

**PL+S
P.NT**

Stichting Pluspunt Rotterdam

GEZOND, VAARDIG & VAN BETEKENIS

Jaarverslag 2022



Rotterdam, januari 2023



Voorwoord

In dit jaarverslag blikken we terug op het jaar 2022.

Het was wederom een enerverend jaar voor ons. Met een geweldig Levenslustfestival, deelname aan de grootste kunstmanifestatie ter wereld (Kassel), de bouw van duurzame werkplaatsen op West (Alle 13 Goed), de opening van twee nieuwe werkplaatsen op Noord (muziek & mode), een lintje voor Annie, groeiende samenwerking met krachtige partners en veel publieke erkenning. Aan de andere kant hadden we ook te maken met mindere positieve ontwikkelingen, zowel interne als externe, die veel aandacht hebben gevraagd van onze organisatie.

Het was een jaar waarin we wederom hebben gewerkt aan verbreding van de mogelijkheden van onze deelnemers. Onder andere door de samenwerking met Voedseltuin Rotterdam en Rotterdamse Munt te versterken. Vanuit die samenwerking ontstaat een keten van groene, gezonde en kansrijke dagbestedingsplekken, vrijwilligerswerk, leerwerktrajecten en duurzaam ondernemerschap.

In 2022 hebben we goed gewerkt aan een beter leven met onze deelnemers. Want daar draait het natuurlijk allemaal om. Met veel dank aan collega's, de vrijwilligers en stagiaires van Pluspunt!

Erik Sterk, parttime directeur

Anniek van den Berg, coördinator



Inhoud

Profiel van de organisatie.....	4
Algemeen.....	4
Organisatie	6
Bestuur	6
Medezeggenschap.....	6
Het jaar in vogelvlucht.....	7
Kernactiviteiten en cijfers.....	10
Samenwerkingsrelaties	10
Kansen, risico's en onzekerheden	11
Beleid, inspanningen en realisatie.....	12
Meerjarenbeleid.....	12
Organisatie en bedrijfsvoering	15
Kwaliteitsbeleid	15
Personeelsbeleid	15
Financieel beleid.....	15
Productie	16
Klanttevredenheid.....	16
Klachten en incidenten.....	16
Risico-inventarisatie en evaluatie	17
Financiën	17



Profiel van de organisatie

Algemeen

De Stichting Pluspunt Rotterdam werd op 3 februari 2005 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

De officiële doelstelling van de stichting is:

- Het helpen van thuisloze mensen die tussen de wal en het schip zijn geraakt bij bestaande hulpverleners bij hun terugkeer in de maatschappij;
- Het verrichten van alle verdere handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.

Pluspunt Rotterdam werkt zonder winstoogmerk aan een betere samenleving voor iedereen. Het werkgebied van Pluspunt omvat de regio Rotterdam – met Noord, West en Zuid als belangrijkste aandachtsgebieden. Pluspunt voerde in 2022 vooral activiteiten uit als onderaannemer van zorginstellingen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Adres	Noorderhavenkade 142
Postcode	3038 XT Rotterdam
Telefoonnummer	010-4676614
KvK nummer	24373312
RSIN nummer	815417433
Internet	www.pluspuntrotterdam.info
Contactadres:	info@pluspuntrotterdam.info



Visie

Stichting Pluspunt Rotterdam werkt aan een samenleving waarin mensen actief vormgeven aan hun eigen leven en naar vermogen deel kunnen nemen aan de samenleving, het onderwijs en de arbeidsmarkt. Deze uitgangspunten vertaalt Pluspunt in begeleiding-op-maat op het terrein van zorg, werk, welzijn, kunst, cultuur, educatie en duurzaam ondernemen.

Missie

Pluspunt streeft naar een samenleving zonder armoede, achterstanden, eenzaamheid, werkloosheid, uitsluiting en gezondheidsverschillen. We bieden traject-, werk- en sociale begeleiding aan mensen voor wie zelfstandig wonen, werken en leven een (te) grote uitdaging is.

De missie van Pluspunt is gericht op:

- Het aanbieden van zinvolle activiteiten aan Rotterdammers in een kwetsbare maatschappelijke positie, die vanwege een aandoening of beperking problemen ervaren op het gebied van zelfstandig wonen, werken, leren en (samen) leven (zorg).
- Het bevorderen van de veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van onze deelnemers (welzijnszorg).
- Het bevorderen van een (wijk- en stedelijke) samenleving waarin meer mogelijkheden voor onze deelnemers ontstaan (welzijn, educatie, kunst & cultuur, stedelijke ontwikkeling).
- Het samen met deelnemers op actieve wijze onderzoeken hoe zij (meer) aan de samenleving kunnen deelnemen (sociale, culturele, educatieve, maatschappelijke en/of arbeidsparticipatie).

Doelstelling

De begeleiding en ondersteuning is gericht op:

- Het bevorderen, ondersteunen en compenseren van de zelfredzaamheid en participatie van Rotterdammers in maatschappelijk kwetsbare posities;
- Het bevorderen en ondersteunen van de maatschappelijke inzet van Rotterdammers om daar een actieve bijdrage aan te leveren;
- Het begeleiden en ondersteunen van deelnemers in hun sociale, educatieve en arbeidsmatige trajecten, gericht op een beter leven voor iedereen.

Onze visie, missie en doelstelling wordt in dit jaarplan op uitgewerkt in 3 centrale thema's: Gezond, Vaardig & Van Betekenis.



Organisatie

Pluspunt Rotterdam heeft een deeltijd directeur (2,5 dag per week) en een deeltijd coördinator (1 dag). De honorering van de directeur valt ruim binnen de Cao Sociaal Werk (voorheen Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening). De directeur vervulde naast het werk voor Pluspunt Rotterdam een nevenfunctie als parttime directeur van stichting Voedseltuin Rotterdam (1 dag per week).

Pluspunt was in 2022 werkzaam in drie gebieden: Delfshaven, Noord en M4H.

Bestuur

Ons onbezoldigde bestuur van de stichting bestaat op dit moment uit 4 personen. In het bestuur hebben zitting: Mark van de Velde (voorzitter), Johan Janssens (penningmeester), Yvonne van Strien (algemeen bestuurslid namens de vrijwilligers van Voedseltuin Rotterdam) en Anne Marie van de Wiel (secretaris).

In oktober 2022 zijn er twee bestuursleden uitgetreden. Voorzitter Anton van Genabeek vanwege twee termijnen. Secretaris Frank Asmus vanwege een verhuizing naar het oosten van het land.

Medezeggenschap

De medezeggenschap bij Pluspunt Rotterdam ingevuld via een deelnemers/vrijwilligers-raden op locaties in Noord en West. Eén keer per jaar vindt een tevredenheidsonderzoek plaats.

Het jaar in vogelvlucht

ISO hercertificering

Pluspunt heeft het afgelopen jaar hard gewerkt aan het borgen van het kwaliteitssysteem. Ook in 2022 heeft Pluspunt de externe audit, uitgevoerd door DEKRA, met een positief resultaat afgerond. Dit keer heeft Pluspunt geen huiswerk meegekregen van de auditor, alles was in orde. Het ISO 9001 certificaat is weer met een jaar verlengd!

Beloftevolle Praktijken – dagbesteding, zorg + welzijn

Wmo Radar, Werkcentrum Pluspunt, Stichting Voedseltuin Rotterdam, Reakt en het CVD zijn intensiever en domein overstijgend gaan samenwerken aan het ontwikkelen, organiseren en ondersteunen van de keten maatschappelijke ondersteuning in de wijk. Daartoe is vanuit een integraal en lerend perspectief samengewerkt aan beloftevolle praktijken voor kwetsbare mensen te weten: wijkbewoners in een kwetsbare situatie (de bewoner hoeft niet altijd kwetsbaar te zijn, maar de situatie waarin hij/zij zit is dat soms wel) en maken zij door deze samenwerking het verschil voor de wijkbewoners en voor de wijken.

Levenslustfestival op West

Van 18 – 22 mei is het Levenslust festival georganiseerd op Pluspunt West, ter ere van het 17-jarig bestaan van Pluspunt. Vijf bruisende dagen boordevol kunst, muziek, ambacht, poëzie, culinaria, debat, workshops, fietsen, open atelier, circulariteit, community art & architectuur en planten. Het festival was een groot succes.





Als opwarmer van het festival zijn we op bezoek geweest bij een voorstelling van Theater van de Onderdrukten bij Formaat. Aldaar werden we geen actieve beschouwer van Theater van de Onderdrukten, maar een acteurs in een schaduwtheatervoorstelling.

Onderdeel van het festival was het organiseren van een mini-conferentie “de toekomst van dagbesteding” over beloftevolle samenwerking tussen zorg, welzijn en dagbesteding. Allereerst zijn studenten van de opleiding Social Work in gesprek gegaan met deelnemers over de toekomst van dagbesteding. Dit leverde mooie inzichten voor het vervolgesprek met betrokken ketenpartners over het vormgeven van toekomstbestendige dagbesteding... aan de slag!

Nieuwe werkplaatsen op Noord

Na uitstel van levering (een jaar!) door Corona was het dit jaar eindelijk zover; de nieuwe boetiek kon gebouwd worden. Samen met Kees de bouwer hebben deelnemers hard gewerkt aan het opbouwen en inrichten van de nieuwe werkplaats: een naaiatelier en vintage kledingwinkel. Via diezelfde bouwer kregen wij een oude bouwkeet gratis aangeboden. Daarnaast konden wij via ketenpartner NAS studioapparatuur overnemen. De keet is omgetoverd tot een semiprofessionele opnamestudio waar verborgen talent podium krijgt. De kunstige buitenkant is een verrijking van het binnenterrein.



Documenta in Kassel

Pluspunt is uitgeroepen tot Echt Rotterdams Erfgoed, georganiseerd door Stichting Wijkcollectie. Daarnaast zijn wij uitgenodigd voor Documenta15 in Kassel, met als thema Community Art. Wat een eer!

Lintje voor Annie

Annie van Bergenhenegouwen, de moeder van onze oprichter John, kreeg tijdens onze open dag op Pluspunt Noord een lintje aangeboden door de burgemeester van Alphen aan den Rijn. Wij hebben Annie voorgedragen voor een koninklijke onderscheiding, omdat zij zo'n 13 jaar lang wekelijks deelnemers van Pluspunt belangeloos heeft ondersteunt. Helaas moest zij op 82-jarige leeftijd stoppen door gezondheidsproblemen. Wij vinden het een erg bijzondere prestatie, het lintje was voor Annie dan ook de kers op de taart.

Alle 13 Goed

Na wederom veel problemen door uitstel van de levering van bouwmaterialen, hebben we dit jaar een flinke slag kunnen slaan met de verbouwing op West. Het nieuwe kantoor is helemaal klaar, de kantine en keuken zijn zo goed als klaar. Er is zoveel mogelijk circulair gebouwd: zo is er gebouwd met kunststof reclameborden, gerecyclede kozijnen en is er geïsoleerd met schapenwol. We staan te popelen om de nieuwe ruimtes in gebruik te nemen.

Circulair evenement West

Met oog op het door ontwikkelen van Pluspunt West als circulaire Hub, organiseerden wij op 14 december een 'Trash Hack'. De gemeente Rotterdam zorgde voor een pop-up milieupark naast de deur van Pluspunt, wij demonstreerden circulaire kunst en circulair bouwen.

Samenwerking Voedseltuin, Pluspunt en Rotterdamse Munt

Het stokje van de Rotterdamse Munt is eind 2022 overgedragen aan Pluspunt en Voedseltuin. Een verrijking van ons huidige aanbod: een stadstuin in de wijk Feijenoord met een groep actieve



vrijwilligers. Een broedplaats voor eenieder die actief wil worden in het groen én in de wijk. Per 1 januari hoort de Munt bij Pluspunt en Voedseltuin.

Kernactiviteiten en cijfers

De kernactiviteiten van Pluspunt Rotterdam hebben betrekking op maatschappelijke dagbesteding (WMO en WLZ), maatschappelijke dienstverlening (zorg, welzijn, werk & inkomen, educatie) en maatschappelijke projecten (op het terrein van gezondheid, circulariteit, kunst & cultuur, leefbaarheid en vergroening).

De belangrijkste kengetallen 2022 geven het volgende beeld:

	Bedrijfsopbrengsten in 1.000 euro's
Dagbesteding in opdracht van zorginstellingen	814
Fondsen en overige bijdragen	20
Inkomsten van particulieren	30
Totaal	864

Samenwerkingsrelaties

Pluspunt Rotterdam werkte in 2022 samen met vele partners, waaronder:

- Stichting Voedseltuin Rotterdam, als kernpartner in maatschappelijke dagbesteding, dienstverlening en projecten.
- Gecontracteerde aanbieders WMO-diensten Rotterdam, waaronder ASVZ, Antes/REAKT, CVD, Jan Arends, Laurens, Leger des Heils, Nico Adriaans Stichting, De Ontmoeting, Pameijer, Parnassia Groep, GGZ Delfland, Boba, Lelie zorggroep en Zorgfamilie.
- Roffabriek, keten en platform voor eerlijk werk: Voedseltuin, Tafelvanzeven, Rotterdamse Munt, Afrikaanderwijk Coöperatie, Ravottuh, Talentfabriek010, Hotspot Hutspot, Warm Rotterdam, Buitenplaats Brienenoord.
- Bart Groenewegen, TU Delft, Group A en CBK bij de (her)bouw van onze werkplaatsen in West.

Daarnaast werken we samen met vele vrienden, vrijwilligers en ondernemers rondom de dagbesteding, begeleiding en activering van onze deelnemers.



Kansen, risico's en onzekerheden

Bij Pluspunt werken we aan een beter leven. Pluspunt investeert in verbreding, verdieping en versterking van ons dagbestedingsaanbod. Gericht op de ontwikkeling van levens- en/of werknemersvaardigheden. Dat doen we o.a. door te investeren in WMO-dagbestedingstrajecten die zijn gericht op (1) preventie en gezondheid en (2) leren en werken. Individuele trajecten zijn bij ons altijd ingebed in community-activiteiten, vaak met een focus op kunst & cultuur, groen & gezond en duurzaamheid & circulariteit.

De dagbestedingstrajecten van Pluspunt sluiten goed aan op het gemeentelijke beleidsplan 'Heel de Stad'. Maar het systeem dat de gemeente heeft ingericht om aan de ambities in dit plan te werken, vormt een risico voor Pluspunt. Een risico is dat het systeem van hoofdaanbiederschap (vooral grote zorginstellingen) en onderaannemerschap (specialisten zoals Pluspunt), waarmee we het de afgelopen jaren hebben moeten doen, positieve ontwikkeling remt in plaats van stimuleert. Gespecialiseerde zorginstellingen hebben er geen belang bij Pluspunt in te huren om uitstroom uit hun zorgtrajecten te stimuleren en nieuwe instroom in hun zorgtrajecten te beperken.

Een concreet voorbeeld is het éézijdig opzeggen van de samenwerkingsrelatie door zorginstelling Parnassia (inclusief Antes en REAKT) in 2022, waardoor de dagbesteding van 19 deelnemers bij Pluspunt in 2023 onder druk komt te staan.

De ontwikkelkansen van Pluspunt op die terreinen hangen voor een belangrijk deel samen met het al dan niet continueren van de WMO-aanbesteding enkelvoudige dagbesteding. Halverwege 2022 heeft de gemeente Rotterdam deze procedure (tijdelijk) on hold gezet. De hoop en verwachting is dat de procedure in 2023 weer opengesteld gaat worden.

De financiële risico's die samenhangen met het al dan niet gegund krijgen van die aanbestedingen zijn aanzienlijk (verwachte krimp ca 20% van de productie in 2023). De financiële risico's zullen afnemen als Pluspunt de kans krijgt om enkelvoudige aanbieder WMO-dagbesteding te worden, met kortere trajecten die gericht zijn op preventie, herstel, educatie, participatie en via leerwerktrajecten toegroeien naar begeleid, beschermt en/of betaald werk.



Beleid, inspanningen en realisatie

Meerjarenbeleid

De inhoudelijke ambities van Pluspunt zijn gericht op de volgende thema's:

- Preventie en gezondheid
- Educatie en participatie
- Duurzaam ondernemerschap

Die inhoudelijke ambities zijn in 2022 vertaald in drie doelstellingen:

1. Doorontwikkeling van dagbestedingstrajecten gericht op positieve gezondheid en maatschappelijke participatie

Gezond draait bij Pluspunt om investeren in traject- en werkplaatsbegeleiding met een focus op positieve gezondheid en maatschappelijke participatie. Positieve gezondheid is een benadering binnen de gezondheidszorg die niet de ziekte, maar een betekenisvol leven van mensen centraal stelt. De nadruk ligt op de veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van de mens en niet op de beperkingen of ziekte zelf. In 2022 hebben we geïnvesteerd in preventie om daarmee problemen later te voorkomen.

Activiteiten in 2022 waren:

- Samenwerking tussen dagbesteding, zorg en welzijn: Beloftevolle praktijken
- Beweegprogramma binnen Pluspunt: yogalessen, een wandelclub en laagdrempelige bootcamp in de natuur.
- Participatie in de Herstelacademie Delfshaven
- Samenwerking Voedsel + Munt: Samenwerking tussen Pluspunt, de Voedseltuin en de Rotterdamse Munt. Het verstevigen van groene en gezonde dagbesteding op centrale plekken in de stad.

De transformatie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving leidt tot een verschuiving van zorg naar welzijn. Dit brengt nieuwe opgaves in de wijk met zich mee. Er ontstaat nieuw werk op het snijvlak van zorg en welzijn in de wijk, waarbij de inzet vanuit welzijn zich vooral richt op het versterken van het vermogen tot participatie en de verbetering van de kwaliteit van het bestaan van deelnemers. Uit veel onderzoek blijkt dat samenwerking van welzijn, activering en dagbesteding de toenemende vraag naar zorg kan voorkomen of verminderen. Voor ons een extra motivatie om hier gefocust mee aan de slag te blijven gaan.



2. Doorontwikkeling van dagbestedingstrajecten die bijdragen aan levens- en werknemersvaardigheden van deelnemers met doorgroeikansen

Vaardig draaide in 2022 om een investering in dagbesteding met een focus op het ontwikkelen en overdraagbaar maken van vaardigheden. Meer concreet gaat het om de ontwikkeling van een tweede-fase dagbesteding voor (nieuwe) deelnemers met perspectief op doorstroom naar vrijwilligerswerk, begeleid werk, beschut werk en/of betaald werk.

Activiteiten in 2022 waren:

- Samenwerking Voedsel + Munt: Leer Praktijk Centrum (LPC) in samenwerking met de gemeente Rotterdam op de Rotterdamse Munt. Deelnemers van het LPC doen werkervaring op en leren nieuwe vaardigheden bij de Rotterdamse Munt, waar zij maximaal een jaar aan de slag gaan en tijdens het traject worden ondersteunt door coaches van de gemeente Rotterdam. Na een jaar stromen zij uit naar werk.
- Inholland > voorbereiding Leer Innovatie Netwerk
- Verstevigen van het trajectmatig werken binnen Pluspunt. De trajectbegeleiders hebben de mogelijkheden verkend om met ondersteuning van ons huidig clientvolgsysteem Zilliz deelnemers meer trajectmatig te ondersteunen, ter voorbereiding op een tweede-fase dagbesteding.

De mogelijkheden die de deelnemers van Pluspunt hebben en ervaren om deel te nemen aan de samenleving, het onderwijs en de arbeidsmarkt zijn beperkt. Enerzijds door de ervaren problematiek en behandelingen, waardoor deelname aan dagbesteding vaak al een hele opgave is. Anderzijds door het wegvallen van voorzieningen. Dagactiviteitencentra sluiten hun deuren, gemeente stelt steeds hogere eisen aan (nu nog beschermende) dagbesteding¹ en de mogelijkheden om via gesubsidieerde arbeid een plekje op de arbeidsmarkt te veroveren behoren tot (verre) verleden.

3. Uitvoering van community-activiteiten die bijdragen aan ontmoeting, participatie en duurzaamheid

Van betekenis zijn draaide in 2022 om een investering in dagbesteding gericht op kwartiermaken met/voor Rotterdammers in een kwetsbare maatschappelijke positie. Bij Pluspunt doen we dat o.a. met kunst, cultuur, architectuur, educatie, groen, gezond, welzijn en ambachten.

Verbindende activiteiten in 2022 waren:

- Levenslustfestival (zie bovenstaand voor toelichting)

¹ De gemeente Rotterdam heeft als ambitie geformuleerd dat de (O)GGZ doelgroep die op grond van hun problematiek op dit moment in aanmerking komt voor geïndiceerde dagbesteding in twee jaar klaar moet zijn voor vrijwilligerswerk en/of betaald werk.



- Open dag Noord. Op 16 september hebben wij officieel onze nieuwe gebouwen geopend op noord; de muziekstudio en de kledingboetiek. Er was een producersworkshop van Ricky da Dragon en onze Annie kreeg een lintje.
- Samenwerking Rotterdamse Munt (zie bovenstaand voor toelichting)
- Circulair evenement 'Trash Hack'

Er is dringend behoefte aan effectieve instrumenten om inclusiviteit te bevorderen." (oud-minister Jet Bussemaker). Als 16 jaar is Pluspunt zo'n instrument. En we doen dat op z'n Rotterdams, niet met woorden, maar met daden. De maatschappelijke participatie en integratie van nieuwe en oude deelnemers van Pluspunt verloopt moeizaam. Met het beleid van 'zelfredzaamheid' en 'samenredzaamheid' van de afgelopen jaren wordt ingezet op maatschappelijke steunstructuren die (zwaardere vormen van) zorgen moeten voorkomen. In de uitvoeringspraktijk blijkt dat er te weinig aandacht uitgaat naar de sociale integratie van 'mensen die anders zijn'. Een steeds bredere groep Rotterdammers komt sociaal en economisch in de knel. Zo'n 90.000 Rotterdammers leeft inmiddels op of onder de armoedegrens. Dat zijn niet alleen de traditioneel kwetsbaren (zoals de dagbestedingsdoelgroep van Pluspunt), maar steeds vaker ook zelfstandig werkende kunstenaars, architecten en sociaal ondernemers. Om de toegang tot de stad voor iedereen te waarborgen, is het nodig om steeds opnieuw na te gaan of er voldoende rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en beperkingen van deze Rotterdammers. Juist op dat punt willen wij het komende jaar extra investeren.

Bij Pluspunt maakt kunst, cultuur, welzijnsdiensten en ambachten onderdeel uit van het DNA van de stichting. Wij maken werk van inclusiviteit in de stad, in de wijk, in de werkplaats, in de samenleving, het onderwijs en de lokale politiek.



Organisatie en bedrijfsvoering

Kwaliteitsbeleid

In 2022 is stichting Pluspunt Rotterdam gehercertificeerd voor ISO 9001-2015.

Personeelsbeleid

De formatie van Pluspunt bestond in 2022 uit 10 medewerkers en 7,5 fte.

In 2022 is één medewerker afgestudeerd aan de Erasmus Universiteit voor de Master Zorgmanagement. Een andere medewerker is bijgeschoold in het voeren van de boekhouding in een nieuw boekhoudpakket. Een medewerker heeft een 3-daags subsidiekamp bijgewoond voor het werven van fondsen voor kunst & cultuur projecten. Daarnaast heeft nog een medewerker een cursus intervisie gevolgd en met positief resultaat afgerond. Pluspunt houdt van blije medewerkers: zo is er een medewerker aan de slag voor zijn rijbewijs B en volgt een andere medewerker gitaarles. Voor alle medewerkers is er inmiddels een cursus conflicthantering gepland.

Eén medewerker heeft de organisatie met een vaststellingsovereenkomst verlaten.

Financieel beleid

De begroting en exploitatie van Pluspunt wordt de afgelopen jaren voor meer dan 90% gedragen door opbrengsten uit dagbestedingstrajecten in opdracht van zorginstellingen. Dat was ook in 2022 het geval.

Het financiële beleid van Pluspunt is dat een groei van enkelvoudige dagbesteding in opdracht van de gemeente Rotterdam. Een groei die alleen mogelijk wordt als Pluspunt die opdracht via de lopende aanbesteding daadwerkelijk gegund wordt.

Het financieel beleid van Pluspunt is erop gericht om – als de aanbesteding enkelvoudige dagbesteding een succes wordt - een meer evenwichtige begrotingsopbouw te realiseren: 60% WMO en WLZ dagbesteding in opdracht van zorginstellingen, 30% WMO dagbesteding in opdracht van de gemeente Rotterdam en 10% welzijns-, werk- en educatie-initiatieven via fondsen, vrienden, subsidies en opdrachten.



Productie

WMO-deelnemers en productie per locatie:

WMO-productie	Gemiddeld aantal deelnemers	Aantal gerealiseerde dagdelen
Locatie West	49	8554
Locatie Noord	54	8560
Locatie M4H	6	1585

Klanttevredenheid

In 2022 is een deelnemerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd:

- 68 % van de bevroagde deelnemers is *zeer tevreden* hun dagbesteding bij Pluspunt.
- 26 % van de bevroagde deelnemers is *tevreden* met hun dagbesteding bij Pluspunt
- 6% van de deelnemers geeft aan ontevreden te zijn.

Klachten en incidenten

Dit jaar zijn 3 klachten van deelnemers binnengekomen, die in het voortraject met de directeur naar tevredenheid zijn opgelost. De klachten hebben niet geleid tot een formele klacht bij de klachtencommissie.

In 2022 hebben 7 incidenten plaatsgevonden, zonder ernstige gevolgen. De toename van incidenten in 2022 heeft te maken met het steeds beter werkende kwaliteitssysteem. Personeelsleden raken meer gewend aan het melden van incidenten.

Naar aanleiding van klachten en incidenten zijn er in 2022 5 verbetervoorstellen geformuleerd. Zo worden klachten, incidenten en verbetervoorstellen nu in ons cliëntvolgsysteem Zilliz geregistreerd, zodat er direct een opvolger aan verbonden is. In datzelfde systeem hebben wij de functie dossiercontrole ingevoerd, zodat het tijdig bijwerken van dossiers scherper in de gaten gehouden kan worden. Voor klachten is er een nieuw emailadres aangemaakt. In overleg met een opdrachtgever volgen wij nu het protocol van de gemeente Rotterdam voor grensoverschrijdend gedrag. Om



geluidsoverlast te beperken voor de burens van Pluspunt West, *jammen* wij wekelijks in een oefenruimte buiten de deur.

Risico-inventarisatie en evaluatie

Pluspunt heeft dit jaar een Risico-Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd. Op basis van deze RI&E heeft Pluspunt in 2022 een Arbo bedrijfsplan geformuleerd en doorgevoerd in de werkwijze.

Financiën

Het bruto-resultaat van de opbrengsten in 2022 was € 859.574

De som van de bedrijfslasten was € 748.686

In financiële zin was 2022 voor Pluspunt hectisch jaar, met mooie uitkomst. Enerzijds vanwege de vordering op Antes en REAKT n.a.v. achterstanden bij de betaling van dagbestedingstrajecten, anderzijds vanwege langdurige ziekte en een vaststellings-overeenkomst met één van onze medewerker. Mede door extra inzet van de coördinator in het rooster, waardoor we hebben bespaard op eventuele extra inhuur van personeel, hebben we het jaar goed kunnen afsluiten.