

JAARVERSLAG 2020



Stichting Algemeen
Opvangcentrum
Purmerend

Cijfers en feiten





INHOUD

5	1. Inleiding
6	2. Doelstelling
6	3. Doelgroep
7	4. Opvangcriteria en capaciteit
7	5. Verblijfsduur
8	6. Opvangvormen en locaties
8	Casa24
8	Nachtopvang
9	Sociaal Logementen
9	Zeevangstraat
9	Intensief jongeren traject
9	Reguliere maatschappelijke opvang
9	Kinderen in de opvang
9	10.000 euro maatwerkproject
10	Onderhoud en duurzaamheid
10	Juridische ondersteuning
10	Meldpunt & Advies Bijzondere Zorg GGD Zaandam
11	7. Eigen bijdrage
12	8. Instroom/wachtlijst/uitstroom
13	9. Organisatie
13	Personeel
13	Stage
13	Deskundigheidsbevordering
13	Ziekteverzuim
13	Website
13	Klanttevredenheidsonderzoek
13	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
13	Klachtencommissie
13	HKZ (harmonisatie van kwaliteit in de zorg)
14	Governancecode
14	Sponsoring, fondsen en giften
14	10. De Raad van Toezicht
15	11. Samenwerkingen



1. Inleiding

2020 is in meerdere opzichten een bijzonder jaar geweest. Een belangrijke ontwikkeling was de verhuizing van de Nachtopvang van de Wagenweg naar de Zeevangstraat. Dit gebouw is nu een multifunctionele locatie waar nachtopvang, inloop/dagopvang en maatschappelijke opvang bij elkaar komen. Er wordt samengewerkt met Parnassia, Leviaan en de Gemeente Purmerend. Met elkaar wordt gewerkt aan een breder programma en intensievere samenwerking ten behoeven van de dakloze inwoners van de regio Waterland

Tijdens het verslagjaar hebben wij één woning van woningcorporatie Intermaris aan onze opvangcapaciteit kunnen toevoegen. Een andere belangrijke ontwikkeling is natuurlijk het omgaan met COVID-19. Bij de start van 2020, had niemand kunnen vermoeden wat voor bijzonder jaar dit zou worden. Een jaar dat zich kenmerkte door extremen, grote flexibiliteit en grote druk op de cliënten en medewerkers. En toch, heeft de pandemie ook zaken en vernieuwingen versneld. Ondanks corona is het gelukt om de zorg voor onze cliënten te waarborgen. Na de eerste maanden waarin corona zijn intrede maakte, bleek al snel dat “live” contact met onze maatschappelijk werkers een essentiële schakel is voor het welzijn van onze cliënten en hun kinderen. Door naast dit live contact ook gebruik te maken van de moderne digitale communicatie middelen, konden onze cliënten rekenen op persoonlijke en kwalitatief sterke hulpverlening.

De druk op de nachtopvang is toegenomen doordat we het verblijf van meer dan twee personen op een kamer in verband met coronavirus niet verantwoord achtten. Ook is het absolute aantal personen dat gebruik maakt van de nachtopvang gestegen. We hebben daarom een overeenkomst kunnen sluiten met een pension in de binnenstad van Purmerend. We constateren dat in toenemende mate jonge mensen een beroep doen op de nachtopvang en dat de problematiek van de cliënten toeneemt, waardoor er meer spanningen ontstaan. Dat uit zich door o.a. onaangepast en agressief gedrag. Fijn is dat de nachtopvang nu aansluit bij de tijden van de dagopvang zodat cliënten niet langer op straat hoeven te verblijven.

Voor cliënten die positief getest zijn op COVID-19 is aparte huisvesting ter beschikking gesteld door Leviaan en door de Gemeente Purmerend zodat zij veilig in isolatie kunnen worden geplaatst.

Het is in 2020 gelukt om de besmettingen van het personeel door COVID-19 tot minimale aantallen te beperken. Hierdoor konden we blijven rekenen op de inzet van onze medewerkers.

Een punt van zorg blijven de toenemende wachtlijsten en de langere verblijfsduur in onze opvangcapaciteiten. Oorzaak hiervan is het feit dat de doorstroming door de toenemende woningnood ernstig stagneert en daarmee onze uitstroommogelijkheden ernstig beperkt.

De beoogde brede, centrale toegang voor de maatschappelijke opvang is door diverse oorzaken ook in 2020 niet gerealiseerd. Samen met de Gemeente Purmerend wordt hier begin 2021 verder aan gewerkt.

Voor de aanpak van dak- en thuisloosheid heeft de overheid tot eind 2021 tweehonderd miljoen ter beschikking gesteld (Blokhuiscapaciteit). De Gemeente Purmerend heeft hiervoor een plan ingediend; een (t)huis, een toekomst. Inmiddels weten we dat dit is gehonoreerd met een bedrag van ruim één miljoen euro. Diverse acties en pilots zullen in 2021 zijn beslag krijgen. Het AOP is hier nauw bij betrokken.

In mei 2020 is er een nieuwe directeur-bestuurder gestart. Helaas is in december gebleken dat hij door ziekte zijn werkzaamheden niet langer kan uitvoeren. Begin 2021 zal daarom de werving voor een nieuwe directeur-bestuurder starten

Rina van Rooij

Directeur-Bestuurder a.i.

2. Doelstelling

Het AOP biedt tijdelijke opvang en begeleiding aan mannen en vrouwen met of zonder kinderen die niet meer thuis (kunnen) wonen, hun onderkomen dreigen te verliezen en/of niet in staat zijn zich op eigen kracht in de maatschappij te handhaven. De hulpverlening is er op gericht deze mensen in staat te stellen (weer of meer) zelfstandig te functioneren.

Het AOP wil bijdragen aan een samenleving die hecht aan waarden als respect, gelijkwaardigheid, ontplooiing en inclusiviteit en laat zich in haar handelen door deze waarden leiden.

3. Doelgroep

De doelgroep bestaat voornamelijk uit dak- en thuislozen, slachtoffers van (huiselijk) geweld, mensen in een psychosociale crisis, (ex-)psychiatrische patiënten, ex-gedetineerden, tienermoeders en jongeren die niet meer over een stabiele thuissituatie beschikken. In veel gevallen is sprake van een meervoudige problematiek waarbij het huisvestingsprobleem zowel de oorzaak als een gevolg kan zijn. Veelal is er tevens sprake van een schuldenproblematiek.



4. Opvangcriteria en capaciteit

Criteria

De criteria voor maatschappelijk opvang zijn:

- De hulpvrager kan niet meer in het eigen leefmilieu verkeren en is bereid mee te werken aan oplossingen
- De hulpvrager kan de vaardigheden leren om zelfstandig zijn/haar leven vorm te geven
- De hulpvrager heeft een binding met Purmerend of de regio Waterland of dit blijkt de beste plek voor de cliënt te zijn om een hulpverleningstraject te starten

De criteria voor de nachtopvang zijn:

- Alle inwoners van de regio Waterland die dakloos zijn kunnen een beroep doen op de nachtopvang
- Men kan zich inschrijven voor drie nachten, verlenging is mogelijk
- De criteria voor het Sociaal Logement zijn (*semi-permanente woonvorm*):
- Mensen die een steuntje in de rug nodig hebben bij het zelfstandig wonen en in een isolement dreigen te raken

De criteria voor Casa24 zijn:

- jongeren tussen 18 en 25 jaar, inclusief tienermoeders
- zonder ernstige gedragsproblemen of verslaving
- met een gemiddeld opleidingsniveau 2
- met een dagbesteding in de vorm van werk of opleiding
- die met aansturing en ondersteuning naar zelfstandig wonen kunnen worden geholpen
- met een maximale verblijfsduur van 1½ jaar

Capaciteit

Eind 2020 beschikken wij over de volgende opvangmogelijkheden:

- 14 kamers Zeevangstraat
- 24 kamers Casa24
- 28 woningen Sociaal logementen
- 44 woningen verspreid over de stad
- 18 bedden nachtopvang

5. Verblijfsduur

Doelgroep en locatie	Gemiddelde verblijfsduur
Alleenstaanden met complexe problematiek, 1 pers. studio Gouw	18+ maanden
Ouder kind trajecten, diverse locaties	24 maanden
Jongeren traject Locatie Casa24	12-18 maanden
Intensief jongerentraject, 1 pers. studio Gouw en flat	18-23 maanden
Alleenstaanden mannen en vrouwen, gedeelde woningen	12-18 maanden
Opvang met externe begeleiding Locatie Zeevangstraat	24 maanden

In lijn met de afgelopen jaren zien we een toenemende verblijfsduur van cliënten op onze locaties, als gevolg van een stagnerende doorstroom. De komst in Purmerend van nieuwe tijdelijke woningen zal hier in 2021 hopelijk wat verlichting in bieden. Een aantal van onze cliënten zal hier namelijk een plek krijgen.

6. Opvangvormen en locaties

Het AOP beschikt over diverse vormen van opvang met ieder zijn eigen doelgroep. Hieronder een beschrijving van de diverse vormen van opvang en de doelgroep.

Casa24

Casa24 is een woonvorm waar vierentwintig adolescenten (18 tot 25 jaar) tijdelijk verblijven, waaronder ook vijf jonge ouders met hun kinderen. De bewoners hebben allen een dagbesteding in de vorm van werk, stage of studie en hebben geen ernstige (gedrags-) problematiek of verslaving.

Casa24 is in 2011 opgericht als Kamers met Kansen foyer, de bewoners worden op een coachende manier begeleid op weg naar zelfstandigheid. Woonvaardigheden, persoonlijke groei en ontplooiing zijn hierin belangrijke aspecten. De coaches werken vanuit een competentie-gerichte benadering waarbij de verantwoordelijkheid maximaal bij de jongere ligt.

Naast de individuele coaching heeft Casa24 normaal gesproken een uitgebreid aanbod van groepswerk, dit kan variëren van gezamenlijk eten tot trainingen en samenkomsten. In 2020 is dit groepswerk door Corona grotendeels stil komen te liggen, wij hopen dit zodra het kan weer op te pakken.

Het is opmerkelijk dat in 2020 Casa24 uitstekend gedraaid heeft, we weten immers dat Corona met name op deze leeftijdsgroep een grote wissel trekt. Toch hebben wij gezien dat de jongeren hard blijven werken en studeren, binnen de (on-)mogelijkheden die de pandemie ze biedt.

De sfeer is goed, de begeleiding loopt zoals gewenst en er zijn in 2020 wederom geen overlastklachten geweest. De vierentwintig woningen worden gehuurd van woningcorporatie Wooncompagnie.

Nachtopvang

Voor 2020 stond de verhuizing van de nachtopvang naar de bovenverdieping van het pand op de Zeevangstraat 2 op de agenda.

Door corona en een aantal andere oorzaken is deze verhuizing versneld in gang gezet. De capaciteit van de nachtopvang op de Zeevangstraat is achttien personen, als gevolg van de corona-maatregelen is deze tijdelijk teruggebracht tot twaalf personen zodat wij iedereen op een veilige afstand kunnen laten overnachten.

In de tweede helft van 2020 nam de hoeveelheid mensen die gebruik moesten maken van de nachtopvang in hoog tempo toe. Aan het einde van het jaar hadden wij gemiddeld het dubbele aantal personen in de nachtopvang als dat we in de jaren hiervoor gewend waren. Gelukkig is een ondernemer in Purmerend bereid gebleken om als externe uitlooplek voor de nachtopvang te fungeren. Hierdoor hebben wij altijd kunnen voldoen aan de vraag vanuit het Rijk en de gemeente om tijdens de pandemie geen mensen op straat te laten staan.

Wij constateren dat zowel de problematiek van de mensen als ook de duur dat mensen op de nachtopvang aangewezen zijn toeneemt. In samenwerking met onder andere de Gemeente Purmerend proberen wij de nachtopvang zo door te ontwikkelen dat de opvang veilig blijft voor de mensen die er gebruik van maken, en ook voor het personeel.

NB de 1e drie kwartalen is de maximale bezetting 14, het 4de kwartaal (na verhuizing Zeevangstraat) is de maximale bezetting 18

Jaar	Bezetting gemiddeld aantal personen			Nachten x personen			Bezetting in %		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
1ste kwartaal	15	11,4	10,8	1365	1026	987	107	81	77
2de kwartaal	9	11,2	11,9	819	1019	1085	64	80	85
3de kwartaal	9	11,2	11,9	819	1019	1085	64	80	85
4de kwartaal	20	14	12,8	1840	1288	1169	111	100	91
Totaal	14	11,9	11,85	5128	4336	4326	92	85	85

Sociaal Logementen

De twee Sociaal Logementen bestaan totaal uit achttwintig appartementen. De bewoners van het Sociaal Logement in de Purmer-Noord huren zelfstandig van woningcorporatie Intermaris en de bewoners van het Sociaal Logement in Weidevenne huren zelfstandig van woningcorporatie Wooncompagnie.

De twee Sociaal Logementen bestaan uit zelfstandige woningen gesitueerd rond om een gemeenschappelijke huiskamer. De Logementen zijn bedoeld voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben en worden beschouwd als semipermanente woonvorm. De bewoners worden vanuit het AOP ondersteund door een gastvrouw, zij verzorgt ook de bezetting van de huiskamers.

In samenwerking met de betrokken woningcorporaties wordt regelmatig gekeken of bewoners meer nodig hebben, of juist naar zelfstandigheid zijn gegroeid en kunnen doorstromen naar een volledig zelfstandige woning.

Zeevangstraat

De Zeevangstraat is een samenwerkingsverband tussen AOP, de gemeente Purmerend, Brijder/Parnassagroep en Leviaan. Op de benedenverdieping bevinden zich veertien kamers waar mensen tijdelijk kunnen verblijven, zij ontvangen zorg die voor hen passend is. Het aantal woonplekken is door het invoegen van de nachtopvang in 2020 teruggebracht van tweeëntwintig naar veertien. Het AOP coördineert de trajecten en houdt contact met de externe zorgpartijen die bij de bewoners betrokken zijn.

Op de benedenverdieping is ook de dagopvang/inloop die wordt uitgevoerd en vormgegeven door de Brijder. In 2020 is de samenwerking tussen het AOP en de Brijder geïntensiveerd, doordat de dagopvang/inloop hun openingstijden tijdelijk verruimd heeft sluiten de dag- en nachtopvang nu op elkaar aan. De verschillende teams hebben op deze manier dagelijks een overlap en overdrachtsmoment, en de cliënten hoeven niet meer op straat te overbruggen. In 2020 hebben het AOP en de Brijder een integrale intake ontwikkeld, waardoor gebruikers van de dag- én de nachtopvang beter en sneller geholpen kunnen worden.

Acht bewoners zijn doorgestroomd naar een andere woonplek. Drie bewoners zijn ingestroomd vanuit de nachtopvang.

Intensief jongeren traject (voorheen zwervjongeren)

Wij hebben de mogelijkheid om acht jongeren van 16 tot 23 jaar te plaatsen. Deze jongeren worden, volgens een speciaal ontwikkelde methodiek, intensief begeleid.

Reguliere maatschappelijke opvang

In 2020 hebben wij één woning toegevoegd aan onze opvangcapaciteit zodat wij nu beschikken over vierenviertig opvangwoningen. Deze woningen huren wij van de woningcorporaties Intermaris en Wooncompagnie.

De vierenviertig woningen zijn voor het grootste gedeelte gedeelde woningen en bieden plaats aan totaal drieënzeventig volwassenen en zevenenviertig kinderen.

Kinderen in de opvang

Er verblijven gemiddeld vijftig tot zestig kinderen in onze opvang. Deze kinderen hebben vaak al veel meegemaakt voordat ze bij ons kwamen en ontwikkelingsachterstanden en problemen met trauma verwerking liggen op de loer. Het sluiten van de basisscholen in maart, april en december van dit jaar hebben de druk op deze, toch al kwetsbare, gezinnen extra vergroot. Het thuisonderwijs is vaak moeilijk vorm te geven en legt extra druk op de al overbelaste ouder. In samenwerking met ALTRA hebben we getracht deze gezinnen zo goed mogelijk te ondersteunen. Huisbezoeken zijn doorgegaan en er zijn via fondsen extra educatie middelen aangewend om te voorzien in de noodzakelijke materialen.

Ook dit jaar hebben wij voor de gezinnen met kinderen in de opvang weer samengewerkt met ALTRA. Zij ondersteunen de gezinnen met opvoedvragen. Zij werken aan het versterken van het netwerk rondom het gezin en proberen het evenwicht binnen die gezinnen te herstellen zodat er weer een stabielere situatie ontstaat. Zij signaleren door COVID-19 een toenemende spanning binnen de gezinnen. Wanneer wij een nieuwe bewoner met kind(eren) hebben gehuisvest wordt met de maatschappelijk werker van AOP en gedragswetenschapper van ALTRA een gezamenlijke intake gedaan. Samen met gezin bekijkt de gedragswetenschapper welke hulpvraag geformuleerd kan worden en wat daar voor nodig is: IAG (intensieve ambulante gezinsbehandeling), NIKA (gericht op gedesorganiseerde hechtingsproblematiek), Practioner, speltherapie of traumabehandeling.

Gezinnen die voor lange tijd bij het AOP op de wachtlijst staan worden door ons of loket jeugd van de gemeente gemonitord wanneer er zorgen zijn om de veiligheid van het kind.

10.000 euro maatwerkproject

De Gemeente Purmerend heeft in 2019 een projectsubsidie aangevraagd bij het Kansfonds. Deze aanvraag in het kader van het Actieprogramma Dak- en thuisloze jongeren is gehonoreerd. Het gaat om een maatwerkproject voor vijf jongeren. Drie daarvan zijn cliënten van het AOP die hierbij door hun maatschappelijk werker intensief worden begeleid. Het project wordt begeleid

door het IPW (Instituut voor Publieke Waarden). Voor ieder van deze jongeren wordt een bedrag van € 10.000,- ter beschikking gesteld waarmee hun leefomstandigheden kan worden verbeterd en hun zelfstandigheid kan worden vergroot. In dit project werken wij samen met de Gemeente en Clup Welzijn

Onderhoud en duurzaamheid

De opvangwoningen worden intensief bewoond en vragen doorlopend om klein onderhoud. Veelal gebeurt het onderhoud door onze eigen facilitaire dienst waardoor we de kosten laag kunnen houden. In samenwerking met Intermaris en Stichting Kinderpostzegels is een opvangwoning totaal gerenoveerd en kindvriendelijk en duurzaam ingericht. Daarnaast is er op acht andere locaties duurzaam meubilair geplaatst. Deze ontwikkeling zullen wij in 2021 voortzetten.

Juridische ondersteuning

Het komt regelmatig voor dat onze cliënten zich geconfronteerd voelen door en in conflict raken met relaties

op allerlei niveaus. Dit kan zijn met (overheids)instanties, maar ook in de relationele sfeer. Het is belangrijk dat zij zich bewust zijn van hun rechten en waar nodig gebruik kunnen maken van juridische ondersteuning. Sinds augustus 2020 biedt het AOP ruimte aan het inlooptime van een jurist van Veem Advocaten. Deze ondersteuning is laagdrempelig en vrijblijvend.

Meldpunt & Advies Bijzondere Zorg GGD Zaandam

Het meldpunt is gericht op een vangnet en bemiddeling aan mensen die niet meer in staat zijn om voor zichzelf te zorgen of niet in staat zijn om zelf op een adequate wijze hulp te vragen en/of het contact met de hulpverlening zijn kwijtgeraakt. De hulpverlening is erop gericht om ontredde, vervuiling en/of overlast te reduceren en een zo zelfstandig mogelijk leven te bereiken.

Het AOP levert één medewerker voor 8 uur in de week om hieraan bij te dragen. Zij vormt het schakelpunt tussen het meldpunt en de diverse hulpverleningsorganisaties in Purmerend.



7. Eigen bijdrage

De bewoners van Casa24 betalen huur. De mensen die gebruik maken van de nachtopvang betalen een bijdrage van € 7,50 per nacht.

Alle overige bewoners betalen voor hun verblijf een eigen bijdrage in de woonkosten. De eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen. Deze eigen bijdrage is vastgelegd in de Verordening eigen bijdrage maatschappelijke opvang van de Gemeente Purmerend. Veel cliënten hebben te maken met schulden of het niet kunnen omgaan met geld. Deels is dat te wijten aan de onderliggende problematiek: verslaving, psychiatrische problemen, verwardheid, onvoldoende vaardigheden etc.

Hierdoor lopen de betalingsachterstanden soms flink op. 6,4 % Van de achterstand was hier aan te wijten. Het is de bedoeling dat de Gemeente het innen van de eigen bijdrage gaat overnemen. Het is namelijk een verantwoordelijkheid van de Gemeente die nu aan het AOP is gemandateerd. Helaas is dat er in 2020 niet van gekomen. We hopen dit in het 1e kwartaal van 2021 te realiseren. Voor het AOP heeft dit twee voordelen. De maatschappelijk werkers kunnen zich richten op hun eigenlijke taak, het hulpverlening en ondersteunen. En het financiële risico dat het AOP nu loopt verdwijnt.



8. Instroom/wachttijst/uitstroom

Aanmeldingen

Jaar	2020	2019	2018	2017
	324	309	338	361

Intake aangeboden

	2020	2019	2018	2017
Ja	212	215	255	267
Nee	31	35	75	94
Niet van toepassing	2			
Onbekend	79	59	8	
Totaal	324	309	338	361

Waarom geen intake aangeboden?

Jaar	2020	2019	2018	2017
Alleen behoefte aan onderdak, crisisopvang	3	1	1	10
Ambulant op te lossen	2	5	1	2
Cliënt is niet op komen dagen	5	0	8	2
Cliënt niet bereikbaar	8	14	21	31
Cliënt wil zelf geen hulp	4	4	21	16
Hulp niet passend geacht	1	3	9	3
Onvoldoende binding	3	2	4	5
Verblijfstitel	1	0	0	0
Woning gevonden	4	0	2	6
Diversen	0	6	8	19
Totaal	31	35	75	94

Na intake op wachtlijst geplaatst

Jaar	2020	2019	2018	2017
Ja	123	117	179	113
Nee	13	25	22	0
Nog niet bekend/niet verschenen/geen besluit/in afwachting	50	73	54	0

Plaatsingen

Jaar	2020	2019	2018	2017
	81	88	138	95

Uitstroom

Jaar	2020
	42

Uitstroom naar

Jaar	2020
5% woning	1
Detentie	1
Doorstroom woning	3
Eigen woning via Casa24	2
Familie/vrienden	3
Huur via urgentie	10
Huur zelfstandige woning	12
Kamerhuur	6
RIBW/ ander begeleid wonen	1
Terug naar oude situatie	1
Zwervend	2
Totaal	42

Wachtlijsten

Traject	Aantal	Geschatte wachttijd
Casa24	3	3-6 mnd
Intensief jongeren traject	16	2 jaar +
Gouw, indiv. Studio's	19	9-12 maanden
Gedeelde mannenwoningen	26	1-1,5 jaar
Vrouwen, waarvan 21 met kinderen (totaal 40 kinderen)	35	1-1,5 jaar

9. Organisatie

Personeel

- **Directeur-bestuurder:**

Tot 1 maart 2020: Mevrouw H. Stieber

Van 1 maart tot 1 mei: De heer A. van 't Hoog als interim

Van 1 mei t/m 20 december: De heer R. Schuddemat

Van 21 december: Mevr. R. van Rooij als interim
(in verband met ziekte van de heer Schuddemat)

- **Medewerkers:**

In 2020 was het gemiddelde fte bij het AOP 19,4

(24 medewerkers). Er kwamen 7 nieuwe medewerkers in dienst en 7 mensen verlieten het AOP.

Stage

Het AOP biedt maatschappelijk werkers in opleiding (HBO social work) de kans om hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen in de praktijk. Wij hechten er belang aan een bijdrage te leveren aan de vorming van de toekomstige kwalitatief goed opgeleide hulpverleners. In 2020 hebben wij helaas moeten afzien van de 3e jaarstage ivm de coronabeperkingen. Hier voor in de plaats hebben wij wel kans gezien een 1e jaars student te begeleiden.

Deskundigheidsbevordering

Begin 2020 hebben alle maatschappelijk werkers van het AOP de training "Train de Trainer" gevolgd. Dit vanuit de wens om cliënten vaker groepsgewijze begeleiding op bij hun passende onderwerpen te geven. De onderwerpen of thema's die tijdens zo'n training aan bod kunnen komen zijn zeer divers, van assertiviteit tot omgaan met financiën. Door kleine groepen samen te stellen met mensen die op hetzelfde gebied leervragen hebben kunnen wij een veilige en effectieve leeromgeving bieden waarbinnen de deelnemers hun leerproces met elkaar delen.

De training "Train de trainer" is gericht op het aanleren van vaardigheden om een training te ontwikkelen die effectief en interactief is, en aansluit bij de deelnemers.

Ondanks het enthousiasme van de medewerkers en de vergeworderde plannen voor trainingen over diverse onderwerpen hebben wij in 2020, als gevolg van corona, geen trainingen voor de cliënten kunnen realiseren.

Ziekteverzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage is gedaald van 4,81% in 2019 tot 3,73% in 2020. Hiermee wordt de trend die in 2018 is ingezet (6,30%) voortgezet. Deze percentages zijn inclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.

Ook de gemiddelde verzuimduur is gedaald van 32,43 dagen in 2019, naar 17,29 dagen in 2020.

Daarbij moet worden opgemerkt dat het AOP een beperkt aantal medewerkers heeft, waardoor langdurig verzuim grote invloed heeft op het verzuimpercentage en de gemiddelde verzuimduur. In 2020 was er sprake van langdurig verzuim bij twee medewerkers en er was sprake van een zwangerschaps-bevallingsverlof.

Website

In 2020 is de website van het AOP vernieuwd, om het gebruiksgemak te vergroten en het voor de medewerkers makkelijker te maken de website te updaten. Daarnaast hebben wij op onze nieuwe website meer aandacht voor onze partners in de stad en de partijen waarmee we samenwerken.

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2019 is een onderzoek uitgevoerd. Hieruit zijn aandachtspunten naar voren gekomen. Op grond daarvan is een verbeterplan opgesteld. In 2020 wordt het onderzoek opnieuw uitgevoerd. Het is een doorlopend onderzoek.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Het laatste onderzoek is van 2019. Aan de hand van de resultaten is een verbeterplan opgesteld. Daaraan is gewerkt. In het 1e kwartaal van 2021 wordt het onderzoek herhaald.

Klachtencommissie

Tot nu toe had het AOP geen onafhankelijke klachtencommissie. Er zijn in 2020 voorbereidingen getroffen om aan te sluiten bij de onafhankelijke klachtencommissie die werkt voor Leviaan, RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden en Stichting Anton Constandse. Begin 2021 wordt dit geformaliseerd en daarop is ook de procedure voor interne klachtafhandeling binnen het AOP aangepast en afgestemd.

Er zijn in 2020 geen klachten ingediend.

HKZ (harmonisatie van kwaliteit in de zorg)

Eind augustus/begin september is er door Lloyd's Register Nederland B.V. een assessment uitgevoerd in verband met vernieuwing van het certificaat. Geconstateerd is dat wij voldoen aan de eisen van de norm binnen het onderwerp/thema van het

hercertificatiebezoek. Geconstateerd werden twee minors. Daarvoor is een plan van aanpak gemaakt en besproken en vond op 5-2-2021 een remote plaats. Op grond daarvan is het certificaat toegekend.

Het volgende assessment is gepland op 9 september 2021

Governancecode

De Governancecode voor de Zorg wordt gevolgd door de Directeur-Bestuurder en de Raad van Toezicht.

<https://www.governancecodezorg.nl/>

Sponsoring, fondsen en giften

Wij vinden het belangrijk om onze cliënten net dat beetje extra te geven, waardoor zij zich erkend en gezien voelen. Met de subsidie vanuit de Gemeente Purmerend en de inkomsten vanuit huur en eigen bijdrage kunnen wij voorzien in de basisvoorzieningen en begeleiding van de volwassen en kinderen die bij ons verblijven.

Voor net dat beetje extra doen wij een beroep op verschillende fondsen en lokale initiatieven. Deze giften komen zowel in natura als in de vorm van financiële bijdragen.

Lokale organisaties die in 2020 hebben bijgedragen zijn o.a.: Caritas Purmerend, Rotary Purmerend, Beemsterkerk, Taborkerk Purmerend en De Waterlandse Uitdaging. Hierbij gaat het in de meeste gevallen om schenkingen in natura of een donatie waarmee spel- of educatiemateriaal voor de kinderen in de opvang kond worden aangeschaft.

Stichting Kinderpostzegels en Nationaal Fonds Kinderhulp zijn twee van de landelijke organisaties waar wij regelmatig een beroep op hebben gedaan. In 2020 deden we een projectaanvraag van € 23.172,- bij Stichting Kinderpostzegels. Hiervan realiseerden we de renovatie van een moeder/kind flat en schaften we duurzame meubelen aan voor zes andere flats.

Bij het Nationaal Fonds Kinderhulp dienden wij voor een totaal van € 13.000,- individuele aanvragen in voor de moeders en kinderen in onze opvang. Deze giften komen direct ten goede aan de kinderen. Hiermee kunnen zij o.a. de aanschaf van kleding, inrichting slaapkamers van hun toekomstige woning en laptops voor jongeren die studeren bekostigen.

10. De Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de directeur-bestuurder en adviseert de directeur-bestuurder.

De samenstelling op 31 december 2020 was als volgt:

- Mevr. E Noordhoek (voorzitter)
- Mevr. M. Oortman Gerlings-Jonk
- De heer P.J. Sayers

De heer A. de Ruig is per 15 november 2020 uitgetreden als lid/voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht stelt ieder jaar een jaarplan vast en bewaakt de uitvoering hiervan. De Directeur-Bestuurder is belast met de uitvoering hier van. De Raad van Toezicht is in 2020 zes keer bijeen geweest.

De auditcommissie bestond uit mevr. M. Oortman Gerlings-Jonk en de heer P.J. Sayers.

De remuneratiecommissie bestond uit mevr.

E. Noordhoek en de heer A. de Ruig.

11. Samenwerkingen

Huisvesting

- Wooncompagnie
Woningcorporatie
- Intermaris
Woningcorporatie

Jeugd

- Opvoedpoli
Jeugd/psychische hulpverlening
- Spirit
Jeugd en gezin
- Triversum
Kinder- en jeugdpsychiatrie
- Altra
Onderwijs/jeugdzorg
- Lucertis (YOUZ)
Hulp jeugd bij psychische stoornissen

Welzijn

- SMD ZW
Welzijn/maatschappelijke dienstverlening
- Clup Welzijn
Welzijn
- Welzijn WonenPlus
Dienstverlening/welzijn
- MEE Amstel en Zaan
Ondersteunende dienstverlening
- GGDZW
Gezondheid/veiligheid

Gemeenten

- Purmerend
- Beemster
- Edam/Volendam/Zeevang
- Waterland
- Landsmeer
- Zaanstad

Zorg

- Prinsenchurching
Zorg en ondersteuning mensen met verstandelijke beperking
- Parnassia Groep
Zorg aan mensen met psychische problemen
- Odion
Zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking
- Leger des Heils
Zorg/ondersteuning aan kwetsbaren
- De Zorgcirkel
Ouderenzorg
- Stichting Wonen en Zorg
Ouderenzorg
- Leviaan
Beschermd wonen
- Brijderstichting
Verslavingszorg
- Heliomare
Revalidatie

- Dijk en Duin
Volwassenen met psychiatrische aandoening en ouderen met psychiatrische stoornis
- Psygro
Psychiatrische hulp aan kinderen, jeugd en volwassenen

Diversen

- Whereland
Creativiteitscentrum
- Spurd
Sport/bewegen/gezondheid
- Caritas
Liefdadigheid bij urgente nood (vanuit christelijke overtuiging)
- Stichting Bim-Bam
Samenwerkingsverband div. kerken voor steun goede doelen
- Veem Advocaten
Juridisch inlooppreekuur



Stichting Algemeen Opvangcentrum Purmerend

Gouw 10, 1441 CP Purmerend

info@opvangcentrumpurmerend.nl

tel: 0299 434 766

www.opvangcentrumpurmerend.nl

