



SYNTHESE

Toekomstgericht Welzijnswerk

2010-2012



betrokken
professioneel

resultaatgericht
samenwerken

energiek
onafhankelijk

Toekomstgericht Welzijnswerk

2010-2012

We willen goed zijn en blijven

Uit metingen die we continue verrichten, blijkt dat onze opdrachtgevers en gebruikers tevreden zijn over ons werk. Dat neemt niet weg dat we voortdurend zoeken naar verbetering en vernieuwing. We hebben eind 2009 een nieuw ondernemingsplan gemaakt. Gezien ontwikkelingen in de samenleving en de dynamische omgeving waarin wij ons werk doen, vonden we het belangrijk om een vernieuwd richtsnoer te hebben. Bij het maken van het plan, hebben we ons mede laten leiden door opvattingen van opdrachtgevers, gebruikers en samenwerkingspartners.

We willen steeds verbeteren

We richten ons op klanten en resultaten. We coachen en beoordelen medewerkers daarop. Ons systeem van continue klanttevredenheidsmetingen wordt geactualiseerd. We maken een marketingplan en in 2011 zetten we een systeem voor onderzoek naar klantwensen neer.

Ons personeel	Formatieomvang		Medewerkers	
	2009	2008	2009	2008
Functiegebied				
Maatschappelijk werk	19,4	18,9	24	25
Welzijnswerk	25,5	22,7	32	30
Peuterspeelzaalwerk	5,6	6,7	20	23
Maaltijdservice Noord-Limburg	5,3	4,9	7	7
Fondswerving en Seniorensport	1,1	1,2	2	2
Administratief	10,1	10,3	14	13
Directie en management	4,1	6,2	4	5
Leiding afd. agogische dienstverlening	3,7		5	
Totaal	74,8	70,9	108	105

In 2009 hebben we succesvol de reorganisatie "Veranderen om te vlammen" doorgevoerd, die tot een positief financieel resultaat heeft geleid. De dip van 2008 is overwonnen maar we zijn er nog niet. We moeten risico's kunnen nemen die samenhangen met ondernemen. Bovendien nemen de beschikbare middelen van gemeentelijke opdrachtgevers de komende jaren vrijwel zeker af. Dat vergt inspanningen om onze financiële positie gezond te houden. We gaan nòg meer de verhouding tussen uitvoerende en ondersteunende medewerkers verbeteren en de productiviteit van uitvoerend medewerkers verhogen.

Synthese is creatief en innovatief. Dat blijkt uit nieuwe projecten, methodieken en diensten. Een heldere visie op en kader voor innovatie is gereed in 2010.

Welzijnswerk nieuwe stijl

De context waarin wij ons werk doen verandert. Vergrijzing, ontgroening en verkleuring hebben ingrijpende gevolgen voor de vitaliteit en leefbaarheid van dorpen en wijken. Het karakter van het dorp, waar men opgroeit, naar school gaat, werkt, de boodschappen doet, de vrije tijd besteedt en nabuurschap vanzelfsprekend is, verandert in snel tempo. Onverminderd hebben inwoners de behoefte om ergens bij te horen, ergens aan mee te doen en iets voor anderen te betekenen. In dat streven is echter de oriëntatie veel ruimer dan alleen het dorp. Bij het ontwerpen van dorpsontwikkelingsvisies en -plannen moet met deze tendensen en oriëntaties rekening worden gehouden. Dat vergt zowel in de dorpen, bij dorpsraden, de lokale overheden en maatschappelijke organisaties de moed om soms lastige conclusies te trekken. Dat zal in samenspraak en dialoog moeten

**Bij Synthese
zijn zo'n
350 vrijwilligers actief**

Toekomstgericht Welzijnswerk 2010-2012

gebeuren, wat goed past in de wens van interactief besturen en actief burgerschap. Synthese speelt daar actief op in bij de ondersteuning die wij de partijen in deze processen bieden. We doen dat, waar nodig, met nieuwe werkmethoden.

We zien ook in de regio Noord-Limburg integratieproblemen en daarmee gepaard gaande spanningen. En we hebben ook in deze regio te maken met risicogedrag van jeugd, dat bovendien gepaard gaat met overlast en soms criminaliteit. Synthese en samenwerkingspartners hebben deze jeugd goed in beeld, maar hebben nog niet altijd een goed antwoord voor de gewenste bejegening en ondersteuning van deze jeugd. We werken in 2010 een methodiek uit voor de aanpak en ondersteuning van Nederlands-Marokkaanse jongeren in zo'n kwetsbare positie.

Seniorenport vraagt om een nieuwe visie, te meer daar opvattingen van gemeenten op dat gebied aan verandering onderhevig zijn. Welke rol wil Synthese blijven vervullen, zijn er nieuwe kansen, moet de samenwerking met andere partijen anders vorm krijgen? In 2010 gaan we die vragen beantwoorden en de activiteiten daarop aanpassen.

Partner in dienstverlening

Synthese is actief in het sociale domein en doet dat grotendeels in opdracht van gemeenten. De relatie met de lokale overheden heeft zich ontwikkeld tot een zakelijk partnership. Uitvoeringsovereen-



komsten met duidelijk omschreven inspanningen en resultaten en afspraken over communicatie en verantwoording zijn de basis daarvan. Daarbij maken we gebruik van landelijk erkende standaarden, criteria en normen. In 2010 passen we deze vorm bij alle gemeentelijke opdrachtgevers toe.

Gemeenten zien in ons ook een partner die meedenkt over de wijze waarop zij aan hun maatschappelijke opdrachten vorm kunnen geven, omdat wij weten wat in dorpen en wijken speelt. Synthese wil die waarde nog beter benutten bij strategische adviezen,

zeker nu gemeenten te kampen krijgen met afnemende middelen als gevolg van de economische crisis.

Synthese kent naast gemeenten nog andere opdrachtgevers, zoals woningstichtingen, zorginstellingen, scholen en maatschappelijke vrijwilligersorganisaties. Voorbeelden van opdrachten zijn ondersteuning bij leefbaarheidprojecten, dagopvang voor ouderen en schoolmaatschappelijk werk. Wij streven de komende jaren naar beperkte uitbreiding van deze activiteiten.



Toekomstgericht Welzijnswerk 2010-2012

Met genoemde organisaties, collega-instellingen en gemeenten werken we tevens samen in ketens en netwerken, die tot een effectieve dienstverlening aan bewoners in Noord-Limburg leidt. In de samenwerking wil Synthese uitgaan van de vraag van klanten en gebruikers, de agogische diensten uitvoeren en daarvoor hoofdvantwoordelijkheid dragen. Daarbij nemen we een luisterende en -nog meer dan in het verleden- pro-actieve houding aan. Voorbeelden van nieuwe ketens zijn hulp bij huiselijk geweld, sport-consulenten en centra voor jeugd en gezin.

Onze prijs en kwaliteit

De tarieven van Synthese behoren landelijk tot de middenmoot. De kwaliteit van dienstverlening is goed, getuige reacties van opdrachtgevers en gebruikers. We nemen maatregelen die ertoe bijdragen dat onze tarieven marktconform blijven. Om de kwaliteit op peil te houden gaan we door met het implementeren van een integraal kwaliteitszorg-systeem. Certificering in 2011 of 2012 zien we daarbij als kers op de taart.



Klanttevredenheid rapportcijfers	2007	2008	2009
Venray	8,1	8,2	8,0
Horst aan de Maas	8,0	7,2	7,8
Bergen	7,4	8,6	8,3
Gennep	8,1	8,3	8,0
Meerlo/ Wanssum	7,9	7,4	7,7
Arcen/Velden	8,2	8,7	8,0
Sevenum	8,0	5,7	7,1
Mook en Middelaar	-	-	9,5
Overige gemeenten	8,8	8,0	7,9
Gemiddeld	8,0	7,7	8,0

**Klanten
geven Synthese
gemiddeld een 8**

Toekomstgericht Welzijnswerk

2010-2012

Bestuur en organisatie

Synthese voert in 2010 de voor de branche ontwikkelde Governance Code in. Het bestuur kent twee hoofdopdrachten:

1. Ontwikkelen en vaststellen van de strategie.
2. Toezicht houden op de uitvoering door de directie.

In de toepassing van de code krijgen deze opdrachten een duidelijke plaats. In de jaarkalender van het bestuur zijn beide elementen verwerkt, evenals afspraken over de wijze van monitoring.

Onze mogelijke risico's en de beheersing ervan

Synthese wil de huidige gemeentelijke opdrachtgevers en de omvang van de opdrachten behouden.

Dat vergt extra inspanningen in de relatie met de gemeenten Bergen/Gennep/Mook & Middelaar.

In Bergen hebben we sinds 2009 nog een beperkte opdracht, die in Gennep en Mook & Middelaar is daarentegen uitgebreid. De drie gaan de komende jaren nauwer samenwerken dan wel fuseren. In dat licht is de wijze van contractering voor Synthese van groot belang. Kiezen zij voor een uitvoeringsovereenkomst met Synthese zoals in andere gemeenten óf voor openbare aanbesteding met grotere risico's voor Synthese.

In de gemeente Venlo wil Synthese ook na 2010 actief zijn. We zetten in op samenwerking met collega-instelling Wel.kom, mits deze na een crisisperiode een goede doorstart kan maken.

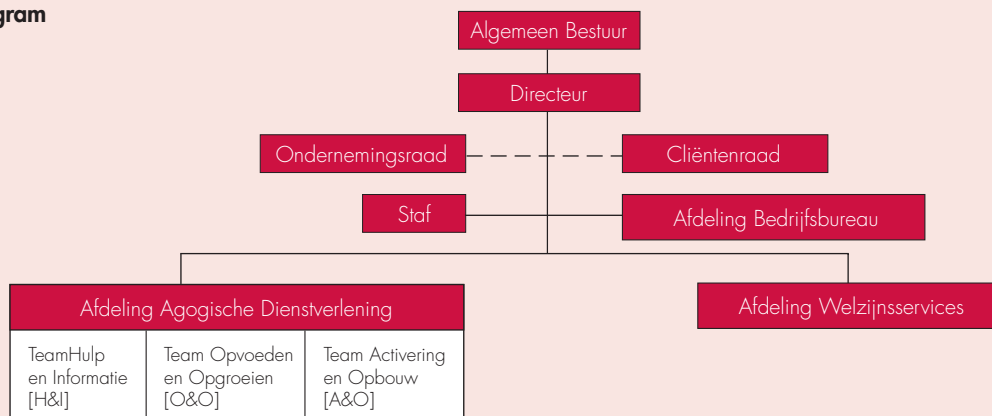
Het is ongewis in welke mate gemeenten vanaf 2011 moeten bezuinigen op de voor welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening

beschikbare middelen. We houden rekening met enige krimp, maar hebben daar pas medio 2010 meer zicht op.

Indien we markt verliezen, moeten we het aantal formatieplaatsen verminderen. Afhankelijk van de omvang kan dit door vacatures niet te vervullen en tijdelijke dienstverbanden niet te verlengen. Mochten frictiekosten ontstaan, dan kunnen we daarvoor putten uit een bescheiden bestemmingsreserve.

Met de leverancier van de maaltijden voor onze maaltijdservice hebben we in 2009 een nieuw verbeterd contract gesloten, waardoor we voor de jaren 2010-2012 verwachten gezond te kunnen blijven draaien. Voorwaarde is dat we ons marktaandeel minimaal kunnen behouden, hetgeen met voorgenomen marketingacties en acquisities zeker zal lukken.

Organigram



Toekomstgericht Welzijnswerk 2010-2012

Onze balans per 31 december 2009

(vóór bestemming resultaat, na dotaties bestemmingsreserves)

ACTIVA	31-12-2009 €	31-12-2008 €	PASSIVA	31-12-2009 €	31-12-2008 €
Materiële vaste activa	1.208.883	1.341.981	Eigen vermogen:		
Effecten	168.099	160.400	algemene reserve	762.757	762.757
Vlottende activa:			bestemmingsreserves	655.001	637.418
voorraden	8.003	3.090	Langlopende schulden	390.000	414.000
vorderingen	842.666	640.084	Kortlopende schulden	919.783	876.851
liquide middelen	499.890	545.471			
Totaal activa	2.727.541	2.691.026	Totaal passiva	2.727.541	2.691.026



Postbus 5033
5801 GA Venray

T 0478 51 73 00
www.synthese.nl

Colofon

“Ondernemend welzijnswerk” is een populaire uitgave van het Ondernemingsplan 2010-2012 van Synthese. Deze uitgave is alleen beschikbaar als digitaal pdf-bestand.

Samenstelling en eindredactie:

Jo van Lieshout, Synthese

Foto's:

Archief Synthese

Coördinatie:

Annemie Nieuwenstein, Synthese

Vormgeving en pdf:

Weemen Drukwerk & Communicatie, Horst

Mei 2010