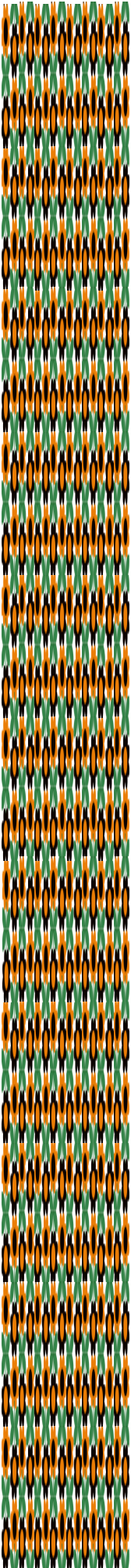


# jaarverantwoording 2008



*Stichting Centrum voor Vrijwillige en Professionele Maatschappelijke Dienstverlening*



## **Aanbiedingsverklaring**

Voor u ligt het Jaarverantwoordingsdocument Maatschappelijke Verantwoording 2008.

Met dit document geven wij inzicht in de middelen die door het Centrum voor Dienstverlening (CVD) gedurende het verslagjaar zijn ingezet en laten wij zien welke resultaten er zijn bereikt. Ook dient dit document om te voldoen aan de (wettelijke) verantwoordingsverplichtingen die het CVD heeft.

Het jaardocument bestaat uit een inhoudelijk jaarverslag en de jaarrekening en wordt aangeboden namens:

### **Raad van Toezicht**

Mw. H.B.M.H. Woudenberg-Koreman  
Voorzitter

handtekening .....

datum .....

### **Bestuur**

mr Yvonne Frank  
Algemeen directeur/bestuurder

handtekening .....

datum .....

## JAARVERSLAG CVD 2008

Inhoudsopgave	Pagina
<b>Aanbiedingsverklaring</b>	<b>3</b>
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>4</b>
<b>1 Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>2 Profiel van de organisatie</b>	<b>6</b>
2.1 algemeen	6
2.2 organisatiestructuur en juridische structuur	6
2.3 kerngegevens	7
2.4 belanghebbenden	8
<b>3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering</b>	<b>8</b>
3.1. bestuur en toezicht	8
3.2. bedrijfsvoering	10
3.3. medezeggenschap	10
<b>4 Beleid, inspanningen en prestaties</b>	<b>12</b>
4.1. meerjarenbeleid	12
4.2. realisatie jaarplan 2008	13
4.3. kwaliteitsbeleid	24
4.4. personeelsbeleid	25
4.5. risicomanagement	27
4.6. financieel beleid	27
<b>5 Geconsolideerde Jaarrekening</b>	<b>28</b>

## 1. Voorwoord

**“Kijk om je heen, want zoals je de wereld nu ziet zul je ‘m nooit meer zien ! ”**

Het jaar 2008 was opnieuw een jaar vol veranderingen voor het CVD.

Nadat in 2007 de herbezinning op de strategische koers had plaatsgevonden, bleek al snel dat de wijze waarop deze organisatorisch zou worden vormgegeven een te zware wissel trok op de financiële mogelijkheden van de organisatie. Gevoegd bij de notie dat de modernisering van de AWBZ hand in hand gaat met een (financiële) afslanking van die regeling leidde dit tot het besluit om het jaar onder meer te gebruiken om de verhouding tussen prijs, kwaliteit en prestatie verder aan te scherpen. Consequentie hiervan is geweest dat er een reorganisatie in gang werd gezet met als belangrijk thema om -zonder de recent vastgestelde koerswijziging geweld aan te doen- de bestaande organisatie een stuk compacter te maken en efficiënter in te richten.

Het CVD bestaat sinds medio 2008 uit een drietal domeinen, waarvan er twee inhoudelijk gericht zijn (respectievelijk het domein Intake & Wonen en het domein Welzijn & Wwerk) en het derde domein (Service Organisatie) de staftaken en ondersteuning van de organisatie behelst. Eens te meer is daarbij duidelijk geworden dat het CVD een uniek samengestelde organisatie in het land is door de combinatie die ze in huis heeft van zowel welzijn als maatschappelijke opvang. Juist in een periode waarin steeds meer wordt verwacht van de zogenoemde civil society is het van groot belang de meerwaarde van deze combinatie optimaal te benutten. In 2008 is daar een nog wat voorzichtig begin mee gemaakt en de komende jaren zal dit als een van de prioritaire thema's binnen de organisatie op de agenda staan!

Een mijlpaal in 2008 was de uitreiking van het HKZ certificaat aan de toenmalige bestuurder a.i.. Met de uitreiking werd tevens het moment gemarkeerd waarop het door de organisatie doorlopen Kwaliteitsproject werd afgesloten. Veel dank daarbij is verschuldigd aan de inzet van de CVD medewerkers en in het bijzonder aan de projectleider die het project tot een goed einde heeft gebracht.

De bestuurder a.i. werd met ingang van november 2008 opgevolgd door ondergetekende, als nieuwe algemeen directeur/bestuurder. Hoewel de koers die werd uitgezet niet zal worden veranderd, levert de nieuwe, onbevangen blik van een nieuwe leider vanzelfsprekend ook een stuk beweeglijkheid voor de gehele organisatie op. Een van de eerste stappen die daarbij is gezet is geweest te zorgen dat er een einde kwam aan de deelneming in een aantal BV's. Hoewel hieraan zowel goede intenties als een juiste inschatting van het te veroveren werkterrein als zodanig ten grondslag hebben gelegen, bleek gedurende het jaar dat het niet mogelijk was om de tot dan toe verliesgevendende activiteiten zodanig om te buigen dat deze tot winstgevendheid zouden gaan leiden. Gevolg hiervan is voor de organisatie wel geweest dat schraalhans keukenmeester is geworden. Hier ligt een grote opgave voor de komende periode, zeker als die wordt geplaatst tegen de achtergrond van de wereldwijde economische crisis zoals die eind 2008 ontstond. Het draagvlak dat hiervoor aanwezig is binnen de organisatie en de ervaren grote veerkracht zijn daarbij van onschatbare waarde en geven vertrouwen in de uitkomst.

Op naar 2009!

Yvonne Frank  
Algemeen directeur/bestuurder

## 2. Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemeen

De Stichting Centrum voor Vrijwillige en Professionele Maatschappelijke Dienstverlening (CVD) werd in 1963 opgericht. Op 17 oktober 2007 heeft de stichting de B.V. CVD Beheer opgericht, waarvan de stichting 100% aandeelhouder is. De B.V. kan bedrijven oprichten om betaald werk voor cliënten te realiseren.

De doelstelling van de Stichting en de zeggenschapsverdeling tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn statutair, en aanvullend in reglementen, notarieel vastgelegd.

Het CVD heeft tot doel om daadwerkelijk hulp en steun te bieden aan (groepen van) mensen met sociaal economische en/of sociaal maatschappelijke problemen, waarvoor vanwege de overheid en samenleving in onvoldoende mate hulp voorhanden is of was. Het CVD richt zich daarbij op de ontwikkeling van ieders vaardigheden om zich in de samenleving te kunnen handhaven, verantwoordelijkheid voor zichzelf en anderen te kunnen dragen en actief deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

Bij het realiseren van deze doelstelling wordt ieders persoonlijke ethische, levensbeschouwelijke, of godsdienstige beschouwing gerespecteerd en naar vermogen gewaarborgd.

Het werkgebied van het CVD omvat de regio Rotterdam. Voor enkele randgemeenten (Berkel en Rodenrijs en Spijkenisse) biedt de stichting de bereikbaarheidsfunctie buiten kantooruren.

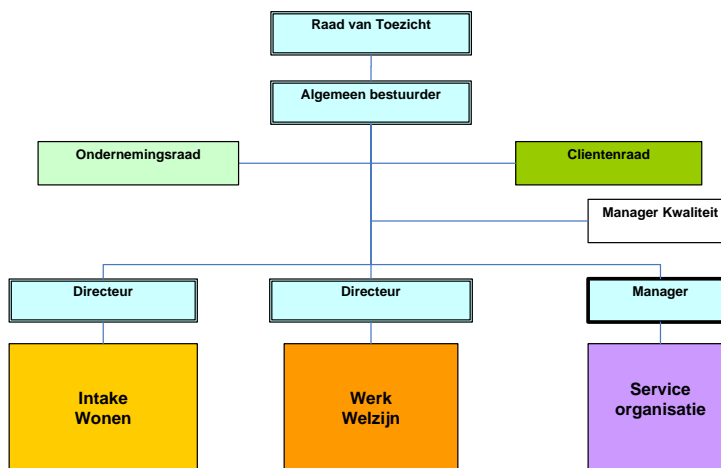
Het CVD heeft een toelating als instelling voor verblijf krachtens artikel 8 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

#### CVD

Adres	Glashaven 42
Postcode	3011 XJ
Plaats	Rotterdam
Telefoonnummer	010 243 81 00
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41126848
Internetpagina	<a href="http://www.cvd.nl">www.cvd.nl</a>
Contactadres	<a href="mailto:Info@cvd.nl">Info@cvd.nl</a>

### 2.2. Organisatiestructuur en juridische structuur

Het CVD bestond op 1 januari 2008 uit 4 domeinen en de entiteit CVD Beheer BV. De reorganisatie die in 2008 plaatsvond leidde tot aanpassing van de structuur. Ultimo 2008 bestond het CVD uit een drietal domeinen alsmede de entiteit CVD Beheer BV.



## 2.3 Kerngegevens

De kernactiviteiten van het CVD hebben betrekking op maatschappelijke opvang (MO) in al zijn facetten, vrijwilligerswerk en maatschappelijke dienstverlening.

### Productie Maatschappelijke Opvang 2008

capaciteit + productie MO	capaciteit	productie	eenheid
Nachtopvang	25.620	24.629	plaatsen/dagen
Dagopvang	54.900	38.982	plaatsen/dagen
24-uurs voorzieningen	79.788	71.688	plaatsen/nachten
Beschut / begeleid wonen	n.v.t.	74.257	uren
outreaching	n.v.t.	708	uren

### Aantal cliënten maatschappelijke opvang 2008

Nachtopvang	581
Dagopvang	1.218
24-uursopvang	314
begeleid wonen	556
outreaching	70

### Realisatie AWBZ gefinancierde functies

Functie	2008	2007	Eenheid
Verpleging	5.062	6.258	uren
Persoonlijke verzorging	8.646	2.468	uren
Ondersteunende begeleiding	55.886	48.440	uren
Ondersteunende begeleiding speciaal	22.554	16.122	uren
Activerende begeleiding	0	220	uren
Beschermd wonen pension	30.721	31.134	etmalen
Begeleid wonen ambulantly	6.469	5.912	etmalen
Opvang verpleegbedden	4.111	3.880	etmalen
Opvang daklozen	3.769	3.221	etmalen
Ondersteunende begeleiding dagdelen	24.712	5.796	uren
Inloop	200	253	gem. aantal u. p.mnd.

### Gemeentelijke en overige gefinancierde producten / diensten

Product / dienst	2008	2007	Eenheid
1. Ondersteuning vrijwilligerswerk	38.331	?	uren
2. Sociale Activering			
ondersteuning door vrijwilligers	1.044	663	vrijwilligers
Personen geholpen door vrijw.werk	7.818	7.368	personen
3. Begeleid werken			
Aantal dagdelen activiteiten	6.178	4.848	dagdelen
Aantal uren activiteiten	32.828	23.150	uren
Aantal activiteiten	n.v.t.	1.931	klussen
Aantal deelnemers van een activiteit	573	100	deelnemers
Activeringstrajecten	1.144	772	trajecten/deelnemers
4. Preventie en voorlichting	1.016	569	deelnemers
5. Intake en doorverwijzing			
Cliënten voor trajecttoewijzingscie.	155	359	trajectinventarisaties
Geplaatste cliënten	254	183	cliënten

6. Acut maatschappelijk werk	3.691	3.377	cliënten/cliëntsystemen
7. Algemeen maatschappelijk werk	1.938	2.131	cliënten/cliëntsystemen
8. Pleger- en slachtofferhulp	191	330	Trajecten (afgesl. en nog lopend)
	654	n.v.t.	aanmeldingen
9. Crisisopvang	2.410	1.356	overnachtingen
	1.364	1.202	gesprekken
	2.959	1.949	crisisinterventies
	162	144	aanmeldingen voor opvang

#### Personeel: formatie per 31 december 2008

Categorie	aantal personen	aantal fte's
Personen in loondienst	707	474

#### Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar

	Bedrag in euro's
Subsidie gemeente Rotterdam	15.600.749
ID subsidies	1.427.471
Subsidie deelgemeenten	1.741.426
Overige subsidies	103.332
AWBZ gelden	8.756.371
Overige inkomsten	2.286.364
Opbrengsten cliënten	2.280.434
Bijdrage G4	2.781.060
Totaal opbrengsten	34.977.206

#### 2.4. Belanghebbenden

Het CVD werkt met vele partners in de stad samen. Met de collega instellingen in de stad werd deelgenomen in de contractgroep Maatschappelijke Opvang, die in oktober 2008 is opgericht. In deze groep wordt op bestuurlijk niveau samengewerkt met de gemeente.

Namens de Rotterdamse instellingen had het CVD in 2008 zitting in de Stuurgroep Huisvesting Bijzondere Doelgroepen. Daarnaast bestond met Parnassia Bavo een samenwerkingsovereenkomst om gezamenlijk invulling te geven aan de bemoeizorg voor cliënten. Ook zat het CVD in het bestuur van de stichting Mozaïek.

Ook werd samen met Parnassia Bavo geoffreerd voor en werd vervolgens de uitvoering gedaan van het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang van de 4 grote gemeenten.

Vanuit verschillende thema's leverde het CVD een inbreng in diverse gremia in de stad zoals het Platform Huiselijk Geweld en het overleg Service zone Hoogvliet.

Met bewoners, politie, corporaties en (deel)gemeenten werd inhoud gegeven aan het beheer van de locaties waar CVD (woon)voorzieningen exploiteert. Met deze partijen alsmede met een aantal onderwijsinstellingen die in de stad actief zijn (waaronder de beide ROC's) wordt verder per project samenwerking gezocht.

Tenslotte nam het CVD actief deel aan een aantal branche organisaties, waaronder het BOSSR, de Federatie Opvang, de werkgeversorganisatie MO/groep en de brancheorganisatie InZ..

### 3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

#### 3.1 Bestuur en Toezicht

Leidraad voor het handelen was de Corporate Governance Code voor de Zorg. Deze werd in 2008 integraal toegepast.

Het CVD kende in 2008 een *éénhoofdig bestuur*.

#### **Samenstelling (Raad van) Bestuur**

Naam	Functie	Periode
G. van Zanen	bestuurder a.i.	1 januari 2008 tot 1 november 2008
Y. Frank	bestuurder	vanaf 1 november 2008

De bestuurder legde vijf keer verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De onderwerpen waarover verantwoording moet worden afgelegd zijn vastgelegd in de statuten van de Stichting en de reglementen voor de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

Het CVD maakt voor de besturing van de organisatie gebruik van het Raad van Toezichtmodel. De *Raad van Toezicht* is het hoogste bestuurlijke orgaan binnen de Stichting.

#### **Samenstelling Raad van Toezicht en hoofd- en nevenfuncties**

Naam	functie	Hoofd- en Nevenfuncties
Mevr. H.B.M.H. Woudenberg-Koreman laatste termijn; aftredend 21-12-2010	voorzitter	Geen
Dhr. G.A.P.M. Kannekens RA laatste termijn; aftredend 05-09-2011	Lid	H: Accountant bij Mazars N: Lid DB van Sint Jacobusstichting N: Bestuurslid Fonds verstandelijk gehandicapten
Mevr. dr. G.E. Hoogenboezem eerste termijn; herbenoembaar 05-10-2008	Lid	H: Wetenschappelijk edewerker (Trimbos- instituut te Utrecht) N: Geen
Dhr. J.A. Sevenhuijsen Eerste termijn; herbenoembaar 15-04-2009	Lid	H: Stafdirecteur concernstrategie N: Geen
Dhr A.W.T. ten Velde laatste termijn; aftredend 24-04-2011	Lid	H: beleidsmedewerker dgm HB/SB N: Geen
Mevr. drs. J.E.A.M. Nooren eerste termijn; herbenoembaar 26-09-2010	Lid	H: lid RvB Lunet Zorg N: Lid RvT Wilhelmina ziekenhuis Assen N: Bestuurslid van Progressief Akkoord Montfoort.
Dhr. drs. A.F.M. Commandeur Eerste termijn; herbenoembaar 15-11-2010	Lid	H: Geen N: Geen

Mw. Hoogenboezem heeft besloten zich niet herkiesbaar te stellen, zodat er een vacature voor een lid van de Raad van Toezicht is ontstaan die in 2009 zal worden vervuld.

De Raad van Toezicht heeft in 2008 eenmaal vergaderd met respectievelijk de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad en in totaal vijf keer met de bestuurder. Ook heeft men (intern) een evaluatie van het eigen functioneren gehouden.

Tijdens de vergaderingen zijn diverse onderwerpen geagendeerd geweest. Zo heeft men de jaarrekening 2007 en de begrotingen 2008 en 2009 goedgekeurd, is besloten tot een éénhoofdig bestuur, werd het zoekprofiel voor een nieuwe bestuurder vastgesteld, gevolgd door de benoeming van Yvonne Frank tot bestuurder, is gesproken over het bedrijfsplan Welzijn/Werk en over de vergoedingen voor de leden van de RvT, die in 2008 resp. € 1.500,-- voor de leden bedroeg en €2.250,-- voor de voorzitter (alle netto bedragen).

Andere onderwerpen die werden besproken, vastgesteld of goedgekeurd betroffen onder meer de bezuiniging op de overhead, het exploitatieoverzicht CVD Beheer, de Management Letter 2007 + voortgang monitoring actiepunten daaruit, de risicomonitor, de voortgang van de bestuurlijke fusie tussen OBC en de Werkmij., de voortgang binnen het domein Intake en Wonen en het maatschappelijke Werk in de deelgemeente Noord. Tenslotte werd aandacht besteed aan resp. de kwartaal- en halfjaarsrapportage.

### 3.2 Bedrijfsvoering

De domeinen Intake en Wonen en Welzijn en Werk waren bij de start van het jaar nog vier aparte domeinen, elk aangestuurd door een directeur. Na een reorganisatie werden de domeinen Intake & Wonen samengevoegd. Hetzelfde gebeurde met de domeinen Welzijn & Werk. Ook ontstond door de reorganisatie het domein Service Organisatie. Dat domein werd aangestuurd door een manager. In december 2008 werd door de bestuurder een voorgenomen besluit genomen om de functie van de manager Service Organisatie op te waarderen naar die van directeur. In 2009 zal het definitieve besluit hieromtrent worden genomen.

#### Samenstelling Directieteam

Naam	Functie	Domein	Periode
D. Itaar	directeur	Intake&Wonen	2008
A. Smits	directeur	Welzijn&Werk	2008

De organisatie kent een strategie-, planning- en control cyclus. De activiteiten in dit kader vinden plaats op basis van een jaarplanning. Hierin is tevens de overlegstructuur en -planning opgenomen.

Het management van het CVD bestaat naast de directie uit clustermanagers en teamleiders. In 2009 zal een besluit worden genomen over de gewenste span of control van de teamleiders. In de cyclus zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschreven tot op het niveau van het middelmanagement.

### 3.3. Medezeggenschap

De organisatie heeft een Cliëntenraad en een Ondernemingsraad. De bestuurder heeft op reguliere basis formeel overleg met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. Uitgangspunt voor de agendaonderwerpen zijn resp. de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden (WMCR) en de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

#### Cliëntenraad

De cliëntenraad stelt zich ten doel om, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder, intern en extern de belangen van de cliënten van de instelling te behartigen.

De Cliëntenraad bestond in 2008 uit de volgende leden en kende de volgende functieverdeling: voorzitter was Woodrow Noordman, Raymond Kuiler was plv. voorzitter. Marschel van der Steen was secretaris terwijl Paul van den Belt plv. secretaris was. Aart Reijmers, Renato Cruden en Geert van Emden waren actief lid, Carlo Nelstein en Reza Pandgo waren lid, terwijl Emiko van Duin tenslotte slapend lid van de Cliëntenraad was. Men werd in 2008 ondersteund door een tweetal adviseurs vanuit de organisatie en door het bestuurssecretariaat.

De Cliëntenraad vergadert één keer per week. In totaal heeft de Cliëntenraad in 2008 ca. 46 vergaderingen gehouden. De Cliëntenraad beschikt over een eigen budget en kantoorfaciliteiten. In 2008 is men gestart met de publicatie van een nieuwsbrief, genaamd "Streettimes".

Voorgenomen besluiten van de bestuurder en eigen voorstellen werden in werkgroepen voorbereid. Besluitvorming daarover vond plaats in de wekelijkse vergaderingen. Gelet op het grote aantal verschillende zaken waarover de CR adviseert is er iedere week een interne of externe deskundige bij de vergadering om toelichting te geven over een onderwerp. Ook vloeide hieruit inhoudelijk overleg voort met de Federatie Opvang, Feantsa, Movers, Como, G4, en het Kapstokoverleg.

Het voorbereidingsoverleg ten behoeve van het Formeel Overleg heeft negen keer plaatsgevonden en het formeel overleg met de bestuurder tien maal. Ook heeft eenmaal overleg met de Raad van Toezicht plaatsgevonden.

De Cliëntenraad adviseert over besluiten van algemeen belang voor het functioneren van de instelling (fusie, verbouwing, jaarrekening, wijziging in de werkzaamheden etc.) en heeft verzwaaard adviesrecht betreffende beslissingen die direct de cliëntenbelangen raken (kwaliteitsbeleid, klachtenregeling, etc).

De Cliëntenraad heeft zich in 2008 met een zekere regelmaat gebogen over Centraal Onthaal (de gereguleerde toegang van dak- en thuislozen zoals die in Rotterdam is ontwikkeld). Andere onderwerpen die met de bestuurder werden besproken waren de brandveiligheid, de klachtenkaart, de zorgplicht, het gedragsreglement professioneel handelen en het schorsingsprotocol. Voorts heeft men een voorstel ten aanzien van wonen in zelfbeheer ontwikkeld en is men gestart met een cliënttevredenheidsonderzoek.

Ook werd met de bestuurder gesproken resp. advies gegeven over de voorgenomen besluiten, de begroting 2008, de aanpassing van het huishoudelijk reglement van de cliëntenraad, de cliëntvertrouwenspersoon, de veiligheid in (Z)onder dak woningen, de aanpassing organisatiestructuur CVD, de geschillencommissie in het kader van de WMCZ voor geschillen tussen de cliëntenraad en het bestuur van CVD op punten waar de CR zwaarwegend advies heeft en een cursus voor laaggeletterden.

### **3.3.2 Ondernemingsraad**

De ondernemingsraad stelt zich ten doel om binnen het kader van de doelstellingen van de instelling de belangen van het personeel, werkzaam bij de instelling te behartigen.

In 2008 had er een verkiezing moeten zijn voor een nieuwe Ondernemingsraad. Omdat zich evenveel medewerkers kandidaat hadden gesteld als er plaatsen te bezetten waren, is de verkiezing achterwege gebleven. De volgende medewerkers zijn het hele jaar lid van de Ondernemingsraad geweest: George Verhaegen (voorzitter), Joke Krabbendam (secretaris) en de leden Ton Holdert, Erik Broer, Ronald Severin en Mariel de Nie.

Tot en met mei 2008 was Tine Bijpost plaatsvervangend voorzitter waren Hilde Poley en Tiny van Raay leden. En sinds 1 juni 2008 zijn lid Martijntje Rodenburg, Maurice Schot, Bas Goedendorp, Senay Ozdemir en Andrew Matthew. Ondersteuning vond plaats door een ambtelijk secretaris resp. het bestuurssecretariaat ten behoeve van de voorbereiding van de overlegvergadering met de bestuurder.

In totaal heeft de Ondernemingsraad in 2008 18 vergaderingen gehouden.

Voorgenomen besluiten van de Raad van Bestuur en eigen voorstellen werden in werkgroepen voorbereid. Besluitvorming daarover vond plaats in de vergaderingen.

De Ondernemingsraad beschikt over een eigen budget en kantoorfaciliteiten

Het voorbereidingsoverleg voor het agendaoverleg heeft 7 keer plaatsgevonden, net als het agendaoverleg. Met de bestuurder werd 8 maal vergaderd. De ondernemingsraad heeft 10 keer vergaderd en er werd tenslotte eenmaal overleg gevoerd tussen Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht.

De ondernemingsraad adviseert over besluiten van algemeen belang voor het functioneren van de instelling (fusie, verbouwing, jaarrekening, wijziging in de werkzaamheden etc.) en heeft instemmingsrecht betreffende beslissingen die direct de belangen van het personeel raken. Daarnaast houdt de ondernemingsraad zich bezig met de werkdruk, het werkplezier, en de arbeidsomstandigheden van de personeelsleden.

De Ondernemingsraad heeft zich in 2008 onder meer gebogen over adviesaanvragen van allerlei soort. Ook heeft men overleg gehad met de bedrijfsarts en gesproken over de daaruit voortvloeiende voorstellen.

Er werd een commissie opgezet voor het meten van de werkdruk van ambulante woonbegeleiders en er vond inhoudelijke afstemming en (in- en externe) samenwerking plaats. Tenslotte heeft de Ondernemingsraad achterbanbezoeken gehouden bij werkeenheden van de organisatie.

Met de bestuurder werd gesproken over tal van onderwerpen, waaronder de functiebeschrijving en -waardering ambulant woonbegeleider, de termijnen functiebeschrijving en -waardering, de begroting CVD 2008 en jaarrekening 2007, de toekomst van dagopvangvoorziening van Speijk, het schorsingsprotocol en –wijzer en het medewerkertevredenheidonderzoek.

Ook kwam aan de orde de evaluatie van functionerings- en beoordelingsgesprekken, de overgang van GOR naar Kinderdam, het Personeelsplan Sociale Activering en Reïntegratie, de Sociale paragraaf, het reduceren kosten overhead in relatie tot ServiceOrganisatie en de aanstelling van een nieuwe bestuurder.

Daarnaast werd gesproken over het verzoek voor een externe klachtencommissie, het Gedragsreglement professioneel handelen en de protocollen terzake van de achterwacht en genotsmiddelen.

#### **4. Beleid, inspanningen en prestaties**

##### **4.1. Meerjarenbeleid**

CVD is een actieve speler in Rotterdam op de terreinen Maatschappelijke Opvang en Welzijn, een combinatie die redelijk uniek is in den lande. In 2008 is een forse stap voorwaarts gezet in de borging van de uitkomsten van het eerder doorlopen strategietraject, waarover eind 2007 besluitvorming plaatsvond. Daarnaast heeft een efficiëncyslag plaatsgevonden ten aanzien van de inrichting van de organisatie. De nieuwe besturingsfilosofie werd daarbij als uitgangspunt genomen. Deze veranderingen zijn samengegaan met diverse wijzigingen op directie- en managementniveau.

Dit alles geschiedde binnen het lopende meerjarenplan, waarin als belangrijke doelstellingen zijn geformuleerd:

- overhead verminderen ten gunste van het primaire proces
- vergroting aanbod als de markt daar om vraagt
- verbetering kwaliteit en borging daarvan via HKZ-certificering

##### *vermindering overhead*

Gevolg is onder meer geweest dat in de loop van 2008 de werkeenheden waar het accent lag op beheer (Intake & Wonen) werden samengevoegd. Hetzelfde is gebeurd met de projectmatig getinte werkeenheden Werk & Welzijn. Ook heeft de ondersteuning een verdergaande afslanking ondergaan.

##### *vergroting portefeuille*

De portefeuille van het CVD is in 2008 op verschillende terreinen gegroeid. Belangrijk daarin waren de komst van het Huisverbod, de aanpak van het Generaal Pardon in de stad en de start van het door het ministerie van VWS gefinancierde, 2 jarige Transitieproject. In al deze vraagstukken speelt het CVD een substantiële rol.

Van belang was ook dat in 2008 de toenemende eigen verantwoordelijkheid en participatie van de burgers in de schijnwerpers kwam te staan. Vanuit de ervaring die het CVD heeft met het ondersteuning bieden in deze, is hierop ingespeeld met nieuwe activiteiten dan wel met het uitbreiden van bestaande activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn: het oprichten van het Steunpunt Maatschappelijke Stages, het realiseren van projecten in de wijk (zoals Weerbaar Oudeland in Hoogvliet), uitbreiding van het realiseren van participatiebanen en activeringstrajecten. En de focus op jongeren heeft er toe geleid dat er een toename is van het aantal jongerenfoyers gerealiseerd door het CVD.

##### *HKZ-certificering*

Als resultaat van het binnen de organisatie doorlopen kwaliteitsproject kon op 1 september 2008 het kwaliteitscertificaat worden uitgereikt aan het CVD.

Daarmee werd verklaard dat het managementsysteem van het CVD extern is geëvalueerd en goedgekeurd volgens de normen zoals die zijn vastgesteld door het Centraal college van Deskundigen voor de Zorgsector.

De HKZ certificering leverde CVD een drietal kwaliteitscertificaten op: voor de Maatschappelijke Opvang en Vrouwen Opvang, het Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Cultureel Werk. De goedkeuring gaf tevens aan dat het CVD voldoet aan de clausule van de ISO 2001:2000.

Toekomst meerjarenplan

In 2009 zal het strategisch meerjarenplan worden herzien met het oog op de jaren 2010-2013. Van belang daarbij zullen onder meer zijn de mogelijke gevolgen van de kredietcrisis, die zich eind 2008 razendsnel en wereldwijd ontvouwde. In 2008 was daarvan nog geen sprake en heeft het CVD zich gericht op groei van haar activiteiten in alle werkeenheden.

### **Onderzoek en ontwikkeling**

CVD is lid van de academische werkplaats Opvang en OGGZ. Resultaten in 2008 waren:

1. Op basis van het onderzoek in de werkplaats wordt er een Consumer Quality Index gemaakt voor maatschappelijke opvang. De opdracht ligt bij Federatie Opvang en Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg (OMZ).
2. het CVD heeft Prof Wolf in 2007 de opdracht gegeven medewerkers te trainen en te onderzoeken wat de training bijdraagt aan de verbetering van de bij het Centraal Onthaal vastgestelde trajecten van daklozen. Dit onderzoek wordt in 2009 afgerond.
3. Op basis van een literatuuronderzoek naar evidence based methodieken voor dak- en thuislozen hebben de instellingen binnen de werkplaats gekozen voor een onderzoeksopzet naar het toe- en aanpassen van een evidence based methode in Nederland. In december 2008 heeft ZonMw deze onderzoeksopzet gehonoreerd.
4. Voor Jongeren zoals we die opvangen in de foyers is het onderzoek naar de passende methodiek in 2008 in de afrondingsfase. Ook dit is een onderzoek bij 8 instellingen waar jongeren opgevangen worden. Dit onderzoek is gefinancierd door VSB fonds.

Medewerkers uit de Dagverblijven Van Speijk en De Hille ronden in 2008 de training af in het maken van op de persoon van de cliënt gerichte activeringstrajecten. Op basis hiervan kan het inrichtingsplan voor het activiteiten programma Van Speijk en De Hille gemaakt worden.

In 2007 is de PATtest ( personal assessment tool) getest op 20 deelnemers uit de verschillende onderdelen van de organisatie. In 2008 hebben deze deelnemers het management geadviseerd de test in te voeren omdat het een goed inzicht geeft in de mogelijkheden en richtingen die je hebt voor leren en werken. Een andere optie is om een test te laten uitvoeren door de Bedrijfschool van de ROTEB. Daarmee zal in 2009 een pilot worden uitgevoerd opdat een goede afweging met het oog op het zoveel mogelijk leveren van maatwerk kan plaatsvinden.

Het CVD heeft ook in 2008 meegewerkt aan het onderzoek van IVO naar de verbetering van de screener. Deze screener is bedoeld voor medewerkers in opvang en buitendienst waardoor zij met enkele gerichte vragen opsporen of er sprake is van psychiatrische problematiek of afhankelijkheid van middelen. Daarnaast werd overleg gevoerd met BavoEuroport en Flexus over het versterken van de samenwerking in het transitieprogramma voor jongeren. De ontwikkeling is er op gericht de zorg voor jongeren in de foyers te verbeteren.

Tenslotte leverde het CVD een bijdrage aan de verbetering van de welzijnssector in Rotterdam via deelname en voorbereiden van activiteiten van de Branche Organisatie Sociale Sector Rotterdam.

### **4.2. realisatie jaarplan 2008**

De activiteiten van het CVD berusten op drie belangrijke pijlers: de maatschappelijke opvang in al z'n facetten, de stedelijke ondersteuning van het vrijwilligerswerk in Rotterdam en de maatschappelijke dienstverlening. Ook in 2008 is er veel werk verzet op de genoemde terreinen. Een inhoudelijke verantwoording daarvan vindt hieronder plaats via de lijnen van de onderscheiden pijlers.

## MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

De pijler maatschappelijke opvang onderscheidt verschillende vormen van en fasen binnen de opvang en betreft zowel jongeren als volwassenen.

### CVD crisisdienst.

Een belangrijke functie in het Rotterdamse wordt vervuld door de crisisdienst.

Het kan iedereen overkomen: betrokken zijn bij een ongeluk, of bij een overval, of zelfs bij een ramp. CVD Crisisdienst werkt buiten kantooruren met de betrokkenen van zo'n voorval. Het team werkt ambulante (medewerkers gaan naar de mensen toe).

De maatschappelijk werkers van de Crisisdienst bieden een luisterend oor en hulp bij de verwerking van wat gebeurd is. De Crisisdienst kan ingeschakeld worden door de betrokkenen zelf, maar ook door aanwezige hulpdiensten, zoals de politie. Het onderstaande schema geeft een idee van de diversiteit van de gevallen waarbij in 2007 en 2008 een beroep is gedaan op de Crisisdienst.

### Probleemsituaties in percentages

	Slachtoffer verkeersongeval	Veroorzaker ongeval	Slachtoffer inbraak/overval	Slachtoffer lich. of geestelijk geweld	Zedenmisdrijf	Getuige traumat. gebeurtenis	Brand/explosie	Relatieproblemen	Suicide	Overlijden	Ruzie	Overig
2007	3,1	7,3	14,6	13,5	4,3	12,5	2	5,2	7,3	23,9	4,3	2
2008	1	9,2	15,3	8,2	0	8,2	3,1	7,1	17,3	26,5	1	3,1

Wanneer er na de komst van de Crisisdienst nog verdere hulp nodig is, kan er een afspraak gemaakt worden bij het stedelijk maatschappelijk werk binnen CVD Intake, of bij het Crisiscentrum. Er wordt bovendien nauw samengewerkt met de Parnassia Bavogroep die hulp biedt in gevallen waar psychiatrische problemen een rol spelen. De teamleden worden periodiek door externe partners bijgeschoold.

Voor het bieden van de psycho-sociale hulp heeft CVD Crisisdienst overeenkomsten afgesloten met gemeenten in de regio. In 2007 en 2008 waren dat de gemeenten Lansingerland, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en het gebied van Spijkenisse tot aan Hellevoetsluis.

### CVD Crisiscentrum 's Gravendijkwal 122

Iedereen die in acute psychische en/of sociale nood verkeert kan terecht bij het Crisiscentrum. Dag en nacht zijn er minstens twee medewerkers aanwezig om mee te praten. Als het nodig is, kunnen mensen kortdurend worden opgenomen. Het Crisiscentrum is een samenwerking tussen de Parnassia Bavogroep en CVD. Psychiatrische problemen worden behandeld door de medewerkers van de Parnassia Bavogroep, terwijl de medewerkers van het CVD begeleiding bieden bij sociale problematiek.

Nadat in 2007 het toenmalige CVD Crisiscentrum werd omgevormd tot het Crisiscentrum, is in het voorjaar van 2008 het Crisiscentrum nieuwe stijl van start gegaan aan de 's Gravendijkwal 122. Het aandeel van de Parnassia Bavogroep in het centrum is door de verandering in de organisatie gegroeid van 50% naar 75%.

De samenwerking van psychiatrische en psycho-sociale hulpverlening in een crisiscentrum is uniek in Nederland.

Het eerste jaar van dit nieuwe centrum is een groot succes geweest. Ca. 2.950 personen zochten in 2008 telefonisch contact en er waren in totaal (afgerond) 2.400 overnachtingen. Tenslotte klopte de politie een kleine 100 maal aan om advies.

Eén van de factoren in het succes van het Crisiscentrum was de inrichting van het Meldpunt in 2008. Het idee achter het Meldpunt is: één nummer voor iedereen die in een sociale of psychische crisissituatie verkeert. Het Meldpunt wordt 24 uur per dag bemenst door medewerkers die aan de telefoon of aan de deur Rotterdammers in crisis opvangen. Begin 2009 zal de uitgebreide evaluatie van het eerste jaar CVD Crisiscentrum en Meldpunt verschijnen.

### **Steunpunt Vluchtelingen**

Wie als vluchteling in Nederland komt, heeft het vaak moeilijk om de weg te vinden. Letterlijk, maar ook als het gaat om praktische zaken.

Het Steunpunt Vluchtelingen helpt bij de beantwoording van tal van vragen, zodat vluchtelingen en asielzoekers goed kunnen participeren in de Nederlandse samenleving. Ook kan het Steunpunt ondersteuning bieden in de juridische procedures van het verkrijgen van het Nederlanderschap.

De doelgroep van het Steunpunt Vluchtelingen verandert omdat asielzoekers nu vooral buiten de steden opgevangen worden. Een grote ontwikkeling op het werkkterrein van het Steunpunt Vluchtelingen was de invoering van het Generaal Pardon in 2007.

De gemeente Rotterdam nodigde het Steunpunt Vluchtelingen uit om mee te denken over en mee te werken aan het opzetten van het Generaal Pardon Loket. Tot en met 2008 hebben zich in totaal 1.571 vluchtelingen gemeld bij het Generaal Pardon loket – een tiende van het totaal aantal pardonnisten in Nederland. Zij hebben informatie gekregen over de Nederlandse regelgeving en hulp bij het vinden van geschikte huisvesting, werk en inkomen. De regeling Generaal Pardon is per ultimo 2008 gestopt. Het Generaal Pardon Loket blijft nog open tot 1 juli 2009, vooral voor het geven van nazorg aan bekende pardonnisten, maar ook voor aanvragen van vluchtelingen uit andere delen van het land.

Vluchtelingen die meer hulp nodig hadden bij het participeren in de Nederlandse samenleving zijn door het Generaal Pardon Loket doorverwezen naar het Steunpunt Vluchtelingen. Voor het Steunpunt Vluchtelingen betekende dit in 2007 en 2008 een groei van het aantal cliënten (in 2007 bediende het Loket 415 cliënten en in 2008 maar liefst 1.133 cliënten), maar ook een verandering in de werkzaamheden. De nadruk op sociaal juridische hulpverlening – hulp bij de juridische procedures rond het verkrijgen van het Nederlanderschap – verschuift steeds meer naar maatschappelijke dienstverlening gericht op het participeren in de Nederlandse samenleving. Deze verandering zal zich naar verwachting in 2009 verder doorzetten.

Voor de uitvoering van haar taken werkt het Steunpunt Vluchtelingen samen met verschillende partners, waaronder de gemeente Rotterdam, het COA, Nidos en de Vreemdelingenpolitie. Ook wordt door het Steunpunt Vluchtelingen samengewerkt met het Rotterdams Ongedocumenteerden Steunpunt (ROS), dat hulp biedt aan illegale migranten.

Een einde kwam in 2008 aan de officiële samenwerkingsovereenkomst met Vluchtelingenwerk Maasdelta, omdat CVD zich niet kon vinden in de aanpassing van het convenant.

### **Intake maatschappelijke opvang**

Dak- en thuislozen vormen een bijzonder kwetsbare doelgroep. Zij hebben vaak te kampen met diverse problemen, zoals verslaving, psychiatrische problematiek en moeilijkheden in het sociaal functioneren. Om deze mensen te helpen en daarmee ook de overlast die zij veroorzaken te verminderen heeft de rijksoverheid in 2006 met de 4 grootste gemeenten in Nederland het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang opgesteld. De maatregelen in dit plan zijn erop gericht om de dak- en thuislozen in kaart te brengen en om hen een hulpverleningsplan aan te bieden dat leidt tot een zo zelfstandig mogelijke manier van wonen, werken en leven.

Het Plan van Aanpak heeft grote invloed gehad op de hele maatschappelijke opvang binnen het CVD. Het CVD heeft haar eigen 'voorkeur' gecreëerd waarachter de aanmelding voor een passende woonvoorziening plaatsvindt en van waaruit een belangrijke rol wordt gespeeld bij het bepalen van het traject van dak- en thuislozen.

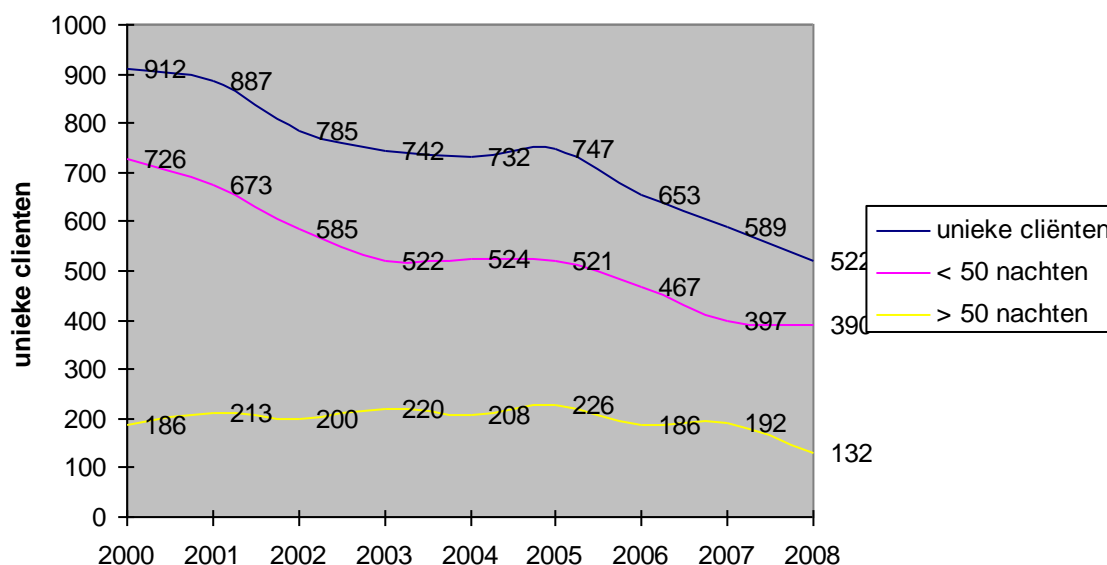
Daarvoor is in 2008 een nieuwe functie in het leven geroepen: de cliëntmanager. Eind 2008 waren er bij het CVD in totaal 8 cliëntmanagers werkzaam. Zij voeren binnen de organisatie de regie over de trajecten van (ex)dak- en thuislozen.

Ook werd in 2008 binnen het CVD het fundament gelegd om te werken met het zogenaamde 8-fasenmodel. Alle leefgebieden komen hierin aanbod en het integraal werken met dit model leidt tot het maximaal benutten van de talenten van de cliënten in de Maatschappelijke Opvang.

### Laagdrempelige (nacht)opvang

Aan de teruglopende instroom in de laagdrempelige opvang begint langzaam aan de invloed van het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang merkbaar te worden.

unieke cliënten 2000-2008 CVD laagdrempelige opvang



Zoals uit bovenstaande grafiek blijkt, is in de afgelopen periode het aantal bezoekers van de laagdrempelige opvang steeds verder gedaald. In de jaren 2007 en 2008 zijn in totaal 263 personen van de nachtopvang doorgestroomd naar een woonvoorziening. Dat is ruim 2,5 maal zoveel als was afgesproken (75 personen)!

Voor de **sociale pensions** geldt dat ook in 2008 een verandering in de financiering belangrijk is geweest. De cliënten hebben een indicatie gekregen voor langdurig verblijf terwijl ook ondersteunende activiteiten (zoals ondersteunende- en activerende begeleiding) en noodzakelijke hulpverlening (waaronder persoonlijke verzorging en verpleging) sindsdien volledig vanuit de AWBZ worden gefinancierd.

Om de begeleiding van de cliënten te versterken werd in 2008 een start gemaakt met het zogenoemde acht fasen model. Met deze methode kan op een gestructureerde manier met cliënten worden gewerkt aan haalbare begeleidingsdoelen.

Een tweetal sociale pensions, de Nok en de Schuilplaats, heeft in 2008 te maken gehad met verbouwingen. In de Nok was de verbouwing dermate ingrijpend dat de bewoners tijdelijk werden uitgeplaatst (zie ook 'uitgelicht'). In de schuilplaats betrof de verbouwing met name een aanbouw, die in het eerste kwartaal van 2009 gerealiseerd zal zijn.

Daarbij werd zowel intern als met externe partners goed samengewerkt. Zo werkte CVD voor de verpleegbedden samen met Stichting Humanitas. Het ACT-MO team van Bavo Europort begeleidde een aantal bezoekers van de dag- en nachtopvang en de sociale pensions.

Bewoners van de sociale pensions hebben veel aandacht en structuur nodig. Goed contact met de behandelaars van Bavo Europoort is daarbij erg belangrijk. In de praktijk hangt het verloop van de samenwerking af van de individuele behandelaar. Ook voor het opstellen van AWBZ-indicaties werd veel samengewerkt met externe partners.

Het contact met de buurt is voor de opvangvoorzieningen en de Sociale Pensions is blijvend van groot belang. Over het algemeen verliep dit ook in 2008 goed. De verschillende locaties zijn al lang in gebruik en de buurt is eraan gewend.

Het blijft echter belangrijk om voeling te houden met wat er leeft in de buurt.

Dit gebeurt door het instellen van beheerscommissies en klankbordgroepen waaraan buurtbewoners, CVD, bewoners van de voorzieningen, de politie, de deelgemeente en soms andere instellingen uit de buurt deelnemen.

Daarnaast werden ook in 2008 vele activiteiten ondernomen met en voor de buurt. Genoemd worden het pimpen van het R. Krajicek veld naast de voorzieningen van Speijk en het project 'gluren bij de burens' in voorziening de Heemraad.

Voor Havenzicht werd in 2008 een beheerconvenant opgesteld, dat in 2009 ondertekend zal worden. Ook werden buurtbewoners geïnformeerd en uitgenodigd bij belangrijke gebeurtenissen in de voorzieningen, zoals de sluiting van de nachtopvang van Van Speijk, de sloop van Havenzicht en het tienjarig bestaan van De Hille.

**Wonen met intensieve begeleiding (eerste trede woonladder)** kan onder meer in de locatie van de Vincentius-stichting (eigenaar van het pand aan) de MacKaystraat. Deze locatie is bedoeld voor mensen met een zwaardere psychiatrische problematiek.

In de afgelopen periode (2007-2008) werd in samenwerking met verschillende partijen een begeleidingsvorm ontwikkeld waarbij het CVD de woonbegeleiding verzorgt en de bewoners voor psychiatrische problematiek worden behandeld vanuit Bavo Europoort.

In 2008 zijn voorts de eerste voorbereidingen getroffen voor een 24-uurs woonvoorziening in Hoogvliet. Naast de inhoudelijke voorbereidingen hebben bijeenkomsten met bewoners van de buurt plaatsgevonden en is de beheercommissie geïnstalleerd. De voorziening De Stelle zal in 2010 geopend worden.

#### **Tweede trede woonladder: wonen, werken, leven**

Na de eerste fase heeft een ex-dakloze wat meer structuur in zijn dagelijks leven. Sommigen kunnen na fase 1 meteen door naar fase 3, anderen doorlopen eerst fase 2: werken aan doorstroom.

In deze woonvoorziening is niet meer continue een begeleider aanwezig. Dat betekent dat men zelf, samen met de medebewoners, verantwoordelijk is voor de huishoudelijke taken. Niet koken betekent dan niet eten.

In 2008 is duidelijk geworden dat van de groep daklozen (ca. 2.900) waarmee werd gestart bij aanvang van het plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang de moeilijkste (d.w.z. het lastigst te motiveren en begeleiden) groep overblijft. De tweede fase is hard nodig voor deze groep. Men wordt daar langere tijd begeleid, maar zonder dat er 24 uur per dag iemand aanwezig moet zijn. Het aanbod van tweede fase voorzieningen is dan ook divers en gericht op verschillende doelgroepen. Voor deze fase was in 2008 een goede instroom van cliënten.

#### **Derde fase: Zelfstandig (begeleid) wonen**

Als een cliënt er klaar voor is, kan hij/zij doorstromen naar een (Z)onderdak woning. Deze zelfstandige woningen zijn meestal geschikt voor twee personen. Het CVD zoekt, mocht dat nodig zijn, naar geschikte medebewoners. De woonbegeleider komt één keer in de week langs. De begeleiding is erop gericht om een duidelijk toekomstperspectief voor de bewoner te scheppen en te ondersteunen bij het opbouwen van een sociaal netwerk, het versterken van sociale vaardigheden en het duidelijkheid scheppen in de financiële administratie.

De (Z)onderdak woningen komen uit het aanbod van de woningcorporaties en worden gehuurd door de gemeente Rotterdam en doorverhuurd aan de instellingen.

Naast de gewone (Z)onderdak woningen zijn er ook (Z)onderdak met Zorg woningen, die zijn bedoeld voor mensen met psychiatrische problemen. Het zelfstandig wonen is voor hen een onderdeel van een zorgplan, waarbij altijd ook een behandelaar betrokken is.

Ook in deze fase vond externe samenwerking plaats. Die richtte zich op het creëren van een passende behandeling van cliënten met meervoudige problemen. Bouman bood een passend programma voor de behandeling van verslavingsproblematiek. Voor problemen op het gebied van het psychisch functioneren was er een samenwerking met Bavo Europort en RIAGG. Omdat schuldenproblematiek zo vaak voorkomt was er ook een nauwe samenwerking met de Kredietbank Rotterdam voor schuldsanering en budgetbeheer.

Wanneer alles goed gaat, is het mogelijk om uit te stromen naar een **reguliere woning (vierde fase)**. Men heeft dan nog een jaar lang recht op nazorg. Dit is een lichte vorm van begeleiding waar iemand terug kan vallen als zich problemen voordoen. Dit traject zal in 2009 nader beschreven worden. Voor een groot gedeelte van de doelgroep is (Z)onderdak het hoogst haalbare wat betreft zelfstandigheid. Het risico dat mensen zonder de begeleiding terugvallen is te groot.

### Jongeren

Soms zijn er problemen waardoor een jongere niet meer thuis kan wonen. Er kunnen allerlei redenen zijn waardoor het niet lukt om zelfstandig te wonen en een opleiding af te ronden. Het CVD biedt jongeren tussen 18 en 23 jaar huisvesting in combinatie met begeleiding. De begeleiding is gericht op scholing, werk en groei naar zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Daarbij past de opmerking dat de hulpverlening aan jongeren erg in beweging is alsmede dat het CVD samen met partners in de stad actief zoekt naar nieuwe concepten, die (nog) meer maatwerk bieden in de hulpverlening aan de jongeren.

In 2008 beschikte het CVD over zo'n 110 kamers in woningen verspreid over de hele stad. Jongeren wonen met z'n tweeën in een woning. Naast deze woningen kende het CVD in 2008 vier grootschalige panden met ieder een eigen karakter en mate van zelfstandigheid. Voor alle voorzieningen geldt dat de huurovereenkomst of gebruikersovereenkomst is gekoppeld aan een begeleidingsovereenkomst. Wanneer de jongere bijvoorbeeld stopt met een opleiding die in zijn begeleidingsovereenkomst staat, dan kan dat betekenen dat hij ook zijn huisvesting verliest.

Jongeren die actief zijn in het criminele circuit, verslaafd zijn aan drugs of alcohol of psychiatrisch patiënt zijn, komen niet in aanmerking voor een plek. CVD Jongeren werkte in 2008 met een centrale wachtlijst. Wie op de wachtlijst staat krijgt eerst een gesprek met een intakemedewerker. Deze kijkt of de betrokkene voldoet aan de criteria en maakt de inschatting in welke voorziening de jongere het best tot zijn recht komt. Pas na een klikgesprek met de begeleiders van de woonvoorziening kan de jongere echt geplaatst worden.

### Door- en uitstroomgegevens 2008

Woonvoorzieningen 2008	uniek	nieuw	beëindigd		doorstroom					
			Prog nose 2008	werkelijk	interne doorstroom	uitstroom (waarvan zelfst. wonen)	overleden	detentie	uitgezet, contractbreuk, geschorst	overige
<b>Wonen 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> fase</b>	314	131	96	116	57	27 (5)	4	3	13	11
<b>Wonen 3<sup>e</sup> fase</b>	212	61	43	55	9	33 (23)	4	0	7	1
<b>Begeleid wonen Jongeren (incl. kinderen)</b>	310	117	64	127	5	77 (66)	0	2	9	30
waarvan Antillianen	62	19	15	22		17 (16)		1		4

Om goede resultaten te behalen, is een goede ketensamenwerking cruciaal. De gemeente Rotterdam ontwikkelt Centraal Onthaal Jongeren (COJ) dat vergelijkbaar is met het Centraal Onthaal voor volwassenen. Onder regie van de gemeente hebben in de loop van 2007 en 2008 verschillende organisaties die zich in Rotterdam bezighouden met de opvang en begeleiding van (zwerf) jongeren een convenant opgesteld voor het oprichten van het COJ. Het CVD was medeondertekenaar van dit convenant en heeft in 2008 geparticipeerd in het overleg om te komen tot een werkbare vorm voor het COJ. Dit zal in 2009 moeten leiden tot het ondertekenen van een nieuw convenant door alle partijen.

### **Vrouwenopvang**

In 2008 zijn onder meer de projecten in het kader van de vrouwenopvang erg gegroeid. Van de gezinnen (met name vrouwen met kinderen) die worden opgevangen door het CVD wordt verwacht dat ze op termijn weer zelfstandig regulier kunnen wonen en gemotiveerd zijn om daaraan te werken. Er wordt daarbij gekeken naar de problemen van de ouder, maar ook naar het functioneren van het hele gezin.

De problematiek binnen de voorzieningen voor de opvang van gezinnen, met name vrouwen met kinderen, is heel divers. Daarom is de samenwerking met andere partners divers. Stichting MEE heeft een passend programma voor de begeleiding van de licht verstandelijk gehandicapte (LVG) groep. Cliënten kunnen ook naar het CVD doorstromen vanuit het project The Village van het Leger des Heils. Bij sommige cliënten is de Raad voor de Kinderbescherming betrokken. In 2009 zullen andere mogelijkheden voor samenwerking -zoals met de Pleggerhulpverlening en met organisaties die zich bezighouden met de aanpak van de problematiek rond loverboys- beter in kaart worden gebracht.

### **WERK EN ACTIVERING**

Naast het onder dak helpen van de cliënten en het leveren van de juiste zorg aan hen is het van belang dat zij ook tot een zinvolle dagbesteding worden gebracht. We kennen daarvoor de zogenoemde werkladder, met op de onderste sport het op enigerlei wijze uitvoeren van dagactiviteiten. Vervolgens kan men de verschillende treden van de trap op lopen tot aan de sport van het betaalde werk. Het CVD voorziet in tal van mogelijkheden voor de cliënten om actief te zijn. Het kan daarbij gaan om cliënten die ook in een CVD voorziening worden opgevangen of wonen, maar het kan evenzeer gaan om cliënten die van elders komen. In de afgelopen jaren stond binnen de maatschappelijke opvang het wonen centraal en is de activering wat later op gang gekomen. Speerpunt voor het CVD in 2009 is om de cliënten ook op het gebied van de activering een flinke stap vooruit te laten maken. Een belangrijk punt daarbij is een goede doorverwijzing.

Hieronder wordt een kort overzicht gegeven van de verschillende werk- en activeringsprojecten die het CVD in 2008 aan cliënten kon aanbieden.

#### **dagactiviteiten**

Het CVD kent twee dagactiviteitencentra: van Speijk en de Hille.

Na de sluiting van de nachtopvang is van Speijk in 2008 verder gegaan als Dagactiviteitencentrum. In 2009 zal dit centrum worden omgebogen van een dagopvang naar een activiteitencentrum. In 2008 had de dagopvang 726 unieke bezoekers en een bezettingsgraad van 77%. Er zijn in totaal 10564 dagdelen geproduceerd, verdeeld over uiteenlopende activiteiten, zoals kaarten maken, vegen, muziekcursussen en het maken van kerstpakketten.

Het (kleine) dagcentrum de Hille is gestationeerd in een 24-uursopvang van het CVD in Rotterdam-Zuid. Ook hier vindt de ombuiging plaats naar het stevig inzetten op individuele trajecten van de cliënten. Uiteraard staat dit niet los van het uitvoeren van gezamenlijk activiteitenprogramma's. In 2008 zijn bij die activiteiten (vegen, schoonmaken, cursussen, etc.) in totaal 11.660 uren geproduceerd door 256 unieke cliënten.

### **activering**

Het CVD heeft een tweetal Onbenutte Kwaliteit (OK) banken onder haar hoede: de OK-bank Charlois en de OK-bank Centrum. De opdrachtgevers zijn resp. de deelgemeente Charlois en de Centrumraad.

Daardoor kunnen de inwoners van deze deelgemeentes gewoon in hun eigen omgeving terecht voor de trajecten sociale activering, UWV-trajecten en reïntegratie. OK Charlois heeft in 2008 480 trajecten begeleid en OK Centrum 288. Daarnaast zijn 46 WAO-trajecten gedaan.

De invulling van de nieuw gestarte participatieplaatsen is goed op gang gekomen in 2008.

Daarnaast is het project Scootmobiel gestart in 2008: vrijwilligers geven rijles aan die mensen die via de gemeente een scootmobiel hebben toegewezen gekregen. In totaal 211 cursisten rondden hun rijlessen met succes af.

### **re-integratie**

In 2008 heeft het re-integratieproject Home Sweet Home (HSH) een doorstart gemaakt. Het is een taai doorstart geweest, omdat aanvankelijk het project zou stoppen (onduidelijkheid wel/geen financiering).

Dit heeft ertoe geleid dat veel partijen in Rotterdam in het eerste kwartaal van 2008 nog het idee hadden dat ze niet meer terecht konden bij HSH. Gelukkig hadden we in het tweede kwartaal weer voldoende deelnemers om de scholing en de werktrajecten van start te laten gaan. In 2008 zijn 39 trajectplannen opgesteld.

In opdracht van de Roteb verzorgt het CVD met dak- en thuislozen dat een aantal buurten schoongehouden worden met behulp van zogenoemde 'cowcontainers'. Naast schone straten levert dit ook een imago verandering op bij de burgers van Rotterdam: deze groep mensen levert een zinvolle bijdrage aan de buurt. Ook zet het CVD in samenwerking met woningcorporaties mensen in voor het schoonhouden van straten en portieken.

Tenslotte kent het CVD het project Sandford. Dit project is gestationeerd in de 24-uurs opvang de Hille in Rotterdam Zuid. Het is een meubelwerkplaats waar mensen ingezet worden die in trajectbegeleiding zitten om een stap verder te zetten in de kansen op werk. In het afgelopen jaar zijn 80 unieke cliënten aan de slag geweest bij Sandford.

## **WELZIJN**

Centraal in de welzijnsactiviteiten van het CVD staan:

- 1) *advies en ondersteuning* verlenen aan organisaties die vrijwilligers inschakelen en mensen inzetten in re-integratieprojecten om de participatie van de burger optimaal te realiseren.
- 2) *het bieden van preventiediensten* aan individuen om de deelname aan de maatschappij zeker te stellen en het wonen en de financiële situatie op orde te krijgen en te houden.
- 3) *het aanleren van vaardigheden* aan individuen om hen op weg te helpen naar een zo zelfstandige mogelijke participatie in de samenleving.

Het jaar 2008 heeft in het teken gestaan van vraagsturing, marktgericht en wijkgericht werken. Daarbij was de doelstelling van het CVD om met het geïntegreerde aanbod van deze diensten te groeien, meer aan te sluiten aan de diversiteit in de samenleving en de sociale infrastructuur in de stad en de wijken te verstevigen<sup>1</sup>. Om deze doelstelling te realiseren waren er onder meer maatschappelijk werkers, adviseurs, trajectbegeleiders, Ook zijn er zowel op stedelijk als op deelgemeentelijk niveau veel ontwikkelingen geweest in verband met de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

Het werkgebied van de welzijnsactiviteiten omvatte ook in 2008 geheel Rotterdam, waarbij naast de stedelijke taken een subsidierelatie bestond met vier deelgemeenten; naast Hillegersberg/Schiebroek waren dat Charlois, Hoogvliet en Noord.

---

<sup>1</sup> Zie werkplan 2008 Voor Rotterdammers Door Rotterdammers

Daarnaast kenden we als opdrachtgevers zowel de Centrumraad als de Wijkraad Pernis. De dienstverlening werd vanuit zeven locaties verspreid over de stad aangeboden.

'Met ziel en zakelijkheid' was de ondertitel van het jaarplan Welzijn 2008 en dit refereert aan de balans die steeds door het CVD wordt gezocht tussen enerzijds de sociale samenhang en wederkerigheid tussen burgers en anderzijds de professionalisering van de bedrijfsvoering van het CVD en de daarbij behorende verantwoording.

Voor het verslagjaar betekende dat onder meer dat veel aandacht werd besteed aan diversiteit: zowel in de dienstverlening zelf als betreft degene die gebruik maken van onze diensten. Met name in het ondersteunen van het vrijwilligerswerk in Rotterdam zijn we in staat geweest om verkleuring in het team alsmede de samenwerking met zelforganisaties invulling te geven.

### **Vrijwilligerswerk**

Vrijwilligerswerk heeft maatschappelijke status gekregen. De vrijwilligers, jong en oud vanuit de diverse culturen die zich inzetten voor langere duur en/of kortere projecten, doen hun werk al jaren met veel plezier en staan nu meer dan ooit in de schijnwerpers. En dit met een positief imago: vrijwilligerswerk is 'in'!

Rotterdam heeft 160.000 vrijwilligers en er zijn 4500 vrijwilligersorganisaties; CVD STAP is één van de steunorganisaties voor het vrijwilligerswerk in Rotterdam.

Het Meerjarenplan WMO 2008 – 2010 van de Gemeente Rotterdam én het beleid geformuleerd in 'Samenleven kun je leren' onderschrijven deze maatschappelijke en politieke aandacht voor vrijwilligers. Er wordt veel verwacht van burgerinitiatieven en de zelforganisatie van burgers. De ervaring van het CVD is dat burgers die kracht en kwaliteit hebben en zich graag inzetten voor de stad.

Onze ervaring is ook dat een stedelijke sociale infrastructuur nodig is om deze kracht en kwaliteit tot zijn recht te laten komen. Hiertoe heeft het CVD in 2008 de volgende activiteiten ondersteund.

### **Vrijwilligers Vacature Bank (VVB)**

Naast de intermediaire functie die het CVD vervult met de VVB voor vraag en aanbod van vacatures in het vrijwilligerswerk, bemiddelen we ook mensen met een beperking: Coach in het vrijwilligerswerk voor mensen met een psychiatrische beperking en Maatwerk in bemiddeling voor mensen met een fysieke beperking.

In 2008 is gestart met een decentrale toegang tot de VVB in Hoogvliet: in de locatie CVD Hoogvliet op de Klaasje Zevensterstraat is een etalage met actuele vacatures voor vrijwilligers ingericht.

Verder is het CVD actief voor en met allochtone vrouwen in het project: Duizend en één Kracht.

Met de VVB vonden in 2008 ca. 2.000 bemiddelingen plaats.

### **Steunpunt Maatschappelijke Stages**

In 2008 werd ook het stedelijke Steunpunt Maatschappelijke Stages operationeel.

Doel van de maatschappelijke stages is dat middelbare scholieren kennismaken met vrijwilligerswerk. CVD STAP werkt hierbij nauw samen met De Heuvel en de brancheleden van InZ. Naast de bemiddeling, informatie en het organiseren van activiteiten heeft wethouder Geluk in november 2008 op de knop gedrukt waarmee de website ([www.maatschappelijkestages.nl](http://www.maatschappelijkestages.nl)) de lucht ingegaan is. Gezien het aantal middelbare scholieren dat straks verplicht de Maatschappelijke Stages gaat lopen én gezien het succes van de matches tot nu toe, wordt deze activiteit de komende jaren fors uitgebreid. Het CVD bouwt hiermee de jarenlange ervaring met het project Stilzitten is niks uit tot een reguliere activiteit. Ook binnen het CVD werd hiermee aan de slag gegaan: de Maatschappelijke Stages in het CVD Pension De Heemraad zijn positief verlopen, zowel voor de cliënten, de leerlingen als de begeleiders. In 2008 werden in totaal 300 stages bemiddeld.

Ten slotte is het CVD in 2008 gestart met verkleuring van de vrijwilligers/diversiteit en het specifiek werven van vrijwilligers voor bestuursfuncties.

### **Vrijwilligerssteunpunt Hillegersberg/Schiebroek**

Het vrijwilligerssteunpunt in de deelgemeente Hillegersberg/Schiebroek wordt door een CVD medewerker bemand die als 'voorpost' het werk in de wijk resp. deelgemeente uitvoert. Hierdoor is het CVD in staat om lokaal op een slagvaardige wijze de vrijwilligers te ondersteunen.

### **Advisering aan vrijwilligersorganisaties**

In 2008 heeft uitbreiding plaatsgevonden van de advisering aan vrijwilligersorganisaties en aan derden zoals deelgemeenten en woningcorporaties. Ook de projecten waarbij ondernemers betrokken zijn, werden uitgebreid. Gezien de capaciteit van CVD STAP is dit gedaan op vraag van de partijen zelf. Het resultaat is dat na deze adviezen en activiteiten partijen steeds meer beroep doen op het hele palet aan diensten van CVD STAP.

Het scholingsprogramma voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties is naast het reguliere aanbod geactualiseerd met MaStR-classes over Maatschappelijke Stages en het programma Diversiteit in het vrijwilligerswerk.

### **Gilde**

Bij CVD Gilde Rotterdam hebben zich tal van aanbieders aangesloten, die hun kennis en (werk)ervaring belangeloos aanbieden aan anderen: 50-plussers die kennis in de aanbieding hebben en deze willen delen verzorgen een palet aan activiteiten.

In 2008 is CVD Gilde in staat geweest om op gebied van taalondersteuning en de stadswandelingen vraag en aanbod te matchen. CVD Gilde bestond ook in 2008 uit ca. 350 burgers.

### **Vrijwillige ThuisHulp**

Zoals de titel al aangeeft: deze vrijwilligers (ongeveer 180) zetten zich in de thuissituatie van burgers van Rotterdam in.

In 2008 is het CVD wederom in staat gebleken aan de vragen (ca. 150) voor deze inzet te voldoen. Wel wordt met de modernisering AWBZ en de invoering van de Wmo een steeds groter beroep gedaan op deze vrijwilligers, zodat het niet altijd meer mogelijk blijkt om direct te voldoen aan een vraag. In 2008 zijn de eerste stappen gezet om deze dienstverlening toekomstbestendig in te zetten, hetgeen uitgewerkt wordt in 2009.

### **Marktplaats Vrijwillige Zorg**

Diverse Rotterdamse vrijwilligers- en ondersteuningsorganisaties hebben hun krachten gebundeld in één centraal orgaan: Marktplaats Vrijwillige Zorg. De marktplaats leidt alle aanvragen op efficiënte wijze in juiste banen, wat uiteindelijk resulteert in een goede match tussen vrijwilligers en cliënt. In 2008 zijn weer nieuwe organisaties toegetreden en er zijn nu zo'n 28 organisaties actief zijn in MVZ. Er zijn in 2008 in totaal 332 vrijwilligers bemiddeld. Tevens was 2008 het eerste lustrumjaar wat gevierd is met het Congres 'Samen Scholen 2'. Door nauw samen te gaan werken met de coördinatoren mantelzorg konden mantelzorgers worden ondersteund dankzij de inzet van vrijwilligers, waardoor de mantelzorger even ontlast is.

## **MAASCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING (STEDELIJK)**

### **Plegerhulpverlening**

Het bestrijden van Huiselijk Geweld staat erg in de belangstelling. Rotterdam is koploper in de bestrijding van Huiselijk Geweld. Verschillende organisaties (GGD, politie e.a.) slaan de handen ineen om met een robuuste ketenaanpak uitvoering te geven aan het actieprogramma Huiselijk Geweld. In deze ketenaanpak is het team plegerhulpverlening van het CVD één van de partners en een belangrijke speler in het geheel vanwege de jarenlange ervaring met plegerhulpverlening. In 2008 waren er 654 aanmeldingen en zijn 191 trajecten afgesloten.

In 2008 is het CVD naast de plegerhulpverlening zelf in staat geweest om alle Lokale Teams Huiselijk Geweld (LTHG's) te starten en deel te nemen aan de voorbereidingen van de Wet op het Tijdelijke Huisverbod.

Dat heeft geresulteerd in uitbreiding van de plegerhulpverleningstrajecten én in de bemensing (lees: uitbreiding) van het CVD crisisteam ten behoeve van deze interventies. Bovendien is de aanzet gemaakt tot methodiekontwikkeling.

### **Schuldhelpverlening**

Steeds meer Rotterdammers komen in de problemen door schulden.

Naast de schuldsanering is het vooral van belang dat het individu vaardigheden aangeleerd krijgt, waardoor hij/zij na sanering niet weer in de problemen komt. Hierbij is mede in het kader van het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen nauw samengewerkt met de KredietBank Rotterdam (KBR) en woningcorporaties. In 2008 heeft één vestiging van woningcorporatie Vestia de samenwerking met het CVD opgezegd. De woningcorporatie Woonstad heeft interesse getoond in samenwerking met het CVD; dit is echter in het verslagjaar niet verzilverd. Samenwerking met corporaties wordt in 2009 verder uitgebouwd.

Cliënten worden zowel vanuit CVD intern als extern aangemeld. De KBR meldt zelf ook cliënten aan bij CVD Inkomen & Schulden. Het gaat dan om cliënten die al bij de KBR zijn aangemeld, maar waarvan verwacht wordt dat de psychosociale problematiek de schuldregeling in de weg staat en/of belemmert. Tevens worden door het CVD klanten voorbereid op een via de KBR te starten schuldsaneringstraject. In totaal is door CVD Inkomen en Schulden in 2008 aan 204 cliënten hulp verleend.

### **FIOM**

De afdeling FIOM heeft ook in 2008 de basis dienstverlening kunnen leveren aan 248 cliënten. Daarnaast heeft het CVD FIOM meegewerkt aan een landelijk onderzoek van VWS, van waaruit het overleg met de gemeente is gestart over de toekomst van de hulpverlening die momenteel wordt aangeboden.

### **Activa**

In 2008 is Activa met 73% gegroeid (11.673 uren in 2008 t.o.v. 6.742 in 2007). Daarmee is weer zichtbaarder geworden dat de Ondersteunende Begeleiding voor burgers met psychiatrische problematiek in de thuissituatie een noodzakelijke vorm van dienstverlening is. Echter, door de modernisering van de AWBZ en de invulling van de Wmo verandert de financiering dermate, dat (ook) het CVD de eerste stappen heeft gezet voor het ontwikkelen van mogelijke alternatieven in deze dienstverlening.

Zowel in 2007 als in 2008 is veel onderzoek gedaan naar de begeleidingstrajecten die nodig zijn voor de diverse problemen van de geplaatste gezinnen. Dat heeft onder meer geleid tot deelname van het CVD aan het project Zorgvernieuwing. Dit is een onderdeel van het Transitieprogramma in de langdurige Zorg, een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gesubsidieerd programma waarin een nieuwe methodiek verder wordt ontwikkeld. Het project is in november 2008 gestart en loopt gedurende twee jaren.

## **MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING (DEELGEMENTEN)**

### **Algemeen Maatschappelijk Werk**

Zowel in de deelgemeente Hoogvliet als Noord wordt in opdracht van de deelgemeente algemeen maatschappelijk werk uitgevoerd.

In Hoogvliet werd maximale efficiëntie bereikt in de inzet van medewerkers ten opzichte van de vraag. Desondanks kon niet worden voorkomen dat er sprake is geweest van een wachtlijst in Hoogvliet. In Hoogvliet is aan 558 cliënten hulpverlening geboden en in Pernis aan 37 cliënten. Voor 2009 ziet het er naar uit dat de noodzakelijke uitbreiding door de deelgemeente gehonoreerd zal worden zodat aan de vraag van de Hoogvlieters voldaan kan blijven worden.

In Noord zat het AMW van het CVD begin 2008 nog in een turbulente periode. Vanaf het tweede kwartaal kon weer worden gebouwd aan een goede dienstverlening, die bereikbaar en laagdrempelig is voor de inwoners van de deelgemeente Noord. De personele formatie kwam op sterkte, is spreekuren gaan draaien en werd weer zichtbaar in de netwerken in de wijk (zoals bijvoorbeeld deelname aan de Lokale Zorg Netwerken, vraagwijzer). Er is in Noord hulpverlening geboden aan 430 cliënten.

### **Schoolmaatschappelijk Werk**

In de deelgemeente Noord en in opdracht van de wijkraad Pernis biedt het CVD schoolmaatschappelijk werk. In Pernis gaat het daarbij om twee scholen en in Noord om twaalf scholen. Naast de dienstverlening zelf, zijn al deze scholen in 2008 bezocht en werden de afspraken over de dienstverlening geactualiseerd.

De scholen hebben het zeer op prijs gesteld om het op deze manier aan te pakken. In 2008 is aan 198 cliënten hulp verleend, waarvan er 144 zijn afgesloten.

Belangrijke ontwikkeling is voorts geweest de vroegsignalering en de samenhang met andere diensten, zowel binnen het CVD als met andere organisaties. Door een aantal ernstige incidenten in Rotterdam wordt hard gewerkt aan de ketenaanpak. Hierbij is ook flink geïnvesteerd in de samenwerking met de ketenregisseur JONG.

### **Focus**

CVD Focus levert intensieve begeleiding aan burgers in Hoogvliet naar een situatie waarin zij in staat zijn om (al dan niet) met begeleiding op zichzelf te wonen. Ze leren hun financiën op orde te brengen en te houden en in hun levensonderhoud te voorzien, zonder te vereenzamen, schulden op te bouwen of in de criminaliteit te belanden.

Na diverse inbraken heeft het CVD de locatie van Focus in de Tieflandstraat gesloten. Deze dienstverlening wordt nu vanuit de Klaasje Zevensterstraat aangeboden, de locatie waar vanuit ook de andere maatschappelijke dienstverlening geleverd wordt.

In 2008 is gebleken dat de cliënten het CVD ook goed weet te vinden op de Klaasje Zevensterstraat. In 2008 zijn 108 trajectplannen opgesteld, zijn 26 cliënten doorgestroomd naar een woonvoorziening en vier cliënten bemiddeld naar activering/werk.

In het verslagjaar is het CVD terughoudender geworden met de deelname/huisvesting in gezondheidscentra: de huurprijs die hiervoor gevraagd wordt, zorgt voor een dermate grote stijging van de kostprijs dat we alternatieven benutten, zoals deelname aan overlegvormen.

### **Tante Kwebbel**

Medio 2008 is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vestia groep Rotterdam. Daardoor is het CVD in staat Tante Kwebbel verder uit te rollen in het Rotterdamse. In Hoogvliet is Woonbron als partner aangehaakt en is de aanvraag voor subsidie van de deelgemeente in orde gemaakt. In 2008 waren 362 vrijwilligers beschikbaar bij Tante Kwebbel en zijn 58 koppelingen gemaakt.

## **2.4.3 Kwaliteitsbeleid**

### **HKZ**

Het kwaliteitsbeleid heeft in 2008 in het teken gestaan van het behalen van het HKZ certificaat. Er is een samenhangend Kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld, de bedrijfsprocessen zijn beschreven conform de daaraan gestelde eisen en ze werden ingevoerd in een software programma dat iedere medewerker in staat stelt via de computer de actuele werkprocessen en documenten op te vragen.

De uitreiking van het certificaat op 1 september 2008 markeerde de afsluiting van het Kwaliteitsproject, dat in 2007 werd gestart. Vanaf dat moment zijn de activiteiten op het gebied van kwaliteit ingebed in de staande organisatie, waarbij men wordt ondersteund door een aantal kwaliteitsmedewerkers. Zij zijn onder meer behulpzaam bij het werken met de zogenoemde PDCA-cyclus. De uit deze cyclus voortvloeiende verbeterpunten komen terecht in een monitor die in 2009 zal worden opgenomen in E-synergie, waardoor het beheer van de verbeterpunten sterk zal worden vereenvoudigd.

### **Klachten**

Het CVD heeft een klachtenreglement voor cliënten met het oog op een zorgvuldige behandeling van de klachten van klanten.

De klachtenregeling bestaat uit een interne klachtenbehandeling (door de leidinggevende(n) van de instelling) en een externe klachtenbehandeling (door de Externe klachtencommissie; bedoeld voor klanten indien de leidinggevende(n) van de instelling niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing kunnen komen).

De externe klachtencommissie bestond in 2008 uit een drietal onafhankelijke leden.

De honorering van de klachtencommissie bedraagt € 80,- per uur dat men inzet pleegt.

In 2008 werd door geen enkele cliënt een officiële klacht ingediend.

### **Incidentmeldingen**

Incidenten, ongevallen en calamiteiten worden bijgehouden en zullen verder in het kader van de HKZ certificeringnormen worden uitgewerkt in prestatie-indicatoren.

### **Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten en medewerkers**

In 2008 is de Cliëntenraad gestart met de uitvoering van haar tweede cliënttevredenheids-onderzoek. De resultaten daarvan zullen in 2009 beschikbaar komen.

Het in 2007 uitgevoerde Medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft in 2008 geleid tot het opnemen van een aantal verbeterpunten in de jaarplannen, waaronder het zorgen voor adequate vervanging bij ziekte en verlof, het regelmatig houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken met daaraan gekoppeld individueel loopbaanbeleid en het verbeteren van de interne communicatie en informatievoorziening.

### **Veiligheid**

CVD geeft vorm en inhoud aan haar veiligheidsbeleid door:

- Bedrijfshulpverleningsbeleid, door training & opleiding van personeel op dit gebied, inclusief jaarlijkse ontruimingsoefeningen voor elke CVD werkeenheid.
- CVD heeft een Arbeidsomstandighedenbeleid waaraan uitvoering wordt gegeven. Het uitvoeren van Risicoinventarisaties en het aanpakken van gesignaleerde verbeterpunten maakt hiervan onderdeel uit.
- Aan ambulante werkenden medewerkers zijn protocollaire instructies verstrekt ten aanzien van gegevensbeheer, gegevensdragers en transport.
- Er worden trainingen hoe om te gaan met agressie en trainingen Bedrijfshulpverlening aan medewerkers aangeboden.

## **4.4 Personeelsbeleid**

### **Verloop personeel**

De organisatie is in 2008 (opnieuw) flink in beweging geweest. Naast de efficiëncyslagen is er het nodige verloop geweest in management en overige medewerkers.

In 2008 heeft het CVD in totaal 89 vacatures gesteld. Het CVD heeft meer moeite moeten doen om kwalitatief goed personeel te werven. Vacatures vervullen in het primaire proces was gemakkelijker dan functies in de ondersteunende diensten.

De basis is gelegd voor het automatiseren van het werving & selectieproces. Verdere uitwerking zal plaatsvinden in 2009.

Gemiddeld kende het CVD over het jaar 2008 521 fte's. Per ultimo 2008 waren dat er 474, verdeeld over in totaal 707 medewerkers. In totaal verlieten gedurende het jaar 183 personen de organisatie en kwamen er 96 nieuwe medewerkers bij het CVD werken. Gesaldeerd leidde dat tot een daling in het personeelsbestand van 87 personen en dat is ruim 12 %.

Categorie	aantal personen		aantal fte	
	2008	2007	2008	2007
Instroom	96	227	79	161
Uitstroom	183	171	150	121

### **Arbeidsvoorwaarden**

In mei 2008 is een nieuwe CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening afgesproken. Vanwege perikelen tussen sociale partners heeft een akkoord tot november op zich laten wachten. Belangrijke wijzigingen betreffen o.a. het seniorenverlof, de wachtgeldregeling en de invoering van AB regelingen. Aan de nieuwe CAO zal in 2009 invullingen worden gegeven.

### **Arbeidsomstandigheden**

In 2008 zijn in totaal 10 Sociaal Medisch Team vergaderingen gehouden. Leidinggevenden, personeelsconsulenten en de bedrijfsarts waren aanwezig. Centraal stond de casuïstiek m.b.t. de zieke medewerker.

Agressietrainingen en trainingen Bedrijfs hulpverlening zijn aangeboden aan die medewerkers die het uit hoofde van de functie nodig hebben.

Het crisisteam is één maal bijeen geweest voor een oefening crisismanagement. Op basis van de evaluatie is het protocol bijgesteld.

Voorts zijn medewerkers in de gelegenheid gesteld om contact op te nemen met de GGD aangaande bescherming tegen TBC en Hepatitis. Nieuwe medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld om zich preventief te laten onderzoeken.

Tenslotte is in 2008 onderzocht welk roosterprogramma aansluit bij de wensen van het CVD. Hiertoe zijn drie organisaties benaderd. In 2009 zal het gekozen roosterprogramma worden geïmplementeerd.

### **Ziekteverzuim**

Het ziekteverzuim binnen bedroeg over 2008 8%. Dat is ruim een procent hoger dan in 2007. De verzuimfrequentie daarentegen is licht gedaald en bedroeg over 2008 1,6% (was in 2007 1,8). Hoewel het toegenomen verzuim gedeeltelijk kan worden verklaard vanuit de beweging die binnen de organisatie plaatsvond, lijkt de drempel tot ziekmelden nog steeds te laag. Ook is er een groot aantal langdurige zieken geweest. Er is een aantal maatregelen getroffen om het verzuim in 2009 terug te dringen. Daarbij zal onder meer de frequentie van de vergaderingen van de Sociaal Medische Teams (SMT's) worden verhoogd, zal worden ingezet op preventie en zullen de leidinggevenden nadrukkelijker worden betrokken bij uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter.

### **Scholing, opleiding en training**

In 2008 is wederom veel aandacht besteed aan het professionaliseren van medewerkers. Naast de agressietrainingen en trainingen bedrijfs hulpverlening zijn trainingen psychiatrie verzorgd. Ook is veel aandacht besteed aan het thema kwaliteit.

### **Kwaliteit van het werk**

In het kader van HKZ zijn nagenoeg alle P&O processen beschreven en geëvalueerd. In april 2008 zijn de medewerkers P&O goed door de audits gekomen.

In juni 2008 is een start gemaakt met het beschrijven van de processen van de Salarisadministratie. Deze worden begin 2009 afgerond en in april geaudit.

### **Diversiteit**

Het CVD houdt als maatschappelijke organisatie rekening met de diversiteit van haar cliënten op het gebied van leeftijd, etniciteit en sekse.

Ook in 2008 werd daarom een diversiteitbeleid uitgevoerd dat erop was gericht optimale en duurzame inzetbaarheid en productiviteit van alle medewerkers te bereiken, daarbij rekening houdend met al hun verschillen en overeenkomsten.

In totaal waren ultimo 2008 707 medewerkers werkzaam bij het CVD, waarvan 68% vrouw en 32% man. De leeftijdscategorie tot 30 jaar was daarbij ondervertegenwoordigd met ca. 17%.

Ruim een vijfde deel van de medewerkers was tussen de 30 en de 40 jaar oud is, terwijl de groep die zat in de leeftijdscategorie van 40-54 jaar 42% van de totale groep medewerkers vertegenwoordigde en ca. 19% 55 jaar of ouder was. De verhouding autochtone/allochtone medewerkers tenslotte was 62% versus 38%.

#### **4.5 Risicomanagement**

Sinds 2004 maakt de organisatie gebruik van risicomanagement. Per beleidsveld worden de risico's ingeschat en gekwantificeerd. Vervolgens wordt aangegeven welke beheersinstrumenten worden ingezet. De bestuurder stuurt op risico's door deze structureel in de kwartaalrapportages te monitoren. De bestuurder rapporteert periodiek aan de Raad van Toezicht over de voortgang.

#### **4.6 Financieel beleid**

Het exploitatieresultaat 2008 is nagenoeg gelijk aan het resultaat 2007. Beide jaren zijn beïnvloed door een aantal bijzondere posten. Exclusief deze posten heeft het CVD in 2008 een bescheiden positief resultaat gerealiseerd van € 219.000. Dit resultaat is echter negatief beïnvloed door de al genoemde bijzondere, eenmalige posten. De belangrijkste daarvan zijn de volgende. De deelneming in BV's heeft voor het tweede achtereenvolgende jaar geleid tot een negatief resultaat. Omdat naar de toekomst toe geen positieve ontwikkeling kon worden geprognoseerd, is de deelneming eind 2008 geheel gestaakt en zijn alle verliezen genomen. Hiermee was in totaal € 818.000 gemoeid. Daarnaast heeft afwaardering van een aantal vorderingen (o.a. als gevolg van definitieve afrekening ESF-subsidie) plaatsgevonden. In totaal was daarmee een bedrag van € 332.000 gemoeid.



# Geconsolideerde jaarrekening 2008

CVD