

BESTUURLIJK JAARVERSLAG 2024

EEN BEKNOPT VERSLAG
VOOR TRANSPARANTE
VERANTWOORDING

VOORWOORD

Iedereen verdient een sterke sociale basis om zich te kunnen ontwikkelen en volwaardig mee te doen in de samenleving. In 2024 hebben we vanuit die visie en met de brede expertise binnen Alifa, samen met inwoners en partners, verder gebouwd aan kansgelijkheid en solidariteit in Enschede.

Belangrijke ontwikkelingen in ons werk waren onder andere de uitbreiding van het *Familiehuis*, waarin we met partners investeren in een goede start voor jonge kinderen, en de samenwerking met zorginstellingen en woningcorporaties aan *zorgzame buurten*, zodat mensen langer samenredzaam blijven. Ook ons *jongerenwerk op scholen*, zowel in het basis- als voortgezet onderwijs, heeft zich verder ontwikkeld om jeugd vroegtijdig te ondersteunen en hen kansen te bieden om hun talenten te ontdekken en te ontplooien. Deze en andere initiatieven onderstrepen hoe samenwerking met scholen, zorg, woningcorporaties en maatschappelijke organisaties de sleutel blijft tot een duurzame impact op het welzijn van inwoners in Enschede.

Op 1 juni ben ik gestart als directeur/bestuurder bij Alifa. In de maanden die volgden, heb ik de collega's en partners steeds beter leren kennen en ben ik onder de indruk geraakt van de kracht van deze organisatie. Wat Alifa bijzonder maakt, is dat collega's van nature het goede doen. Ze zijn intrinsiek gemotiveerd, werken met passie en overtuiging en zetten zich dagelijks in voor de stad en haar inwoners. Alifa is bovendien een diverse en inclusieve organisatie, waarin iedereen zichzelf kan zijn en die een afspiegeling vormt van de stad waarvoor we werken.

Tegelijkertijd is er intern behoefte aan meer structuur, duidelijkheid en focus. Daarom hebben we in 2024 verder gewerkt aan het versterken van vakmanschap en hebben we een start gemaakt met het creëren van meer rolduidelijkheid en een betere samenwerking tussen collega's en teams. Dit draagt bij aan werkplezier en stelt ons in staat om als organisatie nog slagvaardiger en effectiever te werken. In 2025 zetten we deze ontwikkeling voort.

Naast onze samenwerking in Enschede hebben we ook onze regionale verbindingen versterkt. Binnen de Twentse Koers werken we steeds intensiever samen met andere welzijnsorganisaties, wat essentieel is voor de toekomst van het sociaal domein. Alifa wordt steeds vaker betrokken bij onderzoek en projectfinanciering, onder andere binnen de Regiodeal. Met name de toepassing van technologie in het welzijnswerk biedt veelbelovende kansen om onze impact verder te vergroten.

Aanpassing en vernieuwing vragen veel van onze organisatie, maar dankzij de inzet en toewijding van onze medewerkers en vrijwilligers hebben we kunnen blijven inspelen op de veranderende behoeften in de stad en regio. In 2025 blijven we bouwen aan een sterke sociale basis voor alle inwoners van Enschede, met samenwerking als belangrijkste speerpunt.

Mijn dank gaat uit naar iedereen die in 2024 heeft bijgedragen aan het werk van Alifa. Samen blijven we werken aan een inclusieve en veerkrachtige stad.

Februari 2025
Suzan Veldhuis
Directeur/bestuurder Alifa

INHOUDSOPGAVE

1.	PROFIEL	5
1.1.	Algemene identificatiegegevens	5
1.2.	Structuur van Alifa	5
1.2.1.	Juridische structuur	5
1.2.2.	Organisatiestructuur	5
1.2.3.	Besturingsmodel.....	5
1.3.	Kerngegevens	5
1.3.1.	Kernactiviteiten en nadere typering	5
1.3.2.	Kerngegevens 2024	5
1.3.3.	Werkgebied	6
1.3.4.	Belanghebbenden.....	6
2.	BESTUUR EN TOEZICHT	8
2.1.	Governance code Sociaal Werk	8
2.2.	Raad van Bestuur	8
2.2.1.	Samenstelling Raad van Bestuur	8
2.3.	Raad van Toezicht	8
2.3.1.	Samenstelling Raad van Toezicht	8
2.3.2.	Toezicht.....	9
2.3.3.	Klankbord	9
2.3.4.	Overig	9
3.	STRATEGISCHE ONTWIKKELINGEN	10
3.1.	Innovatie/projecten	10
3.1.1.	SIVE	10
3.1.2.	Seniorenwerk	10
3.1.3.	Doorontwikkeling Welzijn op Recept.....	10
3.1.4.	FixBrigade en Bespaarcoaches	10
3.1.5.	Duurzaam maatschappelijke baan	10
3.1.6.	Taalaanpak	11
3.1.7.	BAT en Thuisadministratie.....	11
3.1.8.	Automaatje	11
3.1.9.	Kinder(opbouw)werk	11
3.1.10.	Familiehuis.....	12
3.1.11.	met Gezag	12
3.1.12.	Combifunctionaris Concordia	12
3.1.13.	Studio15	13
3.1.14.	Huiskamer De Spinner	13
3.1.15.	Harnas	13
3.1.16.	#hardgaan053	13
3.1.17.	Samen1Enschede	14
3.1.18.	Inzet Rolmodellen.....	14
3.2.	Doorontwikkeling jaarplannen.....	14
3.3.	Ontwikkeling bedrijfsvoering.....	14
3.3.1.	Bedrijfsvoering	14
3.3.2.	Kantoor	15
3.3.3.	ICT	15
3.3.4.	RI&E	15
3.3.5.	AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).....	16
4.	ORGANISATIE EN FINANCIËN	17
4.1.	Belangrijkste interne ontwikkelingen	17
4.2.	Kwaliteit van Alifa	17
4.2.1.	Kwaliteitsmanagement	17

4.2.2.	Myneva.....	17
4.2.3.	PDCA-cyclus.....	18
4.2.4.	In kaart brengen van interne processen	18
4.2.5.	Interne audits	18
4.2.6.	Brown-papersessies	19
4.2.7.	Continu verbeteren	19
4.2.8.	Kwaliteit stagebegeleiding	19
4.2.9.	Klachtafhandeling	20
4.3.	Personeelsbeleid.....	20
4.3.1.	Personeelsformatie	20
4.3.2.	Vacatures	20
4.3.3.	Deskundigheidsbevordering.....	21
4.3.4.	Verzuim	21
4.3.5.	Vertrouwenspersonen	21
4.4.	PR en Communicatie.....	22
4.4.1.	Groei en verbetering	22
4.4.2.	Verhoogde zichtbaarheid door contentcreatie.....	22
4.4.3.	Evaluatie en verbetering van bestaande communicatie	22
4.4.4.	Vooruitgang en toekomstige kansen.....	22
4.5.	Personeelsvereniging	23
4.5.1.	Kerstattentie	23
4.6.	Resultaten bedrijfsvoering	24
4.7.	WNT-verantwoording.....	25
Bijlage A.	Organisatiemodel	27

1. PROFIEL

1.1. Algemene identificatiegegevens

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

1.2. Structuur van Alifa

1.2.1. Juridische structuur

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

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

1.2.2. Organisatiestructuur

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

1.2.3. Besturingsmodel

Alifa is bezig met een transitie van zelforganiserende teams naar integraal management. Uitgangspunt blijft dat professionals in de lead zijn, de staf ondersteunt, het leiderschap gericht op vakmanschap. De verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie: de professionals zijn samen met het management en de staf verantwoordelijk voor de te behalen resultaten, de inzet van bedrijfsmiddelen en de afspraken met de opdrachtgever.

Medezeggenschapsstructuur

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

1.3. Kerngegevens

1.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

Als Alifa kennen we de mensen in de wijk: jongeren, ouderen, gezinnen, kwetsbare en niet kwetsbare inwoners en vrijwilligers. Dankzij dat contact kunnen we verbinden en stellen we de wijk in staat haar eigen welzijn ter hand te nemen. Alifa bereikt dit door te ondernemen, te vernieuwen en te faciliteren. Alifa bundelt de kennis, ervaring en betrokkenheid van 70 professionele en enthousiaste medewerkers. Wij zijn heel blij met het aantal vrijwilligers en stagiaires die onze professionals ondersteunen.

1.3.2. Kerngegevens 2024

	Aantal/bedrag
Personeel	
▪ Aantal personen in loondienst per einde verslagjaar	▪ 70
▪ Aantal fte per einde verslagjaar	▪ 52.5

Stagiaires en vrijwilligers

- Aantal stagiaires 30
- Aantal vrijwilligers 659

Bedrijfsopbrengsten

- Totaal bedrijfsopbrengsten (euro's) in verslagjaar € 5.593.055

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

Opdrachtgevers:

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

Ministerie VWS

Opdrachtgever diverse landelijke projecten waar Alifa in participeert o.a. Werkplaats Sociaal Domein

Samenwerkings- en Ketenpartners:

Alifa Breed (niet uitputtend)

Diverse woningcorporaties zoals Domijn, De Woonplaats, Ons Huis

Surplus, Ontmoetingsclusters, Avanti, Wilskracht, VV Rigtersbleek, VV Victoria'28, CVV Sparta Enschede, Tubanters, Enschedese Speeltuinen, Humanitas, Politie, SMD/Wijkteams, Stadsbank, Werkplein, Inluzio Enschede, Sportaal, Concordia, Samen1Enschede, Halt, RIBW, Tetem, M-Pact, Livio, Liberein.

Vrijwilligersdiensten Alifa

Basisscholen (Consent, KOE, VCO) en scholen VO, speciaal onderwijs, Saxion, Roc van Twente

Jongerenwerk Alifa

Diverse zorgpartijen, zoals Liberein, Manna, RIBW, De Posten, Alzheimer Nederland, Stop armoede053, Humanitas, de Stadsbank, Voedselbank, Kledingbank, ANWB

Opvoeden & Opgroeien Alifa

FC Twente, Jarabee, Jongerencoaches (gemeente) Wijkwijzers, PO- en VO-scholen

Projecten (niet uitputtend):

GGD, IKC's, HumanKind

#hardgaan053

Concordia, Sportaal, diverse VO-scholen

Studio 15

Kaliber Kunstenschool, Metropool

Familiehuis

GGD, verloskundige praktijken, SMD/Wijkteams Enschede, Humankind

Werkplaats Sociaal Domein

Gemeente Enschede, SMD/Wijkteams Enschede, Avedan, Twentse Zorgcentra, Twentse Koers, Ixta noa, Impuls, Fundament Losser, Welbions, Saxion

Overige belanghebbenden:

Brancheverenigingen

Verdiwel, Sociaal Werk Nederland, WGV zorg & welzijn, BV Jong

Twentse Partners

Madion, samenwerkingsverband tussen alle Sociaal Werk organisaties in Twente

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 basiseisen voor good governance, dat wil zeggen: goed besturen van een Sociaal Werk onderneming, goed toezicht houden op het besturen en een adequate verantwoording afleggen over het besturen en toezicht houden. De Raad van Toezicht onderschrijft de basiseisen voor good governance en stelt zich onder de werking van de code.

2.2. Raad van Bestuur

2.2.1. Samenstelling Raad van Bestuur

Naam	Bestuurs-functie	Per en Tot	Geb.datum	Relevante nevenfuncties
Mw. L.R. (Liselot) Reversma	Directeur/ bestuurder	01.09.18 01.05.24	13.11.1969	
Mw. S. (Suzan) Veldhuis	Directeur/ bestuurder	01.06.24	24.09.1982	<ul style="list-style-type: none">▪ Lid RvT stg. Pioneering▪ Voorzitter Future of Twente

Binnen Alifa wordt voor de voorzitter raad van bestuur de term “directeur/bestuurder” gehanteerd. De functie van directeur/bestuurder is een fulltime functie.

2.3. Raad van Toezicht

2.3.1. Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Aandachtsgebied	Toegetreden Tot	Geb.datum	Hoofdfunctie Relevante nevenfuncties
Mw. M. (Marjan) Nekkers	Voorzitter	15.10.15 15.10.24	20.10.1966	<ul style="list-style-type: none">▪ Directeur/bestuurder Woningcorporatie Beter Wonen in Almelo
Dhr. J.S. (Hans) van Veen	Lid	01.01.22 01.07.24	24.12.1985	<ul style="list-style-type: none">▪ Contract manager Sensire▪ Adviseur Organisatie en Inkoop Van Veen Interim voor zorginstellingen
Mw. P. (Patricia) Olthof	Lid	01.01.22	03.01.1987	<ul style="list-style-type: none">▪ Manager Pedagogiek & Kwaliteit Kinderopvang KOOS
Mw. A.K.G. (Anneloes) Richters	Lid/voorzitter	01.01.23	05.11.1975	<ul style="list-style-type: none">▪ Huisarts▪ Bestuurder vereniging zorgverleners Gezondheidshoes
Mw. E. (Elsbeth) Rensen-Rekker	Lid	01.10.24	24.07.1981	<ul style="list-style-type: none">▪ The Label Collective Group

2.3.2. Toezicht

De Raad van Toezicht heeft in 2024 toezicht uitgeoefend op en goedkeuring verleend aan:

- Bestuurlijk jaarverslag 2023
- Financieel jaarverslag 2023
- Begroting 2025

2.3.3. Klankbord

De klankbord- en adviesrol kan zowel door de RvT als geheel, als door een afzonderlijk lid worden ingevuld, al naar gelang het onderwerp en de behoefte. Waar sprake is van een individuele klankbordrol wordt hierover openheid gegeven naar de andere RvT leden.

De voltallige Raad van Toezicht heeft vanuit haar klankbordfunctie in 2024 onder andere de volgende onderwerpen met de bestuurder besproken:

- Uitvoeringsovereenkomst (jaarplannen) 2025
- Organisatieontwikkeling
- Subsidierelatie gemeente Enschede
- Meerjarenstrategie
- Strategische samenwerkingspartners
- Rapportage risicomanagement

2.3.4. Overig

De Raad van Toezicht heeft in 2024 vijfmaal vergaderd. De accountant is jaarlijks aanwezig in de RvT vergadering tijdens de goedkeuring van de jaarrekening. Deze keer in aanwezigheid van de Ondernemingsraad.

Liselot Reversma heeft begin 2024 aangegeven te willen stoppen met haar rol in de functie van directeur/bestuurder. In 2024 is gestart met de zoektocht naar een nieuwe directeur/bestuurder. Op 1 juni 2024 is Suzan Veldhuis aangesteld als de nieuwe directeur/bestuurder van Alifa. We gaan met veel vertrouwen een nieuwe toekomst met Suzan tegemoet.

3. STRATEGISCHE ONTWIKKELINGEN

3.1. Innovatie/projecten

In 2024 zijn de volgende innovaties onderzocht, gelanceerd en/of gestart:

3.1.1. SIVE

De overname van SIVE is probleemloos verlopen. De vrijwilligers namen met veel interesse deel aan de halfjaarlijkse lunch voor nieuwe vrijwilligers om zo meer te weten te komen over Alifa. De beroepskracht sluit aan bij de overleggen van Vrijwilligersdiensten en is hiermee naar wens onderdeel geworden van een groter team. Ook zijn er contacten opgebouwd met collega's van Opvoeden & Opgroeien, omdat er een overlap zit in de doelgroep. De taallessen en taalcafé zijn na de zomer ondergebracht bij de Alifa Taalaanpak voor een kwaliteitsimpuls. Bijkomend voordeel is dat de coördinator van SIVE tijd heeft voor andere ontwikkelingen waarvoor we mooie doelen hebben opgesteld in het aankomende jaarplan.

3.1.2. Seniorenwerk

De stappen naar meer seniorenwerk in de wijken hebben we in 2024 voortgezet. In een samenwerking met Manna en Liberein waren we het afgelopen jaar actief in de Eschpoort in het Centrum. Dankzij waardevolle activiteiten en inhoudelijke 1-op-1 gesprekken hebben we een goed beeld gekregen van de behoeftes van oudere inwoners van deze wijk. Wij geloven dat deze tweeledige aanpak de beste keuze is om inwoners op een waardevolle en fijne manier langer thuis te kunnen laten wonen. Het was een mooie combinatie tussen wat we doen vanuit onze vrijwilligersdiensten en ons seniorenwerk. Daarnaast sluit het goed aan, en is het een voorbeeld van een belangrijke ontwikkeling in de stad, namelijk het werken aan 'zorgzame buurten'. In 2025 gaat dit verder over de stad uitgebreid worden.

3.1.3. Doorontwikkeling Welzijn op Recept

Welzijn op Recept heeft zich in 2024 ontwikkeld tot een stedelijke samenwerking met de Wijkteams, THOON en de Twentse Koers. Bij een tiental aangesloten huisartsenpraktijken zit een dagdeel per week een vaste wijkteammedewerker. Een beroepskracht van Alifa is voor hen aanspreekpunt voor alle welzijnsvragen van inwoners van 0 tot 100+. Oorspronkelijk zouden we telefonisch sparren, maar het is gebleken dat persoonlijk contact met de inwoner voor ons noodzakelijk is voor een passend advies. We hebben daarom inmiddels 6 vrijwilligers aangetrokken die onder coördinatie van de beroepskracht op huisbezoek gaan. Zij gebruiken daarbij de werkwijze van Positieve Gezondheid.

3.1.4. FixBrigade en Bespaarcoaches

Ook in 2024 hebben we bij vele inwoners kleine energiebesparende producten kunnen aanbrenen. Nieuw in het assortiment was de radiatorventilator, een wat duurder maar ook zeker effectief middel om de temperatuur in huis zo optimaal mogelijk te bereiken. We hebben contact gelegd met verschillende wooncomplexen voor ouderen om ook hen te kunnen helpen. Daar zijn we begonnen met een algemene informatiebijeenkomst en hebben we op basis daarvan dagdelen afgesproken waarop we langskomen. Onze inzet daar wordt erg gewaardeerd door de inwoners, waarbij ook merkbaar is dat men behoefte heeft aan aanspraak. Indien nodig brengen wij hen in contact met collega's van Welzijn Senioren of overige diensten. Verder zijn we in overleg met de gemeente overeengekomen de inzet van de FixBrigade en de Bespaarcoaches te verlengen. Er was ruimte binnen de huidige financiële middelen om tot en met maart 2026 door te gaan. We zijn erg blij met deze aanpak en kunnen zo nog meer inwoners van energiebesparende hulp voorzien.

3.1.5. Duurzaam maatschappelijke baan

Vrijwilligerswerk, een opleiding tot Ervaringsdeskundige en zelfs betaald werk. De resultaten van dit project van Nieuw Begin Enschede zijn niet niks. Er is een nieuwe groep bevlogen coaches getraind

waarmee wij nog een jaar verder kunnen. Inmiddels is bekend dat ook in 2025 dit project wordt voortgezet, waarbij in ieder geval tot aan de zomervakantie ruimte is voor nieuwe instroom van deelnemers.

3.1.6. Taalaanpak

In 2024 zijn er enkele veranderingen geweest in onze rol binnen de stedelijke Taalsamenwerking. Zo zijn wij niet langer direct betrokken bij de intakes die gedaan worden bij de bibliotheek. Het heeft ons de ruimte gegeven om meer te focussen op de organisatie van de taallessen. Dat was hard nodig, want Alifa is de grootste non-formele taalaanbieder in de stad. Daar kwamen, zoals hierboven al beschreven, ook taalactiviteiten van SIVE bij. We hebben nog meer ingezet op groepslessen in plaats van individuele begeleiding, maar bieden deze nog steeds als ander aanbod niet geschikt is. Daarmee is er voor elke taalleerder tot niveau B1 een passende plek binnen onze dienstverlening.

3.1.7. BAT en Thuisadministratie

Deze twee diensten zijn inmiddels naadloos op elkaar aangesloten. Vanuit de BAT krijgen mensen binnen enkele afspraken inzicht in hun financiële situatie. Op basis van dat overzicht ontvangen zij ook een advies ter vervolg. Als blijkt dat de Thuisadministratie van Alifa het meest geschikt is, kunnen de inwoners direct instromen naar deze structurele ondersteuning. In 2024 zijn ook de klanten en vrijwilligers van de Thuisadministratie 65+ en migranten onderbracht bij team Rondkomen. Het maakt nu niet langer uit wat je achtergrond of leeftijd is, de aanpak en het aanspreekpunt is altijd hetzelfde. Dit zorgt voor betere kwaliteit en overzicht. Ons streven is dat de financiering van de BAT en de Thuisadministratie ineengevlochten wordt, zodat de combinatie permanent kan worden gefaciliteerd. Hierover vervolgen wij in 2025 het gesprek met gemeente Enschede.

3.1.8. Automaatje

Het was even spannend wat de toekomst van Automaatje in Enschede zou zijn. De financiering liep af en dreigde niet verlengd te worden. Dankzij krachtige woorden van de coördinator en een chauffeur, plus een publiekstribune vol vrijwilligers, hebben we toch de middelen kunnen vaststellen tot en met 2026. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over de inzet en de te rijden ritten. Uiteraard zijn wij, maar ook zeker onze klanten, heel blij dat we ook de aankomende tijd maatjes met een auto mogen verzorgen.

3.1.9. Kinder(opbouw)werk

Een sterke sociale basis in opgroeien en opvoeden is met name nodig in de buurten waar opgroeien niet vanzelfsprekend van een leien dakje gaat. Een deel van de kinderen kan geen gebruik maken van de BSO of diverse sportclubs en andere naschoolse activiteiten. Voor deze kinderen betekent sterk kinderwerk in de buurt een groot verschil. Om die reden heeft Alifa in 2024 een herstart gemaakt met de inzet van Kinderwerk in de stadsdelen van Enschede en een intensivering gegeven aan de samenwerking met de Enschedese Speeltuinen. Vanuit een integrale aanpak is het kinderwerk aangesloten bij de verschillende activiteiten die er worden georganiseerd. Hierbij wordt er gewerkt vanuit een heldere missie; kinderen helpen hun talenten te ontdekken, vertrouwen en weerbaarheid te versterken en dromen waar te maken.

In 2024 is de eerste stap gezet in een nauwe samenwerking tijdens de VIVA weken. Hierbij zijn de krachten gebundeld om zo voor alle kinderen in Enschede een passend vakantieprogramma te realiseren. In 2025 zal dit verder uitgebreid worden naar alle schoolvakanties en de mogelijkheid dat meerdere organisaties zich hierbij aansluiten. Op die manier wil Alifa een voorbeeldfunctie realiseren in het bundelen van krachten en initiatieven om voor de kinderen in Enschede een overzichtelijk totaalaanbod te realiseren.

3.1.10. Familiehuis

Een plek waar voor jonge ouders ondersteuning wordt geboden. Waar met elkaar wordt gestreefd naar het creëren van een inclusieve en ondersteunende gemeenschap voor alle ouders en kinderen, waarbij een focus wordt gelegd op het vergroten en versterken van sociale netwerken en het normaliseren van opvoedhulp.

Sinds de start begin 2024, waarbij het wijkcentrum 't Ni-je Terphoef tot een Familiehuis wordt doorontwikkeld is Alifa één van de aanjagers geweest en nauw betrokken bij het actiegerichte onderzoek. Naast de aanzet voor een eerste ontmoetingsgroep voor ouders, is ook de inzet van een familiehuis medewerker gerealiseerd en zijn de eerste 'sterker uit de scheiding' trainingen ingezet. Samen met een aantal maatschappelijk betrokken partijen is er een waardevolle start gemaakt voor het Familiehuis in Enschede West, waarin in 2025 verder vervolg aan wordt gegeven.

3.1.11. Preventie met Gezag

De gemeente Enschede heeft de aanpak tegen jeugdcriminaliteit uitgebreid om te voorkomen dat jongeren in de criminaliteit belanden of daar verder in afglijden. Naast het bieden van kansen en het aanmoedigen van jongeren om deze kansen te benutten, is het eveneens cruciaal om duidelijke grenzen te stellen.

Vanuit Alifa bieden wij een bijdrage in de vorm van 3 deelprojecten:

- *Rolmodel*
Een interventie gericht op gedragsverandering door intensief samen te werken met een groep risico jongeren, die reeds goed in beeld is. Het rolmodel is een laagdrempelig vangnet voor deze jongeren. Er is in 2024 een schakel gecreëerd tussen de jongere en de professional, waarbij er sneller ingespeeld wordt op onrust in de wijk.
- *Versterken jongerenwerk*
Door de jaren heen is in de inzet van het jongerenwerk in Glanerbrug en Dolphia de nadruk in toenemende mate verschoven van een preventieve inzet bij jongeren naar inzet op de kwetsbare/risicovolle groep en het voorkomen van overlast. Preventie met gezag zorgt ervoor dat we een slag naar voren kunnen maken op dit preventieve vlak.
De middelen vanuit preventie met gezag zetten we in voor vernieuwing/verbreding in de preventieve aanpak. Deze aanpak is met name gericht op talentontwikkeling en zelforganisatie van jongeren die zich niet in de risicogroep bevinden. Door de preventieve aanpak gescheiden te houden van de groep risicovolle jongeren voorkomen we negatieve beïnvloeding tussen beide groepen. In 2024 heeft de werving voor een passende jongerenwerker plaatsgevonden en in 2025 wordt het actieplan gerealiseerd en uitgevoerd.
- *Opvoedondersteuning*
In Glanerbrug en Dolphia ligt een deel van de problematiek bij de basis die jongeren/kinderen vanuit huis meekrijgen. Vanuit Preventie met Gezag wordt extra ingezet op de opvoedvaardigheden van ouders middels de evidence based Triple P methode. Hiermee hebben we in 2024 meer ouders in een vroegtijdig stadium handvaten kunnen geven om hun kinderen de juiste basis mee te geven, waardoor het afglijden naar criminaliteit of zorgelijk gedrag wordt verkleind. Daarnaast is er naar aanleiding van signalen uit het basisonderwijs ingezet op de 'sterker uit de scheiding' training voor opvoeders. Deze interventie biedt ouders handvaten bij de overgang in de scheiding en helpt bij het opbouwen van een positieve relatie met de co-ouder en hertel van de opvoed balans.

3.1.12. Combifunctionaris Concordia

Concordia en Alifa werken sinds het voorjaar van 2019 samen. Met deze inzet kunnen we diverse doelgroepen in contact brengen met kunst en cultuur. De missie van Concordia is om kunst toegankelijk te maken voor iedereen. Concordia gelooft dat kunst en cultuur een mens kan inspireren,

verrijken en verbinden. Hiermee vergroot je de levensvreugde en = ook de zelfredzaamheid van mensen. En laat dat nu juist de missie van Alifa zijn! 2024 was een waardevol jaar met een gevarieerd aanbod voor de gehele doelgroep van 4 tot 100 jaar.

3.1.13. Studio15

In de afgelopen jaren biedt Studio15 voor alle jongeren tussen de 12 en 30 jaar een gratis plek om talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen. Werken aan creatieve ontwikkeling (dans, muziek, digital arts etc.). Het ontmoeten van jongeren met gelijke interesses, ervaren studio15 als hun thuis zoals andere jongeren dat bijvoorbeeld bij de sportvereniging vinden. Studio15 is de zogenaamde creatieve vereniging. Jongeren kunnen, ondanks mentale, fysieke, financiële en sociale beperkingen meedoen. In 2024 hebben er gemiddeld 136 jongeren per week studio15 bezocht. Dit is een groei van 45 % ten opzicht van 2023.

Het jongerenwerk van Alifa heeft hier een waardevolle bijdrage kunnen leveren door jongeren op deze vindplaats te ondersteunen bij uitdagingen zoals financiële problemen, opgroeien in gebroken gezinnen, vroegtijdig schoolverlaten, instabiele thuissituaties of moeite met het vinden van werk. Door tijd en aandacht te investeren, leren ze deze jongeren goed kennen. Dit proces is niet gebaseerd op eenzijdige hulpverlening, maar op het bouwen van een vertrouwensband waarin jongerenwerkers naast de jongeren staan in plaats van tegenover hen. Door deze benadering zijn ze in staat om hun vertrouwen te winnen en daadwerkelijk een verschil te maken.

3.1.14. Huiskamer De Spinner

De Huiskamer is een veilige en gezellige plek voor kinderen uit de bovenbouw die op zoek zijn naar extra ondersteuning, rust of een plek waar ze in een veilige omgeving een (vertrouwelijk) gesprek kunnen voeren. De Huiskamer is bedoeld voor kinderen die door omstandigheden thuis moeilijk huiswerk kunnen maken, geen tot weinig vriendjes hebben, thuis weinig mogelijkheden hebben om zich sociaal te ontwikkelen of weinig gezonde voeding en beweging krijgen. De bedoeling is dat de kinderen in de Huiskamer voldoende ruimte hebben om te spelen en om zich verder te ontwikkelen.

Naast dat de Huiskamer een gezellige plek is, kunnen leerlingen ook deelnemen aan verschillende activiteiten op het gebied van sport en bewegen, kunst en cultuur en persoonlijke ontwikkeling. Wekelijks sluit gemiddeld 50 % van de bovenbouw (groep 6-7-8) aan bij de Huiskamer. Kinderen ervaren het als een gezellige en veilige plek waarbij ze zelf mee mogen denken over de activiteiten. Sinds het eerste halfjaar dat de Huiskamer open is zien de jongerenwerkers een mooie vroegtijdige relatie opbouw, waarin kinderen zich steeds meer openstellen en ontwikkelen.

3.1.15. Harnas

Het project Harnas heeft leerlingen in de groepen 7 en 8 van de vijf Glanerbrugse basisscholen handvaten gegeven om met groepsdruk om te gaan. Aan het project Harnas werken behalve Alifa en de gemeente Enschede ook de Politie, bureau Halt, Tactus verslavingszorg, wijkteams, de GGD en het kenniscentrum Weerbaarheid mee. Ouders/verzorgers worden nauw betrokken om jongeren weerbaarder te maken tegen invloeden van buitenaf. Dit begint immers bij de basis; de thuissituatie. Eind 2024 is 'Harnas' positief geëvalueerd en wordt in 2025 het project verder voortgezet, waarbij Alifa de coördinatie heeft, met als vooruitzicht dat Harnas verder uitgerold zal worden in andere stadsdelen.

3.1.16. #hardgaan053

In 2024 zijn belangrijke stappen gezet om de effectiviteit van project #hardgaan053 verder te vergroten. Er is gestart met een maatwerk aanpak per school, ontwikkeld op basis van gesprekken met schooldirecteuren, teamleiders en jongeren. Dit heeft geleid tot een programma dat beter aansluit bij de specifieke behoeften en werkwijzen van scholen. Steeds meer scholen zien #hardgaan053 als een waardevolle partner en benaderen het project actief om mee te denken en een bijdrage te leveren aan

het versterken van schoolprogramma's. Dit heeft niet alleen de samenwerking verbeterd, maar ook de zichtbaarheid vergroot. Met het project #hardgaan053 binnen de scholen is het netwerk van sport- en culturele aanbieders zichtbaarder geworden als schakel tussen jongerenwerk, cultuur, sport en de schoolomgeving. Het versterken van de samenwerking met scholen blijft een belangrijk aandachtspunt. Een nauwe samenwerking heeft invloed op het effect van het project #hardgaan053. Er zit verschil in hoe actief scholen de samenwerking aangaan; sommige scholen zijn hierin proactieve dan anderen. Dit vraagt om een gerichte aanpak, waarbij we meer aandacht besteden aan het versterken en intensiveren van de samenwerking. Het afgelopen jaar heeft bevestigd dat het versterken van de mentale veerkracht en het toekomstperspectief van jongeren verder gaat dan activiteiten alleen. Langdurige relaties met scholen en jongeren zijn essentieel, waarbij hun wensen en behoeften centraal staan. De focus blijft daarom op verdere doorontwikkeling en uitbreiding van het aanbod binnen #hardgaan053.

3.1.17. Samen1Enschede

Sinds 1 juli zijn we als projectteam van de actiecoalitie Samen1Enschede aan de gang gegaan. Deze coalitie richt zich op het bestrijden van eenzaamheid in Enschede. Hierin wordt door een groot aantal partijen samengewerkt. Dit project hebben we overgedragen gekregen en liep al sinds 2021. We zijn begonnen met de coalitieleden die betrokken waren bij de werkgroepen te interviewen. Op basis van hun input hebben we de te volgen stappen vormgegeven. In september hebben we in de week tegen eenzaamheid een programma opgesteld en uitgevoerd. De week sloten we af met een netwerkevent waar we veel van de coalitiepartners mochten verwelkomen. Ook hebben we nieuwe duurzame verbindingen tussen organisaties, individuele professionals en inwoners kunnen leggen. Daarnaast zijn we samen met studenten van Saxion gestart met 2 onderzoeken rond eenzaamheid in Enschede.

3.1.18. Inzet Rolmodellen

We zijn dit jaar begonnen met 3 rolmodellen in te zetten zoals we dat voorheen deden met project44. In Oost zijn we begonnen met een groep in Dolphia en een groep in Glanerbrug. In Zuid is de eerste groep actief in Stroinkslanden. In totaal gaan we tot eind 2025 6 trajecten gaan draaien. Eind 2024 is het laatste rolmodel begonnen op de Posten in Enschede Zuid. Dit traject gaat officieel in januari 2025 van start. We zien goede resultaten bij de jongeren die betrokken zijn bij het rolmodel. De rolmodellen zelf maken ook mooie ontwikkelingen door, en lopen ook stage naast hun rolmodel inzet.

3.2. Doorontwikkeling jaarplannen

2024 was een jaar van transitie. Gedurende de periode zijn de gesprekken met de gemeente geïntensiveerd. Zo werden de lijntjes korter en waren we over en weer beter op de hoogte van elkaars verwachtingen en doelen. Dit heeft ertoe geleid dat we aan het einde van het jaar een gezamenlijk Alifa Jaarplan hebben gepresenteerd. Hierin zitten zowel de doelen vanuit het team Jeugd & Gezin als Seniorenwerk opgenomen. We zullen in de toekomst ook de rapportages samen opstellen, om nog meer aan te tonen dat de meerwaarde van Alifa zit in ons brede welzijnsaanbod voor alle leeftijden.

3.3. Ontwikkeling bedrijfsvoering

3.3.1. Bedrijfsvoering

Alifa heeft een adequate procesmatige en financiële bedrijfsvoering. Onze financiële verslaglegging is transparant en accuraat, zonder aanleiding tot discussies over cijfers. Begroting, forecast en rapportages vormen een betrouwbare basis voor verantwoord en beheerst sturen en beslissen op hoofdlijnen.

De ontwikkeling van Alifa als organisatie vraagt ook om een herziening van de bedrijfsvoering. Er is meer behoefte aan managementinformatie op team- en projectniveau, verbeterde ICT-beveiliging en efficiëntere ondersteunende processen zoals HR, financiën, projectsturing, kwaliteit en facilitaire

zaken. Daarnaast vraagt de ontwikkeling naar Integraal Management ook om meer sturingsinformatie voor managers en een bijbehorende overlegstructuur. Dit is allemaal in gang gezet en krijgt z'n beslag in 2025. In 2023 is het Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland behaald waarbij in 2024 voorbereidingen zijn gestart voor de hercertificering in 2025.

Myneva is in 2024 voor alle teams geïmplementeerd, terwijl er verdere stappen zijn gezet, zoals een securityscan, 2-way inloggen en een inventarisatie van financiële processen ter voorbereiding op de implementatie van exact online. Per 2025 zit de financiële administratie in exact online en zullen de salarissen via Numbers worden verwerkt. 2025 staat in het teken van optimaliseren van managementinformatie van het datawarehouse en power BI's. Het reserveren van vergaderruimtes, auto's en materialen worden door medewerkers zelfstandig via outlook uitgevoerd.

3.3.2. Kantoor

Belangrijk is dat iedereen, inclusief partners en vrijwilligers met plezier kunnen werken op ons bedrijfsbureau. Er zijn openslaande ramen geplaatst zodat er voldoende ventilatie kan plaats vinden en de entree is vernieuwd. In de zomer was er waterschade op de benedenverdieping wat inhield dat medewerkers tijdelijk zijn verhuisd naar boven. Met behulp van een aantal medewerkers en via de verzekering is de schade hersteld en zijn de werkplekken beneden opnieuw ingericht. Alle airco's zijn geïnspecteerd en waar nodig vervangen. In 2025 zullen een aantal kantoren boven opnieuw worden ingericht en nog een aantal airco's worden vernieuwd.

3.3.3. ICT

In dit jaar is gestart met een IT-teamoverleg met onze ICT-partners en collega's die zich bezighouden met IT. Dit overleg heeft het inzicht in lopende werkzaamheden bevordert en zorgt ervoor dat de receptie onze medewerkers beter kan ondersteunen, problemen kunnen worden voorkomen of sneller oplossen.

Het IT-team heeft richtlijnen opgesteld voor vervanging van laptops, gebruik hardware en server. In 2025 wordt een vervolg gegeven aan het werken volgens deze richtlijnen. Per team van medewerkers is nu ook inzicht in de outlook agenda, wat zorgt voor meer openheid en maakt het makkelijker voor het plannen van afspraken.

Vanuit IT-Verbindt zijn een aantal speerpunten ondersteund, zoals de implementatie Myneva, verbetering van het instroomproces van medewerkers, de implementatie van exact online en beveiliging van dataverkeer.

In 2024 is de vervanging van Exact Globe, Synergy en het HR-portaal voorbereid. Er is onderzoek gedaan naar een passende vervanging naar exact online, SRXP en numbers dat per januari 2025 zonder veel problemen live is gegaan. Eind 2024 zijn alle data overgezet en begin januari 2025 zijn workshops gegeven aan alle medewerkers. Ook is een start gemaakt met de cybersecurity check, die in 2025 een vervolg krijgt.

3.3.4. RI&E

In 2024 heeft de HR-adviseur aan een aantal toetsingscriteria gewerkt. Het Bedrijfsnoodplan is aangepast en de medewerkers-tevredenheidsonderzoeken zijn voor het eerst via de app EverybodyFrank. Het doel is om uiterlijk eind Q2 in 2025 aan alle overige criteria te voldoen. Door het voortijdig uitvallen van de HR-adviseur eind 2024 is dit niet gelukt.

In Q3 van 2025 zal Alifa de RI&E opnieuw uitvoeren in eigen beheer waarna een Plan van Aanpak wordt opgesteld en ter toetsing aangeboden aan Vitaal Verder. Afgelopen jaar zijn alle BHV-ers opnieuw getraind.

3.3.5. AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Ook in 2024 is doorlopend aandacht geweest voor bewustwording rondom de AVG. Medewerkers zijn opnieuw via nieuwsbrieven geïnformeerd. Met nieuwe medewerkers wordt een afspraak gemaakt zodat de kwaliteitsregisseur tijdens de inwerkperiode hen informeert over o.a. de AVG en andere beleidsstukken. Op deze manier zorgen wij dat nieuwe medewerker op de hoogte zijn over de AVG en andere belangrijke zaken.

In 2024 zijn alle medewerkers bezig geweest met het invullen van Myneva. Myneva dwingt medewerkers om goed na te denken over de vraag of persoonsgegevens mogen worden verwerkt, of schriftelijke toestemming noodzakelijk is voor het vastleggen van gegevens en welke persoonsgegevens vastgelegd mogen worden. De kwaliteitsregisseur is beschikbaar wanneer medewerkers vragen hebben.

Vanuit de Taalsamenwerking is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met het ROC. Wij delen onderling persoonsgegevens van deelnemers aan het Taalproject. Ook heeft een aantal medewerkers van het ROC toegang tot ons registratiesysteem. Hier zijn goede afspraken over gemaakt in de overeenkomst.

4. ORGANISATIE EN FINANCIËN

4.1. Belangrijkste interne ontwikkelingen

In 2024 heeft Alifa belangrijke stappen gezet om de organisatie slagvaardiger te maken en beter voorbereid te zijn op toekomstige uitdagingen. Dit jaar stond in het teken van het versterken van structuur en samenwerking, met als speerpunten een effectiever managementteam, heldere rolverdelingen en efficiëntere werkprocessen. De basis is gelegd; in 2025 werken we verder aan de doorontwikkeling en borging.

Het managementteam heeft gewerkt aan een sterkere onderlinge afstemming en meer gezamenlijke sturing. De overlegstructuur is aangescherpt en er is een fundament gelegd voor integraal management. Dit proces vraagt om verdere verfijning, zodat verantwoordelijkheden optimaal aansluiten bij de behoeften van de organisatie.

Daarnaast zijn de eerste stappen gezet in procesoptimalisatie. Door een meer gestructureerde aanpak en verbeterde samenwerking tussen staf en uitvoering ontstaat er meer samenhang en effectiviteit in onze werkprocessen. Dit draagt bij aan een betere zichtbaarheid van de impact die Alifa maakt.

In 2025 zetten we deze lijn door. De komende periode ligt de focus op verdere implementatie en verankering van integraal management, het versterken van strategische samenwerkingen en het optimaliseren van werkprocessen. De ingezette koers biedt een stevige basis om Alifa wendbaar en toekomstbestendig te maken.

4.2. Kwaliteit van Alifa

4.2.1. Kwaliteitsmanagement

Alifa hanteert een integrale aanpak voor kwaliteitsmanagement. Door het combineren van verschillende instrumenten – zoals Myneva, de PDCA-cyclus, interne audits en brownpaper sessies op basis van LEAN – wordt een continue verbetercultuur gestimuleerd. Deze instrumenten vullen elkaar aan. Wij willen toewerken naar data-gedreven besluitvorming, betere processen en hogere deelnemerstevredenheid.

Binnen Alifa zetten wij verschillende instrumenten in om hier een bijdrage aan te leveren.

4.2.2. Myneva

In 2023 is het registratiesysteem Myneva geïntroduceerd. De inrichting is als eerste van start gegaan voor het team Jeugd & Gezin. In 2024 is de inrichting voor de vakteams Vrijwilligersdiensten en Welzijn Senioren van start gegaan.

Bij elke toevoeging in het registratiesysteem zijn medewerkers betrokken geweest. Door verbetervoorstellen vanuit de medewerkers is er telkens een verbeterlag gemaakt. De focus lag op simpel, uniform en het effectief houden van het registratiesysteem. Er zijn workshops gegeven, instructies gemaakt en individuele begeleiding is verzorgd.

Een aantal vrijwilligers hebben ook toegang gekregen tot het registratiesysteem Myneva met een passende autorisatie, workshop en instructie.

Naast dat er aandacht was voor de inrichting en het invoeren van de gegevens is er ook gekeken naar de output. Er zijn power bi's gemaakt voor de teams zodat resultaten inzichtelijk worden. Het werken met power bi's wordt in het komende jaar nog verder verbeterd.

Een aantal verbeteringen en aanpassingen zijn gedaan, bijvoorbeeld het verder inrichten van een archiveringsmodule.

De invoering van Myneva draagt bij aan het kwaliteitsmanagement van Alifa met betrekking tot de volgende onderdelen:

1. Dossiervorming en verantwoording
 - Myneva helpt bij het vastleggen van deelnemersgegevens en uitgevoerde acties. Dit zorgt ervoor dat alle informatie gedocumenteerd is en dat er een transparant overzicht is van de geleverde ondersteuning (uitgevoerde dienst of activiteit).
2. Efficiëntie en procesoptimalisatie
 - Door Myneva kunnen medewerkers efficiënter werken. Dit vermindert fouten en dubbel werk, wat bijdraagt aan een hogere kwaliteit van dienstverlening.
3. Monitoring en rapportage
 - Het systeem biedt actuele gegevens, wat helpt bij het nemen van weloverwogen beslissingen en het monitoren van de voortgang (managementinformatie).
4. Voldoen aan wetgeving
 - Myneva helpt medewerkers bewust om te gaan met het vastleggen van persoonsgegevens, waarbij richtlijnen zijn opgesteld om te bepalen welke gegevens mogen worden verwerkt en of schriftelijke toestemming noodzakelijk is.
5. Feedback en evaluatie
 - Door data uit Myneva te analyseren, kan Alifa inzicht krijgen in deelnemerstevredenheid en verbeterpunten signaleren. Het uitzetten van deelnemers-tevredenheidsenquêtes via Myneva gaan wij in 2025 implementeren.

4.2.3. PDCA-cyclus

Alifa maakt gebruik van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) om haar kwaliteitsmanagement te sturen. Alifa gebruikt deze cyclus regelmatig om te zorgen dat alle interne processen efficiënt verlopen en voldoet aan de kwaliteitsstandaarden. Afgelopen jaar is de cyclus doorlopen voor het stage-, vrijwilligers- en veiligheidsbeleid. Na het invoeren van de gegevens in het systeem, gaat in 2025 aan de hand van de PDCA-cyclus een check plaatsvinden op de vraag of de persoonsgegevens conform AVG zijn opgeslagen.

4.2.4. In kaart brengen van interne processen

Een belangrijk onderdeel van kwaliteitsmanagement bij Alifa is het in kaart brengen van de interne processen. De belangrijkste processen waren al uitgewerkt in het KAM-Handboek. Om de kwaliteit goed te kunnen monitoren en om erop te kunnen sturen is het van groot belang om inzicht te hebben in *alle* organisatieprocessen. Begin 2024 is met behulp van Flawless alle belangrijke processen binnen de organisatie in beeld gebracht en tegen het licht gehouden. Dit is inzichtelijk gemaakt aan de hand van een flowcharts (visualisatie). De geïdentificeerde gaps zijn gedocumenteerd, samen met de opvolging en hun prioriteiten. Daarnaast zijn de oplossingsrichtingen gedocumenteerd samen met het implementatieplan van de strategie en vastgelegd in Flawless House.

Halverwege het jaar is een nieuwe directeur aangetreden die een aantal verbeterpunten zag waar actie op is genomen. Er is een pas op de plaats gemaakt en nagedacht over de vraag: wat is er *nu* nodig om de belangrijkste processen te verbeteren binnen de organisatie? Naar aanleiding daarvan zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd in een aantal overlegstructuren, die ook de procesorganisatie raken. Door de wijzigingen in overlegstructuren moeten de flowcharts deels worden geactualiseerd. In 2025 gaan wij hier mee aan de slag.

4.2.5. Interne audits

Alifa behaalde in 2023 het Kwaliteitslabel Goed Sociaal Werk en besloot interne audits te implementeren via inspiratiegesprekken. Er zijn 6 medewerkers eind 2023 getraind in het uitvoeren van interne audits, gericht op kwaliteit, energie en inspiratie. Wij noemen de interne auditgesprekken: 'Inspiratiegesprekken'. De eerste ronde Inspiratiegesprekken richtte zich op twee thema's: vrijwilligers (hoe gaat de begeleiding en hoe is de informatievoorziening) en registratie (hebben medewerkers en vrijwilligers alle informatie om te registreren wat nodig is). Voor de auditgesprekken zijn in Q1/Q2 van 2024 gesprekken gevoerd met medewerkers en vrijwilligers uit verschillende teams. Naar aanleiding van de gesprekken is een verslag uitgewerkt met conclusies en aanbevelingen. Dit is besproken en

gedeeld met het MT. Er is een verbeterplan opgesteld met actiepunten. Via de nieuwsbrief zijn medewerkers geïnformeerd over de uitkomsten van de interne audit. Er is een verbeterplan opgesteld met verbeteracties waar eigenaren aan zijn gekoppeld. Begin 2025 volgt een evaluatie van het verbeterplan om de voortgang te toetsen.

4.2.6. Brown-papersessies

Nadat alle processen in beeld zijn gebracht en een pas op de plaats is gemaakt, was de vraag 'hoe kunnen wij bepaalde processen verbeteren en waar beginnen wij?'. Besloten is om te starten bij het optimaliseren van het projectenproces en daaraan gekoppeld het Jaarplanproces (RGA). Wat is de gewenste situatie en wat is er nodig om dat te realiseren? Om dit in kaart te brengen gaan wij in 2025 starten met zogenaamde Brownpaper-sessies, een nieuw instrument binnen Alifa om te werken aan kwaliteitsverbetering.

4.2.7. Continu verbeteren

Door het gebruik van Myneva, de PDCA-cyclus, het in kaart brengen van processen, de interne audits en het introduceren van Brownpaper-sessies, werkt Alifa aan het doorvoeren van verbeteringen in haar werkprocessen en aan de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.

Wanneer alle instrumenten goed zijn ingebed, gaan deze elkaar beïnvloeden. Via Myneva worden data geleverd voor monitoring en rapportage, waarmee ook de PDCA-cyclus en interne audits wordt gevoed. Of kwaliteitsdoelen te stellen en verbeteracties te monitoren. Uitkomsten van interne audits en Brown-paper sessies worden gebruikt in de Check- en Act-fase. Dit is ons streven voor 2025.

4.2.8. Kwaliteit stagebegeleiding

Alifa heeft sinds 2022 een stagecoördinator om de kwaliteit van stageplekken en begeleiding te verbeteren. Afgelopen jaar heeft een evaluatie plaatsgevonden van het stagejaar 2023-2024. De evaluatie is gebaseerd op een enquête onder stagiairs, feedback van begeleiders en eigen bevindingen. Belangrijke ontwikkelingen in stagejaar 2023-2024 waren:

1. Centrale aftrap: In september 2023 werd een kennismakingsbijeenkomst georganiseerd voor stagiairs en begeleiders. Begeleiders moesten verplicht de *Prove to Move* training volgen voor uniforme begeleiding. Alle begeleiders hebben de training met succes afgerond.
2. Tussenevaluatie (februari 2024): Stagiairs gaven aan goed opgevangen te zijn, maar sommige ervoeren tijdsgebrek bij hun begeleider. Hier is onder de stagebegeleiders aandacht voor gevraagd. Ook werd het 4-ogenprincipe voor beoordeling ingevoerd.
3. SBB-controle: In 2024 werd door het SBB steekproefsgewijs beoordeeld of Alifa het 4-ogenprincipe naleeft. Dit was het geval.
4. Eindfeest en eindevaluatie (juli 2024): De helft van de stagiairs vulde een enquête in voor de eindevaluatie. Gemiddeld beoordeelden zij hun stage met een 7,8. Als verbeterpunten werden genoemd: behoefte aan meer uitdaging in taken voor gevorderde stagiairs en meer begeleidingstijd. Deze punten zijn meegenomen bij de centrale aftrap van het stagejaar 2024-2025 door de stagebegeleiders.
5. Feedback begeleiders: Herkennen de genoemde verbeterpunten. Afspraken gemaakt om stagiairs in 2024-2025 beter te begeleiden en uit te dagen.

Gerealiseerde verbeteringen in stagejaar 2023-2024

- Alle begeleiders volgden de verplichte training.
- Invoering 4-ogenprincipe bij praktijkbeoordelingen.
- Gewerkt met jaarroosters voor stagiairs en begeleiders.
- Bijeenkomsten voor stagiairs per stadsdeel voor intervisie en begeleiding.
- Halfjaarlijkse evaluaties met stagiairs en begeleiders.

Verbeterdoelen voor 2024-2025

- Meer respons op enquêtes door deze in de halfjaarlijkse evaluatie af te nemen.
- Meer uitdaging bieden voor stagiairs die dit aankunnen.
- Voldoende begeleidingstijd garanderen en bespreken in teamoverleggen.
- Actiepunten naar aanleiding van SBB-controle implementeren.
- Pilot met AD-opleiding Social Work en hernieuwde samenwerking met Saxion via onderzoeksopdrachten.

Toekomstplannen (2025)

- Extra SBB-training voor stagebegeleiders.
- Workshops voor stagiairs over communicatie en professionele afstand.

4.2.9. Klachtafhandeling

Uit het jaarverslag van de klachtenfunctionaris blijkt dat in 2024 geen klachten zijn gemeld bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ook in 2024 hebben wij de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de externe vertrouwenspersoon meer onder de aandacht gebracht bij collega's. Met name via de nieuwsbrief. Desondanks zijn er geen klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris. Bij rondvraag onder medewerkers is gebleken dat bij ontevredenheid onder deelnemers, altijd eerst een gesprek volgt tussen deelnemer en medewerker. Op deze manier lukt het ons om productief aan een oplossing te werken. Het staat de deelnemer vrij om direct met de klachtenfunctionaris contact op te nemen. Informatie hierover is ook te vinden op onze website.

In maart 2024 is er een online personeelsbijeenkomst georganiseerd waarbij de klachtenfunctionaris is aangesloten en de medewerkers heeft geïnformeerd.

4.3. Personeelsbeleid

4.3.1. Personeelsformatie

In dienst van Alifa 31 december 2024

	2024	2023	verschil ten opzicht van 2023
Aantal medewerkers	70	74	-4
fte	52.5	55.6	-3.1
Leeftijdsopbouw	aantal	man	vrouw
15 - 24	4	3	1
25 - 34	13	6	7
35 - 44	19	8	11
45 - 54	20	7	13
55 en ouder	14	4	10
Totaal	69	30	44
Gem. leeftijd	43.5	41.0	45.2

4.3.2. Vacatures

In 2024 zijn er tientallen vacatures geweest, die, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt, op één na ook zijn ingevuld. Deze vacatures ontstonden binnen alle vakteams en ook binnen het team Ondersteuning. Wij vinden het belangrijk om eerst te kijken naar de potentie van wat Alifa zelf in huis heeft. We willen de medewerker én vrijwilliger zien en kansen bieden om te groeien. We richten ons daarom ook in eerste instantie op het intern oplossen van vacatures. Dit is op meerdere plekken gelukt:

collega's die van vrijwilliger doorstromen naar betaald werk. Een positieve ontwikkeling, want dit geeft doorstroming van mensen binnen Alifa waarbij de kennis gewaarborgd blijft.

Tevens besteed Alifa veel aandacht aan het begeleiden van stagiaires. Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid maar zeker ook om mogelijke nieuwe medewerkers te selecteren. Jaarlijks stromen voormalig stagiaires in als medewerker van Alifa.

We maken voor de werving & selectie gebruik van onze eigen website, LinkedIn, WGV zorg & welzijn en Indeed. In uitzonderlijke gevallen besteden we de vacature uit aan een W&S bureau zoals bij de vacature voor directeur/bestuurder.

4.3.3. Deskundigheidsbevordering

Binnen Alifa vinden we het belangrijk om aandacht te hebben voor een leven lang leren en medewerkers hierin te stimuleren. De vakteams zijn in eigen ontwikkelteams aan de slag gegaan met het vastleggen van methodieken en werkwijzen. Daarnaast werden themadagen, heidagen en trainingen georganiseerd.

Ook op individueel niveau is meer aandacht voor deskundigheidsbevordering. De Jaargespreken-cyclus zijn organisatie-breed ingevoerd. Hierdoor is meer en regelmatig aandacht voor de ontwikkeling van de individuele medewerker door middel van loopbaanbudget. Dit vormt een belangrijk onderdeel binnen het jaargesprek.

4.3.4. Verzuim

Alifa heeft in 2024 de dalende lijn binnen het branchegemiddelde kunnen voortzetten. Het totale verzuimcijfer over 2024 is uitgekomen op 4,81%. Dat is 0,81% hoger dan het totale verzuim van 2023, en lager dan het branchegemiddelde van 6,9%. Alleen bij Opvoeden & Opgroeien en team Ondersteuning zit wat langer durend verzuim. In 2024 is één medewerker ziek uit dienst gegaan.

We hebben ook in 2024 aandacht gegeven aan de medewerker en ons gericht op een gezondere organisatie waarin we werken aan het voorkomen van (langdurig) verzuim in plaats van het te moeten oplossen. En focussen we op wat wel kan in plaats van wat niet kan, wat heeft de medewerker nodig om goed te kunnen blijven werken. Dit doen we onder andere door het continue onderzoeken van de medewerkers tevredenheid door de meetmethode van Everybody Frank. Een app die de medewerker op de mobiel kan downloaden.

Een selectie uit de zaken die we hebben gedaan om verzuim te voorkomen:

- Gerichtte aandacht voor de medewerker door de teammanagers en HR door signalen tijdig op te pakken en actie te ondernemen.
- Korte lijntjes met de Arbodienst Vitaal Verder.
- HR heeft een grote(re) rol als casemanager bij verzuim. Hierdoor zijn lijnen korter en kunnen er goede afspraken worden gemaakt voor een snelle terugkeer in het arbeidsproces.

4.3.5. Vertrouwenspersonen

In 2024 is er één melding geweest, waarbij een medewerker last had van het gedrag van een collega. Deze is voor de medewerker naar tevredenheid opgelost. Er zijn geen signalen of adviezen aan het bestuur die gebaseerd zijn op de melding.

Begin van het jaar is een aantal keer overleg geweest met de kwaliteitsregisseur over de aanbesteding WMO/jeugdzorg en de verplichting die daaruit voortkwam om een cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar te stellen. Alifa maakt veel gebruik van vrijwilligers en ook stagiaires. Het blijft belangrijk na te denken hoe ook deze groepen voorlichting kunnen krijgen over sociale veiligheid en de

mogelijkheid een extern vertrouwenspersoon in te schakelen. Daarnaast blijft het van belang om na te denken over de vraag hoe ook de vele vrijwilligers meegenomen kunnen worden.

Alifa neemt deze belangrijke punten mee in de training aan stagiairs die in 2025 van start gaan. Voor nieuwe vrijwilligers wordt sinds eind 2024 kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd waarin zij geïnformeerd worden over de organisatie. Wij gaan hierin ook de voorlichting over de vertrouwenspersoon in meenemen.

4.4. PR en Communicatie

4.4.1. Groei en verbetering

In 2024 heeft Alifa aanzienlijke vooruitgang geboekt op het gebied van communicatie. We hebben onze zichtbaarheid vergroot door meer content te creëren en onszelf nadrukkelijker te positioneren. Daarnaast hebben we bestaande communicatiemiddelen, zoals onze website, geëvalueerd om verdere verbeteringen door te voeren. In 2025 krijgen de verbeteringen vorm in acties.

4.4.2. Verhoogde zichtbaarheid door contentcreatie

In lijn met onze missie om mensen te verbinden en onze kernwaarden uit te dragen, hebben we in 2024 actief ingezet op het delen van onze activiteiten en successen. Dit sluit aan bij de koers die in eerdere jaren is ingezet, waarbij we onze communicatie-uitingen en het uitdragen van boodschappen verder hebben geprofessionaliseerd.

We hebben onze aanwezigheid op sociale media versterkt door frequenter en inhoudelijk rijkere berichten te plaatsen. Door het inzetten van video's, fotoreportages en interviews hebben we niet alleen meer betrokkenheid gecreëerd, maar ook onze zichtbaarheid binnen Enschede vergroot. Het doel van de contentstrategie was om Alifa breder te positioneren, meer van onze thema's te laten zien en de impact van verbinding – zowel tussen mensen als met Alifa – zichtbaar te maken. We kozen daarbij voor een vorm van een endorsed contentstrategie, waarbij mensen met echte ervaringen met Alifa hun verhaal vertellen. Dit maakt de boodschappen geloofwaardiger en helpt ons om, door samen te werken, een groter publiek te bereiken. Deze aanpak heeft bijgedragen aan een betere profilering van Alifa en heeft ons in staat gesteld om onze kernwaarden, zoals betrokkenheid en verbinding, effectief over te brengen.

4.4.3. Evaluatie en verbetering van bestaande communicatie

Naast het creëren van nieuwe content hebben we onze bestaande communicatiemiddelen kritisch onder de loep genomen. Onze website, een belangrijk visitekaartje voor Alifa, is geëvalueerd op gebruiksvriendelijkheid, vindbaarheid van informatie en aansluiting bij de behoeften van onze bezoekers. Deze evaluatie heeft geleid tot waardevolle inzichten die in 2025 worden vertaald naar concrete verbeteringen.

We hebben onze arbeidsmarktcommunicatie een flinke boost gegeven. Door diverse vacatures was er ook directe aanleiding om ons werkgeversprofiel te versterken. Zo hebben we opvallende visuele concepten ontwikkeld om de vacatures meer in het oog te laten springen, en ook de vacatureteksten zijn aangescherpt. In die teksten laten we bewust de persoonlijkheid van onze organisatie zien, omdat we altijd op zoek zijn naar mensgerichte types. Waar nodig hebben we extra media ingezet, zoals advertenties op LinkedIn, Facebook en Instagram. We hebben daar gezocht waar we onze kandidaten konden vinden. Een hoogtepunt was de vacature voor HR-adviseur, waarop we 19 kwalitatief sterke reacties ontvingen.

4.4.4. Vooruitgang en toekomstige kansen

We hebben diverse stappen vooruit gezet in onze communicatie. Tegelijkertijd blijven we kansen zien om onze communicatie verder te verbeteren. In 2025 willen we inzetten op het optimaliseren van de website, het verdiepen van onze doelgroepgerichte communicatie en het verder ontwikkelen van onze

online strategie. Ook willen we blijven luisteren naar feedback van onze partners en inwoners om te blijven leren en groeien. 2025 is ook het jaar om de basis van onze communicatie opnieuw onder de loep te nemen, goed te archiveren en klaar te maken zodat nieuwe kansen ook een goed vertrekpunt kennen. Daarbij is het zeker ook van belang dat we de kennis over de communicatie van Alifa bij (nieuwe) medewerkers vergroten.

4.5. 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 onder meer de attentieregeling. Alle (betaalde) medewerkers van Alifa zijn automatisch lid van de personeelsvereniging. De contributie wordt via het salaris geregeld. Alifa vergoedt deze contributie, zodat het lidmaatschap de medewerkers per saldo niets kost. De contributie alsmede de bijdrage van Alifa is € 12,50 per maand. Hierdoor komt er meer geld bij de PV terecht. Een deel van dit geld kan worden besteed aan extra of duurdere activiteiten. De PV verzorgt ook de kerstpakketten voor de medewerkers. Eén keer per twee jaar wordt er een groot personeelsfeest georganiseerd. Afgelopen jaar op 26 september 2024 bij Vallei 53 op het Rutbeek. De eerstvolgende is in 2026. Daarnaast waren er vier gepensioneerden lid van de PV. Eén daarvan vervult de functie van secretaris in het bestuur van de PV.

4.5.1. Kerstattentie

Alle vrijwilligers, stagiaires, leden Raad van Toezicht en werknemers hebben een attentie ontvangen.

4.6. Resultaten bedrijfsvoering

Resultatenrekening over het jaar 2024

	Realisatie 2024	Begroting 2024	Realisatie 2023
BATEN:			
Subsidies RGA gemeente	3.783.520	3.783.520	3.633.110
Projecten gemeente	1.633.593	1.673.730	1.650.615
Projecten derden	141.549	92.462	151.311
Deelnemersbijdragen	1.100	1.000	1.850
Overige opbrengsten (btw-belast)	33.293	20.000	39.398
	<u>5.593.055</u>	<u>5.570.712</u>	<u>5.476.284</u>
TOTAAL BATEN	<u>5.593.055</u>	<u>5.570.712</u>	<u>5.476.284</u>
LASTEN:			
Personeelskosten	4.293.093	4.168.677	4.272.467
Loongerelateerde baten	35.388-	20.000-	54.340-
Netto Personeelskosten	<u>4.257.705</u>	<u>4.148.677</u>	<u>4.218.127</u>
Huisvestingskosten	111.038	137.500	137.902
Activiteitskosten	728.464	922.122	572.714
Kantoorkosten	269.265	242.000	185.106
Organisatiekosten	234.242	141.500	235.918
Afschrijvingskosten	38.337	41.500	30.944
Overige baten en lasten	2-	-	9
	<u>5.639.049</u>	<u>5.633.299</u>	<u>5.380.721</u>
TOTAAL LASTEN	<u>5.639.049</u>	<u>5.633.299</u>	<u>5.380.721</u>
BEDRIJFSRESULTAAT	<u>45.994-</u>	<u>62.587-</u>	<u>95.563</u>
Financiële baten en lasten	3.974	12.162	7.609
	<u>49.968-</u>	<u>74.749-</u>	<u>87.955</u>
RESULTAAT	<u>49.968-</u>	<u>74.749-</u>	<u>87.955</u>
MUTATIE BESTEMMINGSRESERVES	75.000-	75.000-	75.000
MUTATIE ALGEMENE RESERVE	<u>25.032</u>	<u>251</u>	<u>12.955</u>

4.7. WNT-verantwoording

WNT-verantwoording 2024

De WNT is van toepassing op Stichting Alifa. Het voor Stichting Alifa toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2024 €233.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).

1. BEZOLDIGING TOPFUNCTIONARISSEN

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking

Gegevens 2024	Bedragen x € 1	<u>L.R. Reversma</u>	<u>S. Veldhuis</u>
<u>Functiegegevens</u>		Directeur/bestuurder	Directeur/bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2023		1/1 - 30/04	1/6 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)		1,0	1,0
Dienstbetrekking?		ja	ja
<u>Bezoldiging</u>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen		58.106	78.655
Beloningen betaalbaar op termijn		5.149	8.922
<i>Subtotaal</i>		<u>63.255</u>	<u>87.577</u>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		97.083	135.917
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag		N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging		<u>63.255</u>	<u>87.577</u>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan		N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling		N.v.t.	N.v.t.

1b. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2024	Bedragen x € 1	<u>M. Nekkers</u>	<u>A. Richters</u>
<u>Functiegegevens</u>		Voorzitter	Lid/Voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2024		1/1 - 15/10	1/1 - 31/12
<u>Bezoldiging</u>		4.500	3.500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		36.900	24.600
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag		N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging		<u>4.500</u>	<u>3.500</u>

Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan

N.v.t.

N.v.t.

Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling

N.v.t.

N.v.t.

Gegevens 2024 Bedragen x € 1

P. Olthof

H. van Veen

E. Rensen

Functiegegevens

Lid

Lid

Lid

Aanvang en einde functievervulling in 2024

1/1 - 31/12

1/1 - 30/06

1/10 - 31/12

Bezoldiging

3.500

1.750

700

Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum

24.600

24.600

24.600

-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag

N.v.t.

N.v.t.

N.v.t.

Bezoldiging

3.500

1.750

700

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.

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2024 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

ORGANISATIEMODEL

