

# BESTUURLIJK JAARVERSLAG 2020

EEN BEKNOPT VERSLAG  
VOOR TRANSPARANTE  
VERANTWOORDING.

## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b> .....	<b>2</b>
<b>Alifa in het kort in 2020</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Profiel</b> .....	<b>4</b>
1.1. <b>Algemene identificatiegegevens</b> .....	<b>4</b>
1.2. <b>Structuur van Alifa</b> .....	<b>4</b>
1.3. <b>Kerngegevens</b> .....	<b>4</b>
1.3.1. <b>Kernactiviteiten en nadere typering</b> .....	<b>4</b>
1.3.2. <b>Kerngegevens 2020</b> .....	<b>4</b>
1.3.3. <b>Werkgebied</b> .....	<b>5</b>
1.3.4. <b>Belanghebbenden</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Bestuur en Toezicht</b> .....	<b>7</b>
2.1. <b>Governance code Sociaal Werk</b> .....	<b>7</b>
2.2. <b>Raad van Bestuur</b> .....	<b>7</b>
2.3. <b>Raad van Toezicht</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Medezeggenschap medewerkers</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Strategische Ontwikkelingen</b> .....	<b>9</b>
4.1. <b>Innovatie &amp; Acquisitie</b> .....	<b>9</b>
4.2. <b>Maatschappelijke aanbesteding wijkwelzijnswerk</b> .....	<b>12</b>
4.3. <b>Doorontwikkeling jaarplannen</b> .....	<b>12</b>
4.4. <b>Ontwikkeling bedrijfsvoering</b> .....	<b>12</b>
4.4.1. <b>Bedrijfsvoering</b> .....	<b>12</b>
4.4.2. <b>AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)</b> .....	<b>13</b>
<b>5. Organisatie en financiën</b> .....	<b>13</b>
5.1. <b>Belangrijkste interne ontwikkelingen</b> .....	<b>13</b>
5.1.1. <b>De Organisatie</b> .....	<b>13</b>
5.2. <b>Kwaliteit</b> .....	<b>13</b>
5.2.1. <b>De kwaliteit van Alifa</b> .....	<b>13</b>
5.2.2. <b>Risico Inventarisatie &amp; Evaluatie (RI&amp;E), ARBO en BHV</b> .....	<b>14</b>
5.2.3. <b>Klachtafhandeling</b> .....	<b>14</b>
5.3. <b>Personeelsbeleid</b> .....	<b>15</b>
5.3.1. <b>Personeelsformatie</b> .....	<b>15</b>
5.3.2. <b>Deskundigheidsbevordering</b> .....	<b>15</b>
5.3.3. <b>Verzuim</b> .....	<b>15</b>
5.3.4. <b>Vertrouwenspersonen</b> .....	<b>15</b>
5.4. <b>PR en Communicatie</b> .....	<b>16</b>
5.5. <b>Personeelsvereniging</b> .....	<b>17</b>
5.6. <b>Resultaten bedrijfsvoering</b> .....	<b>18</b>
5.7. <b>WNT-verantwoording</b> .....	<b>19</b>
<b>Bijlage A. Organogram Alifa</b> .....	<b>22</b>

## Voorwoord

We sluiten een knotsgek jaar af. Corona heeft de wereld op zijn kop gezet en zijn sporen achtergelaten. En het einde is nog niet in zicht. Corona heeft een enorm effect gehad op ons werk. We hebben azendsnel moeten schakelen naar online werken, hebben no time Teams geïmplementeerd en ons verbaant aangepast naar een combinatie van offline en online contacten met bestaande en nieuwe acties en interventies. En Alifa heeft zich getoond als wendbare organisatie. Het maakt trots op ons. Ook trots op zichzelf. We hebben wat voor de kiezen gehad en nog. Idem voor de vrijwilligers. Ons werk drijft op contact maken, en is het gemakkelijk om dit grotendeels online te moeten doen. We hebben niet alles kunnen waarmaken wat we in ons jaarplan hadden toegezegd, maar voor een groot deel hebben we alternatieven gevonden om de doelgroep te bereiken. Het positieve effect van dit Corona jaar was dat we intensief hebben samengewerkt met vele partijen en met stip op met de gemeente Enschede. We zijn blij dat de gemeente welwillend is geweest in aanzien van de resultaatafspraken in het jaarplan 2020 (RGA).

We sluiten dit boekjaar af met een boekhoudkundig klein negatief resultaat. Maar we staan er goed voor. We hebben onze (vrijwilliger) diensten uitgebreid. We doen extra inzet bij de wijkwyzers en hebben in de professionalisering van het online jongerenwerk geïnvesteerd.

Om als Alifa de beste welzijnsorganisatie te zijn hebben we steke teams nodig. Daarom is er afgelopen jaar samen met een groep met kwartiermakers hard gewerkt aan een intern ontwikkeltraject. We hebben rollen benoemd, de visie per werksoort bepaald en onze benodigde competenties scherper gemaakt. Dit jaar zetten we de puntjes op de i. Deze ontwikkeling geeft ons veel energie en vertrouwen in onze organisatie. Op naar 2021!

Rest mij van harte dank te zeggen tegen onze medewerkers, onze vrijwilligers en stagiaires. Dank voor de enorme toewijding die jullie in 2020 voor de Enschedese samenleving hebben getoond.

Februari 2021  
Liselot Reversma  
Directeur/bestuurder

## Alifa in het kort in 2020

Welzijnswerk is een vak. Je krijgt er tijdens je opleiding methoden voor aangereikt. Maar wanneer in het veld staat, zijn er weinig protocollen, en is geen dag, geen contact en geen inwoner hetzelfde. Het werk vraagt om lef, creativiteit, flexibiliteit, vooral veel oprechte aandacht, bieden van ondersteuning en het leggen van verbindingen. Dit maakt zich moeilijk meetbaar maken. Want wat-zeggen aantallen activiteiten over het verschil dat jij hebt gemaakt?

Gelukkig begrijpen onze partners dat ook als beter. Met de gemeente heeft Alifa het gemaakt om meer met kwalitatieve data te gaan werken, en hebben wij voor 2020 samen met de stadsdelen wijkteams en in Zuid en West samen met Sven integrale plannen voorbereid voor 2021

2020 was een knutseljaar. Half maart veranderde de wereld. We hebben razendsnel moeten schakelen, in enkele weken Teams geïntroduceerden geïmplementeerden zijn we naar nagenoeg volledig online werken gegaan. Dit was lastig, maar gaf ook een enorme boost. We moesten creatief zijn om toch in contact te blijven met onze doelgroepen. En dat lukte! Het was weer een tijdje. Want probeer thuis maar eens de hele dag te werken met kinderen, heendie je ook les moet geven.

Naast alle aanpassingen in ons werk zijn we nog eens druk geweest met onze interne inrichting. Om een stabiele en adaptieve organisatie te zijn wilden we de basis van zelforganisatie versterken. Daarom zijn we met een intensief-creatie traject gestart, waarbij kwartiermakers in ondersteuning van het team ondersteunend personeel (TOP) aan de gang is gegaan met het verbeteren van de randvoorwaarden van zelforganisatie.

De functie van strategisch manager is komen te vervallen. Rollen in de teams competenties zijn opnieuw benoemd en er wordt nagedacht over toevoegen van uren voor coördinatie. Naar verwachting hebben we dit traject voor onder in 2021 afgerond.

Alifa geeft veel aandacht aan verbinding. Het is ook ons motto: Alifa verbindt mensen. Vanuit verbinding zijn wij ook op zoek naar toegevoegde waarde voor de samenleving. Door bijvoorbeeld nieuwe samenwerkingspartners op te zoeken ketens te versterken. In 2020 zijn we nauwer gaan samenwerken met andere vrijwilligersorganisaties, met Euron (energietransitie), met Sven, met Sportaal, Concordia, Metropool en vele andere organisaties. We vinden dit ook van het grootste belang. Om versnippering tegen te gaan. Om de sociale basis in de stad te versterken. Om samen sterker te staan voor het plezier van de inwoners!

## 1. Profiel

### 1.1. Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende persoon	Stichting Alifa
Adres	Pathmossigel 200
Postcode	7513 CM
Plaats	Enschede
Telefoonnummer	053- 480 12 0
Identificatienummer kamer van koophandel	08137546
E-mail adres	<a href="mailto:info@alifa.nl">info@alifa.nl</a>
Internetpagina	<a href="http://www.alifa.nl">www.alifa.nl</a>

### 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. ~~Elia~~ ~~van~~ ~~Ali~~ de term directeur/bestuurder ~~gaat~~.

#### *Organisatiestructuur*

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

#### *Besturingsmodel*

Alifa hanteert zelforganiserende teams als besturingsfilosofie. Het 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, gevormde wet op de ondernemingsraad.

### 1.3. Kerngegevens

#### 1.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

Als Alifa kennen we de mensen in de wijk: jongeren, oudergezinnen, kwetsbare en niet kwetsbare inwoners en vrijwilligers. Dankzij dat contact kunnen we verbinding stellen en stelt de wijk staat haar eigen welzijn 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. Wij zijn heel blij met het aantal vrijwilligers en stagiaires.

#### 1.3.2. Kerngegevens 2020

	<b>Aantal/bedrag</b>
<b>Personeel</b>	
§ Aantal personen in loondienst per einde verslagjaar	§ 54
§ Aantal fte per einde verslagjaar	§ 41,4
<b>Stagiaires en vrijwilligers</b>	
§ Aantal stagiaires	§ 26
§ Aantal vrijwilligers	§ 633

## Bedrijfsopbrengsten

§ H c h U U ` ` V Y X f ] ^ Z g c d V f § Ö 3.914913  
verslagjaar

### 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 (samenwerking) overeenkomst.

#### Belanghebbende

#### Relatie tot Alifa

##### *Samenwerkings- en ketenpartners*

Twentse Alliantie

Samenwerking binnen de aanbesteding wijkwerk in Noord, Oost en Centrum

Sven (Radar)

Samenwerking in de stadsdelen Zuid en West vanuit wijkwerk enstedelijk vanuit jongerenwerk en opvoedondersteuning

Madion (Maatschappelijke dienstverleners in O Nederland)

Samenwerking met alle Twentse welzijnsorganisaties

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

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

Sportaal, FC Twente Scoren in de wijk

Partners in Scoren in de Wijk

Gemeente Enschede, Gemeente Hengelo, Wijk teams Enschede, SMD, Wijkkracht, Avedazorg-federatie Oldenzaal, Noaberpoort, Regio Twente, Ixtanœ, Twentse Zorgcentra, Saxion

Samenwerking in Werkplaats Sociaal Domein

De Posten, Domijn en gemeente

Samenwerking Dynamische investeringsagenda

SES stichting Enschedese speeltuinen

Samenwerkingsovereenkomst gebruik speeltuin

Jarabee

Samenwerking Pro Jonge moeders

Alzheimer Nederland, Mediant zorgorganisaties

Samenwerking in Alzheimer café

Humanitas

Thuisadministratie

Tactus Humanitas, Politie, Ixtanœ, Gemeente Enschede, SMD, Stadsbank, Werkpleisportaal, Scoren in de Wijk, Kadera, Leger des Heils, Leerged, Leerplikt, GGD, Meldpunt Loverboys, Veilig Thuis Twente, ROC, Koninklijke Saxion Landmacht, Ondernemers De Heurne, Domijn, Koers Oost, Confidencus groep, Concordia, Vio food group, onderwijs

Samenwerking jongerenwerk in het JIP

Concordia

Combinatiefunctionar kunst en welzijn

Kaliber Kunstenschool, Metropool

Studio15

Kaliber Kunstenschool, Wilminktheater, Concordia, De Posten, Aveleijn

Stuurgroep Zorg, Welzijn en Cultuur Enschede

Pioneering, Duurzaam Thuis Twente, Geas, Jan Duurzaam

Project Energie Reductie Enschede (De Eerst Stap)

Ontwikkeling van vervoer op maat in Twente

## MaaS (Mobility as a Service)

### *Overheid*

Gemeente Enschede

(1) subsidierelatie jaarplannen (2) subsidierelatie separate projecten op het gebied van welzijn, zorg, integratie, jeugd & onderwijs, werk & inkomen, (3) opdrachten stadsdeelmanagement, (4) toegangsteams en gebiedstafels (5) aanbesteding stadsdeel Noord, Centrum, Oost

Ministerie VWS

Opdrachtgever diverse landelijke projecten waar Alifa in participeert: Werkplaats Sociaal Domein

GGD

Loes, consultatiebureau jeugdartsen

Politie

Samenwerking jongerenwerk, convenant zorg & veiligheid

### *Koepelorganisaties*

Verdiwel

Branche organisatie

Sociaal Werk Nederland

Branche organisatie

FCB

Branche organisatie

### *Onderwijs*

Basisscholen Enschede (Consent, KOE, VCO)

(1) Samenwerkingsrelatie ten aanzien van het aanbod van brede scholen opvoedingsondersteuning, kinderwerk, jongerenwerk taalondersteuning

Speciaal onderwijs

Inhoudelijke samenwerking met jongerenwerk Alifa

Saxion

Penvoerder Werkplaats Sociaal Domein bron voor instroom nieuwe medewerkers, toeleiding stagiaires uitvoering methodiekbeschrijvingen

ROC van Twente

Instroom Entree opleidingertoeleiding stagiaire: (BOL)

Scholen VO

Inzet jongerenwerk waar wenselijk

### *Twentse partners*

Avedan uit Almelo, Wijkkracht

Samenwerkingspartners op inhoud en kwaliteit

### *Bedrijven*

Twepa

Sponsor Learn4Work E Horecatraject stedelijk jongerenwerk

Apollo

Zoekt toenadering voor extra ondersteuning aan gezinnen van buitenlandse werknemers. Wordt 2021 vorm en inhoud aan gegeven.

## 2. Bestuur en Toezicht

### 2.1. Governance code Sociaal Werk

In 2016 is de vierde versie van de governance code Sociaal Werk vastgesteld door de leden van Sociaal Werk Nederland. De code bevat de basisprincipes voor good governance, dat wil zeggen: de besturen van een Sociaal Werkonderneming, goed toezicht houden op het besturen en een adequate verantwoording afleggen over het besturen en toezicht houden. De Raad van Toezicht onderschrijft de basisprincipes voor good governance en stelt zich onder dekking van de code.

### 2.2. Raad van Bestuur

Samenstelling Raad van Bestuur

Naam	Bestuursfunctie	Per	Geb.datum	Relevante nevenfuncties
Mw. L.R. (Liselot) Reversma	Voorzitter	01.09.18	13.11.1969	-

Binnen Alifa wordt voor de voorzitterraad van bestuur de Y f X j fl Y Wh Y i f # g e m a g t e e r d . f X Y f l De functie van directeur/bestuurder is een fulltime functie

### 2.3. Raad van Toezicht

Samenstelling Rad van Toezicht 31 december 2020

Naam	Aandachtsgebied	Toegetreden	Geb.datum	Hoofdfunctie Relevante nevenfuncties
Dhr. A.H. (Ton) Beune	Voorzitter	28.03.13	05.04.1954	§ Directeur/eigenaar Anthebe Beheer BV § Programmadirecteur TechniekPact Twente § Voorzitter administratiekantoor Stichting Roessing Research & Development
Dhr. J.H.A. (Jeroen) Goudt	Lid	30.01.14	14.06.1953	§ Voorzitter leidersteam Evangelische gemeente Enschede § Adviseur Onderwijsbegeleiding Oost Twente
Mw. M. (Marjan) Nekkers	Lid	15.10.15	20.10.1966	§ Directrice/bestuurder Woningcorporatie Beter Wonen in Almelo

#### *Toezicht*

De raad van toezicht heeft in 2020 toezicht uitgeoefend op en goedkeuring verleend aan:

- § Bestuurlijk jaarverslag 2019
- § Financieel jaarverslag 2019
- § Verantwoording j Y f ' ? 20= D g ' & \$
- § Begroting 2020
- § Huisvesting

#### *Klankbord*

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

De Raad van Toezicht heeft via haar klankbordfunctie in 2020 onder andere de volgende onderwerpen met de bestuurder besproken

- § Inkooptraject RGA 2021
- § Organisatieontwikkeling
- § Subsidierelatie gemeente Enschede
- § Strategien en strategische samenwerking partners



- § Huisvesting
- § Reglement en profiel Raad van Toezicht

#### Overig

De Raad van Toezicht heeft in 2020 vijf maal vergaderd.

In januari is er een bijeenkomst geweest met Barbara Geurts over de inhoud van de Governance Code.

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

### 3. Medezeggenschap medewerkers

*Samenstelling Ondernemingsraad 31 december 2020*

- § mevrouw Margaret Kleisman
- § mevrouw Muzeyyen Ten
- § de heer Michael Spierings

In 2020 heeft de Ondernemingsraad opnieuw verkiezingen gehouden. Margaret Kleisman is met ingang van 1 juni 2020 lid van de Ondernemingsraad.

Onder meer de volgende onderwerpen zijn in de Ondernemingsraad behandeld:

#### a. Strategische & Organisatorische zaken:

- § Koers naar organisatie
- § Business unit vrijwilligersdiensten
- § Projectopdrachtkanteling
- § Samenwerking met de gemeente
- § Samenwerking Twentse Alliantie en Sven
- § PR & Communicatie
- § Huisvesting
- § Gevolgen coronacrisis
- § Profiel lid Raad van Toezicht
- § Urenbesteding uitvoerende medewerkers

#### b. P&O zaken/HRM:

- § Formatie
- § Verzuimoverzicht
- § Deskundighedsbevordering: Leren & Ontwikkelen
- § HR procedures
- § Vertrouwenspersoon
- § Bedrijfskleding
- § Loopbaanbudget
- § Vrijwilligersbeleid
- § Registeplein
- § Thuiswerken

#### c. Financiële zaken:

- § Jaarrekening bestuurlijk jaarverslag en accountantsverslag 2019
- § Financiële kwartaal en halfjaarcijfers 2020
- § Begroting 2021

#### d. OR zaken:

- § Verkiezingen OR
- § Sollicitatieprocedure

De Ondernemingsraad heeft in 2020 zeven maal overlegd met de directeur/bestuurder in een formele overlegvergadering.

## 4. Strategische Ontwikkelingen

### 4.1. Innovatie & Acquisitie

In 2020 zijn de volgende innovaties onderzocht, gelanceerd en/of gestart:

#### *Digitisering jongerenwerk*

In 2020 is het digitaal jongerenwerk verder ontwikkeld. Samen met SMD (organisatie gespecialiseerd in straatcultuur onder jongeren), en vorm en inhoud aan gegeven Afgelopen jaar:

- § Zijn 4 jongerenwerkers bezig geweest met het ontwikkelen van een handboek over omgaan met social media voor jongerenwerkers. Aan dit handboek wordt in 2021 de laatste hand gelegd.
- § Collega jongerenwerkers zijn ondersteund bij het omgaan met social media. Door corona is de digitalisering van het jongerenwerk een stroomversnelling gekomen. Ook zijn collega's uit andere disciplines met social media aan de slag gegaan (denk aan Opvoeden & Opgroeien)
- § Er is veel ingezet op het uitvoeren van digitale activiteiten in 'a' b' ' j U b i ] h ' \ Y h ' > = D " ' C c Opvoeden & Opgroeien hebben hier mee geëxperimenteerd.

Als gevolg van corona is het digitaal werken in een stroomversnelling gekomen.

#### *Digilab*

Alifa is in 2020 aangesloten bij een initiatief om serious gaming op te zetten waarmee gaming als middel wordt ingezet om in contact te komen met jongeren. Dit is een samenwerking van o.a. Alifa, SMD, Tactus en Gamelaboost.nl (particulier initiatief). Het doel is om samen een gamelab op te zetten voor jongeren door de handen in een te slaan. Het initiatief bevindt zich nog in fase 1.

#### *Studio15*

Studio15 is een samenwerking tussen Kaliber Kunstenschool Metropool en jongerenwerk. Het cultuurprogramma (zonder inzet van jongerenwerk) staat al succesvol in Almelo. Kaliber, Metropool en Alifa werken hard samen aan het samenstellen van een gratis talentontwikkelingsprogramma voor jongeren tussen de 12 en 30 jaar op het gebied van o.a. muziek, dans, film, fotografie, evenementen organisatie, theater en ondernemerschap.

In 2020 hebben Kaliber, Metropool en Alifa diverse fondsen behaald voor financiering van Studio15. De Provincie Overijssel, Kansfonds, Stichting Doen, VSB fonds, Fonds voor Cultuurparticipatie en Fonds 21 en Rabobank Enschede-Haaksbergen. De Rabobank Enschede-Haaksbergen heeft een bedrag toegekend. Stichting Doen heeft onze gezamenlijke aanvraag afgewezen. Van de overige fondsen hebben wij nog geen inhoudelijke reactie ontvangen. Van het VSB fonds weten wij dat zij zich pas begin 2021 over onze aanvraag zullen gaan buigen.

In 2020 zijn wij nog niet gestart met Studio15. In het oorspronkelijke plan was opgenomen dat wij in het laatste kwartaal van 2020 een pilot zouden starten. Maar door de huidige corona richtlijnen bleek het niet mogelijk om te starten en daarbij de gewenste doelen te behalen. Wel is de methodiek Music Makes Me (die reeds vanuit het huidige jongerenwerk wordt ingezet en wordt doorontwikkeld tot Studio15 aanpak) in de Metropool gestart in samenwerking met Kaliber. De zomer van 2020 hebben een aantal fysieke bijeenkomsten plaatsgevonden.

De jongeren die bij Music Makes Me (online) beeld zijn gaan mee naar Studio15. Wij hebben onder de huidige groep jongeren input opgehaald waar behoefte aan is. Over hoewel jongeren het beste kunnen begeleiden bij kunst en welzijn. De jongeren gaven aan te willen starten met muziek, rap en dance. Afhankelijk van de coronaregels en fondsenwerving hopen wij rond de zomer van 2021 fysiek te starten met Studio15.

#### *Project Eenzaamheidshuis Jongeren*

In 2020 heeft Alifa een inventariserend onderzoek uitgevoerd over het thema eenzaamheid onder jongeren. Hieruit is naar voren gekomen dat verschillende groepen jongeren, m.n. kwetsbare jongeren zonder indicatie voor eenzaamheidszorg (licht autistisch, LVB). Het thema eenzaamheid en jongeren is door de gevolgen van de coronacrisis zichtbaarder en sneller dan ooit.

Naar aanleiding van het onderzoek is een plan in de maak om het thema eenzaamheid onder jongeren te onderzoeken. Het plan is om een zogenaamd Eenzaamheidshuis op te zetten in samenwerking met Stichting Never to be Alone en Join Us. Stichting Never to be Alone organiseert activiteiten voor en door jongeren die

zich eenzaam voelen. Join Us biedt trainingen aan jongeren om te leren omgaan met sociale aspecten van de samenleving en hun netwerk te versterken. Beide zijn populair onder jongeren en lijken effectief.

Alifa wil in 2021 subsidiegeld opnemen om het plan te realiseren. Vanuit het JIP is in 2020 een start gemaakt met een laagdrempelige inloop op de donderdagavond zodat deze groep jongeren voor een plek hebben waar ze elkaar kunnen ontmoeten. De JIP inloop wordt op termijn losgekoppeld van het JIP wanneer het Inloophuis gerealiseerd wordt.

#### *Doorontwikkeling JIP 2.0*

De Jongereninloop is in 2019 gestart als laagdrempelige inlooppunt voor jongeren uit stadsdeel Centrum gevestigd aan de Heurne. Het JIP is de afgelopen jaren uitgegroeid tot een plek waar, zowel fysiek als online, veel vragen binnenkomen van jongeren over diverse thema's. De eerste evaluatie van het JIP toont aan dat er behoefte is aan een laagdrempelige plek in de stad, fysiek en online waar jongeren terecht kunnen met hun vragen. Jongeren weten ons beter te vinden en trekken sneller aan de bel bij kwesties waar zij tegenaan lopen. Hierdoor kan beter aan vroegsignalering worden gedaan door het jongerenwerk. Waar mogelijk pakken wij vragen op vanuit het voorliggend veld waar noodzakelijk vindt doorverwijzing plaats naar partners. Op deze manier levert het JIP een besparing op in de zorgkosten.

Het doel is het JIP door te ontwikkelen maar een voorziening Jongeren Wijkwijzer in het centrum van de stad, bij Metropool. Dit willen wij realiseren door naast een vaste fysieke plek, de online ondersteuning door te ontwikkelen (Instagram, TikTok) en een mobiele JIP aan te schaffen zodat ook outreachend inzet kan worden gepleegd (bij scholingsfestivals). Het outreachend werken gebeurt in samenwerking met jongerenwerkers uit de stadsdelen. Het is de bedoeling de samenwerking met jongerenwerkers in de stadsdelen te verstevigen en uit te breiden. Met 'Y [ U D g & Opgroeien. X Y b ' Bovenstaande willen wij realiseren door het JIP in 2021 onderdeel te maken van het Stedelijk Jongerenwerk.

#### *Opzetten Familiehuis naar Zweedse aanpak*

In januari 2020 heeft een vertegenwoordiging van Alifa en partners (GGD wijkteam, kinderopvang, gemeente en IKC) een werkbezoek afgelegd aan Zweden (januari 2020). Het doel was om beter kennis te maken met de zogenaamde Familiehuizen. In Familiehuizen werken partners rondom jeugd en gezin in één gebouw nauw samen. Hierbij worden de korte lijnen, elkaar kennen en vertrouwen de sleutel tot succes. Samen volgen zij kinderen en hun ouders van 0 tot 6 jaar vanuit het preventief oogpunt.

Alifa heeft na het werkbezoek een aantal presentaties verzorgd aan partners en vertegenwoordiging van de gemeente. Hiermee wilden wij de aanpak rondom Familiehuizen breder onder de aandacht brengen en aangeven hoe wij dit voor Enschede zien. Wij zien kansen om intensiever samen te werken met de GGD, welzijn, verloskundige en wijkteam om de opvoed- en opgroeikansen voor de jeugd in de stad te verbeteren. Partners geven aan enthousiast te zijn over de aanpak.

In 2021 wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om het Familiehuis in samenwerking met de gemeente en partners te realiseren. Meer cooreet wordt gekeken naar aansluiting bij project Kansrijke Stat

#### *Reductie energiegebruik*

Alifa heeft samen met een aantal andere partijen, waaronder de gemeente Enschede, een subsidie toegekend gekregen. Het doel is bewoners van Enschede bewust te maken van energiebesparing voor het milieu en portemonnee. Deze aanpak worden huiseigenaren actief beïnvloed om samen te kijken naar energiebesparende maatregelen.

In 2020 heeft Alifa vrijwillers geworven voor het project getraind tot Bespaarcoach.

Ook is een zogenaamde Bespaarcoachtraject ontwikkeld. De bedoeling is dat inwoners uit Enschede vanaf medio 2021 een beroep kunnen doen op een bespaarcoach die tips geeft rondom energiezuinig leven en besparen op energie.

De bespaarcoaches bevinden zich sinds medio november in het Wegenerpan. Per december 2020 zijn de coaches telefonisch bereikbaar voor advies aan inwoners over het bestellen van de producten. Operationeel is in 2020 alles gericht rondom het project (mail, chat, telefoon).

Voor het project zijn gratis energiezuinige producten beschikbaar gesteld. Het distributieplan m.b.t. het uitdelen van de producten is a. vanwege corona meerdere keren gewijzigd. Het streven is nu om de producten in 2021 uit te delen onder inwoners die hebben aangegeven interesse te hebben in de producten.

Het doel is om in 2021 vooral vanuit het persoonlijk contact van de coaches met geïnteresseerde inwoners, door te vragen naar hoe het met hen gaat aan eventuele behoefte aan ondersteuning op andere leefgebieden. Uit het telefonische contact in december zijn van de 36 personen 26 doorverwezen naar andere diensten van Alifa. Wij hopen met name hulpbehoevende inwoners te bereiken die bijv. geen inkom hebben en/of schulden en de energiebesparende producten goed zouden kunnen gebruiken. Voor het aanboren van de doelgroep zal worden samengewerkt met de Stadsbank, wijkteams en de afdeling Werkloosheidszaken van de gemeente.

#### *Ontwikkeling vrijwilligersdiensten vanaf 18 jaar*

In 2020 is de Thuisadministratie uitgebreid naar de doelgroep 18+, voor kwetsbare groepen. Dit doet wij in samenwerking met Humanitas. Bij Humanitas is de ondersteuning voor de duur van een jaar. Voor sommige personen is langdurige ondersteuning noodzakelijk, wat door een licht verstandelijke beperking. Humanitas verwijst personen door naar Alifa. Alifa heeft voor de begeleiding extra vrijwilligers aangetrokken.

Het Automaatje is ook in 2020 gezet voor de vaste 65+ klanten. De vraag naar Automaatje onder senioren is in 2020, als gevolg van coronas explosief gestegen. Organisatorisch kan Automaat momenteel daarom alleen ingezet worden voor senioren. Voor uitbreiding zijn meer vrijwilligers nodig. Er is echter ook behoefte aan vervoer onder de groep 18+. Met de gemeenteraad is afspraak gemaakt om in 2021 de vraag naar Automaatje onder 18+ te onderzoeken via de wijkteams. De inventarisatie zal medio 2021 helft van het jaar worden gedaan om een reëel beeld te krijgen van behoefte (onafhankelijk van corona).

#### *Toegangen ontmoeting*

Samen met welzijnspartners en gemeente werken we aan de veranderingen die zich richten op de transitie van (duurdere) geïndiceerde zorg en ondersteuning naar preventieve oplossingen. Maar ook vanuit de opgave voor de inclusieve samenleving (bijvoorbeeld minder denken in hokjes). Het gaat dan om waar inwoners met ondersteuningsvragen terecht kunnen welke voorliggende algemene voorzieningen nodig zijn in wijken en buurten voor ontmoeting en dag invulling.

In 2020 heeft de gemeenteraad een proces in gang gezet om te komen tot keuzes over de inrichting van de sociale basis. Er zijn drie projectgroepen gevormd rondom inlooppunten digitaal, telefonisch en fysiek. Alifa neemt deel aan de telefonische en fysieke groep (grootste rol vanwege de vijf wijkwyzers die wij bemannen). Ook zijn aangesloten bij de projectgroepen.

Afgelopen jaar is de eerste fase in gang gezet m.b.t. de sociale basis. Deze houdt in dat de op orde moet zijn. Concreet: alle wijkwyzers moeten een uniforme uitstraling en werkwijze hebben. Nu de basis op orde is, wordt medio 2021 het vervolg besproken. Hierover zal de gemeenteraad naar verwachting in het najaar een besluit over nemen.

#### *Extra diensten opgezet in maart 2020 vanwege gevolgen COVID-19*

##### *§ Boodschappendienst*

Bedoeld voor iedereen die niet in staat was om boodschappen te halen. Vrijwilligers halen boodschappen voor de deelnemers. Er wordt vooral door 65+ een beroep op gedaan. De dienst liep in 2020 heel goed, en loopt door in 2021. De loop van 2021 zal bekeken worden in hoeverre de behoefte zonder corona blijft bestaan. Een deel van de doelgroep is niet mobiel en kan mogelijk via Automaatje zelf weer boodschappen gaan doen. Voor een deel van de doelgroep (meestal personen met een bijzondere fysieke en/of mentale beperking of niet in staat om met internet om te gaan) vormt de boodschappendienst een beter alternatief dan het reguliere aanbod. Het wordt na de corona kritisch naar gekeken.

## § Telefoonlijn

De telefoonlijn is opgezet met partners onder de noemer Samen1 in Enschede. Het doel was om eenzame personen uit Enschede een luisterend oor tijdens coronatijd te bieden. Na een aantal maanden is uit een evaluatie gebleken dat er weinig behoefte is aan een telefoonlijn. Daarom is het initiatief stopgezet.

## 4.2. Maatschappelijke aanbesteding wijkwelzijnswerk

### Twentse Alliantie

Alifa heeft afgelopen jaar als Twentse Alliantie uitvoering gegeven aan de plannen vanuit de aanbesteding Burgerkracht. In Noord, Oost en Centrum stond de doorontwikkeling van de wijkwijkers centraal met als doel dat meer inwoners gebruik maken van algemene voorzieningen. Daarnaast hebben wij ingezet op samenwerking versterken met de wijkteams, het vergroten van buurtbetrekking, leefbaarheid en eigenkracht van inwoners versterken.

## 4.3. Doorontwikkeling jaarplannen

In 2020 hebben alle werksorten samen met wijkteam gemeente en het wijkwerk van Sven bijgedragen aan het tot stand komen van één gezamenlijk integraal plan voor de plannen van 2021 in Noord, Oost, Centrum, Zuid en West. Helaas kon in 2020 geen klanttevredenheid en klanttevredenheid onderzoek afgenomen worden, als gevolg van de coronamaatregelen.

### Resultaten van gemaakte afspraken

Voor de inhoudelijke resultaten en verantwoordingen van de jaarplannen 2020 verwijzen wij naar de eindrapportage 2020. De jaarevaluaties zijn anders dan andere jaren. De belangrijkste reden is de coronacrisis: de wereld viel stil, contact werd verbroken, terwijl het werk van welzijnswerkers bestaat uit contact hebben met mensen. De rapportage gaat over de sociale vraagstukken, doelen, effecten en trends en ontwikkelingen.

De jaarevaluaties bestaan uit twee delen. Het eerste deel geeft een overzicht over doelen en effecten. Voor de lezers die nieuwsgierig zijn naar de details wordt in de bijlagen uitgelegd wat per actiepunt in 2020 precies is gedaan en zijn de cijfers weergegeven. Ook is een verhalenpagina opgenomen. Hierin is te zien in woorden beeld wat het jongeren werken opvoeden & opgroeien in 2020 gedaan hebben. In 2020 zijn in veel gevallen geen klanttevredenheidsonderzoeken afgenomen. De reden is dat de activiteiten vaak niet doorgingen. De activiteiten die daarvoor in de plaats kwamen waren waardevol, maar vaak niet geschikt om mensen te vragen naar hun ervaring. Dit door het incidentele karakter van de activiteiten. Wel zijn partners bevroegd over hun ervaringen met de diensten, aanpak en medewerkers van Alifa.

## 4.4. Ontwikkeling bedrijfsvoering

### 4.4.1. Bedrijfsvoering

Alifa laat wederom zien dat we in control zijn. Procesmatig én financieel. Onze financiële begroting is adequaat en leidt niet tot discussies over cijfers. Begroting, forecast en financiële verslaggeving zijn transparant en accuraat. Ze bieden ons een betrouwbare basis - verantwoord en beheerst - te kunnen sturen en beslissen.

Alifa gebruikt het platform-Synergy van Exact voor alle ondersteunde 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. Klanttevredenheid wordt via dit systeem gedeclareerd en uitbetaald aan medewerkers.

Alifa maakt gebruik van het (vrijwilligers)registratiesysteem V4. Het systeem is inmiddels uitgebreid met meerdere gebruikers waaronder vrijwilligers, budget advies teams en JJ. Er is een module ontwikkeld voor het reserveren van vergaderingen. Dit door de V Y U a Y f medewerker zelfstandig kan worden uitgevoerd.

## Huisvesting

Alifa is in 2020 eigenaar geworden van de bedrijfslocatie aan de Pathmossingel 200. Ook wel onze thuisbasis genoemd.

### 4.4.2. AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Door langdurige ziekte van de privacy medewerker is het Verwerkingsregister in 2020 niet helemaal uitgewerkt. Wel is onderwerp eind 2020 opgepakt voor Spelaan Huis bijvoorbeeld is een nieuwe intake lijst uitgewerkt waarin minder gegevens worden gevraagd aan deelnemende ouders. De bedoeling is om in de eerste helft van 2021 het Verwerkingsregister voor alle werksorten up to date te hebben.

De privacy medewerker is betrokken bij het inrichten van de app Volunteers4Work conform de AVG. De app is bedoeld om verzoeken van cliënten uit een bepaalde dienst, direct te koppelen aan vrijwilligers vanuit de desbetreffende dienst. Hierbij zijn een goede beveiliging van de app en de toegang tot de gegevens van deelnemers belangrijk om conform AVG in te richten. De app wordt naar verwachting 2021 in gebruik genomen.

In het afgelopen jaar is een nieuwe brievenbus aangeschaft. De oude bus bleek van buiten gemakkelijk toegankelijk voor kwaadwillende personen (ondiep en te grote gleuf). Van binnen kon iedereen de brievenbus openen omdat er geen slot zat. Om te voorkomen dat belangrijke brieven met privacy gevoelige informatie voor onbevoegden meegenomen worden is de bestaande brievenbus lager geplaatst zodat de brieven diep vallen. De nieuwe bus is van buiten smaller gemaakt zodat er geen brieven uit gehaald kunnen worden. Binnen is op de bus een slot geplaatst.

## 5. Organisatie en financiën

### 5.1. Belangrijkste interne ontwikkelingen

#### 5.1.1. De Organisatie

De organisatie die nu staat kenmerkt zich door professionaliteit en verantwoordelijkheid bij de zelforganiserende teams, in casu uitvoerende medewerkers. In de uitvoering worden zij ondersteund door een kleine professionele en efficiënte staf. Het primaire proces van ons aanbod heeft Alifa 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. Van de teammanager en medewerkers verwacht Alifa zelfstandigheid en eigenaarschap. Dat is nodig in het kader van We zijn Nieuwe Stijlen zeker ook om op stadsdeelniveau voldoende slagkracht te genereren, de organisatie verder te professionaliseren en om de organisatie efficiënt te besturen. De professionals zijn in de lead. Van de medewerkers wordt verwacht resultaatgericht, zelfstandig en ondernemend te kunnen functioneren. De teammanager heeft een coachende rol.

In 2020 is Alifa gestart met een traject (De Kanteling) om de zelforganisatie te versterken. Met als doel: sterke teams, sterk vakmanschap, een stabiele en wendbare organisatie. Hiervoor is een projectleider aangesteld en is er een kwartiermaker groep ontstaan van en voor medewerkers om de kanteling vorm te geven. De functie van strategisch manager is komen te vervallen, de uren worden ingezet voor versterking van de zelforganisatie. Voor de zomer van 2021 zal dit traject zijn afgerond.

### 5.2. Kwaliteit

#### 5.2.1. De kwaliteit van Alifa

Alifa zoekt actief het contact op met partners. Signalen, kansen, het delen van problemen delen wij actief. Deze houding verwacht Alifa van al onze werkers. Alifa vraagt actief – minimaal tijdens de voortgangsgesprekken die wij conform de afgesproken cyclus vier keer per jaar voeren met de partners – of wij onze samenwerking kunnen verbeteren en of voldoen aan de verwachtingen van de financier(s).

Alifa betaalt onze medewerkers conform de CAO Sociaal Werk en voorzien in hun loopbaanbudget, dat onder andere ingezet kan worden voor scholing. Onze medewerkers hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag.

Alifa eist van vrijwilligers en stagiairs een Verklaring Omtrent het Gedrag. Onze beroepskrachten begeleiden de vrijwilligers en stagiairs met raad en daad. Alifa voert 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 waarderen de vrijwilligers ook op die manier.

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. Alifa neemt indien nodig passende maatregelen.

In 2020 is Alifa gestart met het doorlichten van alle bestaande beleidsdocumenten en procesbeschrijvingen. In het kader daarvan worden op Inhoud, HRM, PR & Communicatie, ICT en Financiën een aantal documenten aangepast. Hiervan zijn een aantal ook reeds goedgekeurd. Het streven is uiterlijk eerste helft van 2021 alle documenten en procesbeschrijvingen aangepast te hebben.

Door de OR zijn in 2020 de volgende documenten aangenomen/geactualiseerd:

- § Verzuimbeleid
- § Verlofregeling
- § Stageovereenkomst
- § Stagebeleid
- § Regeling scholing en deskundigheidsbevordering
- § Aanvraagformulier scholing en deskundigheidsbevordering
- § Werving en selectiebeleid en procedure
- § Herplaatsingsprotocol
- § Introductiebeleid
- § Attentieregeling personeel
- § Erkenningen SBB Alifa leer-werkbedrijf
- § Klachtenprotocol
- § Protocol Datalekken AVG
- § Register Datalekken AVG
- § Geheimhoudingsverklaring AVG

De volgende documenten zijn in concept uitgewerkt en worden naar verwachting in het eerste kwartaal 2021 door de OR aangenomen;

- § Beleid Ongewenste Omgangsvormen (verwachting in 1<sup>e</sup> kwartaal van 2021 aangenomen)
- § Integriteitsbeleid (nieuw uitgewerkt i.h.k.v. Wet Huis voor Klokkeluiders)
- § Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld

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

In 2020 is een RI&E uitgevoerd voor de locatie aan de Pijlsmoeningel 200Aan de hand van deze RI&E is een plan van aanpak opgesteld en is een aantal zaken aangepast. In 2020 hebben er geen bijzonderheden plaatsgevonden in het kader van Arbo De BHV cursus die een aantal medewerkers jaarlijks volgt is in verband met COVID-19 uitgesteld naar medio 2021.

### 5.2.3. Klachtafhandeling

In 2020 is een nieuwe Klachtenregeling uitgewerkt. In 2020 is één klacht in behandeling genomen. 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. Alifa neemt contact op met de inwoner die een klacht heeft om uit te zoeken hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden. Aan het eind van het jaar evalueren wij de binnengekomen klachten om te bezien waar in onze werkwijze moeten worden bijgestuurd.

Alifa heeft in 2020 een nieuwe onafhankelijke klachtenfunctionaris in de persoon van Mieke Gondie aangesteld. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Alifa maar wordt ingeschakeld als er sprake is

van een klacht. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is er voor deelnemers en medewerkers/vrijwilligers van Alifa die voornemens zijn een klacht in te dienen en een klacht willen indienen. De functionaris bemiddelt tussen de organisatie en de klager. Ook kan de functionaris ingeroepen worden bij een vooronderzoek naar het vermoedelijk overschrijden van het integriteitsbeleid. De klachtenfunctionaris heeft zich in het laatste kwartaal online voorgesteld aan alle medewerkers binnen de organisatie. Het is helaas niet gelukt om fysieke bijeenkomsten te organiseren voor alle teams/vrijwilligers. Zodra de coronamaatregelen het toelaten wordt dit alsnog opgepakt.

### 5.3. Personeelsbeleid

#### 5.3.1. Personeelsformatie

##### In dienst van Alifa 31 december 2020

	2020	2019	verschil ten opzicht van 2019
<b>Aantal medewerkers</b>	54	50	4
<b>fte</b>	41,4	39,3	2,1

Leeftijdsoopbouw	aantal	man	vrouw
15 - 24	4	1	3
25- 34	9	6	3
35 - 44	14	4	10
45- 54	10	4	6
55 en ouder	17	6	11
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>21</b>	<b>33</b>
<b>Gem. leeftijd</b>	<b>46</b>	<b>44,1</b>	<b>46,7</b>

#### 5.3.2. Deskundigheidsbevordering

In 2020 is vervolg gegeven aan het programma Leren & Ontwikkelen o.a. in vakgroepbijeenkomsten. In het traject van de Kanteling is ook veel aandacht aan teamontwikkeling en leerprocessen (zoals besluitvorming). Om de leerinfrastructuur goed te borgen is ervoor gekozen om te sluiten bij het Registerplein. We streven er naar dat alle uitvoerende medewerkers zich aanmelden bij het Registerplein. In 2021 wordt aanvullend instrumentarium ontwikkeld dat gaat bijdragen aan individuele en teamontwikkeling (intervisie, 360 graden feedback, team functioneren beoordelen, etc.).

#### 5.3.3. Verzuim

Alifa streeft naar een verzuimpercentage conform de branchegegevens. In de branche is het cijfer vanaf 2016 gaan stijgen. In het eerste kwartaal van 2020 was het verzuim hoger dan sinds 2005 is geweest, dit heeft te maken met de uitbraak van COVID-19. Voor Alifa geldt dat het verzuimcijfer in 2020 nog steeds boven het branchegemiddelde zit maar wel flink is gedaald ten opzichte van 2019. Was het totale verzuim in 2019 nog 13%, in 2020 was dit gedaald naar 8,2%. Het is nog steeds het langdurend verzuim relatief hoog. Het gemiddelde verzuim duurde in 2020 33 dagen, in 2019 was dit nog 35 dagen. Opvallend is dat het verzuim bij de uitvoerende teams sterk is gedaald. Het verzuim zit met name bij een aantal medewerkers van de ondersteunende diensten, de verwachting is dat dit in 2021 zal worden opgelost.

#### 5.3.4. Vertrouwenpersonen

Alifa heeft in 2020 een nieuwe onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld in de persoon van Ingrid Nauta. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Alifa, 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 ongewenste omgangsvormen ophouden. De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers, vrijwilligers en stagiaires. In 2020 is er sprake van één melding geweest. Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon op verzoek input en advies geleverd voor het nieuwe beleid. Ongewenste omgangsvormen en het Integriteitsbeleid van Alifa. De vertrouwenspersoon heeft zich in het laatste kwartaal online voorgesteld aan alle medewerkers binnen de organisatie. Helaas is het door corona niet gelukt om fysieke bijeenkomsten te organiseren voor alle teams en vrijwilligers. Zodra de coronamaatregelen met toelaten wordt dit alsnog opgepakt.

## 5.4. PR en Communicatie

### *Ontwikkelingen*

2020 was, net als 2019, het jaar waarin de nieuwe, krachtige uitstraling van Alifa verder tot uiting kwam. Met de organisatiekoersdocument (2019-2022) als leidraad is een verdere grote stap gezet in de positionering en profilering van de organisatie. De communicatie en het communicatiegedrag van de organisatie zijn verder geprofessionaliseerd en vast zijn van het belang van goede communicatie is onderzocht. De koers van Alifa gaf hierin houvast en bepaalde prioriteiten. Zo werden vastgestelde kernwaarden van Alifa meer en meer geadopteerd door medewerkers, doorn interne communicatie deze continue bemoedigen. En belangrijker: medewerkers hierop aan te spreken; het wakker schudden van de ondernemersgeest bij veel medewerkers over de deskundigheid die bij Alifa in huis is. In 2020 hebben we er vooral ook op ingestoken om te halen wat er al in zit. De vastgestelde kernwaarden zijn niet zomaar bedacht, het zijn omschrijvingen van de eigenschappen van de organisatie Alifa en haar mensen. In 2020 hebben we in communicatie ervoor gezorgd dat de kernwaarden meer worden doorleefd. In 2021 worden deze aan gebouwd.

De koers gaf richting aan het communicatiebeleid van 2020. Communiceren tijdens de coronacrisis werd echter ook leidend. In die crisis was er voor communicatie een sleutelrol weggezet, zowel intern als extern. Passend bij een crisis is er crisiscommunicatie toegepast. We hebben uitgangspunten van onze communicatie vastgesteld. 1. Medewerkers voorop (kapitaal van de organisatie). 2. Vasthouden wat (interne) is opgebouwd. 3. Directie bestuur positioneren als houvast/vertrouwing/vraagbaak. 4. Nieuwe communicatiekanalen ontwikkelen passend bij nieuwe, digitale wereld.

### *Interne communicatie*

Alifa kan alleen resultaat leveren, spelen op de situatie, werk verrichten door de inzet van medewerkers. Hun hoofd en handen zijn daarvoor nodig. Daarom is in de communicatie prioriteit gegeven aan communicatie voor en met medewerkers. Er kwam bijvoorbeeld een nieuwe wekelijkse interne nieuwsbrief, na elke persconferentie een informatiespirerende en stimulerende mail en er was letterlijke aandacht voor de mens in de medewerker. We hebben het verhalende en situatiesonderling met elkaar gestimuleerd. Het effect was een grotere betrokkenheid, gevoelens van meer betrokkenheid. Dat leverde vervolgens meer onderling respect en steun op. De corona-situatie vroeg hier ook om. Niet alleen op staatsniveau, maar ook op vakgroeveniveau en zelfs organisatiebed. Met woorden, prikkels en uitnodigingen is de verbinding tussen mensen gestimuleerd. De online kerstbijeenkomst sloot een mooi jaar af. Een jaar waarin Alifa samen is gebleven en samen sterker is geworden.

### *Externe communicatie*

Ook de band met externe partijen is sterker geworden. Als vinder heeft Alifa in 2020 wereldwijd het initiatief genomen om partijen te verbinden. Of om een verhaal te zijn van initiatieven in de stad. Om een vindplek te zijn voor allerlei antwoorden op vragen die zeer uiteenlopend bleken. De nieuwe website is gebruikt als instrument als nieuw loket voor die vragen. Met voor de eerste keer werd de website versnelde gelanceerd, op 3 maart 2020. Zeer bewust werd een chatfunctie gelanceerd, om fysieke conversatie te kunnen verplaatsen naar online. Eenvoudig te vinden op de website, gemakkelijk in gebruik en desgewenst met inhoudelijke hulp. De nieuwe online chatbox paste hier ook goed bij.

De coronacrisis vroeg om het vinden van alternatieven. Zo kwam er een nieuw kalender voor jongerenwerk (voor social media), een online Koffiepraat voor moeders, de afwisseling naar Enschede. Nieuwsbrief met echte verhalen van Enschede en spontane acties als een video voor jongeren met de boodschap 'Waar hang jij uit? Thuis natuurlijk!'. Ook in samenwerking met de gemeente Enschede. Er kwam veel resultaat uit nieuwe communicatievormen die de traditionele uitingen als flyers en folders enigszins verdreven. In 2021 gaan we echter wel verder met het ontwikkelen van bijvoorbeeld geprinte uitingen. Dit om communicatie op maat te maken.

#### Free publicity

In 2020 is heel doelbewust ingezet op de sterke groei van naamsbekendheid van Alifa. Ambitie was om de naam van Alifa vaker te laten vallen en daarmee spontane associatie van stakeholders te realiseren bij bijvoorbeeld problemen bij jongeren gezinnen of senioren. Tegelijkertijd is in PR veel meer de inhoud opgezocht. Wat doet Alifa? En, belangrijker: wat kan Alifa bereiken? Het bestaansrecht en het nut van de organisatie is naar voren gebracht in lokale media. Alifa heeft in 2020 haar zichtbaarheid vergroot. Dat werd bevestigd door reacties van stakeholders en aansluitend ook landelijke pers. Als expert in bijvoorbeeld het jongerenwerk werden we eind 2020 meerdere malen door landelijke pers benaderd. We hebben over 2020 het gevoel onszelf in the picture te hebben gezet. De opbrengst van 2020 nemen we mee in de positionering van Alifa. Ook onze opdrachtgever en netwerkpartners verwant ook hun inhoudelijke beeld van Alifa is door zichtbaarheid in de mediaverbetert. We hebben laten zien waar we van zijn.

In 2020 is met behulp van communicatie het motto van Alifa 'Alifa verbindt' verder inhoudelijk vormgegeven en zichtbaar gemaakt.

## 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 de mededele 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. De contributie alsmede de bijdrage van Alifa is verhoogd naar 0,1% & z ) naand. Hierdoor komt er meer geld bij de PV terecht. Een deel van dit geld kan worden besteed aan extra of duurdere activiteiten. De PV zorgt ook de kerstpakketten voor de medewerkers. Eén keer per twee jaar wordt er een groot personeelsfeest georganiseerd. Daarnaast waren het hele jaar drie gepensioneerd lid van de PV. In verband met COVID-19 hebben er aanzienlijk minder activiteiten plaatsgevonden. Hiervoor in de plaats een cadeauactie uitgevoerd.

#### *Kerst attentie*

Alle vrijwilligers, stagiaires en werknemers hebben een attentie ontvangen.

#### *(Zorg)bonus*

Een deel van de medewerkers (met name jongerenwerkers) kwamen in aanmerking voor de landelijke zorgbonus. In aanvulling daarop hebben de resterende medewerkers eind 2020 de organisatie ook een extra bonus ontvangen als dank voor de intensieve inzet gedurende de Corona periode.

## 5.6. Resultaten bedrijfsvoering

<b>Resultatenrekening over het jaar 2020</b>				
		<b>Realisatie 2020</b>	<b>Begroting 2020</b>	<b>Realisatie 2019</b>
<b>BATEN:</b>				
	Subsidies RGA gemeente	2,985,000	2,985,000	2,984,900
	Projecten gemeente	619,928	584,000	444,082
	Projecten derden	220,026	82,000	74,563
	Deelnemersbijdragen	268	-	18,560
	Overige opbrengsten (btw-belast)	89,691	22,000	105,970
	<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>3,914,913</b>	<b>3,673,000</b>	<b>3,628,075</b>
<b>LASTEN:</b>				
	Personeelskosten	3,182,509	2,995,000	2,988,504
	Loongerelateerde baten	37,367	-	54,790
	Netto Personeelskosten	3,145,142	2,995,000	2,933,714
	Huisvestingskosten	113,454	117,000	166,412
	Activiteitskosten	252,184	269,000	287,862
	Kantoorkosten	217,001	171,000	197,208
	Organisatiekosten	198,153	112,000	224,194
	Afschrijvingskosten	19,320	8,000	7,862
	Overige baten en lasten	12,003	-	126,870
	Bijzondere baten en lasten	-	-	-
	<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>3,933,251</b>	<b>3,672,000</b>	<b>3,690,382</b>
	<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>	<b>18,338</b>	<b>1,000</b>	<b>62,307</b>
	Financiële baten en lasten	7,941	1,000	1,157
	<b>RESULTAAT</b>	<b>26,279</b>	<b>-</b>	<b>63,464</b>
	Mutatie bestemmingsreserve reorganisatie	100,000		
	Mutatie bestemmingsfonds deskundigheid			100,000
	<b>MUTATIE ALGEMENE RESERVE</b>	<b>73,721</b>	<b>-</b>	<b>36,536</b>

## 5.7. WNT-verantwoording

<b>WNT-verantwoording 2020</b>	
De WNT is van toepassing op Stichting Alifa. Het voor Stichting Alifa toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 €201.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).	
<b>1. BEZOLDIGING TOPFUNCTIONARISSEN</b>	
<b>1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking</b>	
<b>Gegevens 2020</b>	6 Y X f U [ Y b ' I ' Ö <b>L.R. Reversma</b>
Functiegegevens	Directeur/bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1.0
Dienstbetrekking?	ja
<u>Bezoldiging</u>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	113,984
Beloningen betaalbaar op termijn	11,886
<i>Subtotaal</i>	<i>125,870</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201,000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
<b>Bezoldiging</b>	<b><u>125,870</u></b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	
	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	
	N.v.t.
<b>Gegevens 2019</b>	6 Y X f U [ Y b ' I ' Ö <b>L.R. Reversma</b>
Functiegegevens	Directeur/bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1.0
Dienstbetrekking?	ja
<u>Bezoldiging</u>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	115,074
Beloningen betaalbaar op termijn	11,702
<i>Subtotaal</i>	<i>126,776</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194,000
<b>Bezoldiging</b>	<b><u>126,776</u></b>

<b>1c. Toezichthoudende topfunctionarissen</b>							
<b>Gegevens 2020</b>	6 Y X f U [ Y b ' I ' Ö ' %	<b><u>T. Beune</u></b>	<b><u>J. Goudt</u></b>	<b><u>M. Nekkers</u></b>			
Functiegegevens		Voorzitter	Lid	Lid			
Aanvang en einde functievervulling in 2020		1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12			
<u>Bezoldiging</u>							
Bezoldiging		4,500	2,500	3,500			
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		30,150	20,100	20,100			
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.			
<b>Bezoldiging</b>		<b><u>4,500</u></b>	<b><u>2,500</u></b>	<b><u>3,500</u></b>			
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.			
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.			
<b>Gegevens 2019</b>	6 Y X f U [ Y b ' I ' Ö ' %	<b><u>T. Beune</u></b>	<b><u>J. Goudt</u></b>	<b><u>M. Nekkers</u></b>			
Functiegegevens		Voorzitter	Lid	Lid			
Aanvang en einde functievervulling in 2019		1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12			
<u>Bezoldiging</u>							
Bezoldiging		3,500	2,500	2,500			
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		29,100	19,400	19,400			
<b>Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT</b>							
Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een betrekking die in 2020 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.							

**Bijlage A. Organogram Alifa**

