

# Jaarverslag 2020

## dnoDoen



Alkmaar, 14 april 2020

Versie 2.0

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
1.1 Missie en visie dnoDoen Begeleiding Opvang Wonen .....	4
1.2 Stichting dnoDoen .....	4
1.3 Kernactiviteiten.....	4
1.4 Begeleiding.....	5
1.5 Voorzieningen .....	6
1.6 Werkgebieden .....	8
1.7 Samenwerkingsrelaties .....	8
2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap.....	10
2.1 Directie .....	10
2.2 Toezichthouders .....	10
2.3 Verslag van de raad van toezicht.....	11
2.4 Bedrijfsvoering.....	14
2.5 Cliëntenraad.....	14
2.6 Ondernemingsraad .....	17
3. Beleid en Kwaliteit .....	19
3.1 Meerjarenbeleid.....	19
3.2 Algemeen beleid verslagjaar .....	19
3.3 Kwaliteitsbeleid.....	20
3.4 Kwaliteit van zorg.....	21
3.5 Beleid en kwaliteit ten aanzien van medewerkers.....	23
3.6 Kwaliteit naar de samenleving en belanghebbenden.....	27
4. Financieel beleid .....	28
4.1 Financiële analyse .....	28
4.2 Risicoparagraaf .....	28
4.3 Toekomstparagraaf .....	29

# Jaarverslag dnoDoen

## 1. Inleiding

dnoDoen levert dit jaar een jaarverslag af met als doel stakeholders en andere belanghebbenden te informeren over onze prestaties over het jaar 2020. In grote lijnen is dit jaarverslag gebaseerd op de Richtlijn RJ 400 van de jaarverslaglegging. dnoDoen doet op deze wijze onverplicht verslag van het jaar 2020 omdat deze aansluit op de voorgaande jaren en bovendien samen met de jaarrekening een compleet beeld geeft.

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

Middels dit jaarverslag 2020 willen wij aan alle subsidieverstreckende gemeenten, andere financiers en andere belanghebbenden verantwoording afleggen over onze activiteiten en inzage geven in onze financiële informatie over het jaar 2020.

## 1.1 Missie en visie dnoDoen Begeleiding Opvang Wonen

### Missie

#### Meer met mensen

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

### Visie

#### Begeleiding, opvang en wonen

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

## 1.2 Stichting dnoDoen

De rechtspersoon dnoDoen is een stichting. Het bestuur van de stichting is opgedragen aan de directeur-bestuurder. De raad van toezicht is het toezichthoudende orgaan van dnoDoen. Van zowel het bestuur als de raad van toezicht zijn de taken en verantwoordelijkheden opgenomen in een reglement.

dnoDoen heeft krachtens de Wet op de ondernemingsraden (WOR) een actieve ondernemingsraad (OR). De cliëntenvertegenwoordiging van dnoDoen is middels een cliëntenraad geregeld.

dnoDoen heeft vestigingen in de centrumgemeenten Alkmaar, Hoorn, Den Helder en Zaanstad. Zij organiseert voor de regio's Noord-Kennemerland, West-Friesland, Kop van Noord-Holland en de gemeente Zaanstad maatschappelijke opvang en begeleiding van cliënten uit die regio.

dnoDoen is in 2018 gestart met zelforganisatie dat na evaluatie is bijgesteld in 2020. Het managementteam bestaat uit vier personen te weten: De directeur-bestuurder, 2 teammanagers en een manager sociaal ondernemerschap. Het nieuwe organigram vindt u onder paragraaf 3.5.

dnoDoen wordt grotendeels gefinancierd door de centrumgemeenten Alkmaar, Hoorn en Den Helder, via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Beschermd Wonen. Voor dit laatste heeft dnoDoen in Alkmaar 12 plaatsen beschermde woonvoorzieningen (het zgn. Wonen Extra).

## 1.3 Kernactiviteiten

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

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

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

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

## 1.4 Begeleiding

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

### Woonbegeleiding

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

### Trajectbegeleiding

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

## 1.5 Voorzieningen en diensten

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

### a. Nachtopvang

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

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

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

In de winter zijn er verruimde openingstijden afgesproken met de gemeenten.

### b. en c. Trainingshuis/ Doorstroomhuis

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

### d. Forensische verblijfszorg en ambulante zorg

Sinds januari 2020 heeft dnoDoen een contract met Justitie voor Forensische Verblijfszorg en ambulante begeleiding voor lichte en middelzware psychiatrische cliënten. Deze is bedoeld als aanvulling op de MO-opvang en WMO- Beschermd Wonen. Het gaat om cliënten waar de gemeente verantwoordelijkheid voor draagt bij terugkeer uit detentie. In 2020 is gestart met een pilot in Alkmaar.

### e Briefadressen

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

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

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



**f. Wonen in de wijk/ begeleid wonen inclusief doorstroomvoorziening Heerhugowaard**

Wonen in de wijk/ begeleid wonen betekent opvang van cliënten in de gewone wijken van de stad. Veelal krijgt men een kamer toegewezen in een gedeelde woning met andere cliënten, waarbij ieder een eigen kamer heeft en de keuken en natte cel deelt. De huizen zijn veelal gesitueerd in de centrumgemeenten, maar ook in de grotere aanpalende gemeenten van de regio (Drechterland en Heerhugowaard). De cliënt heeft begeleiding van een woonbegeleider en een trajectbegeleider. De bewoners kunnen binnen kantooruren een beroep doen op een hulpverlener van dnoDoen. De begeleiding is individueel en wordt vormgegeven aan de hand van de methode Krachtwerk. De cliënten in wonen in de wijk worden ingeschat een zekere mate van zelfredzaamheid te bezitten en zijn verantwoordelijk voor hun eigen levensonderhoud en dat van eventueel meekomende kinderen.

De doorstroomvoorziening in Heerhugowaard is bedoeld voor volwassenen met kinderen die veelal om economische redenen dakloos zijn geworden. De begeleiding is vooral gericht op lichte ondersteuning. De verblijfsduur is maximaal een jaar en bestaat uit een korte overbrugging naar reguliere huisvesting. De doorstroomvoorziening is gevestigd in Heerhugowaard.

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

dnoDoen heeft een aantal studiewoningen in Heerhugowaard en Alkmaar voor jongvolwassenen waar zij maximaal een jaar mogen verblijven. Jongeren ontvangen een huurdersverklaring en kunnen uitstromen naar de reguliere (sociale) huisvesting. Ook zijn er woningen voor jongeren in het project Start me Up in Alkmaar, waar zij een woonzorgcontract krijgen dan wel een zelfstandig huurcontract met begeleiding.

**h. Coördinatie Tijdelijk Huisverbod**

dnoDoen verzorgt de coördinatie van de hulpverlening Tijdelijke Huisverboden, die uitgesproken en opgelegd zijn door de burgemeesters in de regio West-Friesland.

**i. Wonen Extra**

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

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

**j. Kamers met Kansen**

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

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

**k. Ambulante trajecten**

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

**l. Housing First**

Housing First is het bieden van woning en begeleiding aan de zwaardere doelgroep van cliënten die reeds jarenlang op straat leeft en meerdere pogingen hebben doorlopen via de opvang om te rehabiliteren. Er zijn 3 voorwaarden voor Housing First: geen overlast verzorgen, huur betalen (m.b.v. een budgetcoach of bewindvoerder) en begeleiding toelaten. De woningen zijn verdienwoningen en de begeleiding is langdurig met een WMO-indicatie Beschermd Thuis.

#### **m. Kortdurende opvang Zaanstad**

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

#### **n. Budgetbeheer/budget coaching.**

Dnodoen is ook actief in budgetbeheer, naast begeleiding en opvang. Deze financiële dienstverlening is geaccrediteerd door de branchevereniging NVVK, waarvan dnoDoen sinds 2019 is toegelaten.

## 1.6 Werkgebieden

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

## 1.7 Samenwerkingsrelaties

dnoDoen werkt samen met gemeenten, zorginstellingen, woningbouwcorporaties en collega-maatschappelijke organisaties aan een optimale hulpverlening voor cliënten.

dnoDoen heeft daarbij de volgende samenwerkingsovereenkomsten gesloten:

### **Algemeen**

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

### **Regio Noord-Kennemerland**

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



### Regio West-Friesland

- f) dnoDoen werkt samen met de ketenpartners in Veilig Thuis voor Tijdelijk Huisverbod bij huiselijk geweld en ter voorkoming daarvan in West-Friesland. Hierbij begeleiden wij cliënten in te nemen stappen naar de hulpverlening. We verstrekken informatie aan verwijzers en wijzen cliënten preventief door naar hulpverlenende instanties.
- g) dnoDoen neemt deel in het expertteam van de Brede Centrale Toegang in West-Friesland en werkt samen met GGD Hollands Noorden en het Leger des Heils voor de toeleiding van kwetsbare burgers naar de maatschappelijke opvang.
- h) dnoDoen werkt samen met Leger des Heils in Hoorn voor pilot Houvast voor jongvolwassenen met complexe problematiek en/ of jeugdzorgachtergrond.
- i) dnoDoen werkt samen met alle volkshuisvesters uit Hoorn en West-Friesland en de verzamelde gemeenten en organisaties Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen voor de uitstroom van cliënten uit onze zorginstellingen.
- j) dnoDoen werkt in Zaanstad samen met Leger des Heils en Leviaan voor het opzetten van een pilot Housing First
- k) dnoDoen werkt samen met sociale wijkteams in West-Friesland en de gemeenten.

### Regio Kop van Noord-Holland

- l) dnoDoen werkt samen met woningbouwcorporatie Woningstichting Den Helder en woningbouwvereniging Woontij, voor Maatschappelijk Opvangwoningen en wonen met zorgindicaties.
- m) dnoDoen neemt deel aan het nazorgoverleg ex-gedetineerden in het Veiligheidshuis Den Helder samen met gemeente, Veiligheidshuis (VHH), reclassering en politie.
- n) dnoDoen werkt samen met Veiligheidshuis, gemeente en reclassering voor opvang en begeleiding in surpluswoningen voor ex-gedetineerden en risicoburgers in Kop van Noord-Holland.
- o) dnoDoen Den Helder neemt deel aan het OGGZ-overleg met GGD, Veiligheidshuis, GGZ, Brijder en politie.
- p) dnoDoen neemt deel aan MO-overleg, Innovatietafel Beschermd Wonen en werkgroep de Verbinding in Den Helder, met GGD, gemeente, en andere zorgpartijen voor samenwerking na de ambulantisering in de wijken van de stad.
- q) dnoDoen werkt samen met sociale wijkteams in de Kop van Noord-Holland.

### Regio Zaanstreek

- dnoDoen werkt in Zaanstad samen met Leger des Heils en Leviaan voor het opzetten van een pilot Housing First.
- dnoDoen werkt in Zaanstad samen met sociale wijkteams
- dnoDoen neemt deel aan diverse overlegtafels in de gemeente Zaanstad.

## 2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

dnoDoen werkt volgens het raad van toezichtmodel. Conform de Zorgbrede Governancecode is er een bestuursreglement en een reglement voor de raad van toezicht opgesteld. Daarbij geldt de 'gouden regel', 'pas toe of leg uit' waar het gaat om het wel of niet toepassen van de Governancecode.

### 2.1 Bestuur

Naam	Functie	Nevenfuncties
De heer mr. J.H. Rabenberg, BBA	Directeur-bestuurder	Voorzitter bestuur Stichting Gerent. Voorzitter bestuur Stichting De Wilde Vaart tot april 2020.  Bestuurslid Beheerstichting Dorpskerk Grootshermer, vanaf december 2020.

De directeur- bestuurder heeft een dienstverband van 36 uur per week en ontvangt salaris conform de richtlijnen van de cao Sociaal Werk.

### 2.2 Toezichthouders

Naam	Aandachtsgebied	Nevenfuncties
Mevrouw L. Franken	Voorzitter	M.i.v. 1-1-2018 vicevoorzitter Stichting Trigoon, de rechtsopvolger van Stichting leerzaam te Hoorn,  M.i.v. 1-1-2019 voorzitter Raad van Toezicht (i.p.v. alg bestuur) Wonen Plus Welzijn te Schagen,  M.i.v. 24-5-2018 lid raad van toezicht van Stichting Sarkon te Den Helder.
Mevrouw K. Oyunlu	Lid, juridisch deskundige	Rechter bij rechtbank Noord-Holland Raadsheerplaatsvervanger bij gerechtshof Den Haag Lid raad van toezicht Bibliotheek Zuid-Kennemerland  Lid van de raad van toezicht van SIG in Beverwijk  M.i.v. 1-9-2019 lid van raad van toezicht van Stichting Thuiszorg Gehandicapten in Beverwijk.
De heer B. Broxterman	Lid, namens cliënten	Directeur-bestuurder Woningstichting Anna Paulowna  Bestuurslid VVE Insulinde Amsterdam Oost  Lid raad van toezicht Stichting Katholiek Onderwijs West-Friesland
De heer R. Schuurman	Lid, financieel deskundige	Manager business analysis & control Wolters Kluwer NV  Directeur/Eigenaar Sophisol BV
Mevrouw M. Hilstra	Lid, welzijn deskundige	Directeur/Eigenaar Family Academy Empowerment Trainingen Lid bestuur zorgcoöperatie Texel Samen Beter

## 2.3 Verslag van de raad van toezicht

In afwijking van alle voorgaande verslagjaren wil ik ditmaal graag beginnen met iets waar ik anders mee afsluit. Namelijk onze dank en waardering uit te spreken voor de inzet van onze medewerkers in het afgelopen jaar, dat in het teken heeft gestaan (en overigens nog steeds staat) van de Covid-19 pandemie. Naast alle beperkingen die dit, zowel in de zakelijke als in de privésfeer heeft opgeleverd, hebben jullie zoveel als mogelijk voor onze cliënten klaar gestaan. Daarvoor spreek ik namens de leden van de RvT onze waardering uit. Klasse

### **Inleiding**

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

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

Gedurende het verslagjaar 2020 zijn al deze beleidsterreinen in de RvT vertegenwoordigd en waren er binnen de raad geen vacatures te vervullen.

### **Vergaderingen en werkwijze**

De RvT heeft in 2020 een viertal reguliere vergaderingen belegd, te weten op 13 februari, 29 juni, 2 september met accountant en 4 november. Er wordt gewerkt met een jaarplanning, zodat vooraf duidelijk is welke onderwerpen op de agenda komen.

Op 29 juni is overleg gevoerd met de OR en op 2 september met de cliëntenraad. De directeur-bestuurder is eveneens secretaris van de RvT en bij deze vergaderingen aanwezig. Van de vergaderingen worden notulen gemaakt.

Deze vergaderingen hebben voornamelijk via een beeldverbinding plaatsgevonden o.g.v. de beperkingen die de Coronamaatregelen met zich meebrachten.

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

De RvT kent een tweetal commissies, te weten de audit commissie en de commissie kwaliteit en veiligheid. Zij gaan dieper in op specifieke onderwerpen en geven hierover advies aan de voltallige RvT. In 2020 is besloten de commissie kwaliteit en veiligheid onderdeel te laten zijn van de algemene vergadering. Hierdoor wordt de betrokkenheid van alle leden bij dit belangrijke onderwerp vergroot. Wel is besloten de commissie als zodanig niet op te heffen

### **Commissie kwaliteit en veiligheid**

De agendapunten van de commissie kwaliteit en veiligheid zijn besproken in de algemene vergadering van de RvT op 29 juni en zijn terug te vinden in het overzicht van de algemene vergaderingen.

## Auditcommissie

De auditcommissie toetst en bespreekt de financiële verantwoording met de bestuurder en brengt daarover verslag uit tijdens de algemene Raad van Toezicht vergaderingen. Dit betreft kwartaalrapportages en specifieke rapportages zoals de jaarrekening over het afgelopen jaar, als ook de begroting voor het komende jaar. De jaarrekening 2019 is a.g.v. Covid 19 niet in mei, maar in september 2020 met de nieuwe accountant besproken. Tijdens deze bespreking, kwamen zowel de resultaten, bevindingen van de accountant, als de nieuwe samenwerking ter sprake. Naast het tweede kwartaalrapport is een nieuwe versie van de procuratieregeling besproken. Na het doorvoeren van een aantal wijzigingen is deze aangenomen in de algemene vergadering van november. Ook heeft de auditcommissie de voorzitter ondersteund rondom de WNT-klasse indeling. In de vergadering van november is de begroting 2020 toegelicht en besproken, welke zoals gebruikelijk is opgebouwd vanuit continuïteit en invulling vanuit het meerjarenbeleidsplan. De aangekondigde, maar nog niet uitgewerkte Blokhuisinitiatieven, zullen naar verwachting een grote impact hebben op de oorspronkelijke begroting in 2021. De auditcommissie heeft een aantal maal haar zorg uitgesproken over de kwaliteit van de rapportages en de bestuurder geadviseerd maatregelen te treffen.

## Agendaonderwerpen Raad van Toezicht

Als gevolg van de Covid-19 maatregelen zijn locatiebezoeken niet aan de orde geweest. Ook de kerstbijeenkomst is om die reden niet doorgegaan. De eerste stappen zijn gezet om onder externe begeleiding een zelfevaluatie uit te voeren, maar de fysieke afronding van dit proces heeft, ook als gevolg van alle beperkingen, helaas nog niet plaatsgevonden.

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

### Februari

- directiebeoordeling 2019
- procuratieregeling ter bespreking
- jaarplan 2020

### Juni

- rapportage kwaliteitsprestaties 2019
- prestatieverslagen van de verschillende locaties
- prestatieverslag Tijdelijk Huisverbod 2019
- vaststelling procuratieregeling
- adviesaanvraag functie teamleiders en teamleider bedrijfsbureau/projectcoördinator
- uitvoeringsprogramma beleidskader Maatschappelijke Opvang
- 

### September

- concept accountantsverslag
- jaarverslag 2019
- jaarrekening en controleverklaring
- concept correctievoorstellen 2019

### November

- kwartaalrapportage Q3
- begroting en jaarplan 2021
- vacaturestelling en profielschets nieuwe leden RvT
- vergaderschema 2021
- WNT-klasse indeling 2020
- personeelshandboek
- corona handboek

### Werkgeversrol

Dit jaar heeft het beoordelingsgesprek met de bestuurder plaatsgevonden op 6 februari met daarbij een 360 graden feedback van een aantal medewerkers. Dit was voor iedereen een nieuwe ervaring en de verwachtingen van eenieder t.a.v. zijn optreden zijn heel divers. Het beeld dat hieruit naar voren kwam sluit aan bij onze eerdere beoordelingen en is zeer positief.

### Deskundigheidsbevordering

Er wordt niet gewerkt met een scholingsplan. Ook zijn veel fysieke trainingen niet doorgegaan a.g.v. de Covid-19 maatregelen. Individueel zijn er scholingen gevolgd om hun functioneren in de raad te professionaliseren. Dit waren cursussen op het terrein van o.a. waarden gedreven toezicht, "Hoe kan je auditen tijdens de crisis", "Toezicht houden in de huidige crisis", "Corona-crisis als versnelling voor organisatieontwikkeling" en "Leiderschap vanuit wetenschappelijk inzicht

### Honorering

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

In 2020 ontvingen de leden een brutobedrag van € 7.476,48 en de voorzitter € 9.968,64, -- voor hun taakuitoefening. Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van een reiskostenvergoeding van € 0,19 per km. De eventueel verschuldigde btw wordt eveneens door dnoDoen voor haar rekening genomen. De btw-afdracht is in 2020 voor een aantal toezichthouders komen te vervallen

### Rooster van aftreden

Raad van Toezicht lid	Benoeming	Afloop 1e termijn	Afloop 2e termijn (4 jaar) (8 jaar)	Voordracht
Ben Broxterman	01-01-2017	01-01-2021		Cliëntenraad
De heer R. Schuurman	24-04-2013	24-04-2017	24-04-2021	Ondernemingsraad
Mevrouw K. Oyunlu	24-04-2013	24-04-2017	24-04-2021	
Mevrouw M. Hilstra	01-01-2014	01-01-2018	01-01-2022	
Mevrouw L. Franken	01-01-2016	01-01-2020	01-01-2024	

### Tot Slot

Terugkijkend op 2020 heeft de organisatie zich ondanks alles weer op een positieve wijze weten te presenteren. Naast toch wel een aanzienlijke toename in het werkaanbod, de nog steeds voortdurende discussie over andere locaties in Alkmaar en de noodzakelijke aanpassingen in de organisatiestructuur, heeft dat naast alle wisselende Covid-19 maatregelen en aanscherpingen een groot beslag gelegd op organisatie en bestuurder. De RvT wil de bestuurder en de organisatie hierbij dan ook een compliment geven voor al het werk dat in 2020 is verzet. Er is sprake van een goede samenwerking met en betrokkenheid vanuit de RvT. Het belang van de cliënt heeft bij alles steeds voorop gestaan en wij kijken vol verwachting uit naar de ontwikkelingen in 2021.

Lia Franken, voorzitter

## 2.4 Bedrijfsvoering

dnoDoen heeft een eigen financiële administratie en werkt met het AFAS-boekhoudprogramma. In 2020 is de HR-module van AFAS geïmplementeerd, waar de personele administratie wordt ingevoerd.

Personeelszaken worden in eigen beheer uitgevoerd. De salarisadministratie is uitbesteed aan een externe salarisverwerker.

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

Ten behoeve van de verantwoording verzorgt de directeur-bestuurder financiële kwartaalcijfers, productiecijfers en wachtlijsten t.b.v. opdrachtgevers, raad van toezicht en andere belanghebbenden. Hierbij worden tevens bijzondere gebeurtenissen vermeld zoals ernstige incidenten en calamiteiten.

Periodiek worden aan de financiers (de gemeenten) voortgangsrapportages aangeleverd, afhankelijk van de afspraken in de betreffende contracten.

## 2.5 Cliëntenraad

### Inleiding

#### Doestelling van de cliëntenraad

Samen werken is samen doen. Door proactief met de bestuurder en medewerkers de behoefte van de achterban te bespreken en af te wegen, kan het cliëntenperspectief vanuit de cliëntenraad het beste worden bewerkstelligd.

#### Bevoegdheid van de cliëntenraad

De cliëntenraad is een adviesorgaan voor de directie en voor het management van dnoDoen. In 2020 heeft de cliëntenraad samen met de bestuurder gewerkt aan een nieuwe samenwerkingsoverkomst op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz), waarin de bevoegdheid van de cliëntenraad van dnoDoen is beschreven. Dankzij deze wet is de raad bevoegd om gevraagd en ongevraagd adviezen uit te brengen bij de directie.

Naast de wet als uitgangspunt en middel is de cliëntenraad van mening dat goede samenwerkingsrelaties met de medewerkers, de directeur en de leden van de raad van toezicht van dnoDoen van belang zijn. Daarnaast vindt de cliëntenraad het belangrijk om op een regelmatig basis cliënten van de diverse locaties te spreken en van alle locaties leden in de cliëntenraad te hebben.

#### De achterban van de cliëntenraad

De cliëntenraadsleden vertegenwoordigen in het verslagjaar de bewoners van de diverse woonlocaties in de regio's Noord-Kennemerland/West-Friesland/Kop van Noord-Holland en Zaanstreek en de, met begeleiding van dnoDoen, zelfstandig wonende dnoDoen-cliënten.



## Leden

Functie	Naam	Locatie/ soort zorg
Voorzitter	J. Nagelmaeker	<b>Alkmaar, ex-cliënt</b> lid per september 2018, voorzitter per nov 2018
Secretaris	C. Van den Broek	<b>Hoorn, ambuland</b> lid per juli-2019
Lid	D. H. Reerink	<b>Alkmaar, nachtopvang</b> lid per 1-9 2020 tot 1 -11-2020 lidmaatschap is niet voortgezet.
Lid	M. Lap	<b>Alkmaar, nachtopvang</b> <b>Heerhugowaard, begeleid wonen</b> Lid per oktober 2020

## Honorering

### Januari-maart 2020

Per voorbereide en aanwezige vergadering ontvangt het raadslid in contante €15 exclusief reiskosten. Het raadslid is zelfverantwoordelijk dat ze niet meer ontvangen dan de jaarlijks toegestane vrijwilligersvergoeding.

### April - december 2020

Op basis van minimaal 80% aanwezigheid en inzetbaarheid krijgen de leden van de cliëntenraad een vaste vrijwilligersvergoeding. Vergoeding wordt per bank overgemaakt.

Het lid is zelfverantwoordelijk dat de vergoeding geen niet boven het maximum van de uitkering komt.

Functie	Vergoeding per jaar (€)
Voorzitter	1.200
Secretaris	900
Lid	600

## Scholing

- Gehele raad (1 keer met de bestuurder): 2x scholing WMCZ 2018 door Theo van Ooi
- Voorzitter WMCZ online cursus bij de LOC
- Ondersteuner: meerdere onlinecursussen over de WMCZ bij de LOC en modules ondersteuner

## Lidmaatschap

dnoDoen is lid van de LOC. Bij de LOC kan de cliëntenraad terecht voor advies en scholing.

## Werving

Ondanks Corona veel gedaan aan werving van Leden d.m.v. praten en posters: 2 nieuwe leden. Waarvan 1 is afgetreden.

Dit is tegen de landelijke trend in, waarbij de meeste cliëntenraden kleiner zijn geworden.

## Ondersteuning van de cliëntenraad

Per 1 december 2019 heeft de raad 8 uur per week coaching | ondersteuning van Eke Teekens. Gedetacheerd door RCO de Hoofdzaak, zodat haar onafhankelijkheid is gewaarborgd binnen de organisatie van dnoDoen.

## Overlegstructuur

### Overlegstructuur tijdens Corona

De onderlinge overlegstructuur en het overleg met de bestuurder heeft ondanks de beperkingen van Corona gewoon doorgang gevonden. Een groot deel digitaal en in de zomer enkele keren op de Vliegerstraat.

### Onderling overleg

- Om de week overleg met de cliëntenraad onderling.

### Overleg met bestuurder

- Elke 6 weken overleg tussen de cliëntenraad en de bestuurder.

## Contact met de achterban

Voor het goed functioneren van de cliëntenraad is actief contact met de achterban essentieel. De cliëntenraad was 2020 goed begonnen en heeft in januari tot en met half maart 4 huiskamervergaderingen in of rondom Hoorn bijgewoond. Daarna hebben de huiskamergesprekken in verband met Corona geen doorgang meer gevonden.

Daarnaast was gepland dat alle overleggen op een andere locatie zouden plaatsvinden waarvan het ontmoeten van cliënten en een rondleiding een vast onderdeel van het programma zou zijn. In de maanden januari en februari hebben de overleggen plaatsgevonden in:

- Het Heem, Alkmaar
- De Scheerder, Hoorn

## Gesproken met

1. WMO-raad Alkmaar
2. RvT
3. OR

## Overleg met directie

### Besproken onderwerpen in overleggen met de directie:

1. WMCZ-samenwerkingsovereenkomst
2. Optimalisatie kennis en kunde bij opvangouder en kind binnen dnoDoen
3. Warmte/ frisse lucht locatie Zaandam
4. Professionalisering benoeming cliëntenraad
5. Verplaatsing Nachtopvang (uitleg door bestuurder)
6. Corona maatregelen (uitleg door bestuurder)
7. Veiligheid van vrouwen en jonge mannen in de nachtopvang
8. Communicatievoorziening naar cliënten
9. Communicatievoorziening naar de cliëntenraad
10. Behandeling/ zorg/ contact met behandelaren van de cliënten in de eerste lockdown

### Gevraagde adviezen:

- Huishoudelijk regelement  
De cliëntenraad is proactief betrokken bij het samenstellen van de huishoudelijke regelementen door het leveren van input.
- Profiel RvT  
De bestuurder heeft de cliëntenraad om advies gevraagd voor het profiel van de RvT. De cliëntenraad heeft enkele cliëntenperspectief gerelateerde suggesties gedaan welke zijn overgenomen door de bestuurder.

### Ongevraagde adviezen:

11. Geen

## 2.6 Ondernemingsraad

2020 stond in het teken van Corona, flexibiliteit, saamhorigheid en voornamelijk creativiteit in het werkveld.

Aandachtspunten in 2020 waren:

- Werkplezier en werkdruk
- Toepasbaarheid van de coronamaatregelen, waaronder thuiswerken en het aanschaffen van de juiste middelen hiervoor
- De solidariteitsbonus
- De vele technologische ontwikkelingen waaronder een nieuw registratiesysteem voor de cliëntdossiers en voor het registreren van de werk- en verlofuren. We zijn overgestapt naar een nieuw beveiligingssysteem met extra aandacht voor de individuele veiligheid en tot slot een nieuw systeem voor onze telefonie
- Vastleggen van OR-regelement
- Vaccinatieplan werknemers

Tevens zijn de vaste agendapunten van de OR: werkdruk, stand van zaken op alle locaties, financiën en communicatiestroom vanuit het MT.

De volgende overleggen en activiteiten hebben plaatsgevonden in 2020:

6 x overleg met OR en bestuurder

6 x overleg OR

1 x overleg met Raad van Toezicht

1 x overleg met de teamleiders

1 x overleg met de vertrouwenspersoon

1 x overleg met de Arboarts

1 x overleg met de cliëntenraad

Er zijn verschillende advies- en instemmingsaanvragen geweest:

- Adviesaanvraag om een Teamleider Bedrijfsbureau aan te stellen
- Adviesaanvraag om het aanstellen van Projectcoördinator ter ondersteuning van de Manager Sociaal Ondernemerschap
- Instemmingsaanvraag inzake een voorstel afwijken van de cao feestendagen verlof

De OR-cursus is helaas wegens corona 2 keer niet door gegaan. Hopelijk kunnen de leden de cursus in 2021 wel volgen.

De samenstelling van de OR is in 2020 verandert. Nicolette Heesen en Laura Boon zijn in februari 2020 toegetreden. Mogelijk dat de samenstelling in 2021 weer zal wijzigingen. De ondernemingsraad is op zoek naar twee nieuwe leden in verband met de maximale zittingstermijnen van de voorzitter en de secretaris.

2020 was een bewogen jaar waarin corona op de voorgrond stond en onze flexibiliteit en doorzettingsvermogen op de proef werden gesteld.

In 2021 zal de aandacht vooral komen te liggen op het goed uitvoeren van een passend vaccinatieplan van de werknemers.

Namens de OR:

Raquel Granadillo

Natalie van Boxtel

Ben Smalbil

Laura Boon

Nicolette Heesen

## 3. Beleid en Kwaliteit

### 3.1 Meerjarenbeleid

dnoDoen heeft in haar meerjarenbeleid de missie en visie als bouwstenen gebruikt om voor de komende drie jaar te werken aan een vernieuwde opbouw van de organisatie.

Het meerjarenbeleidsplan geeft de strategische doelstellingen waarmee dnoDoen de komende vier jaar wil werken en is tevens een vertaling van onze kernwaarden. Wij hebben de kernwaarden samengevat in drie strategische hoofddoelstellingen, te weten;

- ondernemerschap;
- relatiemanagement omgevingsgericht
- krachtwerk en innovatie.

### 3.2 Algemeen beleid verslagjaar

Covid-19 heeft een behoorlijk impact gehad op het beleid van dnoDoen in 2020. Door deze pandemie en ingrijpende maatregelen die hierop volgde heeft dnoDoen veel tijdelijke maatregelen moeten nemen. Door de tijdige inkoop van beschermingsmiddelen is bij dnoDoen geen tekort ontstaan. De personele inzet op de locaties werd beperkt en zo veilig mogelijk gemaakt voor medewerkers en cliënten. Personeel van het bedrijfsbureau werkte zoveel mogelijk thuis. Onze focus was continuïteit van de hulpverlening waar de nadruk lag op face to face begeleiding voor onze cliënten. Wij hadden zorgen over de cliënten van de nachtopvang die besmet en ziek konden worden en overdag geen plek hadden. Samen met de GHOR en de GGD HN is een ziekenboeg tot stand gekomen ten behoeve deze doelgroep. Ook ten behoeve besmette opgenomen cliënten zijn quarantaine woningen gereed gemaakt. Om de capaciteit in de Nachtopvang in Alkmaar en Den Helder te beperken zijn afspraken gemaakt met hotels in deze steden om kamers beschikbaar te stellen voor deze doelgroep. Het was goed om te zien dat deze inzet van de hotels goed is uitpakend. Bijkomend was een positief effect als het gaat om het imago van dakloosheid van onze doelgroepen.

De zelforganisatie is 2020 doorontwikkeld. Het proces van een zelforganisatie is een proces van leren en bijsturen. Samen met de medewerkers is gekeken naar een balans tussen zelforganisatie en managementsturing binnen de organisatie. Eind 2019 is een advies uitgebracht voor een nieuwe organisatiestructuur. Een belangrijk onderdeel hiervan was het vervallen van de functie van Manager Primair Proces en de introductie van teamleiders. In 2020 zijn de teamleiders benoemd en werkt dnoDoen volgens de nieuwe organisatiestructuur.

DnoDoen maakt een forse groei door en dan met namen in de WMO-productie. Dit vraagt om extra aandacht als gaat om het declaratie proces en de aansluiting van de verschillende systemen. In 2020 zijn wij overgestapt van het CVS van Conclusion naar Myneva. Deze transitie was zonder meer een uitdaging. Alle oude data moest worden overgezet, processen worden herschreven, hulpverleners moesten worden omgeschoold in Myneva. Dit proces is nog niet afgerond en zal in 2021 klaar moeten zijn. Ook op HRM is een verdere stap gezet. Protime is vervangen door Dyflexis ten behoeve de salarisadministratie en koppeling met AFAS.

Naast de binnenkant van onze organisatie is ook hard gewerkt aan de samenwerking in de keten rond onze organisatie. De bestuurder en de manager sociaal ondernemerschap hebben hard gewerkt aan ons gezicht naar buiten en de profilering van dnoDoen. In een tijd waarin het belang van ondernemerschap in welzijn en zorg toeneemt is het ontwikkelen van nieuw aanbod bij een veranderde zorgvraag en een krappere woningmarkt noodzakelijk. Resultaten in 2020:

1. Per 1 januari is met het ministerie van Justitie een contract afgesloten voor Verblijfszorg en Ambulante Begeleiding als aanvulling op de MO en WMO-contracten in de gemeenten;
2. Eind 2020 zijn er projectgelden verworven voor projecten in het kader van de Blokhuisregeling ten behoeve van de versnelling in de opvang. Het gaat om 3 projecten in Alkmaar en 4 in Den Helder die in 2021 gestalte zullen krijgen.
3. Er zijn samen met Leviaan en Leger des Heils offertes ingediend bij de gemeenten Zaanstad en Hoorn voor pilots Housing First die ook m.b.v. de Blokhuisgelden zullen worden ondersteund in 2021;
4. In Hoorn neemt de dnoDoen actief deel aan de pilot uitstroom in combinatie met alle woningcorporaties en gemeenten in West-Friesland.
5. In Hoorn is eind 2020 gestart met een pilot met 1. Hoorn samen voor de begeleiding van alle kinderen in de opvang.
6. Housing First is in Alkmaar ondergebracht bij WMO-Beschermd Thuis;
7. In Alkmaar is het PACT afgesloten, een samenwerking tussen gemeenten, woningbouwcorporaties en zorginstellingen om de uitstroom te versnellen.
8. In Alkmaar is goede samenwerking met Transferpunt en gemeente geleid tot meerdere tijdelijke woningen en kamers, woonzorgcontracten en WMO-indicaties voor semi-uitstroom van de opvang.
- 9.

Naarmate de marktwerking in welzijn en zorg toeneemt dient dnoDoen te investeren in accountmanagement, financiële expertise en administratieve ondersteuning voor aanbesteding trajecten, contractmanagement en meerdere verantwoordingsregimes. Een kritische noot is wellicht hier op zijn plaats. Deze investeringen gaan ten koste van het primaire proces. Simpel gezegd minder hulpverlening en meer overhead.

### 3.3 Kwaliteitsbeleid

Kwaliteit van de dienstverlening is een onderwerp waar organisatie breed continue aandacht voor is. Kwaliteit is een geïntegreerd onderwerp in de processen van dnoDoen. Daarnaast zijn medewerkers gemotiveerd om de kwaliteit hoog te houden en te verbeteren.

Door de ontwikkelingen in de systemen en in de organisatie is er aandacht besteed aan het opstellen van nieuw beleid en het herzien van bestaand beleid. Onder andere veroorzaakt door de nieuwe organisatiestructuur, het nieuwe elektronisch cliëntendossier en het verder professionaliseren van AFAS. Het meten en analyseren van resultaten wordt gedaan door middel van kwartaal controles en jaarlijkse audits.

Jaarlijks wordt dnoDoen geaudit door een externe partij, DEKRA. Zij beoordelen in hoeverre dnoDoen voldoet aan de HKZ-norm voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening, onderdeel maatschappelijke opvang & vrouwenopvang. In 2020 vond de tussentijdse audit plaats. Hierin werden de twee tekortkomingen uit de audit van 2019 geëvalueerd. Eén tekortkoming kon gesloten worden. De andere tekortkoming, betreffende enkele onderdelen in het cliëntendossier, blijft nog een punt van aandacht. Hiervoor hebben wij een actieplan ingediend. Wij zijn ervan overtuigd dat deze tekortkoming tijdens de volgende audit gesloten kan worden.



### 3.4 Kwaliteit van zorg

dnoDoen werkt met de erkende methode Krachtwerk van het Impuls onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van de Radboudumc. De bestuurder en beleidsmedewerker Inhoud en Innovatie zijn aangesloten bij o.a. de regiegroep en de Impulsacademie om de methode verder te borgen en ontwikkelen. De Krachtwerk methode heeft een vaste plaats gekregen bij alle hulpverleners van dnoDoen en is ingebouwd in het nieuwe registratiesysteem om zo het Krachtgericht werken op alle niveaus door te voeren. Er zijn sinds maart 2020 verschillende Krachtwerk trainingen die gepland stonden, wegens Corona uitgesteld. Met online aanpassingen in het programma zijn alle nieuwe medewerkers in de Krachtwerk methode getraind en hebben een certificaat gekregen. In het team Krachtwerkcoaches dat in 2019 is gestart, is wegens vertrek van een van de coaches eind 2020 een vacature. De geplande begeleiding op teamniveau is niet van start gegaan door alle -beperkende- maatregelen. De Coaches in overleg met de beleidsmedewerker vier online themaworkshops ontwikkeld die in 2021 aan alle medewerkers worden gegeven. Het doel: aangesloten te blijven bij je cliënt in Corona tijden, Krachtwerk kennis in je professioneel functioneren verdiepen en door onderlinge uitwisseling tot bredere inzichten komen. De coaches bieden ook ondersteuning op individueel niveau. De borging van krachtgericht werken volgens de methode Krachtwerk wordt hierdoor steeds verder vormgegeven. De vacature Krachtwerk coach is uitgezet in de teams en de coaches krijgen ondersteuning in hun rol vanuit het Impuls centrum van de Radboudumc.

Alle medewerkers zijn getraind in de vernieuwde Meldcode en hebben een certificaat behaald. Zij weten scherper signalen te herkennen en hoe de stappen van de Meldcode werken. Hierdoor staat de veiligheid van kinderen in de opvang voortdurend op het programma. De beleidsmedewerker zit de werkgroep Kind in de Opvang voor. Hierin wordt het 'dossier' Kind in de Opvang steeds verder geprofessionaliseerd en vormgegeven. Er zijn aandacht functionarissen Huiselijk geweld en Kindermishandeling aangesteld op iedere locatie van dnoDoen. Zij hebben brede kennis van de meldcode en als vraagbaak voor de teams dienen. Daarnaast is in de werkgroep een nieuw risicotaxatie instrument ontwikkeld en wordt er gewerkt aan het risico taxatie instrument voor kinderen. Hierdoor wordt de veiligheid van kinderen in de opvang steeds beter geborgd.

dnoDoen begeleidt ook cliënten die met een forensische titel in de maatschappelijke opvang verblijven. De trajectbegeleiders die deze cliënten begeleiden hebben twee modules forensische scherpte en managen van risico's uit de Forensische Leerlijn gevolgd en certificaten behaald. De woonbegeleiders zijn in 2021 gestart met de modules uit de Forensische leerlijn. Het doel is gericht te kunnen sturen op risico op recidive. Iedereen die cliënten met een forensische titel begeleidt is in 2021 getraind. Verdiepingsmodules uit de Leerlijn zullen in overleg in 2022 worden aangeboden.

dnoDoen biedt daarnaast Housing First begeleiding en opvang aan. Hier wordt volgens de principes van Housing First gewerkt. Naast de Krachtwerk basistraining hebben de Housing First medewerkers de Housing First basistraining gevolgd. Om Housing First goed te borgen zal dit jaar een aanvullend en verdiepend trainingsprogramma worden opgezet. Op deze manier wordt het werken volgens Housing First principes geborgd.

Een training agressieregulatie staat op het programma voor eind 2021. Op deze manier is iedere medewerker beter uitgerust met kennis, houding en tools om de agressievorm te herkennen die ze tegenkomen in het werk en weten ze hoe ze agressie kunnen de-escaleren. Deze training zal jaarlijks of tweejaarlijks worden herhaald.

Tevens zal in 2021 een programma voor themabijeenkomsten worden opgezet (bv. verslaving, psychiatrie, LVB en andere specifieke vragen uit de teams).

Naast de scholing van de methodiek wordt iedere medewerker getraind in bedrijfshulpverlening (BHV). De BHV-training wordt jaarlijks herhaald.

## Klachten

In de overeenkomst tussen cliënt en organisatie, staat beschreven op welke wijze een klacht ingediend kan worden. In het klachtenreglement van dnoDoen staat beschreven op welke wijze en in welke termijnen de klacht behandeld moet worden. Er is een klachtenfunctionaris (beleidsmedewerker inhoud & innovatie) aangesteld die het eerste aanspreekpunt vormt en als eerste, in een bemiddelende rol, contact legt met de klager. Wanneer de cliënt dit wenst kan hij een klacht officieel voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit de beleidsmedewerker kwaliteit en medewerkers uit alle regio's van dnoDoen. Indien de behandeling van een klacht door de interne klachtencommissie niet leidt tot een voor ieder bevredigende bemiddeling wordt de klacht doorgeleid naar de externe klachtencommissie. dnoDoen is lid van een externe klachtencommissie Maatschappelijk Werk.

In 2020 zijn er 7 officiële klachten ingediend bij dnoDoen. Dit is een stijging in vergelijking met 2019, toen waren er 4 klachten ingediend.

Twee klachten zijn door middel van bemiddeling door de klachtenfunctionaris oplost. Beide klachten hadden betrekking op de omgang tussen cliënt en hulpverlening.

Drie klachten zijn ongegrond verklaard. Allen zijn behandeld door de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. Bij de uitspraak werd cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt doorverwezen naar de externe klachtencommissie. Hier is tot op heden geen gebruik van gemaakt.

Twee klachten zijn gegrond verklaard. De klachten hebben geleid tot een verbetering in de huisregels. Er waren diverse huisregels in omloop, afhankelijk van het type product. Om uniformiteit te creëren en om aanpassingen beter te kunnen doorvoeren zijn de huisregels teruggebracht tot één document. Deze huisregels zijn, met uitzondering van de nachtopvang, van toepassing voor het verblijf bij dnoDoen. Vanuit klachten en incidenten merkten wij dat een aantal onderdelen duidelijker omschreven moesten worden. Ook is er een paragraaf in de HKZ-norm opgenomen waarin staat welke informatie een cliënt moet hebben gekregen voordat hij kan besluiten om een traject in te gaan. Deze punten zijn samengevoegd tot één document en is in Myneva opgenomen als de huisregels. Hoewel het document de huisregels heet kan het ook gezien worden als een introductieboekje.

## Incidenten

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

Bij ieder incidenten wordt er beoordeeld of maatregelen nodig zijn. Deze worden direct opgepakt. Daarnaast wordt er ieder kwartaal een analyse gemaakt om te beoordelen of er trends zichtbaar zijn. De resultaten worden in het MT besproken en in de beleidsvergaderingen.

In 2020 is er een intern onderzoek uitgevoerd naar de veiligheidsbeleving van medewerkers. De resultaten van dit onderzoek en de analyse van de incidenten heeft laten zien dat dnoDoen in 2021 op een aantal punten kan verbeteren. Het camerasysteem en de noodknoppen vragen om een update. Hier zijn acties voor ingezet en deze worden begin 2021 afgerond. Medewerkers hebben aangegeven dat er behoefte is aan de agressietraining. Deze wordt, als de corona maatregelen het toelaten, in het derde kwartaal 2021 ingepland. De wens is om de training op locatie te geven. Ten slotte worden er acties opgesteld om medewerkers meer instructies en voorlichting te geven over veiligheid op de werkvloer. De vorm en frequentie worden nog bepaald.

Een volledige analyse van de incidenten is op verzoek beschikbaar.

## **Cliëntenraad**

De ondersteuner van de CR is met de CR bezig portefeuilles te ontwikkelen. Een van die portefeuilles is Kind in de Opvang. Dit sluit heel goed aan bij de ontwikkelingen die er gaande zijn in de werkgroep Kind in de Opvang. In samenspel met de beleidsmedewerker zal CR enerzijds vanuit ervaringsdeskundigheid input bieden en anderzijds informatie over ontwikkelingen ontvangen die gaande zijn in de werkgroep. Hierdoor ontstaat een voor dnoDoen gewenste samenwerking

## **3.5 Beleid en kwaliteit ten aanzien van medewerkers**

### **Cao Sociaal Werk**

In 2020 zijn er geen cao-onderhandelingen geweest aangezien de looptijd van de cao Sociaal Werk tot 1 juli 2021 is.

### **Loon**

- Per 1 juli 2020 zijn de salarisbedragen structureel verhoogd met 3,25%;

### **Vertrouwenspersoon**

Voor de medewerkers is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar. In de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 zijn er 2 meldingen ontvangen door de vertrouwenspersoon. 1 melder is doorverwezen, de andere melder is opgevangen en telefonisch ondersteund in het zelf bespreekbaar maken van het gevoel van onveiligheid op de werkvloer.

De vertrouwenspersoon heeft een online meeting gehad met de OR om kennis te maken. Dit contact is voor herhaling vatbaar.

### **Ontwikkelingen afdeling personeelszaken**

Op de afdeling personeelszaken zijn er net als in 2019 veel ontwikkelingen geweest.

Per 1 januari 2020 is het personeelsinformatiesysteem AFAS live gegaan. Door de medewerkers wordt hier inmiddels goed gebruik van gemaakt.

Vanaf mei 2020 is er een start gemaakt met het uitzoeken van een nieuw tijdsregistratiesysteem. Het oude systeem Protime wordt vanaf 2021 niet meer ondersteund en is erg verouderd.

De keuze is gevallen op het systeem Dyflexis. Vanaf de zomer 2020 is er gestart met de implementatie en per 1 november 2020 is Dyflexis live gegaan. Dyflexis geeft meer inzicht in de diverse roosters en de inzet van de medewerkers. Teamleiders kunnen hierdoor beter sturen op verlofsaldo's en contracturen.

De interim HR-adviseur is in 2020 voor 16 uur per week ingezet. Dit is 8 uur minder dan in 2019. In december 2020 is gestart met de werving van een HR-assistent voor 24 uur per week. Deze zal naar verwachting in 2021 starten. De interim HR-adviseur zal dan afscheid nemen.

## De weg naar een geoptimaliseerde organisatiestructuur

In 2019 is er gestart met het project 'De weg naar een geoptimaliseerde organisatiestructuur'. Dit project wordt begeleid door Intellius. Onder begeleiding van Intellius wordt er samen met de medewerkers en het managementteam op zoek gegaan naar dé organisatiestructuur voor dnoDoen. De medewerkers worden vertegenwoordigd in een projectgroep. In de overleggen met het managementteam en de projectgroep worden er zaken gecheckt, is er mogelijkheid tot aanvullen en krijgt men de gelegenheid om te 'schieten' op de voorstellen omtrent de organisatiestructuur. Op deze manier kan er een geoptimaliseerde organisatiestructuur ontstaan die samen met alle medewerkers van dnoDoen is bepaald.

1 van de behoeften die duidelijk uit dit project naar voren is gekomen is de aanstelling van twee teamleiders. Op 1 april 2020 en 1 mei 2020 zijn deze twee teamleiders gestart.

In de zomer van 2020 is de begeleiding van Intellius in het project stopgezet. De teamleider Alkmaar/Zaanstad is projecttrekker geworden en draagt samen met de interim HR-adviseur en de HR-adviseur zorg voor het verder oppakken van de punten die uit de projectgroep zijn gekomen.

### Medewerkers

Op 31 december 2020 waren er 91 medewerkers in dienst (excl. stagiairs), die gezamenlijk 74,54 fulltime-equivalenten (fte) vertegenwoordigen.

De personeelsformatie, inclusief aantal oproepkrachten, inclusief stagiairs, is als volgt:

#### Directeur bestuurder

Directeur (directie)

Totaal 1 persoon = 1 fte.

### Shared Service Center

Manager Sociaal Ondernemerschap  
Senior financieel administratief medewerker  
Adviseur communicatie en online marketing  
Applicatiebeheerder  
Coördinator Beheer en Onderhoud  
Beleidsmedewerker Kwaliteit  
Beleidsmedewerker Inhoud en Innovatie  
Secretaresse  
SCC Controller  
HR Adviseur  
Teamleider  
Teamleider  
Management Assistent

Totaal 13 personen = 10,46 fte.

### **Vestiging Noord-Kennemerland**

Trajectbegeleider  
Woonbegeleider  
Administratie/secretarieel medewerker  
Assistent beheerder  
Oproepkracht  
Huishoudelijk medewerker  
Beheerder  
Nachtportier  
Budgetconsulent  
Ervaringsdeskundige  
Stagiair

Totaal 46 personen = 33,42 FTE

### **Vestiging Zaandam**

Trajectbegeleider  
Totaal 3 personen = 2,22 FTE

### **Vestiging West-Friesland**

Trajectbegeleider  
Woonbegeleider  
THV-medewerker  
Beheerder  
Budgetconsulent  
Stagiair

Totaal 16 personen = 13,35 fte.

### **Vestiging Kop van Noord-Holland**

Centrale voordeurmedewerker  
Trajectbegeleider  
Woonbegeleider  
Budgetconsulent  
Facilitair beheerder

Totaal 14 personen = 11,14 fte.

*Note: Het totaal aantal personen komt hiermee op 93, dit komt doordat er drie medewerkers een dubbel dienstverband hebben.*

## Personeelsverloopstaat

In 2020 zijn er 15 nieuwe medewerkers in dienst gekomen.

Funcie	Aantal nieuwe medewerkers	Aantal FTE
Ervaringsdeskundige	1	0,67
Woonbegeleider	2	1,78
Trajectbegeleider	4	2,18
Teamleider	2	1,89
Managementassistent	1	0,78
Stagiair	5	2,0
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>9,3</b>

Naast 15 nieuwe medewerkers zijn er 16 medewerkers uit dienst gegaan. Dit bedroeg in totaal 10,72 FTE. Van de 16 medewerkers die uit dienst zijn gegaan waren er 5 stagiaires.

Daarnaast worden er nachtportiers ingehuurd via Ivoren Wachters ten behoeve van de nachtbewaking en aanwezigheid.

Tevens is er in het begin van 2020 een coach ingehuurd voor de begeleiding van de teams, is er een interim HR-adviseur en is er een interim ICT-projectcoördinator.

## Verzuim

Het verzuimpercentage in 2020 was 7,69%. Dit is ruim 1% minder dan het voorgaande jaar. In totaal zijn er in 2020 92 meldingen geweest. Dit betekent een meldingsfrequentie van 0,70. Dit betekent dat een medewerker zich gemiddeld minimaal één keer per jaar ziekmeldt. In 2020 is 1 medewerker de WIA ingestroomd na twee jaar ziekte.

## Opleiding en scholing

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

Daarnaast zijn er binnen dnoDoen ook verplichte trainingen en scholing die de medewerkers dienen te volgen. Denk hierbij aan de bedrijfshulpverlening trainingen, de trainingen voor de methode Krachtwerk en agressietrainingen. Door de lockdown is het niet altijd mogelijk geweest om het praktijk gedeelte van de BHV-herhalingscursus te volgen. Medewerkers halen dit op latere tijdstippen in.



### 3.6 Kwaliteit naar de samenleving en belanghebbenden

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

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

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

Staatssecretaris Blokhuis stelde een fonds beschikbaar voor een **brede aanpak van dakloosheid** voor de duur van 2 jaar. Gemeente Alkmaar heeft voor 2020-2021 een bedrag ontvangen voor versnellingsprojecten, waaronder 3 projecten voor dnoDoen. De regiogemeenten Hoorn, Den Helder en Zaanstad dienden in 2020 plannen in voor uitvoering in 2021. De projecten voor Alkmaar zijn i.v.m. de corona-pandemie uitgesteld tot 2021. In de Kop van Noord-Holland, Zaanstad en Hoorn starten een aantal projecten in 2021.

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

Eind 2020 heeft de gemeente Alkmaar een locatie toegewezen als **toekomstige locatie voor de Nachtopvang**. In 2021 gaat de verdere inrichting en verhuizing gestalte krijgen.

## 4. Financieel beleid

### 4.1 Financiële analyse

dnoDoen heeft een meerjarenbeleidsplan en een jaarbegroting waarop het financiële beleid is gebaseerd. De financiële monitoring van de begroting 2020 en de verschillende budgetten vinden plaats aan de hand van de maandelijkse rapportagecyclus, waarin de financiële realisatie wordt weergegeven van de afgelopen maand. Daarnaast wordt een kwartaalrapportage gemaakt voor de raad van toezicht en evt. externe partijen.

dnoDoen streeft een minimaal kostendekkende exploitatie na. Door de toename van de betekenis van de WMO-productie in de begroting en ook de gevolgen hiervan neemt de mate van onzekerheid toe wat betreft in de inschatting van deze productie. Voor dnoDoen die in feite jarenlang een capaciteiten financiering kent zoals het aantal plaatsen plus begeleidingen is de WMO-productie van een andere orde. De WMO-productie is veelal op inzet van uren gebaseerd. Deze twee financieringsstromen lopen door elkaar heen met daarbij ook de verschillende WMO-productie van de verschillende gemeenten. Het is voor dnoDoen een leerproces om deze WMO-financiering goed onder de knie te krijgen. Het stelt eisen aan de organisatie en medewerkers als het gaat om urenregistratie en productietijd. Naast de investering dit jaar in ICT middelen maar ook extra kosten in verband met COVID-19 heeft dnoDoen een verlies gemaakt van circa EUR 381K.

Gezien ons groei in de WMO en de verwachting dat deze groei doorzet is voor dnoDoen om deze productie volledig te benutten een noodzaak dat het proces van indicatie, urenregistratie, controle en facturatie binnen de verschillende systemen sterk moet worden verbeterd. DnoDoen heeft ten behoeve van de facturatie extra FTE aangetrokken en zal ook het komende jaar investeren data expertise en controlemiddelen.

### 4.2 Risicoparagraaf

De financiële middelen van de centrumgemeenten Alkmaar, Den Helder en Hoorn voor de maatschappelijk opvang kennen een kleine onzekerheid qua omvang van budget afhankelijk van politieke keuze van deze gemeentes inzake de keuze voor aanbestedingen voor de Maatschappelijke Opvang (MO). De nieuwe verdeling systematiek MO gelden (verdeelsleutel) t.b.v. centrumgemeenten pakt voor onze centrumgemeenten voordelig uit. Ook de Blokhuisgeld weliswaar betreft dit incidentele middelen hebben een positief effect

De overheveling van beschermd wonen van de centrumgemeenten naar de regiogemeenten zal waarschijnlijke een overgangperiode kennen van 10 jaar vanaf 2022. De MO gelden zullen waarschijnlijk onder de centrumgemeenten blijven vallen. De financiële impact hiervan is voor dnoDoen beperkt.

Aangezien de WMO-productie qua omvang in de begroting toeneemt zijn hier een tweetal risico's. De eerste is de beheersing van de WMO-productie ten tweede staat de WMO-begroting bij de gemeenten onder druk. Vooral de regiogemeenten kunnen het moeilijk bolwerken om alle WMO aanspraken te honoreren.

dnoDoen heeft in 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018 goede financiële jaren achter de rug. Waardoor de financiële reserves substantieel zijn toegenomen. Voor een toelichting op het gebruik van financiële instrumenten, risicobeheer en afdekkingsbeleid en de met het houden van financiële instrumenten samenhangende prijs-, krediet-, liquiditeits- en kasstroomrisico's wordt verwezen naar de toelichting op de jaarrekening.

### 4.3 Toekomstparagraaf

De financiële vooruitzichten blijven deels op lange termijn onzeker. DnoDoen heeft alleen met Den Helder een jarenlange budgetfinanciering met de andere gemeenten in beginsel een jaarfinanciering. Bovendien neemt de concurrentie toe. Ondanks deze onzekerheden zijn de verwachtingen voorzichtig positief. De WMO biedt ook kansen voor dnoDoen en deze worden gepakt. Daarnaast sluit dnoDoen ook meer WMO-contracten met de regiogemeenten waardoor de productie toeneemt. Door middel van nieuwe producten en meer maatwerk voor onze cliënten kunnen wij ons onderscheiden en onze toegevoegde waarde duurzaam maatschappelijk borgen. Wij gaan uit van een groei van productie van de WMO in alle gemeenten. Groei van productie van ambulante begeleiding en Housing First.

Zorg is echter wel de toegenomen verantwoordingsdruk door de verschillende gemeenten. Gemeenten hebben eigen verordeningen die niet gelijkloend zijn als het gaat om verantwoording. Dit geldt ook voor de WMO waar gemeenten verschillende tarieven hanteren. De tijdsinvestering die samengaan met de verantwoording en urenregistratie nemen toe en doen een beroep op de overhead. Ook eisen die voortkomen uit governance, auditing, controlling, kwaliteit en of veiligheid in de opvang (kinderen) vragen een tijdsinvestering en dus geld. De WMO-tarieven zijn afdoende maar zeker niet royaal. Een verschuiving van subsidie financiering naar WMO-financiering zal eisen stellen aan de productiviteit van de hulpverleners.

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

dnoDoen heeft afgelopen jaren hard gewerkt aan een financiële buffer. Deze financiële reserve is nu aanwezig. Belangrijk is om deze financiële reserve te borgen, maar er is tevens ruimte ontstaan voor investeringen. De bestemmingsreserve van dnoDoen zijn deels tot doel van een financiële buffer en tevens voor investeringen in activiteiten die passen binnen de doelomschrijving van dnoDoen.

In 2020 was er een klein operationeel verlies. De jaarrekening is mede gezien bovenstaande overwegingen opgesteld op basis van continuïteit.

Alkmaar, april 2021