Kadera aanpak huiselijk geweld

Jaarverslag 2019

Samen Slagvaardig

Kadera aanpak huiselijk geweld

kadera.nl

Inhoudsopgave

VOORWOORD **5**

ONZE DANK GAAT UIT NAAR: **7**

1. KADERA ALGEMEEN **8**

RECHTSVORM 8

ORGANOGRAM 9

WERKGEBIED 9

TYPEN ZORG 10

BIJZONDER KENMERK 10

UITBESTEDING EN ONDERAANNEMING 10

2. BESTUUR EN ORGANISATIE **11**

PRINCIPES GOVERNANCECODE ZORG 11

BESTUUR 11

RAAD VAN TOEZICHT 12

ONDERNEMINGSRAAD 15

BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN 17

3. 2019 IN CIJFERS **19**

FINANCIËLE CIJFERS KADERA 19

AANTAL CLIËNTEN IN 2019 20

4. CAPACITEIT & PRODUCTIE **24**

CAPACITEIT OPVANG 24

PRODUCTIE 24

REDEN BEËINDIGING VAN DE JEUGDHULP 34

5. KENNISCENTRUM **35**

CENTRUM SEKSUEEL GEWELD (CSG) ZWOLLE 35

PREVENTIE: TRAININGEN EN VOORLICHTINGEN 36

PROJECTEN 38

6. PERSONEEL 40

PERSONEEL GEHELE ORGANISATIE 40

7. METHODIEKEN EN KWALITEIT 43

KRACHTWERK 43

VEERKRACHT 43

EFFECTMETING 44

INCIDENTEN 44

MELDING GEWELD TUSSEN CLIËNTEN 45

CLIËNTTEVREDENHEID INTERN GEMETEN 45

CLIËNTTEVREDENHEID EXTERN GEMETEN 45

CLIËNTENPANELS 46

KLACHTEN EN GESCHILLEN 47

KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN 47

KLACHTEN JEUGDHULP 48

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG OP GROND VAN DE JEUGDWET 48

8. BLIK VOORUIT: VOORUITKIJKEN OP 2020 50

UITBREIDING NOODBEDCAPACITEIT 50

DUURZAAM STOPPEN VAN HUISELIJK GEWELD 50

DIGITALISERINGSSLAG HULPVERLENING 51

AANSLUITING WERKVELD EN POSITIONERING KADERA 51

KEURMERK VROUWENOPVANG 51

BEGROTING 2020 52

9. BESTUURSVERKLARING 53

BIJLAGEN: 54

PRINCIPES GOVERNANCE CODE ZORG 54

JAARREKENING 2019 55

CONTROLEVERKLARING 55

kadera.nl

Kadera aanpak huiselijk geweld

Voorwoord

2019 is voor Kadera een bewogen jaar geweest. Er zijn vanuit het herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig' grote stappen gezet om de organisatie toekomstbestendig te maken en de hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld zo optimaal mogelijk te verrichten. We hebben mooie resultaten behaald en het verschil kunnen maken in de levens van vele van onze cliënten.

Toch is het in 2019 opnieuw duidelijk geworden waarom het bieden van veilige opvang en hulpverlening aan deze slachtoffers zo belangrijk is. Mede door de inspanningen van Veilig Thuis neemt het aantal meldingen van huiselijk geweld toe. De druk op de opvangvoorziening stijgt daardoor. De noodbedden zijn voortdurend bezet, doorplaatsen van cliënten naar andere regio's is lastig en door de problematiek in de huizenmarkt is de uitstroom erg moeilijk.

Naast deze in- en doorstroomproblematiek, lijkt de complexiteit van de casuïstiek toe te nemen. Dit vraagt steeds meer van onze hulpverlening; cliënten lopen op verschillende levensgebieden vast en hebben vaak intensieve zorg nodig. Cliënten en kinderen die instromen, zijn vaak getraumatiseerd en blijken na screening snel te moeten worden behandeld. Die behandeling stagneert door de lange wachtlijsten in de GGZ.

De beschreven ontwikkelingen vragen optimale samenwerking met ketenpartners. Kadera heeft in 2019 haar positie binnen het netwerk versterkt. Relaties met ketenpartners zijn geïntensiveerd en uitgebreid. De samenwerking met de centrumgemeenten is intensief. Samen zetten we er de schouders onder, om de hulpverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Wij ervaren de samenwerking met deze partijen als plezierig en - binnen de gegeven kaders - effectief.

Ondertussen waren wij bij Kadera op financiële gronden genoodzaakt in 2019 een herstructurering door te voeren waarbij een aantal wijzigingen in organisatie en management zijn geïmplementeerd. Dit ging helaas gepaard met een fte-reductie. De ondersteunende diensten zijn samengevoegd in de opvanglocatie in Zwolle. De activiteit Begeleid Wonen Zwolle is beëindigd. Een kantoorpand op een aantrekkelijke locatie in het centrum van Zwolle is verkocht.

Deze maatregelen hebben geleid tot een verbetering van de communicatie tussen de ondersteunende diensten en de hulpverlening. Door het verdwijnen van Begeleid Wonen Zwolle heeft Kadera intensiever moeten werken aan het op peil houden van de doorstroom in de opvanglocaties. Door goede samenwerking met woningcorporaties (vangnetregeling) is dat gelukt.

In 2019 hebben we gewerkt aan verschillende projecten, die stuk voor stuk hebben bijgedragen aan het verbeteren van de hulpverlening en het uitbreiden van ons aanbod. Via het Helpende Hand vrijwilligersproject zijn meer dan 40 vrijwilligers geworven en ingezet als ondersteuning van de cliënten. Door het programma Geweld Hoort Nergens Thuis is gestart met intensieve samenwerking met GGZ, om traumahulpverlening gelijk op te starten wanneer cliënten bij ons in beeld komen. Door programma's als Tijd voor Toontje, Animal Assisted Interventions en clown Spruit zijn vele kinderen geholpen in hun herstelproces. Bovendien heeft Kadera zich middels het Centrum Seksueel Geweld Zwolle ingezet voor acute zorg aan slachtoffers van aanranding of verkrachting en zijn door preventieactiviteiten vele professionals getraind in het herkennen en aanpakken van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Aan de implementatie van de herstructurering is hard gewerkt. Medewerkers, Ondernemingsraad, Bestuur, Raad van Toezicht en stakeholders hebben de consequenties van de maatregelen voor het personeel regelmatig met elkaar besproken. De implementatie is succesvol afgerond. De liquiditeit is weer op orde en Kadera is financieel gezond.

Op deze plek willen wij al onze medewerkers en onze ketenpartners hartelijk danken voor hun betrokkenheid, inzet en resultaten. Mede dankzij jullie is de wereld in 2019 weer een beetje veiliger geworden!

Dit jaardocument is vastgesteld door het bestuur en de Raad van Toezicht op 25 mei 2020.

Dhr. J.H.Y. Traas MBA	Mw. drs. M.K. Groenberg
Directeur-bestuurder	Voorzitter Raad van Toezicht

Onze dank gaat uit naar:

kadera.nl

Kadera
aanpak huiselijk geweld

1. Kadera Algemeen

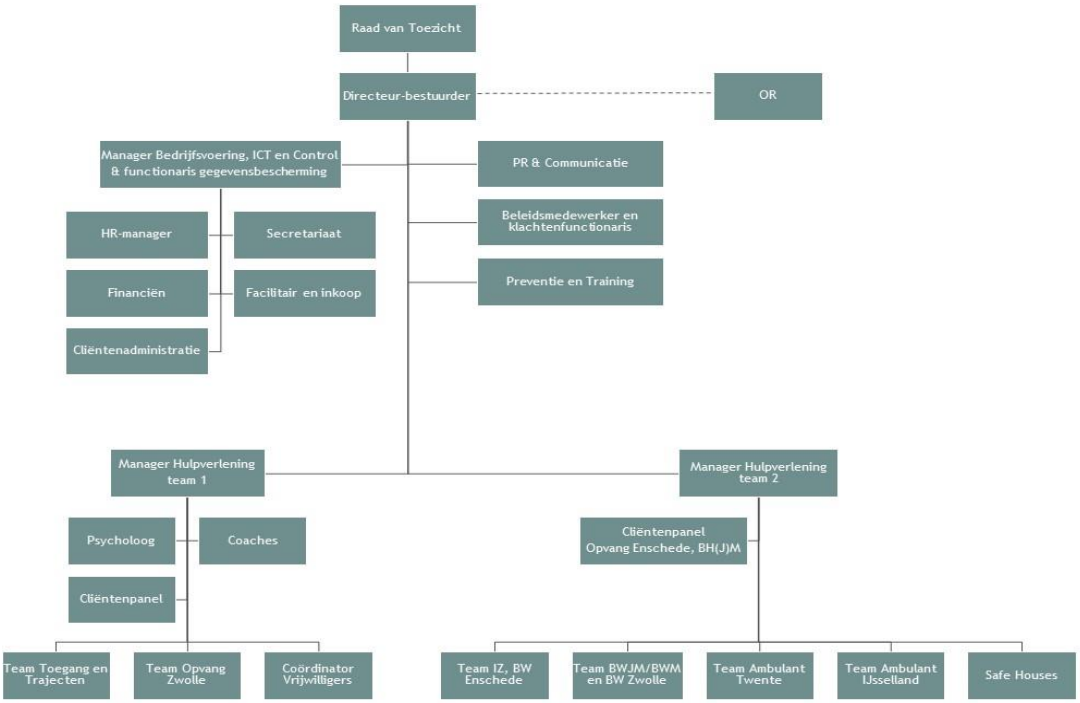
Kadera streeft naar een wereld zonder huiselijk geweld. Dit doet Kadera door vrouwen, mannen en hun kinderen op te vangen en begeleiding bij mensen thuis te bieden, maar ook door voorlichting en trainingen te verzorgen. Daarnaast wil Kadera vooral iedereen in de samenleving stimuleren om zich in te zetten tegen huiselijk geweld, zowel bedrijven en organisaties als particulieren. Met name vanuit datgene wat iemand al doet en goed kan. Want alleen samen kan huiselijk geweld worden verslagen.

Kadera heeft in 2019 WMO dienstverlening aangeboden in de vorm van vrouwen- en mannenopvang, jeugdhulp en ambulante hulpverlening.

Rechtsvorm

Stichting Kadera aanpak huiselijk geweld heeft de ANBI-status (Algemeen Nut Beogende Instelling) en is gevestigd in Zwolle (RSIN: 8094 00 200).

Organogram



Werkgebied

Gemaakt met Localfocus

kadera.nl

Kadera aanpak huiselijk geweld

De belangrijkste opdrachtgevers voor Kadera zijn de centrumgemeenten Enschede en Zwolle.

De gemeente Enschede is de centrumgemeente voor opvang van slachtoffers van huiselijk geweld voor de regio Twente. Dit werkgebied omvat de gemeenten Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Hellendoorn, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen/Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden.

De gemeente Zwolle is de centrumgemeente voor opvang van slachtoffers huiselijk geweld voor de regio IJsselland. Het werkgebied van Zwolle omvat de gemeenten Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Kampen, Ommen, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland en Zwolle.

Kadera verzorgt naast opvang van slachtoffers van huiselijk geweld, ambulante hulpverlening in genoemd werkgebied.

Typen zorg

Kadera is er voor iedereen die bij huiselijk geweld betrokken is. Voor het bieden van veilige opvang en begeleiding gericht op herstel en participatie van cliënten, nazorg, het personenalarm AWARE en andere activiteiten wordt Kadera gesubsidieerd door de centrumgemeenten Enschede en Zwolle. Daarnaast geeft Kadera trainingen en voorlichtingen aan professionals over huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook biedt Kadera ambulante begeleiding en jeugdhulp bij gezinnen thuis in de provincie Overijssel en in een aantal gemeentes in Zuidwest Drenthe.

Bijzonder kenmerk

Kadera heeft in 2019 WMO dienstverlening aangeboden in de vorm van vrouwenopvang en ambulante hulp bij mensen thuis. Daarnaast heeft Kadera ambulante Jeugdhulp geboden.

Uitbesteding en Onderaanneming

Kadera heeft in verslagjaar 2019 in beperkte mate zorg uitbesteed aan derden en heeft in beperkte mate hulp verleend als onderaannemer.

2. Bestuur en organisatie

Principes Governancecode Zorg

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg 2017 volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. Op deze wijze draagt de Governancecode bij aan het waarborgen van goede zorg, het realiseren van de organisatiedoelstelling en het maatschappelijk vertrouwen.

Uit het self assesment, terug te vinden in de bijlagen, blijkt dat van de zeven principes van de Governancecode er in 2019 zes volledig zijn nageleefd. Kadera werkt op basis van de methodieken Krachtwerk en Veerkracht en is HKZ-gecertificeerd. Daarmee wordt gewaarborgd dat goede kwaliteit wordt geleverd, die voldoet aan de professionele standaarden. Integriteit, betrouwbaarheid en aanspreekbaarheid zijn waarden die tot uitdrukking komen in de organisatiecultuur en het gedrag van de medewerkers van Kadera. Invloed van belanghebbenden wordt geborgd door de ondernemingsraad en de cliëntenpanels.

Het bestuur toont zich verantwoordelijk voor het besturen van Kadera en de algemene gang van zaken gericht op de maatschappelijke doelstellingen van Kadera. De verantwoordelijkheden van het bestuur en de samenwerking met de RvT is vastgelegd in het Bestuurs- en Directiestatuut (in 2019 geactualiseerd).

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken van Kadera. De verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht en de werkwijze is vastgelegd in een reglement (29-10-2018), dat voldoet aan de Governancecode Zorg 2017.

Punt van verbetering zit bij het zevende principe, het doorontwikkelen van de professionaliteit en deskundigheid van het bestuur en de Raad van Toezicht. Dit is gedeeltelijk nageleefd, een opleidingsplan is in voorbereiding om dit punt ook naar volledigheid na te leven. Beleidsontwikkeling van de Raad van Toezicht zal zich in 2020 richten op de visie op toezicht.

Bestuur

Kadera is een Stichting met een Raad van Toezicht-model. In statuten en reglementen is vastgelegd hoe Raad van Toezicht, Bestuur, Ondernemingsraad en Cliëntenraad hun rol vervullen. Het bestuur (de directeur-bestuurder) is eindverantwoordelijk en belast met het besturen van de stichting en treedt op als bestuurder naar de Ondernemingsraad en Cliëntenraad.

Naam	hr. of mw.	Functie in Raad van Bestuur of directie	Interim ja/nee	Functie vervuld sinds	Nevenfuncties
G.H. Oord, RA	mw.	Directeur-bestuurder	Ja	01-11-2018	Voorzitter Handbalvereniging Haarle

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft tot taak het toezicht houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie, vervult de rol van werkgever van de directeur-bestuurder en heeft enkele andere taken en bevoegdheden, zoals vermeld in de statuten. Jaarlijks wordt de directeur-bestuurder beoordeeld. De remuneratiecommissie draagt hiervoor zorg.

Op grond van de Governancecode Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en het reglement van de Raad van Toezicht legt de Raad jaarlijks verantwoording af. In 2019 heeft de Raad van Toezicht het beleid en de ontwikkelingen binnen Kadera kritisch gevolgd, in het herstructureringstraject `Samen Slagvaardig´ geparticipeerd en adviezen verstrekt.

De Raad van Toezicht bestaat uit vier leden die worden benoemd voor een periode van vier jaar. (Her)benoeming van toezichthouders vindt plaats op basis van een openbare profielschets. In 2019 hebben geen wijzingen plaatsgevonden in de samenstelling van de Raad van Toezicht. Per 1 maart 2020 vertrekt mevrouw Reijmer uit de Raad, per 1 januari 2021 mevrouw Terporten. Beiden zijn niet herbenoembaar.

Voor het uitvoeren van haar taken werkt de Raad van Toezicht met twee commissies: de Auditcommissie en de Remuneratiecommissie. Beide commissies zijn gericht op specifieke thema´s, als voorbereiding op besluitvorming door de voltallige Raad van Toezicht. Mevrouw Terporten is contactpersoon richting de Ondernemingsraad.

Toezichthoudend orgaan

Naam	**Hoofdfuncties**	**Nevenfuncties**	**Eerste benoeming**	**Benoemd tot**
Mevrouw M.K. Groenberg, voorzitter	Eigenaar Boardroomadvies en Groenberg Mediation	Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting de Woonmensen Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Centrum voor Jeugd en Gezin Barneveld	1-1-2018	1-1-2022
Mevrouw mr. D.S. Terporten-Hop, vicevoorzitter	Rechter bij rechtbank Midden-Nederland	Lid Raad van Toezicht Entrea Lindenhout te Nijmegen Voorzitter klachtencommissie Vier Glindse Organisaties	1-1-2012	1-1-2021
Mevrouw drs. I.J.T. Reijmer	Algemeen directeur I&O Research	Lid Raad van Commissarissen CHPA/FEA	1-3-2011	1-3-2020
De heer A. Verburg	Programmamanager Openbaar Ministerie	Penningmeester stichting Walburgiskerk Zutphen	1-7-2018	1-7-2022

De leden van de Raad van Toezicht hebben zitting op persoonlijke titel en oefenen hun functie uit zonder last of ruggespraak, daarbij elke vorm van belangenverstrengeling vermijdend. Bij geen van de leden van de Raad van Toezicht is sprake geweest van tegenstrijdige belangen, noch zijn naar het oordeel van de Raad van Toezicht transacties verricht waarbij tegenstrijdige belangen van de waarnemend- en/of interim directeur-bestuurder hebben gespeeld.

De duur van de zittingstermijn is 4 jaar. Kadera volgt hierbij de norm van de zorgbrede Governancecode. De eerste zittingstermijn kan met maximaal 1 periode verlengd worden.

Herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig'

Afnemende inkomsten en oplopende kosten brachten Kadera in een zorgelijke liquiditeitspositie en in een turbulente periode. Dit maakte herstructurering noodzakelijk. Dit heeft de organisatie en de Raad van Toezicht voor lastige, maar noodzakelijke keuzes geplaatst. Per 1 november 2018 is mw. G.H. Oord als interim directeur-bestuurder aangetrokken met de opdracht de herstructurering voor te bereiden. De Raad heeft in januari 2019 het herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig' goedgekeurd. De interim directeur-bestuurder heeft het plan in 2019 geïmplementeerd. De Raad van Toezicht heeft in 2019 de herstructurering van Kadera op basis van het herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig' intensief gevolgd en waar nodig actief ondersteund. Er is door de Raad, de interim directeur-bestuurder en de organisatie hard gewerkt om Kadera weer toekomstbestendig te maken. Met succes. We kunnen weer met vertrouwen vooruitkijken.

Activiteiten en genomen besluiten Raad van Toezicht 2019

- In 2019 vergaderde de Raad van Toezicht tienmaal, waarvan drie keer in aanwezigheid van waarnemend directeur-bestuurder de heer Jos Elshof en de interim directeur-bestuurder, vier keer in aanwezigheid van de interim directeur-bestuurder en één keer in aanwezigheid van de ondernemingsraad. De voorzitter van de Raad van Toezicht en de interim directeur-bestuurder voerden daarnaast regelmatig overleg.

- Het herstructureringsplan `Samen Slagvaardig' is goedgekeurd, evenals het jaarplan 2020 en de begroting 2020-2021.

- De jaarrekening en het jaarverslag 2018 zijn vastgesteld, na bespreking van het controleverslag met de accountant.

- De kwartaalrapportages en de directiebeoordeling 2019 zijn besproken.

- Vastgesteld zijn de conflictregeling en het bestuurs- en directiestatuut.

- De verkoop van het pand aan de Terborchstraat (besluit 2018) bracht een oplossing voor de zorgelijke liquiditeitspositie van Kadera.

- Ter ondersteuning van herstructureringsmaatregelen woonde de Raad drie personeelsbijeenkomsten bij. Ook ontving de Raad een petitie van het personeel over het herstructureringsplan. De signalen van het personeel zijn meegewogen in de besluitvorming van de Raad en dienden als input voor haar klankbordfunctie.

- De ondernemingsraad en het managementteam hebben in 2019 advies uitgebracht over het opgestelde profiel van de directeur-bestuurder en over de

voorgedragen kandidaten. Mede op grond van deze adviezen heeft de Raad in haar vergadering van 27 januari 2020 de nieuwe directeur-bestuurder benoemd.

- Leden van de Raad van Toezicht zijn in 2019 aanwezig geweest bij een artikel 24-vergadering met de ondernemingsraad en de interim directeur-bestuurder. In deze vergadering zijn de effecten van het herstructureringsplan, de samenwerking tussen ondernemingsraad en de directeur-bestuurder en de toekomstige organisatieontwikkelingen besproken.

- Op 2 december 2019 vond overleg plaats met de volledige Raad van Toezicht en de ondernemingsraad.

- Leden van de Raad van Toezicht hebben een aantal cliëntenpanels bijgewoond.

Voorgenomen activiteiten Raad van Toezicht 2020

- De Raad voert de jaarlijkse zelfevaluatie uit in het najaar van 2020. Onderwerpen die aan de orde zullen komen, zijn de onderlinge samenwerking binnen de Raad, de samenwerking met de directeur-bestuurder en de wijze waarop de Raad in relatie tot de herstructurering heeft geacteerd. De Raad laat deze evaluatie extern begeleiden.

- In 2020 stelt de Raad van Toezicht haar vernieuwde toezichtvisie op.

- In verband met het aflopen van de zittingstermijn start de Raad een wervings- en selectieprocedure voor twee nieuwe leden, van wie één met een ondernemend, financieel profiel en één met een juridisch, bestuurlijk profiel.

Auditcommissie

De auditcommissie bestaat uit de leden mevrouw Reijmer en de heer Verburg. Het voorzitterschap rouleert. De auditcommissie kwam in 2019 vier keer bij elkaar voor overleg met de interim directeur-bestuurder. Deze vergaderingen werden bijgewoond door de manager bedrijfsvoering en/of de controller. De bestuurder rapporteerde de financiële uitkomsten in deze vergaderingen. De financiële effecten van de implementatie van de herstructurering zijn nauwlettend gevolgd. De samenwerking met Flynth accountants voor controle van de jaarrekening 2018 is stevig geëvalueerd. Met afspraken over verbetermaatregelen werd besloten tot voortzetting van de samenwerking in 2019.

Belangrijkste onderwerpen in 2019 waren: de verkoop van het kantoorpand aan de Terborchstraat, de concept jaarrekening 2018, het accountantsverslag (met de accountant), ziekteverzuim en maatregelen en de begroting 2020-2021.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestaat uit de leden mevrouw Terporten (voorzitter) en mevrouw Groenberg. In 2019 onderhield de remuneratiecommissie de contacten met de langdurig zieke directeur-bestuurder (mw. W. Wielakker).

Op 4 maart 2019 is de functie van waarnemend directeur-bestuurder door de heer J. Elshof beëindigd en per 1 november 2019 is de heer Elshof bij Kadera uit dienst getreden.

Eind 2019 verliet de directeur-bestuurder mw. W. Wielakker de organisatie, na een ziekteperiode van twee jaar. De Raad van Toezicht heeft in 2019 een profiel opgesteld

voor het wervings- en selectietraject van een nieuwe directeur-bestuurder: ondernemend, ontwikkelend en strategisch. De opdracht aan de nieuwe directeur-bestuurder is de continuïteit van de organisatie bestendigen en de maatschappelijke positie van Kadera verder verstevigen. De nieuwe directeur-bestuurder (Dhr. J.H.Y. Traas MBA) start per 1 mei 2020.

Honorering van de Raad van Toezicht

De honorering van de Raad van Toezicht past binnen het advies van de Nederlandse Verenging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ-regeling januari 2019). Per januari 2019 bedraagt de bezoldiging van de voorzitter € 13.884 en € 9.256 voor de leden.

Dankwoord

De Raad van Toezicht spreekt zijn waardering uit voor de inzet waarmee alle medewerkers, vrijwilligers en ondernemingsraad hebben bijgedragen aan de bereikte resultaten in 2019. Kadera ligt goed op koers om haar belangwekkende taken te kunnen uitvoeren en de Raad van Toezicht ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad behartigt de belangen van de werknemers van Kadera.

Vanwege het vertrek van een aantal leden van de OR bij Kadera, is er een grote wisseling in de samenstelling geweest in 2019.

Tot en met 31-03-2019 bestond de OR uit:

Naam	**Functie**
Mevrouw M. Ter Riele	Voorzitter
Mevrouw M. Oostervelt	Secretaris
Mevrouw J. Bokking (zwangerschapsverlof m.i.v. 15-03-19)	Lid
Mevrouw S. Kuipers	Lid
Mevrouw A. Busscher	Lid

Vanaf 01-04-2019 bestond de OR uit:

Naam	**Functie**

Mevrouw C. Kragt	Voorzitter
Mevrouw M. Wartena (Vervanging i.h.k.v. zwangerschapsverlof tot 01-09-2019)	Secretaris
Mevrouw J. Bokking (Terug van zwangerschapsverlof 01-09-19)	Secretaris
Mevrouw B. Rijpkema	Lid
Mevrouw A. Busscher (tot 01-06-19)	Lid
Mevrouw F. de Haan (vanaf 01-06-19)	Lid
Mevrouw B. Mols	lid

De ondernemingsraad heeft in april een dag en in mei twee dagen training gevolgd, deels onder leiding van een trainer van SBI Formaat. Eind oktober heeft de ondernemingsraad opnieuw een tweedaagse training gevolgd om de eerste maanden te evalueren, een betere taakverdeling te maken en vooruit te kijken naar de plannen en aandachtspunten voor de toekomst. In 2019 is meerdere keren gebruik gemaakt van de expertise van SBI Formaat, voor adviezen in verschillende arbeidsvraagstukken, bijvoorbeeld naar aanleiding van instemmingsaanvragen.

Er heeft zes keer overleg plaatsgevonden tussen OR en directeur-bestuurder. Daarnaast heeft er driemaal overleg plaats gevonden tussen de financiële commissie van de OR en de directeur-bestuurder, naar aanleiding van de kwartaalcijfers.

Er heeft een artikel 24 overleg plaatsgevonden tussen OR en afgevaardigden van de Raad van Toezicht. De OR heeft daarnaast regelmatig contact gehad met de Raad van Toezicht in verband met herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig'. Eind februari is er een brief gestuurd aan de directie en de Raad van Toezicht. Tweemaal is instemming verleend (aan de Raad van Toezicht) voor verlenging van de overeenkomst met ad interim directeur-bestuurder G.H. Oord. Er is een positief advies uitgebracht (aan de Raad van Toezicht) aangaande beëindiging arbeidsovereenkomst directeur-bestuurder mevrouw W. Wielakker.

Er is geen formeel overleg geweest met de vertrouwenspersoon. Er zijn wel informele contacten geweest.

In het begin van het jaar is er contact geweest met de bedrijfsledengroep, later is een deel van hen OR-lid geworden.

Overige activiteiten Ondernemingsraad

- Reactie op de adviesaanvraag: Herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig'

kadera.nl
Kadera
aanpak huiselijk geweld

- Instemming verleend op herziene versie RI&E plan van aanpak
- Instemming verleend op deskundigheidsbevorderingsplan 2019
- Instemming verleend op verzuimbeleid en verzuimprocedure (met enkele kleine wijzigingen/aanvullingen)
- Instemming verleend op functionaris gegevensbescherming na risicoanalyse
- Instemming verleend op AVR-beleidsplan (met enkele aanvullingen)
- Verdere uitwerking consequenties gevraagd van wijziging reiskostenregeling, nog geen instemming verleend
- Instemming verleend op krab- en bijtprotocol (met enkele kleine wijzigingen/aanvullingen)
- Instemming verleend op vergoeding bereikbaarheidsdienst managers (in 2019 ingediend en na aanpassing door directeur-bestuurder in 2020 door OR instemming verleend)
- Instemming verleend op alcohol-, drugs- en medicijnbeleid
- Instemming verleend op deskundigheidsbevorderingsplan 2020 (met enkele aanvullingen)
- Sollicitatie nieuwe directeur-bestuurder: De OR heeft gesprekken gehad met twee kandidaten voor de functie van directeur-bestuurder, is aanwezig geweest bij de case-assessment van een kandidaat en heeft hierover advies uitgebracht aan de Raad van Toezicht.

Belangrijke gebeurtenissen

Onderwerp	**Self assessment** **1 = Nee** **2= Ja**	**Toelichting**
Zijn in uw organisatie in het verslagjaar belangrijke gebeurtenissen aan de orde geweest, zoals fusieplannen, wijzigingen in de visie/strategie, het besturingsmodel, de organisatie, belangrijke inkrimping of uitbreiding van de omzet, investeringen, ICT-migraties of overige belangrijke gebeurtenissen?	2	In 2018 heeft de organisatie een herstructureringsplan opgesteld en in 2019 geïmplementeerd om een verwachtte negatieve resultaatontwikkeling 2018-2020 te managen van rond 1 miljoen euro. Dit plan, voorzien van een positief advies van de ondernemingsraad, is in januari 2019 door de Raad van Toezicht vastgesteld.
Zijn dergelijke belangrijke gebeurtenissen in het huidige jaar (het jaar na het verslagjaar) aan de orde of voor het komende jaar te voorzien?	2	Dhr. J.H.Y. Traas MBA is per 1 mei 2020 aangesteld als nieuwe directeur-bestuurder. In het voorjaar van 2020 heeft het coronavirus grote impact gehad op de cliënten en daarmee het werk van Kadera. De langere termijn impact is op het moment van ondertekenen van dit jaarverslag nog niet voldoende in beeld.

Zijn bij u in het afgelopen jaar, in het huidige jaar en/of in het komende jaar risico's voor uw financiële continuïteit aan de orde dan wel belangrijke strategische risico's?	2	Herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig' is in 2019 grotendeels geïmplementeerd.
Voerde u in het verslagjaar een actief duurzaamheidsbeleid (energiebewustzijn, duurzame inkoop).	2	Er zijn geen specifieke maatregelen genomen in 2019. Kadera voldoet aan de normen van de Social Return on Investment verplichtingen, in overeenstemming met de samenwerkende gemeenten.

Coronacrisis

Begin 2020 is, door de uitbraak van de infectieziekte COVID-19, de coronacrisis ontstaan. De gevolgen van deze crisis op de financiële prestaties van Kadera zijn op dit moment niet goed in te schatten. De dienstverlening aan de cliënten van Kadera loopt door, echter deels op andere wijze, bijvoorbeeld door het gebruik van digitale middelen. De grootste subsidiestromen (centrumgemeenten Enschede en Zwolle) lopen hierdoor onverhinderd door. Mogelijke effecten in de opbrengstsfeer kunnen plaatsvinden in de rubrieken ambulante omzet en preventie. Ook op deze vlakken wordt gewerkt om de (zorg)prestaties zo min mogelijk te beperken. Er is subsidie (Set Covid 19) aangevraagd om de digitaliseringsslag te versnellen. In mei 2020 wordt een beschikking hiervoor verwacht. Er is op dit moment nog geen Coronabesmetting bekend van cliënten van Kadera. Middels diverse voorzorgsmaatregelen wordt getracht een besmetting in de toekomst te voorkomen. De extra kosten hiervoor (schoonmaak, communicatie, aanschaf beschermende middelen, etc.) hebben geen materiele impact op het resultaat van Kadera. De liquide positie van Kadera is goed. We hebben geen aanleiding te verwachten dat de Corona-crisis deze positie zal verslechteren.

3. 2019 in cijfers

Financiële cijfers Kadera

In 2019 heeft de implementatie van herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig' plaatsgevonden. Deze implementatie behelst een aantal financiële consequenties die zichtbaar worden in de jaarrekening.

Opbrengsten en resultaten

De opbrengsten zijn in 2019 gestegen van €6.160.000 naar €6.712.000.

Begin 2019 is het pand aan de Terborchstraat verkocht. De verkoop van het pand heeft als gevolg dat de liquiditeit weer naar een gezond niveau is teruggebracht.

In 2019 hebben verschillende mutaties in de subsidiestromen plaatsgevonden. Er is een nieuwe subsidie voor opvang slachtoffers mensenhandel (€185.000 vanaf 1 juli 2019) gehonoreerd en zijn er aanvullende gelden ontvangen voor de opvang van slachtoffers zonder verblijfstatus. Ook is de subsidie voor de alarmsystemen AWARE verhoogd met €78.000, waardoor deze beter in lijn ligt met de daadwerkelijk gemaakte kosten. De subsidie voor Begeleid Wonen Zwolle is in 2019 afgebouwd naar €0.

Het EU Safe at Home project is voltooid per 31 december 2018 en zorgt derhalve voor een daling van de overige subsidies. De overige opbrengsten (excl. boekwinst) zijn gedaald met €346.000. Dit is ontstaan door een daling van de huurbijdragen van woningcorporaties, het stoppen van de dienstverlening aan Veilig Thuis IJsselland (VTIJ), verhuur kantoorruimte aan VTIJ en beëindiging van een detacheringsovereenkomst.

De hiervoor benoemde dalingen in overige subsidies en opbrengsten zijn mede aanleiding geweest voor de start van de herstructurering.

Resultaat en effecten op het vermogen

Het resultaat is €286.000 positief. Dit is inclusief de verkoop van het pand aan de Terborchstraat. Onder andere de hogere kosten voor extra inhuur van personeel hebben geleid tot een genormaliseerd resultaat van €35.000 positief.

Het totale eigen vermogen is gestegen van €1.073.00 naar €1.359.000. Binnen het eigen vermogen wordt onderscheid gemaakt tussen kapitaal, algemene reserve, bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen.

De algemene reserve is met €356.000 toegenomen. Over de algemene reserve kan binnen de statutaire bevoegdheden vrij beschikt worden.

Ontwikkelingen gedurende het jaar

Kadera heeft middels het herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig' een nieuwe balans weten te realiseren tussen de verantwoordelijkheden die aan Kadera zijn toegekend in verhouding tot het personeelsbestand. In 2019 hebben veel mutaties plaatsgevonden in het personeelsbestand. Het totaal aantal fte is gedaald van 70 naar 63. In 2019 zijn een aantal structurele inkomsten gedaald: inkomsten uit woningcorporaties (€115.000), Veilig Thuis IJsselland (€69.000) en lagere verhuuropbrengsten door verkoop pand Terborchstraat (€61.000).

Risico's en onzekerheden

De implementatie van de herstructurering is grotendeels in 2019 doorgevoerd. Om structureel de organisatie financieel gezond te houden, is blijvend aandacht nodig voor een juiste balans tussen de dekking vanuit subsidies en overige opbrengsten aan de ene kant en een efficiënt kostenapparaat aan de andere kant.

Financiële positie en kengetallen

De norm voor de solvabiliteit (verhouding Eigen Vermogen : Vreemd Vermogen) is 25% – 40%. Kadera heeft een solvabiliteit van 51,9% (2018: 42,0%). Dit duidt op een financieel sterke positie. Deze positieve stijging is veroorzaakt door het positieve resultaat en daarmee stijging van het Eigen Vermogen.

De liquiditeitspositie geeft aan in hoeverre Kadera op korte termijn aan haar verplichtingen kan voldoen. Dit wordt bepaald met behulp van de quick ratio (verhouding vlottende activa : kortlopende schulden). De norm voor de quick ratio is minimaal 1. Kadera kent een quick ratio van 2,77 (2018: 1,15). Dit duidt op een positieve liquiditeitspositie. Deze positieve stijging is grotendeels veroorzaakt door de boekwinst op de verkoop van het pand.

Kasstromen en financieringsbehoeften

Door verkoop van het pand aan de Terborchstraat is de liquiditeitspositie aanzienlijk verbeterd. Dit heeft als gevolg dat Kadera op korte en middellange termijn aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Er is geen behoefte externe financiering.

Aantal cliënten in 2019

Cliënten gehele organisatie

Aantal cliënten gehele organisatie (alle vormen van zorg, jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning)	**2019**	**2018**
Aantal patiënten/cliënten in zorg op 1 januari van het verslagjaar	106 volw. en 56 kinderen	94 volw. en 46 kinderen
Aantal nieuw ingeschreven patiënten/cliënten in zorg in het verslagjaar	143 volw. en 103 kinderen	185 volw. en 95 kinderen
Totaal aantal patiënten/cliënten in zorg in het verslagjaar	249 volw. en 159 kinderen	279 volw. en 141 kinderen
Aantal uitgeschreven patiënten/cliënten in zorg in het verslagjaar	171 volw. en 86 kinderen	173 volw. en 85 kinderen
Aantal patiënten/cliënten in zorg of behandeling op 31 december van het verslagjaar	78 volw. en 73 kinderen	106 volw. en 56 kinderen

Bovenstaande tabel geeft een weergave van de cliëntaantallen in de opvang en van de ambulante cliënten. Voor een nadere toelichting op deze aantallen wordt verwezen naar de paragrafen 'cliënten opvang' en 'cliënten ambulant'.

Verhouding patiënten en cliënten naar financieringsstroom in gehele organisatie

Verhouding naar financieringsstroom	Percentage 2019	Percentage 2018
Zvw cliënten t.o.v. totaal aantal patiënten/cliënten in zorg op 31 december van het verslagjaar	0	0
Wlz cliënten t.o.v. totaal aantal patiënten/cliënten in zorg op 31 december van het verslagjaar	0	0
Jeugdwet cliënten t.o.v. totaal aantal patiënten/cliënten in zorg op 31 december van het verslagjaar	19	9
Wmo 2015 cliënten t.o.v. totaal aantal patiënten/cliënten in zorg op 31 december van het verslagjaar	34	50
Forensische zorg cliënten t.o.v. totaal aantal patiënten/cliënten in zorg op 31 december van het verslagjaar	0	0
Cliënten gefinancierd met subsidie van de centrumgemeenten in zorg op 31 december van het verslagjaar.	47	41

Cliënten opvang

Aantal nieuw opgenomen cliënten en kinderen in de opvang (inclusief noodbedden).

Aantal cliënten opvang	**2019**	**2018**
Aantal cliënten op 1 januari 2019	48 volw. en 45 kinderen	52 volw. en 45 kinderen
Aantal nieuw ingeschreven cliënten	114 volw. en 90 kinderen	121 volw. en 83 kinderen
Totaal aantal cliënten in zorg/behandeling	162 volw. en 135 kinderen	173 volw. en 128 kinderen
Aantal uitgeschreven cliënten	117 volw. en 81 kinderen	125 volw. en 83 kinderen
Aantal cliënten op 31 december 2019	45 volw. en 54 kinderen	48 volw. en 45 kinderen

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat het aantal cliënten licht is gedaald ten opzichte van 2018. Reden hiervoor zijn onder andere het beëindigen van Begeleid Wonen (8 plekken) in Zwolle. Daarnaast bestond een cliëntsysteem in 2019 vaker uit een ouder met meer dan 3 kinderen. Doorstroming van grotere systemen is doorgaans ingewikkelder, waardoor men langer in de opvang verblijft.

Cliënten ambulant

Aantal ambulante cliënten in traject	**Jeugdwet**	**WMO**	**Overig**	**TOTAAL**
Aantal cliënten op 1 januari 2019	11	56	2	**69**
Aantal nieuw ingeschreven cliënten	13	27	2	**40**
Totaal aantal cliënten in zorg/behandeling	**24**	**83**	**4**	**109**
Aantal uitgeschreven cliënten	5	52	2	**58**
Aantal cliënten op 31 december 2019	**19**	**31**	**2**	**52**

Het aantal ambulante cliënten is afgenomen t.o.v. 2018. Deze daling is het gevolg van een afname van het aantal WMO cliënten. We zien echter juist een stijging in de vraag naar zorg aan jeugdigen. Het aantal Jeugdwetcliënten is toegenomen t.o.v. 2018.

4. Capaciteit & Productie

Capaciteit Opvang

Kadera heeft in 2019 (opvang)voorzieningen aangeboden in de centrumgemeenten Enschede en Zwolle. Begeleid wonen Zwolle (8 plekken) is in de loop van 2019 afgebouwd naar 0. Verder zijn er per 1 juli 2019 6 opvangplekken bijgekomen voor slachtoffers van mensenhandel met multiproblematiek.

Capaciteit WMO cliënten opvang	**2019**	**2018**
Crisisopvang	10	10
Intensieve Zorg	17	17
Safe Houses	2	2
Begeleid Wonen	6	14
Begeleid Wonen Jonge Moeders	6	6
(Begeleid Wonen) mannenopvang	6	6
Slachtoffers mensenhandel	6	0
Totale capaciteit	**53**	**55**

Productie

Toegang

Het Team Toegang behandelt aanmeldingen van ketenpartners, professionals en burgers voor een plek in de opvang of ambulant. Het team bekijkt of er een opvangplek beschikbaar is bij Kadera of elders in het land.

	2019	**2018**	**2017**
Probleeminventarisatie eerste fase (aanmelding)	161	122	134

Wie contact opnam

In 2% van de aanmeldingen kwam het eerste contact direct vanuit de cliënt zelf. De overige aanmeldingen verliepen via de ketenpartners. Bij 8% was dat de politie, 15% Veilig Thuis en 13% van het wijkteam. 7% van de aanmeldingen betrof een ruiling of aanmelding van een andere (vrouwen)opvangorganisatie. We hebben in 2019 geen aanmeldingen ontvangen via huisartsen. Het overige deel van de aanmeldingen verliep via een andere verwijzende instantie of organisatie (55%).

Het aantal niet-opgenomen cliënten vanwege onvoldoende plaats in de opvang

	2019	**2018**	**2017**

Aantal	1	6	9

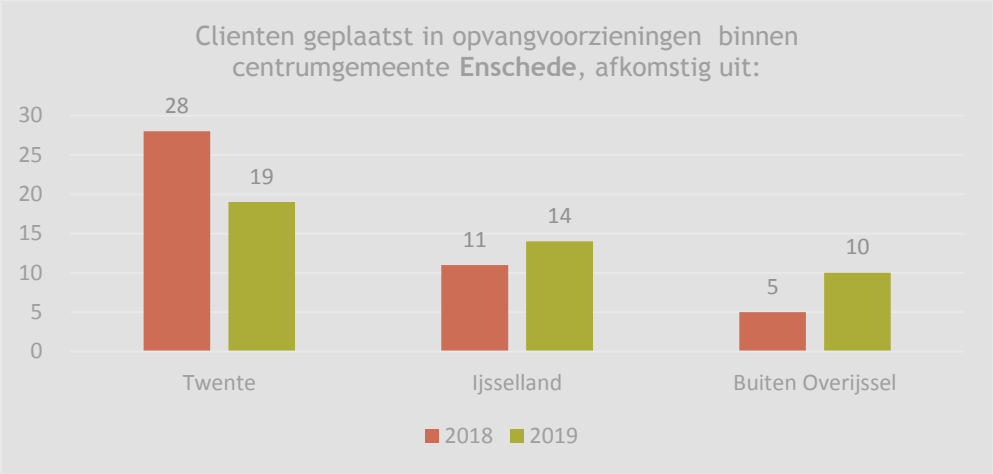
Kadera doet haar uiterste best om cliënten een plek te geven in de opvang. Ze is erin geslaagd om – op 1 na – alle cliënten te plaatsen. Daar waar plaatsing niet mogelijk is, wordt gekeken naar mogelijkheden in andere regio's via de warme doorverwijslijst. Personen die via de warme doorverwijslijst aan een geschikte plek zijn geholpen, zijn niet opgenomen in bovenstaande tabel.

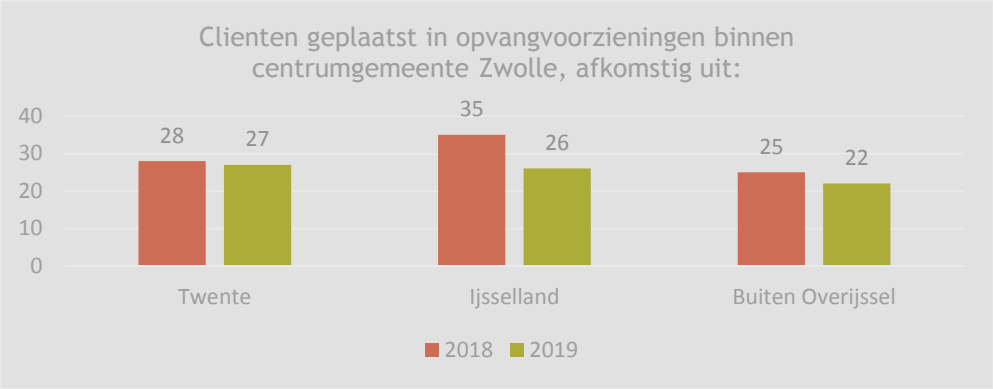
Aantal nieuw opgenomen (unieke) cliënten en kinderen in de opvang (inclusief noodbedden)

	2019	**2018**	**2017**
Cliënten	106	121	116
Kinderen	72	83	89
Totaal personen	**178**	**203**	**205**

Het aantal nieuw opgenomen cliënten is gedaald in vergelijking met 2019. Begeleid Wonen in Zwolle is beëindigd (8 plekken), wat zorgt voor een afname in de capaciteit. Bovendien is de gemiddelde verblijfduur in de opvang gestegen ten opzichte van 2018, waardoor de doorstroom stokte. De doorstroomproblematiek wordt voornamelijk veroorzaakt door beperkt aantal passende woningen om naar uit te stromen.

Herkomst van nieuw opgenomen cliënten





Personenalarm AWARE

Het personenalarm AWARE is voor mensen die thuis wonen maar bedreigd worden door een (ex-)partner of familielid.

Resultaatverplichting: 90 trajecten centrumgemeente Enschede (2018: 20)

56 trajecten centrumgemeente Zwolle (2018: 20)

	Enschede 2019	**Zwolle 2019**	**Enschede 2018**	**Zwolle 2018**	**Enschede 2017**	**Zwolle 2017**
Aantal afgesloten trajecten	86	47	76	44	87	52
Mutaties systemen in traject	2	-4	17	7	-2	-4

Totaal nieuw afgegeven trajecten	**88**	**43**	**93**	**51**	**85**	**48**

In 2019 is de resultaatverplichting verhoogd van 20 per gemeente naar resp. 90 en 56 per gemeente. Zoals uit bovenstaand overzicht blijkt sluit deze verhoging aan bij de realiteit.

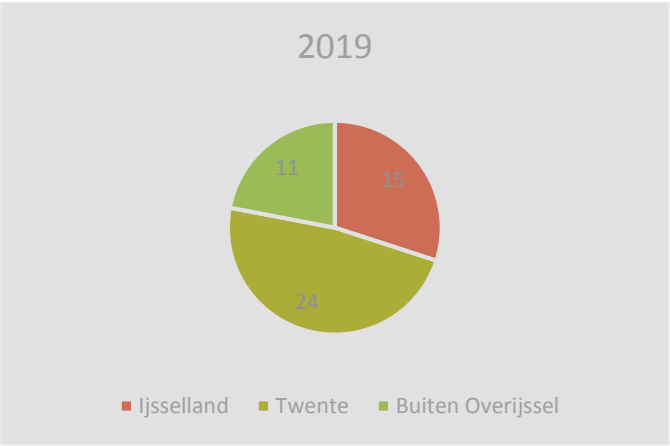
Crisisopvang

De Crisisopvang in Zwolle biedt de eerste opvang aan vrouwen en kinderen in een bedreigende situatie en/of crisissituatie. Er wordt veiligheid geboden en er kunnen keuzes met betrekking tot de toekomst van de cliënt gemaakt worden.

Capaciteit: 10 systemen

	2019	**2018**	**2017**
Bezetting	98%	97%	96%
Aantal opnames	61 vrouwen en 67 kinderen, totaal 128	64 vrouwen en 74 kinderen, totaal 138	80 vrouwen en 76 kinderen, totaal 156
Gemiddelde verblijfsduur	67 dagen	59 dagen	50 dagen

Van de 61 cliënten op de crisisopvang zijn er 50 nieuw opgenomen. De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaand diagram.



Intensieve Zorg (24-uurs Vrouwenwoonvoorziening met partiele begeleiding)
De Intensieve Zorg biedt begeleiding aan vrouwen en hun kinderen, die gericht is op het bevorderen van hun zelfredzaamheid en het creëren van een zelfstandige en veilige leefsituatie voor henzelf en voor de kinderen.

Capaciteit: 10 systemen centrumgemeente Enschede

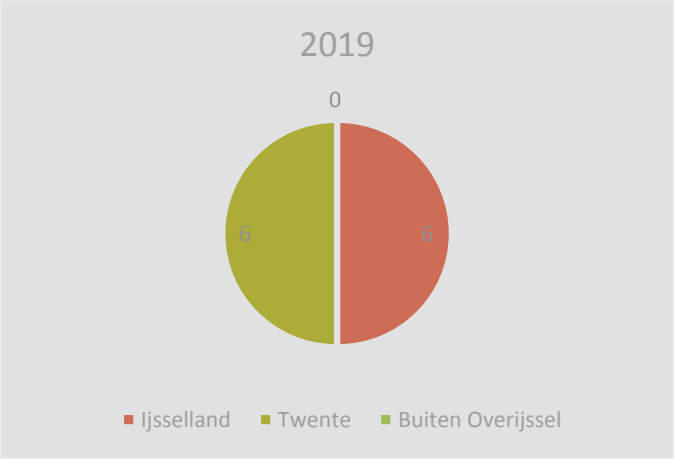
7 systemen centrumgemeente Zwolle

Centrumgemeente Enschede

	2019	2018	2017
Bezetting	97%	97%	95%
Aantal opnames	21 vrouwen en 27 kinderen, totaal 48	29 vrouwen en 30 kinderen, totaal 59	34 vrouwen en 30 kinderen, totaal 64
Gemiddelde verblijfsduur	207 dagen	177 dagen	149 dagen

De norm voor de verblijfsduur is 6 – 9 maanden. Met 207 dagen (6,9 maand) is de gemiddelde verblijfsduur binnen de norm.

Van de 21 cliënten op de intensieve zorg Enschede zijn er 12 nieuw opgenomen. De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaand diagram.

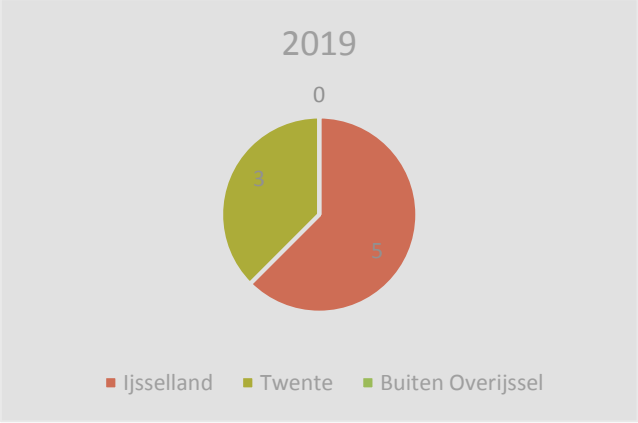


Centrumgemeente Zwolle

	2019	2018	2017
Bezetting	100%	98%	100%
Aantal opnames	17 vrouwen en 29 kinderen, totaal 46	18 vrouwen en 19 kinderen, totaal 37	19 vrouwen en 22 kinderen, totaal 41
Gemiddelde verblijfsduur	287 dagen	208 dagen	229 dagen

Er is volledige bezetting geweest in 2019. Ten opzichte van 2018 zijn er meer kinderen in de opvang geweest. De norm voor de verblijfsduur is 6 – 9 maanden. Met 287 dagen (9,6 maand) is de gemiddelde verblijfsduur iets boven de norm. Een van de oorzaken is dat doorstroming van grotere systemen naar een woning niet eenvoudig is. De noodzaak van goede en snelle doorstroming is een belangrijk speerpunt.

Van de 17 cliënten op de intensieve zorg Zwolle zijn er 8 nieuw opgenomen De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaande diagram.



Safe Houses

De Safe Houses bieden veilige opvang aan vrouwen en hun kinderen die ernstig bedreigd worden in hun veiligheid.

Capaciteit: 2 systemen

	2019	2018	2017
Bezetting	66%	89%	52%
Aantal opnames	2 vrouwen en 4 kinderen, totaal 6	3 vrouwen en 2 kinderen, totaal 5	7 vrouwen en 9 kinderen, totaal 16
Gemiddelde verblijfsduur	447 dagen	167 dagen	293 dagen

De gemiddelde verblijfsduur van een systeem in een safehouse kan sterk fluctueren. Er is geen wachtlijst. In 2019 heeft er een wissel van safehouselocatie plaatsgevonden.

Begeleid Wonen

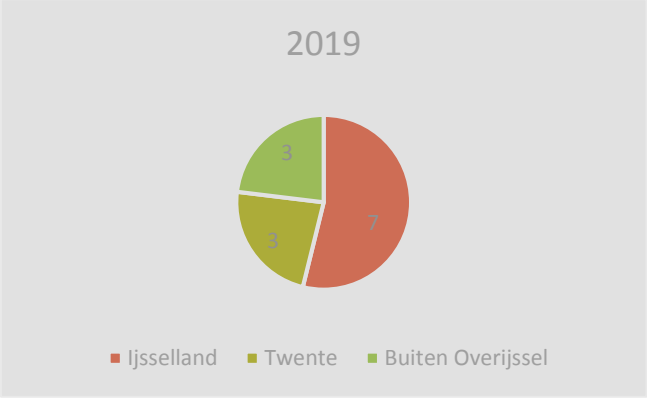
Begeleid Wonen biedt ambulante begeleiding in een zelfstandige woonsituatie. De capaciteit van begeleid wonen Zwolle is in het jaar 2019 afgebouwd naar 0.

Capaciteit: 6 systemen centrumgemeente Enschede

Centrumgemeente Enschede

	2019	2018	2017
Bezetting	94%	108%	97%
Aantal opnames	18 vrouwen en 15 kinderen, totaal 33	17 vrouwen en 18 kinderen, totaal 36	21 vrouwen en 18 kinderen, totaal 39
Gemiddelde verblijfsduur	140 dagen	140 dagen	150 dagen

Van de 18 cliënten op Begeleid Wonen Enschede zijn er 13 nieuw opgenomen. De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaand diagram.

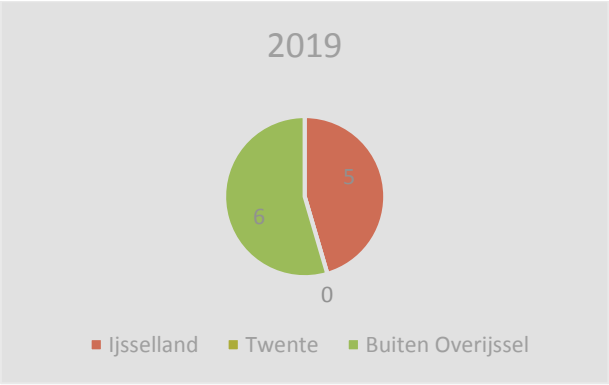


Begeleid Wonen Mannenopvang
Sinds 1 januari 2017 biedt Kadera woonbegeleiding aan mannelijke slachtoffers van huiselijk geweld.

Capaciteit: 6 systemen

	2019	**2018**	**2017**
Bezetting	78%	77%	73%
Aantal opnames	15 mannen en 3 kinderen, totaal 18	14 mannen	8 mannen en 1 kind, totaal 9
Gemiddelde verblijfsduur	153	194 dagen	156 dagen

Van de 15 cliënten op Begeleid Wonen Mannenopvang zijn er 11 nieuw opgenomen. De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaande diagram.

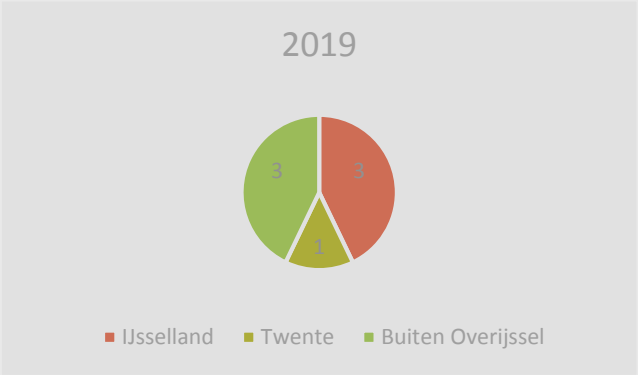


Begeleid Wonen Jonge Moeders
Begeleid Wonen Jonge Moeders biedt woonbegeleiding aan jonge moeders die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld. Na een verblijf van ongeveer 9 maanden kunnen ze zelfstandig gaan wonen.

Capaciteit: 6 systemen

	2019	2018	2017
Bezetting	81%	92%	96%
Aantal opnames	12 vrouwen en 11 kinderen, totaal 23	13 vrouwen en 13 kinderen, totaal 26	11 vrouwen en 11 kinderen, totaal 22
Gemiddelde verblijfsduur	177 dagen	241 dagen	413 dagen

Van de 23 cliënten op Begeleid Wonen Jonge moeders zijn er 7 nieuw opgenomen. De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaand diagram.



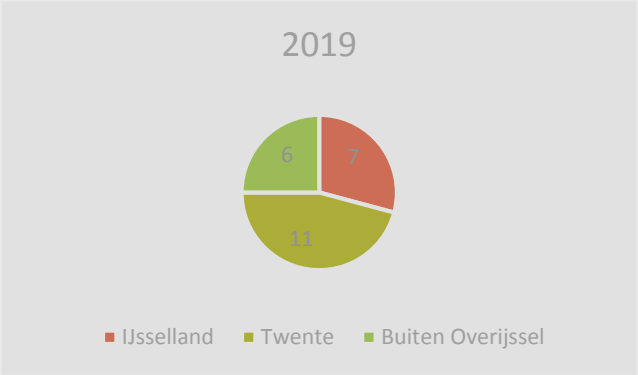
Noodbedden

De noodbedden zijn noodplaatsen: plekken waar vrouwen en hun kinderen in acute crisissituaties worden ondergebracht indien er elders binnen de opvang van Kadera geen ruimte is. Cliënten worden voorzien van bed, bad & brood.

Regio Twente

	2019	2018	2017
Aantal opnames	24 vrouwen en 13 kinderen, totaal 37	24 vrouwen en 9 kinderen, totaal 33	20 vrouwen en 14 kinderen, totaal 34
Gemiddelde verblijfsduur	9 dagen	9 dagen	9 dagen

De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaand diagram.

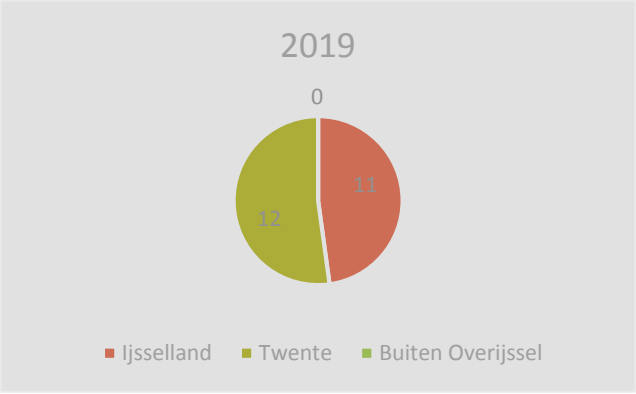


Regio IJsselland

	2019	2018	2017
Aantal opnames	24 vrouwen en 26 kinderen, totaal 50	46 vrouwen en 25 kinderen, totaal 71	47 vrouwen en 30 kinderen, totaal 77
Gemiddelde verblijfsduur	10 dagen	9 dagen	7 dagen

In 2018 was er nog sprake van boventallige plaatsingen op het noodbed. Vanaf het 1e kwartaal 2019 wordt dit niet meer gedaan. De norm voor noodbedden is 3 dagen. Doordat de opvang overvol zit, is doorplaatsing complex. Multiproblematiek vereist een intensief traject om een cliënt goed door te verwijzen. Daarnaast is de verwijzing niet altijd acuut mogelijk in verband met het beperkte aantal plaatsen.

1 cliënt is vertrokken en na een aantal dagen teruggekeerd. Dat verklaart het verschil van 1 cliënt. De herkomst van de nieuwe cliënten is weergegeven in onderstaand diagram.



Noodbed Landelijk Expertise Centrum Eergerelateerd Geweld

	2019	2018	2017
Aantal opnames	1 vrouw	3 vrouwen	3 vrouwen en 2 kinderen, totaal 5
Gemiddelde verblijfsduur	5 dagen	8 dagen	6 dagen

Opvang slachtoffers mensenhandel

Er zijn in Nederland in 2019 extra opvangplaatsen gekomen voor slachtoffers van mensenhandel die kampen met multiproblematiek, zoals psychische problemen, een verslaving of een verstandelijke beperking. Vanaf juli 2019 is deze afdeling bij Kadera geopend voor 6 systemen en eind 2019 waren alle plaatsen gevuld.

Nazorg

Nazorg krijgt vorm via huisbezoeken. Het doel van nazorg is om cliënten te ondersteunen als zij weer zelfstandig wonen.

Resultaatverplichting: 20 trajecten centrumgemeente Enschede

20 trajecten centrumgemeente Zwolle

	Enschede 2019	Zwolle 2019	Enschede 2018	Zwolle 2018	Enschede 2017	Zwolle 2017
Aantal afgesloten trajecten	13	12	12	14	20	13
Aantal in traject	4	3	2	3	4	4
Totaal	**17**	**15**	**14**	**17**	**24**	**17**

Ambulant

Voor een overzicht van de cliëntaantallen wordt verwezen naar het hoofdstuk 'Cliënten ambulant'.
Onderstaand overzicht geeft het aantal cliënten per gemeente weer. Dit betreffen zowel WMO als Jeugdwetcliënten. We zien hierin een verschuiving van het aantal WMO-trajecten naar Jeugdwettrajecten.

Ambulante cliënten per gemeente	2019	2018
Almelo	14	11
Dalfsen	2	5
Deventer	3	3
Dinkelland	1	
Enschede	20	19
Haaksbergen	1	
Hellendoorn	2	
Hengelo	7	5
Hof van Twente	1	1
Kampen	2	5
Losser	1	2
Oldenzaal	3	4
Olst-Wijhe	1	3
Ommen-Hardenberg	1	2
Raalte	1	
Staphorst	1	
Steenwijkerland	3	2
Tubbergen	2	2
Wierden	1	
Zwolle	42	53
Totaal gefactureerd	**109**	**117**

De gemiddelde duur van de trajecten bedraagt 14,9 maanden. Een traject bestaat in de meeste gevallen uit meerdere toewijzingen.

Reden beëindiging van de Jeugdhulp

Reden beëindiging van de jeugdhulp	Aantallen per beëindigingsreden
	Aantallen trajecten per reden beëindiging zoals genoemd in beleidsinformatie. De reden waarom de jeugdhulp is beëindigd, waarbij de volgende opties gelden, - 3 beëindigd volgens plan, - 0 voortijdig afgesloten, in overeenstemming - 2 voortijdig afgesloten, eenzijdig door de cliënt, - 0 voortijdig afgesloten, eenzijdig door de aanbieder - 0 voortijdig afgesloten: wegens externe omstandigheden

5. Kenniscentrum

Centrum Seksueel Geweld (CSG) Zwolle

CSG Zwolle biedt hulp aan slachtoffers van acuut (≤ 7 dagen geleden) en niet-acuut seksueel geweld. Het centrum in Zwolle richt zich op de gebieden IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland, maar opent ook haar deuren voor slachtoffers buiten deze regio. CSG Zwolle is een samenwerking tussen Kadera, de gemeente Zwolle en gemeente Apeldoorn, Isala ziekenhuis, GGD, Dimence Groep, Politie en Veilig Thuis.

In 2019 heeft CSG Zwolle ondersteuning geboden bij 102 acute casussen. Dit is een groei van 43,7% ten opzichte van het aantal acute casussen in 2018. De groei ligt in lijn met de landelijke stijging van het aantal slachtoffers dat zich bij CSG meldt en komt mede door de groeiende naamsbekendheid van het Centrum Seksueel Geweld in Nederland en de aanhoudende aandacht voor #metoo. Van de 102 casussen is er bij 80 casussen daadwerkelijk acute zorg of Watchfull Waiting (nazorg) geboden. Bij 22 casussen was de zorg consultatief zonder face-to-face contact. Daarnaast is er ondersteuning geboden en advies gegeven aan 67 niet-acute slachtoffers.

Er werken 8 casemanagers bij CSG Zwolle, waarvan 4 werkzaam bij Kadera. In het jaar 2019 is opnieuw een hoog verloop geweest in casemanagerspoule. De voornaamste reden hiervoor is de belasting van de functie in de hoeveelheid tijd en werkzaamheden naast een reguliere baan. Om deze reden is er in het najaar van 2019 besloten om te oriënteren op een mogelijke andere invulling van de CSG casemanagersfunctie. De eerste gesprekken hierover zijn gevoerd met de beleidsgroep en Isala. Allereerst wordt onderzocht of de taken op dag 0 (dag van de melding) kunnen worden overgenomen door een andere beroepsgroep, waardoor de casemanagers zich alleen nog richten op de nazorg voor acute slachtoffers. De verwachting is dat hier in 2020 een besluit over wordt genomen.

CSG Zwolle heeft zich daarnaast in 2019 gericht op inbedding van het CSG in de regio Noord- en Oost-Gelderland (NOG). Waar in IJsselland al een regionale dekking bestond met betrokken organisaties, was dit in de regio NOG minimaal. Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de gemeente Apeldoorn, Veilig Thuis NOG en GGD NOG, waarna zij het convenant hebben ondertekend. Vanuit de GGD NOG zijn er 4 nazorgcasemanagers ingewerkt die de rol van casemanager kunnen overnemen wanneer een slachtoffer uit die regio komt. Zo kan het slachtoffer kiezen voor een professional in de buurt van zijn/haar eigen woonplaats. Op dit moment worden nog afspraken gemaakt met GGNet voor een snelle doorverwijzing van acute slachtoffers naar GGZ in de regio NOG. De verwachting is dat ook GGNet in 2020 het convenant zal ondertekenen.

CSG Zwolle focust niet alleen op de fysieke veiligheid van haar cliënten, maar ook op de digitale veiligheid. Ondanks deze aandacht, heeft zich begin 2019 een veiligheidsincident voorgedaan in de digitale werkomgeving van de casemanagers (phishing). Het incident is gemeld bij de autoriteit persoonsgegevens. De beveiliging van de digitale werkomgeving is aangescherpt en er zijn gedragsregels opgesteld voor de casemanagers om het risico op een nieuw beveiligingsincident te verkleinen.

Preventie: Trainingen en voorlichtingen

Team preventie richt zich op het verspreiden van kennis op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling, om te zorgen dat signalen eerder worden opgemerkt en zo snel mogelijk de juiste hulp geboden kan worden. Deze kennisdeling vindt vooral plaats tijdens trainingen, die zowel intern als extern door de preventiemedewerkers worden uitgevoerd.

Interne trainingen / deskundigheidsbevordering

Kadera biedt intern verschillende trainingen en deskundigheidsbevorderingsmogelijkheden aan voor de medewerkers. Iedere nieuwe medewerker ontvangt de basistraining huiselijk geweld. Daarnaast worden er trainingen over specifieke methoden aangeboden, namelijk de basismethodieken Krachtwerk en Veerkracht.

- 27 nieuwe medewerkers hebben de basistraining huiselijk geweld gevolgd;
- 14 nieuwe medewerkers hebben de basistraining Krachtwerk gevolgd;
- 35 medewerkers hebben de bijscholing Krachtwerk gevolgd;
- 7 medewerkers hebben de basistraining Veerkracht gevolgd;
- 12 medewerkers hebben de bijscholing Veerkracht gevolgd;
- 27 vrijwilligers hebben de basistraining huiselijk geweld gevolgd.

Externe opdrachten

Daarnaast biedt Kadera verschillende externe trainingen en voorlichtingen en hebben organisaties de mogelijkheid om een training op maat te laten maken. De verzoeken voor een training komen uit allerlei branches en beslaan verschillende onderwerpen, zoals ouderenmishandeling, signaleren van huiselijk geweld of financiële uitbuiting. Begin 2019 is de Meldcode Huiselijk Geweld van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport uitgebreid met een afwegingskader. Preventie heeft veel trainingen gegeven over het werken met de nieuwe meldcode.

In 2019 had Preventie 37 opdrachtgevers.

Trainingen	29 trainingen met in totaal 416 deelnemers.
Voorlichtingen	28 voorlichtingen gegeven.
Andere vormen van scholing	8 leernetwerken, project over financiële uitbuiting bij Ouderen (i.s.m. WIJZ) en 3 individuele coachingsgesprekken.

Opmerkingen van deelnemers:

"Inspirerende en indrukwekkende training"

"Ik ga na deze bijeenkomst toch heel anders kijken naar mijn omgeving"

"Ik heb het idee dat ik nu weet waar ik naar moet kijken en welke stappen ik kan nemen"

Overige activiteiten	Workshops woonplatform operationeel leidinggevenden. Workshops VEWEVE: bewindvoerders, curatoren, e.d. Workshop: kinderen in de opvang, netwerk van het kind.

Evaluatie van trainingen

De waardering van trainingen is hoog; uit de evaluaties komt een gemiddelde score van 8,5.

Vernieuwde materialen preventie

In 2019 is de signalenkaart zowel digitaal als in print geactualiseerd. Er zijn signalen en risicofactoren toegevoegd en het werken met de vernieuwde meldcode is opgenomen. De signalenkaarten hebben gretig aftrek gevonden, de eerste druk van 3.000 stuks was binnen een aantal maanden uitverkocht. Inmiddels is er een tweede oplage gedrukt.

Projecten

Helpende Hand

Leden van de cliëntenpanels hebben in 2018 aangegeven dat er te weinig hulpverleners zijn om mee te gaan naar ziekenhuis, huisarts, mee te helpen met verhuizen en ontspannende activiteiten met de kinderen te ondernemen. Mede naar aanleiding daarvan is een aanvraag gedaan bij het Oranjefonds voor 'Vrijwillige zorg in het gezin'. Deze aanvraag is in de zomer van 2018 gehonoreerd en in 2019 is het project Helpende Hand gestart, waarbij vrijwilligers worden geworven, begeleid en aan gezinnen worden gekoppeld.

Binnen Kadera zijn er in 2019 35 kinderen voorzien van een maatje, in 25 gezinnen.

In 2019 zijn 50 vrijwilligers werkzaam (geweest).

Siem, zes jaar:

"Freek is mijn maatje. Hij komt soms voetballen, of we gaan een ijsje eten. Ik kijk daar altijd heel erg naar uit. En hij kan heel goed gamen! Ik vind het heel fijn als Freek komt. Ik kan hem vertrouwen, ik wil later net zo worden als hij.'

Karin, de moeder van Siem (6) die sinds een paar maanden vrijwilliger Freek als maatje heeft:

"Het is zo goed voor Siem om Freek als voorbeeld te hebben, zeker als jongen. Als Freek komt, staat Siem al een uur van te voren op hem te wachten. Ik merk aan Siem dat hij opener is en meer zelfvertrouwen heeft gekregen. Voor mij was het ook fijn. Ik vertrouw Freek en heb door hem ook even tijd voor mezelf. Ik ben Freek erg dankbaar voor wat hij voor ons doet."

Freek, vrijwilliger bij Kadera:

"Ik ben al een paar maanden het maatje van Siem. Het is ontzettend leuk om te merken dat iemand zo blij is als je komt en ik heb er heel veel van geleerd. Ik heb Siem ook zien veranderen, hij wordt steeds spraakzamer en voelt zich steeds meer op zijn gemak. Het is mooi om dat te kunnen betekenen."

Blijf van mijn dier- Huisdier mee!

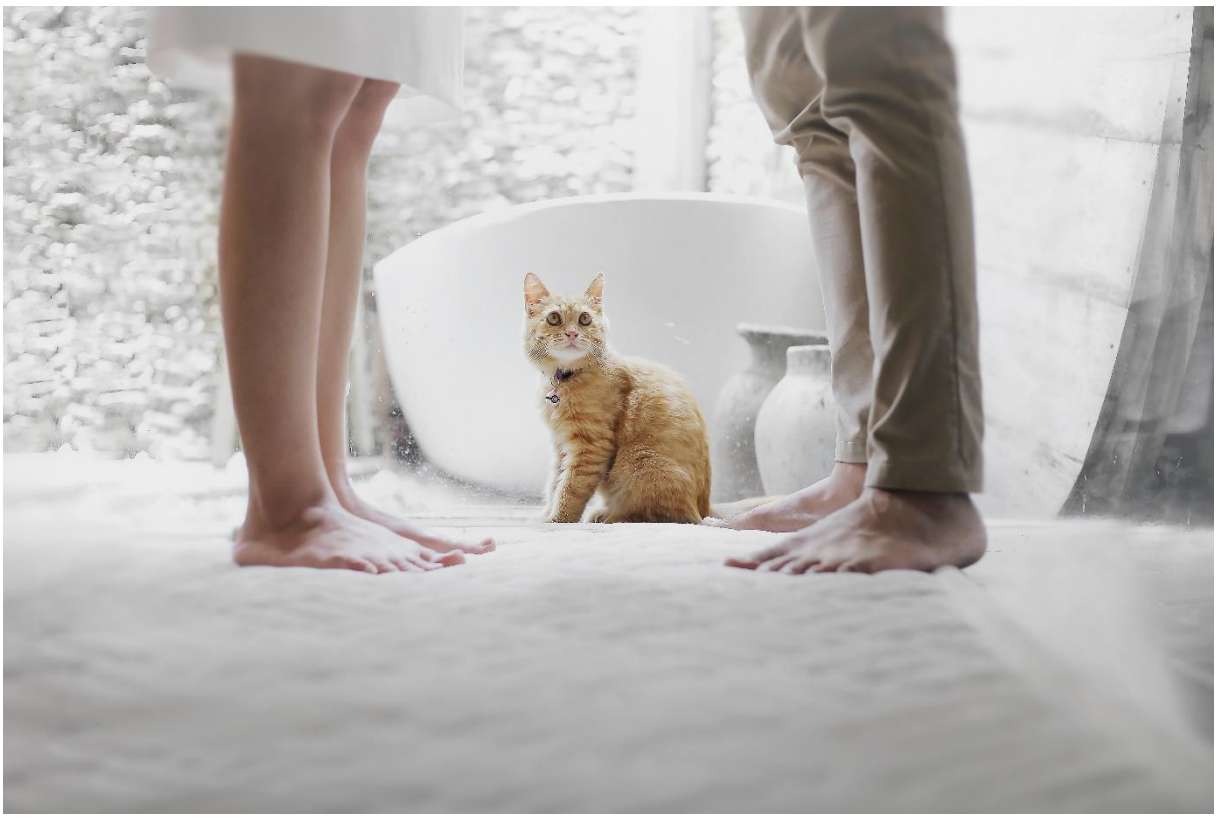
Sinds 2019 biedt Kadera in samenwerking met stichting Blijf van mijn Dier de mogelijkheid aan cliënten in de opvang in Enschede, om een huisdier mee te nemen naar de opvang. Uit onderzoek is gebleken dat een huisdier vaak een drempel opwerpt bij het tijdig inschakelen van hulp. Door deze drempel weg te nemen, hoopt Kadera dat ook mensen met een huisdier de gang naar onze hulpverlening weten te vinden.

In de huidige pilot kunnen maximaal vier gezinnen een huisdier meenemen naar de opvang. Na evaluatie wordt besloten of het haalbaar is dit standaard aan te bieden voor alle geschikte appartementen in Enschede en mogelijk bij andere locaties.

Project AAI Kadera (Animal Assisted interventions)

Kadera maakte in 2019 gebruik van Animal Assisted Interventions (AAI), die mogelijk gemaakt werden door het project Huisje Boompje Beestje van stichting Kinderpostzegels. Via AAI kunnen cliënten en hun kinderen bijvoorbeeld leren om grenzen aan te geven, zich open te stellen, of gewoon even te wandelen, rellen, spelen of knuffelen. Zij kunnen op deze manier hun angsten overwinnen en trauma’s verwerken.

In het kader van dit project is samengewerkt met Pets for Care, CoDi en Goud-eerlijk coaching.



6. Personeel

Personeel gehele organisatie

	Instroom aantal personen	Instroom aantal Fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal Fte's	Aantal personen op 31-12-2019	Aantal Fte's op 31-12-2019
Personeel in loondienst	31	16,9	40	22,4	93	65,69
Ingehuurd personeel (uitzendkr.)	7	Variërend	3	Variërend	5	Variërend
Stagiaires	15	10,7	11	5,6	10	7,4

Kadera laat jaarlijks hoge in- en uitstroomcijfers zien. Dit komt doordat er veel gewerkt wordt met flexibele arbeidscontracten. In 2019 zijn er bovendien veel wisselingen in het personeelsbestand geweest als gevolg van de implementatie van het herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig'. Hierdoor zag Kadera zich genoodzaakt om een aantal contracten niet te verlengen. Anderzijds hebben de organisatiewijzigingen gezorgd voor een aantal nieuwe functies en daarmee nieuwe medewerkers.

Cliëntgebonden personeel en niet-cliëntgebonden personeel

De verhouding cliëntgebonden personeel / niet-cliëntgebonden personeel was op 31 december 2019: 70,9% en 29,1%.

Het grootste deel van de financieringsstroom is afkomstig uit de DUVO (90,1%). De overige financieringsbronnen betreffen WMO (7,0%) en Jeugdwet (2,9%) op basis van beschikkingen voor ambulante begeleiding.

Specificatie geregistreerde medewerkers

	Aantal werkzame personen op 31-12-2019
SKJ geregistreerde medewerkers	10
Psycholoog	1

Kadera streeft ernaar dat alle ambulante- en kinderhulpverleners die HBO opgeleid zijn, SKJ geregistreerd zijn. Dit maakt het in de praktijk makkelijker om aan de eisen te kunnen voldoen van de Jeugdwet en ook voldoende continuïteit in kwaliteit te kunnen blijven bieden. In de tweede helft van 2019 hebben we dit streven gecommuniceerd in de organisatie. Intussen zijn 10 medewerkers SKJ geregistreerd en er zijn er 8 bezig met de registratie.

Verzuim

Het verzuimpercentage is ten opzichte van 2018 gedaald, echter nog steeds te hoog. Het verzuimpercentage is gedaald van 11,1% naar 8,8%. De gemiddelde verzuimfrequentie is in 2019 omhoog gegaan, namelijk naar 1,29 ten opzichte van 1,05 in 2018.

Periode	Gemiddeld verzuimpercentage	Gemiddelde verzuimfrequentie
2019	8,8	1,29 keer
2018	11,1	1,05 keer
2017	7,4	1,3 keer
2016	7,3	1,3 keer

De tabel hieronder laat zien dat Kadera in 2018 te maken heeft gehad met veel langdurig verzuim. In het tweede kwartaal van 2019 daalde het. Aan het eind van 2019 is het verzuim helaas weer iets opgelopen.

	kort	middel	lang	Totaal verzuim
Q4 2019	0,68%	0,61%	7,76%	9,04%
Q3 2019	0,37%	1,55%	6,37%	8,29%
Q2 2019	0,56%	0,27%	4,90%	5,72%
Q1 2019	1,12%	0,82%	10,34%	12,28%
Q4 2018	0,83%	0,03%	12,98%	13,85%
Q3 2018	0,79%	1,03%	9,69%	11,50%
Q2 2018	0,39%	0,42%	8,52%	9,32%
Q1 2018	1,71%	0,64%	7,26%	9,60%

Diverse maatregelen in samenwerking met de arbodienst zijn uitgezet om meer grip te krijgen op het ziekteverzuim en de daarmee gepaard gaande kosten. Voorbeelden van maatregelen zijn het inplannen van preventieve verzuimconsulten, frequent verzuimgesprekken en een verzuimtraining voor leidinggevenden. Het omgaan met ziekmeldingen, ziek zijn en het voorkomen hiervan is een vast bespreekpunt in het MT en in de werkoverleggen.

Vacatures

In 2019 heeft Kadera 28 openstaande vacatures gehad. Vrijwel alle vacatures zijn zowel intern als extern uitgezet. Op 31 december 2019 had Kadera 2 openstaande vacatures.

Personeel	Totaal aantal vacatures op 31-12 verslagjaar	Waarvan moeilijk vervulbaar
Alle soorten vacatures	2	0
Waarvan cliëntgebonden functies	2	0

Melding vertrouwenspersoon medewerkers en Klachtencommissie

Medewerkers van Kadera kunnen een beroep doen op een vertrouwenspersoon in het geval van informele of formele klachten op het gebied van (seksuele) intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen.

In 2018 kwamen er aan het einde van het jaar drie meldingen binnen bij de vertrouwenspersoon waarvan 1 namens een team binnen Kadera. De meldingen hadden te maken met de aansturing binnen Kadera en liepen qua afhandeling door in 2019. Aan het begin van 2019 zijn daar nog 9 meldingen bijgekomen, waarvan een namens een team. De meldingen hadden te maken met de aansturing binnen Kadera en de drie

hoofdpunten: werkdruk en ziekteverzuim, bejegening en besluitvorming. De meeste meldingen hadden te maken met de dynamiek binnen de organisatie in verband met de implementatie van het herstructureringsplan 'Samen Slagvaardig'.

In de loop van het jaar zijn er nog 5 meldingen geweest. Het totaal van 2019 staat hiermee op 14 meldingen. Ook de 5 nieuwe meldingen hebben betrekking op de aansturing. Organisatorische veranderingen gaan veelal gepaard met onrust binnen de organisatie. Kadera neemt de signalen serieus en gaat hierover in gesprek met management, OR en HR.

Er zijn in 2019 geen klachten ingediend.

7. Methodieken en kwaliteit

Krachtwerk

Kadera baseert haar hulpverlening op de methodiek Krachtwerk. Deze methodiek gaat uit van de krachten van de cliënt en van de mogelijkheid om te herstellen. Deze methodiek wordt organisatiebreed gedragen en is integraal onderdeel van de hulpverlening.

Audit Krachtwerk

In november 2019 heeft Kadera bij team Enschede een audit uit laten voeren naar de mate van modelgetrouw werken conform methodiek Krachtwerk. Uit de audit kwam een totaalscore van 3,5 op een 5 puntenschaal. Dat is een verbetering ten opzichte van voorgaande metingen.

Bij 3 van de 8 indicatoren voldoet Kadera aan de eis voor modelgetrouwheid: caseloadratio, natuurlijke hulpbronnen en hoopgevend gedrag.

Bij 'contacten in de natuurlijke omgeving' en op de indicatoren teamkrachtbespreking, krachteninventarisatie, integratie KI in actieplan en het actieplan liggen verbeterkansen voor Kadera. In 2020 wordt planmatig (verder) gewerkt aan verbeteringen op dit punt.

Veerkracht

Bij de hulpverlening aan kinderen en hun ouders maakt Kadera gebruik van de methodiek Veerkracht. De veiligheid en de ontwikkeling van het kind staan hierbij centraal.

In 2019 verbleven 99 kinderen langer dan 6 weken in de opvang. De kinderen zijn begeleid met de methodiek Veerkracht. De belangrijkste resultaten van Veerkracht zijn:

- 83,3% van de kinderen heeft een intake conform Veerkracht gehad.
- 69% van de kinderen is gescreend.
- 77,8% van de kinderen heeft een veiligheidsplan.
- 82,5% van de kinderen heeft een actieplan conform Veerkracht.
- Met 63,5% van de vaders is contact geweest.

Effectmeting

Kadera meet regelmatig de effecten van haar hulpverlening; het is de bedoeling dat cliënten een hogere kwaliteit van leven ervaren (en hebben) wanneer ze bij Kadera vertrekken, in vergelijking met de start van het hulpverleningstraject. Kadera gebruikt de Sectorspecifieke Indicatoren Opvang (SSIO) om dit effect te meten.

Dit zogenaamde SSIO-onderzoek wordt bij iedere cliënt minimaal twee keer afgenomen, bij de intake en bij de uitstroom. Bij de cliënten die langer in de opvang verblijven wordt vijf weken na opname en drie maanden na opname opnieuw een meting verricht.

De maximale score die kan worden behaald is 25. De scores geven aan in welke mate zelfredzaamheid is bereikt.

Uit onderstaande tabel blijkt dat cliënten door het verblijf bij Kadera vooruit gaan wat betreft veiligheid en wonen. Er liggen verbeterkansen op het gebied van financiën, participatie en het verbeteren van het sociaal netwerk van de cliënt.

In 2019 was de gemiddelde score bij opname 12.92 en 16,76 bij de eindmeting.

B1 - Gemiddelde totaalscores - uitgestroomde cliënten						
Soort meting	**Wonen**	**Financiën**	**Participatie**	**Sociaal Netwerk**	**Veiligheid**	**Totaal**
Startmeting	2,41	2,92	2,2	3,32	2,07	12,92
1e TRO	3,21	3,29	2,26	3,97	3,05	15,78
2e TRO	2,76	3,33	2,48	3,62	3,48	15,67
3e TRO	3,12	4,12	2,12	4	3,75	17,11
Eindmeting	3,65	3,5	2,44	3,73	3,44	16,76
Verschil	1,24	0,58	0,24	0,41	1,37	3,84

Incidenten

Aantal gemelde incidenten

Er zijn in 2019 129 meldingen gedaan van incidenten. In 2018 zijn 93 incidenten gemeld. De toename van het aantal meldingen is vermoedelijk te verklaren door het feit dat er in 2019 structureel meer aandacht is gevraagd voor het melden van incidenten. Daarnaast neemt het aantal cliënten met multiproblematiek toe, wat mogelijk leidt tot meer incidenten.

Er waren:

- 26 incidenten (2018: 8)
- 33 agressie gerelateerde incidenten (2018: 27)
- 66 schokkende gebeurtenissen (2018: 56)

Er was geen calamiteit en er waren geen arbeidsongevallen.

Uit de analyse van de incidentmeldingen in 2018 bleek dat er verbetermogelijkheden waren betreffende de wijze van registreren, analysemogelijkheid en gericht verbeteren

naar aanleiding van incidenten. In 2019 is Kadera gestart met het inventariseren van verbetermogelijkheden door middel van het uitvoeren van een onderzoek naar de meldingen. Het beleid rondom het melden van incidenten is aangepast.

Uit de kwartaalanalyse van de teams bleek dat de getroffen maatregelen, veelal op teamniveau afdoende waren. Ook de onderlinge nazorg is goed.

Melding geweld tussen cliënten

	Aantal in verslagjaar
Zware gevallen van geweld tussen cliënten	0
Lichte gevallen van geweld tussen cliënten	5

Cliënttevredenheid intern gemeten

Kadera doet intern onderzoek naar de tevredenheid van haar cliënten. Hieronder de uitkomsten van 2019. Ondanks dat het een jaar was met de herstructurering is de cliënttevredenheid hoog gebleven.

Clienttevredenheid 2019	**Gem. waardering 2019**	**Gem. waardering 2018**
Opvangvoorzieningen	8,5	8,2
Ambulant	8,6	8,5
Hulpverlening aan kinderen	8,3	8,4

Cliënttevredenheid extern gemeten

In december 2019 is door middel van de CQ index de cliënttevredenheid van de cliënten van Kadera gemeten. De CQ index wordt eens per drie jaar afgenomen.

Clienttevredenheid 2019	**Gem. waardering**
Opvang Zwolle	7,8
Ambulant Zwolle	8,9
Opvang Enschede	8,6
Ambulant Twente	8,5
Hulpverlening aan kinderen	7,5
Veiligheid in de opvangvoorzieningen	8,3

Wat doet Kadera goed?

- Het contact met en de professionaliteit van de medewerker van Kadera
- Het bieden van passende hulp.

Verbeterkansen, organisatiebreed, liggen op het gebied van:

- De hulpverlening aan kinderen, specifiek opvoedondersteuning;
- Het verbeteren van het resultaat van de hulpverlening in samenwerking met anderen;
- De omstandigheden op de opvang, met name opvang Zwolle verbeteren.

Cliënten geven aan dat het van belang is dat passende behandeling vanaf het begin van de opname beschikbaar is. Een integraal aanbod van begeleiding en behandeling zou het resultaat van de hulpverlening verhogen.

Cliëntenpanels

De leden van de cliëntenpanels kunnen gevraagd en ongevraagd advies geven over het beleid en de werkwijze van Kadera op de locatie waarop zij verblijven. Cliënten hebben via de cliëntenpanels medezeggenschap over voorgenomen besluiten van Kadera die voor cliëntenzorg van betreffende afdeling van belang zijn.

Opvang Enschede

Er zijn vijf cliëntenpanels geweest in Opvang Enschede in 2019. Er werd aangegeven dat er behoefte was aan activiteiten zoals yoga en mindfulness. Verder wilde men meer naar buiten met de kinderen en vrouwen (gerealiseerd door het AAI project) en was er behoefte aan koffie-uurtje overdag (gerealiseerd door inzet van een vrijwilliger).

Een verbeterpunt is, volgens het cliëntenpanel, het onderhoud van de appartementen. Er is een plan van aanpak gemaakt waarbij stap voor stap verbeteringen aan ieder appartement worden uitgevoerd.

Begeleid wonen jonge moeders en mannenopvang (BW(J)M)

Tijdens de vijf cliëntenpanels bij BW(J)M werd aangegeven dat er behoefte was aan meer gezamenlijke, leuke activiteiten en een cursus kinder-EHBO. Hier is gehoor aan gegeven. Op verzoek van het cliëntenpanel is een workshop nee leren zeggen gegeven en kan men bij de wijkverpleegkundige terecht voor opvoedvragen.

Opvang Zwolle

Er zijn in 2019 zes cliëntenpanels bij Opvang Zwolle geweest. Het cliëntenpanel van opvang Zwolle heeft aangegeven dat er doortastender kan worden geïntervenieerd door de hulpverlening, in geval van incidenten. Dit bleek ook uit de CQ index. Er zijn verbetermaatregelen genomen.

Naar aanleiding van wat in het cliëntenpanel is aangeven, is de informatie op de website van Kadera verbeterd. Ook zijn er vrijwilligers ingezet voor de voedselbank en taalcursussen en kinderactiviteiten georganiseerd. Er wordt gewerkt aan een verbeterd sanctie- en waarschuwingenbeleid. Het door- en uitstroomprotocol is geactualiseerd. Er is een computer beschikbaar gesteld voor cliënten in de opvang.

Cliënten geven aan dat zij moeilijk een woning kunnen vinden om naar uit te stromen. Het is lastig om passende woningen te vinden voor de uitstromende cliënten, deze zijn onvoldoende beschikbaar.

Participatieraad Cluster GGZ

In december 2019 heeft de Participatieraad van de gemeente Zwolle een bezoek gebracht aan het cliëntenpanel van Opvang Zwolle. Cliënten van BW(J)M waren daar ook bij aanwezig. De participatieraad heeft input gevraagd van de cliënten. Naar aanleiding hiervan nemen zij mee dat er sprake is van gebrek aan woningen in Zwolle, met name voor grote gezinnen. Tevens zullen zij onderzoeken of cliënten van Kadera in aanmerking kunnen komen voor een WMO-pas op naam van Kadera, zodat vervoer naar dagbesteding, trainingen of ziekenhuis en huisarts gemakkelijker wordt.

Klachten en geschillen

Kadera heeft een laagdrempelige klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten. De regeling wordt voortdurend intern onder de aandacht gebracht bij cliënten. De klachtenregeling is duidelijk beschreven op de website van Kadera. Kadera heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris en voor cliënten met een klacht is er daarnaast de externe klachtencommissie. Cliënten kunnen zich bij het indienen van een klacht laten ondersteunen door een cliëntvertrouwenspersoon. Sinds januari 2020 is Kadera aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg in Den Haag.

Er zijn in 2019 twaalf informele klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris, buiten de cliëntvertrouwenspersoon en de externe klachtencommissie om. Er zijn geen formele klachten ingediend en er is geen gebruik gemaakt van de cliëntvertrouwenspersoon.

Negen klachten waren gericht op Opvang Zwolle. Er waren geen klachten vanuit opvang Enschede; er was een klacht van BWJ(M); er was een klacht van een (ex)partner van een cliënt/vader en er was een klacht van de buren. Ambulante cliënten (Jeugdwet en WMO) hebben geen klachten ingediend.

De klachten zijn naar tevredenheid van de cliënten opgelost en er zijn verbetermaatregelen genomen.

Klachtencommissie cliënten

De Stichting Humanitas Onder Dak (HOD) en de Stichting Kadera aanpak huiselijk geweld werken sedert 2007 met een gezamenlijke klachtenregeling en een gezamenlijke klachtencommissie voor hun cliënten.

In het verslagjaar zijn geen klachten ingediend over Kadera bij de Klachtencommissie Cliënten.

De samenstelling van de klachtencommissie was per 31 december 2019 als volgt:

- de heer W.E. Wallinga, voorzitter
- mevrouw G.E.M. Duyghuisen
- de heer J.M. Dunhof
- de heer P. Lucassen

Het secretariaat wordt gevoerd door mevrouw C.P.E. de Maar.

Klachten jeugdhulp

Klachten aanbieders jeugdhulp	
Kunnen cliënten jeugdhulp een beroep doen op een klachtencommissie?	Ja
Aantal klachten ingediend bij een klachtencommissie.	0
Aantal door een klachtencommissie in behandeling genomen klachten	0
Aantal klachten waarvoor een klachtencommissie advies heeft uitgebracht	0
Aantal klachten dat gegrond is verklaard	0
Was er in het verslagjaar een vertrouwenspersoon beschikbaar?	Ja
Zo ja, hoe vaak is deze geraadpleegd/is er contact met de vertrouwenspersoon geweest?	0

Maatschappelijk verslag op grond van de jeugdwet

Onderwerp	**Geef met een cijfer aan of het onderwerp bij de organisatie aan de orde is (self assessment)**	
	1=In het geheel niet, passen dit principe op alle onderdelen al toe. 2=Op onderdelen zijn verbeteringen nodig 3=Hier heeft de organisatie een	.

	bijzondere veranderopgave	
Betrekt de organisatie jeugd en ouders bij het kwaliteitsbeleid.	2	Kadera heeft jongeren- en cliëntenpanels; zo hebben de jongeren en hun ouders invloed op het jongeren/kinderbeleid. Om de inspraak op ambulante zorg, inclusief jeugdwet te vergroten is Kadera voornemens medezeggenschap voor deze doelgroep te organiseren. Gezien de geringe omvang van het aantal cliënten en medewerkers voor de jeugdwet is een cliëntenraad op dit moment niet het juiste middel.
De frequentie waarin en de wijze waarop de organisatie de kwaliteit laat beoordelen en het resultaat daarvan.	1	Bij ambulante cliënten is in 2019 d.mv. de CQ index ambulant te cliënttevredenheid gemeten. Bij het afronden van het hulpverleningstraject wordt de cliënt gevraagd naar tevredenheid en resultaat van de hulpverlening (interne meting).
De inrichting van de Governance rond klachten en medezeggenschap (toepassing van de artikelen 4.2.7 tot en met 4.2.11 Jeugdwet)	2	Kadera kent een klachtenregeling waar ook cliënten jeugdhulp gebruik van kunnen maken.
De wijze waarop de organisatie gevolg heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende jeugdhulp.	2	Kadera heeft geen klachten gekregen over de verleende jeugdhulp.
De wijze waarop de organisatie de klachtenregeling onder de aandacht van betrokkenen heeft gebracht.	2	Op de website van Kadera en in de 'Wegwijzer' in de cliëntruimtes wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht.
De wijze waarop de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.	1	N.v.t., geen klachten ontvangen, zie pagina 13 voor samenstelling klachtencommissie.
De wijze waarop de organisatie het oordeel van de klachtencommissie heeft opgevolgd (hoe vaak opgevolgd, welke maatregelen, hoe meegedeeld).	1	N.v.t.

8. Blik vooruit: Vooruitkijken op 2020

In 2020 zal Kadera zich als vanouds inzetten voor mannen, vrouwen en kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld. Tegelijkertijd wordt er gekeken naar manieren om de hulpverlening efficiënter in te zetten en uit te bereiden zodat we onze doelgroep nog beter van dienst kunnen zijn.

Uitbreiding noodbedcapaciteit

Een van de uitbereidingsmogelijkheden die we in 2020 graag willen realiseren is extra noodbedcapaciteit. Mannen en vrouwen die halsoverkop moeten vluchten voor huiselijk geweld of mensenhandel, kunnen terecht op het noodbed. Een noodbed is een voorziening waarbij wordt gezorgd voor veilige opvang van slachtoffers en hun eventuele kinderen op basis van bed, bad en brood, terwijl onder coördinatie van Veilig Thuis wordt gezocht naar een bestendiger, passende oplossing.

Landelijk zijn er niet genoeg noodbedden en dat geldt ook voor Overijssel. Om betrokkenen toch uit hun gevaarlijke situatie te kunnen halen, worden slachtoffers geregeld tijdelijk ondergebracht bij hotels of op vakantieparken. Hierover zijn is 2019 Kamervragen gesteld. Minister de Jonge van het Ministerie van VWS, stelde daarop een onderzoek in (december 2019).

De centrumgemeenten Enschede en Zwolle hebben tot en met 2019 twee noodbedden gefinancierd voor de provincie Overijssel. Ook voor Overijssel bleek deze capaciteit in de afgelopen periode niet genoeg. Het is bovendien de bedoeling dat de landelijke noodbedcapaciteit onderling uitwisselbaar is. Door de grote druk op de landelijke opvangvoorzieningen werkt dat inmiddels niet meer adequaat.

Kadera is met de centrumgemeenten Enschede en Zwolle overeengekomen om de noodbedcapaciteit uit te breiden met twee extra noodbedden. Daarbij is sprake van een basisfinanciering (met bijdrage van Kadera) en een flexibele financiering per cliëntsysteem, wanneer daadwerkelijk gebruik wordt gemaakt van de extra plaatsen. Het noodbed in IJsselland is in het eerste kwartaal 2020 operationeel. Voor wat betreft Twente is de gemeente nog in overleg met de betrokken woningbouwcorporatie om een appartement beschikbaar te krijgen. Inmiddels heeft minister De Jonge besloten 14 miljoen euro ter beschikking te stellen voor verbetering van de vrouwenopvang in Nederland. Verhoging van de noodbeddencapaciteit maakt daarvan onderdeel uit. De verdeling van de middelen is nog niet bekend.

Duurzaam stoppen van huiselijk geweld

Naast het uitbreiden van de noodbedcapaciteit, wil Kadera zich in 2020 nog verder richten op het duurzaam stoppen van huiselijk geweld, door kinderen die getuige zijn geweest van geweld in het gezin gelijktijdig met de hulpverlening van Kadera toegang te verschaffen tot gespecialiseerde traumazorg. Kinderen die instromen in de voorzieningen van Kadera, zijn vaak getraumatiseerd en blijken na screening snel te moeten worden behandeld. Ook is het van belang dat de begeleiding en behandeling van de kinderen en de volwassenen goed op elkaar is afgestemd (systeemaanpak). Het proces van traumabehandeling van kinderen stagneert door de lange wachtlijsten in de jeugd GGZ. In het kader van een project onder het actieprogramma 'Geweld Hoort Nergens Thuis' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wordt in de regio Zwolle gestart met risicogestuurde zorg en zijn onder andere met deze projectfinanciering 15 voorrangsindicaties veilig gesteld bij de GGZ. Kadera is penvoerder van dit project en

voert de traumazorg voor kinderen en volwassenen vanuit de crisisopvang gezamenlijk uit met de Jeugd GGZ van de Dimence Groep. Het project loopt tot februari 2021.

Digitaliseringsslag hulpverlening

Mede door de coronacrisis is Kadera zich bewust geworden van de voordelen en mogelijkheden van digitale toepassingen om de hulpverlening efficiënter en flexibeler in te zetten. In 2020 zullen dan ook verschillende stappen gezet worden om deze mogelijkheden te verkennen en toe te passen. Door beeldbellen, het geven van trainingen op afstand, het opzetten van e-learning modules en het opstarten van een chatfunctie voor slachtoffers, zet Kadera zich in om nog meer mensen te bereiken en te helpen. Ook in de ondersteunende diensten zal een digitale slag gemaakt worden, door overstap naar Office 365 en een andere ICT partij.

Aansluiting werkveld en positionering Kadera

Kadera zal in 2020 de blik meer nadrukkelijk naar buiten richten. Samenwerkingsverbanden met ketenpartners worden geïntensiveerd en verbeterd op alle niveaus (operationeel, tactisch, strategisch) en er wordt gewerkt aan het verbeteren van de positie van Kadera. De visie, missie en strategie van Kadera worden onder de loep genomen en er zal gewerkt worden aan een meerjarenplan voor de organisatie.

Keurmerk vrouwenopvang

De vrouwenopvang streeft naar dienstverlening van hoge kwaliteit. Het keurmerk vrouwenopvang is een instrument om te beoordelen of aan minimale kwaliteits- en veiligheidsstandaarden wordt voldaan zoals door de sector gedefinieerd. Het keurmerk richt zich op het thema veiligheid, geborgd in landelijke samenhangen en biedt een kader waarin is gedefinieerd wat de vrouwenopvang verstaat onder veiligheid voor cliënten, gezinnen en kinderen. Daarnaast is het een hulpmiddel om invulling te geven aan kwaliteit en veiligheid in de keten en de afspraken over het toezicht hierop. Het is ook een instrument om financiers te laten zien dat middelen goed en verifieerbaar op kwaliteit worden besteed. Kadera is (net als andere vrouwenorganisaties) aspirant-lid en werkt de komende 3 jaar aan volledige implementatie.

Begroting 2020

Hieronder is de begroting 2020 opgenomen welke op 2 december 2019 door de RvT is goedgekeurd.

Subsidies	€	5.595.000		
Overige bedrijfsopbrengsten	€	833.000		
Totaal opbrengsten			€	6.428.000
Personeelskosten	€	4.619.000		
Huisvestingskosten	€	855.000		
Algemene kosten	€	651.000		
Cliëntgebonden kosten	€	146.000		
Afschrijvingen	€	96.000		
Totaal kosten			€	6.368.000
Resultaat			**€**	**60.000**

9. Bestuursverklaring

Bestuursverklaring
Het bestuur van Stichting Kadera aanpak huiselijk geweld verklaart dat de informatie in DigiMV, zijnde PDF jaarverslaggeving en specifieke informatie, juist en volledig is en niet strijdig is met andere beschikbare informatie. Kadera heeft de documentatie ter inzage beschikbaar zodat de jaarverantwoording verifieerbaar is door de bevoegde autoriteiten. De jaarverslaggeving en specifieke informatie wordt voor een ieder ter inzage gelegd en openbaar gemaakt op de website www.jaarverantwoordingzorg.nl Deze aangeleverde gegevens worden doorgeleverd aan de externe toezichthouders IGZ en NZa, de Federatie Opvang, Sociaal Werk, het besloten portaal Raadpleging Integriteit Zorgaanbieders, Landelijk Register van Zorgaanbieders en Zorginstituut Nederland.
Bestuursfunctie
Naam: J.H.Y. Traas MBA

Bijlagen:

Principes Governance code Zorg

De zeven principes van Governance code	**Self assessment** 1= volledig nageleefd 2= gedeeltelijk nageleefd 3= niet nageleefd
De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van Kadera is het bieden van goede zorg aan cliënten.	1
De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht hanteren normen en waarden die passen bij de maatschappelijke positie van Kadera.	1
Kadera schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.	1
De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van Kadera.	1
De Raad van Bestuur bestuurt Kadera gericht op haar maatschappelijke doelstelling.	1
De Raad van Toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van Kadera.	1
De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit.	2

Toelichting op de zeven principes

1. Goede zorg

Kadera werkt op basis van de methodieken Krachtwerk en Veerkracht en is HKZ-gecertificeerd. Daarmee wordt gewaarborgd dat goede kwaliteit wordt geleverd, die voldoet aan de professionele standaarden.

2. Waarden en normen

Integriteit, betrouwbaarheid en aanspreekbaarheid zijn waarden die tot uitdrukking komen in de organisatiecultuur en het gedrag van medewerkers van Kadera.

3. Invloed belanghebbenden

Invloed van belanghebbenden wordt geborgd door de ondernemingsraad en de cliëntenpanels.

4. Inrichting governance

De directeur-bestuurder en de RvT dragen ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijkheid voor de governance van Kadera.

5. Goed bestuur

Het bestuur toont zich verantwoordelijk voor het besturen van Kadera en de algemene gang van zaken gericht op de maatschappelijke doelstellingen van Kadera. De verantwoordelijkheden van het bestuur en de samenwerking met de RvT is vastgelegd in het Bestuurs- en Directiestatuut (in 2019 geactualiseerd).

6. Verantwoord toezicht

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken van Kadera. De verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht en hun werkwijze is vastgelegd in een reglement (29-10-2018), dat voldoet aan de Governance code Zorg 2017.

7. Continue ontwikkeling

De directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid. Het opleidingsplan voor de Raad van Toezicht is in voorbereiding.

De Raad van Toezicht zal in 2020 de vernieuwde toekomstvisie opstellen. Ook wordt het opleidingsplan gefinaliseerd en zal de jaarlijkse evaluatie plaatsvinden.

Jaarrekening 2019

Controleverklaring