

Jaarverslag 2017

1. Inleiding

De Stichting Algemeen Opvangcentrum Purmerend (AOP) is een organisatie voor maatschappelijke opvang die zich de afgelopen 10 jaar verder heeft ontwikkeld tot een professionele organisatie. Het AOP is kwalitatief gegroeid en de volgende stap bestaat uit uitbreiding van de organisatie en helderheid in procedures voor alle medewerkers en stakeholders. Hoe doen wij de dingen die we doen, hoe doen we ze goed.

De medewerkers van het AOP hebben in 2017 hun werkzaamheden goed uitgevoerd, de hulpverlening aan de cliënten heeft ten alle tijden voorop gestaan en de kwaliteit van de hulpverlening was goed.

In juni 2017 heeft de directeur – bestuurder dhr. N. Kentie afscheid genomen na 10 jaar leiding gegeven te hebben aan het AOP. In september is mevr. H. Stieber gestart als directeur – bestuurder.

2. Doelstelling

De Stichting Algemeen Opvangcentrum Purmerend (AOP) biedt: *“onderdak en begeleiding aan personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving”* (WMO 2015, artikel 1.1.1).

De begeleiding is er op gericht deze mensen in staat te stellen zo zelfstandig mogelijk te functioneren.

Het opvangcentrum stelt zich de volgende taken:

Preventie, signalering, verwijzing, aanmelding en indicatiestelling, verblijf, hulpverlening, praktische en psychosociale begeleiding. Altijd in samenwerking met de diverse ketenpartners in de regio.

3. Doelgroep

Mensen die door een combinatie van problemen de thuissituatie hebben verlaten of dreigen te verlaten en tijdelijk niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Hiertoe worden onder andere gerekend:

Dak- en thuislozen, slachtoffers van (huiselijk-) geweld, mensen in een psychosociale crisis, (ex-) psychiatrische patiënten, ex-gedetineerden, zorgwekkende zorgmijders.

Veelal is er sprake van multi - problematiek waar het huisvestingsprobleem zowel oorzaak als gevolg kan zijn.

4. Opvangcriteria

De criteria voor plaatsing zijn:

- de hulpvrager kan niet meer in het eigen leefmilieu verkeren en is bereid aan oplossingen te willen werken.
- de hulpvrager kan de vaardigheden leren om zelfstandig zijn leven vorm te geven.
- de hulpvrager past qua gedrag binnen de cliëntgroep.
- de hulpvrager heeft een binding met Purmerend of Purmerend blijkt voor cliënt de beste plek te zijn om een hulpverleningstraject te starten.

De diverse locaties van het AOP zijn verspreid in de woonwijken van Purmerend. Cliënten worden midden in de samenleving opgevangen. Dit is een sterk én kwetsbaar concept, omdat de tolerantie van een buurt bij excessen kan afnemen. Er wordt zorgvuldig afgewogen waar een cliënt het beste geplaatst kan worden met maximale kans van slagen voor zowel de cliënt als de omgeving.

5. Verblijfsduur

Het streven is de duur van een traject zo kort mogelijk te houden waarbij de maximale termijn afhankelijk is van het gekozen traject. Indien aanwezig wordt het netwerk van de cliënt betrokken bij de hulpverlening.

In 2017 zien we een stijging van de verblijfsduur, meer dan de helft van de trajecten in de opvang duurden langer dan 12 maanden. Een groot deel hiervan heeft als oorzaak het niet beschikbaar zijn van vervol woonruimte. Indien een urgentie is toegewezen was de wachttijd op een woning meer dan 12 maanden.

6. Opvangcapaciteit 2017

Regulier

57 Plaatsen voor volwassenen vanaf 18 jaar
40 plaatsen voor kinderen

Intensief jongeren traject (voorheen zwerfjongerentraject)

8 plaatsen voor jongeren 16-23 jaar

Casa 24

24 plaatsen voor jongeren (inclusief tienermoeders) 18-25 jaar

Tweede kans woningen

Tweede kans woningen worden toegewezen aan cliënten die wegens overlast of huurschuld hun huis zijn kwijtgeraakt. Cliënt krijgt na een traject bij het AOP een woning aangeboden met een half jaar tot een jaar begeleiding. Als alle doelen zijn behaald dan bestaat de mogelijkheid dat de woning op naam van de cliënt komt te staan, eventueel met een "aanhangsel" vanuit de corporatie om begeleiding te kunnen blijven bieden.

In 2017 zijn er geen Tweede Kans woningen door de corporaties toegekend, terwijl er wel vraag naar was. Niet alle corporaties in onze regio willen het Tweede Kans beleid nog toe passen, in 2017 is hier echter nog geen duidelijkheid in gekomen. Wettelijk blijkt er een drempel te zijn voor corporaties om het tweede kans beleid uit te voeren. *"Een corporatie kan geen huurcontract, al of niet tijdelijk, afsluiten op naam van een stichting ten behoeve van een cliënt. Dit heeft als oorzaak de gewijzigde Woningwet van 2015 en de wijzigingen in de wet- en regelgeving op de Europese inkomenstoewijzing. Voor een corporatie gelden stringente regels voor de uitvoering en de naleving hiervan"* (citaat medewerker corporatie).

Door het vroegtijdig signaleren van huurachterstand en overlast zijn de huisuitzettingen de afgelopen jaren sterk vermindert.

Nachtopvang

Begin 2017 waren er 18 plaatsen nachtopvang, in het vierde kwartaal is de opvangcapaciteit in overleg met de gemeente Purmerend terug gebracht naar 14 plaatsen in verband met aanpassingen van de inrichting van het pand. Er is in 2017 regelmatig overleg met de Gemeente Purmerend geweest over een nieuwe locatie voor de nachtopvang. Het zoeken naar een goede alternatieve locatie zal in 2018 voortgezet worden.

Bezetting nachtopvang 2017:

1e kwartaal	1123
2e kwartaal	951
3e kwartaal	888
4e kwartaal	717
gemiddeld	919,75

Het terugbrengen van de opvangcapaciteit naar 14 plekken zal van invloed zijn geweest op de daling in de loop van 2017. Tevens is de opening van de Zeevangstraat van invloed op de daling in de bezetting van de nachtopvang, er zijn gebruikers van de nachtopvang doorgestroomd naar de Zeevangstraat.

Sociaal Logement Jachtwagenstraat en Antwerpenhaven

30 plaatsen, geen mutaties in 2017.

Zeevangstraat

De Zeevangstraat is een samenwerkingsproject van de Gemeente Purmerend, Parnassia, Leviaan en AOP en is in het vierde kwartaal 2017 geopend. Het voormalig pand van de GGZ is aangekocht door de gemeente Purmerend. De inloop van Parnassia is hier gevestigd en er kunnen 22 mensen wonen. Op 31 december 2017 woonden 8 mensen op de Zeevangstraat.

Voorzieningen worden door de diverse bewoners gezamenlijk gebruikt.

Bewoners kunnen hier 8 maanden verblijven met mogelijke verlenging. De Zeevangstraat kan een tussenfase zijn naar zelfstandig wonen of een plaatsing in het AOP of Beschermd wonen.

In december 2017 zijn de eerste bewoners op de Zeevangstraat komen wonen. De samenwerking tussen de partijen verloopt goed. De medewerkers op de werkvloer weten elkaar goed te vinden.

7. Eigen bijdrage

Voor de woonkosten is een eigen bijdrage verschuldigd. Deze is afhankelijk van het inkomen van de cliënt. De cliënten van Kamers met Kansen betalen huur.

8. Aanmelding en verwijzing

Meldpunt maatschappelijke opvang

AOP is het meldpunt voor de maatschappelijke opvang in Purmerend en regio Waterland. De aanmelding vindt telefonisch, online of d.m.v. een face-to-face gesprek plaats. In het eerste contact wordt een vorm van triage gedaan alvorens een intake afspraak te maken.

Binnen 2 weken na aanmelding wordt de cliënt benaderd voor een intake gesprek. Tijdens dit gesprek worden de problemen geïnventariseerd, waarna in een teamvergadering beoordeeld wordt of het AOP de juiste hulp kan bieden. Bij afwijzing voor een traject bij het AOP volgt altijd een doorverwijzing naar een andere partij. De beschikking voor toegang tot de maatschappelijke opvang wordt door het AOP afgegeven namens de Gemeente Purmerend.

Instroom 2017

Onderstaande gegevens over aanmeldingen, intakes, afwijzing en plaatsingen op wachtlijsten betreffen de periode 01-01-2017 tot en met 31-12-2017, waarbij geldt dat de gegevens die voor 1 januari 2018 in ons cliëntvolgsysteem zijn verwerkt, in deze cijfers verwerkt zijn.

Aanmeldingen	Aantal (gezinnen tellen als 1 aanmelding)
01-01-2017 tot en met 31-12-2017	361

Intake aangeboden	Aantal
Ja	267
Nee	94

Geen intake aangeboden	Aantal
Alleen behoefte aan onderdak	10
Ambulant aanbod voldoet	2
Beheersmatige redenen	1 (geen huisdieren toegestaan)
Client is niet op komen dagen	2

Client neemt zelf contact op	11
Client is niet bereikbaar	31
Client wil geen hulp	16
Financiële redenen	2
Gezinssituatie	4 (wachttijd te lang voor gezin)
Hulp niet passend geacht	3 (doorverwezen naar andere vorm van zorg)
Mogelijk psychiatrische problematiek	1
Woning gevonden	6
Onvoldoende binding met Purmerend	5
Totaal	94

Intake aangeboden	267
Daadwerkelijke intakes	226
➤ waarvan afwijzing na intake (meer hulp nodig dan AOP)	25
➤ waarvan nog geen besluit	47
No show	41

Na intake op wachtlijst geplaatst	113
--	------------

Wachtlijst per 31-12-17		
Casa 24	Aantal totaal 9	Geschatte wachttijd
Man (solo)	5	>8 maanden
Vrouw (solo)	3	> 8 maanden
Man (met kind)	0	-
Vrouw (zwanger en met kind)	1	>12 maanden
Maatschappelijke opvang	Aantal totaal 71	Geschatte wachttijd
Intensief jongerentraject <23 jaar	10	>12 maanden
Gouw	22	>12 maanden
Mannen (solo)	12	>5 maanden
Vrouwen (solo)	10	>3 maanden
Mannen (met kind(eren))	0	n.v.t.
Vrouwen (met kind(eren))	15	>12 maanden
Gezin (2 volw, kinderen)	2	>12 maanden

Voortraject wachtlijst 31-12-17 (bezig om te voldoen aan voorwaarden voor plaatsing op wachtlijst)	20
--	----

Aantal plaatsingen 2017 (inclusief interne doorstroom)	79 (+ 16 kinderen)
--	--------------------

Regiobinding	totaal 113
Op wachtlijst geplaatsten uit Purmerend	99
Uit regio gemeenten	12
Buiten de regio	2

Specificatie per gemeente:	totaal 14
Amsterdam	1
Beemster	2
Edam-Volendam	2
Waterland	4

Overig	5
--------	---

Uitstroom 2017	totaal 57
5% woning	3
Casa 24	3
Eigen woning via Casa 24	6
Familie/vrienden	5
Huur via urgentie	16
Huur zelfstandige woning	9
Kamerhuur	2
Koopwoning	1
Onbekend	1
RIBW/Begeleid wonen	4
Zeevangstraat	2
Terug naar oude situatie	4
Zwervend	1

9. De organisatie:

Het AOP heeft betrokken en deskundige medewerkers die het afgelopen jaar goede hulpverlening hebben uitgevoerd. Alle plekken op onze locaties zijn het hele jaar bezet geweest. De uitstroom na een traject bij het AOP stagneert. We constateren een moeizame uitstroom naar een vervolg woning, waardoor wachttijden behoorlijk oplopen. De woningnood in Purmerend is extreem hoog omdat (onder andere) huidige bewoners van sociale huurwoningen amper doorstromen, dit heeft voor onze cliënten grote gevolgen. Er vindt structureel overleg met de gemeente Purmerend plaats over de doorstroom, het verkrijgen van een urgentie en starten van nieuwe projecten.

Het AOP is HKZ gecertificeerd. De HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Met het HKZ-keurmerk laten wij zien dat we serieus werk maken van de kwaliteit van hulpverlening. De externe audit heeft in september plaatsgevonden. De kwaliteit van de medewerkers werd als goed beoordeeld, men weet waarom men doet wat men doet.

Evaluatie leveranciers, prospectieve risico-inventarisatie (kansen en risico's vanuit externen, politiek, financiering) en het meten van de effectiviteit van maatregelen zijn in het jaarplan van 2018 meegenomen.

In september en oktober heeft de nieuwe directeur- bestuurder gesprekken gevoerd met alle medewerkers. Hier kwamen diverse aandachtspunten uit die in kleine werkgroepen of individueel zijn opgepakt.

Belangrijke items van de werkgroepen waren:

Helderheid in beslissingsbevoegdheid, het is niet altijd duidelijk wie bij overlast van een cliënt de bevoegdheid heeft over te gaan tot ontslag. Na evaluatie met de betrokkenen van het AOP en de Gemeente is duidelijk geworden dat wij elkaar in een vroegtijdig stadium willen informeren over te verwachten dilemma's in de hulpverlening en uitzetting zo veel mogelijk willen voorkomen.

De uitbreiding van de openingstijden van de nachtopvang was een wens van het AOP, de gemeente en diverse betrokken partijen zoals Caritas, GGZ, cliënten nachtopvang. Het verzoek was de nachtopvang open te laten gaan om 19 uur i.p.v. 21 uur. Door de directie van het AOP is het besluit genomen niet over te gaan tot deze uitbreiding, dit is overlegd met de gemeente. Het huidige pand is niet toereikend voor uitbreiding van de openingstijden. Er wordt nog gezocht naar een alternatieve locatie voor de nachtopvang, waar de uitbreiding heroverwogen kan worden.

De kracht van het sociaal logement is op een nieuwe wijze vormgegeven. De mogelijkheden tot gezamenlijk gebruik van de ruimtes is onderzocht, ouders die hun kind (-eren) niet in de opvangwoning kunnen ontvangen kunnen gebruik maken van de gezamenlijke ruimte van een Sociaal Logement. De openingstijden van de Sociaal logementen zijn aangepast. In juni 2018 volgt een evaluatie.

Het thuiswerkbeleid is geëvalueerd en bijgesteld. Intern heeft het gesprek plaatsgevonden over de voor- en nadelen van thuiswerken door maatschappelijk werkenden. Administratieve werkzaamheden kunnen in overleg thuis uitgevoerd worden. Evaluatie vindt plaats eind 2018.

2e kans beleid: In 2008 is een convenant met corporaties afgesloten over het 2e kans beleid. Door gewijzigde wetgeving is het 2e kans beleid door Rochdale gestopt. De gemeente Purmerend onderzoekt de wijziging in de procedure na het ontruimen van een woning.

Het cyclisch én intensief contact met de burens van opvangwoningen onderhouden is noodzakelijk om draagkracht in de wijk te behouden. Door één van de teamleiders is een plan gemaakt om de buurtcontacten structureel te onderhouden op alle locaties. Goed contact met de buurt zal een preventief effect op excessen hebben.

Personeel wil goed geïnformeerd zijn over de ontwikkelingen intern en extern die betrekking hebben op de maatschappelijke opvang in het algemeen en het AOP in bijzonder. In oktober is begonnen met aanwezigheid van de directeur- bestuurder bij de teamvergaderingen 1x per 6 weken zodat alle medewerkers geïnformeerd zijn op het juiste moment.

Bereikbaarheidsdienst

Na kantoortijd van 17.00 uur tot 9.00 uur op werkdagen en op zaterdag en zondag (24 uur) is een maatschappelijk werker bereikbaar voor calamiteiten op de opvangwoningen d.m.v. een mobiele telefoon. Tevens werd 's avonds en in het weekeinde op vaste tijden het antwoordapparaat afgeluisterd. Na evaluatie in 2017 is besloten de informatie van het apparaat aan te passen zodat bellers verwezen kunnen worden naar alternatieve hulpverlening die buiten kantooruren beschikbaar is. Er zijn goede afspraken gemaakt met het Sociaal Pension van het Leger des Heils in Zaandam. Maatschappelijk werkers worden door deze wijziging minder belast tijdens hun vrije tijd.

10. Raad van Toezicht

De raad van toezicht bestond in 2017 uit:

Dhr. L. Wiedemeijer	(voorzitter tot 1 sept. 2017) uitgetreden als toezichthouder op 01-11-2017
F.H.A .Sier	uitgetreden als toezichthouder op 08-07-2017
A. Kunst	uitgetreden als toezichthouder op 08-07-2017

Dhr. A. de Ruig (voorzitter met ingang van 1 september 2017)
Dhr. R.A. Gans en Mevrouw M. Oortman Gerlings – Jonk beiden lid RvT
In december 2017 is een vierde lid RvT geworven

11. Governance

De Governance code voor de Zorg wordt gevolgd door de directeur-bestuurder en RvT van het AOP.

12. Stages

Stichting AOP biedt jaarlijks een stageplek aan voor een voltijd HBO student MDW.

29 maart 2018 Hanneke Stieber