



vrouwenopvang

OVERIJSSEL



vrouwenopvang

OVERIJSSEL

**STICHTING
VROUWENOPVANG OVERIJSSEL**

JAARVERSLAG 2009

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Afkortingenlijst	4
1. Voorwoord	5
2. Profiel van de organisatie	6
2.1 Algemene identificatiegegevens	6
2.2 Structuur van de organisatie	6
2.3 Kerngegevens	8
2.4 Belanghebbenden	10
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	11
3.1 Normen voor goed bestuur	11
3.2 Raad van Bestuur	11
3.3 Toezichthouders	11
3.4 Bedrijfsvoering	12
3.5 Cliëntenraad	12
4. Beleid, inspanningen en prestaties	14
4.1 Meerjarenbeleid	14
4.2 Algemeen beleid	15
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	16
4.4 Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten	16
4.5 Kwaliteit t.a.v. medewerkers	18
4.6 Samenleving	22
5. Bezettingcijfers	23
6. Financieel beleid	32

Afkortingenlijst

A.M.K.	- Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
B.J.z.O.	- Bureau Jeugdzorg Overijssel
B.H.V.	- Bedrijfshulpverlening
B.W.T.	- Begeleid Wonen Tienermoeders
C.O.Z.	- Crisisopvang Zwolle
C.Q.	- Customer Quality
CR	- Cliëntenraad
I.Z.E.	- Intensieve Zorg Enschede
I.Z.Z.	- Intensieve Zorg Zwolle
M.I.C.	- Melding Incidenten Commissie
OR	- Ondernemingsraad
R.I.B.W	- Regionale Instelling voor Beschermd Wonen
R.v.T.	- Raad van Toezicht
SHG	- Steunpunt Huiselijk Geweld
V.N.G.	- Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VOO	- Vrouwenopvang Overijssel
Ministerie van VWS	- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2009 van Stichting Vrouwenopvang Overijssel.

We kunnen terugkijken op een jaar waarin de organisatie al werkende bezig is geweest om de eerste stappen te zetten om te komen tot een samenhangend geheel.

Zowel op directie- als op managementniveau zijn er nieuwe spelers in het veld gekomen. Dit vraagt een periode van verkenning en oriëntatie op de huidige organisatie; klopt het beeld wat er is en zijn zaken ook echt goed op orde.

Doordat er op cruciale posities in de organisatie nieuwe mensen zijn gekomen, is er in 2009 voorzichtig en behoudend gewerkt. Dit zowel op de inhoud van het werk als met betrekking tot de financiën.

We zijn er in geslaagd om ondanks alle wisselingen de koers van de organisatie vast te houden en te verstevigen.

Op strategisch niveau hebben we met elkaar gesproken en nagedacht over de te volgen koers voor de komende jaren. Samenhang in ons aanbod, duidelijk zijn in wat we doen en duidelijk zijn in met wie we samenwerken en waarom we dat willen. Het beleid van Vrouwenopvang Overijssel moet niet alleen gericht zijn op huisvesting en opvang voor vrouwen en kinderen, maar het belangrijkste moet zijn dat huiselijk geweld stopt.

Vrouwenopvang Overijssel is de gemeentes en collega-instellingen erkentelijk voor het in haar gestelde vertrouwen waar het de aanpak van huiselijk geweld betreft.

Dit geeft ons alle vertrouwen in een goede toekomst, zodat onze werkwijze en aanpak, meer nog dan nu al gebeurt, gezien en gewaardeerd worden.

Vastgesteld door het bestuur

8 maart 2010

Goedgekeurd door Raad van Toezicht

23 maart 2010

W.B.P. Wielakker

Directeurbestuurder

A.C. de Vries

Voorzitter Raad van Toezicht

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Vrouwenopvang Overijssel
Adres	Postbus 1058
Postcode	8001 BB
Plaats	Zwolle
Telefoonnummer	038 – 422 24 95
Identificatienummer Kamer van Koophandel	05067550
E-mailadres	info@vrouwenopvangoverijssel.nl
Internetpagina	www.vrouwenopvangoverijssel.nl

2.2 Structuur van de organisatie

Juridisch

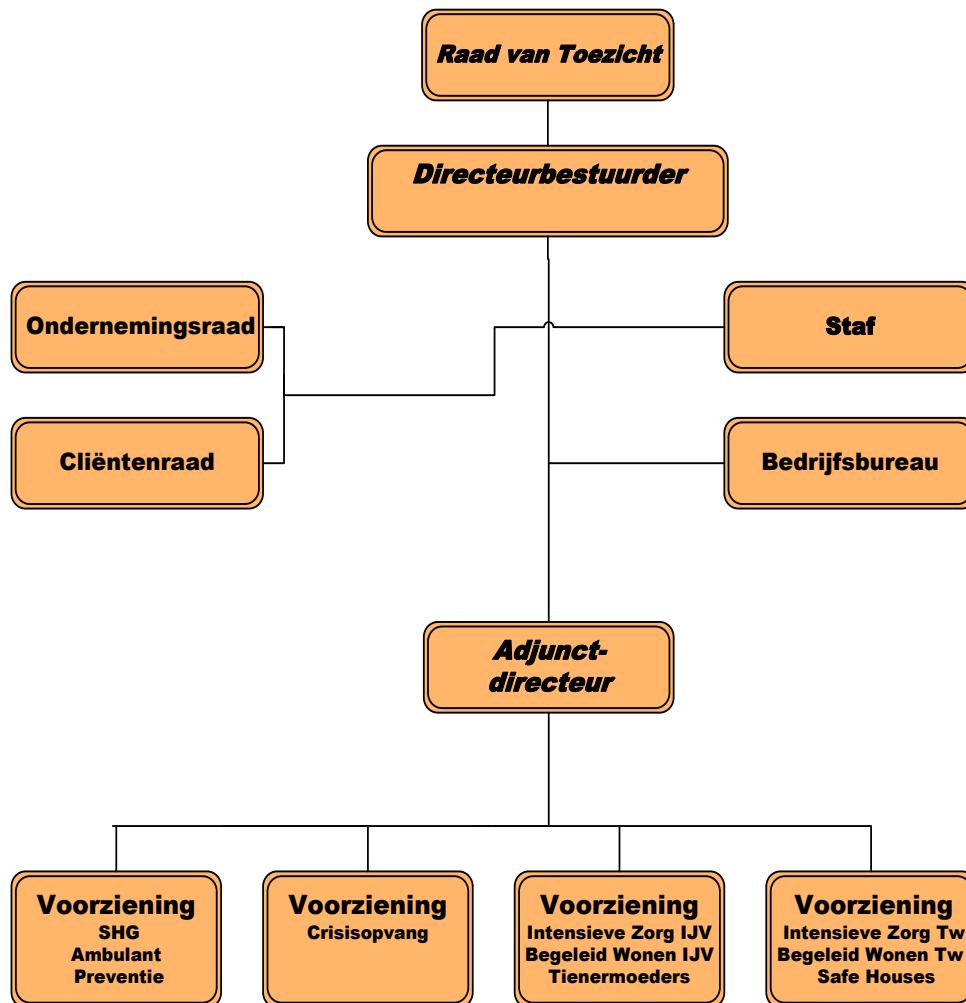
De stichting is genaamd Stichting Vrouwenopvang Overijssel (hierna te noemen VOO). De stichting is op tweeëntwintig december tweeduizend voortgekomen uit de juridische fusie van de Stichting Vrouwenopvang Enschede, gevestigd te Enschede, de Stichting Blijf van m'n Lijf Twente, gevestigd te Hengelo, en de Stichting Vrouwenopvang aan de IJssel, gevestigd te Zwolle.

De stichting is gevestigd in Zwolle.

Organisatie

De Directiebestuurder laat zich adviseren door het managementteam. Naast de Directeur hebben de Adjunct-directeur, het Hoofd Bedrijfsbureau en de Controller zitting in het managementteam.

Organogram



Besturingsmodel

Stichting Vrouwenopvang Overijssel kent als bestuursorganen het Bestuur en de Raad van Toezicht. Het Bestuur wordt uitgeoefend door een eenhoofdige Raad van Bestuur, de Directeurbestuurder. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd in de statuten en het directiestatuut.

In hoofdstuk 3 worden de gegevens van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht vermeld.

Toelatingen

VOO levert de AWBZ-functie Begeleiding.

Medezeggenschap

Samenstelling ondernemingsraad (OR)

Mevr. L.E. Visser-Samplonius, voorzitter

Mevr. G. Lamberink-Endeman, vicevoorzitter

Mevr. Y. van 't Oever, secretaris

Mevr. J.W.J. Beffers, lid

Mevr. M.A.L. Scholten, lid

Mevr. W. van der Grift, lid (tijdelijk)

In de periode augustus tot december 2009 was mevr. Lamberink voorzitter a.i. in verband met verlof van de voorzitter.

Er hebben 5 overleggen met de Directiebestuurder plaatsgevonden.

Adviesaanvragen

De Directiebestuurder heeft advies gevraagd aan de OR over:

- begroting 2009;
- vrijwilligersbeleid; en
- invoering tijdregistratiesysteem.

Na verduidelijking/bespreking en enkele opmerkingen/wijzigingen heeft de OR een positief advies gegeven op bovenstaande aanvragen.

Instemmingaanvragen

De Directiebestuurder heeft instemming gevraagd aan de OR over:

- wijziging beleid inzake: vaccinatie, vakantiespreiding, Arbo, werving en selectie en ziekteverzuim.

Na verduidelijking/bespreking en enkele opmerkingen/wijzigingen heeft de OR ingestemd met bovenstaande aanvragen.

Overige onderwerpen

Daarnaast zijn diverse andere onderwerpen besproken door de Directiebestuurder en de OR.

2.3 Kerndegegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

VOO wil alle vormen van huiselijk geweld voorkomen en in een zo vroeg mogelijk stadium stoppen. Tevens willen we herhaling van het geweld voorkomen.

Om dit te bereiken, bieden we veiligheid en perspectief aan vrouwen met of zonder kinderen, die te maken hebben (gehad) of te maken dreigen te krijgen met huiselijk geweld. Dit doen wij door het vraaggericht aanbieden van zorg- en dienstverlening en opvang/verblijf. En door het verrichten van taken die aansluiten bij het aanbod van ketenpartners aan kinderen en daders/plegers van huiselijk geweld.

Ook proberen we dit te bereiken vanuit het Steunpunt Huiselijk Geweld (hierna te noemen SHG). Het SHG, een belangrijk onderdeel van VOO, biedt toegang tot alle vragen op het gebied van huiselijk geweld.

Bovengenoemde activiteiten worden gesubsidieerd door de centrumgemeenten Zwolle en Enschede. Voor de begeleiding van cliënten zijn productieafspraken gemaakt met Achmea Zorgkantoor te Zwolle en met Menzis Zorgkantoren uit Enschede.

2.3.2 Capaciteit

VOO heeft in 2009 (opvang)voorzieningen aangeboden in de regio's Twente en IJssel-Vecht. Ultimo 2009 beschikt VOO over de volgende opvangvoorzieningen:

- 10 plaatsen voor Crisisopvang;
- 22 plaatsen voor Intensieve Zorg;
- 4 plaatsen voor Safe Houses;
- 12 plaatsen voor Begeleid Wonen; en
- 6 plaatsen voor Begeleid Wonen Tiernmoeders.

2.3.3 Werkgebieden



VOO verricht haar werkzaamheden voor meerdere regio's; in de provincie Overijssel ten behoeve van de regio's Twente en IJssel-Vecht en in de provincie Gelderland ten behoeve van de regio Noord-Veluwe. De gemeente Enschede is de centrumgemeente voor de regio Twente en de gemeente Zwolle is de centrumgemeente voor de regio's IJssel-Vecht en Noord-Veluwe.

Over de activiteiten van VOO worden afspraken gemaakt met deze centrumgemeenten, zij zijn immers de belangrijkste subsidieverstrekkers. VOO wil zich aan deze gemeenten verantwoorden over de inzet van de middelen. De inzet vindt plaats door aan te sluiten bij de subsidieafspraken, die zijn gebaseerd op het activiteitenplan van VOO.

Het SHG heeft, behalve de genoemde werkgebieden, ook de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte tot haar werkterrein. Er zijn subsidieafspraken gemaakt met deze gemeenten.

2.4 Belanghebbenden

Samenwerkingspartners

VOO werkt samen met veel andere organisaties. De belangrijkste samenwerkingspartners betreffen de organisaties waarmee regionale afspraken zijn gemaakt over de bijdrage in de bestrijding van huiselijk geweld. De belangrijkste afspraken zijn neergelegd in:

- het convenant Aanpak Huiselijk Geweld Regio Noord-Veluwe (september 2007);
- het convenant Integrale Aanpak Huiselijk Geweld, regio Zwolle (oktober 2007); en
- het convenant Aanpak Huiselijk Geweld Twente (augustus 2008).

In 2009 is een aantal nieuwe samenwerkingspartners toegevoegd:

- Europsyche te Oostvoorne; en
- Therapeutisch Centrum Flevoland te Emmeloord.

Dialoog met stakeholders

De dialoog met stakeholders wordt ondermeer vormgegeven via diverse overlegvormen. De Beleidsmedewerker PR & Communicatie voert in nauw overleg met de directie de communicatiestrategie uit.

Interne communicatiemiddelen

Intern is een aantal communicatiemiddelen ingezet, waaronder de Nieuwsbrief VOO en het personeelsblad. De Nieuwsbrief VOO is viermaal verschenen voor onder andere medewerkers, stagiaires, Cliëntenraad en Raad van Toezicht. Het personeelsblad TAM TAM is driemaal verschenen.

Externe communicatiemiddelen

De belangrijkste externe communicatiemiddelen waren de media, materialen, zoals folders en flyers, en de websites. Over het tijdelijk huisverbod, de Crisisinterventie, de opvang, de netwerklunch in Zwolle, het lokale Steunpunt in Harderwijk, ouderenmishandeling en de Week zonder Geweld zijn artikelen in de pers verschenen.

De websites zijn goed bezocht, zo blijkt uit het aantal bezoekers:

www.vrouwenopvangoverijssel.nl is 28.668 keer bekeken en de website www.s-hg.nl 26.495 keer. Eind 2009 is deze laatste website volledig vernieuwd, inclusief de beschrijving van Twentse (2x vernieuwd in 2009), IJssel-Vechtse en Noord-Veluwse organisaties die zich bezighouden met huiselijk geweld. Een ander belangrijk communicatiemiddel was de externe Nieuwsbrief SHG. Deze is driemaal gestuurd aan ketenpartners en subsidiegevers, alle VOO-locaties, SHG-medewerkers en de Raad van Toezicht.

3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Normen voor goed bestuur

Vrouwenopvang Overijssel hanteert de Zorgbrede Governance Code.

3.2 Raad van Bestuur

VOO kent als bestuursorgaan het Bestuur en als toezichthoudend orgaan de Raad van Toezicht. Het Bestuur wordt uitgeoefend door een eenhoofdige Raad van Bestuur. Dit is de Directiebestuurder mevrouw W.B.P. Wielakker. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd in de statuten, het directiestatuut en het reglement van de Raad van Toezicht.

3.3 Toezichthouders

Raad van Toezicht (R.v.T.) - Samenstelling

<i>Naam</i>	<i>Hoofdfuncties</i>
De heer A.C. de Vries, voorzitter	
Mevrouw Drs. P.C.M. Mohr (voordracht OR)	
Mevrouw E.J. Rodink-Burger (voordracht CR)	
De heer A. Westerholt	
De heer Drs. J.P. Gebben	Burgemeester gemeente Renkum

Eind 2008 is afscheid genomen van de dames Tineke Verdoold en Heleen van der Wal en traden mevrouw Pauli Mohr en de heer Andries Westerholt toe als lid van de R.v.T. Tevens trad mevrouw Wilma Wielakker per 1 januari in dienst als Directiebestuurder, nadat onze vorige Directiebestuurder Tineke Prins definitief was afgekeurd en zij gedurende twee jaar grotendeels was vervangen door Interim-directeur René Meuwissen. Voor de R.v.T. was het wettelijk aan zowel de nieuwe leden als aan de nieuwe Directiebestuurder.

In 2009 heeft de R.v.T. vier keer vergaderd met de directiebestuurder bijgestaan door de Adjunct-directeur Jos Elshof en de Controller Elsbeth van der Veer.

Voorts is er eenmaal vergaderd met de OR en CR en is het eigen functioneren eind 2009 geëvalueerd. De voorzitter van de R.v.T. voerde daarnaast nog regelmatig overleg met de Directiebestuurder.

De belangrijkste onderwerpen die aan bod zijn gekomen tijdens de vergaderingen met de Directiebestuurder waren:

- goedkeuring van het jaardocument 2008 inhoudende het jaarverslag en de jaarrekening;
- aantrekken van een psycholoog;
- bespreking van de resultaten van het cliënttevredenheidonderzoek 2008;
- bespreking van de managementrapportages en de kwartaalcijfers;
- bespreking van het vormen van bestemmingsreserves;

- vaststelling van de begroting en het jaarwerkplan 2010 “Weerbaar voor de toekomst”:
- vaststelling van het Reglement van de RvT: en
- vaststelling van de vergoeding van de RvT.

De jaarrekening is behandeld in het bijzijn van de accountant, de heer E. Visser van Accountantskantoor Schuiteman. De vergaderingen van de R.v.T. werden normaliter op het kantoor in Zwolle gehouden.

In april heeft de R.v.T. een werkbezoek gebracht aan de nieuwbouwlocatie in Zwolle. In september is de vergadering van de R.v.T. gehouden op de locatie in Enschede en is tevens de locatie bekeken en is kennisgenomen van de wens tot herhuisvesting.

In 2009 is de Raad gestart met themabijeenkomsten teneinde meer inzicht te krijgen in de complexe materie van de vrouwenopvang. Het eerste thema ging over financiën. Voor 2010 staan de organisatie en de Federatie Opvang op de rol, terwijl het thema financiën gezien de komende veranderingen in de financiering nog verder uitgediept zal worden.

De Raad heeft te kennen gegeven dat de kwartaalrapportages erg financieel gericht zijn en dat zij het op prijs zou stellen meer inhoudelijke aanvulling te krijgen.

Concluderend kan gesteld worden, dat het gewenningsproces in 2009 zowel onderling als naar de Directeurbestuurder goed is verlopen en dat over 2009 zowel inhoudelijk als financieel een goed resultaat behaald is.

De R.v.T. dankt de Directeurbestuurder en de medewerkers voor hun inspanningen en ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Bezoldiging

De voorzitter van de R.v.T. ontving in 2009 een bezoldiging van € 4.000,= bruto en een onkostenvergoeding van € 300,=. De leden ontvingen in 2009 een bezoldiging van € 2.000,= en een onkostenvergoeding van € 120,=.

De jaarlijkse bijeenkomst met de Ondernemingsraad heeft eind 2009 plaatsgevonden.

De jaarlijkse bijeenkomst met de Cliëntenraad heeft op 24 maart 2009 plaatsgevonden.

3.4 Bedrijfsvoering

Aan de centrumgemeenten Enschede en Zwolle is in april de eerste MARAP/signaleringsrapportage over het eerste kwartaal 2009 verstuurd en in oktober de tweede rapportage over de stand van zaken tot en met het derde kwartaal. De Directeurbestuurder heeft op 8 mei 2009 het jaarverslag 2008, inclusief de jaarrekening, vastgesteld. De Raad van Toezicht heeft in haar vergadering van 26 mei 2009 deze stukken, voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring, goedgekeurd.

Aan de zorgkantoren Achmea en Menzis wordt maandelijks de gerealiseerde AWBZ-productie aangeleverd. De kwartaalrapportages worden besproken met de Raad van Toezicht.

3.5 Cliëntenraad

Samenstelling cliëntenraad (CR)

Mevr. H. Meijer, voorzitter

Mevr. S. Patandin, vicevoorzitter

Mevr. L. Geerding, secretaris (tot december 2009)

Mevr. M. Soares, lid

Mevr. C. Visser, lid (tot september 2009)

Mevr. S. Aslan, lid (vanaf mei 2009)

Mevr. N. Tug, lid (vanaf oktober 2009)

In 2009 heeft er 4 maal een overleg plaatsgevonden met de Directiebestuurder.

Adviesaanvragen

De Directiebestuurder heeft advies gevraagd aan de CR over:

- beleid borg- en sleutelgeld; en
- vrijwilligersbeleid.

Resultaat: Na verduidelijking/bespreking en enkele opmerkingen/wijzigingen heeft de CR een positief advies gegeven op bovenstaande aanvragen.

Overige onderwerpen

In 2009 zijn diverse hoofdpunten met de Directiebestuurder besproken.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

VOO heeft haar meerjarenbeleid vastgelegd in de nota *Naar veiligheid en perspectief. De strategische koers van Vrouwenopvang Overijssel 2007 – 2010*.

Missie

VOO draagt actief bij aan een samenleving waar voor huiselijk geweld geen plaats is. Alle activiteiten worden geboden vanuit respect voor en vertrouwen in de mogelijkheden van de cliënten. Daarbij staat het werken aan veiligheid en perspectief voorop. Hart voor de zaak en professionaliteit vormen bij VOO een krachtige combinatie.

Visie

In haar visie gaat VOO uit van:

1. Noodzaak van categorale voorziening

VOO vervult een unieke rol in de aanpak van huiselijk geweld en levert als gespecialiseerde instelling een hoogwaardig aanbod voor de doelgroep die bij huiselijk geweld is betrokken.

2. Huiselijk geweld moet systemisch worden benaderd

Huiselijk geweld is nooit een individueel probleem, maar betreft een relationeel probleem. Behalve een slachtoffer zijn er daders en getuigen. Bovendien is er vaak sprake van een intergenerationeel probleem.

3. Samenhang in de aanpak van huiselijk geweld

Huiselijk geweld is vrijwel nooit een enkelvoudige problematiek. Cliënten van VOO hebben, naast het huiselijk geweld of de dreiging hiervan, dikwijls te maken met problemen op tal van andere levensgebieden: materiële, opvoedkundige en veiligheidsproblemen. Daarnaast komen problemen met sociale vaardigheden vrijwel altijd voor. De problematiek van de cliënten is niet alleen individueel en persoonlijk van aard, maar ook economische, maatschappelijke en culturele factoren spelen een rol. Dit betekent dat organisaties elkaar nodig hebben om deze problemen aan te pakken.

4. Vraag en mogelijkheden van de cliënt centraal

De vraag en de mogelijkheden van de cliënt bepalen de oplossingsrichting. De vraag wordt op individueel niveau verkend, maar VOO maakt tevens gebruik van onderzoek en evaluatie en de trends in de samenleving worden actief verkend.

5. Voordeel van de cliënt bij deze visie

De cliënt kan erop vertrouwen dat VOO hulp biedt vanuit een specifieke expertise. Het probleem van huiselijk geweld wordt daarbij niet uit het oog verloren door tal van andere problemen. Er is aandacht voor veiligheidsvraagstukken en de mogelijkheid voor lotgenotencontacten wordt geboden.

In 2010 wordt een nieuw meerjarenbeleidplan gemaakt.

4.2 Algemeen beleid

In het jaarplan 2009, getiteld *Koersen en Verankeren*, heeft VOO de volgende doelstellingen benoemd:

1. Het resultaat bedraagt circa € 50.000,- positief.
2. Behandelingen Steunpunt Huiselijk Geweld:
 - 56 maal een crisisinterventie in het kader van de wet tijdelijk huisverbod;
 - 144 maal een reguliere interventie;
 - 30% van het aantal contacten wordt ingezet ten behoeve van vraagverheldering en doorverwijzing; en
 - het aantal meldingscontacten van het SHG stijgt met 20% ten opzichte van 2008.
3. De kwaliteit van dienstverlening wordt verder ontwikkeld en verankerd:
 - het inkoopbeleid wordt beschreven en geïmplementeerd;
 - het diversiteitsbeleid wordt beschreven en geïmplementeerd;
 - het vrijwilligersbeleid wordt beschreven en geïmplementeerd;
 - het beleid ten aanzien van de tevredenheid van ketenpartners wordt beschreven en geïmplementeerd; en
 - het oordeel van cliënten over de uitvoering van de begeleiding wordt gemeten.
4. Integraal management wordt verder vormgegeven.

Ad 1. Het resultaat van 2009 is positief en beter dan bij de vaststelling van het jaarplan 2009 begroot.

Ad 2.

- In 2009 zijn 43 huisverboden opgelegd, waarbij het SHG is ingeschakeld voor het bieden van crisisinterventie.
- Daarnaast is 27 keer een crisisinterventie gepleegd, waarbij geen sprake was van het opleggen van een huisverbod. Verder is het SHG gestart met het afhandelen van reguliere politiemeldingen. Hiervan zijn er 43 binnengekomen in 2009.
- 163 keer is de module *vraagverheldering en doorverwijzing* ingezet, hetgeen 23% is van het aantal unieke contacten.

Opvallend is de explosieve groei van het aantal contacten bij het SHG. Het aantal advies- en informatieverzoeken steeg van 481 in 2008 naar 706 in 2009. Dit betreft een groei van maar liefst 47%. Burgers en professionals weten steeds beter de weg naar het SHG te vinden!

Ad 3. Het inkoopbeleid, diversiteitsbeleid, vrijwilligersbeleid en het beleid ten aanzien van tevredenheid van ketenpartners is beschreven en geïmplementeerd en opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem. Teneinde het oordeel van cliënten te meten over de uitvoering van de begeleiding is een procesbeschrijving interne evaluatie hulpverlening opgesteld en ingevoerd.

Ad 4. Het integraal management is als onderwerp niet verder opgepakt. VOO heeft per 1 januari 2009 een nieuwe Directeurbestuurder. Met de leidinggevenden en stafmedewerkers is in een tweetal sessies gesproken over de gewenste vormgeving van de organisatie. Daarmee is dit onderwerp in een ander daglicht komen te staan.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Als uitgangspunt voor het kwaliteitssysteem wordt de organisatie met haar missie, doelstellingen en primaire processen centraal gesteld. In 2008 heeft VOO het HKZ-certificaat behaald. De toetsingsnormen zijn gebaseerd op het HKZ-certificatieschema Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang 2007. De werkprocessen zijn beschreven en opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Op 8 oktober 2009 is de eerste periodieke audit verricht door DNV Certification BV te Barendrecht. Deze rapportage bevat 5 sterke punten:

- Er is veel aandacht gebleven voor training en scholing.
- Systeemhulpverlening krijgt steeds meer aandacht.
- Er wordt veel informatie gegenereerd uit diverse metingen.
- Medewerkers konden goed de weg vinden in het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Bewustzijn van kwaliteit, meer specifiek het denken in verbeteringen, bleek bij alle auditees in ruime mate herkenbaar.

Daarnaast zijn er 5 tekortkomingen gesignaleerd en 3 aanbevelingen ter verbetering gedaan.

- De directiebeoordeling bevat geen conclusie over hoe het managementsysteem als geheel functioneert.
- De planning van de interne audits laat onvoldoende zien dat alle normen periodiek worden geaudit.
- De status van de corrigerende maatregelen is niet consequent inzichtelijk.
- De aanpak evaluatie hulpverlening en waardering ketenpartners is niet bij alle bestaande cliënten geïmplementeerd.
- Een schaduwcasemanager blijkt een persoonlijk plan niet te kunnen benaderen binnen Regas.

Ten aanzien van de tekortkomingen zijn acties uitgezet om deze op te heffen.

4.4 Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Cliënttevredenheidsmeting TRIQS

In 2009 is over het gehele jaar een cliënttevredenheidsmeting over de opvang en begeleiding gehouden. Aan 57 cliënten is bij vertrek uit VOO een vragenlijst uitgereikt. Hiervan hebben 31 cliënten meegewerkt aan het externe onderzoek. De respons bedraagt 54% en is wat teleurstellend te noemen in vergelijking met 2008 (84%). Echter in vergelijking met overige instellingen in de zorgsector is dit resultaat zeker positief te noemen (35%).

De waarderingen waren:

Cluster Informatie: goed

Cluster Inspraak en cluster Begeleider: goed

Cluster Resultaat: goed¹

¹ Hier valt op dat met een score van 90.3% als uitstekend is beoordeeld het resultaat op de vraag: "Bent u door de begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt."

Cluster Opvoedingsondersteuning: voldoende²
Cluster Waardering voor dagelijks leven: goed.

Rapportcijfer

Het rapportcijfer is met 8.14 hoog te noemen. In 2008 en 2007 was dit respectievelijk 8.27 en 8.26.

SHG tevredenheid

In 2009 is tevens de tevredenheid over de dienstverlening van het SHG gemeten. Bij 18 cliënten van de meer intensieve contacten van het SHG (vraagverheldering en doorverwijzing) is een onderzoek gedaan naar de tevredenheid over de geboden dienst. In bijna alle gevallen is het geweld gestopt en is de cliënt tevreden over het aanbod en de doorverwijzing. Omdat er nog onvoldoende casussen zijn afgesloten bij de opvolging van de politiemeldingen, zijn deze cijfers nu niet opgenomen.

4.4.2 Klachtenbehandeling cliënten

VOO heeft een klachtenregeling voor cliënten volgens de wet klachtrecht cliënten zorgsector. De procedure voor behandeling van klachten is onderdeel van het kwaliteitsmanagement-systeem. Naast informele klachten bestaat de mogelijkheid tot het indienen van formele klachten.

VOO heeft een tweetal vertrouwenspersonen voor cliënten: mevrouw S. Wit voor de regio IJssel-Vecht en mevrouw S. Süslüoglu-Schuurman voor de regio Twente.

De formele klachten worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Daartoe heeft VOO samen met Humanitas Onder Dak Twente een commissie ingesteld. Deze commissie bestaat uit 5 leden. De leden zijn niet werkzaam voor of bij VOO.

In het verslagjaar 2009 zijn geen formele klachten van cliënten ontvangen. Wel zijn vanuit Twente 2 informele klachten van cliënten ontvangen. In beide gevallen klaagden cliënten over het gedrag van hulpverleners. Beide klachten zijn naar tevredenheid van de indiener afgehandeld.

4.4.3 Toegankelijkheid

VOO heeft samen met de andere 34 instellingen voor vrouwenopvang een landelijke functie. In verband met de veiligheid moeten vrouwen vaak uitwijken naar andere provincies. Tevens worden vrouwen en hun kinderen in andere regio's opgevangen wanneer deze in een crisissituatie onmiddellijke opvang nodig hebben en er in de eigen regio geen plaats is. VOO is 7 dagen per week en 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Als opname wordt geïndiceerd kunnen cliënten 24 uur per dag worden opgenomen. Voor de politie in de eigen regio's zijn extra noodbedden aanwezig voor directe opname.

² Hier valt op dat met een score van 63.2% als onvoldoende is beoordeeld het resultaat op de vraag: "Is/zijn uw kind(eren) voldoende vooruit gegaan door de begeleiding bij VO Overijssel?" Dit is daarom een aandachtspunt.

In 2009 zijn de effecten van de landelijke afspraken rondom de warme doorverwijzing goed zichtbaar geworden: het aantal verzoeken om plaatsing nam af, de intensiteit van de aanmelding nam toe. Het Meldpunt draagt verantwoording voor het in behandeling nemen van alle verzoeken rondom plaatsing uit het eigen werkgebied.

VOO moet soms vrouwen afwijzen vanwege plaatsgebrek. In het verslagjaar 2009 is 262 keer een cliënt afgewezen vanwege plaatsgebrek, tegenover 534 keer in 2008 en 515 keer in 2007.

4.4.4 Veiligheid

Voor de cliënten van VOO is met name het risico op geweld van buiten groot. Bij opname wordt dan ook een risicoscreening afgenomen. Ook is veiligheid onderdeel van het persoonlijk plan van de cliënt.

Voor de informatie- en automatiseringssystemen is een beveiligingsplan opgesteld.

4.5 Kwaliteit t.a.v. medewerkers

4.5.1 Arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratiebeleid

Arbeidsomstandigheden

Op basis van de adviezen van onze ergocoaches zijn in Twente diverse individuele werkplek- en inrichtingsadviezen gegeven. Vanuit de behoefte om gedurende de dag te kunnen ontspannen, werd door de Twentse ergocoach ook dit jaar wekelijks een ontspanningsprogramma aangeboden, waar de collega's frequent gebruik van maakten. Juist door kleine oefeningen te doen gedurende de werkdag, welke zelfs voor de computer kunnen worden gedaan, worden klachten voorkomen.

Ook de Zwolse ergocoach heeft een aantal individuele werkplek- en inrichtingsadviezen gegeven, speciaal geënt op beeldschermwerk (SHG en opvang). Verder is voor één van de medewerksters een speciaal kussen aangeschaft vanwege een lichamelijke aandoening. De werkomgeving van de medewerkers van de opvang (1 kantoor voor begeleiding en overdracht) werd als hectisch ervaren. Om meer rust te creëren is er gewisseld van kantoren.

Door de uitbreiding van het SHG-team was het aantal werkplekken een knelpunt geworden. De werkplek van de telefoondienst is daarom intern verhuisd, zodat een ieder het werk weer onder normale omstandigheden kan uitvoeren. Voor de veiligheid van de medewerkers Crisisinterventie is een AWARE-systeem aangeschaft.

Op de locatie BWT stond de verbetering van de werkplekken centraal. Dit heeft geresulteerd in werkplekken die voldoen aan de Arbo-eisen op het gebied van meubilair, verlichting en aankleding.

Ontruimingsoefeningen

Bij 2 teams zijn ontruimingsoefeningen gehouden. In een ander team zijn aanpassingen gedaan.

Verzuim

Periode	Gemiddeld verzuimpercentage	Gemiddelde verzuimfrequentie	Gemiddelde verzuimduur
2009	5.7 %	1.69 keer	14.2 dagen
2008	7.44%	1.52 keer	20.4 dagen
2007	8.03%	1.68 keer	17.5 dagen

Het *verzuimpercentage* is geweldig gedaald. Het ligt met 5.7% echter nog wel bovengemiddeld hoog in vergelijking met het verzuimpercentage in de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (4.8%)³.

Ook de gemiddelde *verzuimfrequentie* is hoog. Bij de instellingen in de genoemde branche meldde een medewerker zich in 2009 gemiddeld 0.84 keer ziek.

De gemiddelde *verzuimduur* is in 2009 flink gedaald. Gemiddeld duurt een aaneengesloten verzuimperiode 14.2 dagen en dat is vergelijkbaar met dat van de verzuimgevallen in de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (15 dagen).

In de training *verzuimmanagement*, die in het voorjaar is georganiseerd voor alle leidinggevendenden, werd met name ingegaan op hun cruciale rol bij verzuimgedrag. Dat het geleerde (hoe kun je het verzuim beïnvloeden en oefenen met gesprekken) in 2009 goed in de praktijk is gebracht, kan afgelezen worden aan de spectaculaire daling van het verzuimpercentage.

Bedrijfs hulpsverlening

In 2009 hebben:

- 36 personen deelgenomen aan de herhaling BHV, onderdeel levensreddend handelen;
- 10 personen deelgenomen aan het onderdeel *brand en ontruiming*; en
- 3 personen deelgenomen aan de basishulpsverlening (Enschede).

Melding Incidenten Commissie (MIC)

Om de kwaliteit van de primaire processen en de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden te kunnen volgen, is de MIC geïnstalleerd. Deze heeft als hoofdtaak om van alle meldingen kwartaaloverzichten te produceren en jaarlijks te voorzien van een gedegen analyse. Het geheel wordt vervolgens gerapporteerd aan de directie, voorzien van een advies. In de lijn dienen deze adviezen te worden omgezet in acties.

Locatie	Agressieve incidenten			Schokkende gebeurtenissen			(Bedrijfs) ongevallen			Incidenten cliënten		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
BWT	-	1	13	1	1	5	-	-	-	-	-	2
COZ	3	5		9	8		-	1		1	3	
IZZ	1	1	4	-	-		-	1	1	2	4	2
IZE	7	-	4	5	4		-	-		2	1	2
SHG	-	-		5	8	2	-	-		-	-	
Centraal Bureau	-	1		-	-		1	1		-	-	
Totaal	11	8	21	20	21	7	1	3	1	5	8	6

³ Bron: Verzuimspiegel 2010

Naar aanleiding van de toename van cliënten met zware (veelal psychiatrische) problematiek is er een groot aantal schokkende gebeurtenissen gemeld. Als gevolg daarvan is de Calamiteitenservice van ArboNed op twee locaties eenmaal ingeschakeld.

Melding vertrouwenspersoon medewerkers en Klachtencommissie medewerkers

Ook dit verslagjaar zijn geen meldingen van medewerkers ontvangen over seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen bij personeelsleden. De vertrouwenspersoon is in 2009 tweemaal ingeschakeld. Beide zaken hadden betrekking op onvrede over de wijze waarop door de leidinggevende werd omgegaan met de medewerkster wat betreft het omgaan met arbeidsvoorwaarden en de invulling van de functie. Er zijn in 2009 geen klachten van medewerkers geweest. De Klachtencommissie hoefde derhalve (wederom) niet bijeen te komen.

4.5.2 Personeelsbeleid

Vrijwilligersbeleid

- In Zwolle is eenmaal met succes gebruikgemaakt van de klussenbus van het RIBW.
- In Zwolle is een mannelijke vrijwilliger aangesteld voor kinderactiviteiten.
- In Enschede loopt *het Maatjesproject* via VOC Tandem.
- Er zijn 4 vrijwilligers aan cliënten gekoppeld.
- In Zwolle konden nog geen afspraken met vrijwilligersorganisaties gemaakt worden om de vrijwilligers conform ons beleid in te zetten.
- Er wordt zowel in Enschede als Zwolle (afhankelijk van het aanbod van groepen) regelmatig gebruikgemaakt van Stichting Present.

Diversiteitsbeleid

VOO heeft in het afgelopen jaar vorm gegeven aan het diversiteitsbeleid. Het bureau RAZ, gespecialiseerd in arbeidsintegratie/re-integratie, allochtonenvraagstukken en Zorg in relatie tot arbeid, heeft VOO daarbij ondersteund. Eerst heeft VOO een diversiteitscan gehouden onder medewerkers. De uitkomst toonde ondermeer aan dat VOO oog heeft voor individuele kwaliteiten en vaardigheden van haar medewerkers. Op voorspraak van een werkgroep is vervolgens het beleid vormgegeven. Een van de aandachtspunten is het openstellen van vacatures voor mannen in de hulpverlening. Verder is een inventarisatie verricht van het aantal niet-westerse allochtone medewerkers. Hieruit bleek dat VOO 8 niet-westerse allochtone medewerkers heeft, hetgeen neerkomt op 9.2% van het totaal aantal medewerkers.

Verloop

Het aantal fte's op 1 januari 2009 bedroeg 56.01 en op 31 december 2009 bedroeg dat 60.97. In 2009 zijn 13 medewerkers uit dienst gegaan en 20 medewerkers in dienst gekomen. Op 31 december 2009 waren er 98 personen in dienst bij VOO.

Aantal	2009	2008	2007
Fte's per 31/12	60.97	56.07	51.08
Medewerkers in dienst per 31/12	98	94	84

4.5.3 Kwaliteit van het werk

Deskundigheidsbevordering

De volgende trainingen/cursussen zijn VOO-breed of als team of beroepsgroep gevolgd: Time Tell (alle medewerkers), Verzuimmanagement (leidinggevend), Basistraining Huiselijk Geweld (nieuwe medewerkers), BHV-cursus 9 (medewerkers BHV), Indicatiegericht hulpverleners (aantal medewerkers), Kortdurende oplossingsgerichte therapie (aantal hulpverleners), Observeren en schriftelijk rapporteren (aantal hulpverleners), Psychopathologie (aantal hulpverleners), Crisisinterventie (medewerkers SHG), Loverboyproblematiek (medewerkers SHG), Systeemgericht werken (hulpverleners Twente), Triple P ((kinder)hulpverleners Twente), en Impromptu - rapportages vanuit Beaufort (2 medewerkers PSA).

En daarnaast zijn 6 medewerkers individueel geschoold.

De leidinggevend en medewerkers hebben veelvuldig deelgenomen aan verschillende congressen, symposia en voorlichtingsbijeenkomsten.

Verbeterplan Vrouwenopvang

De vrouwenopvang is een belangrijke schakel in de hulpverlening bij huiselijk geweld. De behoefte om een verbeterslag te maken is groot binnen de opvangvoorzieningen, maar ook binnen de politiek wordt prioriteit gegeven aan het verbeteren van hulpverlening bij huiselijk geweld. De Federatie Opvang heeft het voortouw genomen in het Verbeterplan Vrouwenopvang en het draagvlak is groot. Nagenoeg alle instellingen voor vrouwenopvang werken mee, het ministerie van VWS financiert het plan en de centrumgemeenten en de VNG willen in vergaande vorm betrokken blijven.

Het project is in 2008 begonnen en duurt 5 jaar. Er wordt gewerkt aan de volgende projecten: Diagnostiek en Screening, Integrale Begeleidingsmethodiek (basismethodiek), Hulpverlening aan kinderen in de opvang, Huisvesting van de opvang, Deskundigheidsbevordering, Beschrijving hulpverlening vrouwenopvang en Sociale activering, toeleiding en dagbesteding. De instellingen zijn verdeeld in landsdelen. Bij de uitvoering van de plannen zal er een vergaande vorm van samenwerking tussen de opvangvoorzieningen binnen een landsdeel zijn. Onder landsdeel 2 vallen Overijssel en Gelderland. Vrouwenopvang Overijssel en Hera, Vrouwenopvang Gelderland zijn de instellingen voor vrouwenopvang binnen dit landsdeel.

De eerste resultaten van het Verbeterplan Vrouwenopvang zijn in 2009 zichtbaar geworden. De ontwikkeling van de basismethodiek is in een vergevorderd stadium. De Strength Based Benadering is als basis gekozen voor de basismethodiek die in het eerste half jaar van 2010 vrouwenopvang-breed ingevoerd wordt. De kern van de basismethodiek is: uitgaan van eigen kracht.

Er is een plan van aanpak klaar voor de verbetering van de hulpverlening aan kinderen in de opvang. Richtlijnen voor verbetering van de huisvesting voor de cliënten zijn in een vergevorderd stadium, gebaseerd op literatuur en praktijkervaringen.

De cliëntenklankbordgroep is geïnstalleerd. Op deze manier krijgen cliënten een flinke stem in het Verbeterplan Vrouwenopvang.

Academische Werkplaats

Wetenschap, onderwijs en praktijk hebben zich verenigd om te werken aan kennisontwikkeling en kwaliteitsverhoging van de opvang en openbare geestelijke

gezondheidszorg, én aan de wetenschappelijke onderbouwing van het methodisch werken voor kwetsbare mensen.

VOO is samen met 11 andere organisaties voor vrouwenopvang actief deelnemer aan het speerpunt Huiselijk Geweld. De missie van het speerpunt is: het bundelen, vergroten, ontwikkelen en verspreiden van kennis en deskundigheid over huiselijk geweld en het voorkomen en stoppen van dit geweld, specifiek waar het vrouwen en kinderen betreft. De werkplaats wil een effectieve bijdrage leveren aan de professionalisering en kwaliteitsverbetering van de aanpak van huiselijk geweld.

Resultaten 2009:

- publicatie van het onderzoek naar het leven van kinderen in de opvang;
- ontwikkeling van de basismethodiek voor de vrouwenopvang (wordt afgerond in het eerste kwartaal 2010);
- ontwikkeling CQ index (in het eerste kwartaal 2010 klaar voor gebruik); en
- voorbereidingen op een groot wetenschappelijk onderzoek naar wat werkt bij de hulpverlening in de vrouwenopvang. VOO doet in 2010 mee aan dit onderzoek.

Vanuit de Academische Werkplaats wordt er nauw samengewerkt met de Federatie Opvang om aan te sluiten bij de activiteiten vanuit het Verbeterplan Vrouwenopvang.

4.6 Samenleving/milieu en duurzaamheid

VOO heeft haar kantoorpand in het verslagjaar laten voorzien van dubbele isolatie. Daarnaast zijn op de radiatoren thermostaatknoppen geplaatst. Afval wordt zoveel mogelijk gescheiden.

5. Bezettingscijfers

Steunpunt Huiselijk Geweld

Het SHG is bestemd voor slachtoffers, plegers/daders, professionals en omstanders die te maken hebben met huiselijk geweld. Hieronder vallen kinderen als getuige, ouderen als slachtoffer van huiselijk geweld en slachtoffers van eerwraak, loverboys en mensenhandel.

Aanbod waarvoor contact is gezocht	2009					Totaal	2008
	Twente	Noord-Veluwe	IJssel-Vecht	Deventer e.o	Overig NL		
Advies- en informatie	160	37	198	73	238	706	481
Consultatie	66	74	101	39	29	309	180
Coördinatie deskundigheidsbevordering	0	0	1	0	1	2	2
Vraagverheldering en doorverwijzing	39	22	85	11	6	163	151
Telefonische doorgeleiding politiemelding	1	25		35	0	61	
Afhandeling reguliere politiemelding			43			43	
7x24uurs crisisinterventie zonder huisverbod			27			27	
7x24uurs crisisinterventie met huisverbod			43			43	
Totaal	266	158	498	158	274	1354	814

Hoe er gemeld is	2009					Totaal	2008
	Twente	Noord-Veluwe	IJssel-Vecht	Deventer e.o	Overig NL		
Telefoon	242	120	472	153	230	1217	731
Email	24	25	20	5	44	118	70
Overig	0	13	6	0	0	19	13
Totaal	266	158	498	158	274	1354	814

Particulieren	2009					Totaal	2008
	Twente	Noord-Veluwe	IJssel-Vecht	Deventer e.o	Overig NL		
Subtotaal	152	44	182	55	206	639	437
Professioneel	2009					Totaal	2008
	Twente	Noord-Veluwe	IJssel-Vecht	Deventer e.o	Overig NL		
Subtotaal	114	114	316	103	68	715	377
Totaal	266	158	498	158	274	1354	814

Kwartaalcijfers

Kwartaal	Totaal					
	Twente	Noord-Veluwe	IJssel-Vecht	Dev. e.o.	Overig NL	Totaal
Kwartaal 1	67	20	99	37	82	305
Kwartaal 2	65	32	122	34	74	327
Kwartaal 3	59	45	131	40	65	340
Kwartaal 4	75	61	146	47	53	382
Totaal	266	158	498	158	274	1354

Doorverwijzingen per kwartaal

Kwartaal	AMK/BJZ						Vrouwenopvang					
	Twente	Nrd-Veluwe	IJssel-Vecht	Dev. e.o.	Ov. NL	Totaal	Twente	Nrd-Veluwe	IJssel-Vecht	Dev. e.o.	Ov. NL	Totaal
Kwartaal 1	2	1	7	0	0	10	0	0	2	0	1	3
Kwartaal 2	0	0	6	0	3	9	0	0	1	0	0	1
Kwartaal 3	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1
Kwartaal 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	2	3	13	0	3	21	0	0	4	0	1	5

Kwartaal	Overige Hulpverlening						Politie					
	Twente	Nrd-Veluwe	IJssel-Vecht	Dev. e.o.	Ov. NL	Totaal	Twente	Nrd-Veluwe	IJssel-Vecht	Dev. e.o.	Ov. NL	Totaal
Kwartaal 1	10	1	27	1	0	39	0	0	0	0	0	0
Kwartaal 2	7	2	30	0	0	39	0	0	0	0	0	0
Kwartaal 3	3	1	15	1	1	21	0	0	0	1	0	1
Kwartaal 4	6	2	3	0	0	11	0	0	0	1	0	1
Totaal	26	6	75	2	1	110	0	0	0	2	0	2

Kwartaal	Overige					
	Twente	Nrd-Veluwe	IJssel-Vecht	Dev. e.o.	Ov. NL	Totaal
Kwartaal 1	2	4	6	6	2	20
Kwartaal 2	2	5	3	9	0	19
Kwartaal 3	0	3	0	0	0	3
Kwartaal 4	0	2	1	1	0	4
Totaal	4	14	10	16	2	46

Ten opzichte van 2008 heeft er een explosieve groei plaatsgevonden in het aantal contacten met het SHG. De groei is deels te verklaren uit de nieuwe taken die sinds 1 maart 2009 onder het SHG zijn komen te vallen in het opvolgen van de meldingen van de politie. Daarnaast weten burgers en professionals steeds beter de weg naar het SHG te vinden, waardoor het

SHG haar rol als laagdrempelige en herkenbare voordeur in de aanpak van huiselijk geweld steeds meer waarmaakt.

Lokaal Steunpunt Harderwijk

Nadat de gemeenteraad in Harderwijk besloten heeft tot een lokaal Steunpunt Huiselijk Geweld is een projectplan ontwikkeld voor de jaren 2009-2011. Op basis van dit projectplan is een subsidie toegekend voor een dergelijk Steunpunt, waarna de wethouder van Harderwijk op 9 september 2009 het Steunpunt heeft geopend. Gedurende 4 dagen per week is het Steunpunt in Harderwijk bereikbaar.

PR, voorlichting, Preventie en expertiseoverdracht

Doel: Huiselijk geweld te voorkomen alsmede geweld in een zo vroeg mogelijk stadium te stoppen en herhaling te voorkomen.

Twente	18 voorlichtingen	432 deelnemers
	2 trainingen	37 deelnemers
	12 netwerklunches	509 deelnemers
	1 groep Let op de Kleintjes in Almelo	10 kinderen
	individuele informatieverzoeken	18
Regio IJssel-Vecht	37 voorlichtingen	675 deelnemers
	2 trainingen	26 deelnemers
	2 radio-interviews	over tijdelijk huisverbod
	1 artikel in landelijk tijdschrift	over crisisinterventies bij huiselijk geweld
	10 individuele informatieverzoeken	
Noord-Veluwe	2 trainingen	39 deelnemers
	5 voorlichtingen	
	2 radio-interviews	over ouderenmishandeling
Deventer e.o	4 voorlichtingscarroussels huisartsen	100 deelnemers
	5 trainingen	75 deelnemers
	1 workshop ten behoeve van het casusoverleg	12 deelnemers
	5 voorlichtingen	84 deelnemers
	1 radio-interview	

In 2009 zijn de medewerkers van het SHG getraind in het geven van voorlichtingen aan de diverse doelgroepen (zowel burgers als professionals). In Twente zijn 7 voorlichtingen verzorgd vanuit het MP Loverboys Twente. Deze zijn met name gericht geweest op de doelgroep ketenpartners. Er is een klankbordgroep opgericht voor het Meldpunt Loverboys; deelnemers zijn de politie, de 3 regionale instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, BJzO en het SHG. In 2009 is de groep 1 keer bijeen geweest. Ook in de activiteiten van de Week zonder Geweld en de PR van het SHG heeft de problematiek rondom loverboys centraal gestaan. Dit heeft er toe geleid dat het aantal contacten van het SHG aangaande loverboyproblematiek gestegen is van 7 in 2008 naar 25 in 2009.

Overige activiteiten waarbij VOO/SHG betrokken is of is geweest:

- deelname aan Zwolle Kampen Netwerk Stad; en
- campagne rondom ouderen mishandeling.

Meldpunt

Het Meldpunt heeft een landelijk bereik en is aangesloten bij het Meldpunt Open Plaatsen van Vrouwenopvang Nederland. Het Meldpunt biedt telefonische informatie en advies, doet een eerste probleeminventarisatie, geeft consultatie aan professionals en verzorgt plaatsingen bij Vrouwenopvang Overijssel of elders in het land.

Dienst waarvoor contact werd gezocht	2009	2008	2007
Hulpverleningsadvies (telefonisch)	7	31	37
Informatieverstrekking en advisering	30	73	65
Probleeminventarisatie eerste fase (aanmelding)	870	1051	1227
Totaal	907	1155	1329

Cliënten van buiten de regio worden, voor zover mogelijk, doorverwezen naar de voorzieningen in die regio. Hierdoor en door de landelijke afspraken rondom de warme doorverwijzing is het aantal verzoeken om plaatsing dat niet gehonoreerd kon worden, sterk gedaald.

In 2009 zijn er 165 vrouwen en 165 kinderen opgevangen, een totaal van 330 personen.

Niet opgenomen vrouwen vanwege onvoldoende plaats zijn:

2009	262
2008	534

In totaal hebben er echter ook 121 cliënten (met gemiddeld 1 à 2 kinderen) uit het werkgebied van het Meldpunt op de wachtlijst gestaan: zij zochten een veilige plek in de opvang maar konden niet (direct) geholpen worden omdat er geen plaats was, noch in de eigen regio, noch elders in het land. Het Meldpunt heeft in overleg met de cliënt steeds gezocht naar alternatieve oplossingen: ambulante hulp inschakelen, tijdelijk onderdak in het eigen sociale netwerk, opname op een later tijdstip bij VOO of elders. In een aantal gevallen heeft de cliënt zelf de aanvraag weer ingetrokken.

Crisisopvang

Doel: Eerste opvang te bieden aan vrouwen en kinderen in een bedriegende situatie en/of crisissituatie, waar veiligheid geboden wordt en keuze met betrekking tot perspectief gemaakt kan worden.

Capaciteit: 10 systemen

2009		2008	
Bezetting	98%	Bezetting	97%
Aantal opnames	94 vrouwen en 102 kinderen, totaal 196	Aantal opnames	98 vrouwen en 117 kinderen, totaal 215
Gemiddelde verblijfsduur	42.7 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	40 dagen

24uurs Vrouwenwoonvoorziening met Partiële Begeleiding

Doel: Het bieden van begeleiding aan vrouwen en hun eventuele kinderen, die is gericht op het bevorderen van hun zelfredzaamheid en het creëren van een zelfstandige en veilige leefsituatie voor henzelf en voor hun kinderen.

Capaciteit: 12 systemen Centrumgemeente Zwolle
10 systemen Enschede

Per 1 januari 2009 heeft in Zwolle een uitbreiding plaatsgevonden met 2 systeemplatsen (van 10 naar 12).

Centrumgemeente Zwolle

2009		2008	
Bezetting	99.5%	Bezetting	94%
Aantal opnames	32 vrouwen en 39 kinderen; totaal 71	Aantal opnames	38 vrouwen en 41 kinderen; totaal 79
Gemiddelde verblijfsduur	134.8 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	118 dagen

Twente

2009		2008	
Bezetting	132.5%	Bezetting	114%
Aantal opnames	39 vrouwen en 37 kinderen; totaal 76	Aantal opnames	39 vrouwen en 50 kinderen; totaal 89
Gemiddelde verblijfsduur	156.2 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	160 dagen

In Twente worden 3 van de 6 plaatsen van Begeleid Wonen ingezet voor de 24uurs Vrouwenwoonvoorziening met Partiële Begeleiding.

Safe Houses

Doel: Het bieden van veilige en anonieme opvang aan vrouwen en hun kinderen die ernstig bedreigd worden in hun veiligheid.

Capaciteit: 4 systemen

2009		2008	
Bezetting	95%	Bezetting	70%
Aantal opnames	7 vrouwen en 8 kinderen; totaal 15	Aantal opnames	13 vrouwen en 14 kinderen; totaal 27
Gemiddelde verblijfsduur	525 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	101 dagen

Begeleid Wonen Centrumgemeente Zwolle en Twente

Doel: Het bieden van ambulante begeleiding in een zelfstandige woonsituatie. Het is de laatste fase van verblijf in de vrouwenopvang.

Capaciteit: 6 systemen Centrumgemeente Zwolle
6 systemen Enschede

Voor Twente heeft een uitbreiding plaatsgevonden met 1 systeem (van 5 naar 6). In de praktijk wordt de helft hiervan bezet door 24uurs Vrouwenwoonvoorziening met Partiele Begeleiding.

Centrumgemeente Zwolle

2009		2008	
Bezetting	92.3%	Bezetting	91%
Aantal opnames	11 vrouwen en 21 kinderen; totaal 32	Aantal opnames	13 vrouwen en 21 kinderen; totaal 34
Gemiddelde verblijfsduur	226.2 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	309 dagen

Centrumgemeente Enschede

2009		2008	
Bezetting	36.3%	Bezetting	60%
Aantal opnames	6 vrouwen en 5 kinderen; totaal 11	Aantal opnames	6 vrouwen en 5 kinderen; totaal 11
Gemiddelde verblijfsduur	114.5 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	213 dagen

Begeleid Wonen Tienermoeders

Doel: Het bieden van woonbegeleiding aan tienermoeders die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld, waardoor zij na ongeveer 9 maanden verblijf zelfstandig kunnen gaan wonen.

Capaciteit: 6 systemen

In 2009 is er gekeken naar de behoefte van ketenpartners aan intensieve opvang voor jonge moeders. Zowel de ketenpartners als het netwerk tienermoeders hebben belang bij uitbreiding van Begeleid Wonen Tienermoeders met intensieve zorg en/of het starten van een laagdrempelige ontmoetingsplek voor jonge moeders.

2009		2008	
Bezetting	96.6%	Bezetting	97%
Aantal opnames	16 vrouwen en 16 kinderen; totaal 32	Aantal opnames	12 vrouwen en 12 kinderen; totaal 24
Gemiddelde verblijfsduur	209.1 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	292 dagen

Noodbedden

Doel: Het bieden van noodplaatsen: plekken waar vrouwen en eventueel hun kinderen in acute crisissituaties worden ondergebracht indien er elders binnen de vrouwenopvang geen ruimte is.

Regio IJssel-Vecht

2009		2008	
Aantal opnames	24 vrouwen en 22 kinderen; totaal 46	Aantal opnames	26 vrouwen en 24 kinderen; totaal 50
Gemiddelde verblijfsduur	7.9 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	6 dagen

Regio Twente

2009		2008	
Aantal opnames	27 vrouwen en 11 kinderen; totaal 38	Aantal opnames	30 vrouwen en 24 kinderen; totaal 54
Gemiddelde verblijfsduur	5.4 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	5 dagen

Regio Flevoland

2009		2008	
Aantal opnames	24 vrouwen en 15 kinderen; totaal 39	Aantal opnames	18 vrouwen en 31 kinderen; totaal 49
Gemiddelde verblijfsduur	8.8 dagen	Gemiddelde verblijfsduur	6 dagen

Ambulant werk en Begeleide Terugkeer

Doel: Het bieden van een kort ambulant traject als lichte vorm van begeleiding, bijvoorbeeld als voorbereiding op een doorverwijzing of het weer op gang brengen van een hulpverlenings-traject dat bij een reguliere organisatie is gestagneerd.

In het eerste kwartaal zijn de activiteiten van de ambulante trajecten verder afgebouwd: de nog lopende trajecten van zowel ambulante hulpverlening als van Begeleide Terugkeer, in totaal 25 trajecten, zijn afgerond of overgedragen aan de lokale zorg en er zijn geen nieuwe cliënten in begeleiding genomen. Er heeft een verdere overdracht plaatsgevonden van onze expertise door deelname aan het teamoverleg bij De Kern en in individuele contacten. Ook de deskundigheid van de groep Geweld in relaties is overgedragen; een medewerkster van De Kern en VOO hebben deze groep in 2009 samen gedraaid, waarna de groep in het aanbod van De Kern opgenomen kon worden.

Aantal: 20 vrouwen en 4 kinderen; totaal 24.

AWARE

Doel: Het bieden van veiligheid aan vrouwen en kinderen in de regio en het weerbaarder maken van de vrouw ten aanzien van de belager.

Dit jaar is het mobiele alarmeringssysteem geïmplementeerd.

Centrumgemeente Zwolle

Aantal aansluitingen 2009	Aantal aansluitingen 2008
17 (7 afgesloten en 10 in traject)	11

Twente

Aantal aansluitingen 2009	Aantal aansluitingen 2008
7 (1 afgesloten en 6 in traject)	3

Nazorg

Doel: De cliënt heeft voldoende vaardigheden om zelfstandig of met de hulp van anderen een eigen huishouden te runnen, en beschikt over een sociaal netwerk.

Voor vrouwen en kinderen krijgt de nazorg vorm via huisbezoeken. De nazorgbegeleider zoekt het gezin thuis op, volgt de ontwikkelingen in het gezin en begeleidt desgewenst de cliënt bij bezoeken aan instanties.

Centrumgemeente Zwolle

2009	2008
14 vrouwen en 15 kinderen; totaal 29 (10 afgesloten en 4 in traject)	8 vrouwen en 9 kinderen, totaal 17

Twente

2009	2008
16 vrouwen en 12 kinderen; totaal 28 (12 afgesloten en 4 in traject)	4 vrouwen en 13 kinderen, totaal 17

Begeleiding van cliënten

Doel: Het bieden van ondersteunende begeleiding aan cliënten.

	Aantal uren	Aantal cliënten	Kosten
Gemeente Enschede	3.094	46	€ 139.213,-
Gemeente Zwolle	8.028	111	€ 361.249,-

Door de gemeente Enschede is in totaal maximaal € 220.075,- aan subsidiemiddelen voor het bieden van ondersteunende begeleiding toegekend. In de jaarrekening wordt rekening gehouden met een lagere opbrengst.

Door de gemeente Zwolle is in totaal maximaal € 338.876,- aan middelen toegekend. De subsidie is noodzakelijk teneinde de kosten te dekken.