



Bestuurlijk jaarverslag Alifa 2017



Inhoudsopgave

Voorwoord...	3
Alifa in het kort in 2017	4
1. Profiel	5
1.1. Algemene identificatiegegevens	5
1.2. Structuur van Alifa	5
1.3. Kernegegevens	5
1.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering	5
1.3.2. Kernegegevens 2017	5
1.3.3. Werkgebied	6
1.3.4. Belanghebbenden	6
2. Bestuur en Toezicht	7
2.1. Governance code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (WMD)	7
2.2. Raad van Bestuur	7
2.3. Raad van Toezicht	8
3. Medezeggenschap medewerkers	9
4. Strategische Ontwikkelingen	10
4.1. Maatschappelijke aanbesteding wijkwelzijnswerk	10
4.2. Doorontwikkeling Resultaat gestuurde afspraken	10
4.3. Ontwikkeling bedrijfsvoering	11
4.3.1. Bedrijfsvoering	11
4.3.2. Bezuinigingen	11
4.3.3. AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)	11
5. Organisatie en financiën	12
5.1. Belangrijkste interne ontwikkelingen	12
5.2. Kwaliteit	12
5.2.1. De kwaliteit van Alifa	12
5.2.2. Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E), ARBO en BHV	13
5.2.3. Klachtafhandeling	13
5.3. Personeelsbeleid	13
5.3.1. Personeelsformatie	13
5.3.2. Deskundigheidsbevordering	14
5.3.3. Verzuim	14
5.3.4. Vertrouwenspersonen	14
5.4. PR en Communicatie	14
5.5. Personeelsvereniging	15
5.6. Resultaten bedrijfsvoering	16
Bijlage A. Organogram Alifa	17

Voorwoord

2017 was een bewogen jaar. Het was het jaar dat de Twentse Alliantie vorm kreeg, en we bij de aanbesteding drie van de vijf stadsdelen gegund hebben gekregen. Een jaar waarin we door het verlies van twee stadsdelen noodgedwongen afscheid hebben genomen van gewaardeerde collega's. Een jaar waarin weer hard gewerkt is door onze professionals met mooie resultaten. Een jaar waarin het herpositioneringsproces is doorlopen en we hebben besloten waarin we gaan investeren voor een goede toekomst. Ook een jaar waarin we afscheid hebben genomen van het Vluchtelingenwerk.

Op deze prominente plek in het bestuurlijk jaarverslag wil ik van harte dank je wel zeggen aan onze medewerkers, en aan onze vrijwilligers. Dank voor alle activiteiten en inzet die jullie voor de Enschedese samenleving hebben gepleegd!

Januari 2018
Gerke Visser
Directeur/bestuurder a.i.

Alifa in het kort in 2017

De Twentse Alliantie die is opgezet is een samenwerkingsverband van Alifa, Eurus en Visier. We zien het als succes dat we in onze eerste gemeenschappelijke aanbesteding drie van de vijf stadsdelen gegund hebben gekregen. Er zijn al veel gesprekken geweest over onze samenwerking en we gaan in 2018 deze graag verder vormgeven.

Het afscheid van een aantal collega's, vanwege het verlies aan werk in twee stadsdelen, was moeilijk maar is in goede harmonie tot stand gekomen. De meeste hebben al weer een andere baan, een enkeling is met het werk meegegaan.

De professionals van Alifa hebben zich ook in 2017 weer hard ingezet voor de burgers van Enschede. In een tweetal effectonderzoeken van BMC bleek dit een groot positief effect te hebben voor Enschede en haar burgers. We hebben ook net als voorgaande jaren samen met onze ruim 650 vrijwilligers klaar gestaan voor vluchtelingen, ouders, ouderen, jongeren en alle andere burgers van Enschede die een zetje in de goede richting konden gebruiken. Dichtbij de mensen, vertrouwd én innovatief. Kortom: een jaar waarin we van betekenis konden zijn voor Enschede!

In 2017 is ook het proces doorlopen van herbezinning en het scannen van toekomstperspectieven, de herpositionering. Gezien de ontwikkelingen met de Twentse Alliantie is gekozen om in te zetten op innovatie, ondernemerschap, technologie en samenwerking binnen Enschede. Werken aan de eigen kracht in het Welzijnsdomein. Alifa is goed in het Jongeren-, Ouderen-, OVOS- en het Opbouwwerk, we snappen dat de omgeving verandert, en dat dit een continu proces van aanpassen is. Ons Welzijnsdomein is en blijft gevoelig voor politieke trends. We gaan de komende jaren investeren in innovatie en technologie, en gaan samen met onze Twentse Alliantie partners ook buiten Enschede aan de slag.

In het najaar werd ook duidelijk dat er een nieuwe oplossing gezocht moest worden voor het Vluchtelingenwerk/Migrantenwerk. In Vluchtelingen Werk Oost Nederland is een nieuwe partner voor de gemeente Enschede gevonden die deze taken van Alifa over neemt.

2017 was op directieniveau het jaar van de wisseling van de Interimmers. In oktober 2017 heeft Riny Coenders het stokje overgedragen aan Gerke Visser en in december is de werving van een nieuwe directeur/bestuurder in gang gezet.

1. Profiel

1.1. Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende persoon	Stichting Alifa
Adres	Pathmossingel 200
Postcode	7513 CM
Plaats	Enschede
Telefoonnummer	053 - 480 12 00
Identificatienummer kamer van koophandel	08137546
E-mail adres	info@alifa.nl
Internetpagina	www.alifa.nl

1.2. Structuur van Alifa

Juridische structuur

Alifa is een stichting, gevestigd in Enschede, opgericht op 21 juni 2005.

Het wettelijk bestuur wordt ingevuld door de directie, ook Raad van Bestuur genoemd. Binnen Alifa is de term directeur/bestuurder gangbaar.

Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van Alifa is weergegeven in een organogram. Dit treft u aan in bijlage A.

Besturingsmodel

Alifa hanteert zelforganiserende teams als besturingsfilosofie. Uitgangspunt is dat professionals in de lead zijn. De verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie: de professionals zijn met elkaar verantwoordelijk voor de te behalen resultaten, de inzet van bedrijfsmiddelen en de afspraken met de opdrachtgever.

Medezeggenschapsstructuur

De medewerkers worden vertegenwoordigd door de Ondernemingsraad, conform de wet op de ondernemingsraden.

1.3. Kerngegevens

1.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

Als Alifa kennen we de mensen in de wijk: jongeren, ouderen, gezinnen, kwetsbare en niet kwetsbare inwoners en vrijwilligers. Dankzij dat contact kunnen we verbinden en stellen we de wijk in staat haar eigen wel-zijn ter hand te nemen. Alifa bereikt dit door te ondernemen, te vernieuwen en te faciliteren. Alifa bundelt de kennis, ervaring en betrokkenheid van 54 professionele en enthousiaste medewerkers en 663 vrijwilligers en stagiaires.

1.3.2. Kerngegevens 2017

	Aantal/bedrag
Productie	
▪ Uren RGA	▪ 44.479 uren
▪ Uren Projecten	▪ 8.063 uren
Personeel	
▪ Aantal personen in loondienst per einde verslagjaar	▪ 54
▪ Aantal fte per einde verslagjaar	▪ 41,8 fte
▪ Aantal detacheringen aan Alifa (vanuit DCW)	▪ 1 medewerker, 0,7 fte

Stagiaires en vrijwilligers

- Aantal stagiaires
- Aantal vrijwilligers

- 29
- 634

Bedrijfsopbrengsten

- Totaal bedrijfsopbrengsten (euro's) in verslagjaar

- € 4.302.562

1.3.3. Werkgebied

De gemeente Enschede is het werkgebied van Alifa.

1.3.4. Belanghebbenden

Het overzicht bevat partijen met wie Alifa op organisatieniveau een specifieke relatie is aangegaan, al dan niet in de vorm van een (samenwerkings)overeenkomst.

Belanghebbende

Relatie tot Alifa

Samenwerkings- en ketenpartners

Twentse Alliantie

Samenwerking binnen de aanbestedingsprojecten in Noord, Oost en Centrum

Sven (Radar)

Samenwerking in de stadsdelen Zuid en West

Ouderenzorg, thuiszorg, gehandicaptenzorg, GGZ, Cure, revalidatie, mantelzorg

Samenwerking in netwerk ketenzorg Care (keten dementie, keten CVA en keten PTZ)

Gemeente Enschede, politie, woningbouwverenigingen, Mediant, GGD

Convenant Wonen, welzijn & zorg

Gemeente Enschede, gemeente Haaksbergen, gemeente Hengelo, Wijkkracht, DNO, Zorgfederatie Oldenzaal, Wijkcoaches, Saxion Hogeschool

Samenwerking in WMO werkplaats Twente

VWON (Vluchtelingenwerk Oost Nederland)

Samenwerking in het migrantenwerk

Severein

Samenwerking project Ontmoetingscentra

SES stichting Enschedese speeltuinen

Samenwerkingsovereenkomst gebruik speeltuinen

Jarabee

Samenwerking project Toekomst jonge moeders

Mediant

Samenwerking in Alzheimer café

Tactus

Samenwerking jongerenwerk

Wijkraden Enschede

Ondersteuning, aanvraag en verantwoording projecten

Overheid

Gemeente Enschede

(1) subsidierelatie resultaat gestuurde financiering, (2) subsidierelatie separate projecten op het gebied van welzijn, zorg, integratie, jeugd & onderwijs, werk & inkomen, (3) opdrachten stadsdeelmanagement, (4) convenantpartner diverse stedelijke projecten), (5) subsidierelatie re-integratietrajecten, (6) aanbesteding bewonersvertegenwoordiging Pathmos-West en BTB-West / aanbesteding zelfsturend vermogen

Ministerie VWS	Tweckelerveld (Noord)
GGD	Opdrachtgever diverse landelijke projecten waar Alifa in participeert: WMO werkplaats
Politie	Loes, Gesprekspartner bijzondere kwesties
<i>Koepelorganisaties</i>	Samenwerking jongerenwerk, convenant zorg & veiligheid
Verdiwel	Branche organisatie
Sociaal Werk Nederland	Branche organisatie
FCB	Branche organisatie
<i>(zorg)Verzekeraars, banken</i>	
Menzis	Convenant wonen, welzijn & zorg
	Ketens CVA, Dementie en Palliatief Terminale Zorg
<i>Diversen</i>	
Provinciale klachtencommissie Welzijn	Dienstverlening vertrouwenspersonen
<i>Onderwijs</i>	
Basisscholen Enschede (Consent, KOE, VCO)	(1) Samenwerkingsrelatie ten aanzien van het aanbod van brede scholen, opvoedingsondersteuning, kinderwerk, jongerenwerk
Speciaal onderwijs	Inhoudelijke samenwerking met jongerenwerk Alifa
Saxion	Penvoerder WMO Werkplaats, bron voor instroom nieuwe medewerkers, toeleiding stagiaires, uitvoering methodiekbeschrijvingen
ROC van Twente	Instroom Entree opleidingen, toeleiding stagiaires (BOL)
Scholen VO	Inzet jongerenwerk waar wenselijk

2. Bestuur en Toezicht

2.1. Governance code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (WMD)

In 2010 is de derde versie van de governance code W&MD vastgesteld door de leden van de MOgroep. De code bevat de basiseisen voor good governance, dat wil zeggen: goed besturen van een W&MD-onderneming, goed toezicht houden op het besturen en een adequate verantwoording afleggen over het besturen en toezicht houden. Voorliggend jaarverslag voldoet aan de eisen uit de code W&MD.

2.2. Raad van Bestuur

Samenstelling Raad van Bestuur	Bestuurs- functie	Per	Geb.datum	Relevante nevenfuncties
Dhr. P.R.D. (Patrick) Varenbrink	Waarneming	01.12.16 tot 12.01.17	21.08.1965	

Mw. H.G.M. (Riny) Coenders	Voorzitter a.i.	13.01.17	16.02.1964
		tot	
		15.10.17	
Dhr. G.C. (Gerke) Visser	Voorzitter a.i.	16.10.17	03.12.1966

Binnen Alifa wordt voor de voorzitter raad van bestuur de term "directeur/bestuurder" gehanteerd. De functie van directeur/bestuurder is een fulltime functie en wordt gehonoreerd conform de adviesregeling CAO W&MD.

2.3. Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Toezicht 31 december 2017

Naam	Aandachtsgebied	Toegetreden	Geb.datum	Hoofdfunctie Relevante nevenfuncties
Dhr. A.H. (Ton) Beune	Voorzitter	28.03.13	05.04.1954	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directeur/eigenaar Anthebe Beheer BV ▪ Programmadirecteur TechniekPact Twente ▪ Voorzitter administratiekantoor Stichting Roessingh Research & Development
Dhr. J.H.A. (Jeroen) Goudt	Lid	30.01.14	14.06.1953	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorzitter Stichting Internationaal onderwijs Twente ▪ Voorzitter onderhandelings-team Bornse Maten ▪ lid RvT Attendiz
Mw. M. (Marjan) Nekkers	Lid	15.10.15	20.10.1966	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Algemeen directeur/gemeentesecretaris Gemeente Oost Gelre

Toezicht

De raad van toezicht heeft in 2017 toezicht uitgeoefend op en goedkeuring verleend aan:

- Statutenwijziging met betrekking tot het aantal leden RvT
- Bestuurlijk jaarverslag 2016
- Financieel jaarverslag 2016
- Verantwoording over KPI's 2017
- Begroting 2018
- Combinatieovereenkomst Twentse Alliantie
- Profiel directeur/bestuurder

Klankbord

Periodiek fungeert de Raad van Toezicht als klankbord voor de bestuurder. Onderwerpen van gesprek zijn onder andere: strategievorming, financiën, reorganisatie, organisatie- en beleidsontwikkeling, professionalisering.

De Raad van Toezicht heeft vanuit haar klankbordfunctie in 2017 onder andere de volgende onderwerpen met de bestuurder besproken:

- Inkooptraject RGA 2018
- Herpositionering en reorganisatie
- Subsidierelatie gemeente Enschede, bezuiniging en flexibilisering subsidiebudget van de gemeente Enschede
- Voortgang zelforganiserende teams (ZOT)
- Strategie en strategische samenwerkingspartners

Overig

De Raad van Toezicht heeft in 2017 zes maal vergaderd. In september had de RvT een separaat overleg met de OR.

De accountant is jaarlijks aanwezig in de RvT vergadering tijdens de goedkeuring van de jaarrekening. Eénmaal per jaar is er een overleg van een delegatie van de RvT met de accountant van Alifa.

Vergoeding leden RvT

De vergoeding RvT leden bedraagt € 3.500 voor de voorzitter en € 2.500 voor de leden.

3. Medezeggenschap medewerkers

Samenstelling Ondernemingsraad 31 december 2017

- de heer Ivan Aloise
- mevrouw Kim Oude Keizer, voorzitter
- mevrouw Muzeyyen Tekin, secretaris

Overleg met bestuurder

De volgende bespreekpunten zijn door de directeur/bestuurder ter advies aan de OR voorgelegd en afgerond:

- Statutenwijziging met betrekking tot het aantal leden RvT
- Koers WEB
- Combinatieovereenkomst Twentse Alliantie (de OR heeft zich onthouden van advies)
- Voorgenomen reorganisatie van Alifa
- Interimbestuurder
- Profiel directeur/bestuurder
- Voorgenomen herstructurering van Alifa

De Ondernemingsraad heeft ingestemd met bovenstaande voorstellen.

Onder meer de volgende onderwerpen zijn in de Ondernemingsraad behandeld:

a. Strategische & Organisatorische zaken:

- Proces herpositionering
- Aanbesteding
- Voortgang directiefunctie
- Keuzes versterking primair proces (coaching, zelforganiserend team en externe begeleiding)
- Evaluatie ZOT
- Huisvesting en werkplekomgeving

b. P&O zaken/HRM:

- Loopbaan- en keuzebudget
- Formatie
- Ziekteverzuim
- Reorganisatie
- Werving & selectieprocedure en procedure herplaatsing

c. Financiële zaken:

- Jaarrekening, bestuurlijk jaarverslag en accountantsverslag 2016
- Financiële kwartaal- en halfjaarcijfers 2017
- Begroting 2018

d. OR zaken:

- Verkiezingen OR

De Ondernemingsraad heeft in 2017 vijf maal overlegd met de directeur/bestuurder in een formele overlegvergadering.

4. Strategische Ontwikkelingen

4.1. Maatschappelijke aanbesteding wijkwelzijnswerk

Twentse Alliantie

Afgelopen jaar vond het tweede jaar plaats van de uitvoering van de opdrachten vanuit de aanbesteding Burgerkracht. In stadsdeel Noord betrof het de doorontwikkeling van de 'Power in de wijk' Twekkelerveld tot een Vrijwilligershuis van, voor en door wijkbewoners. In stadsdeel West betrof het de bevordering van de bekendheid, legitimiteit en draagvlak van de wijkraden en commissies Wijkbudgetten van de wijken Pathmos en Boswinkel. De gemeente heeft besloten om in 2017 het wijkwelzijnswerk maatschappelijk aan te besteden. Als uitgangspunt voor de uitvoering van het wijkwelzijn in Enschede geldt de nota Nieuw Enschedees Welzijn. Alifa heeft meegedongen met de aanbesteding vanuit de samenwerking Twentse Alliantie. Dit betreft een samenwerking tussen Alifa, Eurus en Visier om tot een vernieuwende impuls in het welzijnswerk te komen door hun krachten te bundelen. De Twentse Alliantie heeft vanuit de maatschappelijke aanbesteding drie opdrachten gegund gekregen en mag in de volgende stadsdelen het wijkwelzijnswerk gaan uitvoeren: stadsdeel Noord, stadsdeel Centrum en stadsdeel Oost.

Samenwerking Radar Uitvoering Oost

De samenwerking die Alifa in 2016 met Radar Uitvoering Oost is aangegaan, als onderaannemer, vanuit de regionale aanbesteding Jeugdzorg gaat verder vorm krijgen. Eind 2017 is de samenwerking opgepakt en is afgesproken een concreet plan uit te werken waarmee een bijdrage geleverd gaat worden aan de ontzorging van de jeugdzorg. Dit willen wij realiseren door meer in te zetten op groepswork als oplossing voor kwetsbare jeugd met betrekking tot een aantal veel voorkomende maatschappelijke vraagstukken. Inzet van welzijn in combinatie met zorg waar mogelijk en inzet van alleen specialistische hulp waar noodzakelijk.

4.2. Doorontwikkeling Resultaat gestuurde afspraken

Vanuit de resultaat gestuurde afspraken (RGA's) pleegt Alifa inzet in het sociale domein met het volgende aanbod:

- Opvoedondersteuning
- Jeugd- en jongerenwerk
- Wijkwelzijnswerk
- Ouderenwerk
- Vluchtelingenwerk/Maatschappelijke begeleiding nieuwkomers.

Het onderdeel Vluchtelingenwerk/Maatschappelijke begeleiding nieuwkomers wordt per 1 januari 2018 overgedragen aan het Vluchtelingenwerk Oost-Nederland.

Door middel van bovenstaande inzet levert Alifa een bijdrage aan het oplossen van maatschappelijke thema's. Per stadsdeel en stedelijk kunnen verschillende vraagstukken aan de orde zijn, maar de meeste thema's overlappen elkaar.

Onze ervaringen met het werken vanuit de RGA's hebben geleid tot het besluit om vanaf 2018 te werken vanuit een zestal overkoepelende maatschappelijke thema's:

- (Sociale) eenzaamheid
- Armoede/schulden
- Werkloosheid en schooluitval
- Leefbaarheid
- Community support
- Gezin en relaties

Deze thema's vormen vanaf 2018 de kapstok voor de te behalen maatschappelijke effecten en de daaronder geformuleerde concrete resultaten.

Effectenmonitoren

Het meten van maatschappelijke effecten binnen het sociale domein blijft lastig. Eind 2017 is besloten om vanaf 2018, bij wijze van pilot, te werken met zogenaamde Effectenmonitoren. Er bestaan verschillende monitoren die voor Alifa bruikbaar zijn:

- de Jongerenmonitor
- de Participatiemonitor

- mijn Welbevinden (ouderen)
- de Gezinsmonitor
- de Budgetmonitor
- de Wijkmonitor

Resultaten van gemaakte afspraken

Voor de inhoudelijke resultaten en verantwoordingen van de RGA's 2017 verwijzen wij naar de rapportage RGA 2017. In alle stadsdelen zijn de resultaten behaald. In een aantal stadsdelen zijn de afspraken tijdens het jaar veranderd om in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen.

4.3. Ontwikkeling bedrijfsvoering

4.3.1. Bedrijfsvoering

In 2017 is voor de vierde keer in vijf jaar een reorganisatie doorgevoerd. Dit maal ingegeven door de tweede tranche flexibilisering van het budget Burgerkracht. Ondanks dat laten we wederom zien dat we in control zijn. Procesmatig én financieel. Onze financiële verslaglegging is adequaat en leidt niet tot discussies over cijfers. Begroting, forecast en financiële verslaglegging zijn transparant en accuraat. Ze bieden ons een betrouwbare basis om - verantwoord en beheerst - te kunnen sturen en beslissen.

Alifa gebruikt het platform E-Synergy van Exact voor alle ondersteunende werkprocessen. Hierdoor zijn de werkprocessen geheel geautomatiseerd. Met een dashboard hebben de zelforganiserende teams inzicht in de actuele kritische prestatie indicatoren per team en per medewerker.

Huisvesting

Alifa heeft op de volgende locaties nog huurcontracten als hoofdhuurder:

Locatie	Adres	Einde huurcontract	Verhuurder
Bedrijfslocatie	Pathmossingel 200+202	2020	Wilfar
Kei De, Buurthuis	Slankweg 97-99-101	2018	Ons Huis

De Kei

Dit wijkcentrum staat leeg omdat het een te geïsoleerde ligging heeft. Bij het aangaan van de huurverplichting bij woningcorporatie Ons Huis, was een uitbreiding van het woningcontingent met 1.650 woningen gepland. Door de huidige marktontwikkelingen heeft de gemeente Enschede hier van afgezien. De vraag naar dit soort ruimtes is zeer beperkt.

4.3.2. Bezuinigingen

De gemeente heeft per 1 januari 2016 een flexibel budget gecreëerd dat is vrijgemaakt uit de vaste subsidie voor het wijkwerk aan Alifa. Dit heeft in 2017 bij Alifa geleid tot ontslagen die per 1 januari 2018 zijn geëffectueerd. Deze ontslagen hebben zowel betrekking op medewerkers in de wijken als in de overhead.

4.3.3. AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

In 2017 is er een begin gemaakt met de voorbereiding op de nieuwe privacywet algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die per 25 mei 2018 gaat gelden. Alifa heeft inmiddels een bewerkersovereenkomst opgesteld tussen haar en de externe ICT beheerder Penta Systems. In 2018 wordt binnen de organisatie verder uitwerking gegeven aan de nieuwe privacywetgeving.

5. Organisatie en financiën

5.1. Belangrijkste interne ontwikkelingen

In 2016 is ingezet op teamcoaching om de zelforganiserende teams verder vorm te geven. In 2017 lag het accent vooral op de zelforganiserende teams. De organisatie die er nu staat, kenmerkt zich door professionaliteit en verantwoordelijkheid bij de teams, in casu de uitvoerende medewerkers. In de uitvoering worden zij ondersteund door een kleine professionele en efficiënte staf. Het primaire proces van ons aanbod hebben we nu zo efficiënt en effectief mogelijk ingericht zodat de kosten die hiermee gemoeid zijn laag zijn. Dit leidt tot minder administratieve handelingen en betere monitoring van het primaire proces. Vooral de eenvoudige administratieve handelingen zijn vervallen door enerzijds de inhoudelijke kanteling en anderzijds de optimalisatie van de bestaande (ICT) processen.

Van de managers en medewerkers verwachten we zelfstandigheid en eigenaarschap. Dat is nodig in het kader van Welzijn Nieuwe Stijl en zeker ook om op stadsdeelniveau voldoende slagkracht te genereren, de organisatie verder te professionaliseren en om de organisatie effectief en efficiënt te besturen. De professionals zijn in de lead. Van de medewerkers wordt gevraagd resultaatgericht, zelfstandig en ondernemend te kunnen functioneren. De managers hebben een coachende rol.

We werken aan de hand van de volgende uitgangspunten. Het organisatiemodel:

- Is effectief, geen overbodige overleggen, zo veel mogelijk één persoon die voor een werkveld eigenaarschap neemt;
- Is kostenefficiënt;
- Sluit aan bij de opdrachtgever;
- Past bij de inhoudelijke koers en strategie;
- Is open, interactief en actiegericht qua cultuur;
- Legt eigenaarschap zo laag mogelijk in de organisatie;
- Is gemaakt voor een resultaatgerichte, zelfstandige en ondernemende professional.

De medewerker is operationeel verantwoordelijk en bevoegd voor de uitvoering van de opdracht (inhoud, methodisch werken, pr verantwoordelijk, budgetverantwoordelijk etc.). Van medewerkers met een HBO werk- en denkniveau verwachten we deze competenties. De medewerkers zijn gefaciliteerd met smartphones, tablets en nieuw ontwikkelde software ten behoeve van optimaal functioneren in zelforganiserende teams.

Als organisatie hebben we ook geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van onze medewerkers

Afgelopen jaar hebben alle professionals van Opvoedondersteuning, Wijkwerkers de basistraining Radicalisering en Jihadisme gevolgd waarbij een aantal consultants van alle woningbouwverenigingen uit Enschede zijn aangesloten.

5.2. Kwaliteit

5.2.1. De kwaliteit van Alifa

Alifa zoekt actief het contact op met de opdrachtgever. Signalen, kansen, problemen delen wij actief. Deze houding verwachten wij van al onze werkers. Wij vragen actief – minimaal tijdens de voortgangsgesprekken die wij conform de afgesproken cyclus vier keer per jaar voeren met de opdrachtgever – of wij onze samenwerking kunnen verbeteren en of wij voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever.

Alifa werkt in de wijken met personeel met minimaal een HBO-werk- en denkniveau. Wij betalen onze medewerkers conform de cao Welzijn en voorzien in hun loopbaanbudget, dat wij inzetten voor onder andere scholing. Elk van onze organisaties kent een (eigen) cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Onze medewerkers hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag.

Alifa eist van onze vrijwilligers en stagiairs een Verklaring Omtrent het Gedrag als het werk dat vereist. Onze beroepskrachten begeleiden de vrijwilligers en stagiairs met raad en daad als dat noodzakelijk is. Als dat noodzakelijk is leiden wij de vrijwilligers op. Wij proberen dat met een opleiding te doen die ook iets toevoegt aan het curriculum vitae van de vrijwilliger. Wij voeren een actief stagebeleid waarin wij een omgeving creëren waarin de stagiairs maximaal uitgedaagd worden om te leren. De

vrijwilligers zijn in onze visie de belangrijkste medewerkers voor het werken in de wijken. Wij behandelen de vrijwilligers ook op die manier.

Alifa volgt actief de resultaten van het Enschedese 'burgerpanel' om te bezien of de inwoners van Enschede zich veilig voelen en of ze tevreden zijn met hun leefomgeving. Wij zetten ons in om, samen met gemeente en overige betrokken partijen, een dashboard op te stellen waarin wij jaarlijks de 'harde feiten' monitoren. Wij zetten ons actief in om met bewoners en partners in gesprek te zijn over onze inzet. Wij zetten in op het aantonen van maatschappelijk rendement van onze activiteiten.

Alifa tolereert geen ongewenst gedrag. Wij spreken onze medewerkers en vrijwilligers aan op seksuele intimidatie, pesten en roddelen, discriminatie en agressie. Wij ondersteunen onze medewerkers om deze zaken bespreekbaar te maken. Wij nemen indien nodig passende maatregelen.

5.2.2. Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E), ARBO en BHV

In 2017 is een RI&E uitgevoerd voor de locatie aan de Pathmossingel 200 en 202. Aan de hand van deze RI&E is een plan van aanpak opgesteld en is een aantal (kleine) zaken aangepast. In 2017 hebben er geen bijzonderheden plaatsgevonden in het kader van Arbo. De BHV cursus heeft in juni 2017 plaatsgevonden. In totaal hebben 23 medewerkers en twee vrijwilligers hun certificaat behaald. Zij zijn hierdoor voor een jaar gekwalificeerd als BHV-er. Vaste vrijwilligers kunnen nu ook hun BHV certificaat halen bij Alifa.

5.2.3. Klachtafhandeling

Alifa staat open voor klachten of suggesties van inwoners over onze manier van werken of over onze medewerkers. Klachten registreren en handelen wij transparant af. Wij nemen contact op met de inwoner die een klacht heeft om uit te zoeken hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Aan het eind van het jaar evalueren wij de binnengekomen klachten om te bezien waar wij in onze werkwijze moeten bijsturen.

5.3. Personeelsbeleid

5.3.1. Personeelsformatie

In dienst van Alifa 31 december 2017

	2016	2017	verschil ten opzicht van 2016
Aantal medewerkers	54	54	0
fte	43,1	41,8	-1,3

Leeftijdsopbouw	aantal	man	vrouw
15 - 25	1	1	0
26 - 35	10	8	2
36 - 45	17	3	14
46 - 55	8	5	3
56 - 65	18	7	11
Totaal	54	24	30
Gem. leeftijd	45,8	43,8	47,4

Gedetacheerd aan Alifa 31 december 2017

DCW

Aantal medewerkers	1
fte	0,7

Er zijn geen medewerkers gedetacheerd vanuit Alifa aan derden.

Instroom/uitstroom

In het jaar 2017 is de instroom 3,4 fte (7 medewerkers) tegenover een uitstroom van 7,4 fte, zijnde 12 medewerkers.

Vast/flexibel

Van de 54 medewerkers hebben 8 medewerkers (5,9 fte) een dienstverband voor bepaalde tijd.

5.3.2. Deskundigheidsbevordering

Alifa heeft in 2017 totaal € 55.264 besteed aan deskundigheidsbevordering. Dit is exclusief de tijdsinvestering (uren en verletkosten).

5.3.3. Verzuim

Alifa streeft naar een verzuimpercentage conform de branchegegevens van rond de 5% in 2017. Het verzuimbeleid is op basis van gedragsmatige visie op verzuim. Dit heeft in 2017 geleid tot een daling in het ziekteverzuim. Het verzuimpercentage is in 2017 gedaald, en wel van 6,6% in 2016 naar 5,2% in 2017.

5.3.4. Vertrouwenspersonen

Voor Alifa zijn twee vertrouwenspersonen beschikbaar. De vertrouwenspersoon is iemand die niet in dienst is bij één van de aangesloten welzijnsorganisaties, maar wordt ingeschakeld als er sprake is van een klacht in deze sfeer. De vertrouwenspersoon kan bijstaan indien iemand slachtoffer is of dreigt te worden van ongewenste omgangsvormen en kan assisteren bij het formuleren van een klacht. De vertrouwenspersoon stelt een onderzoek in, begeleidt en neemt eventueel verder stappen. Alles wat met een vertrouwenspersoon besproken wordt, is vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon is er om ervoor te zorgen dat mogelijke ongewenste omgangsvormen ophouden. De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers, vrijwilligers en stagiaires.

5.4. PR en Communicatie

Website

Er is veel aandacht besteed aan de rubriek 'Nieuws' op de website om Alifa zo vaak mogelijk voor het voetlicht te brengen. Aanpassingen en opschoningen vonden plaats op verzoek van medewerkers alsook op eigen initiatief PR & Communicatie.

MaS Markt

Alifa nam deel aan de Maatschappelijke Stage markt op donderdag 5 oktober 2017 bij Kinopolis in Enschede. Alifa heeft hier scholieren geworven die een maatschappelijke stage volgen in het kader van hun opleiding.

Voortgang RGA (Resultaatgerichte afspraken die overeengekomen zijn met de gemeente Enschede)

In 2017 zijn opnieuw door Alifa presentaties gegeven over de voortgang van de RGA in de stadsdelen, de stadsdeelcommissies, de stadsdeelteams en politieke partijen.

Persaandacht zowel lokaal/regionaal als landelijk

Alifa heeft in 2017 een aantal keren de pers gehaald. Vaak waren dit berichten in de regionale kranten TC Tubantia, ThuisinTwente en berichten in TV Enschede en RTV Oost waarin Alifa met naam en op positieve wijze werd genoemd.

Persaandacht lokaal

Alifa heeft ook in 2017 maandelijks een advertentie en een aantal keren een artikel verzorgd in het plaatselijke blad "Huis aan Huis" dat gratis wekelijks in heel Enschede wordt verspreid. Per maand werd een specifiek onderdeel van de werksoorten van Alifa voor het voetlicht gebracht.

Social Media

In 2017 is het gebruik van Social Media (Twitter, Facebook, WhatsApp e.d.) wisselend per team gehanteerd.

Interne communicatie: MT infobulletin

In 2017 zijn zeven infobulletins per mail verzonden aan alle medewerkers.

Interne communicatie: Personeelsmededeling directie

In 2017 is een aantal personeelsmededelingen per mail verzonden aan alle medewerkers.

In 2017 is een aantal extra personeelsbijeenkomsten georganiseerd i.v.m. de ontwikkelingen rond de herpositionering en tweede tranche aanbesteding.

Beurzen en andere bijeenkomsten

Gedurende het jaar 2017 zijn er kleine en grotere beurzen, wijk- en buurtfeesten geweest, waar Alifa aan meewerkte.

Kerstattentie

Alle vrijwilligers en stagiaires hebben een attentie ontvangen.

5.5. Personeelsvereniging

Sinds 1 januari 2015 is de opzet van de personeelsvereniging veranderd. Met de invoering van de werkkostenregeling is de PV verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van ondermeer de attentieregeling. Alle (betaalde) medewerkers van Alifa zijn automatisch lid van de personeelsvereniging. De contributie wordt via het salaris geregeld. Alifa vergoedt deze contributie, zodat het lidmaatschap de medewerkers per saldo niets kost. Daarnaast waren het hele jaar drie gepensioneerden lid van de PV. Gedurende het jaar organiseerde de activiteitencommissie weer verschillende activiteiten.

5.6. Resultaten bedrijfsvoering

Resultatenrekening over het jaar 2017			
	Realisatie 2017	Begroting 2017	Realisatie 2016
BATEN:			
Subsidies RGA gemeente	3.774.000	3.774.000	3.773.656
Subsidies projecten gemeente	438.179	271.000	448.904
Projecten derden	49.816	-	100.206
Deelnemersbijdragen	27.694	9.000	14.279
Omzet keuken en bar	-	-	-
Overige opbrengsten	12.873	7.000	70.935
TOTAAL BATEN	4.302.562	4.061.000	4.407.980
LASTEN:			
Personeelskosten	3.195.733	3.117.000	3.357.268
Loongerelateerde baten	251.968-	-	241.984-
Netto Personeelskosten	2.943.765	3.117.000	3.115.284
Huisvestingskosten	138.535	168.000	221.760
Activiteitskosten	343.924	240.000	320.118
Kantoorkosten	151.159	176.000	179.197
Organisatiekosten	155.875	124.000	149.975
Kosten keuken en bar	-	-	-
Afschrijvingskosten	229.616	98.000	52.834
Overige baten en lasten	14.558-	-	26.973
Bijzondere baten en lasten	340.000	-	-
TOTAAL LASTEN	4.288.316	3.923.000	4.066.141
BEDRIJFSRESULTAAT	14.246	138.000	341.839
Financiële baten en lasten	2.894	-	1.070
RESULTAAT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING	11.352	138.000	340.769
Buitengewoon resultaat	-	-	-
RESULTAAT	11.352	138.000	340.769
Mutatie bestemmingsreserve reorganisatie	250.000-		350.000
MUTATIE ALGEMENE RESERVE	261.352	138.000	9.231-

Bijlage A. Organogram Alifa

