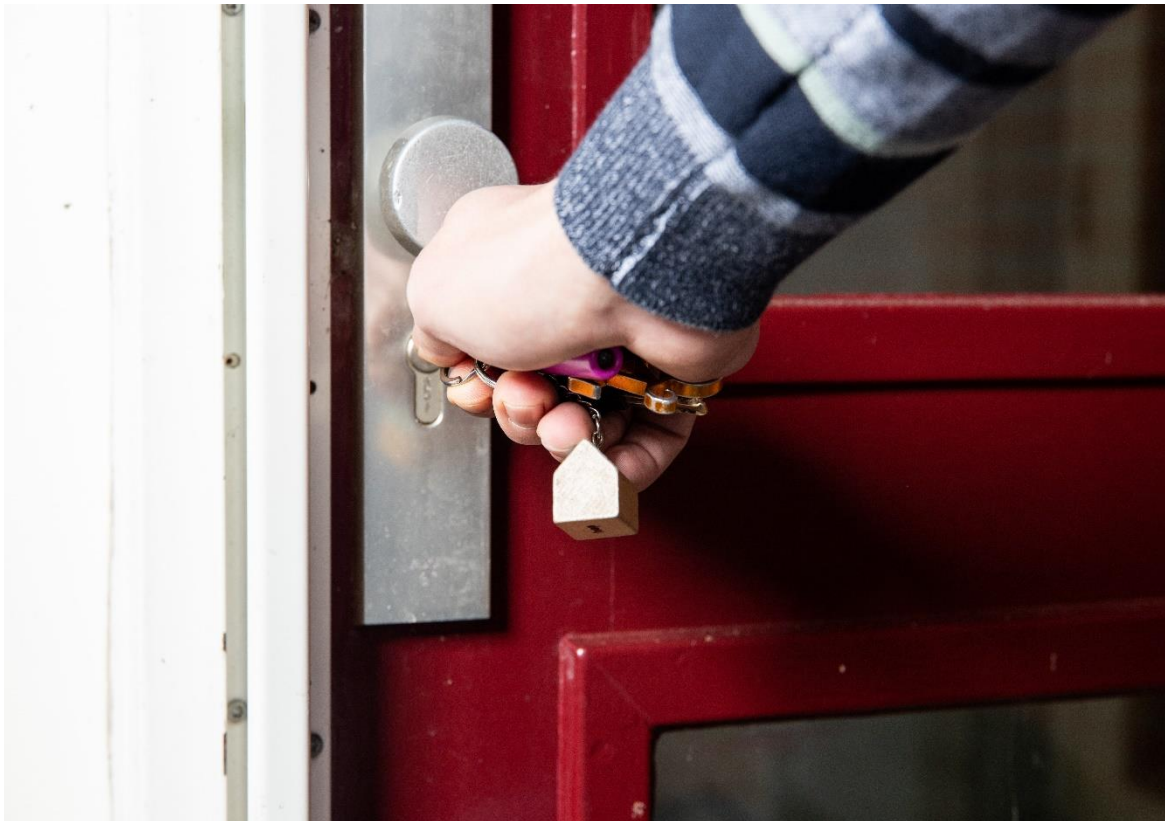


# Jaarverslag 2022 dnoDoen



Alkmaar, april 2023  
Versie 1.0



Meer met mensen



## Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Missie en visie dnoDoen Begeleiding Opvang Wonen.....	4
1.2 Stichting dnoDoen .....	4
1.3 Kernactiviteiten.....	4
1.4 Begeleiding .....	5
1.5 Voorzieningen .....	5
1.6 Werkgebieden .....	8
1.7 Samenwerkingsrelaties .....	8
2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap .....	10
2.1 Directie .....	10
2.2 Verslag van de Raad van Toezicht.....	10
2.3 Bedrijfsvoering.....	14
2.4 Cliëntenraad.....	14
2.5 Ondernemingsraad .....	19
3. Beleid en Kwaliteit.....	20
3.1 Meerjarenbeleid.....	20
3.2 Algemeen beleid verslagjaar .....	20
3.3 Kwaliteitsbeleid .....	21
3.4 Kwaliteit van zorg .....	22
3.5 Beleid en kwaliteit ten aanzien van medewerkers .....	25
3.6 Kwaliteit naar de samenleving en belanghebbenden .....	28
4. Financieel beleid.....	29
4.1 Financiële analyse .....	29
4.2 Risicoparagraaf.....	29
4.3 Toekomstparagraaf .....	30



## Jaarverslag dnoDoen

### 1. Inleiding

dnoDoen levert ieder jaar een jaarverslag af met als doel stakeholders en andere belanghebbenden te informeren over onze prestaties over het jaar 2022. Het verslag is conform opgemaakt volgens het model jaarverslag zorg. Het Jaarverslag wordt dan ook gepubliceerd op de site jaarverantwoording zorg en ook op onze eigen website.

De belangrijkste stakeholders (subsiënten) zijn de centrumgemeenten Alkmaar, Den Helder en Hoorn. In Alkmaar bestaat naast de subsidie ten behoeve van Maatschappelijk opvang, ook WMO-productie voor Beschermd Wonen/Begeleiding. Daarnaast hebben wij verantwoording af te leggen aan de gemeente Zaanstad voor onze WMO-productie in deze gemeente. Tot slot hebben wij productie gemaakt ten behoeve van cliënten met een strafrechtelijke titel vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Middels dit jaarverslag 2022 willen wij aan alle subsidieverstrekende gemeenten, andere financiers en andere belanghebbenden verantwoording afleggen over onze activiteiten en inzage geven in onze financiële informatie over het jaar 2022.



## 1.1 Missie en visie dnoDoen Begeleiding Opvang Wonen

### Missie

#### Meer met mensen

Wij geloven dat ieder mens zich kan en wil verbeteren. Ook mensen die kwetsbaar zijn en die het zonder dak of thuis moeten stellen, hebben recht op een volwaardige plek in onze maatschappij. Juist voor deze mensen willen wij er zijn. Wij willen hen helpen hun leven zo goed mogelijk op te pakken en mee te doen. Mensen uitdagen meer uit zichzelf te halen. Dat is wat wij doen.

### Visie

#### Begeleiding, opvang en wonen

Wij helpen mensen die door complexe problemen dak- of thuisloos zijn of dit dreigen te worden met begeleiding, opvang en woonondersteuning. Als dat nodig is, bieden we mensen een veilige plek in één van onze woonvoorzieningen. Wij bieden hulp op maat. Zo kort mogelijk, maar zo lang als nodig is. Wij stimuleren de kracht en zelfredzaamheid van mensen en hun netwerk van familie, vrienden en bekenden. Ook werken we nauw samen met organisaties voor wonen, welzijn en zorg.

## 1.2 Stichting dnoDoen

De rechtspersoon dnoDoen is een stichting. Het bestuur van de stichting is opgedragen aan de directeur-bestuurder. De raad van toezicht is het toezichthoudende orgaan van dnoDoen. Van zowel het bestuur als de raad van toezicht zijn de taken en verantwoordelijkheden opgenomen in een reglement. dnoDoen heeft krachtens de Wet op de ondernemingsraden (WOR) een actieve ondernemingsraad (OR). De cliëntenvertegenwoordiging van dnoDoen is met een cliëntenraad geregeld. dnoDoen heeft vestigingen in de centrumgemeenten Alkmaar, Hoorn, Den Helder en Zaanstad. Zij organiseert voor de regio's Noord-Kennemerland, West-Friesland, Kop van Noord-Holland en de gemeente Zaanstad maatschappelijke opvang en begeleiding van cliënten uit die regio. In 2022 is een teamleider voor de locatie Alkmaar geworven. Het managementteam bestaat uit vier personen te weten: De directeur-bestuurder en 3 teamleiders. De personeelsformatie vindt u onder paragraaf 3.5. dnoDoen wordt grotendeels gefinancierd door de centrumgemeenten Alkmaar, Hoorn en Den Helder, via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Beschermd Wonen. Voor dit laatste heeft dnoDoen in Alkmaar 12 plaatsen beschermde woonvoorzieningen (het zgn. Wonen Extra).

## 1.3 Kernactiviteiten

De dienstverlening van dnoDoen aan cliënten is primair gericht op 10 leefgebieden, w.o. wonen, financiën, het algeheel maatschappelijk functioneren en een zinvolle dagbesteding. Wij maken gebruik van de methodische aanpak Krachtwerk. Krachtwerk is opgenomen in de databank effectieve sociale interventies van kennisinstituut Movisie. Kijk voor meer informatie over deze methodiek op onze website ([www.dnodoen.nl](http://www.dnodoen.nl)).

De dienstverlening heeft een aantal essentiële kenmerken bestaande uit een keten van preventie/begeleiding en opvang/woonbegeleiding. Trajectbegeleiding vormt de 'backbone' van de organisatie. Woonbegeleiding is de uitvoerende vorm van het traject rond een voorziening.



De voorzieningen die wij bieden zijn Nachtopvang, noodopvang in crisissituaties, Trainingshuis en Begeleid Wonen met woonbegeleiding en Trajectbegeleiding. Ook biedt dnoDoen Ambulante begeleiding in alle regio's. In Noord-Kennemerland organiseert dnoDoen naast deze basisopvang ook Briefadressen, een outreachende preventieve begeleiding voor zwerfjongeren en Housing First. Ook hebben wij de voorziening Wonen Extra voor cliënten met een beschermd-wonen-indicatie.

In West-Friesland bieden wij naast de Opvang en Trainingshuis ook het Kamer met Kansen-project. In de Kop van Noord-Holland zijn er, naast Begeleid Wonen, een Doorstroomhuis en een aantal kleine appartementen, surplus woningen genoemd, voor ex-gedetineerden en risicogroepen. Daarnaast is er een Nachtopvang. In Zaandam heeft dnoDoen een locatie aan de Westzijde voor Kortdurende opvang en Ambulante trajecten. In alle regio's kunnen cliënten die in begeleiding zijn gebruikmaken van budgetcoaching.

#### 1.4 Begeleiding

De reden van deze dak- of thuisloosheid kan te maken hebben met psychosociale problematiek van de cliënt en met het ontbreken van de vaardigheden of motivatie. dnoDoen kent twee begeleidingsvormen: Trajectbegeleiding en Woonbegeleiding. Een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven voor de cliënt en het daarmee minimaliseren van de kans op terugval is een belangrijk streven in de begeleiding. De begeleiding richt zich op het motiveren tot en het coördineren van gespecialiseerde zorg voor deze problemen. Daarnaast is er psychosociale begeleiding gericht op het tot zijn recht komen van de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving. dnoDoen werkt met de methode Krachtwerk. De cliënt heeft begeleiding van een trajectbegeleider, en (meestal) een budgetcoach en woonbegeleider.

##### Woonbegeleiding

De begeleiding is zowel individueel als groepsgericht. De woonbegeleider biedt in het kader van het begeleidingsplan individuele hulp aan. Daarnaast organiseert de begeleiding individuele hulp bij het aanleren van vaardigheden zoals koken, budgetteren etc. De cliënten zijn in alle opvangvoorzieningen verantwoordelijk voor hun eigen levensonderhoud en dat van eventueel meekomende kinderen.

##### Trajectbegeleiding

Samen met de woonbegeleider en cliënt maakt de trajectbegeleider het begeleidingsplan via de methode Krachtwerk. De trajectbegeleider heeft hier de eindverantwoordelijkheid in. De begeleidingsplannen kunnen afspraken bevatten die pas in een volgende fase worden uitgevoerd. De trajectbegeleider schakelt intern een budgetcoach in en externe partners waar nodig. Dit betekent dat de trajectbegeleiders actief op zoek gaan naar eventuele onderliggende problemen en vervolgens de cliënt motiveren richting gepaste zorg.

#### 1.5 Voorzieningen en diensten

- a) Nachtopvang (Alkmaar en Den Helder)
- b) Trainingshuis (Hoorn en Alkmaar)
- c) Doorstroomhuis (Den Helder)
- d) Verblijfszorg Forensische nazorg Justitie
- e) Briefadressen (Alkmaar)
- f) Wonen in de wijk, waaronder Begeleid Wonen en opvang risico-burgers in overleg met VHH
- g) Woonprojecten voor jongeren in Heerhugowaard en Alkmaar
- h) Wonen Extra (Beschermd wonen) (Alkmaar)
- i) Housing First (Beschermd Thuis) (Alkmaar en Zaanstad)
- j) Kamers met Kansen (Hoorn)
- k) Ambulante trajecten (preventief en nazorg)
- l) Kortdurende opvang Zaanstad
- m) Budgetbeheer en budgetcoaching.





#### **a. Nachtopvang**

De Nachtopvang is een voorziening voor personen die een zwervend bestaan leiden.

De Nachtopvang Alkmaar heeft 26 plaatsen en is het hele jaar open.

De Nachtopvang in Den Helder heeft maximaal 8 plaatsen en is eveneens het hele jaar open.

In de winter zijn er verruimde openingstijden afgesproken met de gemeenten. Tijdens de Covidperiode is veelvuldig gebruik gemaakt van hotels en extra plaatsen door het plaatsen van cabins op onze locatie in Alkmaar.

#### **b. en c. Trainingshuis/ Doorstroomhuis**

Trainingshuis en Doorstroomhuis bieden begeleiding aan mensen die door verschillende omstandigheden tijdelijk niet zelfstandig kunnen wonen en geen eigen huishouden kunnen draaien. De reden van het niet zelfstandig kunnen wonen kan te maken hebben met psychosociale problematiek van de cliënt en met het ontbreken van de vaardigheden of motivatie. Daarnaast kampen cliënten dikwijls met problemen op het gebied van verslaving, psychiatrie en/of verstandelijke beperking. Bij het Trainingshuis en het Doorstroomhuis werkt de cliënt aan zijn basisvaardigheden voor zelfstandig wonen en leven.

#### **d. Forensische verblijfszorg en ambulante zorg**

Sinds januari 2020 heeft dnoDoen een contract met Justitie voor Forensische Verblijfszorg en ambulante begeleiding voor lichte en middelzware psychiatrische cliënten. Deze is bedoeld als aanvulling op de MO-opvang en WMO- Beschermd Wonen. Het gaat om cliënten waar de gemeente verantwoordelijkheid voor draagt bij terugkeer uit detentie. In 2020 is gestart met een pilot in Alkmaar. Door de Covidperiode zijn we voorzichtig geweest in 2021 met uitbreiding van de pilot. Er zijn in 2021 2 verblijfsplekken ingericht bij Wonen extra en een extra plek bij het Trainingshuis.

#### **e Briefadressen**

Briefadressen is een dienst van dnoDoen ten behoeve van personen uit Noord-Kennemerland die:

- Dakloos zijn;
- Geen vast adres of reguliere woonplaats hebben;
- Wel een (tijdelijke) kamer hebben, maar zich van de verhuurder niet als huurder op het adres mogen inschrijven.

Een briefadres wordt uitgereikt door de gemeente Alkmaar en de uitvoering is belegd bij dnoDoen. Een briefadres stelt cliënten in staat om met instanties en organisaties te communiceren en een uitkering te ontvangen. Deze uitkering is veelal een bijstandsuitkering verminderd met de woonkostencomponent. Als cliënten daar behoefte aan hebben kunnen we post voorlezen en helpen we met het invullen van formulieren. Ook geven we advies. Voor het voeren van gesprekken met instanties en organisaties kunnen cliënten gebruik maken van de telefoon. Eventueel worden cliënten via de Briefadressen geleid naar het Meldpunt Vangnet & Advies of naar de Centrale Voordeur voor aanmelding bij de opvang van dnoDoen.

#### **f. Wonen in de wijk/begeleid wonen inclusief doorstroomvoorziening Heerhugowaard en surplus woningen in Den Helder**

Wonen in de wijk/begeleid wonen betekent opvang van cliënten in de gewone wijken van de stad. Veelal krijgt men een kamer toegewezen in een gedeelde woning met andere cliënten, waarbij ieder een eigen kamer heeft en de keuken en een doucheruimte. De huizen zijn veelal gesitueerd in de centrumgemeenten, maar ook in de grotere aanpalende gemeenten van de regio (Drechterland en Heerhugowaard).

De cliënt heeft begeleiding van een woonbegeleider, een trajectbegeleider en indien nodig een budgetconsulent. De bewoners kunnen binnen kantooruren een beroep doen op een hulpverlener van dnoDoen. De begeleiding is individueel en wordt vormgegeven aan de hand van de methode Krachtwerk. De cliënten die wonen in de wijk worden ingeschat een zekere mate van zelfredzaamheid te bezitten en zijn verantwoordelijk voor hun eigen levensonderhoud en dat van eventueel meekomende kinderen.

In Den Helder zijn in overleg met het Veiligheidshuis een 5-tal studio's ingericht voor intensieve samenwerking tussen veiligheidspartijen en zorgpartijen voor risicoburgers. Dit worden surplus woningen genoemd.





### **g. Woonproject voor zwerfjongeren in Heerhugowaard en Alkmaar**

dnoDoen heeft 5 Start Me Up woningen. Hier kunnen cliënten 2 jaar wonen en na twee jaar kan er in samenspraak met de partijen, Woonwaard – dnoDoen – cliënt, het contract overgezet worden op de naam van de cliënt, middels een jongeren contract van 5 jaar. Zo kunnen zij vanaf Start Me up doorstromen naar sociale huisvesting, omdat al die tijd hun inschrijftijd doorloopt.

dnoDoen heeft een aantal studio woningen in Alkmaar en in Heerhugowaard. Cliënten blijven daar totdat zij kunnen uitstromen. Uitstroomopties zijn particulier, SVNK, urgentie, verdienwoning.

### **h. Wonen Extra**

Wonen Extra Noord-Kennemerland biedt opvang (op basis van een indicatie Beschermd Wonen) aan mensen die langdurig niet in staat zijn om zelfstandig te wonen. De begeleiding op deze afdeling is intensief en ondersteunend van aard. Het gaat om een extra kwetsbare groep mensen met psychiatrische problemen (brede zin) en verschillende daaruit voortvloeiende psychosociale problemen.

Het gaat hier om intensieve zorg en begeleiding van gemiddeld 12 á 15 uur per week per cliënt. De begeleiding is gericht op uitstroom binnen 3 jaar. Voor de doelgroep waarvan uitstroom niet direct te verwachten is, ligt de nadruk van de begeleiding op het stabiliseren van de leefsituatie en het behoud van vaardigheden en overbrugging naar een WLZ-instelling.

### **i. Kamers met Kansen**

Kamers met Kansen (KmK) in de regio West-Friesland is als een preventieve opvang bedoeld. Jongeren in de leeftijd van 18 t/m 25 jaar die een steuntje in de rug nodig hebben bij leren, werken en wonen en in de persoonlijke levenssfeer om te voorkomen dat zij uitvallen uit school of werk zijn welkom. dnoDoen, de gemeente Hoorn en woningcorporatie Intermaris werken in dit project nauw samen. Een Kamers met Kansen-traject integreert wonen, leren, werken en coaching en is bedoeld voor 24 jongvolwassenen. De jongeren hebben een combinatie van een huurcontract en een coaching- of begeleidingscontract. De kamers worden door Intermaris rechtstreeks aan de jongvolwassenen verhuurd.

Het gaat om een tijdelijke voorziening voor een verblijf van gemiddeld anderhalf- tot maximaal twee jaar met daarna de garantie op doorstroom naar een zelfstandige (jongeren)huurwoning.

### **j. Ambulante trajecten**

dnoDoen begeleidt ambulante cliënten op de wachtlijst preventief ter voorbereiding op opname of ter voorkoming van opname en verzorgt nazorgtrajecten na uitstroom uit de Maatschappelijke Opvang. De nazorg door dnoDoen wordt geïndiceerd door wijkteams/WMO-loket met een indicatie.

### **k. Housing First**

Housing First is het bieden van woning en begeleiding aan de zwaardere doelgroep van cliënten die reeds jarenlang op straat leeft en meerdere pogingen hebben doorlopen via de opvang om te rehabiliteren. Er zijn 3 voorwaarden voor Housing First: geen overlast verzorgen, huur betalen (m.b.v. een budgetcoach of bewindvoerder) en begeleiding toelaten. De woningen zijn verdienwoningen en de begeleiding is langdurig met een WMO-indicatie Beschermd Thuis. Naast ons HF in Alkmaar zijn we inmiddels zijn we een samenwerkingsproject gestart met Leviaan en Leger des Heils in Zaanstad voor 10 cliënten en hebben een samenwerkingsproject in West-Friesland en Kop van Noord-Holland in voorbereiding.

### **l. Kortdurende opvang Zaanstad**

In Zaanstad worden 9 cliënten kortdurend opgevangen in ons pand aan de Westzijde waar ook ons kantoor is gevestigd. De indicering is op WMO-basis dan wel Forensische Verblijfszorg.

### **m. Budgetbeheer/budgetcoaching.**

Dnodoen is ook actief in budgetbeheer, naast begeleiding en opvang. Deze financiële dienstverlening is geaccrediteerd door de branchevereniging Nvvk, waarvan dnoDoen sinds 2019 is toegelaten. Het grote pluspunt van deze dienst is dat de cliënten begeleid worden in hun budgetbeheer en worden voorbereid op verantwoordelijk zelfstandig financieel beheer.



## 1.6 Werkgebieden

Het werkgebied van dnoDoen bestaat uit de 19 gemeenten in Noord-Kennemerland, West-Friesland, de Kop van Noord-Holland en de Zaanstreek. In Noord-Kennemerland zijn dat centrumgemeente Alkmaar (inclusief Schermer en Graf-de Rijk), Castricum, Langedijk, Heerhugowaard, Bergen, Heiloo en Uitgeest. In West-Friesland zijn dat centrumgemeente Hoorn, Drechterland, Enkhuizen Medemblik, Koggenland, Stede Broec en Opmeer. In de Kop van Noord-Holland zijn dat centrumgemeente Den Helder en de gemeenten Hollands Kroon, Schagen, en Texel. In de Zaanstreek is dnoDoen actief in de gemeente Zaanstad.

## 1.7 Samenwerkingsrelaties

dnoDoen werkt samen met gemeenten, zorginstellingen, woningbouwcorporaties en collega-maatschappelijke organisaties aan een optimale hulpverlening voor cliënten. De samenwerking in het primaire proces is het afgelopen jaar met name meer centraal komen te staan, met als voornaamste partners: de samenwerking met Leger des Heils t.b.v. Houvast voor jongeren en met Leviaan (Hoorn) en Leger des Heils ten behoeve van Housing First (Zaanstad en Hoorn).

dnoDoen heeft daarbij de volgende samenwerkingsafspraken gemaakt:

### Algemeen

- a) dnoDoen is lid van Sociaal Werk Nederland, Valente (voorheen Federatie Opvang) en NVVK
- b) dnoDoen werkt samen met de onderzoeksgroep Impuls van de Radboudumc t.b.v. kennis delen en innovatie.
- c) dnoDoen werkt in uiteenlopende situaties samen met politie en reclassering. (o.a. surplus woningen voor risicoburgers) en Forensische verblijfszorg)
- d) dnoDoen werkt daarnaast samen met de Veiligheidshuizen in de regio Noord-Holland Noord en heeft daarvoor een convenant afgesloten.
- e) de Manager Sociaal Ondernemerschap denkt met de gemeenten mee over nieuwe producten, diensten en pilots ter verbetering van het aanbod.

### Regio Noord-Kennemerland

- dnoDoen werkt in de uitvoering intensief samen met het Transferpunt, dat weer een samenwerkingsorganisatie is van de gemeente Alkmaar, het WMO-loket en de woningcorporaties, ten behoeve van uitstroom, nazorg en preventieve zorg.
- dnoDoen werkt outreachend als ketenregisseur voor zwerfjongeren met de ketenpartners (o.a. MEE de Wering en Stichting Parlan) in Noord-Kennemerland op basis van een convenant ten behoeve van outreachende zorg voor zwerfjongeren.
- dnoDoen werkt samen met woningcorporaties Woonwaard, Kennemer Wonen en Van Alckmaer uit Alkmaar voor innovatieve oplossingen voor huisvestingsproblemen voor onze doelgroepen zoals voor Housing First.
- dnoDoen neemt deel aan het Bondgenootschap Geletterdheid Kennemerwaard. Samen met overheden, maatschappelijke organisaties, taalaanbieders en bedrijven zetten wij ons in om laaggeletterdheid te voorkomen en te verminderen.
- dnoDoen werkt samen met GGD Hollands Noorden, Brijder Verslavingszorg en GZZ Noord-Holland-Noord in het toeleiden van kwetsbare doelgroepen naar zorg.
- in het kader van de Blokhuisgelden werkt dnoDoen samen met de gemeente aan een drietal projecten ter versteviging van de uitstroom uit de MO:
- 

- 1- versterking van de centrale voordeur en preventief beleid
- 2- outreachend werk zwerfjongeren
- 3- wonen bij burgers voor daklozen mensen zonder soc. psychische problematiek





### Regio West-Friesland

- f) dnoDoen neemt deel in het expertteam van de Brede Centrale Toegang in West-Friesland en werkt samen met GGD Hollands Noorden en het Leger des Heils voor de toeleiding van kwetsbare burgers naar de maatschappelijke opvang. Per januari 2023 is de Brede Centrale Toegang vervangen door de Regionale Toegang.
- g) dnoDoen werkt samen met Leger des Heils in Hoorn voor project Houvast voor jongvolwassenen met complexe problematiek en/ of jeugdzorgachtergrond. De pilot is per jan 2023 omgezet naar een structurele vorm en behoort tot het contract.
- h) dnoDoen werkt samen met alle volkshuisvesters uit Hoorn en West-Friesland en de verzamelde gemeenten en organisaties Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen voor de uitstroom van cliënten uit onze zorginstellingen. Deze samenwerking is vormgegeven in de Samenwerkingsovereenkomst Uitstroomregeling Bijzondere Doelgroepen Westfriesland
- i) dnoDoen werkt in Hoorn samen met Leger des Heils en Leviaan binnen de pilot Housing First.
- j) dnoDoen werkt met het wijkteam 1. Hoorn samen in een pilot om alle kinderen in de maatschappelijke opvang outreachend te begeleiden. Doel is dat dit in 2023 omgezet gaat worden naar een structurele vorm.
- k) dnoDoen werkt samen met sociale wijkteams in West-Friesland en de gemeenten.

### Regio Kop van Noord-Holland

- l) dnoDoen werkt samen met woningbouwcorporatie Woningstichting Den Helder en woningbouwvereniging Woontij, voor Maatschappelijk Opvangwoningen en wonen met zorgindicaties.
- m) dnoDoen neemt deel aan het nazorgoverleg ex-gedetineerden in het Veiligheidshuis Den Helder samen met gemeente, Veiligheidshuis (VHH), reclassering en politie.
- n) dnoDoen werkt samen met Veiligheidshuis, gemeente en reclassering voor opvang en begeleiding in surplus woningen voor ex-gedetineerden en risicoburgers in Kop van Noord-Holland.
- o) dnoDoen neemt deel aan het OGGZ-overleg met GGD, Veiligheidshuis, GGZ, Brijder en politie.
- p) dnoDoen neemt deel aan werkgroep de Verbinding in Den Helder, met GGD, gemeentes, woningbouwcorporaties en andere zorgpartijen voor het versterken van de samenwerking en het bespreken van actuele vraagstukken.
- q) dnoDoen werkt samen met sociale wijkteams in de Kop van Noord-Holland.
- r) dnoDoen werkt samen met de gemeente Den Helder en het Leger des Heils om de winteropvang in te zetten. Tevens wordt er gesproken over de toekomst van de nachtopvang.
- s) In het kader van de Blokhuisgelden werkt dnoDoen samen met de gemeente aan een viertal projecten ter versteviging van de uitstroom uit de MO:
  - Versterking van de centrale voordeur
  - Kwartiermaken Housing First in samenwerking met Housing First Nederland
  - Praktisch onderzoek naar huisvesting voor jongeren.
  - Uitbreiding gezinswoningen en advies begeleiding kinderen

### Regio Zaanstreek

- dnoDoen werkt in Zaanstad samen met Leger des Heils en Leviaan voor het uitvoeren van een pilot Housing First. Doel is dat dit in 2023 omgezet gaat worden naar een structurele vorm.
- dnoDoen werkt in Zaanstad samen met sociale wijkteams.
- dnoDoen neemt deel aan diverse overlegtafels in de gemeente Zaanstad.



## 2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

dnoDoen werkt volgens het raad van toezichtmodel. Conform de Zorgbrede Governancecode is er een bestuursreglement en een reglement voor de raad van toezicht opgesteld.

### 2.1 Bestuur

Naam	Functie	Nevenfuncties
De heer mr. J.H. Rabenberg, BBA	Directeur-bestuurder	Voorzitter bestuur Stichting Gerent.  Voorzitter bestuur Beheerstichting Dorpskerk Grootshermer.

De directeur- bestuurder heeft een dienstverband van 36 uur per week en ontvangt salaris conform de WNT-indeling sector zorg en welzijn.

### 2.2 Verslag van de raad van toezicht

#### Inleiding

De RvT ziet erop toe dat de bestuurder onze stichting op een adequate wijze bestuurt en vertegenwoordigt. De taken en bevoegdheden van de RvT zijn expliciet beschreven in de statuten van de stichting en het hierop gebaseerde reglement voor de RvT. De RvT heeft een toezichtkader en een toetsingskader geformuleerd. Verder liggen de taken en bevoegdheden vast in het reglement audit commissie en het reglement commissie kwaliteit en veiligheid. De RvT hanteert de zorgbrede Governance Code. De RvT is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ), als belangenorganisatie voor zorg en welzijn.

De RvT werft haar leden volgens vastgestelde profielschetsen, waarin de gewenste deskundigheid en ervaring is beschreven. Binnen de RvT wordt gestreefd naar een vertegenwoordiging vanuit de invalshoeken: algemeen bestuurlijk, juridisch, financieel, beleidsinhoudelijk en volkshuisvesting.

#### Vergaderingen en werkwijze

De RvT heeft in 2022 een vijftal reguliere vergaderingen belegd, te weten op 16 februari, 25 mei, 29 juni, 7 september en 6 december. Op 9 februari is er een vergadering geweest om de zelfevaluatie te bespreken. Op 6 april is er door de bestuurder een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd in het AFAS-stadion te Alkmaar. Naast nadere onderlinge kennismaking stond de bijeenkomst in het teken van het op te stellen meerjarenbeleidsplan en hebben de diverse deelnemers hun input kunnen leveren.

De vergadering met de OR heeft plaatsgevonden op 29 juni en op de agenda stond de kennismaking met zowel de nieuwe leden in de OR als die in de RvT. De vergadering met de CR was gepland op 7 september, maar helaas was slechts 1 afgevaardigde van de CR aanwezig. De themabijeenkomst op 7 september met OR, CR, managementleden en de leden van de RvT stond in het teken van het verder aanscherpen van het meerjarenbeleidsplan. De conclusie was dat de inhoud ervan door alle gremia werd gedragen en verder een vertaling zal krijgen in de nog op te stellen jaarplannen.

Tussentijds is er overleg geweest tussen voorzitter RvT en directeur/bestuurder waarin de vergaderagenda en ontwikkelingen die op dat moment van belang waren, zijn besproken.

De RvT kent een tweetal commissies, te weten de audit commissie en de commissie kwaliteit en veiligheid. Zij gaan dieper in op specifieke onderwerpen en geven hierover advies aan de voltallige RvT. In 2020 was besloten de commissie kwaliteit en veiligheid onderdeel te laten zijn van de algemene vergadering. Hierdoor werd de betrokkenheid van alle leden bij dit belangrijke onderwerp vergroot. Na een in het voorjaar van 2022 gehouden speciale vergadering over dit onderwerp is besloten de commissie toch weer apart te laten functioneren.



## Verslag auditcommissie 2022

De audit commissie toetst en bespreekt de financiële verantwoording met de bestuurder en brengt daarover verslag en advies uit tijdens de algemene Raad van Toezicht vergaderingen. Dit betreft kwartaalrapportages en specifieke rapportages zoals de jaarrekening over het afgelopen jaar als ook de begroting voor het komende jaar.

De auditcommissie bestaat uit Ben Broxterman (voorzitter) en Eelco de Haan. De auditcommissie is in 2022 drie keer bijeengeweesd en heeft onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- De jaarrekening 2021, het jaarverslag en het accountantsverslag 2021.
- De kwartaalrapportages over de financiële en organisatorische ontwikkelingen.
- Risicoparagraaf

De begroting en jaarplan 2023 konden niet voor de start van het jaar 2023 worden besproken, omdat voor diverse WMO-budgetten voor 2023 nog geen beschikkingen waren afgegeven. De opmaak van de definitieve begroting 2023 is om die reden even opgeschort.

De audit commissie heeft in het verleden een aantal maal haar zorg uitgesproken over de kwaliteit van de rapportages. Zij stelt vast dat gewenste verbeteringen, die in de verslaglegging 2021 zijn ingezet, in 2022 verder zijn doorgezet.

### Commissie kwaliteit & veiligheid (K&V)

De raad van toezicht besteedt structureel aandacht aan het onderwerp kwaliteit en veiligheid. In 2022 is besloten om dit onderwerp bij een afzonderlijke commissie te beleggen. In de commissie kwaliteit & veiligheid kan namelijk dieper ingegaan worden op diverse onderwerpen dan bij een algemene RvT vergadering het geval is.

In overeenstemming met de hele RvT is besloten dat Kim Franx (voorzitter commissie K&V) en Arthur Sweets (lid commissie K&V) toetreden tot de nieuwgevormde commissie. Over de commissie is het volgende afgesproken. De commissie K&V is een vaste commissie van de RvT. Deze commissie bevordert een goede informatievoorziening aan de RvT en ondersteunt en adviseert deze bij het uitvoeren van het toezicht op het terrein van kwaliteit en veiligheid. Vanuit DnoDoen zijn in ieder geval de bestuurder, de manager bedrijfsbureau en de beleidsmedewerker kwaliteit gesprekspartner voor de leden van de commissie.

De Commissie K&V is in 2022 op 14 juni bij elkaar gekomen. Tijdens de commissie op 14 juni is afgesproken dat het verouderde reglement voor de commissie K&V wordt geüpdatet. Verder zijn de prestatierapportages van de gemeente Hoorn, Den Helder en Alkmaar uitvoerig met elkaar besproken. Ook stonden de uitkomsten van het cliënt tevredenheids-onderzoek, het auditverslag HKZ en het incidentenrapport op de agenda. Er is tijdens deze commissie zichtbaar gemaakt hoe DnoDoen werkt aan bewaking en verbetering van de kwaliteit en de veiligheid en aan het zichtbaar maken van de resultaten daarvan.

De Commissie K&V heeft als doel om vanaf 2023 één keer per jaar bij elkaar te komen voor de vaste agendapunten en daarnaast eens per jaar een vergadering te organiseren waar een aan kwaliteit en veiligheid gerelateerd thema op de agenda staat.

### Zelfevaluatie van de RvT

Eind 2022 heeft een interne zelfevaluatie plaats gevonden en zijn de hieruit voortvloeiende actiepunten besproken met de bestuurder en vastgelegd in de notulen.



### Agendaonderwerpen Raad van Toezicht

Naast de reguliere agendapunten als notulen van de RvT, notulen van de overige gremia en nieuwsflitsen en de verslagen van de bestuurder over de stand van zaken, zijn de volgende onderwerpen inhoudelijk besproken en/of besluitvormend aan de orde geweest:

- Februari:
- Rooster van aftreden
  - Adviezen vanuit de zelfevaluatie o.l.v. een externe
  - Governance code 2022
  - Jaarverslag 2021 externe vertrouwenspersoon
- Mei:
- Kwartaalrapportage 1<sup>e</sup> kwartaal
  - Jaarverslag 2021 clientvertrouwenspersoon
  - Governancecode 2022 vastgesteld
- Juni:
- Goedkeuring jaarrekening en jaarverslag 2021
  - Aangepaste procuratieregeling 3.3
- December:
- Kwartaalrapportage 3<sup>e</sup> kwartaal 2022
  - Vaststelling meerjarenbeleidsplan
  - Vaststelling reglement RvT en Bestuursreglement
  - WNT besluit
  - Vrijwaringsovereenkomst

### Werkgeversrol

Dit jaar heeft het beoordelingsgesprek met de bestuurder plaatsgevonden op 2 mei 2022. Er werd weer gebruik gemaakt van een 360 graden feedback, waarbij behalve door de leden van de RvT, ook door medewerkers van de diverse locaties en afdelingen, input is gegeven. Dit gaf geen afwijkend beeld met voorgaande jaren te zien. Door meer ondersteuning vanuit het bedrijfsbureau komt de bestuurder naar verwachting nog meer aan zijn taak als bestuurder toe en zal hij hopelijk minder in de organisatie in hoeven te springen. Zijn beoordeling is evenals voorgaande jaren goed en de RvT is uitermate tevreden over zijn functioneren.

### Deskundigheidsbevordering

Een van de actiepunten die uit de zelfevaluatie naar voren is gekomen is dat er een scholingsplan voor de leden van de RvT zal worden opgesteld. Begin 2023 zal ieder lid zijn/haar opleidingswensen kenbaar maken.

### Honorering

In 2019 is besloten om de honoreringsstaffel die in 2015 werd afgesproken te verlaten en over te gaan tot een verhoging gekoppeld aan het indexeringscijfers.

In 2022 ontvingen de leden een brutobedrag van € 8036,- en de voorzitter € 10.712,- voor hun taakuitoefening. Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van een reiskostenvergoeding van € 0,19 per km. De eventueel verschuldigde BTW wordt eveneens door dnoDoen voor haar rekening genomen. De btw-afdracht is in 2020 voor een aantal toezichthouders komen te vervallen.



### Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Aandachtsgebied	Nevenfuncties
Mevrouw L. Franken	Voorzitter	Voorzitter RvT Wonen Plus Welzijn te Schagen Lid RvT stichting Sarkon (primair onderwijs) te Den Helder tot 18 mei 2022
De heer A. Sweens	Lid cie. kwaliteit en veiligheid Juridisch deskundige	Adviseur en bestuurslid Stichting Duinpark te Den Helder Voorzitter Bergens Symfonie Orkest Lid Raad van Commissarissen Probedrijven N.V. te Schagen
Mevrouw K. Franx	Voorzitter cie. kwaliteit en veiligheid, Inhoudelijk deskundige	Hoofdfunctie: Beleidsmedewerker Maatschappelijke Zorg GGD Flevoland tot 1 december 2022 Hoofdfunctie: Van 1 december 2022 Senior beleidsmedewerker GGZ, Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer B. Broxterman	Voorzitter auditcie., deskundige wonen Namens cliëntenraad	Hoofdfunctie: Directeur-bestuurder Woningstichting Anna Paulowna. Nevenfuncties: Bestuurslid VVE Insulinde Amsterdam-Oost Lid raad van toezicht Stichting Katholiek Onderwijs West-Friesland
De heer E. de Haan	Lid auditcie., financieel deskundige Namens de OR	Hoofdfunctie: Financieel Directeur OWM Sazas. u.a. Nevenfunctie Lid raad van toezicht Stichting Katholiek Onderwijs West-Friesland

### Rooster van aftreden

Raad van Toezicht lid	Benoeming	Afloop 1e termijn	Afloop 2e termijn (4 jaar) (8 jaar)	Voordracht
De heer B. Broxterman	01-01-2017	01-01-2021	01-01-2025	Cliëntenraad
De heer A. Sweens	01-01-2022	01-01-2026	01-01-2030	
Mevrouw L. Franken	01-01-2016	01-01-2020	01-01-2024	
Mevrouw K. Franx	01-04-2021	01-04-2025	01-04-2029	
De heer E. de Haan	01-04-2021	01-04-2025	01-04-2029	Ondernemingsraad

### Tot Slot

Terugkijkend op 2022 heeft de organisatie zich net als in voorgaande jaren ondanks alles weer op een positieve wijze weten te presenteren. Er is sprake van een toch wel aanzienlijke toename in het werkaanbod en de grote verschillen tussen gemeenten in gevraagde diensten en verantwoordingen, legt een groot beslag op de organisatie en de bestuurder. Het meerjarenbeleidsplan en de voorbereidingen voor een nieuwe opvanglocatie in Alkmaar hebben het afgelopen jaar voor de nodige dynamiek gezorgd. Ondanks dat men op landelijk niveau nu ook doordrongen is van het belang van Housing First zal dit op korte termijn niet veel veranderingen met zich meebrengen voor onze cliënten. De toenemende concurrentie op de woningmarkt door o.a. de statushouders, de komst van vluchtelingen uit Oekraïne, de achterblijvende woningbouw, de stikstofcrisis en de energiecrisis maken het lastig om meer huisvesting voor onze cliënten te vinden. De hulp van gemeentes en woningcorporaties is hierbij essentieel.





De RvT wil de bestuurder en de organisatie tot slot een compliment geven voor al het werk dat in 2022 is verzet en het enthousiasme dat medewerkers hierbij ten toon spreiden. Er is sprake van een goede samenwerking met en betrokkenheid bij de RvT, het belang van de cliënt heeft bij alles steeds voorop gestaan en wij zijn benieuwd naar de uitwerking van het nieuwe strategisch meerjarenbeleidplan in 2023. Lia Franken, voorzitter

### 2.3 Bedrijfsvoering

dnoDoen heeft een eigen financiële administratie en werkt met het AFAS-boekhoudprogramma. Tevens maken wij gebruik de HR-module van AFAS waar de personele administratie wordt ingevoerd. Dossiervorming ten behoeve de hulpverlening wordt geregistreerd in Myneva. Naast deze dossiervorming is Myneva een cliëntvolgsysteem en worden de uren aan cliëntenzorg geregistreerd (productie). De productie wordt gedeclareerd via Care to Declare, middels dit programma komt de koppeling tot stand met VECOZO waarin de productie naar de betreffende gemeentes wordt gefactureerd. Personeelszaken worden in eigen beheer uitgevoerd. De salarisadministratie is uitbesteed aan een externe salarisverwerker.

De directeur-bestuurder stelt jaarlijks een begroting en jaarplan op. De begroting en het jaarplan worden ter goedkeuring aan de raad van toezicht voorgelegd. Vervolgens legt de directeur-bestuurder verantwoording af aan de raad van toezicht. Dit gebeurt schriftelijk voorafgaand aan de vergaderingen en wordt mondeling toegelicht tijdens de vergaderingen.

Ten behoeve van de verantwoording verzorgt de directeur-bestuurder financiële kwartaalcijfers, productiecijfers en wachtlijsten t.b.v. opdrachtgevers, raad van toezicht en andere belanghebbenden. Hierbij worden ook bijzondere gebeurtenissen vermeld zoals ernstige incidenten en calamiteiten. Periodiek worden aan de financiers (de gemeenten) voortgangsrapportages aangeleverd, afhankelijk van de afspraken in de betreffende contracten.

### 2.4 Cliëntenraad

De cliëntenraad van dnoDoen heeft in de eerste helft van 2022 goed gefunctioneerd. Halverwege het jaar is coach-ondersteuner Eke Teekens helaas uitgevallen door een ernstig ongeval en heeft dit tijdelijk ook haar weerslag gehad op het functioneren van de raad. Sinds december wordt de raad vervangend ondersteund door Tanja Schermerhorn. In 2022 waren onder andere de volgende thema's van belang in de bespreking met de bestuurder: de inhoud van de begeleiding, ontwikkeling 24-uurs opvang in Alkmaar, Kinderen in de opvang, het cliënttevredenheidsonderzoek, de zichtbaarheid en vindbaarheid van dnoDoen. De raad ervaart een wederzijds respectvolle samenwerking met de bestuurder

#### Doestelling van de cliëntenraad van dnoDoen

Door met de cliënt, de bestuurder, de medewerkers en raad van toezicht de beleving en behoeftes van de diverse cliënten groepen te bespreken, kan het perspectief van de cliënt bij de uitvoerende en controlerende partijen beter inzichtelijk gemaakt worden.

*Onze drijfveer is dat onze medecliënten sneller en beter geholpen kunnen worden en dat de maatschappij een beetje meer begrip voor ze krijgt.*

Halverwege het jaar viel de ondersteuner, Eke Teekens, echter uit door een ernstig ongeval. Zij werd (en wordt) enorm gemist door de raad. Haar afwezigheid had ook zijn weerslag op het functioneren van de raad.

*'We hebben ons best gedaan, maar de klad kwam er langzamerhand in. We misten vooral structuur en planning.'*

Ook het archiveren van notulen en dergelijke heeft onder de afwezigheid van Eke geleden. Dat maakt dat we ons dit jaar beperken tot een beknopt verslag over de CR.



### Samenstelling CR 2022

De CR overlegt onderling eens in de twee weken, meestal online.

Aan het begin van 2022 bestond de CR uit zes leden: Martijn (voorzitter), Sjacco (Housing First Alkmaar), Lydia (Wonen in de wijk Alkmaar), Carina (Moeder&kind), Cathy (Den Helder, Moeder&Kind) en Hans (Hoorn/Enkhuizen).

In maart en september zijn nieuwe leden toegetreden: Aïscha (begeleid wonen Hoorn), Bradley (Housing First Alkmaar) en Reijha (trainingshuis Alkmaar).

In de loop van 2022 zijn Cathy, Hans en Martijn vertrokken uit de CR.

Aïscha heeft uiteindelijk de voorzittershamer overgenomen. Zij is beginnend voorzitter en volgt opleiding(en) voorzitterschap om haar vaardigheden te verbeteren. Lydia verzorgt het secretariaat en de notulen voor de CR.

Begin december is er nieuwe ondersteuner voor de CR van start gegaan: Tanja Schermerhorn (ziektevervanging voor Eke).

### De samenwerking met de bestuurder

De CR en bestuurder komen eens per zes weken bijeen.

*Uit de notulen: 'De raad is zich bewust dat het soms een wankel evenwicht is tussen het persoonlijk belang en een goede signalerende functie te hebben richting de bestuurder aan de ene kant en wat de bestuurder openlijk kan zeggen aan de andere kant. De raad is hier dan ook heel zuinig op. De raad voelt wederzijds respect. De bestuurder geeft aan dat het respect wederzijds is. En bedankt de raad daarvoor.'*

De raad is blij met de samenwerking en het wederzijds vertrouwen dat gecontinueerd is in 2022. *'Er wordt echt naar ons geluisterd en -waar het kan- wordt er iets gedaan met ons opmerkingen. Onze inbreng doet ertoe.'*

### Belangrijkste aandachtspunten en acties van de CR in 2022

De cliëntenraad heeft met de bestuurder genuanceerd overleg gevoerd over de begeleiding bij dnoDoen: 'Wat mag je als cliënt van een begeleider verwachten?'; 'Wat is de frequentie van de begeleiding?'; 'Wat is de locatie van de begeleiding?'; 'Zijn er richtlijnen voor continuïteit?'

Er is ook besproken dat het goed zou zijn als de bewoners overleggen weer actiever plaats gaan vinden.

Sjacco is namens de CR betrokken bij de ontwikkeling en voortgang van de nieuwe 24-uursopvang in Alkmaar en de bijbehorende overleggen.

Carina en Cathy hebben meegedaan aan de werkgroep Kinderen in de opvang. De bestuurder heeft aangegeven dat hun bijdrage waardevol is geweest voor de werkgroep.

Ook hebben Carina en Cathy als ervaringsdeskundigen aandacht gevestigd op het verbeteren van de voor- en nazorg en is er gewerkt aan extra vragen bij de intake voor opvang van moeder met kind. Deze ontwikkeling is blijven liggen wegens ziek&zeer binnen de raad/ondersteuner.

De raad is intensief betrokken bij het cliënttevredenheidsonderzoek. Naar aanleiding van opmerkingen van de CR zijn vragenlijsten en de wijze van invullen aangepast. De CR is ook uitgenodigd mee te kijken naar de uitkomsten.

De raad heeft de indruk overgehouden dat er wederzijds enorm veel geleerd is en nog meer respect voor elkaar is ontstaan, hoe spannend het soms ook was om open te zijn.

De raad heeft begin 2022 posters gemaakt en die op alle locaties van dnoDoen opgehangen om nieuwe leden voor de CR te werven. Dit heeft uiteindelijk twee nieuwe leden opgeleverd.

De wens is om op termijn ook afvaardiging uit Den Helder en Zaanstad aan de raad toe te voegen.

De CR heeft twee leden afgevaardigd voor het *stakeholdersoverleg* van dnoDoen, een samenkomst van alle interne en externe partijen rondom dnoDoen. De bijeenkomst stond in het kader van het maken van het meer jaren beleidsplan.

De CR heeft bij de bestuurder de zichtbaarheid en vindbaarheid van dnoDoen voor nieuwe thuis- en daklozen onder de aandacht gebracht.

De CR is dit jaar betrokken geweest bij de sollicitatiegesprekken voor:

- nieuwe teamleider Alkmaar
- ziektevervanging voor de ondersteuner van de CR



De CR heeft eind 2022 een start gemaakt met de organisatie van inloopsprekuren. De bedoeling is dat een afvaardiging van de CR regelmatig alle locaties bezoekt om in gesprek te kunnen gaan met de cliënten: signalering wat er leeft en onder de aandacht brengen wat de CR kan betekenen.

Namens de cliëntenraad van dnoDoen,  
 Tanja Schermerhorn (ondersteuner CR)

#### Leden (tot 31 dec 2022)

Functie	Naam	Locatie/ soort zorg
Voorzitter	S. Bakker	<b>Alkmaar, Housing First, doorgroeid naar eigen woning</b> lid per maart 2021.
Voorheen Voorzitter	M. Lap	<b>Heerhugowaard, begeleid wonen</b> lid per oktober 2020, Interim-voorzitter per januari 2021, Voorzitter per juli 2021.
Secretaris	C. Zuijdema	<b>Den Helder, ambulante, doorgroeid naar eigen woning</b> Ambulant lid per juni 2021, Gedeeld ambulant secretaris per juli 2021.
Secretaris	L. Khaddari	<b>Alkmaar, ambulante, vrouwenhuis</b> Ambulant lid per juni 2021, Gedeeld ambulant secretaris per juli 2021.
Lid	C. Van den Broek	<b>Hoorn, ambulante, doorgroeid naar eigen woning in Brabant</b> Secretaris per juli 2019, lid per juli 2021.
Lid		

#### Honorering

Functie	Vergoeding per jaar (€) bij 80% aanwezig- en inzetbaarheid
Voorzitter	1.200
Secretaris	900
Lid	600

#### Lidmaatschap LOC

dnoDoen is lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). De LOC behartigt de gemeenschappelijke belangen van de medezeggenschapsorganen. De cliëntenraad kan bij de LOC terecht voor scholing en advies op het gebied van medezeggenschap.

#### Ondersteuning van de cliëntenraad

De raad heeft 8 uur per week coaching | ondersteuning van Tanja Schermerhorn, Gedetacheerd door RCO de Hoofdzaak, zodat haar onafhankelijkheid is gewaarborgd.



**Overlegstructuur**

De cliëntenraad onderling: digitaal, om de week

Cliëntenraad met bestuurder:  
 indien mogelijk live, elke 6 weken

*Het is niet altijd makkelijk om tot een goed functionerende cliëntenraad te komen. De cliëntenraad bestaat uit "vogels met een groot verschil in hun pluimage" wat maakt dat er af en toe "wat meer wordt gekakeld dan dat er eieren gelegd worden".*

*Een goede begeleiding is dan onmisbaar om toch tot resultaten te komen. De cliëntenraad is dan ook zeer tevreden met de werkwijze, inzichten en adviezen van de huidige coach-begeleider.*

*Sjacco Bakker, lid cliëntenraad dnoDoen*

**Contact met de achterban**

Voor het goed functioneren van de cliëntenraad is actief contact met de achterban essentieel. De huiskamer overleggen konden in 2021 i.v.m. Corona geen doorgang vinden. Door de groei van de raad met 4 leden - met elk een eigen achtergrond en een goed netwerk - had de raad toch een goed zicht op wat er speelde bij de achterban.

**Gesproken met/ presentaties gegeven aan/ interview in**

Externe stakeholders	Interne stakeholders excl. bestuurder
Burgemeester Alkmaar	Werkgroep kinderen in de opvang
Wethouder Alkmaar	RvT
Raadslid Alkmaar	OR
Architecten van de nachtopvang Helderseweg	Werkgroep huisregels
Projectleider van de gemeente van de nachtopvang van de Helderseweg	Werkgroep
Presentatie gemeente Zaandam over ervaring Housing First	Cliënt-tevredenheidsonderzoek
Interview in Straatjournaal	
Interview in Woonwaard	
Interview ervaringsverhaal Noord Hollands dagblad	



**Besproken onderwerpen in overleggen met de directie:**

Onderwerp
Regelmaat in facturering eigenbijdrage cliënt bij dnoDoen
Verbetering informatievoorziening vanuit directie richting de cliëntenraad
Opvang van ouder en kind binnen dnoDoen
Verhuizing nachtopvang naar Helderseweg en wijziging naar 24/7 opvang
Privacy waarborging van cliënten die het postadres bij de centrale-voordeur gebruiken
Updates Corona maatregelen
Brandveiligheid in ambulante woning: hoe te handelen als dnoDoen-cliënt?
Kwaliteit van ondersteuning door dnoDoen
Gevolgen van de woningtekorten voor dnoDoen als stichting en voor de cliënten van dnoDoen
Samenstelling managementteam
Opvang van enkele jongeren in Den Helder
Situatieanalyse voor cliënten van dnoDoen op de woningmarkt in Den Helder
Incident schriftelijke bejegening vanuit dnoDoen op een ambulante locatie
Hervatting bewonersvergadering gecombineerd met verhogen hygiëne in algemene ruimtes
Zichtbaarheid en bekendheid dnoDoen bij de cliënten-lokketten van gemeentes
“Zwartboek van de SP” in Den Helder
Personeels-handboek
Productgroepen omschrijving
Eenduidige, dezelfde, duidelijke huisregels voor alle dnoDoen cliënten op een locatie ongeacht datum binnenkomst van de cliënt
Cliënten met een lopende schuldhulpverlening hebben uitdaging bij plaatsing in andere gemeente
Verloop van begeleiders en beleid overdracht met betrekking tot cliëntinformatie
Vervanging van voortrekkers Krachtwerkmethode

**Instemmingsrecht**

- Vormgeving Nachtopvang en 24/7 opvang. De cliëntenraad is proactief betrokken bij voorlichting aan externe stakeholders zoals architecten en projectmanager van de gemeente.
- Proactief betrokken bij inhoud het cliënten-tevredenheidsonderzoek.
- Proactief betrokken bij het profiel van de nieuwe teamleider. Deelname aan sollicitatieprocedure.

**Ongevraagde adviezen**

- Calamiteitenlijst in elke ambulante woning (afgerond).
- Continue regelmaat in facturatie eigen bijdrage cliënt (in proces).





## 2.6 Ondernemingsraad

Het jaar 2022 stond in het teken van het opzetten van de nieuwe OR, het werven van nieuwe leden en het meerjarenbeleidsplan van dnoDoen.

In 2022 heeft de OR zich met verschillende onderwerpen beziggehouden;

- Het opleiden van de OR leden
- Verhuizing van het hoofdkantoor
- Thuiswerkbeleid
- Werkdruk en werkplezier
- Incidentmeldingen
- Meerjarenbeleidsplan

De OR is betrokken geweest bij het vaststellen van het meerjarenbeleidsplan. Zo zijn we aanwezig geweest bij het stakeholdersoverleg in april 2022 en hebben we in september 2022 samen met de Raad van Toezicht feedback kunnen geven op het conceptplan. Hierna zijn alle teams van dnoDoen betrokken geweest en is het meerjarenbeleidsplan vastgesteld.

De OR heeft in november 2022 een instemmingsaanvraag ontvangen voor het Thuiswerkbeleid. Hier hebben we zorgvuldig naar gekeken en instemming voor verleent. Hierbij heeft de OR de bestuurder verzocht om bij het uitvoeren van het beleid de individuele afweging per medewerker zorgvuldig en uniform uit te voeren. Dit om de veiligheid en de continuïteit op de werkvloer te waarborgen.

De samenstelling van de OR is in 2022 flink veranderd. In plaats van het werven van nieuwe leden is er een gehele nieuwe OR opgesteld.

De OR bestaat momenteel uit de volgende leden:

- Laura Boon (voorzitter) - Trajectbegeleider Housing First Alkmaar
- Emma Argeloo (vicevoorzitter) - Centrale Voordeurmedewerker Den Helder
- Marlies Stroosnijder-Dekker (secretaris) - Trajectbegeleider Housing First Zaandam
- Margaret Krijnen (lid) - Budgetconsulente Alkmaar
- Kai Bosman (lid) - Trajectbegeleider Hoorn

Twee leden van de OR zijn afgetreden. De zittingsperiode van Raquel Granadillo zat er helaas op en zij heeft afscheid genomen als OR-lid en tevens ook als voorzitter. Raquel, onwijs bedankt voor je inzet al deze jaren! Daarnaast is Tavarel Majota afgetreden als OR-lid. Het was voor hem niet mogelijk de OR te combineren met zijn andere werkzaamheden.

Er is daarmee nog plek voor twee nieuwe leden. We zijn nog bezig om het e.e.a. op te zetten voordat we starten met werven. Komend jaar zullen jullie hier meer over horen!

Namens de OR,

Laura Boon, voorzitter  
[ondernemingsraad@dnodoen.nl](mailto:ondernemingsraad@dnodoen.nl)



## 3. Beleid en Kwaliteit

### 3.1 Meerjarenbeleid

Het meerjarenbeleidsplan geeft de strategische doelstellingen waarmee dnoDoen de komende vijf jaar wil werken. Deze doelstellingen zijn samengevat in vijf strategische hoofdlijnen, te weten;

- Lijn 1 Opvangen doe je thuis
- Lijn 2 Thuis in de samenleving
- Lijn 3 Niemand op straat
- Lijn 4 Bevlogen en professionele collega's en vrijwilligers
- Lijn 5 Lenig aansluiten op ontwikkelingen in de hulpverleningsteams

### 3.2 Algemeen beleid verslagjaar

2022 was het jaar dat wij na een lastige COVID 19 periode weer vol aan de bak konden gaan. Een belangrijke mijlpaal was ons nieuwe meerjarenbeleidsplan. Ons oude meerjarenbeleidsplan "krachten bundelen" was aan revisie toe en dat hadden wij eigenlijk al in 2021 willen afronden. Na een zeer geslaagde stakeholders bijeenkomst in AFAS-stadion in het voorjaar waar wij met elkaar in gesprek gingen over de uitdagingen van de komende jaren die op ons afkomen, maar ook een terugblik naar het oude meerjarenbeleidsplan. Met aanbevelingen en suggesties vanuit deze stakeholders bijeenkomst en interne bijeenkomsten zijn wij aan de slag gegaan en in het najaar mocht het nieuwe meerjarenbeleidsplan het levenslicht zien! "Opvangen doe je thuis".

Dakloos word je niet van de een op de andere dag. Iedereen die bij ons komt heeft zijn of haar eigen unieke verhaal. Veel van hen hebben een bewogen jeugd achter de rug met de pech dat ze in een destructieve omgeving zijn opgegroeid. Dit heeft hun vrije ontwikkeling beperkt en doet het nog steeds als zijn nog onverwerkte pijn voelen. Veel van hen hebben financiële stress, een geschiedenis van armoede, lange tijd op straat geleefd en veelal langdurig in de zorg geweest bij hulpverleningsinstanties waarin geen aansluiting is gevonden.

Ons doel is het verlenen van onderdak, steun en begeleiding aan dak- en thuislozen en andere gemarginaliseerde groepen. De ondersteuningsvragen zijn divers. Sommige mensen zijn gebaat bij lichte ondersteuning, hulp bij financiën en een veilige woonplek. Veel anderen hebben al langere tijd problemen op verschillende leefgebieden. Dan begeleiden wij intensiever en soms langdurig. Wij hebben een breed en gevarieerd aanbod aan woonvormen. Zo kunnen wij goed aansluiten bij de specifieke situaties van onze cliënten. Veel cliënten zijn gebaat bij een woonplek waar zij kunnen blijven. Opvangen doe je thuis! Daarom spannen wij ons in om de begeleiding zoveel mogelijk in een eigen huis te laten starten. Als dat om wat voor reden dan ook nog niet kan, dan bieden wij een andere woon- of opvangvorm.

Wij hebben onze strategie uitgewerkt in vijf programmaliijnen, te weten: Opvangen doe je thuis, thuis in de samenleving, niemand op straat, bevlogen en professionele collega's en vrijwilligers en lenig aansluiten op ontwikkeling in de hulpverleningsteams. Dit is onze opgave voor de komende jaren.

In 2022 hebben wij de volgende resultaten gehaald;

De voorgenomen scholing van het personeel in krachtwerk en intervisie is 2022 goed opgepakt en ook geborgd voor de komende jaren. Wij hebben een jaarlijkse dnoDoen dag georganiseerd waarin de inhoud van ons werk centraal staat. Naast deze acties is clienttevredenheidmeting gehouden. Ook in de bedrijfsvoering hard is gewekt qua ICT is office 365 geïntroduceerd en hebben de medewerkers een de beschikking gekregen over een laptop. De ontwikkeling van onze rapportages zowel inhoudelijk als financieel hebben een flinke stap vooruit gemaakt.

Ons cliëntvolgsysteem Myneva wordt steeds meer een programma waarop kan vertrouwd en gebouwd. Myneva is de belangrijkste bron waarin ons werk wordt geregistreerd.



De pensionering van onze manager sociaal ondernemerschap gaf ons de mogelijkheid deze functie te evalueren. Onze conclusie was deze functie zeer waardevol was en ook moet blijven. We hebben wel gekozen voor een iets ander opzet. Namelijk twee accountmanagers met daarbij gekoppeld het projecttrekkerschap. In 2023 gaan wij kijken of dit een juiste opzet is geweest.

Het aantal begeleidingen van cliënten is in 2022 toegenomen. De WMO-productie is toegenomen en wij zien dat ook de WMO ook steeds een belangrijker aandeel gaat worden van onze totale productie. De toename van de begeleidingen van cliënten doet de werkdruk toenemen en ook waar dat kon hebben wij personeel hiervoor kunnen aannemen. Wat ons wel zorgen baart is de toename van cliënten met een zeer grote zorgvraag.

### 3.3 Kwaliteitsbeleid

Begin oktober stond in het teken van de externe HKZ-audit. Het ging hierbij om de hercertificatie van de norm: Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, onderdeel Maatschappelijke Opvang & Vrouwenopvang, versie 2015.

dnoDoen heeft de audit positief afgerond. Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd. Het certificaat toont aan dat dnoDoen voldoet aan de interne eisen, de eisen van de HKZ-norm en aan de wet- en regelgeving. Het HKZ-certificaat is per 1 januari 2023 weer 3 jaar geldig is (met een jaarlijkse tussentijdse audit).

#### Klachten

In de overeenkomst tussen cliënt en organisatie, staat beschreven op welke wijze een klacht ingediend kan worden. In het klachtenreglement van dnoDoen staat beschreven op welke wijze en in welke termijnen de klacht behandeld moet worden. Er is een klachtenfunctionaris (Beleidsadviseur Inhoud & Innovatie) aangesteld die het eerste aanspreekpunt vormt en als eerste, in een bemiddelende rol, contact legt met de klager. Wanneer de cliënt dit wenst kan hij een klacht officieel voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit de Beleidsadviseur Kwaliteit en enkele medewerkers.

Als de behandeling van een klacht door de interne klachtencommissie niet leidt tot een voor ieder bevredigende oplossing dan wordt de klacht doorgeleid naar de externe klachtencommissie. dnoDoen is lid van een externe klachtencommissie Maatschappelijke dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht.

In 2022 zijn er vier klachten intern behandeld. Deze klachten bestonden met name uit ontevredenheid vanuit de cliënt. Ontevredenheid over het traject, de huisregels en het verblijf. Alle klachten zijn door middel van bemiddeling afgerond. Er zijn geen klachten doorverwezen naar de externe klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris en voorzitter klachtencommissie hebben de klachtenprocedure geëvalueerd. Hierbij zijn wij tot de conclusie gekomen dat de klachtenprocedure goed is geformuleerd. In de praktijk zien wij een aantal punten die om aandacht vragen.

- De cliëntvertrouwenspersoon wordt niet vaak ingeschakeld bij ontevredenheid in het traject.
- Cliënten schakelen vaker ondersteuners in bij de behandeling van een traject. Dit is niet altijd in het belang van de cliënt.
- Bemiddeling door de klachtenfunctionaris is niet altijd succesvol omdat de ontevredenheid in het traject al is geëscaleerd.
- De klachten worden complexer en tijdrovender.
- Cliënten worden mondiger.
- Cliënten gaat bij diverse personen (Trajectbegeleider, Teamleider, Klachtenfunctionaris) 'shoppen'. Dit kan de bemiddeling verstoren.
- Cliënten betrekken steeds vaker advocaten en juristen. Hier is bemiddeling niet mogelijk waardoor je een alternatief traject bewandeld.



## Incidenten

Binnen dnoDoen ligt er een sterke focus op het rapporteren van incidenten. dnoDoen heeft twee doelen. Het ontdekken van trends en hier maatregelen op nemen om de werkomgeving veiliger te maken voor medewerker en cliënt. Daarnaast het bevorderen van een positieve cultuur onder medewerkers. Het bevorderen van de sfeer binnen de groep en niet bang zijn om bepaalde incidenten en kwesties te melden.

Bij ieder incident wordt er beoordeeld of maatregelen nodig zijn. Ook beoordeeld de Teamleider of de betrokken medewerker(s) nazorg nodig hebben. Daarnaast wordt er ieder kwartaal een analyse gemaakt om te beoordelen of er trends zichtbaar zijn. De resultaten worden minimaal eens per kwartaal met het Management Team besproken.

In 2022 zagen wij dat het aantal gerapporteerde incidenten iets is afgenomen. Het overgrote deel van de incidenten zijn verbale incidenten zoals, belediging, schelden en stem verhef. Vaak in combinatie met een ongewenste houding. Er is niet altijd een oorzaak voor een incident te benoemen. Als dit wel mogelijk was dan zien wij dat een incident vaak voortkomt uit algehele frustratie of dat de cliënt het niet eens is met het beleid van dnoDoen.

Hierdoor is ook het sanctiebeleid onder de loep genomen. In de loop van het jaar is de nachtopvang gestart met time-outs. Dit geeft het team de ruimte om op een rustig moment te besluiten wat de sanctie wordt voor de cliënt. De verwachting is dat dit in 2023 wordt geformaliseerd.

De daling in het aantal gerapporteerde incidenten is erg opvallend. Medewerkers ervaren continue een verzwaring van de doelgroep. Dit is helaas niet zichtbaar in de statistieken. In 2023 blijven wij het belang benadrukken van het rapporteren van incidenten.

## 3.4 Kwaliteit van zorg

### Krachtwerk

Krachtwerk is de methode die alle hulpverleners van dnoDoen hanteren. Iedere nieuwe medewerker wordt Krachtwerk getraind. In het nieuwe registratiesysteem zijn de tools van Krachtwerk ingebouwd om medewerkers te ondersteunen in de workflow.

Krachtwerk is in 2022 vormgegeven door het trainen van nieuwe medewerkers, het nadenken over hoe we nieuwe Krachtwerkcoaches kunnen werven en Krachtwerk na Corona in zijn geheel een boost kunnen geven.

### dnoDoen dag

Om het gevoel van saamhorigheid te vergroten is in 2022 een dag georganiseerd voor alle medewerkers van dnoDoen. Onderwerpen waren Verbinding, Vertrouwen en Werkplezier. Invulling werd gegeven door inspiratiesessies met Krachtwerk trainers, workshops over autonomie gegeven door agressietrainers en een workshop complimenten geven door de Complimentenmeisjes. Na de workshop liepen ze rond om complimentjes aan medewerkers te geven in de vorm van een handgeschreven kaartje. Goed voorbeeld doet goed volgen: op alle locaties staan nu glazen potten met kaartjes die gebruikt worden om je collega of een cliënt een compliment te geven.

Het Krachtwerk heeft door de dnoDoen dag een echte boost gekregen. We hebben Krachtwerkcoaches kunnen werven en we zijn blij dat we eind 2022 drie nieuwe Krachtwerkcoaches hebben aangenomen. De dnoDoen dag is verder opgevolgd en in 2023 zijn we stevig van start gegaan met een in company basistraining voor alle nieuwe medewerkers, een bijscholing voor alle medewerkers en een specifieke Krachtwerktraining voor management en het bedrijfsbureau.

Daarnaast zal de trainer on the job coaching bieden aan teams die behoefte hebben om op specifieke onderwerpen dieper in te gaan dan wel gecoacht te worden.



De Krachtwerkcoaches zijn in februari 2023 gestart met hun opleiding tot Krachtwerkcoach en zij hebben zich via de mail gepresenteerd aan de teams. In de basistraining zijn zij aangeschoven om te oefenen met het begeleiden van de team krachtgerichte besprekingen (TKB). Zij zullen vanuit hun rol individuele begeleiding en groepsbegeleiding geven en de TKB's begeleiden in de loop van 2023.

### **Op Eigen Kracht training voor cliënten**

De Impuls Werkplaats heeft in 2022 jaar budget beschikbaar gesteld voor de evaluatie van de cursus Op Eigen Kracht. Op Eigen Kracht is een herstelcursus voor cliënten, gebaseerd op de Krachtwerk methodiek. Het is voor mensen die een ingrijpende, ontwrichtende gebeurtenis hebben meegemaakt en, met de ondersteuning van lotgenoten en een coach, zelf de regie in hun herstel willen nemen. Ze gaan hierbij op ontdekkingstocht naar eigen krachten, wensen en mogelijkheden en werken aan voor hen belangrijke doelen. De cursus is kracht- en herstelgericht en stress-sensitief. Met dank aan de betrokken begeleiders zijn er 8 cliënten aangemeld die in 2023 deel gaan nemen aan deze training. De training zal door een trainer van de Impuls Academie gegeven worden op een locatie in Alkmaar.

### **Kind in de Opvang**

Veiligheid van kinderen in de opvang staat voortdurend op het programma. In de werkgroep Kind in de Opvang is in 2022 hard gewerkt aan het professionaliseren van de werkwijze kind in de opvang. Het team is inmiddels voltallig en alle 4 de aandachtsfunctionarissen Huiselijk geweld en Kindermishandeling zijn getraind en voor dnoDoen lid van het LVAK. Zij zijn de ambassadeur voor het kind in de opvang en vraagbaak voor hun team.

### Ontwikkelingen in 2022

- Risicotaxatie instrument kinderen/ gezinnen is geïmplementeerd
- Er wordt gewerkt aan de hand van het jaarplan Kind in de Opvang
- Aandachtsfunctionarissen zijn allen getraind door de LVAK en het lidmaatschap is geborgd
- Sociale kaart voor kinderen in de opvang is aangevuld
- Draaiboek seizoen activiteiten voor kinderen is aangevuld
- Werkwijzer is opgesteld
- De pilot in Hoorn is geëvalueerd en verlengd door de gemeente Hoorn
- Speciale kennisbank voor alle kind- en opvoed gerelateerde onderwerpen is aanwezig.

### Actiepunten 2023

- Lijst opstellen (fysieke) kind veiligheid in de opvang
- Woningen kind veilig maken
- Evaluatie pilot Hoorn
- Kennisnemen van het Normenkader kinderen in de Maatschappelijke Opvang en nadenken hoe dit is in te zetten in gesprekken met de gemeente
- Inzet expertise van de kindwerker Hoorn in de werkgroep

### **Cliëntenraad**

De CR is op bezoek geweest in de teams om kennis te maken en ervaringen uit te wisselen.

### **Meldcode**

Alle woon- en trajectbegeleiders dienen te weten hoe ze moeten handelen bij signalen van huiselijk geweld en/of kinder- ouderenmishandeling. Hiervoor is een onlinetraining beschikbaar 'Werken met een meldcode'. De meldcode is ook ingebouwd in het registratiesysteem. De aandachtsfunctionarissen ondersteunen collega's bij vragen hierover en het doorlopen van de meldcode stappen.





### **Cliënten met een forensische titel (IFZO)**

dnoDoen evalueert naar aanleiding van het nieuwe Forensische Kader het proces en de werkwijze. De bevindingen zijn onder andere dat cliënten met een forensische titel een andere manier van begeleiding nodig hebben dan de overige dnoDoen cliënten en dat zij veel tijd vragen. Op dit moment onderzoeken we of het wenselijk en haalbaar is om een speciaal IFZO-team samen te stellen. We kijken wat er nodig is om het aanbestedingscontract breed te kunnen borgen in de organisatie en welke noodzakelijke (extra) vaardigheden hiervoor nodig zijn. Wanneer uit onderzoek blijkt dat dnoDoen de groep cliënten met een forensische titel wil uitbreiden en een speciaal IFZO-team kan samenstellen, zal er een opleidingsprogramma met twee live trainingen en een cyclus van begeleide casuïstiek starten. De organisator daarvan is een externe partij met expertise in cliënten met een forensische titel. Naast de twee start modulus uit de forensische leerlijn zullen twee aanvullende modules worden gevolgd om de kennis op peil te houden.

### **Housing First**

Er is dit jaar vooral gewerkt aan de samenstelling van het team en de start en uitbreiding van Housing First (HF) op andere locaties. De training die binnen dnoDoen is ontworpen voor HF staat nog op het programma. Er is een breed HF opleidingsplan ontworpen en vastgesteld met doelen voor 2023. Alle HF medewerkers zullen dan worden getraind in het opruimen van de basisprincipes en de specifieke onderwerpen waar zij in de praktijk tegenaan lopen. De training zal worden verzorgd door het expertisecentrum van hvoQuerido.

### **Intervisie**

Intervisie heeft succesvol plaatsgevonden in 2022. Naar aanleiding van de evaluatie is de groepsgrootte en de frequentie aangepast. In 2023 zullen ook de teamleiders en het bedrijfsbureau deelnemen aan intervisie.

Er wordt casuïstiek ingebracht die is gericht op persoonlijke ontwikkeling en het vergroten van het reflectievermogen. De bijeenkomsten worden op locatie gegeven, in Den Helder is wegens het ontbreken van een geschikte intervisieruimte het buurthuis ingeschakeld. Voor 2023 zijn 4 intervisiebijeenkomsten gepland. De intervisie wordt begeleid door een externe intervisor.

### **Themabijeenkomsten**

In 2022 zijn er 4 themabijeenkomsten geweest waar medewerkers zich op konden inschrijven. Alle themabijeenkomsten zijn goed bezocht. Wegens het drukke scholingsprogramma in 2023 worden op input vanuit de teams themabijeenkomsten in het laatste kwartaal van het jaar 2023 georganiseerd.

### **BHV**

Naast de scholing op de methodiek en inhoudelijke ontwikkeling wordt iedere medewerker getraind in bedrijfshulpverlening (BHV). De BHV-training wordt jaarlijks herhaald.

### **Maatschappelijke tendens**

De tendens in de samenleving is steeds meer registreren om verantwoording af te leggen en organisaties en burgers bewegen daarin mee. Ook dnoDoen beweegt hierin mee, door veel verzoeken om beleid te maken. Naar aanleiding van de vele vragen zullen de beleidsadviseurs inhoud en kwaliteit onderzoeken hoe er binnen dnoDoen weer meer vanuit de basis kan worden gewerkt. Waar dnoDoen een laagdrempelige organisatie is die alleen de hoofdzaken in beleid wil vastleggen om te voorkomen dat er geen ruimte overblijft voor maatwerk en eigen initiatief. De medewerkers worden hierin nadrukkelijk uitgenodigd mee te denken.

Professionalisering is een goede beweging, waarbij we dicht bij onze cliënten willen blijven en de client steeds het uitgangspunt in alle ontwikkelingen moet blijven.



## 3.5 Beleid en kwaliteit ten aanzien van medewerkers

### Cao Sociaal Werk

De CAO heeft een looptijd van 1 juli 2021 t/m 1 juli 2023. Zodoende hebben er in 2022 geen onderhandelingen plaatsgevonden over de CAO.

### Loon

- Per 1 januari 2022 hebben de middeninkomens primair proces (schalen 4 t/m 9) een vaste arbeidsmarkttoeslag van 1,13% gekregen.

### Vertrouwenspersoon

Voor de medewerkers is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar. In de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 zijn er 2 meldingen ontvangen door de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft de melders opgevangen, ondersteund, meegedacht in mogelijke routes te lopen voor een oplossing en doorverwezen.

De externe vertrouwenspersoon heeft in 2022 op alle locaties van dnoDoen bijeenkomsten gehouden om medewerkers te informeren over grensoverschrijdend gedrag.

### Ontwikkelingen afdeling personeelszaken

In 2022 hebben de HR-adviseur en de HR-assistent een duidelijke scheiding aangebracht in de werkzaamheden van beiden. De HR-assistent heeft zich de complete verloning van de medewerkers eigen gemaakt en draait de administratie zelfstandig.

De HR-adviseur heeft hierdoor meer ruimte gekregen om zich te richten op advisering en ondersteuning van het MT en directie.

Er is onder andere een introductie beleid opgesteld voor nieuwe medewerkers. Dit beleid geeft een eenduidige richtlijn voor het inwerken van nieuwe medewerkers.

Per augustus 2022 zijn er op arbeidsvoorwaardelijk gebied een aantal wettelijke aanpassingen gedaan in het personeelshandboek. Deze zijn voor alle medewerkers terug te vinden op het intranet.

### Medewerkers

Op 31 december 2022 waren er 101 medewerkers in dienst (incl. stagiairs), die gezamenlijk 82,61 fulltime-equivalenten (fte) vertegenwoordigen.

De personeelsformatie is als volgt opgebouwd:

Directeur bestuurder	1 persoon
Directeur (directie)	1 FTE



<b>Bedrijfsbureau</b>	<b>17 personen</b>
Accountmanager	1,78 FTE
Administratief medewerker financieel	0,89 FTE
Applicatiebeheerder	1 FTE
Beleidsadviseur Inhoud en Innovatie	0,89 FTE
Beleidsadviseur Kwaliteit	0,56 FTE
Boekhouder	0,89 FTE
Coordinator Beheer en Onderhoud	0,78 FTE
HR adviseur	0,89 FTE
HR assistent	0,67 FTE
Management assistent	0,89 FTE
Controllor	0,89 FTE
Secretaresse	0,67 FTE
Stagiair	0,89 FTE
Teamleider bedrijfsbureau	0,89 FTE
Teamleider primair proces	1,89 FTE
<b>Totaal</b>	<b>14,47 FTE</b>

<b>Vestiging Noord-Kennemerland</b>	<b>50 personen</b>
Trajectbegeleider	18,53 FTE
Woonbegeleider	11,01 FTE
Ervaringsdeskundige	1 FTE
Centrale voordeur medewerker	0,67 FTE
Procesregisseur	1 FTE
Nachtportier	1,67 FTE
Budgetconsulent	1,28 FTE
Administratief/secretarieel medewerker	0,78 FTE
Huishoudelijk medewerker	0,83 FTE
Beheerder	1 FTE
Assistent beheerder	0,44 FTE
Oproepkracht	0,00 FTE
Stagiair	0,67 FTE
<b>Totaal</b>	<b>38,88 FTE</b>



<b>Vestiging Zaandam</b>	<b>3 personen</b>
Trajectbegeleider	2,56 FTE
<b>Totaal</b>	<b>2,56 FTE</b>

<b>Vestiging West-Friesland</b>	<b>16 personen</b>
Trajectbegeleider	7,12 FTE
Woonbegeleider	3,23 FTE
Budgetconsulent	1 FTE
Stagiair	0,67 FTE
Beheerder	1 FTE
Assistent Beheerder	0,78 FTE
<b>Totaal</b>	<b>13,8 FTE</b>

<b>Vestiging Kop van Noord-Holland</b>	<b>14 personen</b>
Centrale voordeurmedewerker	0,67 FTE
Trajectbegeleider	3,67 FTE
Woonbegeleider	5,67 FTE
Budgetconsulent	0,89 FTE
Beheerder	1 FTE
<b>Totaal</b>	<b>11,90 FTE</b>

### Personeelsverloopstaat

In 2022 zijn er 19 nieuwe medewerkers in dienst gekomen.

Functie	Aantal nieuwe medewerkers	Aantal FTE
Boekhouder	1	0,89
Centrale voordeurmedewerker	1	0,67
Nachtportier	1	1
Oproepkracht trainingshuis Alkmaar	1	0
Controller	1	0,89
Secretaresse	1	0,67
Stagiair	3	2,23
Teamleider	1	0,89
Trajectbegeleider	5	4,45
Woonbegeleider	4	2,20
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>13,89</b>



Naast 19 nieuwe medewerkers zijn er 16 medewerkers uit dienst gegaan. Dit bedroeg in totaal 10,29 FTE. Van de 16 medewerkers die uit dienst zijn gegaan waren er 3 stagiaires. Daarnaast worden er nachtopportiers ingehuurd via Ivoren Wachters ten behoeve van de nachtbewaking en aanwezigheid.

### Verzuim

Het verzuimpercentage in 2022 was 5,92%. Dit is 1,09% meer dan het voorgaande jaar. Een medewerker meldt zich gemiddeld 1,56 keer per jaar ziek. In 2022 heeft geen uitstroom in de WIA plaatsgevonden.

### Opleiding en scholing

Het loopbaanbudget en eventueel Individueel Keuzebudget wordt veelvuldig ingezet door medewerkers om een vakgerichte (vervolg)opleiding te volgen. Medewerkers investeren in hun individuele inzetbaarheid en die van dnoDoen. Daarnaast bekijken wij goed wat een opleiding voor dnoDoen kan betekenen. Als de opleiding voor dnoDoen een toegevoegde waarde is, bijvoorbeeld de hbo-opleiding Bemoeizorg, wordt er gekeken of dnoDoen een bedrag kan bijdragen. Zo laat dnoDoen zien dat zij ook willen investeren in de medewerkers.

Daarnaast zijn er binnen dnoDoen ook verplichte trainingen en scholing die de medewerkers dienen te volgen. Denk hierbij aan de bedrijfshulpverlening trainingen, de trainingen voor de methode Krachtwerk en agressietrainingen.

### 3.6 Kwaliteit naar de samenleving en belanghebbenden

dnoDoen heeft een bijzondere plaats in de regio's Noord-Kennemerland, West-Friesland, Kop van Noord-Holland en Zaanstreek. De maatschappelijke opvang is in deze regio's goed verankerd. Het gemeentelijk beleid van Alkmaar, Hoorn, Den Helder en Zaanstad heeft tot doel de dakloosheid terug te brengen, mede door middel van trajectbegeleiding. dnoDoen speelt hierin een belangrijke rol.

dnoDoen werkt op het vlak van kennisdelen en innoveren samen met de Academische Werkplaats Impuls, onderdeel van het Onderzoekscentrum Maatschappelijk Zorg van het Radboud Universitair Medisch Centrum. Zo blijven wij betrokken bij de nieuwste wetenschappelijke ontwikkelingen op ons vakgebied.

dnoDoen heeft vele samenwerkingsverbanden gesloten met andere organisaties en instellingen om cliënten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en in te spelen op de maatschappelijke ontwikkelingen. Wij zijn daarvoor constant in overleg met onze samenwerkingspartners. Een overzicht van deze samenwerkingsverbanden vindt u onder 1.7 samenwerkingsrelaties.

De woningmarkt is in Nederland nijpender geworden, met name voor sociale huurwoningen. dnoDoen merkt dat de gemiddelde verblijfsduur van de cliënten in de maatschappelijke opvang blijft stijgen. dnoDoen was op bestuurs- en beleidsniveau betrokken bij de ontwikkeling van het **PACT Noord-Kennemerland**, ter bevordering van doorstroom van de zorgvoorzieningen in de regio Noord-Kennemerland. Gemeenten, woningcorporaties en zorgpartijen werken in PACT samen voor het enerzijds helder krijgen van de vraag en anderzijds voor het vinden van structurele oplossingen en de bereidheid tot creatieve tussenoplossingen.

Eind 2020 heeft de gemeente Alkmaar een locatie toegewezen als **toekomstige locatie voor de Nachtopvang**. Het betreft de locatie aan de Helderseweg. In 2023 wordt de locatie opgeleverd en zal dnoDoen samen met Reakt een 24 uren opvang realiseren. In 2022 zijn dnoDoen en de gemeente Den Helder in gesprek gegaan over de toekomst van de Nachtopvang betreffende de locatie en het aantal bedden. In 2023 wordt dit verder vervolgd.





## 4. Financieel beleid

### 4.1 Financiële analyse

dnoDoen heeft een meerjarenbeleidsplan en een jaarbegroting waarop het financiële beleid is gebaseerd. De financiële monitoring van de begroting 2022 en de verschillende budgetten vinden plaats aan de hand van de maandelijkse rapportagecyclus, waarin de financiële realisatie wordt weergegeven van de afgelopen maand, als ook de cumulatieve. Daarnaast wordt een kwartaalrapportage gemaakt voor de raad van toezicht en evt. externe partijen.

dnoDoen streeft een minimaal kostendekkende exploitatie na. Door de toename van de betekenis van de WMO-productie en forensische zorg (FZ) in de begroting en ook de gevolgen hiervan neemt de mate van onzekerheid toe wat betreft in de inschatting van deze productie. Voor dnoDoen, die in feite jarenlang een capaciteiten financiering kende zoals het aantal plaatsen plus begeleidingen, is de FZ- en WMO-productie van een andere orde. Deze zijn vooral gebaseerd op inzet van uren en etmalen verblijf. Deze drie financieringsstromen lopen door elkaar heen. Daarbij verschillen de (centrum)gemeenten ook in toedeling van enkele dienstverleningsvormen naar MO c.q. WMO. Het is voor dnoDoen nog steeds een leerproces gebleken om de FZ- en WMO-financiering goed onder de knie te krijgen. Het stelt eisen aan de organisatie en medewerkers als het gaat om urenregistratie en productietijd. Naast de investering dit jaar in met name ICT-middelen maar ook extra kosten doorgeschoven werk voor de Blokhuisprojecten heeft dnoDoen een verlies gemaakt van € 181K. Ter dekking hiervan is € 171K onttrokken uit het bestemmingsfonds subsidiebaten.

Gezien onze groei in de WMO en de verwachting nog steeds is dat deze groei doorzet, is het voor dnoDoen noodzakelijk het proces van indicatie, urenregistratie, controle en facturatie binnen de verschillende systemen goed te blijven monitoren. Het afgelopen jaar zijn de processen al sterk verbeterd. De gedane investeringen in data-expertise en controlemiddelen hebben hun vruchten al afgeworpen. Zo zijn bijvoorbeeld de wachtende indicatietoekenningen zichtbaar en wordt afwikkeling gevolgd.

### 4.2 Risicoparagraaf

De financiële middelen van de centrumgemeenten Alkmaar, Den Helder en Hoorn voor de Maatschappelijke Opvang, kennen een kleine onzekerheid qua omvang van het budget, afhankelijk van politieke keuzes van deze gemeentes inzake de keuze voor aanbestedingen voor de Maatschappelijke Opvang (MO). De nieuwe verdeling systematiek MO gelden (verdeelsleutel) t.b.v. centrumgemeenten pakt voor onze centrumgemeenten voordelig uit. Het Rijk heeft meer middelen beschikbaar gesteld en zet in op een duurzame oplossing van dakloosheid. Hier zit ook het grote probleem. Het tekort aan woningen is enorm in Nederland en ook in ons werkgebied. Naast de doelgroep die dnoDoen bediend, zijn er vele anderen die ook huisvesting nodig hebben.

Beschermd Wonen is vanaf 2022 gemeentelijk regionaal ingebed. Het is dan een taak voor alle gemeenten en niet meer voor de centrumgemeenten. Het budget voor Beschermd Wonen zal groeien, afhankelijk van het verdeelmodel. Het is nog niet duidelijk of de gelden van de MO ook worden gedecentraliseerd, dit kan per 2026 plaatsvinden maar is nog niet zeker.

In de jaarrekening is gesegmenteerd. Hierdoor is het inzichtelijk dat iedere centrumgemeente voldoende bijdraagt aan dnoDoen. Doelstelling is dat iedere locatie dat ook daadwerkelijk doet. Gemeente Den Helder draagt onvoldoende bij. Gesprekken met deze gemeente hebben in 2022 niet geleid tot een verhoging van het budget. Begin 2023 hebben deze gesprekken wel tot een positief resultaat geleid en draagt de gemeente wel meer bij. De verschuiving van MO-subsidie naar WMO-productie zet zich voort. In volume wordt het aandeel WMO steeds groter, hier zijn wel een aantal risico's aan verbonden. De eerste is de beheersing van de WMO-productie, ten tweede staat de WMO-begroting bij de gemeenten onder druk. Vooral de regiogemeenten kunnen het moeilijk bolwerken om alle WMO aanspraken te honoreren.



De winstgevendheid van dnoDoen staat wel onder druk. De WMO-tarieven zijn krap en gezien alle kostenstijgingen en ook de verwachte loonstijgingen is het moeilijk zonder extra financiële middelen de exploitatie rond te krijgen.

dnoDoen heeft in 2022 een klein negatief resultaat. dnoDoen heeft aanzienlijke reserve. Voor een toelichting op het gebruik van financiële instrumenten, risicobeheer en afdekkingsbeleid en de met het houden van financiële instrumenten samenhangende prijs-, krediet-, liquiditeits- en kasstroomrisico's wordt verwezen naar de toelichting op de jaarrekening.

#### 4.3 Toekomstparagraaf

De financiële vooruitzichten blijven deels op lange termijn onzeker. dnoDoen heeft alleen met gemeente Den Helder een jarenlange budgetfinanciering, met de andere gemeenten in beginsel een jaarfinanciering. Bovendien neemt de concurrentie toe. Partijen zoals het Leger des Heils proberen meer voet aan de grond te krijgen in onze werkgebieden. Daarnaast begint krapte op de arbeidsmarkt merkbaar te worden. Vacatures worden niet vanzelfsprekend ingevuld. Ondanks deze onzekerheden zijn de verwachtingen voorzichtig positief. De WMO biedt ook kansen voor dnoDoen en deze worden gepakt. Door middel van nieuwe producten en meer maatwerk voor onze cliënten kunnen wij ons onderscheiden en onze toegevoegde waarde duurzaam maatschappelijk borgen. Wij gaan uit van een groei van productie van de WMO in alle gemeenten. Groei van productie van ambulante begeleiding en Housing First in de gemeenten Zaanstad, Alkmaar en Hoorn. De nieuwe 24-uurs opvang in Alkmaar is groter in omvang dan de oude nachtopvang. Ook kunnen straks in de verbouwde locatie aan de Jan de Heemstraat meer cliënten worden opgevangen. In Hoorn geeft het nieuwe beleid vanuit het programma uit het nieuwe Zorglandschap West Friesland dnoDoen de kans om de Scheerder tot een 24-uurs voorziening te maken met uitbreiding van plaatsen. Ook in Den Helder zijn plannen voor verruiming van de capaciteit van de nachtopvang. De huidige locatie is hier niet geschikt meer voor en wordt naar een andere locatie gezocht.

Zorg is echter wel de toegenomen verantwoordingsdruk door de verschillende gemeenten. Gemeenten hebben eigen verordeningen die niet gelijklopend zijn als het gaat om verantwoording. Dit geldt ook voor de WMO waar gemeenten verschillende tarieven hanteren. De tijdsinvestering die samengaan met de verantwoording en urenregistratie nemen toe en doen een beroep op de overhead. Ook eisen die voortkomen uit governance, auditing, controlling, kwaliteit en veiligheid in de opvang (kinderen) vragen een tijdsinvestering en dus geld. De WMO-tarieven bieden weinig ruimte en maken een hoge productiviteit van de medewerkers noodzakelijk.

dnoDoen moet als organisatie flexibel opereren en kansen pakken waar deze ontstaan. Het ondernemen zal een belangrijk instrument zijn voor het succes van dnoDoen. Hiervoor is slagvaardige organisatie nodig met een flexibele personele schil, maar meer nog, met goed opgeleide medewerkers.

dnoDoen heeft een financiële buffer. Belangrijk is om deze financiële reserve te borgen, maar er is tevens ruimte ontstaan voor investeringen. De bestemmingsreserves van dnoDoen zijn deels tot doel van een financiële buffer en tevens voor investeringen in activiteiten die passen binnen de doelomschrijving van dnoDoen.

De jaarrekening is mede gezien bovenstaande overwegingen opgesteld op basis van continuïteit.

Alkmaar, april 2023

