

Jaarverslag 2023

Alkmaar, april 2024
Versie 1.0

dnoDoen[•]
BEGELEIDING
OPVANG
WONEN

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Organisatie	4
1.1 Missie en visie dnoDoen Begeleiding Opvang Wonen	4
1.2 Stichting dnoDoen	4
1.3 Kernactiviteiten.....	4
1.4 Werkgebied	5
1.5 Voorzieningen.....	5
1.6 Belangrijke ontwikkelingen per locatie	6
West-Friesland	6
Zaanstad	6
Kop van Noord-Holland	6
Noord-Kennemerland.....	6
1.7 Cijfers.....	7
2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	8
2.1 Bestuur	8
2.2 Verslag van de Raad van Toezicht (RvT) over 2023.....	8
2.3 Bedrijfsvoering dnoDoen.....	12
2.4 Cliëntenraad dnoDoen	12
2.5. Ondernemingsraad	15
3. Beleid en Kwaliteit	16
3.1 Meerjarenbeleid.....	16
3.2 Algemeen beleid verslagjaar.....	16
3.4 Kwaliteit van zorg inhoud & innovatie.....	18
3.5 Beleid en kwaliteit ten aanzien van medewerkers.....	20
4. Financieel beleid	24
4.1 Financiële analyse	24
4.2 Risicoparagraaf.....	24
4.3 Toekomstparagraaf	25



Inleiding

dnoDoen levert ieder jaar een jaarverslag af met als doel stakeholders en andere belanghebbenden te informeren over onze prestaties over het jaar 2023. Het verslag is conform opgemaakt volgens het model jaarverslag zorg. Het jaarverslag wordt dan ook gepubliceerd op de website www.jaarverantwoordingzorg.nl 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 2023 willen wij aan alle subsidieverstreckende gemeenten, andere financiers en andere belanghebbenden verantwoording afleggen over onze activiteiten en inzage geven in onze financiële informatie over het jaar 2023.

1. Organisatie

1.1 Missie en visie dnoDoen Begeleiding Opvang Wonen

Missie: Wij bieden mensen met complexe problemen en die dakloos zijn of dreigen te raken een veilig thuis, middels opvang, begeleiding en woonondersteuning. Zo kort mogelijk en zo lang als nodig, waarbij de eigen kracht en zelfredzaamheid van mensen wordt gestimuleerd.

Dakloos word je niet van de een op de andere dag. Iedereen die bij ons komt heeft zijn of haar eigen unieke verhaal. Velen 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 dat doet het nog steeds als zij nog onverwerkte pijn voelen. Velen van hen hebben financiële stress, een geschiedenis van armoede, hebben lange tijd op straat geleefd en bovendien zijn zij langdurig in de zorg geweest bij hulpverleningsinstanties waarin geen aansluiting is gevonden.

Visie: Onze droom is het opheffen van dakloosheid.

De groep kwetsbare burgers groeit. dnoDoen blijft met haar deskundigheid opdrachtgevers ondersteunen in waar we echt goed in zijn. Onze expertise groeit en mede daardoor weten we dakloosheid zoveel mogelijk te voorkomen en burgers duurzaam te begeleiden naar structurele huisvesting. Niemand hoort op straat. Onze cliënten zijn onze drijfveer. In hun kwetsbaarheid schuilt ook hun kracht. Wij hebben een rotsvast vertrouwen in de kracht en het herstelvermogen van onze cliënten. Het herstel verloopt voor iedereen anders, langs een eigen weg met een eigen tempo. Herwinnen van stabiliteit is ook herstel. Het gevoel van zelfregie is voor iedereen belangrijk. Wij sluiten aan bij de krachten en dromen van de cliënt, want die maken herstel mogelijk en betekenisvol.

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 december 2023 is een teamleider voor de locatie Alkmaar geworven. Het managementteam bestaat uit vier personen te weten: De directeur-bestuurder, een controller en vier 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 beschermd woonvoorzieningen (het zgn. Wonen Extra).

1.3 Kernactiviteiten

dnoDoen biedt opvang en begeleiding aan mensen die dakloos zijn of dreigen te worden. Onze gedreven, ervaren teams staan naast de client om in een periode van onbalans door tijdelijke of langdurige (dreigende) dakloosheid te werken aan stabiliteit en herstel. Onze teams bestaan uit professionele hulpverleners, in de rol van traject-, woonbegeleider, jeugd- en gezinswerker, budgetconsulent en ervaringsdeskundige.

Zij werken vanuit de basismethodiek Krachtwerk. Vanuit Krachtwerk ondersteunen wij iedere cliënt in zijn eigen proces van herstel in de richting van een door hen zelf gewenste kwaliteit van leven, waarbij zij, net als iedere burger, in de samenleving mogen meedoen, erbij horen, ertoe doen en mogen zijn wie ze zijn. dnoDoen heeft ook speciale Housing First teams, die werken vanuit de 8 basisprincipes van Housing First.

Door het bieden van veilige opvang en begeleiding die aansluit bij de krachten en dromen van de cliënt maken de medewerkers van dnoDoen samen met de cliënt herstel mogelijk en betekenisvol.

1.4 Werkgebied

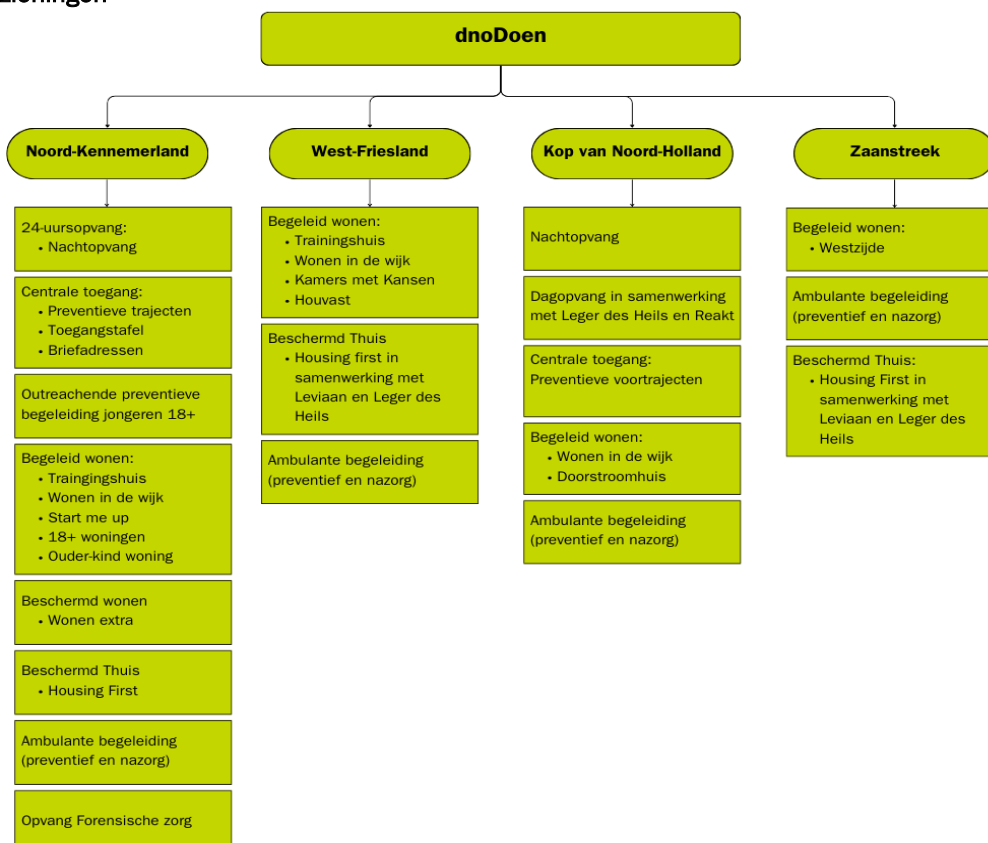
Het werkgebied van dnoDoen bestaat uit de regio's Noord-Kennemerland, West-Friesland, de Kop van Noord-Holland en in de Zaanstreek.

Gemeenten in ons werkgebied:

- Noord-Kennemerland:
Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest;
- West-Friesland:
Hoorn, Drechterland, Enkhuizen, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec;
- Kop van Noord-Holland:
Den Helder, Hollands Kroon, Schagen en Texel;
- Zaanstreek: Zaandam



1.5 Voorzieningen



1.6 Belangrijke ontwikkelingen per locatie

West-Friesland

In 2020 is het project Kinderen in de Opvang gestart. De doelstelling van het project is; Alle kinderen in de Maatschappelijke Opvang van dnoDoen worden gezien als zelfstandige individuen die begeleiding en zorg krijgen wanneer die nodig is. Met de pilot wordt gekeken hoe een bijdrage te leveren aan het voorkomen van ontwikkeling belemmerende factoren voor kinderen in de opvang, door vroeg signalering, begeleiding van ouders en kinderen en het versterken van het pedagogisch leefklimaat. Waar nodig zal doorverwijzing plaatsvinden naar voorliggende voorzieningen of geïndiceerde zorg.

In 2023 is de pilot succesvol omgezet naar een structurele dienstverlening. De Jeugd- en gezinswerker was ten tijde van de pilot verbonden aan 1.Hoorn. In de structurele dienstverlening is ervoor gekozen dat de Jeugd- en gezinswerker werkzaam is vanuit dnoDoen om zo niet langer verbonden te zijn aan een specifiek wijkteam, maar regionaal ingezet kan worden.

Zaanstad

Samen met het Leger des Heils en Leviaan kijken we terug op succesvolle jaren van Housing First in Zaanstad, waarin we 14 mensen aan een woning hielpen. De eerste twee jaar als pilot en sinds de zomer van 2023 via reguliere beschikkingen. We zijn trots op de behaalde resultaten: 'We behaalden bij slechts één persoon niet het beoogde doel. Bij de anderen begonnen we met een dak boven het hoofd en de drie voorwaarden: huur betalen, geen overlast veroorzaken en begeleiding accepteren. Dat werkt bij verreweg de meeste mensen.

Kop van Noord-Holland

In 2023 is in sneltreinvaart in samenwerking met ketenpartners en de gemeente een dagopvanglocatie geopend. Hier worden dak- en thuisloze burgers overdag opgevangen en is er een veilige locatie die rust biedt en de mogelijkheid voor een kopje koffie en een praatje. Niet alleen dak- en thuisloze burgers maken er gebruik van, ook buurtbewoners of andere doelgroepen die hier behoefte aan hebben. Het Leger des Heils, Reakt en dnoDoen hebben de handen ineen geslagen en verzorgen gezamenlijk de personele bezetting op de locatie, waarin dnoDoen de coördinatie uitvoert. Andere partijen komen ook regelmatig langs bij de dagopvang, hierdoor is de samenwerking in de keten versterkt.

Het aantal bedden in de Nachtopvang blijkt al lange tijd niet toereikend voor de doelgroep, evenals dat de huidige locatie van de Nachtopvang niet langer passend meer is. Afgelopen jaar hebben we ook in de zomerperiode het aantal reguliere bedden in de Nachtopvang opgehoogd, zodat burgers niet op straat hoeven te slapen. Gezamenlijk met ketenpartners en de gemeente worden er stappen gezet in de richting van het ontwikkelen van een 24-uursopvang.

Noord-Kennemerland

Het jaar 2023 stond voor Noord-Kennemerland in het teken van verhuizingen en vernieuwingen. De nachtopvang en Centrale toegang zijn in juni verhuisd van 't Heem naar de Helderseweg. Op de Helderseweg is in juni 2023 een 24-uurs voorziening geopend. Op deze locatie bieden Brijder, Vangnet & Advies, Reakt en dnoDoen samen het zorgaanbod voor dakloze burgers met als doel hen toe leiden naar een passende woonsituatie met eventuele zorg. De nachtopvang biedt 45 individuele slaapunits. De units zijn uniek en bieden meer rust en privacy wat herstel bevordert.

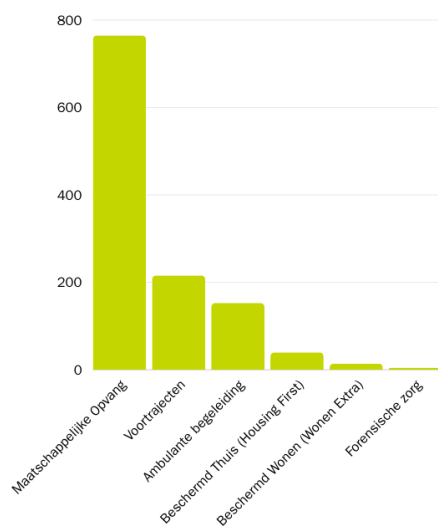
De nieuwe Centrale toegang heeft een prominentere rol gekregen in aanmeldingen en preventieve voortrajecten bij (dreigende) dakloosheid. dnoDoen voert regie in de organisatie van de Toegangstafel en heeft een procesregisseur aangesteld. De Toegangstafel is een structureel multidisciplinair overleg met ketenpartners over in-, door- en uitstroom en complexe casuïstiek.



Samen met gemeente en Woonwaard zijn in 2023 de voorbereidingen gestart voor een nieuwe bestemming op de locatie van 't Heem. Het wordt in 2024 omgebouwd tot Tijdelijk Thuis, een tussenvoorziening met 30 zelfstandige studio's. Het Trainingshuis van 't Heem is ter voorbereiding van Tijdelijk Thuis en door onvoldoende brandveiligheid, al in juni 2023 elders ondergebracht. Dit is een tijdelijke locatie, het Trainingshuis zal in de huidige vorm worden afgebouwd in 2025.

Verder zijn alle uitvoerende teams halverwege 2023 verhuist naar het Stadskantoor van de gemeente Alkmaar. Alle teams voor Begeleid Wonen, Beschermd Wonen (Wonen Extra) en Beschermd Thuis (Housing First) zijn hier centraal gehuisvest in nabijheid van gemeente en ketenpartners.

1.7 Cijfers

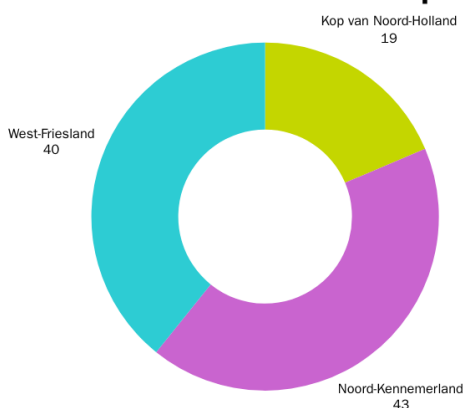


Aantal unieke cliënten per product dnoDoen breed 2023

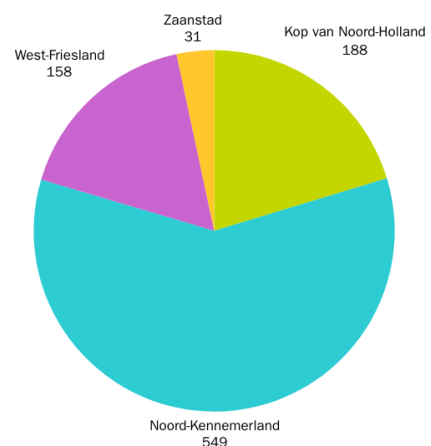
- Maatschappelijke Opvang (MO financiering) 765
- Voortrajecten 216
- Ambulante begeleiding 153
- Beschermd Thuis (Housing First) 40*
- Beschermd Wonen (Wonen Extra) 14
- Forensische zorg 5

*Waarvan 14 in Zaanstad en 5 in Hoorn, beide in samenwerking met Leviaan en het Leger des Heils.

Aantal unieke kinderen in de opvang 2023



Aantal unieke cliënten per regio voor alle producten 2023



N.B. een unieke cliënt kan meerdere producten hebben gehad in 2023.



2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

dnoDoen werkt volgens het Raad-van-Toezicht-model. 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 Beheerstichting Dorpskerk Grootchermer.

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 (RvT) over 2023

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.

Omdat per 1 januari 2024 de tweede termijn van de voorzitter afliep, hebben de leden van de RvT uit hun midden unaniem een nieuwe voorzitter gekozen. Dit is erg positief vanuit de continuïteit. Hiermee kwam er per 1 januari een vacature binnen de raad. Onverwacht werden we in november geconfronteerd met nog een vacature in verband met het aanvaarden van een functie binnen het werkgebied van dnoDoen door een lid van de RvT, waarbij mogelijke belangenverstremming aan de orde zou kunnen zijn. Hierop was een tweede vacature ontstaan per 1 november. De selectiecommissie is erin geslaagd om beide vacatures per 1 januari 2024 in te vullen.

Vergaderingen en werkwijze

De RvT heeft in 2023 een vijftal reguliere vergaderingen belegd, te weten op 21 februari, 23 mei, 27 juni, 14 september en 12 december.

De vergadering met de OR heeft plaatsgevonden op 27 juni en op de agenda stond de toezichtvisie van de RvT, de vacature en een open discussie over de preventiegids dakloosheid. De vergadering met de Cliëntenraad vond plaats op 14 september. Een aantal leden van de cliëntenraad kon helaas alleen via Teams aanwezig zijn en dat gaf wat beperkingen voor een goede gedachtenwisseling. In verband met alle drukte rondom de verhuizing van de nachtopvang naar de Helderseweg is de jaarlijkse themabijeenkomst komen te vervallen.

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.



Verslag auditcommissie 2023

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 (lid).

De auditcommissie is in 2023 vier keer bijeengewees en heeft onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- De jaarrekening 2022, het jaarverslag en het accountantsverslag 2022.
- De 4maandelijkse rapportages inzake de financiële en organisatorische ontwikkelingen.
- Begroting en jaarplan 2023
- Risicoparagraaf

De begroting en jaarplan 2023 konden niet voorafgaande aan het jaar 2023 worden besproken, omdat voor diverse WMO-budgetten voor 2023 nog geen beschikkingen waren afgegeven. De opmaak van de definitieve begroting 2023 werd om die reden opgeschort naar het eerste kwartaal 2023.

Voor wat betreft de bespreking van de begroting 2024 geldt hetzelfde. Ook deze begroting zal door het uitblijven van beschikkingen van enkele gemeenten pas worden besproken begin 2024.

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 2023 verder zijn doorgezet.

Commissie kwaliteit & veiligheid (K&V)

De raad van toezicht besteedt structureel aandacht aan het onderwerp kwaliteit en veiligheid. Vanaf 2022 is dit onderwerp bij een afzonderlijke commissie belegd. Hierdoor is het mogelijk geworden om dieper in te gaan op thema's die een relatie hebben met kwaliteit en veiligheid. 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 teamleider bedrijfsbureau en de beleidsmedewerker kwaliteit gesprekspartner voor de leden van de commissie.

De commissie Kwaliteit en Veiligheid bestaat uit Kim Franx (voorzitter) en Arthur Sweens (lid)

De Commissie K&V is in 2023 op 21 februari en 30 oktober bij elkaar gekomen. Tijdens de commissie op 21 februari is het vernieuwde reglement voor de commissie K&V opnieuw vastgesteld. 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. Tijdens de commissie op 30 oktober hebben we naast de vaste onderwerpen een thema nader met elkaar besproken. Dit keer werd er een uitgebreide toelichting gegeven over het krachtgericht werken binnen de organisatie. Er is tijdens deze commissies zichtbaar gemaakt hoe dnoDoen werkt aan bewaking en verbetering van de kwaliteit en de veiligheid en aan het zichtbaar maken van de resultaten daarvan.

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:

- Begroting en jaarplan 2023
- Reglement auditcie en cie., Kwaliteit en veiligheid
- Jaarverslag 2022 RvT
- Brochure impuls werkplaats
- Preventiegids dakloosheid

Mei:

- Goedkeuring jaarrekening en verslag 2022
- Benoeming nieuwe voorzitter per 1-1-2024
- Selectieprocedure en cie. nieuw lid per 1-1-2024
- Beleidsuitgangspunten West-Friesland psychisch kwetsbare inwoners met een woon- en ondersteuningsbehoefte
- Nieuwe folder Housing First

Juni:

- Eerste bespreking Visie op Toezicht en toezichtkader
- Open discussie preventiegids dakloosheid

September:

- Terugkoppeling werving nieuw lid

December:

- Terugkoppeling auditcie. Tweede 4-maandsrapportage 2023
- Rooster van aftreden
- Vergaderschema en vergoedingen
- Benoeming 2 nieuwe leden RvT per 1-1-2024
- WNT-indeling 2023
- Terugkoppeling cie. Kwaliteit en veiligheid

Werkgeversrol

Dit jaar heeft het beoordelingsgesprek met de bestuurder plaatsgevonden op 17 april 2023. Ook deze keer was de RvT uitermate tevreden over zijn functioneren. De bestuurder weet medewerkers te (ver)binden en heeft een duidelijke visie.

Deskundigheidsbevordering

Dit blijft een punt van aandacht. Hoewel elk lid vanuit zijn/haar eigen beleidsveld opleidingen volgt is het gezamenlijk of apart een opleiding volgen van belang voor het functioneren als lid van een RvT. Een lid van de RvT heeft deelgenomen aan een dagopleiding Krachtwerk samen met medewerkers van dnoDoen. Een van de nieuw te benoemen leden die zitting zal hebben in de cie. Kwaliteit en veiligheid heeft bij de NVTZ de cursus "toezicht op kwaliteit" gevolgd.

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 indexeringcijfer van de WNT.

In 2023 ontvingen de leden een brutobedrag van € 8.272,- en de voorzitter € 11.024,- voor hun taakuitoefening. Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van een reiskostenvergoeding van € 0,21 per km.



Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Aandachtsgebied	Nevenfuncties
Mevrouw L. Franken	Voorzitter	Geen
De heer A.J.J. Sweens	Lid cie. Kwaliteit en Veiligheid Juridisch deskundige	Lid Raad van Toezicht Theater De Kampanje Lid Raad van Commissarissen Probedrijven N.V. Bestuurslid Stichting Beheer Sport- en Evenementenaccommodaties Den Helder (Secretaris) Bestuurslid Stichting Duinpark (secretaris) Voorzitter Bergens Symfonie Orkest
Mevrouw K. Franx	Voorzitter cie. Kwaliteit en Veiligheid, Inhoudelijk deskundige	
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	01-11-2023		
De heer E. de Haan	01-04-2021	01-04-2025	01-04-2029	Ondernemingsraad

Tot Slot

Terugkijkend op 2023 heeft de organisatie zich net als in voorgaande jaren weer op een positieve wijze weten te presenteren: ondanks de toenemende registratie, toename in het werkaanbod en de grote verschillen tussen gemeenten in gevraagde diensten en verantwoordingen, wat een groot beslag legt op de organisatie en de bestuurder. De contacten met de diverse gemeente zijn goed en in een enkel geval verder verbeterd. De verhuizing van de nachtopvang in Alkmaar naar de Helderseweg heeft een groot beslag gelegd op de medewerkers en de bestuurder. Maar het resultaat mag er zeker zijn. Ook de samenwerking met de andere partijen in het gebouw vraagt nog steeds de nodige aandacht. 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 complexiteit van de zorgvraag van mensen die worden geconfronteerd met dakloosheid neemt toe. Het blijft een uitdaging hier goede antwoorden op te vinden.



Nog steeds zorgt de concurrentie op de woningmarkt door het niet, of onvoldoende, beschikbaar zijn van betaalbare woningen dat het lastig is om geschikte huisvesting te vinden. De hulp van gemeentes en woningcorporaties is hierbij essentieel.

De RvT wil de bestuurder en de organisatie tot slot net als eerdere jaren een compliment geven voor al het werk dat in 2023 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.

Aangezien 1 januari 2024 mijn termijn als voorzitter van de RvT eindigde, wil ik iedereen hierbij nog heel veel succes toewensen!

Lia Franken, voorzitter tot 1-1-2024. Arthur Sweens, voorzitter vanaf 1-1-2024

2.3 Bedrijfsvoering

dnoDoen heeft een eigen financiële administratie en werkt met het AFAS-boekhoudprogramma. Tevens maken wij gebruik van 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 Care2Declare, 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 4-maands rapportages, 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 dnoDoen

De cliëntenraad van dnoDoen heeft in 2023 goed gefunctioneerd. Echter er was wel sprake van ziek en zeer in de raad en de terugkomst van de vaste ondersteuner was ook nog niet duidelijk. De CR ziet unaniem dat ze enthousiast zijn over de raad en zich graag 'met toewijding' willen inzetten en waar nodig hun inzet en aanwezigheid willen verbeteren. Er is bij allen bereidheid om te leren. Voor het goed functioneren van de CR is contact met de achterban wel essentieel.

Doelstelling van de cliëntenraad van dnoDoen

Samen werken is samen doen. Door proactief met de bestuurder en medewerkers de behoefte van de achterban te bespreken en af te wegen kan het cliëntenperspectief vanuit de cliëntenraad het beste worden bewerkstelligd. De cliëntenraad wil dat mensen die zorg krijgen die zij nodig hebben in een omgeving die hun past. Daar waar dit niet het geval is zijn verbeteringen nodig.

Een cliëntenraad geeft mensen die zorg nodig hebben een stem en komt op voor hun belangen. Waardevolle zorg, dat kun je uiteindelijk alleen samen realiseren!

De vaste ondersteuner, Eke Teekens, is definitief door ziekte uitgevallen en opgevolgd door Tanja Schermerhorn. Tanja heeft de basis van de CR versterkt en de raad weer verder op poten gezet door meer structuur en planning in te brengen. Het live-overleg wordt ingevoerd naast de Teams vergaderingen en dat werkt goed. Onder haar leiding is het archiveren van notulen en dergelijke voor 2023 langzamerhand weer in orde gebracht. Ook dit jaar beperken we ons tot een beknopt verslag over de CR.

Samenstelling CR 2023

De CR overlegt onderling eens in de 2 weken online en eens in de 2 weken is er live-overleg.

Aan het begin van 2023 bestond de CR uit zeven leden: Aïsha (tijdelijk voorzitter), Sjacco (Housing First), Carina (Moeder-kind), Lydia (Wonen in de wijk Alkmaar), Reijha (trainingshuis Alkmaar), Bradley (veldwerk) en Cathy (Moeder-kind, Den Helder).

In 2023 zijn nieuwe leden toegetreden: Susanne (Hoorn), Michel en Rob (Den Helder). Lute was aspirant lid en is weer vertrokken. Verder zijn Carina, Lydia, Cathy en Aïsha in de loop van 2023 ook vertrokken uit de CR.

Lydia heeft het secretariaat en de notulen voor de cliëntenraad verzorgd. Dat is met ingang van 1 oktober door Susanne overgenomen. In verband met ziektevervanging was Tanja Schermerhorn ingezet als tijdelijk ondersteuner en de cliëntenraad was blij met haar. Medio december zijn de sollicitatiegesprekken voor een permanente Coach Ondersteuner voor de CR van start gegaan waarna in 2024 een nieuwe ondersteuner haar intrede heeft gedaan.

De samenwerking met de bestuurder

De CR en bestuurder komen eens per zes weken bijeen.

CR heeft de bestuurder geïnformeerd over de stand van zaken over het functioneren van de CR. Medio mei is er een evaluatiegesprek geweest en gesproken over wat goed gaat, wat beter kan, wat we van elkaar verwachten in de CR. Hiervan is verslag gemaakt door ondersteuner Tanja. In dit verslag zijn een aantal zaken onder de aandacht van de directeur bestuurder gebracht t.w. het verbeteren van de aanwezigheid en inzet, versterking van de CR, het vergroten van de zichtbaarheid en bereik CR voor cliënten en werken aan het verbeteren van de beeldvorming dak- en thuislozen en dnoDoen bewoners. De CR is door de ondersteuner geholpen bij het versterken van de basis en samenwerken aan alle ideeën en uitgangspunten genoemd in het evaluatieverslag.

Verder kan gezegd worden dat er een bijzondere samenwerking is geweest tussen de CR en de bestuurder bij het realiseren van doelen op diverse locaties van dnoDoen. De raad is blij met de samenwerking en het wederzijds vertrouwen dat gecontinueerd is in 2023.

Belangrijkste aandachtspunten en acties van de CR in 2023

Sjacco is namens de CR betrokken geweest bij de ontwikkeling en realisatie van de nieuwe 24-uursopvang in Alkmaar en de bijbehorende overleggen. De leden van de CR hebben zelf ook een nachtje proef geslapen bij de nachtopvang aan de Helderseweg. De Cliëntenraad heeft schriftelijk kenbaar gemaakt dat er sprake was van opstartproblemen op deze locatie. Verder was de CR ook betrokken bij de renovatie van Het Heem en de verhuizing naar locatie Van den Boschstraat.

Rob en Michel hebben ervoor gezorgd dat er een versnelling in de realisatie van een dagopvang is gekomen voor daklozen in Den Helder. Zij hebben de burgemeester en wethouders en de pers benaderd en daaropvolgend gesprekken met commissieleden, raadsleden, wethouder en de burgemeester gevoerd. Er was sprake van overlast in het centrum van Den Helder en door de combinatie van de dagopvang en strengere handhaving in het centrum is er geen overlast meer.

Er is door ervaringsdeskundigen uit de CR in Hoorn meer aandacht gevestigd voor een betere procedure bij de opvang van Moeder&Kind. Ook is een professional met SKJ-registratie ingezet. Medio 2023 is dit door Susanne als nieuw lid van de cliëntenraad verder opgepakt.

Reijha heeft posters gemaakt met uitnodiging van de Cliëntenraad voor inloopsprekuren op alle locaties van dnoDoen. Helaas is dit in Zaandam nog niet echt van de grond gekomen daar wordt aan gewerkt.

Bradley is beschikbaar om op de diverse locaties het inloopsprekuren te draaien samen met een ander CR lid. Zo kan de CR signaleren wat er leeft en onder de aandacht brengen wat de CR kan betekenen.



Al met al is de zichtbaarheid en vindbaarheid van dnoDoen voor thuis- en daklozen nog beter onder de aandacht gebracht.

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

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

- definitieve vervanging van de tijdelijke ondersteuner, de vaste ondersteuner keert niet terug.

Maart 2024,

Namens de cliëntenraad van dnoDoen,

Mariët Kok (ondersteuner CR)



2.5. Ondernemingsraad

Het jaar 2023 zijn we begonnen met een Ondernemingsraad die niet volledig was. We hadden vanwege aftreden van twee leden, weer ruimte in het team. Er zijn verkiezingen geweest en uiteindelijk hebben Shady Shashtawy (trajectbegeleider 26-, Noord-Kennemersland) en Michael Meijer (bedrijfsbureau) zich aangesloten bij de OR.

Afgelopen jaar zijn de gesprekken met betrokken partijen weer voortgezet. Er zijn gesprekken geweest met de volgende partijen: de Cliëntenraad, Raad van Toezicht, bedrijfsarts, vertrouwenspersoon, teamleiders, boekhouder van dnoDoen.

Verder hebben in 2023 de volgende onderwerpen de aandacht gehad van de Ondernemingsraad:

1. **Veiligheid op de werkvloer.** Als OR hebben we hier veel aandacht voor. dnoDoen heeft het afgelopen jaar veel meegemaakt op dit gebied.
 - I. De OR is met de Bestuurder in gesprek geweest over o.a. het gebruik van de XGuard noodknop. Hier is organisatie breed een uitleg en instructie over geweest. De volgende stap is oefenen met de noodknop op de werkvloer.
 - II. Verder heeft de OR het gehad over de veiligheid op de nieuwe 24-uurs opvang in Alkmaar, de steeds complexere problematiek van onze doelgroep en hoe dnoDoen zich hierin kan ontwikkelen om de veiligheid van de medewerkers te blijven waarborgen.
 - III. Een ander belangrijk onderwerp is het doen van incidentmeldingen. Door de verzwaring van de doelgroep, lijkt ook onze eigen grens te zijn verschoven in hoe wij grensoverschrijdend- of agressief gedrag ervaren. De aandacht die hier aan is besteed, lijkt zijn vruchten al af te werpen. Blijf dit vasthouden het volgende jaar!
2. **Werkdruk en werkplezier.** Twee onderwerpen die volgens ons in balans moeten blijven. We doen ons best dit te monitoren op de werkvloer en als signaal af te geven aan de Bestuurder. Steeds als we de Bestuurder spreken kaarten we dit onderwerp aan.
3. **Ontwikkeling en professionalisering van de OR.** De afgelopen 2 jaar is er veel veranderd binnen de OR. De OR is opgeheven, vernieuwd en nu volop in ontwikkeling. Hoe beter wij op de hoogte zijn, hoe beter wij de belangen van al onze collega's kunnen behartigen! Zo hebben we afgelopen jaar ingezet op de zichtbaarheid van de OR op de werkvloer en hebben we twee nieuwe leden mogen verwelkomen.

Vanwege Laura Boon (voorzitter) haar langdurige afwezigheid, zal Emma Argeloo (vice-voorzitter) het voorzitterschap overnemen in het nieuwe jaar. De samenstelling van leden zal wel hetzelfde blijven!

- Emma Argeloo (voorzitter) - Centrale Voordeurmedewerker Den Helder
- Marlies Stroosnijder-Dekker (secretaris) - Trajectbegeleider Housing First Zaandam
- Laura Boon (n.t.b.) - Trajectbegeleider Housing First Alkmaar
- Michael Meijer (lid) - bedrijfsbureau Noord-Kennemerland
- Shady Shashtawi (lid) - Trajectbegeleider 26-, Noord-Kennemerland
- Margaret Krijnen (lid) - Budgetconsulente Alkmaar
- Kai Bosman (lid) - Trajectbegeleider Hoorn

Het komende jaar zal er weer veel op de planning staan voor de locaties van dnoDoen. Wij gaan met frisse moet het nieuwe jaar in! Schroom niet om contact met ons op te nemen voor vragen of ideeën.

Namens de OR,

Emma Argeloo, voorzitter
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

In 2023 zijn wij in Alkmaar druk bezig geweest met de verhuizing van de nachtopvang en het trainingshuis. De nachtopvang is samengegaan met de dagopvang van Reakt en heet nu de 24-uurs opvang. Het trainingshuis in de Jan de Heemstraat is tijdelijk verhuist naar de Van Den Boschstraat in centrum van Alkmaar. Daarnaast zijn de trajectbegeleiders en budget coaches verhuist naar het Stadskantoor. Ons pand aan de Jan de Heemstraat zal worden verbouwd tot Tijdelijk Thuis. De oplevering zal waarschijnlijk in 2025 plaatsvinden.

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 programmalijnen, 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 2023 hebben wij de volgende resultaten gehaald; De voorgenomen scholing van het personeel in krachtwerk en intervisie is 2023 goed opgepakt. 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. 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 worden vertrouwd en gebouwd. Myneva is de belangrijkste bron waarin ons werk wordt geregistreerd.

Het aantal begeleidingen van cliënten is in 2023 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 complexiteit van de cliënten en ook de veiligheidsvraagstukken die hiermee samengaan.

3.3 Kwaliteitsbeleid

Begin november stond in het teken van de jaarlijkse HKZ-audit. Het certificaat van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Met het HKZ-certificaat laat dnoDoen zien dat wij serieus werk maken van kwaliteit van zorg en aan de gestelde eisen voldoen. De auditor heeft diverse afdelingen gesproken en Alkmaar en Den Helder bezocht. De audit is positief, zonder tekortkomingen, afgerond.

Daarnaast heeft dnoDoen het NVVK-certificaat behaald. Met het NVVK-certificaat toont dnoDoen aan dat wij het budgetbeheer op een professionele wijze uitvoeren.

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. Het klachtenreglement is begin 2023 herschreven. Na contact met de externe klachtencommissie is duidelijk geworden dat het onnodig is (en niet in overeenstemming met het reglement) om de interne klachtencommissie in stand te houden. Dit houdt in dat de cliënt na de bemiddeling direct kan opschalen naar de externe klachtencommissie. dnoDoen richt zich alleen op de bemiddeling van de klacht. Binnen dnoDoen zijn er twee klachtenfunctionarissen aangesteld.

Als de bemiddeling van een klacht door de klachtenfunctionaris 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 2023 zijn er negen klachten behandeld. Deze klachten bestonden met name uit ontevredenheid vanuit de cliënt. O.a. ontevredenheid over schorsingen, de staat van de woonruimte en verdwenen goederen. Alle klachten zijn door middel van bemiddeling afgerond. Er zijn geen klachten doorverwezen naar de externe klachtencommissie.

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 beoordeelt de teamleider of de betrokken medewerker(s) nazorg nodig hebben. Daarnaast wordt er iedere vier maanden een analyse gemaakt om te beoordelen of er trends zichtbaar zijn. De resultaten zijn met het Management Team besproken.

In 2022 zagen wij een daling in het aantal gerapporteerde incidenten. Deze daling was opvallend omdat medewerkers continu een verzwaring van de doelgroep ervaren. In 2023 is de nadruk gelegd op het rapporteren van incidenten. Hierdoor is het aantal gerapporteerde incidenten extreem toegenomen tot een totaal van 142 incidenten. In 2022 waren er 48 incidenten gerapporteerd.

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. Een volledige analyse van de incidenten is op verzoek beschikbaar.



In verband met de opening van de 24-uurs opvang is er een vernieuwde procedure gemaakt voor waarschuwingen en schorsingen. De optie om een time-out te geven is toegevoegd. Een time-out moet ervoor zorgen dat de rust binnen de opvang en bij de cliënt wordt hersteld. Verder geeft een time-out beide partijen de tijd om het voorval te evalueren en zorgt het ervoor dat verdere escalatie wordt voorkomen.

De volgende dag heeft de cliënt een evaluatiegesprek. Dan wordt het voorval besproken en wordt bepaald of de cliënt terug kan keren of dat er een schorsing volgt.

In de procedure is een tabel opgenomen welke als handvat moet dienen om met elkaar te bepalen hoe lang een sanctie wordt opgelegd. Om willekeur te voorkomen wordt de termijn van schorsing eerst voorgelegd aan de Teamleider.

3.4 Kwaliteit van zorg inhoud & innovatie

Krachtwerk

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

Krachtwerk is in 2023 vormgegeven door het trainen van nieuwe medewerkers, het vormgeven van het team van Krachtwerkcoaches en bijscholing van alle medewerkers. De Krachtwerkcoaches hebben hun coaching opleiding met positief resultaat afgerond. Alle drie de coaches ondersteunen diverse teams in Krachtwerk gerelateerde zaken en begeleiden team Krachtgerichte besprekingen (TKB). Ook kijken zij naar de Krachtgerichte opbouw van de dossiers, hebben zij een toolbox voor iedere locatie ontwikkeld en geven zij individuele coaching op Krachtwerk. Het onderdeel 'coaching on the job' door de Impuls Academie is verschoven naar 2024.

dnoDoen dag

Wegens het succes van deze dag is dit in oktober 2023 opnieuw voor alle medewerkers georganiseerd. Ervaringsdeskundigheid, verslaving en stigma, Psychiatrie en Werkgeluk waren de onderwerpen op het programma Ervaringsdeskundigheid, verslaving en stigma werd gegeven door een trainer van hvoQuerido met een eigen bedrijf, Werkgeluk werd gegeven door de grondlegger van Werkgeluk in Nederland en Psychiatrie werd verzorgd door een trainer van de GGZ FIT academy met een ervaringsdeskundige. In de ochtend hebben alle trainers een presentatie gegeven over hun onderwerp, na de lunch waren er drie workshops. De medewerker kon zich inschrijven voor twee workshops, met een actief programma.

Tot slot was er een impressie van dakloosheid door cabaretier Farbod Moghaddam.

Opleidingsplan 2024

De verplichte onderdelen zijn: Krachtwerk basistraining, Housing First basistraining, Medicatie verstrekking en veiligheid, NVVK dagen, BHV, Meldcode en agressie/veiligheidsstraining.

Naar aanleiding van de dnoDoen dag wordt verder ingezet op het vervolg van coaching on the job, een training psychiatrie en een training middelen en verslaving. Daarnaast staat intervisie op het programma.

Kind in de Opvang

Veiligheid van kinderen in de opvang staat voortdurend op het programma. In de werkgroep Kind in de Opvang is in 2023 gewerkt aan het verder professionaliseren van de werkwijze kind in de opvang. Het team is inmiddels voltallig en alle vier 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. De beleidsadviseur heeft een opleidingsplan gemaakt voor de SKJ-registratie.

Ontwikkelingen in 2023

Alle kind woningen zijn gecheckt door beheer en onderhoud en kindveilig gemaakt
Er wordt gewerkt aan de hand van het jaarplan Kind in de Opvang

- Aandachtsfunctionarissen hebben bijscholing gevolgd bij het LVAK
- Draaiboek seizoen activiteiten voor kinderen is geëvalueerd en aangevuld.
- De pilot in Hoorn is als vaste werkwijze door de gemeente opnieuw afgegeven. Een van de leden van de werkgroep is gestart met het registratie traject voor de SKJ, zodat de kennis intern geborgd blijft in Hoorn
- Normenkader kinderen in de MO wordt gebruikt door de aandachtsfunctionarissen in de teams en in gesprekken met de gemeente

Actiepunten 2024

- Evaluatie werkgroep, eventueel aanpassing frequentie vergaderingen
- Inzet expertise van de kindwerker Hoorn in de gesprekken met andere gemeenten
- Onderzoeken afschalen rol van overkoepelende aandachtsfunctionaris

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 over signalen of vermoedens van kindermishandeling en het doorlopen van de meldcode stappen.

Voorbereiding CTO 2024

In het cliënt tevredenheid onderzoek CTO vragen we hoe cliënten onze hulpverlening- en de kwaliteit ervan ervaren. Wat doen we goed, wat kan er beter. Het CTO wordt om het jaar afgenomen in het begin van het jaar, de laatste keer was in 2022.

De cliëntenraad CR is ingeschakeld bij onderwerpen die gaan over eigen ervaring. Zij hebben meegedacht over het opstellen van de vragenlijst en een vervangende Corona vraag bedacht die passend is. Daarnaast zullen zij aanwezig zijn bij de invulsessies op de verschillende locaties.

Er zijn posters gemaakt voor op de locaties, alle cliënten zijn in de een nieuwsbrief geïnformeerd over het aankomende CTO en de teams zijn op de hoogte gebracht. Alle cliënten met een adres ontvangen in januari 2024 per post de vragenlijst, de vragenlijst is digitaal beschikbaar en er worden invulsessies op de locatie georganiseerd. Het doel is een zo groot mogelijke respons te ontvangen. De uitkomst van het CTO zal rond april 2024 gepresenteerd worden aan het MT en de CR.

Cliënten met een forensische titel (IFZO)

dnoDoen is druk aan de slag gegaan met het proces en de werkwijze naar aanleiding van het nieuwe Forensische Kader. Ondanks dat er een IFZO team is samengesteld en een opleidingsprogramma met afspraken is gemaakt, is er in de nieuwe aanbesteding gebleken dat Justitie de voorkeur geeft aan grotere aanbieders. Het percentage IFZO-cliënten bij dnoDoen is te klein om in aanmerking te komen voor een vervolg. De cliënten met een forensische titel die bij dnoDoen verblijven zullen tot hun uitstroom begeleid worden.

Housing First

Alle medewerkers van Housing First zijn in 2023 getraind in het oprissen van de basisprincipes en de specifieke onderwerpen waar zij in de praktijk tegenaan lopen. De training is verzorgd door het expertisecentrum van hvoQuerido. Er zijn afspraken gemaakt om de begeleidde HF casuïstiek ook in 2024 te laten plaatsvinden om het team dnoDoen breed meer bedding en borging te bieden en van elkaars casussen te leren.

Er is een nieuwe medewerker gestart in Alkmaar, die zal in 2024 getraind worden in de basisprincipes.



Intervisie

Net als in 2022 is de intervisie ook in 2023 als heel zinvol ervaren door de medewerkers. De frequentie is teruggebracht van 6 naar 4 keer per jaar en de groepen zijn wat groter gemaakt. Ook hebben de teamleiders en medewerkers van het bedrijfsbureau deelgenomen aan intervisie.

In Den Helder is wegens het ontbreken van een geschikte intervisieruimte het buurthuis de plek voor intervisie, in Hoorn vindt deze plaats op de eigen locatie en voor Alkmaar en Zaanstad is dit op de Vliegerstraat. De intervisie wordt begeleid door een externe intervisor.

Themabijeenkomsten

In 2023 is het door een combinatie van oorzaken niet gelukt een themabijeenkomst in het laatste kwartaal in te plannen. In 2024 wordt opnieuw gekeken op welke wijze thema's besproken kunnen worden.

BHV

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

Ervaringsdeskundigen

Er zijn twee ervaringsdeskundigen in dienst in de regio Alkmaar, in december is de nieuwe collega gestart. Er is een kort plan gemaakt voor de inzet van ervaringsdeskundigen en het delen van ervaringskennis in het algemeen. In 2024 zal verder worden gewerkt aan het formeren van het team, het opleidingsdeel van de ervaringsdeskundigen en de plek die zij in de teams innemen.

SLIM subsidie

Er is een subsidie toegekend aan dnoDoen voor het opleidingsprogramma. De subsidietoekenning vindt plaats door een onderzoek die wordt uitgevoerd door Intellius. Zij hebben medewerkers geïnterviewd en een format gemaakt voor een opleidingsprogramma per functie.

Zij zullen dit in het tweede kwartaal van 2024 presenteren aan het MT.

3.5 Beleid en kwaliteit ten aanzien van medewerkers

Cao Sociaal Werk

De CAO heeft een looptijd van 1 juli 2023 tot 1 augustus 2025. Op 7 juli 2023 hebben de werknemersorganisaties en de werkgeversorganisatie een cao-akkoord bereikt over deze CAO.

Loon

- Per 1 juli 2023 worden de salarisbedragen structureel verhoogt met 7%.
- Per 1 januari 2024 worden de salarisbedragen structureel verhoogt met 4%.
- Per 1 juli 2024 worden de salarisbedragen structureel verhoogt met 4%.

Vanaf 1 januari 2024 geldt € 14,- per uur als bodem voor salarisbedragen. Daarmee wordt het bruto maandbedrag minimaal € 2.184, --

Vanaf 1 januari 2025 worden de uitlooschalen U1 en U2 toegevoegd aan de reguliere schalen. Dit betekent dat er per schaal 2 periodieknummers bij komen en U1 en U2 vervallen.

Vertrouwenspersoon

Voor de medewerkers is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar. In de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 zijn er 3 meldingen ontvangen door de vertrouwenspersoon. Een melding betrof een arbeidsrechtelijke kwestie en is door de melder zelf verder opgepakt en afgerond naar tevredenheid. Een andere melder heeft ervaren grensoverschrijdend gedrag zelf besproken en opgepakt. Over de derde melding kan nog niets gezegd worden, die loopt nog.



Ontwikkelingen afdeling personeelszaken

In 2023 hebben we het personeelshandboek gedigitaliseerd op SharePoint/intranet. Hierdoor zijn zaken makkelijker te vinden voor het personeel en is het personeelshandboek altijd up-to-date beschikbaar. We hebben de SLIM subsidie toegekend gekregen en samen met adviesbureau Intellius is hier het project “groeï verder met dnoDoen” voor gestart.

Met dit project wordt de leercultuur binnen dnoDoen gestimuleerd waardoor onze medewerkers zichzelf blijven ontwikkelen en ze duurzaam inzetbaar blijven. Dit is zowel voor onze medewerkers als voor ons als organisatie van belang. Medewerkers gaan structureel in gesprek met hun leidinggevende over hun ontwikkeling waardoor zij zich vervolgens door de actiepunten die ze samen bepalen met de leidinggevendē ook daadwerkelijk kunnen blijven ontwikkelen. Daarnaast hopen wij dat dit project bijdraagt aan het binden en boeien van onze medewerkers. In de huidige arbeidsmarkt is er een te kort aan geschoolde Social Workers. Met het opleidings- en ontwikkelplan hopen wij toekomstige medewerkers net een stapje meer te kunnen bieden dan concullega’s waardoor zij zich verbonden, begrepen en begeleid voelen en zich voor een langere periode aan onze organisatie willen verbinden.

Medewerkers

Op 31 december 2023 waren er 105 medewerkers in dienst (incl. stagiairs), die gezamenlijk 87,18 fulltime-equivalenten (fte) vertegenwoordigen.

De personeelsformatie is als volgt opgebouwd:

Directeur bestuurder	1 persoon
Directeur (directie)	1 FTE

Bedrijfsbureau	16 personen
Account manager	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
Coördinator Beheer en Onderhoud	0,78 FTE
Communicatie medewerker	0,44 FTE
HR adviseur	0,89 FTE
HR assistent	0,67 FTE
Management assistent	0,67 FTE
Controllor	0,89 FTE
Secretaresse	0,67 FTE
Teamleider bedrijfsbureau	0,89 FTE
Totaal	11,80 FTE



Vestiging Noord-Kennemerland	53 personen
Trajectbegeleider	20,63 FTE
Woonbegeleider	10,67 FTE
Ervaringsdeskundige	1,78 FTE
Centrale voordeur medewerker	2,23 FTE
Procesregisseur	0,22 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
Teamleider	1,89 FTE
Totaal	43,42 FTE

Vestiging Zaandam	3 personen
Trajectbegeleider	1,89 FTE
Woonbegeleider	0,78 FTE
Totaal	2,67 FTE

Vestiging West-Friesland	18 personen
Trajectbegeleider	7,23 FTE
Woonbegeleider	3,79 FTE
Budgetconsulent	1 FTE
Stagiair	0,67 FTE
Beheerder	1 FTE
Assistent Beheerder	0,56 FTE
Jeugd- en gezinswerker	0,78 FTE
Totaal	15,03 FTE



Vestiging Kop van Noord-Holland	14 personen
Centrale voordeurmedewerker	0,67 FTE
Trajectbegeleider	3,67 FTE
Woonbegeleider	5,36 FTE
Budgetconsulent	0,89 FTE
Beheerder	1 FTE
Teamleider	1 FTE
Totaal	12,59 FTE

Personeelsverloopstaat

In 2023 zijn er 18 nieuwe medewerkers in dienst gekomen.

Functie	Aantal nieuwe medewerkers	Aantal FTE
Centrale voordeurmedewerker	2	1,56
Communicatie medewerker	1	0,44
Coördinator Beheer en Onderhoud	1	0,78
Ervaringsdeskundige	1	0,89
Managementassistent	1	0,67
Trajectbegeleider	6	5,23
Woonbegeleider	6	4,93
Totaal	18	14,50

Naast 18 nieuwe medewerkers zijn er 15 medewerkers uit dienst gegaan. Dit bedroeg in totaal 10,78 FTE. Van de 15 medewerkers die uit dienst zijn gegaan waren er 0 stagiaires.

Daarnaast worden er portiers ingehuurd via TDC ten behoeve van de nachtbewaking en aanwezigheid.

Verzuim

Het verzuimpercentage in 2023 was 5,73%. Dit is 0,19% lager dan het voorgaande jaar. Een medewerker meldt zich gemiddeld 1,10 keer per jaar ziek.

In 2023 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, maar ook om te investeren in hun vitaliteit. Medewerkers investeren in hun individuele vitaliteit en inzetbaarheid en die van dnoDoen. Daarnaast bekijken wij goed wat een opleiding voor dnoDoen kan betekenen. Indien 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.



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 2023 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 4-maandsrapportage 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 capaciteitsfinanciering 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, WMO of dienstverleningsovereenkomst. dnoDoen leert nog steeds bij, als het gaat om de FZ- en WMO-financieringen. Het stelt eisen aan de organisatie en medewerkers voor wat betreft de urenregistratie en productietijd. De processen worden steeds verder verfijnd.

In 2023 heeft dnoDoen flink geïnvesteerd in verbouwingen, inrichting en hardware. De enorm gestegen personele kosten, als gevolg van de vastgestelde CAO Sociaal Werk 2023-2025, de enorme prijsstijgingen van leveranciers, als ook tegenvallende opbrengsten WMO hebben ertoe geleid dat dnoDoen een verlies heeft gemaakt van € 191K. Hiermee teert dnoDoen flink in op de beschikbare reserves.

Gezien de verwachte groei in de WMO, blijft 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 nog verder verbeterd. De inzichten die dit heeft opgeleverd resulteerde in het uitzetten van verbeteringen in de organisatie.

4.2 Risicoparagraaf

De financiële middelen van de centrumgemeenten Alkmaar, Den Helder en Hoorn voor de Maatschappelijke Opvang, hebben een onzekerheid qua omvang van het budget, afhankelijk van politieke keuzes van deze gemeentes inzake de keuze voor aanbestedingen voor de Maatschappelijke Opvang (MO). Het Rijk heeft beleid ontwikkeld voor 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.

Naast de politieke keuzes die gemeentes maken qua inzet van middelen voor onze doelgroep, is de toename van dakloosheid een probleem dat toeneemt en dus ook onze inzet om deze kwetsbare burgers te helpen. Wij zien hier echter wel een grens in zicht, die wij aankunnen voor zowel financiële als personele inzet. Naast deze uitdaging is de verantwoording en de gehele administratieve en financiële afhandeling richting de gemeentes voor het bedrijfsbureau bovenmatig ingewikkeld geworden. Aan de ene kant zijn de tarieven van de gemeente maar ook de MO financiering veelal niet geheel dekkend voor de exploitatie, zeker gezien de enorm stijging van de loonkosten. Aan de andere kant willen wij juist de overhead bescheiden van omvang houden vanwege de exploitatie.



De jaarrekening is gesegmenteerd. Hierdoor is het inzichtelijk dat iedere centrumgemeente voldoende bijdraagt aan dnoDoen. Doelstelling is dat iedere locatie dat ook daadwerkelijk doet. In 2023 hebben wij in onze gesprekken met de gemeente Den Helder uitvoerig over de financiering gesproken en ook de activiteiten die hiermee gemoeid zijn. Dit heeft er uiteindelijk tot geleid dat de financiering meer in evenwicht is gekomen met de activiteiten en dat vanaf 2024 de gemeente positief (financieel) bijdraagt. 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.

dnoDoen heeft in 2023 negatief resultaat van 190k. dnoDoen heeft een reserve, maar deze ontwikkeling is wel op termijn een gevaar voor de continuïteit. De kostenoverschrijding van 2023 is deels toegewezen aan de ontwikkelingen in de CAO, de kosten van de verhuizing van de voorzieningen in Alkmaar en ook extra kosten van vervanging personeel door ziekte. 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 voor dnoDoen lastig. De gemeente Hoorn is hier nog het meeste positief. De aanbesteding is gegund aan dnoDoen, Leviaan en het Leger des Heils. Gezamenlijk hebben wij in Hoorn voor deze aanbesteding ingeschreven (2024). De financiële uitwerking hiervan moet nog wel plaatsvinden, maar het totale budget is wel omhoog gegaan. In Alkmaar liggen bezuinigen op de loer en dat staat in contrast met de toename van cliënten. In Den Helder worden meerjaren afspraken gemaakt voor de dagopvang en werken wij toe naar een nieuwe 24-uurs opvang. Zaanstad is in meerdere opzichten kwetsbaar. Het ontbreekt ons in Zaanstad aan uitstroom mogelijkheden. In 2024 gaan wij besluiten of dnoDoen haar activiteiten aan de Westzijde gaan voorzetten of niet.

De complexiteit van de cliënten nemen toe. De hulpvraag is veelal zwaarder geworden en dat vraagt naar specialistisch personeel. Het is een keuze van dnoDoen om hierin te voldoen of de samenwerking met partijen te zoeken die deze zorg kunnen leveren. Vanuit de bestaande financiering kan dnoDoen deze specialistische zorg niet leveren. Daarnaast is voor dnoDoen de keuze of wij WLZ-financiering hiervoor willen gaan inzetten. De WLZ-toekenning heeft dnoDoen deels hiervoor gekregen.

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. 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, Tijdelijk Thuis, meer cliënten worden opgevangen. In Hoorn geeft het nieuwe beleid vanuit de aanbesteding 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.

Zorg is echter wel de toegenomen verantwoordingsdruk door de verschillende gemeenten. Gemeenten hebben eigen verordeningen die niet gelijkloend 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 2024