.

#### **ICT beveiligingsplan**

Het ICT beveiligingsplan heeft in 2020 steeds meer vorm gekregen. Op deze wijze wordt er verder gewerkt aan een duidelijke structuur die zichtbaar is en getoetst kan worden op opzet, bestaan en werking. In de 1<sup>e</sup> helft van 2021 wordt het integrale IT- beleidsdocument afgerond.

#### **Eigen platform voor videobellen**

Door de coronacrisis heeft aan-z versneld een keuze gemaakt om videobellen in te voeren. Op deze wijze zijn zowel klanten als collega's dichtbij en worden de drempels van fysieke afstand minder ervaren. Er is gekozen voor een Nederlandse aanbieder BIT.nl zodat we voldoen aan de AVG-eisen die worden gesteld ten behoeve van de privacy.

#### **Follow-me printing**

In het eerste kwartaal is een start gemaakt met de inrichting van follow-me printing. Hiervoor zijn twee nieuwe printers aangeschaft. Follow-me printing zorgt ervoor dat printopdrachten vanaf iedere aangesloten printer worden uitgevoerd. Hierdoor kunnen we printopdrachten altijd naar hetzelfde centrale punt versturen en ze

ophalen van iedere printer binnen het netwerk (in Axel en Terneuzen). De printopdracht wordt pas afgedrukt nadat de gebruiker zich heeft geïdentificeerd met bijvoorbeeld zijn persoonlijke toegangsdruppel. Zodoende blijft gevoelige informatie niet onbeheerd bij de printer liggen.

### **IT-oplossing tafeltje-dek-je en keukens**

aan-z verzorgt de complete administratieve afhandeling voor de maaltijdvoorziening tafeltje-dek-je. De werkzaamheden voeren we uit voor de gemeente Terneuzen en 5 Belgische gemeenten. In 2020 is besloten dit proces verder te optimaliseren en met behulp van slimme software de administratieve taken te automatiseren. Er is gekozen voor een integrale oplossing, die geschikt is voor aan-z, de betreffende keukens en de betrokken vrijwilligers. Dankzij goede samenwerking tussen alle disciplines in 2020 wordt deze software in het eerste kwartaal van 2021 in gebruik genomen.

### **Telefonie**

In 2020 zijn we gestart met een verdere optimalisatie van de telefonische bereikbaarheid. Er wordt middels maandelijkse rapportages actief gemonitord op terugbelverzoeken. Ook wordt er gestuurd op de reactietijd van onze medewerkers. Door actieve sturing en inzicht worden de processen steeds verder verbeterd. Het belangrijkste doel is op een professionele wijze de hulpvraag van onze klanten te verbinden met de juiste medewerker.

### **6.2.7 AVG**

De bescherming van de persoonsgegevens van de betrokkenen is een permanent aandachtspunt voor aan-z, waarbij het management en de medewerkers ieder hun eigen verantwoordelijkheid dragen. Alle klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat zijn of haar persoonsgegevens voldoende beschermd worden.

In 2020 lag de nadruk op de verdere toepassing van een gestructureerd kader en het optimaliseren van de processen. Naast voorlichting en advisering hierover, werd er ook kritisch gekeken naar technische en organisatorische maatregelen rondom informatiebeveiliging. Op basis hiervan is:

- een interne ICT-beheerder aangesteld die zorgt voor een optimale applicatie-integratie en harmonisatie van alle businessprocessen;
- informatiebeveiligingsbeleid en andere relevante protocollen aangescherpt;
- gezocht naar een andere leverancier die een effectieve oplossing voor veilige digitale communicatie kan garanderen die voldoet aan wettelijke eisen.

Voor 2021 ligt de focus op de handhaving van reeds geïmplementeerde processen en werkwijze. Het uitvoeren van Data Protection Impact Assessment (DPIA), de implementatie van de noodzakelijke maatregelen en de opvolging hiervan. Ook 'awareness binnen de organisatie' staat hoog op de agenda voor het komende jaar.

### **6.2.8 Interne controle**

Interne controle is onmisbaar binnen iedere bedrijfsvoering. Dit is tevens van groot belang voor de rechtmatigheidsverantwoording die het DB vanaf 2021 moet afgeven. De controles op rechtmatigheid en doelmatigheid leveren een belangrijke bijdrage aan de beheersing van primaire kosten en overheadskosten en daarmee de duurzaamheid van toegankelijke en goede dienstverlening. Daarnaast helpen controles de kwaliteit inzichtelijk te maken en te verbeteren.

In 2020 is een interne controlefunctie ingevuld en een interne controleaanpak ontwikkeld. Tevens zijn prioriteiten bepaald en noodzakelijke processen ingericht. Bij de inrichting van de controleprocessen is zoveel mogelijk rekening gehouden met:

- een interne risicoanalyse uitgevoerd en uitgebreid besproken en geprioriteerd in het MT (Q3);
- de meest recente resultaten uit de interim-controle (2020) en de jaarrekeningcontrole (2019);
- de meest significante processen (in overleg met de accountant);
- overige relevante interne en externe ontwikkelingen die van invloed zijn op getrouwheid van de informatieverstrekking en de rechtmatigheid van de beheershandelingen.

Naast de inrichting van het interne controleproces en de noodzakelijke hulpmiddelen hiervoor, zijn ook de eerste controles uitgevoerd. Deze waren gericht op:

- aanbestedingen:
  - daar waar geen contracten aanwezig waren, zijn deze opgesteld en ondertekend;
  - checklist en aanpak rondom rechtmatigheid geïntroduceerd, zodat aan-z vroegtijdig op rechtmatigheid kan toetsen en hier aan voldoet.
- logging fiattering inkoopfacturen (wijze van declareren en goedkeuren):
  - uitkomsten lieten enkele afwijkingen zien, vooral in de vakantieperiode. Er zijn maatregelen getroffen om dit in de toekomst te voorkomen.
- logging wijzigingen bankrekeningnummers en mutaties:
  - uitkomsten laten geen afwijkingen zien.
- analyse en vastlegging van controle brutosalariskosten t.o.v. voorgaande maand voor uitbetaling nettoloon:
  - er zijn geen wijzigingen naar voren gekomen die onrechtmatig lijken te zijn.

Voor 2021 is er een interne controleplanning opgesteld, waarbij een compleet scala van controleactiviteiten is opgenomen op basis van geselecteerde prioriteiten. Ieder onderdeel wordt op grond van een vastgestelde selectie en frequentie uitgevoerd. Daarnaast zijn er enkele thema's opgenomen die cruciaal zijn om het proces van interne controle kwalitatief goed te laten doorlopen. Extra focus in 2021 krijgt de nieuw wetgeving rondom rechtmatigheid en de bijbehorende controle-aanpak.

### **6.2.9 Klachtenbehandeling**

aan-z vindt het belangrijk dat klanten de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht gericht op haar handelen bij aan-z neer te kunnen leggen. Hiervoor is de klachtenregeling opgesteld. Deze geeft weer hoe het proces van klachtafhandeling verloopt. Eind 2020 hebben we deze klachtenregeling vernieuwd en vanaf 2021 zullen we de nieuwe klachtenregeling hanteren.

De klachtenregeling is gebaseerd op het uitgangspunt dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend. Het streven is om deze op informele wijze af te handelen en formele klachten waar mogelijk te voorkomen.

De klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige afhandeling van onvrede en klachten te bieden;
- vroegtijdige signalering van mogelijke fouten en/of verbeterpunten;
- klanten die een klacht hebben te helpen;

- de kwaliteit van de dienstverlening van aan-z te bevorderen.

Klachten over afgegeven of afgewezen beschikkingen betreffende de Jeugdwet of Wmo gaan rechtstreeks naar de gemeente Terneuzen. Deze worden niet door aan-z behandeld. Klachten omtrent het gedrag/bejegening van en door medewerkers van aan-z worden wel in behandeling genomen door aan-z conform deze klachtenregeling.

### Klachtenoverzicht 2020

In 2020 zijn er bij aan-z drie klachten binnengekomen, die naar tevredenheid door de klachtenfunctionaris opgepakt zijn opgepakt. Er was in 2020 nog één klacht die doorliep vanuit 2019. Deze is in 2020 door de onafhankelijke klachtencommissie behandeld. Hiernaast zijn er nog twee klachten welke tevens contacten hadden met de Zeeuwse Ombudsman. Beide klachten zijn in 2020 naar tevredenheid besproken. In 2021 zullen we hierover ook nog verder afstemmen met betrokkenen.

### 6.2.10 Salariskostenverdeling

Onderstaand de salariskostenverdeling naar product op basis van de capaciteitsplanning 2020.

PERSONEELSKOSTENVERDELING	2020	begroting 2020	2019
<b>1 - Welzijn en preventie</b>			
648000 - Jeugdpreventie algemeen	246.174	254.573	
648001 - Jeugdpreventie - ITM	103.998	107.547	147.869
648002 - Combinatiefuncties brede school Co.	24.135	24.958	13.563
667001 - Alarmering	5.705	5.899	2.335
667002 - Welzijnsactiviteiten / Cursussen	403.378	415.667	652.380
667004 - Tijdelijk huisverbod	43.004	44.471	33.900
667021 - Vrijwilligerswerk	102.243	105.732	111.621
667030 - Combinatiefuncties gezonde actieve leefstijl	43.442	44.925	23.756
667031 - Combinatiefuncties Weerbaarheid	110.142	113.900	69.758
	<b>1.082.221</b>	<b>1.117.672</b>	<b>1.055.182</b>
<b>2 - Maatschappelijke ondersteuning</b>			
600103 - Jeugd & Gezin	684.172	697.467	847.691
666201 - Hulp bij huishouden (via zo-net BV)	114.091	117.984	158.065
667010 - Maaltijden	215.018	222.354	86.196
667011 - Mantelzorg	2.194	2.269	2.898
667012 - Welkomboerderijen	19.747	20.420	7.279
667032 - Formulierenbrigade (WNS)	19.747	20.420	15.205
667050 - Algemeen Maatschappelijk Werk	761.339	787.316	718.771
667051 - Jeugd Maatschappelijk Werk	12.726	13.160	
667052 - Schoolmaatschappelijk Werk	51.780	53.547	73.880
667101 - WMO	391.650	432.561	494.403
	<b>2.272.463</b>	<b>2.367.498</b>	<b>2.404.387</b>
<b>9 - Bedrijfsvoering</b>			
600101 - Organisatiekosten	1.135.830	1.137.418	1.249.204
	<b>1.135.830</b>	<b>1.137.418</b>	<b>1.249.204</b>
<b>Personeelslasten totaal</b>	<b>4.490.514</b>	<b>4.622.588</b>	<b>4.708.773</b>



De totale personeelskosten zijn ten opzichte van 2019 met 218k gedaald. Deze daling wordt met name veroorzaakt door lagere reiskosten in verband met corona (53k) en lagere opleidingskosten, eveneens corona gerelateerd (46k). Tevens is er bespaard op personeelskosten doordat er geen aanvullende IT-inzet ingehuurd moest worden en waren er incidentele bijdrages in verband met zwangerschapsverlof, dat in coronatijd met inzet van eigen medewerkers is opgevangen. Lagere pensioenlasten (2019 en 2020) heeft geresulteerd in een correctie in 2020 (20k). De loonstijging vanuit de cao en hogere loontredes zijn opgevangen door besparingen op personeel (gezamenlijk 99k).

## 6.2.11 Organisatiekosten

<b>Organisatiekosten uitvoeringsorganisatie</b>						
<b>Exploitatie</b>	2019	2020	2020	2020	Vershil	V/N
	werkelijk	begroot primitief	begroot na wijz.	werkelijk		
<b>Organisatiekosten</b>						
Lasten	1.624.324	1.642.227	1.570.178	1.652.258	-82.081	N
Baten	4.680.385	4.149.633	4.099.663	4.143.109	43.446	V
Saldo	3.056.060	2.507.406	2.529.485	2.490.851	-38.634	N
<b>Huisvestingskosten</b>						
Lasten	118.633	138.487	108.487	104.679	3.808	V
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	-118.633	-138.487	-108.487	-104.679	3.808	V
<b>Transitie bedrijfsvoering aan-z</b>						
Lasten	437.362	128.190	0	0	0	N
Baten	520.552	0	0	0	0	N
Saldo	83.190	-128.190	0	0	0	
<b>Project transitie bedrijfsvoering (va 2020)</b>						
Lasten	0	0	122.645	89.803	32.842	V
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	0	0	-122.645	-89.803	32.842	
<b>Project onderzoek BGTS &amp; fiscaal</b>						
Lasten	0	0	35.545	11.992	23.553	V
Baten	0	0	0	11.992	11.992	V
Saldo	0	0	-35.545	0	35.545	
<b>Project Zo-net transitie</b>						
Lasten	0	0	596.313	442.392	153.921	V
Baten	0	0	596.313	442.371	-153.942	N
Saldo	0	0	0	-21	-21	
<b>Project Corona maatregelen</b>						
Lasten	0	0	45.000	27.169	17.831	V
Baten	0	0	0	0	0	N
Saldo	0	0	-45.000	-27.169	17.831	
<b>Totaal Paragraaf Bedrijfsvoering</b>						
Lasten	2.180.320	1.908.904	2.478.168	2.328.294	149.874	V
Baten	5.200.937	4.149.633	4.695.976	4.597.472	-98.504	N
Saldo	3.020.617	2.240.729	2.217.808	2.269.178	51.370	V

### 6.2.12 Procesmanagement

De meeste bedrijfsvoeringsprocessen en processen van de primaire dienstverlening worden in een interne applicatie vastgelegd. De leidinggevenden en coördinatoren van aan-z zorgen ervoor dat dit voor hun aandachtsgebied correct wordt beschreven, gemonitord en zo nodig verbeterd.

Procesmanagement is geïntegreerd in het taak- en verantwoordelijkheidsgebied van de manager bedrijfsvoering en de kwaliteitsadviseur. Nieuwe applicaties en processen, denk aan het interne controle proces en de nieuwe financiële applicaties, hebben een update gehad in de applicatie. Hierdoor is 'real-time' inzichtelijk hoe de processen zijn ingericht.

In 2021 wordt er geïnvesteerd in een cursus voor een aantal betrokkenen, zodat wijzigingen in de processen direct bijgewerkt kunnen worden voor het eigen team. Tevens worden verdere wensen en aanbevelingen op het gebied van processen geïnventariseerd.

### 6.3 Paragraaf verbonden partijen

De Besloten Vennootschap zo-net voert de 'labels' zo-net en zo-lekker. Onder zo-net wordt de dienst 'hulp bij huishouden' aan klanten aangeboden en onder zo-lekker vinden de keukenactiviteiten plaats voor de gemeente Terneuzen. zo-lekker is opgezet ten behoeve van de door aan-z geïndiceerde maaltijden (Wmo) voor de regio Terneuzen.

#### zo-net BV

Onderdeel	Toelichting
Vestigingsplaats	Terneuzen
Programma	Maatschappelijke ondersteuning
Doel en openbaar belang	<ul style="list-style-type: none"><li>- Het bieden van huishoudelijke hulp in de ruimste zin, het oprichten en verwerven van, het deelnemen in, het samenwerken met, het besturen van, alsmede het (doen) financieren van andere ondernemingen, met welke rechtsvorm dan ook;</li><li>- het verstrekken en aangaan van geldleningen, het beheren van en het beschikken over registergoederen en het stellen van zekerheden, ook voor schulden van anderen;</li><li>- het verrichten van alle verdere handelingen die met het bovenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn</li></ul>
Eigen Vermogen	Het gestort aandelenkapitaal bestaat uit 1 aandeel van € 1,00 nominaal
Vreemd Vermogen	n.v.t.
Partners	Benelux Groepering voor Territoriale Samenwerking aan-z (enig aandeelhouder)
Bestuurlijk belang	Vertegenwoordiging gemeente: Ben van Assche
Eigen vermogen	01-01-2020 € 16.686 31-12-2020: € 27.012
Vreemd vermogen	-
Veranderingen in 2020	Vanuit de BV zo-net worden nog steeds twee activiteiten verricht: 'hulp bij huishouden' en (onder het label zo-lekker) de productie van warme maaltijden. Voor beide activiteiten worden de resultaten apart bijgehouden. Echter, de jaarrekening van zo-net betreft een consolidatie van cijfers van beide activiteiten.

Door stijgende kosten en een ruimhartig beleid tot en met 2019 heeft de gemeenteraad in haar vergadering van december 2019 besloten te stoppen met de algemene voorziening hulp bij huishouden van zo-net. Vanaf 1 januari 2020 is hulp bij huishouden alleen als maatwerkvoorziening beschikbaar, waarvan zo-net na formalisering van de transitie naar een andere aanbieder van huishoudelijke hulp, niet meer de uitvoerder is (beleid Gemeente Terneuzen).

Het ligt voor de hand dat na de transitie uiteindelijk alleen de keukenactiviteiten (zo-lekker) onderdeel uitmaken van de BV.

Financieel resultaat 2020	Nihil
Financieel belang	aan-z is de enige aandeelhouder
Risico's	De kosten van zo-net zijn te hoog / onbeheersbaar. De transitie van algemene voorziening naar maatwerkvoorziening voor bestaande klanten verloopt niet goed of vertraagt door het aanbestedingstraject van de gemeente Terneuzen.

### **6.3.1 zo-net: hulp bij huishouden**

Ook in coronatijd hebben de medewerkers van zo-net hun dienstverlening zoveel mogelijk voortgezet. Slechts enkele weken heeft de huishoudelijke hulp stil gelegen. Direct in de 'eerste coronagolf' is weer gestart om bij de schrijnende gevallen de noodzakelijke huishoudelijke hulp te leveren. De rest van het jaar is steeds getoetst langs de lat van noodzakelijkheid en zijn deze uren hulp bij onze klanten geleverd. Na de formele keukentafelgesprekken die in september 2020 zijn afgewikkeld met bijbehorende indicatie, zijn deze geïndiceerde uren het verdere jaar geleverd. Juist in deze tijd van eenzaamheid is met name het contactmoment door onze klanten als heel waardevol ervaren.

Op 16 juni 2020 is de ondernemingsraad van zo-net officieel geïnstalleerd. De OR is het orgaan dat de belangen van de zo-net medewerkers behartigt en het overleg voert met de bestuurder. Wij zijn tevreden dat de officiële oprichting, in tegenstelling tot een eerdere poging, nu wel succesvol is afgerond. De ondernemingsraad van zo-net wordt betrokken bij de voorgenomen transitie. Zij denkt mee en brengt advies uit. De OR wordt hierbij ondersteund door twee ervaren OR-leden van aan-z alsmede een vaste adviseur. Medewerkers zijn frequent op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen middels een digitale nieuwsbrief en, toen het nog kon, bijeenkomsten. Externe partijen, zoals de vakbond FNV, zijn goed aangesloten en worden periodiek bijgepraat over de voortgang van de transitie.

Met de introductie van hulp bij huishouden als maatwerkvoorziening -een voorziening waar een klant recht op heeft na een afgegeven indicatie door aan-z- is besloten de dienstverlening in de toekomst niet meer door zo-net (dat onderdeel is van aan-z) te laten uitvoeren.

Het project 'Transitie hulp bij huishouden zo-net' is gestart in maart 2020, waarbij in 2020 alle klanten van zo-net door het projectteam van aan-z zijn geïndiceerd en de beschikkingen zijn verstrekt. Op basis van de door de gemeente Terneuzen opgestelde beleidsregels is door Wmo-consulenten vastgesteld of de klanten in aanmerking (bleven) komen voor hulp bij huishouden als maatwerkvoorziening en hoeveel uur dit betreft.

De initiële planning was om in december 2020 de overdracht te realiseren van klanten en medewerkers naar één of meerdere alternatieve zorgaanbieders. Deze laatste fase van het project vereist veel afstemming. zo-net en de gemeente Terneuzen hebben dan ook besloten de portefeuille van zo-net, in de loop van 2021 over te dragen aan één of meerdere zorgaanbieders. In 2021 zal allereerst via het 'open house contract' van de gemeente Terneuzen vastgesteld worden welke partijen geïnteresseerd zijn in overname van medewerkers en klanten van zo-net. Dit is een belangrijke afhankelijkheid voor het effectueren van fase 3 van het project, waarbij het uitgangspunt is klanten en medewerkers zoveel mogelijk bij elkaar te houden. Tot het moment van overdracht blijft zo-net, zoals gebruikelijk, de dienstverlening verzorgen.

### **6.3.2 zo-lekker: keukenactiviteiten**

Het coronavirus en de bijbehorende maatregelen, waaronder de lockdowns, leidden ook bij zo-lekker tot een surrealistisch jaar. Restauratieve voorzieningen, ook georganiseerd vanuit onder ander de ouderenzorglocaties van SVRZ, ZorgSaam, aan-z, de open tafel en formules in het kader van dagbesteding, werden met onmiddellijke ingang gesloten. Naast deze maatregelen werden ouderen, die afhankelijk zijn van deze faciliteiten, dringend geadviseerd om zoveel mogelijk thuis te blijven en contacten met anderen te mijden. Isolement en vereenzaming zijn hiervan het gevolg. Een beweging die van maart tot en met juni een stijging veroorzaakte van circa 320 maaltijden per maand. De samenwerking van aan-z en zo-lekker maakte het mogelijk dat deze nieuwe categorie gebruikers 'kwetsbare ouderen' meteen werd opgenomen in het klantenbestand, om vaak de volgende dag al te worden voorzien van een maaltijd naar keuze.

#### **Toegevoegde waarde**

Tijdens de coronacrisis hield zo-lekker zich staande door flexibel te zijn en juist daar in te springen waar hulp het meest nodig was. Ouderen in nood werden dagelijks voorzien van een gezonde warme of koelversmaaltijd die door een vrijwilliger van aan-z aan huis werd geleverd. Een belangrijk moment van even 'een praatje' en sociale controle in een tijd waar vereenzaming en isolement steeds meer aan de orde van de dag zijn.

#### **24-uurs crisiskinderopvang**

Door de sluiting van de scholen en de kinderdagopvang werd voor de ouders met cruciale beroepen, zoals in de gezondheidszorg, een 24-uurs crisiskinderdagopvang georganiseerd. Vanuit kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen is een samenwerking ontstaan met zo-lekker die stand-by staat voor de bereiding van verse, gezonde koelversmaaltijden.

#### **Werving, personeel en inkoop.**

De coronacrisis had ook gevolgen voor de werving, personeels- en inkoopkosten:

- **Werving**

Per 9 november 2020 is een zelfstandig werkend kok voor 18 uur per week in dienst getreden waarmee een aanzienlijk deel van de processen binnen zo-lekker zijn geborgd.

- **Personeel**

De sluiting van de scholen en de kinderdagopvang heeft zijn weerslag gehad op het extra inkopen van extern personeel ondersteuning bij Dethon. Hiernaast werd er een samenwerking aangegaan met restaurant 't Zusje te Terneuzen die zo-lekker tijdens de feestdagen 50 personeelsuren heeft geleverd. Dit saldo wordt met gesloten beurs vereffend door middel van de plaatsing van cursisten vanuit zo-lekker bij restaurant 't Zusje'.

- **Inkoop**

Er moest noodgedwongen meer voorbereide (duurdere) producten worden ingekocht zoals bij de groenteboer, slager en groothandel.

### **Gerealiseerde zaken 2020**

De keuken zo-lekker heeft in 2020 het volgende gerealiseerd:

- **Koelversmaaltijden**

Klanten van zo-lekker kunnen sinds 2020 naast een warme maaltijd ook voor koelversmaaltijden kiezen. De aanleiding hiervoor is de toenemende vraag van senioren om zelf hun eetmoment te bepalen. Deze koelversmaaltijden kan men ook voor het weekend bestellen. Deze worden op vrijdag geleverd.

- **Uitbreiding samenwerking topkoks**

De intentie tot samenwerking met topkoks is nu een feit. Zo heeft Edwin Vinke van De Kromme Watergang de keuken verrast met een workshop 'Marseillaise bouillabaisse bereiden' die in de media breed onder de aandacht werd gebracht. De receptuur is opgenomen bij zo-lekker. De bereide vissoep is verloot onder een aantal vrijwilligers. Cursisten die zich daar voor lenen, kunnen een week stage lopen bij De Kromme Watergang. De samenwerking met Eric van Bochhove van restaurant 't Vlasbloemeken' is nog volop in ontwikkeling.

- **Uitbreiding mogelijkheden HTC**

Als gevolg van de samenwerking met restaurant 't Zusje' te Terneuzen kunnen de cursisten van zo-lekker in samenwerking het Werkservicepunt Zeeuws-Vlaanderen een week stage lopen in een echte horecaomgeving. Deze werkervaring zou een kansverruiming binnen de arbeidsmarkt kunnen betekenen.

### **Vooruitblik 2021**

Voor 2021 staan de volgende aandachtspunten op de agenda:

- **Samenwerking met Prokino**

De intentie tot samenwerking ten aanzien van de vereenzaming van ouderen is vanwege de coronamaatregelen doorgeschoven naar een geschikter moment.

- **Screening overeenkomsten leveranciers**

Samen met alle leveranciers zal worden onderzocht welke mogelijkheden/extra voordelen er binnen bestaande afspraken kunnen worden behaald.

- **De impact op aantallen maaltijden i.v.m. corona**

Het volume aan Wmo-gerelateerde maaltijden is mede afhankelijk van de coronamaatregelen. Hierdoor is een maandelijkse krimp van 200 maaltijden een realistisch scenario.

## **6.4 Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing**

In deze paragraaf komen aan de orde (het beleid betreffende) de weerstandscapaciteit en de risico's.

### **6.4.1 Weerstandsvermogen**

Het weerstandsvermogen geeft de mate aan waarin wij in staat zijn financiële tegenvallers op te vangen. Een sluitende begroting (structureel evenwicht tussen lasten en baten) garandeert niet dat forse onvoorziene tegenvallers opgevangen kunnen worden. Een financiële buffer is daarom wenselijk. Deze buffer bestaat uit een bepaalde vrije ruimte in de begroting en een voldoende sterke vermogenspositie. Wij bepalen zelf de omvang van de vrije ruimte en het vrij aanwendbare vermogen. Het weerstandsvermogen bestaat uit de relatie tussen de

weerstandscapaciteit en de risico's waarvoor geen voorzieningen zijn getroffen en die van materiële betekenis kunnen zijn in relatie tot de financiële positie.

### **Weerstandscapaciteit**

Onder weerstandscapaciteit verstaan wij de middelen en mogelijkheden waarover wij beschikken om niet begrote kosten te dekken. Door de resultaten in 2018 en voorliggende jaren is de weerstandscapaciteit in 2018 enorm verminderd. In 2019 was dit verminderd tot een bedrag van €22.020. Hierdoor heeft aan-z inmiddels onvoldoende reserves om tegenvallende resultaten in enig jaar zelf op te kunnen vangen. In maart 2020 is een geactualiseerde financiële verordening door het Algemeen Bestuur geaccordeerd waarin is vastgelegd dat het resultaat van aan-z in enig jaar ten goede of ten laste komt van de gemeente Terneuzen, dit omdat aan-z reëel begroot en geen buffers heeft om dit op te vangen. Het bestuur heeft de mogelijkheid om het resultaat van 2020 ter grootte van € 294.154 (deels) aan te wenden voor specifieke bestemmingen, die noodzakelijk zijn gelet op de meerjarenbegroting en specifieke risico's.

### **6.4.2 Risico's**

Een risico is een mogelijkheid dat in een gegeven periode en situatie positieve verwachtingen niet worden waargemaakt. Niet alle risico's zijn belangrijk voor het weerstandsvermogen. Het betreft vooral de risico's die niet zijn ondervangen of afgedekt. Hieronder bespreken wij de belangrijkste risico's.

#### **Financiële risico's**

- Zoals hiervoor al aangegeven heeft aan-z nauwelijks eigen vermogen meer, waardoor het niet in staat is zelf in enig jaar financiële tegenvallers op te vangen. Dit is ondervangen door in de financiële verordening expliciet te maken, dat positieve en negatieve resultaten ten gunste of ten laste van de gemeente Terneuzen komen, waarbij aan-z zorg draagt voor een reële begroting;
- Als subsidies voor bepaalde onderdelen van de dienstverlening zouden wegvallen, is aan-z niet/onvoldoende in staat hierop direct te anticiperen. De meeste medewerkers zijn in vaste dienst, waardoor directe afbouw niet of nauwelijks mogelijk is.

#### **Organisatorische risico's**

- Er loopt momenteel een onderzoek naar de governance van aan-z. De uitkomsten hiervan kunnen impact hebben op de organisatievorm en huidige schaalvoordelen en synergievoordelen die er nu zijn deels teniet doen.
- In 2021 is het van belang dat aan-z en de gemeente Terneuzen goed blijven samenwerken, met name op die onderdelen waar nog wijzigingen verwacht kunnen worden. Denk hierbij met name aan het lopende project rondom de transitie van zo-net. Bij vertraging in het aanbestedingsproces, kan dit impact hebben op kostenniveaus van zo-net in 2021. Zowel voor de reguliere hulp zo-net als het project zal dit leiden tot langere doorlooptijden en hogere kosten. Hier zullen vanuit de gemeente Terneuzen voldoende middelen beschikbaar voor moeten worden gesteld.

#### **Risicobeheersing**

In 2020 is aan de hand van diverse sessies met het MT een Risk Control Matrix opgesteld. Hier is een afweging gemaakt tussen risico en impact.

Vervolgens zijn mitigerende maatregelen beschreven en is intern controlebeleid opgesteld om lopende het jaar deze risico's te mitigeren. aan-z heeft in 2020 ingezet op goede preventieve maatregelen om deze risico's te ondervangen (zie verder de paragraaf interne controle).

### **6.4.3 Risico's rondom het coronavirus**

Het coronavirus heeft gevolgen gehad voor de dienstverlening van aan-z en zo-net. In 2020 hebben wij telkens moeten anticiperen op de restricties als gevolg van het coronavirus. Al onze werkzaamheden zijn langs de meetlat gelegd van 'nood', 'noodzakelijk' en 'wenselijk'. Noodzakelijke dienstverlening hebben wij gecontinueerd. Dit hebben wij vastgelegd en gecommuniceerd met onze opdrachtgevers. Gelet op het feit dat wij onze werkzaamheden uitvoeren op sociaal maatschappelijk terrein, hanteren wij als uitgangspunt voor het al dan niet op de gebruikelijke wijze continueren van de dienstverlening de noodzaak voor klanten. In veel situaties waar geen sprake is van noodzaak (een schrijnende situatie), konden wij casuïstiek telefonisch afhandelen. Het komt ook voor dat werkzaamheden werden uitgesteld. Bij nood leggen wij nog steeds bezoeken af, met inachtneming van de maatregelen die door het RIVM zijn voorgeschreven en aanvullende maatregelen vanuit onze organisaties.

De primaire opdrachtgever, de gemeente Terneuzen, heeft aangegeven dat subsidies gestand worden gehouden. Daarmee lopen aan-z en zo-net geen continuïteitsrisico. Ruimte die ontstaan is doordat medewerkers thuiswerken en aanzienlijk minder bezoeken afleggen, is benut om extra werkzaamheden op te pakken. Ook zijn hierdoor de zwangerschapsverloven niet middels extern inzet vervangen, maar met inzet van eigen medewerkers opgevangen. Periodiek hebben we telefonisch contact opgenomen met onze klanten voor een praatje en om te informeren hoe het met hen gaat. Dit wordt erg gewaardeerd door de klanten. Hiermee blijven wij ons inspannen voor de inwoners van de diverse gemeenten waar wij voor werken en invulling geven aan onze sociaal maatschappelijke functie.

Doordat bepaalde activiteiten worden gestaakt, bijvoorbeeld cursussen en activiteiten die door aan-z worden georganiseerd, worden er minder kosten gemaakt. Voor een verdere toelichting van deze corona gerelateerde kosten verwijst ik u naar de jaarrekening en daar met name de toelichting rondom corona middels tabel bij de grondslagen voor waardebeoordeling en resultaatbepaling.

## 7. Vooruitblik

Beleidsonderdelen waar we in 2021 en de daarop volgende jaren extra aandacht aan willen besteden worden hieronder uiteengezet. Deze speerpunten dragen bij aan het bedienen van onze stakeholders en de vooruitstrevendheid van aan-z als organisatie.

### ✓ **Een toenemende zichtbaarheid en bekendheid van aan-z**

Vanaf 2021 zetten wij verder in op zichtbaarheid van onze organisatie, dienstverlening en resultaten. Zowel online als offline zullen wij de zichtbaarheid van aan-z vergroten. De inzet van communicatie(middelen) speelt hierin een prominente rol, met advertenties en nieuwsartikelen in de media, folders in openbare ruimtes, en vernieuwde website, naamgeving op onze kantoorlocaties en een brede inzet van social media zoals Facebook, Instagram en LinkedIn. Het doel is stakeholders, en in het bijzonder de inwoners van Terneuzen en Meetjesland, te tonen wat aan-z voor hen kan betekenen.

### ✓ **Er is geen drempel om aan-z te bereiken**

Zowel voor klanten als professionals willen wij gemakkelijk bereikbaar zijn en blijven. aan-z treedt naar buiten en is aanwezig in de wijk. Dit realiseren we door aanwezig te zijn in de wijken en wijkgebouwen, dichtbij de inwoners. Laagdrempelig en toegankelijk zijn, voeren we daarom in alles door: van dienstverlening, tot taalgebruik en de inrichting van het gebouw.

### ✓ **Samen bereik je meer dan alleen**

Eén van de kernwaarden van aan-z is 'verbinding'. Wij geloven dat je samen meer bereikt dan alleen. Ook in 2021 en de daarop volgende jaren zoeken wij de verbinding met alle stakeholders. Denk hierbij aan onze opdrachtgevers, klanten en leveranciers (klankbordsessies). We stemmen vraag en antwoord op elkaar af. Rekening houdend met de behoeften van de klanten en passend binnen de opdracht.

### ✓ **Intern en extern focus op ontwikkeling**

Eén van onze speerpunten is vooruitgang. We stimuleren inwoners van ons werkgebied om zich te ontwikkelen, om te denken en te handelen vanuit hun eigen kracht. Ook als organisatie blijven we vooruitstrevend. Ons doel om in 2021 het kwaliteitskeurmerk Sociaal werk te behalen en hiernaar te (blijven) handelen. We zoeken continu naar vernieuwing, volgen trends in het werkveld en de maatschappij en innoveren onze dienstverlening. Intern stimuleren we talentmanagement en richten we onze organisatie optimaal in, bijvoorbeeld door slimme software die de klantprocessen ondersteunt.

### ✓ **Vitaliteit wordt steeds belangrijker**

In beweging blijven nemen we ook letterlijk. Het belang van vitaliteit komt, mede sinds de intrede van het coronavirus, en de pandemie van fysieke inactiviteit, steeds meer op de voorgrond. Het gaat hierbij zowel om een gezonde leefstijl als mentaal welzijn. aan-z wil een vitale leefstijl stimuleren en stelt hiervoor een vitaliteitsbeleid op. Hierin wordt aandacht gegeven aan zowel klanten als medewerkers.

### ✓ **Een scheiding van de beschikkende en uitvoerende rol**

In 2021 wordt de beschikkende en uitvoerende rol op alle werkgebieden gescheiden. Dit met het vertrek van de welkomboerderijen per eind 2020 en de definitieve overdracht van de huishoudelijke hulp van zo-net in 2021.





## 1. Balans per 31 december 2020 met toelichting

### Balans per 31 december 2020

ACTIVA		31-12-2020	31-12-2019
<b>Vaste activa</b>			
<i>Materiële vaste activa</i>			
		<b>173.200</b>	<b>177.300</b>
Overige investeringen met economisch nut	173.200		177.300
<i>Financieel vaste activa</i>			
		<b>1</b>	<b>1</b>
Kapitaalverstrekking deelnemingen	1		1
<b>Totaal vaste activa</b>		<b>173.201</b>	<b>177.301</b>
<b>Vlottende activa</b>			
<b>Uitzettingen &lt; 1jaar</b>			
		<b>504.881</b>	<b>513.320</b>
- Vorderingen op openbare lichamen	43.024		81.530
- uitzettingen in 's Rijks schatkist	371.860		339.365
- overige vorderingen	92.235		99.430
- voorziening dubieuze debiteuren	-2.238		-7.006
<i>Liquide middelen</i>			
		<b>511.667</b>	<b>122.042</b>
- Kassaldi			643
- Banksaldi	508.775		118.904
- Kruisposten	2.892		2.495
<i>Overlopende activa</i>			
		<b>150.886</b>	<b>197.496</b>
- overige nog te ontvangen bedragen en vooruitbetaalde bedragen	150.886		197.496
<b>Totaal vlottende activa</b>		<b>1.167.434</b>	<b>832.858</b>
<b>Totaal generaal</b>		<b>1.340.634</b>	<b>1.010.160</b>

**Balans per 31 december 2020**

<b>PASSIVA</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019</b>
<b>Vaste passiva</b>		
<i>Eigen vermogen</i>	<b>344.022</b>	<b>255.490</b>
Algemene reserve	22.020	22.020
Bestemmingsreserves	27.849	83.190
<b>Gerealiseerde resultaat</b>		
Gerealiseerde resultaat 2019		150.280
Gerealiseerde resultaat 2020	294.154	
<b>Vorzieningen</b>		
Voorziening overmatig verlof	34.792	
<b>Totaal vaste passiva</b>	<b>378.814</b>	<b>255.490</b>
<b>Vlottende passiva</b>		
<i>Netto vlottende schulden &lt; 1 jaar</i>	<b>215.082</b>	<b>214.133</b>
Overige schulden	215.082	214.133
<b>Overlopende passiva</b>		
Nog te betalen bedragen	746.738	540.537
<b>Totaal vlottende passiva</b>	<b>961.820</b>	<b>754.670</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>1.340.634</b>	<b>1.010.160</b>

**Toelichting op de balans**

De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de verslagleggingsvoorschriften van het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten.

### **Grondslagen voor waardebepaling en resultaatbepaling**

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de voorschriften zoals opgenomen in het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) en de verordening ex artikel 212 Gemeentewet, waarin door het algemeen bestuur op d.d. 03-3-2020 de uitgangspunten voor het financieel beleid, alsmede de regels voor het financiële beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie, zijn vastgesteld.

#### *Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening*

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij het desbetreffende balanshoofd anders is vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden.

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Baten en winsten worden slechts genomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden voor het einde van het begrotingsjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden. Personeelslasten worden in principe toegerekend aan het boekjaar waarop ze betrekking hebben. Als gevolg van het formele verbod op het opnemen van voorzieningen c.q. schulden uit hoofde van jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume, worden sommige personele lasten echter toegerekend aan de periode waarin uitbetaling plaatsvindt; daarbij moet worden gedacht aan componenten zoals ziektekostenpremie ten behoeve van gepensioneerden en overlopende vakantiegeld- en verlofaanspraken.

Voor arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks vergelijkbaar volume wordt geen voorziening getroffen of op andere wijze een verplichting opgenomen. De referentieperiode is dezelfde als die van de meerjarenraming, te weten vier jaar. Indien er sprake is van (eenmalige) schokeffecten (bijvoorbeeld door reorganisatie) dient wel een verplichting opgenomen te worden.

### Covid-19

De impact is van Covid-19 op individuele posten is separaat in beeld gebracht. Deze zijn voor verdere analyse uitgesplitst naar corona-gerelateerde incidentele baten en lasten.

#### Toelichting incidentele lasten en baten

kostensoort	incidenteel corona (€)
<b>Baten</b>	<b>-58.000 (a)</b>
<b>Budgetsubsidies</b>	<b>-18.000</b>
vooruitontvangen subsidie corona	-18.000
<b>Overige subsidies</b>	<b>-14.000</b>
combinatiefuncties weerbaarheid	-14.000
<b>Overige baten</b>	<b>-26.000</b>
Welzijnsactiviteiten en cursussen	-26.000
<b>lasten</b>	<b>173.500 (b)</b>
<b>200 - Personeelslasten</b>	<b>93.500</b>
besparing personeel	21.500
Kostprijs goederen en diensten	46.000
minder gehuurde ruimtes cursussen / beweegactiviteiten	26.000
<b>minder gehuurde dagdelen activiteitencommissies</b>	<b>62.000</b>
Projectkosten	35.000
minder gehuurde dagdelen activiteitencommissies	27.000
<b>240 - Projectkosten</b>	<b>18.000</b>
project corona maatregelen	18.000
<b>Eindtotaal</b>	<b>115.500 (a+b)</b>

#### Balans

##### *Materiële vaste activa*

De materiële vaste activa bestaan uitsluitend uit investeringen met een economisch nut. Activa worden gewaardeerd op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. De verkrijgingsprijs omvat de inkoopprijs en de bijkomende kosten. De vervaardigingsprijs omvat de aanschaffingskosten van de gebruikte grond- en hulpstoffen en de overige kosten, welke rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend, inclusief de direct te relateren salariskosten. In de vervaardigingsprijs kunnen voorts worden opgenomen een redelijk deel van de indirecte kosten en de rente over het tijdvak dat aan de vervaardiging van het actief kan worden toegerekend; in dat geval vermeldt de toelichting dat deze rente is geactiveerd. De gehanteerde afschrijvingstermijnen zijn opgenomen bij de toelichting op de balans.

##### *Financiële vaste activa*

Participaties in het aandelenkapitaal van NV's en BV's (kapitaalverstrekkingen aan deelnemingen in de zin van het BBV) zijn gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs van de aandelen. Indien de waarde van de aandelen onverhoopt structureel mocht dalen tot onder de verkrijgingsprijs zal afwaardering plaatsvinden. Tot dusver is een dergelijke afwaardering gelukkig niet noodzakelijk gebleken. De actuele waarde ligt ruim boven de verkrijgingsprijs.

*Uitzettingen met een rente typische looptijd korter dan één jaar: vorderingen*

De vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Voor verwachte oninbaarheid is een voorziening in mindering gebracht. De voorziening wordt statisch bepaald op basis van de geschatte inningskansen.

*Liquide middelen en overlopende posten*

Deze activa worden tegen nominale waarde opgenomen.

*Vlottende passiva*

De vlottende passiva worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Toelichting op de balans per 31 december 2019

**Vaste activa**

Overige materiële vaste activa	31-12-2020	31-12-2019
investeringen t.b.v. organisatie	116.812	121.352
investeringen maaltijdvoorzieningen	56.388	55.949
<b>TOTAAL</b>	<b>173.200</b>	<b>177.300</b>

De investeringen 2020 betreffen de aanschaf van materieel ten behoeve van de nieuwe kantoorinrichting (m.n. nieuwe vloeren in de kantoortuinen en nieuwe bureaus en kantoorinventaris).

De afschrijvingstermijnen voor vaste activa zijn in lijn met het afschrijvingsbeleid zoals vastgesteld in de financiële verordening:

Investeringen t.b.v. maaltijdbezorging: 5 jaar

Pc's/laptops/software/telefonie e.d.: 3 jaar

Kantoormateriaal, inventaris en meubilair: 5 jaar

Vloeren : 5 jaar

Overige investeringen worden afgeschreven op basis van de verwachte levensduur.

Financiële vaste activa	31-12-2020	31-12-2019
kapitaalverstrekking/deelneming Zo-net B.V.	1	1
<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

aan-z neemt voor 100% deel aan de besloten vennootschap zo-net.

Voor een nadere specificatie van de boekwaarde van de vaste activa per 31 december en verloop daarvan verwijzen wij u naar onderstaand overzicht Verloop vaste activa.

#### Vaste activa

Omschrijving activa	Boek- waarde 31-12-2019	Investe- ringen	Des- investe- ringen	Bijdragen van derden	Afwaar- deringen	Af- schrijving 2020	Boek- waarde 31-12-2020
<b>Materiële vaste activa</b>							
<i>Investerings met economisch nut</i>							
Overige materiële vaste activa aan-z tbv management	121.351	36.712				41.252	116.811
<b>Totaal overige materiële vaste activa t.b.v. organisatie</b>	<b>121.351</b>	<b>36.712</b>				<b>41.252</b>	<b>116.811</b>
Overige materiële vaste activa t.b.v. maaltijdvoorziening	55.948	18.463				18.024	56.387
<b>Totaal overige materiële vaste activa t.b.v. maaltijdvoorziening</b>	<b>55.948</b>	<b>18.463</b>				<b>18.024</b>	<b>56.387</b>
<b>Totaal materiële vaste activa</b>	<b>177.299</b>	<b>55.176</b>				<b>59.276</b>	<b>173.198</b>
<b>Financiële vaste activa</b>	<b>1</b>						<b>1</b>
<b>Totaal financiële vaste activa</b>	<b>1</b>						<b>1</b>
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>177.300</b>	<b>55.176</b>				<b>59.276</b>	<b>173.200</b>

#### Vlottende activa

Uitzettingen < 1 jaar	31-12-2020	31-12-2019
Vorderingen op overheidslichamen	43.024	81.530
Vorderingen maaltijden	66.936	59.950
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	371.860	339.365
Voorziening dubieuze debiteuren	2.238-	7.006-
Overige vorderingen	25.299	39.480
<b>TOTAAL</b>	<b>504.881</b>	<b>513.320</b>

De vorderingen waarden wij tegen nominale waarde. Onder de uitzettingen <1 jaar valt ook het zogenaamde schatkistbankieren. Bij het opmaken van de jaarrekening zijn de overige vorderingen, zover als mogelijk, afgewikkeld.

#### *Schatkistbankieren*

Begin april 2016 is aan-z begonnen met schatkistbankieren op basis van de Regeling schatkistbankieren decentrale overheden. Decentrale overheden en gemeenschappelijke regelingen (onder Nederlands recht) zijn verplicht om hun overtollige middelen in 's Rijks schatkist aan te houden. Om het dagelijkse kasbeheer te vereenvoudigen is er een drempelbedrag, afhankelijk van het begrotingstotaal, dat buiten de schatkist mag worden gehouden. Het drempelbedrag is gelijk aan 0,75% van het begrotingstotaal indien het begrotingstotaal lager is dan € 500 miljoen. Indien het begrotingstotaal hoger is dan € 500 miljoen is de drempel gelijk aan € 3,75 miljoen plus 0,2% van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat. De drempel is nooit lager dan € 250.000.

De onderstaande tabel geeft de berekening weer op basis van alle bankrekeningen die aan-z beheert. In 2020 heeft er een overschrijding van het drempelbedrag plaatsgevonden. Oorzaak was een tijdelijk geblokkeerde Belgische rekening. Dit proces is ondertussen onder controle gebracht.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)					
Verslagjaar					
(1)	Drempelbedrag	250			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	129	353	410	477
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	121	-	-	-
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag	-	103	160	227
(1) Berekening drempelbedrag					
Verslagjaar					
(4a)	Begrotingstotaal verslagjaar	9.428			
(4b)	Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen	9.428			
(4c)	Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat	-			
(1) = (4b)*0,0075 + (4c)*0,002 met een minimum van €250.000	Drempelbedrag	250			
(2) Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen					
Kwartaal 1					
(5a)	Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil)	11.759	32.105	37.677	43.927
(5b)	Dagen in het kwartaal	91	91	92	92
(2) - (5a) / (5b)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	129	353	410	477

Liquide middelen	31-12-2020	31-12-2019
Kassen		643
Banksaldi	466.355	118.904
Banksaldi activiteitencommissies	42.419	
Kruisposten	2.892	2.495
<b>TOTAAL</b>	<b>511.667</b>	<b>122.042</b>

De liquide middelen zijn tegen nominale waarde opgenomen. Er is in 2020 een kredietfaciliteit van 400.000 EUR afgesloten bij de BNG . Hier is geen gebruik van gemaakt in 2020.

Overlopende activa	31-12-2020	31-12-2019
Nog te ontvangen bedragen	131.948	182.383
Vooruitbetaalde bedragen	18.938	15.114
<b>TOTAAL</b>	<b>150.886</b>	<b>197.496</b>

De overlopende activa zijn tegen nominale waarde opgenomen. Onder overlopende activa vallen onder meer de nog te ontvangen bedragen.



## PASSIVA

Reserves	31-12-2020	31-12-2019
Algemene reserve	22.020	22.020
Bestemmingsreserves	27.849	83.190
<b>TOTAAL</b>	<b>49.869</b>	<b>105.210</b>

Reserves zijn vermogensbestanddelen die als eigen vermogen zijn aan te merken en die bedrijfseconomisch vrij te besteden zijn.

Aan reserves kunnen zij een bepaalde bestemming geven, de bestemmingsreserves. De algemene reserve heeft vooral een algemene bufferfunctie. Bestemmingsreserves worden ingezet naar rato van de gemaakte kosten ook als dat (qua fasering in de tijd) afwijkt van de begroting.

In 2020 is een zeer beperkte algemene reserve in stand gebleven. Verder is de bestemmingsreserve voor een groot deel ingezet, een klein deel resulteert voor de afwikkeling van de laatste items in 2021:

- Transitie bedrijfsvoering: bestemd voor de afwikkeling van het project transitie bedrijfsvoering ad € 27.849.

Het gerealiseerde resultaat betreft het saldo van de rekening van baten en lasten.

Over 2020 bedraagt het resultaat €294.154 voordelig. Het resultaat over 2020 wordt conform besluit van het algemeen bestuur uitgekeerd aan de gemeente Terneuzen.

### Overzicht reserves, exclusief rekeningresultaat

	Stand per 1 jan 2020	Toevoegingen	Onttrekkingen	Stand per 31 dec 2020
<b>Algemene reserves</b>				
Algemene reserve	22.020			22.020
<b>Totaal Algemene reserves</b>	<b>22.020</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22.020</b>
<b>Bestemmingsreserves</b>				
Transitie Bedrijfsvoering	83.190		55.341	27.849
<b>Totaal Bestemmingsreserves</b>	<b>83.190</b>	<b>0</b>	<b>55.341</b>	<b>27.849</b>
<b>Saldo</b>	<b>105.210</b>	<b>0</b>	<b>55.341</b>	<b>49.869</b>

De mutatie op de bestemmingsreserve betreft:

- Een onttrekking van € 55.341 in verband met de aanwending van de bestemmingsreserves transitie bedrijfsvoering

## Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen in 2020 wordt in het hierna opgenomen overzicht weergegeven:

### Voorzieningen

Voorzieningen	31-12-2020	31-12-2019
Voorziening overmatig verlof	34.792	-
<b>TOTAAL</b>	<b>34.792</b>	<b>-</b>

De mutatie op de voorziening betreft:

- De storting in de voorziening betreft de overmatige uren verlof (hoger dan 50 uur per medewerker). Deze uren zijn conform intern beleid voorzien.

### Vlottende passiva

Kortlopende schulden	31-12-2020	31-12-2019
Crediteuren	215.082	214.133
<b>TOTAAL</b>	<b>215.082</b>	<b>214.133</b>

De vlottende passiva waarden wij tegen nominale waarde.

Bij het opmaken van de jaarrekening zijn de kortlopende schulden grotendeels afgewikkeld.

Overlopende passiva	31-12-2020	31-12-2019
Belastingen en sociale premies	260.449	269.037
Nog te betalen bedragen	261.593	235.955
Overige vooruitontvangen bedragen	224.696	35.545
<b>TOTAAL</b>	<b>746.738</b>	<b>540.537</b>

De overige nog te betalen bedragen betreffen onder meer bedragen die wij nog moeten betalen, maar waarvoor wij nog geen factuur ontvingen. Deze zijn, zover als mogelijk, afgewikkeld. De overige nog te betalen bedragen betreffen onder meer bedragen die wij nog moeten betalen, maar waarvoor wij nog geen factuur ontvingen. Deze zijn, zover als mogelijk, afgewikkeld.

De overige vooruit ontvangen bedragen bestaan m.n. uit een bedrag van € 24.000 vooruit ontvangen projectsubsidie organisatorische ontwikkeling, € 154.000 vooruit ontvangen projectsubsidie transitie zo-net, en vooruit ontvangen (budget)subsidie ten behoeve van projectkosten Corona. De drie projecten lopen in afstemming met de gemeente Terneuzen door tot in 2021. Zie hiervoor ook het onderstaande verloopoverzicht:

Project	Subsidie bedrag	Besteed 2019	Besteed 2020	Stand 31-12-2020
Subsidie project BGTS/Fiscaal	50.000	14.455	11.992	23.553
Subsidie project Transitie zo-net	595.873		442.371	153.502
(Budget)subsidie t.b.v. Corona	45.000		27.169	17.831

### Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Onder de niet uit de balans blijvende verplichtingen worden belangrijke financiële verplichtingen vermeld waaraan de organisatie voor toekomstige jaren is verbonden. Aan-z heeft diverse meerjarige contracten ten aanzien van de bedrijfsvoering (waaronder ICT en verzekeringen). Tevens zijn er verplichtingen aan haar medewerkers rondom verlof en intern loopbaan budget.

Onderdeel	Leverancier	Betreft	Bedrag 2020
Klantenadministratie	Adsysco	Regicare: cursusadministratie/facturatie/ klanten	€ 74.052
ILB	Medewerkers	Intern loopbaan budget	€ 76.107
Verlofuren	Medewerkers	Verlofuren < 50 uur per medewerker (uren > 50 zijn voorzien)	€ 63.513
Financiële administratie	Parentix	Licenties Cloud Services t.b.v. Exact Globe en ScanSys	€ 5.191
	Exact	Licenties Exact Globe (for Finance) financieel pakket, inclusief support Axians/Exact	€ 6.672
Verzekeringen	AON	Ongevallen collectief/autocasco	€ 5.800
Loonadministratie	ADP	Lonen NL	€ 23.185
	Acerta	Lonen BE	€ 4.692

## 2. Overzicht baten en lasten, inclusief analyse rekeningresultaat

### Overzicht lasten en baten

Omschrijving	Lasten			Baten		
	Begroting primitief	Begroting na wijziging	Werkelijk	Begroting primitief	Begroting na wijziging	Werkelijk
Welzijn en preventie	1.430.443	1.477.490	1.327.424	465.115	323.898	339.256
Maatschappelijke ondersteuning	4.795.058	5.386.763	5.361.170	3.466.620	4.315.361	4.318.972
Algemene dekkingsmiddelen	75.153	75.153	0			
Bedrijfsvoering (overhead)	1.908.904	2.478.168	2.328.294	4.149.633	4.695.976	4.597.472
<b>Totaal</b>	<b>8.209.558</b>	<b>9.417.574</b>	<b>9.016.888</b>	<b>8.081.368</b>	<b>9.335.235</b>	<b>9.255.700</b>

**Gerealiseerd totaal saldi van baten en lasten** -128.190 -82.339 238.813 (a)

### Mutaties reserves

Omschrijving	toevoegingen			onttrekkingen		
	Begroting primitief	Begroting na wijziging	Werkelijk	Begroting primitief	Begroting na wijziging	Werkelijk
Welzijn en preventie						
Maatschappelijke ondersteuning						
Algemene dekkingsmiddelen				128.190	92.645	55.341
Bedrijfsvoering (overhead)						
<b>Totaal</b>				<b>128.190</b>	<b>92.645</b>	<b>55.341</b>

**Gerealiseerde resultaat** 0 10.306 294.154

Waarvan incidentele baten en lasten -279.000 (b)

**Structureel gerealiseerd resultaat** 0 10.306 -40.187 (a+b)

In de begroting na wijziging is op verzoek van de gemeenteraad Terneuzen een tweetal posten herschikt. Dit is een budget neutrale herschikking in verband met een aanpassing in de subsidiebeschikking en in lijn met de daadwerkelijke realisatie. Deze herschikking geeft een duidelijker beeld voor de gebruiker en betreft:

- een verschuiving voor detachering WMO van € 190.034, die zowel in mindering gebracht is op de budgetsubsidie als op de personeelskosten,
- en een verschuiving voor de vergoeding WMO archief van € 42.350, die zowel in mindering gebracht op de budgetsubsidie als op de organisatiekosten.

In de hierna opgenomen analyse gaan wij in op de belangrijkste verschillen ten opzichte van de ramingen.

### Programma welzijn en preventie

Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Verschil	V/N
Lasten	1.365.845	1.430.443	1.477.490	1.327.424	150.066	V
Baten	525.151	465.115	323.898	339.256	15.358	V
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>-840.694</b>	<b>-965.328</b>	<b>-1.153.592</b>	<b>-988.168</b>	<b>165.424</b>	<b>V</b>
Mutaties reserves	0	0	0	0	0	
<b>Resultaat</b>	<b>-840.694</b>	<b>-965.328</b>	<b>-1.153.592</b>	<b>-988.168</b>	<b>165.424</b>	<b>V</b>

Toelichting afwijking per programma	Bedrag ( € )
<b>1 - Welzijn en preventie</b>	<b>165.000</b>
<b>110 - Overige subsidies</b>	<b>-14.000</b>
combinatiefuncties weerbaarheid	-14.000
<b>130 - Overige baten</b>	<b>28.000</b>
welzijnsactiviteiten en cursussen	-26.000
opbrengsten Lievegem	40.000
extra geleverde THV's	14.000
<b>200 - Personeelslasten</b>	<b>35.000</b>
besparing personeel	5.000
studiekosten/deskundigheidsbevordering	17.000
reis- en verblijfkosten	13.000
<b>230 - Kostprijs goederen en diensten</b>	<b>116.000</b>
minder gehuurde ruimtes cursussen / beweegactiviteiten	35.000
minder gehuurde dagdelen activiteitencommissies	27.000
lagere huur onderhandeling contracten Activiteitencommissies	30.000
jeugdpreventie - ITM	24.000

### Programma Maatschappelijke ondersteuning

Exploitatie	2019	2020	2020	2020	Verschil	V/N
	werkelijk	begroot primitief	begroot na wijz.	werkelijk		
Lasten	5.445.213	4.795.058	5.386.763	5.361.170	25.593	V
Baten	3.431.914	3.466.620	4.315.361	4.318.972	3.611	V
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>-2.013.299</b>	<b>-1.328.438</b>	<b>-1.071.402</b>	<b>-1.042.198</b>	<b>29.204</b>	<b>V</b>
Mutaties reserves	0	0	0	0	0	
<b>Resultaat</b>	<b>-2.013.299</b>	<b>-1.328.438</b>	<b>-1.071.402</b>	<b>-1.042.198</b>	<b>29.204</b>	<b>V</b>

Toelichting afwijking per programma	Bedrag ( € )
<b>2 - Maatschappelijke ondersteuning</b>	<b>29.000</b>
<b>100 - Budgetsubsidies</b>	<b>-40.000</b>
maaltijden	-40.000
<b>110 - Overige subsidies</b>	<b>-28.000</b>
hulp bij huishouden (via zo-net BV)	-17.000
mantelzorg	-11.000
<b>130 - Overige baten</b>	<b>71.000</b>
overige baten	6.000
extra levering maaltijden i.v.m. corona (blijvend)	71.000
afboeking niet uitbetaalde dagdelen welkomboerderijen	-6.000
<b>200 - Personeelslasten</b>	<b>95.000</b>
besparing personeel	43.000
studiekosten/deskundigheidsbevordering	25.000
reis- en verblijfkosten	27.000
<b>230 - Kostprijs goederen en diensten</b>	<b>-69.000</b>
maaltijden (incl. vervoer)	-111.000
hulp bij huishouden (via zo-net BV)	17.000
individuele (maatwerk)voorzieningen Jeugd	25.000

## Overzicht overhead

Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Verschil	V/N
Lasten	2.180.320	1.908.904	2.478.168	2.328.294	149.874	V
Baten	5.200.937	4.149.633	4.695.976	4.597.472	-98.504	N
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>3.020.617</b>	<b>2.240.729</b>	<b>2.217.808</b>	<b>2.269.178</b>	<b>51.370</b>	<b>V</b>
Mutaties reserves	-9.337	128.190	92.645	55.341	-37.304	N
<b>Resultaat</b>	<b>3.011.280</b>	<b>2.368.919</b>	<b>2.310.453</b>	<b>2.324.519</b>	<b>14.066</b>	<b>V</b>

## Algemene dekkingsmiddelen

Exploitatie	2019 werkelijk	2020 begroot primitief	2020 begroot na wijz.	2020 werkelijk	Verschil	V/N
Lasten	90.196	75.153	75.153	0	75.153	V
Baten	73.853	128.190	92.645	55.341	-37.304	N
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>-16.343</b>	<b>53.037</b>	<b>17.492</b>	<b>55.341</b>	<b>37.849</b>	<b>V</b>
Mutaties reserves	0	0	0	0	0	
<b>Resultaat</b>	<b>-16.343</b>	<b>53.037</b>	<b>17.492</b>	<b>55.341</b>	<b>37.849</b>	<b>V</b>

Toelichting afwijking per programma	Bedrag ( € )
<b>9 - Bedrijfsvoering</b>	<b>90.000</b>
<b>100 - Budgetsubsidies</b>	<b>22.000</b>
organisatiekosten	40.000
voortuitontvangen subsidie corona	-18.000
<b>120 - Projectsubsidies</b>	<b>-142.000</b>
voortuitbetaalde subsidie Project Zo-net 2021	-154.000
dekking projectkosten onderzoek BGTS & fiscaal	12.000
<b>130 - Overige baten</b>	<b>23.000</b>
overige baten	2.000
vrijval deel verplichting BTW	34.000
verschuiving naar personeelskosten(subsidie)	-13.000
<b>150 - Onttrekking reserves</b>	<b>-37.000</b>
mutatie reserves	-37.000
<b>200 - Personeelslasten</b>	<b>3.000</b>
opbouw voorziening verlof etc.	-33.000
studiekosten/deskundigheidsbevordering	4.000
reis- en verblijfkosten	12.000
pensioenlasten	20.000
<b>210 - Organisatielasten</b>	<b>-2.000</b>
overige kosten organisatielasten	-2.000
<b>230 - Kostprijs goederen en diensten</b>	<b>-5.000</b>
diverse diensten	-5.000
<b>240 - Projectkosten</b>	<b>228.000</b>
project bgts fiscaal	24.000
project corona maatregelen	18.000
project transitie bedrijfsvoering	33.000
project transitie zo-net verschuiving naar 2021	153.000

## Overzicht baten en lasten per kostensoort

	Begroting 2020		Rekening 2020	Verschil	V/N
	Rekening 2019	na wijziging			
<b>Baten</b>					
Budgetsubsidies	4.516.790	4.632.981	4.615.149	-17.832	N
Overige subsidies	2.890.103	3.014.000	2.972.181	-41.819	N
Projectsubsidies	520.552	596.313	454.363	-141.950	N
Overige baten	1.230.556	1.091.941	1.214.007	122.066	V
Onttrekking reserves	73.853	92.645	55.341	-37.304	N
<b>Totaal Baten</b>	<b>9.231.854</b>	<b>9.427.880</b>	<b>9.311.041</b>	<b>-116.839</b>	
<b>Lasten</b>					
Personeelslasten	4.708.773	4.622.588	4.490.514	-132.074	V
Organisatielasten	358.322	396.760	399.261	2.501	N
Huisvestingslasten	118.633	108.487	104.679	-3.808	V
Kostprijs goederen en diensten	3.351.489	3.376.083	3.333.365	-42.718	V
Projectkosten	437.362	799.503	571.356	-228.147	V
Afschrijvingen	23.805	39.000	41.252	2.252	N
Toevoeging reserves	83.190				
Overige organisatielasten*			76.460	76.460	N
Onvoorzien		75.153		-75.153	V
<b>Totaal Lasten</b>	<b>9.081.574</b>	<b>9.417.574</b>	<b>9.016.888</b>	<b>-400.686</b>	
<b>Saldo</b>	<b>150.280</b>	<b>10.306</b>	<b>294.154</b>	<b>283.847</b>	

\* dit is de aanwending van onvoorzien



Toelichting belangrijkste afwijkingen baten en lasten t.o.v. begroting na wijziging ( € 284.000)

Kostensoort	Omschrijving mutatie	Bedrag ( € )
☒100 - Budgetsubsidies	maaltijden	-40.000
	organisatiekosten	40.000
	voortuitontvangen subsidie corona	-18.000
<b>Totaal 100 - Budgetsubsidies</b>		<b>-18.000</b>
☒110 - Overige subsidies	hulp bij huishouden (via zo-net BV)	-17.000
	mantelzorg	-11.000
	combinatiefuncties weerbaarheid	-14.000
<b>Totaal 110 - Overige subsidies</b>		<b>-42.000</b>
☒120 - Projectsubsidies	voortuitbetaalde subsidie Project Zo-net 2021	-154.000
	dekking projectkosten onderzoek BGTS & fiscaal	12.000
<b>Totaal 120 - Projectsubsidies</b>		<b>-142.000</b>
☒130 - Overige baten	overige baten	8.000
	welzijnsactiviteiten en cursussen	-26.000
	opbrengsten Lievegem	40.000
	extra geleverde THV's	14.000
	vrijval deel verplichting BTW	34.000
	verschuiving naar personeelskosten(subsidie)	-13.000
	extra levering maaltijden i.v.m. corona (blijvend)	71.000
	afboeking niet uitbetaalde dagdelen welkomboerderijen	-6.000
<b>Totaal 130 - Overige baten</b>		<b>122.000</b>
☒150 - Onttrekking reserves	mutatie reserves	-37.000
<b>Totaal 150 - Onttrekking reserves</b>		<b>-37.000</b>
☒200 - Personeelslasten	besparing personeel	48.000
	opbouw voorziening verlof etc.	-33.000
	studiekosten/deskundigheidsbevordering	46.000
	reis- en verblijfkosten	52.000
	pensioenlasten	20.000
<b>Totaal 200 - Personeelslasten</b>		<b>133.000</b>
☒210 - Organisatielasten	overige kosten organisatielasten	-2.000
<b>Totaal 210 - Organisatielasten</b>		<b>-2.000</b>
☒230 - Kostprijs goederen en diensten	maaltijden (incl. vervoer)	-111.000
	diverse diensten	-5.000
	minder gehuurde ruimtes cursussen / beweegactiviteiten	35.000
	minder gehuurde dagdelen activiteitencommissies	27.000
	lagere huur onderhandeling contracten Activiteitencommissies	30.000
	hulp bij huishouden (via zo-net BV)	17.000
	jeugdpreventie - ITM	24.000
	individuele (maatwerk)voorzieningen Jeugd	25.000
<b>Totaal 230 - Kostprijs goederen en diensten</b>		<b>42.000</b>
☒240 - Projectkosten	project bgts fiscaal	24.000
	project corona maatregelen	18.000
	project transitie bedrijfsvoering	33.000
	project transitie zo-net verschuiving naar 2021	153.000
<b>Totaal 240 - Projectkosten</b>		<b>228.000</b>
<b>Totaal</b>		<b>284.000</b>

## WNT-verantwoording 2020

De WNT is van toepassing op aan-z. Het voor aan-z toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 201.000 (algemeen bezoldigingsmaximum 2020).

1a. *Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13<sup>e</sup> maand van de functievervulling alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt*

bedragen x € 1	M.A.G. van der Windt	
	2020	2019
<b>Functiegegevens</b>	Directeur	
Aanvang en einde functievervulling in 2019 en 2020	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 170.200,--	€165.822
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 11.438	€11.404
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 181.638</i>	<i>€177.226</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 201.000,--	€194.000,--
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
<b>Bezoldiging</b>	<b>€ 181.638,--</b>	<b>€177.226,--</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

In de bovenstaande tabel zijn de vergelijkende cijfers met 2019 opgenomen.

Naast de hierboven vermelde topfunctionaris zijn er geen overige functionarissen met of zonder dienstbetrekking die in 2020 getoetst dienen te worden aan de WNT. Er zijn in 2020 geen ontsluitkeringen betaald aan functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld, of die in eerdere jaren op grond van de WOPT of de WNT vermeld zijn of hadden moeten worden.

## Leden van het Algemeen Bestuur

Het bestuur van aan-z is samengesteld uit politieke mandatarissen van de participerende gemeenten.

Het Algemeen Bestuur bestond in 2020 uit de volgende personen:

- Mw. Paula Stoker  
*Voorzitter Algemeen Bestuur (tevens voorzitter Dagelijks Bestuur) tot november 2020*
- Dhr. Ben van Assche  
*Voorzitter Algemeen Bestuur (tevens voorzitter Dagelijks Bestuur) vanaf november 2020*
- Mw. Hilde Baetslé  
*Algemeen lid namens de gemeente Assenede, (tevens lid Dagelijks Bestuur)*
- Dhr. Paul Balcaen  
*Algemeen lid namens de gemeente Terneuzen*
- Dhr. Jean-Paul Casteleijn  
*Algemeen lid namens de gemeente Terneuzen*
- Mw. Marijke Hemelsoet - de Jaeger  
*Algemeen lid namens de gemeente Terneuzen*
- Dhr. Tom Lacres  
*Algemeen lid namens de gemeente Sint-Laureins*
- Mw. Inge de Gussem  
*Algemeen lid namens de gemeente Kaprijke*
- Mw. Christine Bax  
*Algemeen lid namens de gemeente Wachtebeke*

De leden van het bestuur hebben zowel in 2019 als in 2020 geen vergoeding ontvangen die op grond van de WNT gepubliceerd dient te worden.

### 3. Taakvelden

Op grond van artikel 66 BBV is het in de jaarrekening verplicht om een overzicht op te nemen van baten en lasten per taakveld. Hieronder is dit overzicht weergegeven.

Taakveld	Jaarrekening 2020		Saldo
	Lasten	Baten	
0 Bestuur en Ondersteuning			
0.10 Mutaties reserves		55.341	55.341
0.4 Overhead	2.251.834	4.597.472	2.345.638
0.8 Overige baten en lasten	76.460		-76.460
	<b>2.328.294</b>	<b>4.652.813</b>	<b>2.324.519</b>
4 Onderwijs			
4.3 Onderwijsbeleid en leerlingenzaken	431.781	185.703	-246.078
	<b>431.781</b>	<b>185.703</b>	<b>-246.078</b>
6 Sociaal Domein			
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	2.935.592	1.104.863	-1.830.729
6.2 Wijkteams	1.076.848	1.115.097	38.250
6.6 Maatwerkvoorzieningen (WMO)	14.797	7.976	-6.821
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	2.186.084	2.210.839	24.755
6.81 Geëscaleerde zorg 18+	43.493	33.750	-9.742
	<b>6.256.814</b>	<b>4.472.526</b>	<b>-1.784.288</b>
	<b>9.016.888</b>	<b>9.311.041</b>	<b>294.154</b>

#### Verdelingsprincipe

Het overzicht met taakvelden is als volgt tot stand gekomen:

Elke grootboekrekening is gekoppeld aan één van de voorgeschreven taakvelden zoals bij ministeriële regeling zijn vastgelegd (artikel 66 BBV). Leidraad voor de koppeling aan taakvelden is het Iv3-informatievoorschrift van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

#### o Bestuur en Ondersteuning

De mutatie bestemmingsreserve betreft een onttrekking van €55.341 ter dekking van de projectkosten transitie bedrijfsvoering voor het jaar 2020.

#### 4 Onderwijs

De baten en lasten betreffen vroeg- en voorschoolse educatie (VVE), Iedereen telt mee (ITM), combinatiefuncties brede School coördinatie en schoolmaatschappelijk werk.

#### 6 Sociaal Domein

Dit taakveld omvat de baten en lasten van alle overige dienstverlening waaronder maatschappelijk werk, huishoudelijke hulp, eerstelijnsloket Wmo en Jeugd, preventie en welzijnsactiviteiten.

## 4. Verantwoording begrotingsrechtmatigheid

Op grond van artikel 189, lid 3 Gemeentewet zijn alle begrotingsoverschrijdingen op de lasten (en daarmee overeenstemmende balansmutaties) onrechtmatig. Bij de afweging van de relevantie van deze onrechtmatige lasten is het criterium 'passen binnen het door het algemeen bestuur uitgezette beleid' van belang. Tevens of de overschrijdingen niet in een eerder stadium geconstateerd konden worden. In het controleprotocol is dit nader uitgewerkt en zijn overschrijdingen > 3% mee te nemen in de verantwoording inzake de begrotingsrechtmatigheid.

Uit het overzicht van baten en lasten blijkt dat er voor alle programma geen overschrijdingen zijn groter dan 3%.

In de investeringsbegroting is voor de aanschaf printers een bedrag geraamd van € 12.000. De werkelijke investering bedraagt € 13.800. Dit leidt tot een kleine overschrijding en is het gevolg van een kleine prijsstijging. De aanschaf heeft wel plaatsgevonden in overeenstemming met hetgeen is opgenomen in de investeringsbegroting.

## 5. Incidentele baten en lasten

### Overzicht incidentele lasten en baten

Incidentele lasten	Rekening 2020
<u>Programma Welzijn en Preventie</u>	
<i>Corona</i>	
Lagere studiekosten personeel	-17.000
Lagere reiskosten personeel	-7.000
Lagere huurlasten Welzijnsactiviteiten en cursussen	-35.000
Lagere huurlasten Activiteitencommissies	-27.000
<b>subtotaal</b>	<b>-86.000</b>
<u>Programma Maatschappelijke Ondersteuning</u>	
Individuele maatwerkvoorziening Jeugd	-25.000
<i>Corona</i>	
Lagere studiekosten personeel	-25.000
Lagere reiskosten personeel	-13.000
<b>subtotaal</b>	<b>-63.000</b>
<u>Paragraaf bedrijfsvoering</u>	
Kosten project transitie Bedrijfsvoering	-33.000
Lagere kosten onderzoek fiscaal/BGTS	-24.000
Lagere kosten project transitie Zo-net	-153.000
Lagere pensioenlasten	-20.000
<i>Corona</i>	
Lagere studiekosten personeel	-4.000
Lagere reiskosten personeel	-6.000
Besparing overige personeelskosten	-21.000
Lagere kosten project Corona	-18.000
<b>subtotaal</b>	<b>-279.000</b>
<b>Totaal</b>	<b>-428.000</b>

Incidentele baten	Rekening 2020
<u>Programma Welzijn en Preventie</u>	
Detacheringsvergoeding personeel	40.000
Extra trajecten Tijdelijk huisverbod	14.000
<i>Corona</i>	
Lagere inkomsten Combinatiefunctie Weerbaarheid	-14.000
Lagere opbrengsten welzijnsactiviteiten en cursussen	-26.000
	<b>14.000</b>
<u>Paragraaf bedrijfsvoering</u>	
Subsidie onderzoek fiscaal/BGTS	12.000
Vooruitontvangen subsidie project transitie zo-net	-154.000
Vooruitontvangen subsidie Corona maatregelen	-18.000
Vrijval verplichting BTW	34.000
Mutaties reserve t.o.v. begroting na wijziging	-37.000
<b>subtotaal</b>	<b>-163.000</b>
<b>Totaal</b>	<b>-149.000</b>

## 6. Overzicht onvoorzien

Volgens het besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten bevat de toelichting op de programmarekening een overzicht van de aanwending van het bedrag voor onvoorzien.

Onvoorzien	Realisatie 2020	Begroting na wijziging 2020	Begroting 2020
Algemene dekkingmiddelen		75.153	75.153
Overhead (overige organisatielasten)	76.460		
	<b>76.460</b>	<b>75.153</b>	<b>75.153</b>



## 7. Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum te vermelden die impact hebben op de financiële positie van aan-z.

## Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan het algemeen bestuur van Aan-Z

### VERKLARING OVER DE IN DE JAARSTUKKEN OPGENOMEN JAARREKENING 2020

#### Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Aan-Z te Axel gecontroleerd.

Naar ons oordeel:

- Geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2020 als van de activa en passiva van Aan-Z op 31 december 2020 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV).
- Zijn de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2020 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, waaronder verordeningen van de gemeenschappelijke regeling, zoals opgenomen in het protocol.

De jaarrekening bestaat uit:

- Het overzicht van baten en lasten over 2020.
- De balans per 31 december 2020.
- De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.
- De bijlage met het overzicht van de gerealiseerde baten en lasten per taakveld.

#### De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (Bado), het controleprotocol dat is vastgesteld door het algemeen bestuur op 22 maart 2021 en het Controleprotocol WNT 2020. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Aan-Z zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

## **Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd**

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

## **Materialiteit**

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 90.100, waarbij de bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves bedraagt, zoals voorgeschreven in artikel 2 lid 1 BADO en het controleprotocol vastgesteld met bestuursbesluit d.d. 22 maart 2021.

Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT 2020. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve of WNT-redenen materieel zijn, zoals ook bedoeld in artikel 3 Bado.

Wij zijn met het algemeen bestuur overeengekomen dat wij aan het algemeen bestuur tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de € 90.100 rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

## **VERKLARING OVER DE IN DE JAARSTUKKEN OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE**

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvatten de jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:

- Het jaarverslag, waaronder de programmaverantwoording en de paragrafen.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

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

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het jaarverslag in overeenstemming met het BBV.

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

### **Verantwoordelijkheden van het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur voor de jaarrekening**

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met het BBV. Het dagelijks bestuur is ook verantwoordelijk voor het rechtmatig tot stand komen van de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties, in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, waaronder verordeningen van de gemeenschappelijke regeling, zoals opgenomen in het normenkader.

In dit kader is het dagelijks bestuur tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het dagelijks bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van die relevante wet- en regelgeving mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het dagelijks bestuur afwegen of de financiële positie voldoende is om de gemeenschappelijke regeling in staat te stellen de risico's vanuit de reguliere bedrijfsvoering financieel op te vangen. Het dagelijks bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de risico's kunnen worden opgevangen, toelichten in de jaarrekening.

Het algemeen bestuur is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de gemeenschappelijke regeling.

### **Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening**

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

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

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

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Bado, het controleprotocol dat is vastgesteld door het algemeen bestuur op 22 maart 2021, het Controleprotocol WNT 2020, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude dan wel het niet rechtmatig tot stand komen van baten en lasten alsmede de balansmutaties en het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten.

Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de gemeenschappelijke regeling. Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het dagelijks bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het dagelijks bestuur gehanteerde afweging dat de gemeenschappelijke regeling in staat is de risico's vanuit de reguliere bedrijfsvoering financieel op te vangen aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de gemeenschappelijke regeling haar financiële risico's kan opvangen. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen en of de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen.

Wij communiceren met het algemeen bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Middelburg, 10 mei 2021

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: J. van Koert MSc RA