

INHOUDELIJK JAARVERSLAG 2020

1. INLEIDING

Stichting Wigwam biedt zorg en begeleiding aan kinderen en jongeren met een beperking, in de meest brede zin van het woord (lichamelijke, verstandelijke en/of meervoudige beperking of gedragsproblemen). Stichting Wigwam biedt een aangepast, educatief en grensverleggend activiteitenprogramma aan kinderen en jongeren met een beperking. Elk kind/jongere met een beperking krijgt een eigen, individuele begeleider die gedurende het activiteitenprogramma de zorg en begeleiding biedt die het betreffende kind/jongere nodig heeft. Dit kan in de vorm van, of in een combinatie van:

- Persoonlijke verzorging
- Verrichten van verpleegkundige handelingen
- Individuele begeleiding
- Groepsbegeleiding

Stichting Wigwam biedt zorg en begeleiding tijdens:

- Gezinsvakanties met een activiteitenprogramma voor kinderen/jongeren met beperking
- Survival- en jongerenweken voor jongeren met een beperking

Deelname aan Wigwamvakanties geeft gezinnen de mogelijkheid lotgenotencontact aan te gaan en ervaringen te delen en weer helemaal 'op te laden' om overbelasting tegen te gaan.

Voor vrijwilligers levert deelname naast onvergetelijke (werk)ervaringen ook verrijking en verruiming op van hun blik op het leven met een beperking.

Alle betrokkenen doen nieuwe ervaringen op en sluiten vriendschappen voor het leven.

Vanuit het landelijk kantoor te Valkenburg a/d Geul worden alle activiteiten, die plaatsvinden op diverse locaties, geïnitieerd.

Stichting Wigwam volgt de ISO norm voor Zorg en Welzijn (NEN-EN 15224) en wordt jaarlijks middels assessments op deze kwaliteitsmanagementnorm voor zorgorganisaties gecontroleerd.

2. SPEERPUNT 2020

Het speerpunt voor 2020 was het **werven en behouden van de vrijwilligers**. De inschatting was dat we in 2020 zo'n 450 tot 500 vrijwilligers nodig gingen hebben. Door Covid19 was het aantal vakanties dat door kon gaan aanzienlijk lager dan gepland, en dus daalde het aantal benodigde vrijwilligers ook aanzienlijk. Het aantal aangemelde vrijwilligers op het moment van de annulering van een aantal vakanties, volstond voor de vakanties die wel doorgingen.

De geplande landelijke introductiedag kon, eveneens vanwege Covid19 niet doorgaan. De introductie vond daarom volledig plaats op locatie, door de projectleiding.

Om de betrokkenheid van de vrijwilligers toch optimaal te houden is in het voorjaar het Maatjesproject gelanceerd. Vrijwilligers konden zich aanmelden om (digitaal) gekoppeld te worden aan een kind of gezin, zodat ze samen (digitaal) activiteiten konden ondernemen en contacten konden onderhouden of opbouwen in de coronatijd. Enkele projectleiders hebben online groepsactiviteiten georganiseerd waaraan iedereen kon deelnemen, zoals bv. een online quiz. In het najaar van 2020 werd een wedstrijd georganiseerd, gerelateerd aan de 'buf'-sjaal, die elke vrijwilliger als attentie en bedankje kreeg toegestuurd. Ook ontving elke vrijwilliger een digitale, persoonlijke verjaardagskaart.

Het project Professionalisering Vrijwilligersbeleid is in 2020 afgerond. De procesgang en de werkwijzen van het nieuwe vrijwilligersbeleid zijn geëvalueerd, gedocumenteerd en geïmplementeerd.

Ook zijn verschillende stagiaires van de Hogere Hotelschool en de opleiding Communicatie en Marketing aan de slag gegaan met verschillende opdrachten inzake 'Hospitality' en werving en behoud van vrijwilligers.

3. ALGEMENE ONTWIKKELINGEN

a. Totale capaciteit

In Nederland en Frankrijk waren in begin 2020, verdeeld over 7 locaties, **281 vakantieweken** gepland, waar aan **193 gezinnen** konden deelnemen. Naast de gezinsvakanties stonden er één Survivalweek en drie Jongerenweken gepland. Hieraan zouden in totaal (afhankelijk van de mate van de beperking) zo'n **48 jongeren** deelnemen.

Door de aanpassing die door de corona-maatregelen werden doorgevoerd, werd diverse vakanties geannuleerd en de planning aangepast. De onrust die corona bij alle betrokken teweeg bracht, had een enorm impact op de proces- en bedrijfsvoering. Er werd een groot beroep gedaan op de creativiteit en het aanpassingsvermogen van de medewerkers.

De voorjaars- en najaarsvakanties werden allemaal geannuleerd. In de zomer gingen er geen vakanties door in Frankrijk, Nieuwveen en 's-Gravensande. De overige zomerweken hebben plaatsgevonden onder strikte maatregelen, in zogenaamde bubbels. Er werd in afstemming met de GGD een coronaprotocol opgesteld. In de wintervakanties werd een aangepaste formule aangeboden. Er werd wel activiteiten aangeboden aan de aanwezige gezinnen, maar er werd geen zorg- en begeleiding gegeven aan de kinderen.

Afgelopen zomer hebben, verdeeld over 4 locaties en 116 weken, **93 gezinnen** een Wigwamvakantie gevierd. Er waren in totaal **99 kinderen/jongeren** met een beperking en **59 broertjes en zusjes**. Slechts één jongerenweek kon doorgaan en hieraan namen **8 jongeren** deel.

De vakanties werden mede mogelijk gemaakt door de hulp van bijna 200 vrijwilligers.

b. Locaties

In 2020 zijn alle vakanties in het voor- en najaar geannuleerd vanwege de corona-maatregelen. Zodoende zijn er alleen vakanties georganiseerd in Valkenburg (5 weken), Diessen (2 weken), Heusden (2 weken), en in de winter in 's-Gravensande (1 week) en Arnhem (1 week). In Nieuwveen en La Bonne Vie (Frankrijk) zijn alle vakanties geannuleerd.

In de zomer is er één Jongerenweek doorgegaan in Valkenburg. De overige 3 Jongerenvakanties zijn geannuleerd.

In **Valkenburg** is afgelopen jaar is de ventilatie van de kruipruimte onder de sanitaire unit aangepast en verbeterd. Dit in verband met de legionella-preventie.

De geplande herstel- en onderhoudswerkzaamheden op de locatie in **Nieuwveen** zijn niet door gegaan, aangezien deze locatie het hele jaar niet gebruikt werd.

De concept overeenkomst met Stichting Avavieren en Strandpark Vlugtenburg in **'s-Gravensande** is opnieuw onder de loep genomen. Door de complexiteit van een samenwerking met drie partijen wordt momenteel gezocht naar een vereenvoudiging van de overeenkomst.

Op de voormalige locatie in **Heel** zijn de drie grote wigwamhuizen, de houten groepsruimte en het stenen gebouw opgeknapt. Dit gebeurde in nauwe overleg met Stichting Daelzicht. De samenwerkingsovereenkomst voor de komende 10 jaar met Daelzicht is ondertekend. In het eerste kwartaal van 2020 is de vergoeding voor het groepsgebouw afgegeven. In de zomer is gestart met een pilot van 5 a 6 gezinnen gedurende 4 weken.

Daelzicht heeft het laatste kwartaal van 2020 intensief gebruik gemaakt van de drie grote wigwamhuizen, voor de groepen van de dagbesteding. De investeringen voor de locatie Heel zijn uit de bestemmingsreserve gehaald. Begin 2021 zal gestart worden met een sponsoractie ter ondersteuning van de opbouw van de locatie in Heel.

Voor de locatie **La Bonne Vie** in Frankrijk is reeds in het voorjaar besloten alle vakanties aldaar te annuleren. Dit heeft ertoe geleid dat er geen overeenstemming werd bereikt met de betreffende eigenaren over de financiële afwikkelingen en de interpretatie van de aangegane overeenkomst. Dit heeft geresulteerd in

de inschakeling van een jurist via Stichting Jorens. Deze zaak is momenteel nog lopende, maar de relatie is hierdoor zodanig verstoord dat ook in de toekomst hier geen Wigwamvakanties meer zullen plaatsvinden.

c. Doelgroep en aanbod

De mogelijkheid voor gezinnen om buiten de programma-uren om zorg en begeleiding voor hun kind af te nemen, was dit jaar vanwege corona niet mogelijk. De toegevoegde extra jongerenweek kon daardoor helaas ook niet doorgaan.

Door de renovatie van de drie wigwamhuizen op de locatie in Heel werd het aanbod uitgebreid en gedifferentieerd. Dit compenseerde voor een deel de geannuleerde zomervakanties in Frankrijk, Nieuwveen en 's-Gravenzande.

De kleinschalige dagbesteding die in het kantoorpand gefaciliteerd wordt lag door corona ook enige tijd stil. Pas eind 2020 werd dit weer terug opgestart. Deze dagbesteding onder begeleiding van een ZZP'er, is bedoeld voor jongeren die na de school moeilijk aansluiting vinden in het reguliere aanbod van dagbesteding.

d. Personeelskosten

Het aantal benodigde FTE ten opzicht van het voorgaande jaar is gelijk gebleven. De kosten stijgen echter, aangezien we de landelijke richtlijnen en CAO Jeugdzorg volgen. Inmiddels worden alle (assistent) projectleiders vergoed op basis van een vrijwilligersvergoeding. De hoogte van deze vergoedingen is individueel afgestemd op de te verrichten werkzaamheden. De locatieprojectleider van Valkenburg vormt hier een uitzondering op. Zij is in loondienst van de stichting.

Het geplande weekend voor de projectleiders en medewerkers rondom het thema Werven en behouden van vrijwilligers, is terug gebracht naar één dag en stond voornamelijk in het teken van de te nemen maatregelen met betrekking tot corona.

e. Overig

Certificering

Begin 2020 is in overleg met de Raad van Toezicht besloten over te stappen van certificering naar assessments. Hiermee zijn onder meer de werkzaamheden en de kosten, in relatie tot de grote van de organisatie, beter in balans gebracht. In oktober 2020 heeft het eerste assessment plaatsgevonden. Tijdens dit bezoek is eveneens gekeken naar de implementatie van beleid en doelstellingen en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem. Er zijn geen major (grote) tekortkomingen geconstateerd, wel drie minors (kleine):

- *Binnen de directiebeoordeling is nog geen context/stakeholder analyse aantoonbaar waardoor de consequenties van veranderingen in de buiten/ binnenwereld nog geen aantoonbaar onderdeel is.*
- *Op dit moment is er geen overzicht van kritische leveranciers noch zijn er voor deze leveranciers eisen bepaald en evaluaties aantoonbaar. Dit geldt zowel centraal als decentraal.*
- *Het verbeterregister 2019-2020 is niet volledig ingevuld m.b.t. genomen maatregelen en realisatie van doelstellingen. Hierdoor is voortgang niet altijd aantoonbaar.*

In april 2021 is een vervolgoverleg gepland om de opgestelde verbetermaatregelen op te volgen.

Waardering

Ondanks dat het anders verliep dan andere jaren zijn de vakanties zijn enorm succesvol verlopen. Veel ouders hebben hun dankbaarheid al tijdens de vakanties geuit, maar ook achteraf hebben we heel veel positieve reacties gehad.

Alle gezinnen en vrijwilligers wordt na afloop van de vakantie gevraagd of ze (anoniem) een enquête in willen vullen.

Van de 93 **gezinnen** vulden 52 de enquête in (respons 56%). Op de vraag 'Wat is uw totale beoordeling van deze vakantie?' antwoordde in totaal **94%** met 'goed' of 'uitstekend'.

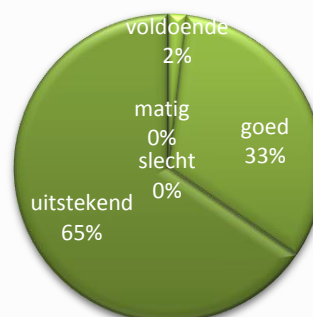
Van de 188 **vrijwilligers** vulden er 38 de enquête in (respons 20%). Op de vraag 'Wat is jouw totale beoordeling van deze vakantie?' antwoorde in totaal **97%** met 'goed' of 'uitstekend'.

Gezinnen



■ slecht ■ matig ■ voldoende ■ goed ■ uitstekend

Vrijwilligers



■ slecht ■ matig ■ voldoende ■ goed ■ uitstekend

Financiën

De begroting 2020 werd, vanwege de consequenties die coronamaatregelen, in juni 2020 aangepast. Mede doordat verschillende vakanties moesten worden geannuleerd werd het oorspronkelijk begrote bedrag van € 614.600 aangepast naar € 488.350.

De voorlopige jaarcijfers van 2020 vindt u terug op de volgende pagina. Enkele posten die substantieel verschillen ten opzichte van de begroting, zullen hier nader toegelicht worden. Voor een definitief overzicht van de financiën in 2020 wordt verwezen naar het financieel jaarverslag (beschikbaar vanaf medio mei 2020, o.a. via de website te raadplegen).

Uit de bestemmingsreserve is een bedrag van € 43.000 (exclusief de inrichting van de Wigwams) ingezet voor het renoveren van de drie Wigwamhuizen en de start van de heropbouw van de locatie Heel.

De uitgavepost **Personeelskosten** is lager dan in januari begroot. Dit heeft te maken met de annulering van diverse vakanties. Op het landelijk kantoor zijn de personeelskosten gelijk gebleven terwijl de impact van Corona aldaar juist extra werkzaamheden met zich meebracht.

Ook de daling van diverse andere posten zijn te verklaren uit de annulering van diverse vakantie. Met name de grote daling van de zorg- en huurinkomsten had een grote impact op de totale inkomsten.

Ondanks de annulering van een groot deel van de vakanties, is er toch een substantieel sponsorbedrag toegezegd en uitgekeerd. Er is gebruik gemaakt van de NOW regeling, waardoor het ontstane begrotingstekort voor het grootste deel is aangevuld.

Voor de definitieve **financiële jaarverantwoording** van 2020 zie het rapport onder de kop ANBI status op de website: <https://www.stichtingwigwam.nl/over-ons/>.

f. Prestatie-indicatoren

Voor 2020 zijn er prestatie-indicatoren en bijbehorende normen vastgesteld. Deze indicatoren zijn geborgd in het Verbeterregister en worden zo structureel geëvalueerd en bijgestuurd. Hiermee zijn de prestatie-indicatoren tevens onderdeel van het Kwaliteitsmanagement Systeem (KMS).

Prestatie indicator	Norm		Behaald	
1. VOG verklaringen vrijwilligers	100%		99% (170/171)	
2. Waarderingsmetingen: - Ouders - Vrijwilligers - Projectleiders	<i>Respons:</i> - Ouders 50% - Vrijw 25% - Projl 100%	<i>Tevredenheid:</i> - Ouders 80% - Vrijw 70% - Projl 75%	<i>Respons:</i> - Ouders 56% (52/93) - Vrijw 20% (38/188) - Projl 100% (16/16)	<i>Tevredenheid:</i> - Ouders 94% - Vrijw 97% - Projl 100%
3. Nieuwsbrieven	Minimaal 4x per jaar		7x	
4. Overlegvormen: - RvT en Bestuur - Projectleiders - Kantoor (werkoverleg) - Beleid-/kwaliteit	- Minimaal 4x per jaar - Minimaal 2x pj + indiv/locatie - Minimaal 1x per 2 maanden - Minimaal 4x per jaar		- 6x RVT - Individueel overleg projl - 23x werkoverleg - Doorlopend mondeling, in de toekomst beter structureel aantoonbaar maken	
5. Bezettingsgraad gezinnen	Minimaal 90%		105% (van de vakanties die zijn doorgegaan)	
6. 1 op 1 begeleiding kind en jongeren met beperking	100%		100%	
7. Bezetting vrijwilligers	100%		100%	
8. Toegankelijkheid voor kinderen en jongeren met een beperking (geen exclusie)	100%		100%	
9. Begrote sponsorbedrag behalen	100%		60% (deels aangevuld door NOW regeling)	

We kijken terug op een uitzonderlijk jaar, waarin het er aanvankelijk naar uitzag dat geen enkele vakantie door zou kunnen gaan. Maar door de inventiviteit en enorme flexibiliteit van alle gezinnen, vrijwilligers en medewerkers, is het uiteindelijk gelukt om de vakanties die wel zijn doorgaan, toch weer een groot (aangepast) feest te maken.