# Jaarverslag 2016

Arosa

Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties

# Jaarverslag Stichting Arosa 2016

Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties

- Integrale aanpak geweld in afhankelijkheidsrelaties
- Opvang en hulpverlening
- Advies en informatie
- Voor vrouwen, mannen en kinderen

Arosa
Veiligheid en bescherming bij geweld in relaties

# Inhoudsopgave

Voorwoord
Inleiding ..... 1
1. Profiel van de organisatie ..... 3
1.1. Algemene identificatiegegevens ..... 3
1.2. Organisatiestructuur ..... 3
1.3. Doelstelling ..... 5
1.4. Missie en visie ..... 5
1.5. Ambities ..... 6
1.6. Strategie ..... 6
1.7. Werkgebied ..... 7
1.8. Cliëntgroepen en aanbod ..... 7
2. Kernprestaties 2016 ..... 13
2.1. Aantal cliënten ..... 13
2.2. Personeelsformatie ..... 15
3. Maatschappelijk ondernemen ..... 19
3.1. Dialoog met stakeholders ..... 19
3.2. Dialoog met cliënten ..... 19
3.3. Samenwerking ..... 19
3.4. Economische meerwaarde voor de samenleving ..... 22
3.5. Aandacht voor milieu- en duurzaamheidsaspecten ..... 23
4. Toezicht, bestuur en medezeggenschap ..... 24
4.1. Raad van Bestuur ..... 24
4.2. Raad van Toezicht ..... 24
4.3. Medezeggenschap ..... 25
5. Beleid, inspanningen en prestaties ..... 29
5.1. Kwaliteit van zorg ..... 29
5.2. Kwaliteit van werk ..... 32
5.3. Klachten ..... 35

Arosa
Veiligheid en bescherming bij geweld in relaties

## Voorwoord

Voor u ligt het maatschappelijk jaarverslag 2016 van Stichting Arosa. Het jaar 2016 was voor Arosa een tweede jaar in de WMO. Het leergeld van 2015 heeft zich uitbetaald. Het is fantastisch om te zien dat onze gezamenlijke inspanning in Rotterdam er toe heeft geleid dat Arosa in 2016 weer in veel levens verschil heeft kunnen maken!

We werken aan een leven zonder geweld voor iedereen. Dit doen we door een professionele organisatie te zijn die zich bezig houdt met de veiligheid en bescherming van slachtoffers huiselijk geweld, de brede aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties en geweld tegen vrouwen, mannen en kinderen. We willen hierbij een sleutelrol spelen bij het doorbreken van, de opvang bij en de nazorg na geweld.

Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke of familiekring van het slachtoffer wordt gepleegd. De term huiselijk verwijst niet naar de plaats waar het geweld plaatsvindt, maar naar de relatie tussen pleger en slachtoffer, bijvoorbeeld (ex)partner, gezins- en familieleden. Daarom heeft het onze voorkeur om, in plaats van huiselijk geweld, te spreken over geweld in afhankelijkheidsrelaties. Het geweld kan onder andere fysiek, seksueel en psychisch van aard zijn.

Dat geweld in afhankelijkheidsrelaties nog steeds een veel voorkomend probleem in onze maatschappij is, blijkt uit de onderstaande informatie:

**Aard en omvang geweld in afhankelijkheidsrelaties**[1]

Van alle vrouwen en mannen tussen de achttien en zeventig jaar is 45% ooit slachtoffer geweest van geweld in afhankelijkheidsrelaties, als kind, partner of ouder. Bekeken voor een periode van de afgelopen vijf jaar is ruim 9% van de Nederlandse bevolking slachtoffer van geweld in afhankelijkheidsrelaties. In bijna 75% van de gevallen van ernstig geweld in afhankelijkheidsrelaties gaat het om lichamelijk geweld (65%) en seksueel geweld (8%). Bij de verdachten is 87% man en 13% vrouw. Bij de slachtoffers van evident geweld in afhankelijkheidsrelaties is ongeveer 60% vrouw en 40% man. Ruim een derde van de slachtoffers geeft aan ook dader te zijn.[2]

[1] Bron Factsheet Huiselijk Geweld, Movisie, november 2013

[2] Van Dijk, Flight, Oppenhuis & Duesmann, 1997; Van der Veen & Bogaerts, 2010

In onze integrale aanpak geweld in afhankelijkheidsrelaties richten wij ons op vrouwen, mannen en kinderen. Kinderen in de opvang en hulpverlening verdienen specifieke aandacht. Hierbij is ons doel de veiligheid te herstellen en de ontwikkeling van het kind te optimaliseren. Door het bieden van adequate hulpverlening aan kinderen willen wij ook voorkomen dat er toekomstige daders en slachtoffers ontstaan. Deze hulpverlening bestaat uit gespecialiseerde psychologische ondersteuning in de vorm van de methodiek voor kinderen Veerkracht[3]. Om onze hulpverlening aan kinderen in de opvang en na de opvang vorm te geven, is in 2016 mede op ons aangeven in Rotterdam het Kind-arrangement geïmplementeerd.

De toename van verzoeken om hulpverlening en opvang laten de noodzaak zien van specialistische hulpverlening en opvang voor slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Daarbij wordt ingezet op crisisinterventie, waar mogelijk nog in de thuissituatie. Het stoppen van geweld in afhankelijkheidsrelaties in de thuissituatie prevaleert boven de opvang. Arosa gelooft dat de begeleiding van het herstelproces na een periode van geweld het effectiefst is in de eigen omgeving van het cliëntsysteem. Arosa hanteert daarom het principe ‘ambulant, tenzij…’.

Afgelopen jaar heeft Arosa meer dan dertig crisisplaatsen beschikbaar gehad. Deze crisisplekken  zijn het hele jaar meer dan gevuld geweest en we hebben daarnaast gebruik moeten maken van opvang tijdelijk in daarvoor door de gemeente aangewezen hotels. De vrouwen stromen waar nodig met een extramuraal hulpverleningsarrangement door naar een Veilige Woning van Arosa. Deze woningen zijn bedoeld om zo snel mogelijk en zo zelfstandig mogelijk het leven weer op te kunnen pakken, ook als je nog niet in aanmerking komt voor een eigen woning via het woonkeuzesysteem van Rotterdam en omstreken. Op deze manier kunnen we sneller meer vrouwen, kinderen en mannen helpen bij een toekomstig leven zonder geweld.

In dit jaarverslag kunt u lezen op welke wijze Arosa in 2016 uitvoering heeft gegeven aan de opvang van en (ambulante) hulpverlening aan slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Mede namens onze cliënten en medewerkers wens ik u veel leesplezier en ik vertrouw erop dat u zo een goed beeld krijgt van onze inspanningen en werkzaamheden.

Heeft u nog vragen dan zijn wij graag bereid om met u in gesprek te gaan.

Jos Driesprong, Directeur-bestuurder Arosa

---

[3] Veerkracht Methodisch werken met kinderen in de vrouwenopvang, Federatie Opvang / Van Montfoort / Collegio

Arosa
Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties

# Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van Stichting Arosa over het jaar 2016.

Huiselijk geweld (of geweld in afhankelijkheidsrelaties) is nog altijd een groot maatschappelijk probleem en een onaanvaardbaar voortvloeisel van ongelijke machtsverhoudingen binnen een gezin, familie of relatie. Arosa stelt zich tot doel huiselijk geweld duurzaam te stoppen.

In onze aanpak gaan wij uit van de eigen kracht van de cliënt. Door het bieden van veiligheid, bescherming en hulp bij huiselijk geweld streven wij ernaar dat al onze cliënten (vrouwen, kinderen en mannen) weer krachtig en zelfbewust in het leven staan. Uiteindelijk streven wij er naar dat iedere cliënt in staat zal zijn om zijn of haar leven zelfstandig vorm te geven en niet opnieuw slachtoffer zal worden van huiselijk geweld.

Het eerste deel van deze jaarverantwoording 2016, het maatschappelijk verslag, geeft een beeld van de resultaten van onze inspanningen en werkzaamheden in de aanpak van huiselijk geweld. Het tweede deel van bevat de financiële jaarrekening.

Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties

# 2016

# MAATSCHAPPELIJK VERSLAG

# 1. Profiel van de organisatie

## 1.1 Algemene identificatiegegevens

De verslagleggende rechtspersoon is Stichting Arosa (hierna te noemen Arosa)

| | |
|---|---|
| Naam | Stichting Arosa |
| Adres | Heemraadssingel 82 |
| Postcode | 3021 DE |
| Plaats | Rotterdam |
| Telefoon | 010 - 476 90 44 |
| KvK nummer | 24300122 Rotterdam |
| Rechtsvorm | Stichting |
| Emailadres | info@arosa-zhz.nl |
| Website | www.arosa-zhz.nl |

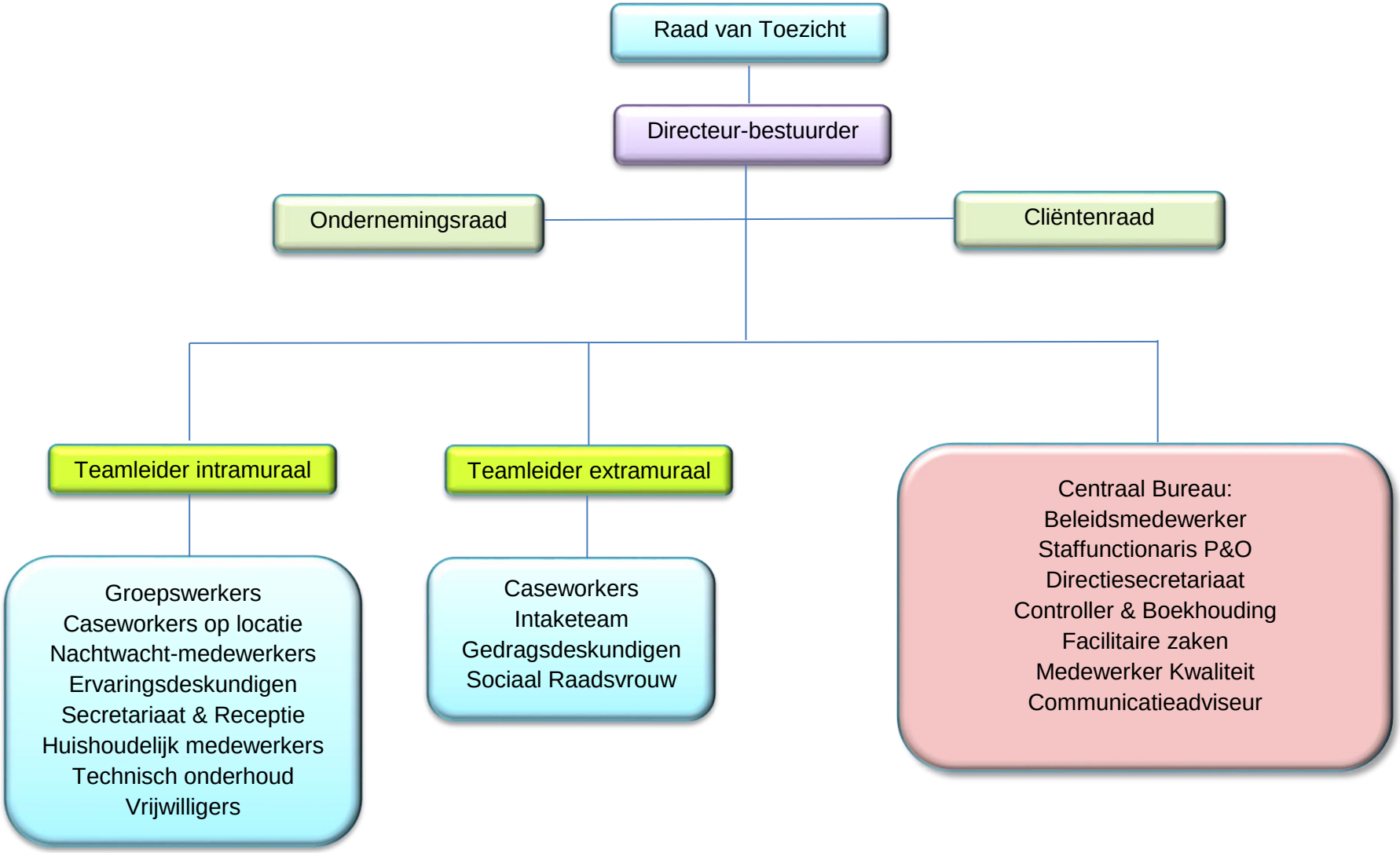
## 1.2 Organisatiestructuur

Arosa is een stichting en wordt geleid door een directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht. De taken en bevoegdheden van de directeur-bestuurder zijn vastgelegd in het directiestatuut.

Arosa heeft een cliëntenraad en een ondernemingsraad, waarbij de directeur-bestuurder de gesprekspartner is.

Een schematische weergave van de organisatiestructuur van Arosa per 31-12-2016 treft u op de volgende pagina.

## Organogram Arosa per 31-12-2016



## 1.3 Doelstelling

Geweld in afhankelijkheidsrelaties wordt gezien als een maatschappelijk probleem en als een onaanvaardbaar voortvloeisel van ongelijke machtsverhoudingen binnen een gezin/familie/relatie. Arosa stelt zich een brede aanpak van huiselijk en seksueel geweld en (andere) gendergerelateerde problematiek ten doel alsmede alles wat hiermee verband houdt of ter voorkoming hiervan in de ruimste zin van het woord.

Arosa zorgt voor een veilige en beschermde woonplek voor cliënten en hun kinderen en biedt (zo mogelijk) systeemgerichte[4] hulpverlening om escalatie van geweld in afhankelijkheidsrelaties te voorkomen, te stoppen en herhaald slachtofferschap tegen te gaan. Om dit te realiseren werkt Arosa met diverse samenwerkingspartners om de hulpverlening aan de cliënt en haar/zijn sociaal netwerk zo doelmatig mogelijk in te zetten.

## 1.4 Missie en Visie

### Missie

Elk mens, ongeacht culturele achtergrond - vrouw, man, kind, jongere en oudere - heeft recht op een veilig leven zonder geweld. Daarom biedt Arosa preventieve activiteiten, opvang en (ambulante) hulpverlening passend bij de vraag, uitgaande van de eigen kracht van de cliënt en zijn of haar netwerk.

### Visie

Arosa heeft de unieke kennis en deskundigheid om de complexiteit van het geweld in relaties te ontwarren en te doorbreken. Arosa biedt preventieve activiteiten, hulp en opvang bij geweld in relaties. We bieden vroeg signalering en ambulante begeleiding van cliënten in hun eigen omgeving en - wanneer de veiligheid van onze cliënten dat vraagt - opvang op locatie. Wij werken systeemgericht, met evidence-based methodieken en betrekken het netwerk bij de begeleiding. Wij zijn actief in Rotterdam Rijnmond ZHZ, op wijk-, stads- en regioniveau. Op basis van onze specifieke opvang: mannenopvang en code rood[5], hebben we een landelijke functie. Internationaal wisselen we kennis en ervaring uit.

Om onze cliënten goed van dienst te zijn, werken we samen met ketenpartners. Onze organisatie is flexibel en anticiperend op een veranderende samenleving. De organisatie is geprofessionaliseerd en heeft haar bedrijfsmatige processen, begeleidingsprocessen, management informatiesysteem en de begeleiding aan de cliënten conform de gehanteerde methodieken ingericht. We hebben tevreden cliënten en medewerkers.

---

[4] Systeemgericht: hulpverlening aan zowel slachtoffer als pleger.

[5] Cliënten die in hun eigen stad niet veilig zijn en daarom elders in het land geplaatst worden.

## 1.5 Ambities

**Samen sta je sterk(er)**

De ambitie van Arosa is ondersteuning bieden aan iedereen die te maken heeft met geweld in afhankelijkheidsrelaties met als doel het geweld te voorkomen, te stoppen en recidive te voorkomen. Arosa gelooft dat de begeleiding van het herstelproces na een periode van geweld het effectiefst is in de eigen omgeving van het cliëntsysteem. Arosa hanteert daarom het principe Ambulant, tenzij…. Daar waar de gemeente intramuraal indiceert wil Arosa die residentiele ondersteuning zo kort mogelijk geven met de inzet van Arosa's gespecialiseerde professionals.

Arosa is de toonaangevende organisatie voor opvang en hulpverlening bij huiselijk geweld in Rotterdam. Arosa streeft naar een duurzame bestrijding van huiselijk geweld waarbij onze cliënten krachtig en zelfbewust de organisatie verlaten, hun leven weer zelfstandig vormgeven en niet opnieuw slachtoffer worden van huiselijk geweld.

Niet alleen binnen de opvang, ook op het gebied van extramurale hulp bij geweld in afhankelijkheidsrelaties is Arosa specialist. Door middel van het inzetten van ambulante hulpverleningsarrangementen kunnen cliënten in hun eigen omgeving werken aan herstel na een periode van geweld. Arosa werkt systeemgericht, daar waar dit mogelijk is, bieden we hulp aan het gehele gezinssysteem. In geval van een crisissituatie, is bij Arosa altijd een time-out plek beschikbaar voor mannen en vrouwen. Wij laten niemand voor de deur staan.

Uitgangspunt in het realiseren van onze ambities is: Samen sta je sterk(er). Met andere woorden, we werken niet alleen, maar samen. Met onze cliënten, ketenpartners, samenwerkingspartners en de gemeente Rotterdam zetten wij ons in om huiselijk geweld duurzaam tegen te gaan.

## 1.6 Strategie

Concreet heeft Arosa de navolgende middelen ingezet om haar ambities waar te maken.

Om escalatie van geweld te voorkomen, is het van belang dat cliënten snel uit een onveilige situatie geraken en direct bij Arosa terecht kunnen. Daarom heeft Arosa extra plaatsen op haar locaties Simone en Nadine gerealiseerd die dienen als een time-out voorziening. Met deze time-out voorziening is het niet meer nodig dat er een beroep gedaan wordt op noodbedden in Rotterdam.

Een psycholoog van Arosa is gedetacheerd op de Rotterdamse locatie van Fier, het Landelijk Expertise- en Behandelcentrum op het terrein van Geweld in Afhankelijkheidsrelaties. Op deze locatie geeft de psycholoog ambulante behandeling aan vrouwen die door huiselijk geweld getraumatiseerd zijn. De behandeling vindt zowel individueel als groepsgewijs plaats.

In onze ambitie om huiselijk geweld duurzaam te stoppen, reikt de hulpverlening van Arosa verder dan een verblijf in onze (crisis)opvang. Slachtoffers van huiselijk geweld worden begeleid terug naar hun eigen huis. Hierbij wordt aandacht besteed aan alle leden van het gezin en het ondersteunend netwerk van de cliënt (systeemgericht).

Indien terugkeer naar de eigen woning (nog) niet mogelijk is, kunnen onze cliënten na de crisisopvang in afwachting van hun definitieve nieuwe woning doorstromen naar een veilige woning van Arosa. Een zelfstandige woning op naam van Arosa waarbij de cliënten administratief ingeschreven staan op het kantooradres van Arosa. Uitgangspunten zijn: zelfredzaamheid en zelfstandigheid: 'zo gewoon mogelijk en zo gelijk mogelijk'.

## 1.7 Werkgebied

Het werkgebied van Arosa beslaat de centrumgemeente Rotterdam. Behalve de gemeente Rotterdam vallen hier ook de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland en Ridderkerk onder. Voor code rood cliënten en voor de mannenopvang heeft Arosa een landelijke functie.

## 1.8 Cliëntgroepen en aanbod

Arosa is, samen met andere zorgaanbieders, door de gemeente Rotterdam via een aanbestedingsprocedure geselecteerd als één van de zorgaanbieders die de GGZ intra- en extramurale arrangementen gegund heeft gekregen voor de doelgroep slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties.

Rotterdam is de eerste gemeente waar het werken met arrangementen als maatwerkvoorziening ook in de hulpverlening in het kader van vrouwenopvang (intramuraal en extramuraal) uitgevoerd wordt. Hiervoor is er een basisvoorziening crisisopvang die als prestatiesubsidie wordt gefinancierd. Deze basisvoorziening voorziet in de eerste opvang voor burgers uit het gebied van de centrumgemeente Rotterdam en voor de opvang in het kader van het landelijke stelsel vrouwenopvang. De interventie AWARE[6], het programma om stalking en belaging te stoppen, wordt ook gefinancierd door de centrum gemeentelijke prestatiesubsidie.

Het doel van Arosa is het bestrijden en voorkomen van huiselijk geweld in de ruimste zin van het woord. Om dit doel te bereiken voert Arosa een aantal kernactiviteiten uit.

### Crisisopvang

De crisisopvang van Arosa is een beschermde opvang waar de begeleiding is gericht op het stoppen van geweld en het voorkomen dat geweld weer plaatsvindt. In de crisisopvang wordt gewerkt aan het duurzaam stoppen van geweld door het waarborgen van de veiligheid, het versterken van de eigen kracht, door te werken aan herstel, activering en aan het opbouwen van een steunend sociaal en professioneel netwerk.

In opdracht van de gemeente Rotterdam is Arosa ervoor verantwoordelijk dat slachtoffers in direct en/of structureel onveilige situaties met een vraag om residentiële opvang, zo snel mogelijk de juiste veilige opvang en begeleiding aangeboden krijgen.

---

[6] Abused Women's Active Response Emergency

Het betreft vrouwen, mannen en kinderen die door (dreiging met) acuut geweld veilige opvang nodig hebben:

- cliënten die ernstig bedreigd of mishandeld worden in de thuissituatie en onmiddellijk onderdak behoeven op een veilig adres;
- cliënten die op dat moment geen enkele mogelijkheden hebben zelf onderdak te verzorgen bij familie, vrienden, kennissen of anderszins;
- cliënten die in een ander opvangtehuis verblijven en daar onmiddellijk moeten vertrekken in verband met een bedreigende situatie;
- cliënten die slachtoffer zijn van huiselijk geweld en omwille van een onveilige situatie niet in de eigen gemeente/regio kunnen verblijven.

Wettelijk is vastgelegd dat alle gemeenten in Nederland aan deze laatste mogelijkheid meewerken (Beleidskader In-en Uitstroom Vrouwenopvang).

*Risicoscreening*

Arosa voert in bovenstaande situaties een risicoscreening uit (Verwey Jonker) en voor de kinderen de LIRIK (licht instrument risicotaxatie kind veiligheid). De uitkomsten worden besproken (met toestemming van de cliënten) met ketenpartners zoals Politie, Veilig Thuis en betrokken verwijzers. In situaties van grote onveiligheid in de (regio) Rotterdam wordt een plek elders in het land gezocht (in geval van code rood). Het uitgangspunt is dat hulp en opvang in de eigen regio de voorkeur heeft, de veiligheid moet dan wel gewaarborgd zijn of kunnen worden (in geval van code groen en oranje).

*Veiligheid staat voorop*

Voor de bepaling van het begeleidingsaanbod is veiligheid het primaire criterium; het gaat om situaties waarbij sprake is van direct gevaar en/of structurele onveiligheid.

Arosa gebruikt hierbij de volgende uitgangspunten:

- ambulant aanbod indien de veiligheid gewaarborgd is;
- opvang indien dit om veiligheidsredenen noodzakelijk is;
- opvang in eigen regio;
- opvang buiten de eigen regio.

Het intaketeam van Arosa:

- screent de veiligheidssituatie van alle leden van het gezin; (risicoscreening, LIRIK, kind check, politiecheck);
- inventariseert de geweldsproblematiek: (partnergeweld, eergerelateerd geweld, geweld in het crimineel circuit, mensenhandel, loverboyproblematiek, verleden van vroegkinderlijk trauma met herhaald slachtofferschap en regeling verstrekkingen bepaalde categorieën vreemdelingen);
- onderzoekt de onderliggende problematiek: (middelengebruik, psychiatrische klachten, gezondheidsklachten, mogelijk verstandelijke beperkingen);
- inventariseert de ondersteuningsvragen van cliënten op alle leefgebieden.

Waar mogelijk wordt contact gezocht met de vader/moeder ingeval deze pleger is.
Arosa werkt samen met aangewezen ketenpartners die de aanmeldingen doen bij Veilig Thuis. In het geval cliënten niet veilig zijn in de eigen regio, voor de mannenopvang en mensenhandel werkt Arosa samen met landelijke partners. In de zogenoemde veiligheidsketen zijn afspraken gemaakt over de taakverdeling, informatieoverdracht en privacygegevens.

**Integraal intramuraal arrangement**

Met dit intramurale arrangement biedt Arosa beschermde opvang van vrouwen en kinderen met intensieve aandacht, 24-uurs ondersteuning en toezicht. In een veilige woonomgeving werken de cliënt en de hulpverlener van Arosa samen aan het omgaan met de gevolgen van een periode van geweld. De cliënt kan haar ervaringen bespreken met de hulpverlener en met andere belangrijke betrokkenen. Als het huiselijk geweld is gestopt, kan de cliënt herkennen hoe de cirkel van geweld haar relaties beïnvloedt en weet de cliënt hoe deze cirkel te doorbreken is. Samen met de hulpverlener wordt een veiligheidsplan opgesteld en gewerkt aan zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld. In het geval van een terugval kan de cliënt op adequate wijze om hulp vragen.

**Integraal ambulant arrangement**

*Ambulante hulpverlening na de crisisopvang.*

Arosa biedt aan zowel mannen als vrouwen hulpverlening na een periode in de opvang om herhaling van geweld te voorkomen. Met dit arrangement wordt de nadruk gelegd op herstel, activering en het opbouwen van een steunend netwerk. De cliënt (systeem) kan veilig en autonoom wonen, heeft de regie over het eigen leven en heeft een steunend netwerk opgebouwd. Door het creëren van veiligheid wordt de eigen kracht versterkt. De cliënt heeft inzicht in geweld mechanismen en kan veiligheid voor zichzelf en de kinderen organiseren in de eigen omgeving. De relaties in het systeem zijn verbeterd.

*Hulpverlening aan slachtoffers die achterblijven na een huisverbod.*

Met dit arrangement biedt Arosa bescherming aan (potentiële) slachtoffers van huiselijk geweld en wordt kindermishandeling bestreden en voorkomen. Met het huisverbod heeft de uithuisgeplaatste het signaal gekregen dat de samenleving het geweld niet accepteert. Voortdurende spanningen en een eventueel daarmee samenhangende spiraal van geweld zijn weggenomen. Voor het gehele systeem is een adempauze gecreëerd waarin maatregelen getroffen worden die de dreiging van huiselijk geweld kunnen wegnemen. In geval van echtscheiding worden escalaties voorkomen. Er zijn voorwaarden geschapen die de opbouw van een veilig bestaan mogelijk maken en waarin zowel slachtoffer als geweldpleger aan een nieuw toekomstperspectief kan werken. Met dit hulpverleningsarrangement krijgen vrouwen, mannen en hun gezinnen opnieuw de regie over hun eigen bestaan en zijn zij in staat om te werken aan een perspectief voor de toekomst.

*Empowerment, het herwinnen van de zelfredzaamheid en zorgdragen voor eigen veiligheid en veiligheid van kinderen om de intergenerationele overdracht te doorbreken.*

Met het arrangement empowerment begeleidt Arosa de cliënten in het opnieuw de regie krijgen over het eigen leven. De cliënten krijgen inzicht in de gevolgen van geweld voor de kinderen. Door het bieden van veiligheid, rust en zorg in het dagelijks leven, het leren mobiliseren van hulpbronnen en het onderhouden van relaties met anderen, vergroten de cliënten het gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen. Zij ontwikkelen een positieve identiteit en hebben weer een perspectief voor de toekomst.

*Het voortzetten van de relatie zonder geweld nadat het geweldspatroon doorbroken is.*

Door middel van dit arrangement biedt Arosa hulp bij de terugkeer naar de partner waarbij afspraken gemaakt worden over een veilige voortzetting van de relatie. De partners hebben handreikingen gekregen om als veilig systeem te kunnen functioneren zonder vormen van geweld. Zij zijn zich bewust van alternatieve manieren om met conflicten om te gaan en kunnen deze toepassen. Arosa biedt de partners inzicht in de gevolgen van het geweld voor hun kinderen en begeleidt de partners zodat zij in staat zijn om de kinderen in de verwerking hiervan te ondersteunen. Tot slot zijn de partners op de hoogte van de mogelijkheden van aanvullende hulp en zijn zo nodig overgedragen aan passende vervolghulpverlening.

*Training Krachtige vrouwen/mannen, herstel van de eigen kracht en het verbeteren van de kwaliteit van leven.*

Met dit arrangement biedt Arosa door middel van een groepstraining ondersteuning in het vergroten van de veiligheid, rust en zorg in het dagelijks leven. De training Krachtige vrouwen/mannen biedt de deelnemers inzicht in de gevolgen van geweld voor de kinderen. Door het leren mobiliseren van hulpbronnen en het onderhouden van relaties met anderen krijgen de vrouwen/mannen opnieuw de regie over het eigen leven. Door het hervinden van een positieve identiteit en het vergroten van het zelfvertrouwen krijgen de deelnemers weer perspectief voor de toekomst ofwel herstel van de zin van het leven.

*AWARE, systeemgerichte hulpverlening in combinatie met een alarmeringssysteem.*

AWARE staat voor Abused Women's Active Response Emergency. AWARE biedt veiligheid aan vrouwen/mannen (en hun kinderen) die ernstig worden belaagd door hun ex-partner en draagt bij aan het stoppen en voorkomen van dit geweld. AWARE is een aanpak die bestaat uit een mobiel alarmsysteem (waarbij men bij belaging direct in contact staat met de politie) en een hulpverleningstraject gericht op empowerment.

**Combi-arrangementen (O)GGZ met kinderen in de opvang.**

*Nieuwe doelgroep*

De gemeente Rotterdam heeft per 1 april 2016 de bijzondere doelgroep (O)GGZ met kinderen in de opvang toegevoegd aan de arrangementenstructuur.

Bij de nieuwe bijzondere doelgroep (O)GGZ met kinderen in de opvang wordt uitgegaan van één of twee meerderjarige ouders met één of meer minderjarige kinderen waarvan bij de ouders sprake is van een psychische, psychosociale en/of licht verstandelijke beperking dan wel waarvan de ouders slachtoffer zijn van huiselijk geweld. De beperking van de ouders heeft geleid tot een opeenstapeling van problemen op het gebied van sociaal en persoonlijk functioneren, financiën en huisvesting. Deze multiproblematiek heeft zijn weerslag op de opvoeding en de ontwikkeling van de kinderen.

Het arrangement is een eerstelijns integraal ondersteuningsarrangement met daarin opgenomen het resultaatgebied opvoedondersteuning. De opvoedondersteuning zoals geformuleerd en voorgeschreven vanuit het jeugdhulpaanbod is een aanbod voor eerste lijn ondersteuning uitgevoerd door de opvanginstelling/in de context van de opvanginstelling. Indien er, op basis van de problematiek, in het gezin of met het kind een intensievere vorm van ondersteuning, behandeling of begeleiding nodig is, zal de opvanginstelling contact opnemen met het wijkteam van waar het kind in de opvang verblijft. In overleg met het wijkteam kan nadere noodzakelijke diagnostiek en/of zorg worden geïndiceerd.

*Resultaatgebied opvoeding*

Het versterken en stimuleren van de opvoedingsvaardigheden van de ouder(s)/verzorgers zodat:

- de veiligheid van het kind te allen tijde is gewaarborgd;
- de sociaal en affectieve ontwikkeling van het kind wordt gestimuleerd (het voorkomen van emotionele verwaarlozing);
- het kind gedrag vertoont wat past bij zijn leeftijd en ontwikkelingsniveau;
- er aandacht is voor de gezondheid van het kind en waar nodig medische zorg zal worden ingezet;
- het kind onderwijs volgt.

**Training Tijd voor Toontje**

*Tijd voor Toontje* is een programma voor kinderen tot en met 10 jaar en hun moeders die huiselijk geweld hebben meegemaakt.

Tijdens het programma *Tijd voor Toontje* krijgen kinderen de mogelijkheid om te praten over wat ze hebben meegemaakt. Dit kan ervoor zorgen dat zij zich prettiger gaan voelen. Ook vermindert dit de kans op problemen op latere leeftijd.

Arosa heeft het programma Tijd voor Toontje kunnen starten en implementeren in de crisisopvang dankzij het programma Veilige Toekomst waarbij Kinderpostzegels financiële middelen ter beschikking heeft gesteld. Een Veilige Toekomst is opgezet door Kinderpostzegels en de Federatie Opvang met als doel om alle kinderen in de vrouwenopvang te ondersteunen bij het verwerken van hun ervaringen met geweld.

## Veilige Woningen

Het is onze overtuiging dat cliënten na een periode van huiselijk geweld beter herstellen in hun eigen omgeving. Ook onderzoek bevestigt dat zelfstandig wonen een positief effect heeft op het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid van slachtoffers die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld. Cliënten die na een verblijf in de opvang niet terug kunnen naar hun eigen huis en in afwachting zijn van een eigen woning, worden opgevangen in veilige woningen van Arosa. De cliënt bewoont een veilige woning maximaal een half jaar en stroomt dan uit.

Uitgangspunten bij de veilige woningen zijn ‘zo gewoon mogelijk’ en ‘zo gelijk mogelijk’.

Zo gewoon mogelijk betekent dat de cliënten hetzelfde benaderd en behandeld dienen te worden als de andere bewoners van het gebouw. Zo voeren de cliënten zelfstandig hun huishouden en regelen zij zelf administratieve zaken.

Zo gelijk mogelijk. De cliënten zijn gelijk aan de andere huurders in het wooncomplex. Voor zowel de cliënten van Arosa als voor de andere huurders gelden dezelfde afspraken. Dit uitgangspunt is van belang indien de cliënt bij vragen of problemen de hulpverlener benadert.

Het uiteindelijke streven is om twee locaties met ongeveer 25 veilige woningen te creëren.

# 2. Kernprestaties

## 2.1 Aantal cliënten

| Aantal cliënten 2016 | vrouwen | mannen | kinderen | totaal |
|---|---|---|---|---|
| In de opvang<br>(inclusief veilige woningen) | 241 | 26 | 281 | 548 |
| AWARE<br>centrumgemeente Rotterdam | 44 | | | 44 |
| AWARE<br>buiten centrumgemeente Rotterdam | 9 | | | 9 |
| Gezinsgesprekken | 208 | | | 208 |
| **totaal** | **502** | **26** | **281** | **809** |

| Kinderen in de opvang | t/m 4 jaar | 5 t/m 12 jaar | 13 t/m 18 jaar | totaal |
|---|---|---|---|---|
| Meisjes | 44 | 75 | 20 | 139 |
| Jongens | 50 | 75 | 17 | 142 |
| **totaal** | **94** | **150** | **37** | **281** |

| Mannenopvang | aantal mannen | afgesproken plekken | gerealiseerde plekken |
|---|---|---|---|
| **Andreas** | 26 | 10 | 11,35 |
| **aantal mannen** | **26** | **10** | **11,35** |

| Crisisopvang (volwassenen) | aantal cliënten | afgesproken plekken | gerealiseerde plekken |
|---|---|---|---|
| **Nadine** | 110 | 20 | 22,27 |
| **Simone crisisopvang** | 129 | 10 | 19,71 |
| **Hotel** | 90 | | 11,05 |

| Crisisopvang (kinderen) | aantal kinderen | bezette plekken | bezetting % |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nadine** | 120 | 28,48 | 113,92% |
| **Simone crisisopvang** | 131 | 20,30 | 156,15% |
| **Hotel** | 87 | 13,37 | 102,86% |

**Verwijzing aantal code rood cliënten**
**in het kader van de landelijke doorverwijsfunctie van cliënten naar andere opvangcentra**

(Totaal van de vrouwen die niet veilig zijn in Rotterdam en elders in het land geplaatst zijn)

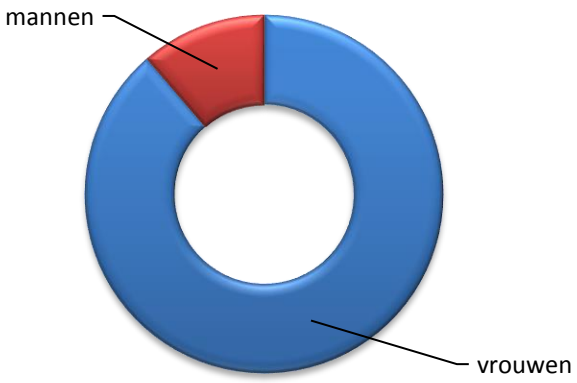
| | **1e kwartaal** | **2e kwartaal** | **3e kwartaal** | **4e kwartaal** | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|---|
| Vrouwen | 22 | 19 | 18 | 17 | 76 |
| Mannen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **totaal** | **22** | **19** | **18** | **17** | **76** |

| **WMO-Arrangementen** | |
|---|---|
| **Extramuraal** | 339 |
| **Intramuraal** | 14 |
| **KiO** (Kinderen indicatie opvoeding) | 40 |
| **Totaal** | **393** |

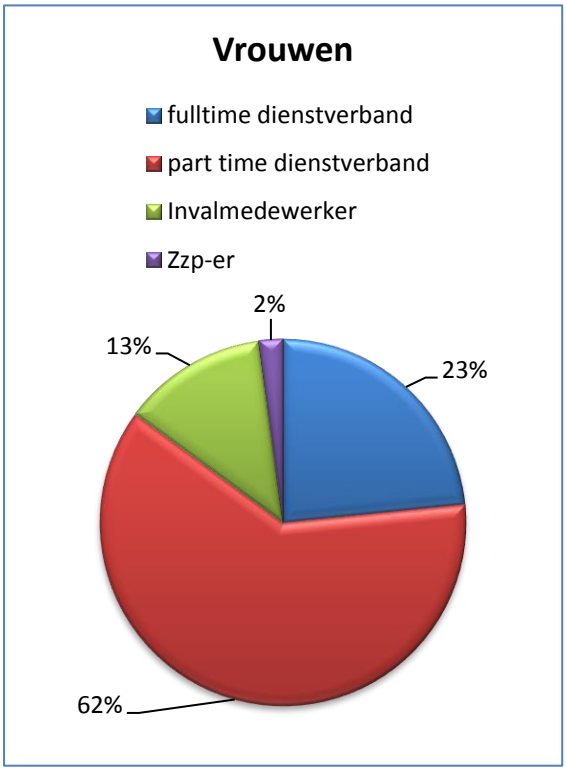
## 2.2 Personeelsformatie

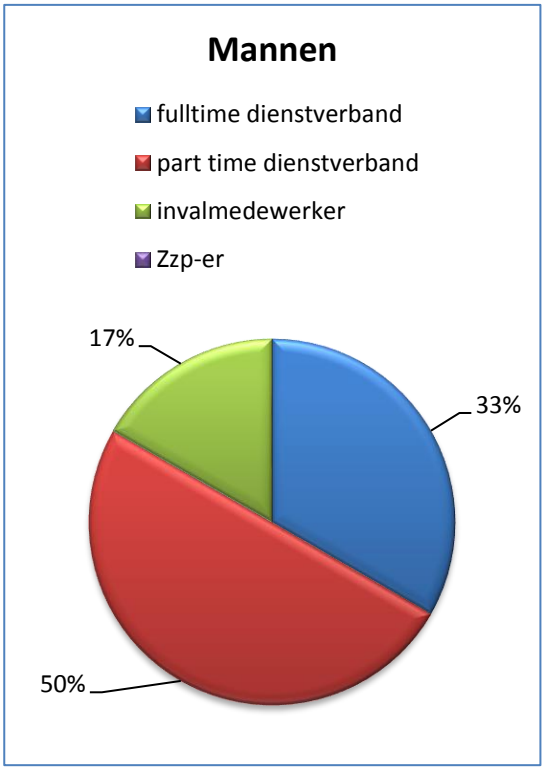
### Aantal medewerkers

Het aantal fte en medewerkers in dienst bedroeg op 31 december 2016: **88,86** fte verdeeld over **106** medewerkers.

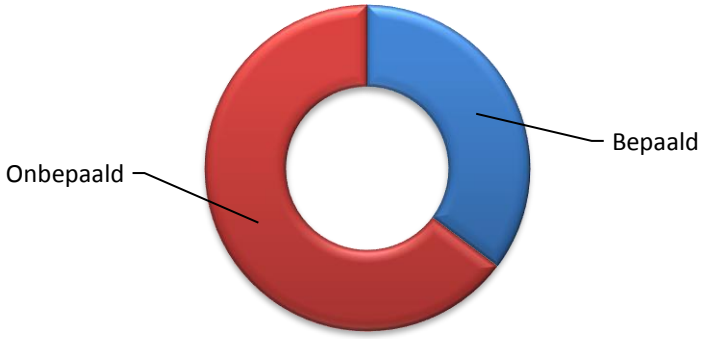



| | Fulltime dienstverband | Parttime dienstver-band | Inval-medewerker | Zzp-er | totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| vrouwen | 22 | 58 | 12 | 2 | **94** |
| mannen | 4 | 6 | 2 | 0 | **12** |
| **totaal** | 26 | 64 | 14 | 2 | **106** |



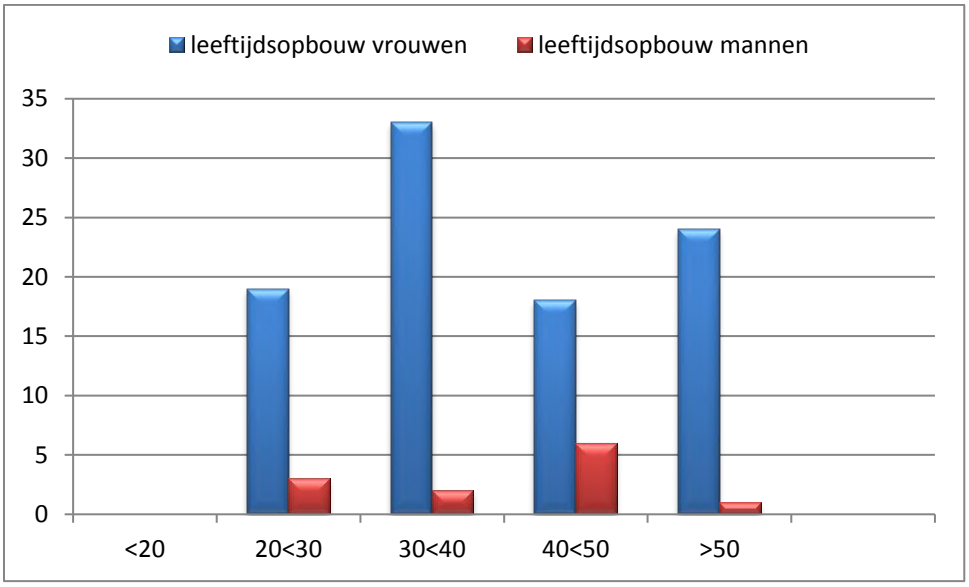



Arbeidsovereenkomst: Flex: 35,24%  Vast: 64,76%



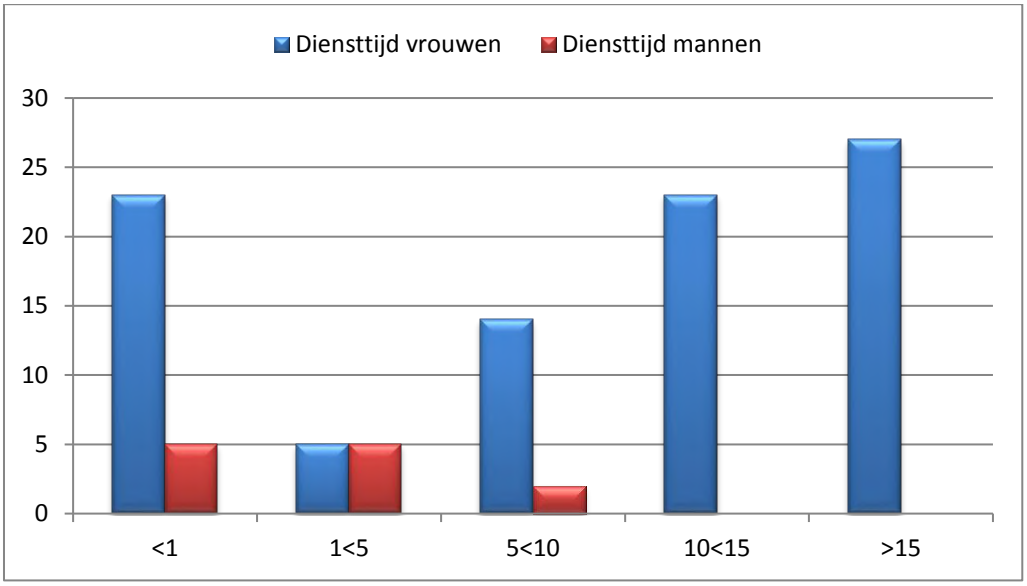

**Leeftijdsopbouw**

De gemiddelde leeftijd van de medewerkers in 2016 is 40 jaar.
Ten opzichte van 2015 is dat een verjonging van het personeelsbestand met 3 jaar.

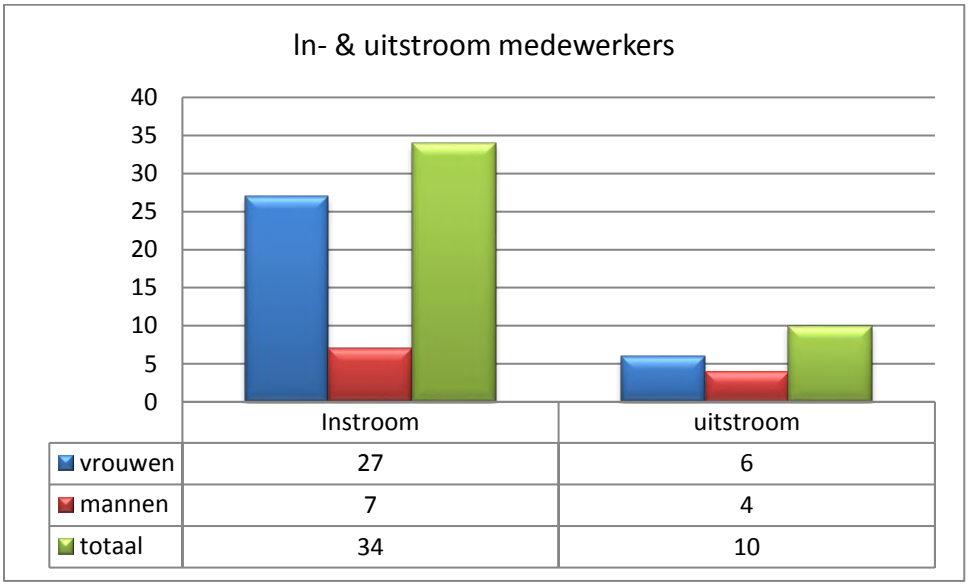


## Diensttijd

De gemiddelde diensttijd in 2016 is 9 jaar.



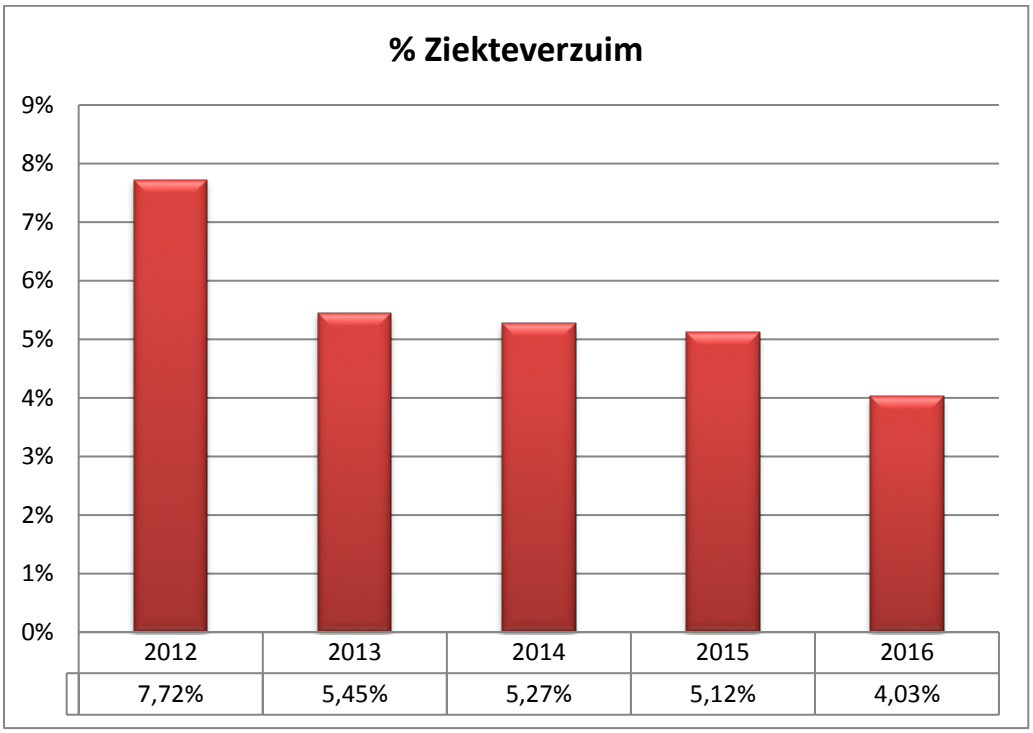

## In- en uitstroom medewerkers



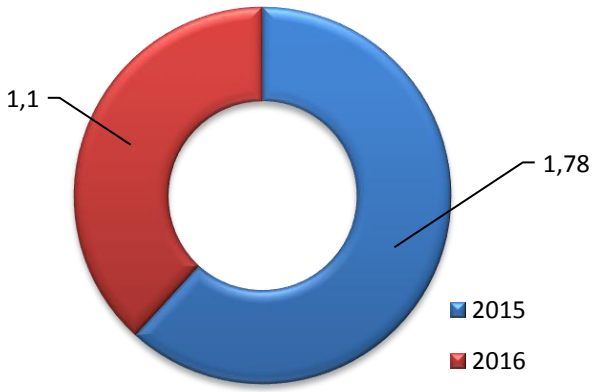

| | Instroom | uitstroom |
|---|---|---|
| vrouwen | 27 | 6 |
| mannen | 7 | 4 |
| totaal | 34 | 10 |

**Ziekteverzuim**

Het ziekteverzuim in 2016 bedroeg 4,03%. Arosa is hierbij onder de norm voor 2016 (4,5%) gebleven. In vergelijking met 2015 is het ziekteverzuim met 1,09% gedaald.




**Verzuimfrequentie** [7]




[7] Gemiddeld aantal ziekmeldingen per werknemer over een periode.

# 3 Maatschappelijk ondernemen

## 3.1 Dialoog met stakeholders

Arosa hecht er belang aan om de samenwerking met onze stakeholders regelmatig te evalueren. Tijdens een interactieve bijeenkomst hebben wij onze samenwerkingspartners bevraagd hoe zij de dienstverlening van Arosa en samenwerking met Arosa ervaren. Voor deze bijeenkomst zijn zowel beleidsmakers als uitvoerenden uitgenodigd van de Gemeente Rotterdam, Flexusjeugdplein/Vrouwenopvang Spijkenisse, Stichting Wende Den Haag, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en Politie Rotterdam Rijnmond. Dat ook onze stakeholders belang hechten aan een goede samenwerking met Arosa bleek uit het feit dat alle partners die werden uitgenodigd, deelnamen aan de stakeholdersbijeenkomst. De aanwezigen werden onder andere bevraagd over de positionering van Arosa, de samenwerking met Arosa, de kwaliteit van het aanbod van Arosa en de communicatiemiddelen. De verbeterpunten die tijdens de bijeenkomst benoemd werden, zijn opgepakt door het management team van Arosa.

## 3.2 Dialoog met cliënten

De cliënten die de opvang verlaten, worden uitgenodigd voor een exitgesprek. Een ervaringsdeskundige medewerker voert deze exitgesprekken waarin onder andere gevraagd wordt hoe men de hulpverlening van Arosa ervaren heeft en wat eventuele verbeterpunten zijn.
De uitkomsten van de exitgesprekken worden driemaandelijks besproken met een afvaardiging van cliënten die wonen in de crisisopvang, cliëntenraad en medewerkers.

Tijdens de evaluatie van deze exitgesprekken worden de behaalde scores besproken en wordt gezamenlijk gekeken naar mogelijke oorzaken van een hoge score (tevredenheid) of lage score (ontevredenheid). Vervolgens wordt gekeken naar wat verbeterpunten zijn en op welke manier deze opgepakt kunnen worden. Deze voorstellen worden opgenomen in een lijst van verbetermaatregelen, per voorstel wordt een prioritering aangegeven en vervolgens worden de verbeterplannen uitgevoerd.

## 3.3 Samenwerking

Arosa werkt samen met diverse ketenpartners. Met de GGD, de gemeente Rotterdam, het Veiligheidshuis en de wijkteams vindt dagelijkse afstemming plaats. De Politie wordt benaderd in urgente kwesties en in geval van code rood cliënten en spoedplaatsingen.

### Samenwerking Veilig Thuis en Centraal Onthaal

Alle burgers die in een situatie van geweld in afhankelijkheidsrelaties zitten, kunnen zich melden en/of worden gemeld bij Veilig Thuis. Na onderzoek en het opstellen van een veiligheidsplan zal Veilig Thuis indien nodig hulp inzetten van Arosa en deze hulp monitoren. Dit geldt zowel voor de stad Rotterdam als voor de regiogemeenten.

Bij ernstige escalatie achter de voordeur wordt de cliënt aangemeld bij het intakebureau en opgevangen in de crisisopvang. In deze situaties start de vraagverheldering in samenwerking met Centraal Onthaal en het cliëntsysteem om binnen een termijn van zes weken te komen tot een persoonsvolgend ondersteuningsplan en indicatie intramuraal of extramuraal arrangement.

**Samenwerking Veiligheidshuis**

Vanuit Arosa is vijf dagen in de week een hulpverlener werkzaam in het Veiligheidshuis Rotterdam-Rijnmond, een samenwerkingsverband van partners uit de bestuurlijke, straf, civiele en zorgketen. Het Veiligheidshuis heeft als motto 'Vastpakken en niet meer loslaten' en richt zich op complexe casussen waaronder geweld in afhankelijkheidsrelaties en complexe stalking- en belagingszaken. Deze casussen worden besproken in het casusoverleg waarin ketenpartners relevante informatie uitwisselen en de problematiek analyseren. Dit leidt tot interventies uit het bestuurs-, straf-, en civielrecht in combinatie met zorginterventies waaronder de intra-en extramurale arrangementen van Arosa, die op elkaar aansluiten en elkaar versterken.

**Overzicht organisaties**

Behalve de samenwerking met bovengenoemde ketenpartners, werkt Arosa met verschillende samenwerkingspartners om de hulpverlening aan de cliënt en haar/zijn sociaal netwerk zo doelmatig mogelijk in te zetten. In 2016 werkte Arosa samen met de volgende organisaties:

- Alsare;
- Bavo Europoort;
- Bureau Frontline;
- Centrum voor jeugd en gezin Delfshaven;
- CIZ;
- Comensha;
- Context;
- Crisiscentrum Rotterdam;
- Donna Daria;
- Enactusgroep Erasmus Universiteit Rotterdam - Women helping Women;
- Fier, landelijk expertise- en behandelcentrum op het terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties;
- Flex landelijk expertise- en behandelcentrum op het terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties Fier us Jeugdplein;
- Gemeente Rotterdam Overleg programma Veilig Thuis Expertteam Schadelijke Tradities en Expertteam Schadelijke tradities Veilig Thuis. (Maatschappelijke Ontwikkeling Publieke Gezondheid Welzijn & Zorg Team Huiselijk geweld en kindermishandeling);
- Gemeente Rotterdam Klankbordgroep ketenaanpak dakloze gezinnen (Maatschappelijke Ontwikkeling Team Beleid, Regie en Inkoop);

- Gemeente Rotterdam (O)GGZ Kinderen in de Opvang (Maatschappelijke Ontwikkeling PGZ Team Beleid, Regie en Inkoop);
- Gemeente Rotterdam Maatschappelijke Ontwikkeling Jeugd Team bescherming en veiligheid;
- Havensteder woningcorporatie;
- Praktijk Gestuurde Leerlijn Instituut Sociale Opleidingen Hogeschool Rotterdam;
- Hoedje van Papier;
- Howie the Harp;
- Humanitas Prostitutie Maatschappelijk Werk;
- Humanitas Wonen;
- Humanitas Zorg;
- Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Radboud universitair medisch centrum);
- Indicatie Advies Commissie;
- Kernteam Eergerelateerd Geweld (KEG);
- Kredietbank Rotterdam, Jongerenloket en Sociale dienst;
- Arosa is onderdeel van de Landelijk dekkend netwerk voor opvang van slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties;
- LEC-Arosa heeft samengewerkt aan het tot stand komen van Landelijke dekking opvang voor slachtoffers van eer gerelateerde geweld;
- Lava Legato;
- Lokaal Team Huiselijk geweld (LTHG) Krimpen aan den IJssel;
- Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling;
- Molenman(GGZ);
- Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken;
- Arosa neemt deel aan het Netwerk aanpak seksueel geweld in de regio Rotterdam-Rijnmond;
- Patrimonium wooncorporatie;
- Stedelijk Instrument Sluitend Aanpak (SISA);
- SUWR, Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond
- Trivium Lindenhof;
- Veiligheidshuis in Rotterdam;
- Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond;
- Het Vergeten Kind;
- Vrijwilligers maatschappelijk zorg;
- XMark;
- Ypsi/Lucertis;
- Yulius.

**Samenwerking binnen de Combine**

In 2016 hebben Arosa, Blijf Groep, Moviera en Perspektief/Wende onder de naam 'Combine' de eerste stappen gezet op het gebied van samenwerking op thema's en specifieke beleidsterreinen.

De vier organisaties vinden zich in de gezamenlijke ambitie duurzame veiligheid voor burgers die te maken hebben met huiselijk geweld. In het samenwerkingsverband Combine worden producten, werkwijzen en arrangementen beter benut door combinaties te maken. Binnen het samenwerkingsverband zijn de volgende doelen gesteld:

1. Maximale bereikbaarheid van hulp voor een ieder die te maken heeft met huiselijk geweld en die vanwege onveiligheid acuut hulp – of tijdelijke opvang – nodig heeft: laagdrempelig en desgewenst anoniem.
2. Meer cliënten krijgen (ambulante) hulp bij het vergroten van veiligheid en herstel van de gevolgen van huiselijk geweld.
3. De Oranje Huis-aanpak vormt de basis voor het residentieel werk van de vier organisaties.
4. Veilig en strategisch gebruik van nieuwe technologie bij huiselijk geweld.
5. Ieder mens heeft recht op veilig gebruik van social media en digitale technologie. Het Amerikaanse project Safety Net wordt, met ondersteuning van het NNEDV, toepasbaar gemaakt voor de Nederlandse situatie.

## 3.4 Economische waarde voor de samenleving

In de integrale aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties richt Arosa zich op vrouwen, mannen en kinderen. Met een systeemgerichte werkwijze en evidence-based methodieken wordt het gehele netwerk van de cliënt betrokken. Adequate hulpverlening aan kinderen draagt bij aan het voorkomen van de intergenerationele overdracht van huiselijk geweld.

De economische waarde van de aanpak van Arosa valt het beste te schetsen aan de hand van onderzoeken naar de kosten van huiselijk geweld. De Tweede Kamer heeft in juni 2015 gevraagd om een maatschappelijke kosten-batenanalyse van de bestrijding van huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit onderzoek[8] bleek een maatschappelijke kosten-batenanalyse echter niet mogelijk omdat er geen effectmetingen beschikbaar zijn op basis waarvan een volledige kosten-batenanalyse kan worden gemaakt. Wel zijn er onderzoeken beschikbaar over de kosten van huiselijk geweld. Zo werd in 2010[9] berekend dat de directe kosten voor werkgevers van verzuim ten gevolge van huiselijk geweld tussen de 74 en 192 miljoen euro per jaar bedragen.

---

[8] Kok, L. (SEO), Kroon, L. (SEO), en Lubbe, M. (LPBL); m.m.v. C. Koopmans (SEO) (2016). Kosten en baten aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling. Een voorstudie naar de mogelijkheden.

[9] Visee & Homurg, 2010

In 1997[10] is onderzoek gedaan naar de kosten van huiselijk geweld, de uitkomsten van dit onderzoek werden in 2011 vertaald naar wat de kosten in dat desbetreffende jaar (2011) zouden zijn. Geschat werd toen dat in 2011 ernstig fysiek geweld van mannen tegen hun vrouwelijke (ex-)partner de Nederlandse samenleving ruim 280 miljoen euro per jaar kost.

## 3.5 Aandacht voor milieu en duurzaamheidsaspecten

Op het gebied van duurzaamheid en milieu ziet Arosa het als haar maatschappelijke plicht zorg te dragen voor de toekomstige generaties. Onder de verantwoordelijkheid van de facilitaire dienst wordt in de bedrijfsvoering zoveel mogelijk rekening gehouden met milieuaspecten. Dit is concreet zichtbaar in het gedrag van de medewerkers van zowel de opvanglocaties als op het hoofdkantoor als het gaat om recycling, afval scheiden en bij het inkopen van materialen. Via het Rotterdam Climate Initiative oriënteert Arosa zich momenteel op het verduurzamen van het dak van de opvanglocatie Simone door middel van zonnepanelen.

[10] Korf e.a., 1997

# 4 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

## 4.1 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestond vanaf februari 2016 uit een directeur-bestuurder, de heer J. Driesprong. Per 1 februari 2016 heeft de directeur-bestuurder a.i. mevrouw F.M. Russel haar taken beëindigd en is de heer Driesprong aangesteld als directeur-bestuurder van Arosa. De heer Driesprong combineert zijn functie als directeur-bestuurder van Arosa met de functie van Manager Primair Proces bij PerspeKtief.

In 2016 heeft de bestuurder zeven maal verantwoording afgelegd aan de Raad van Toezicht. Daarnaast heeft er twee maal een gesprek plaatsgevonden met de auditcommissie financiën. De met de auditcommissie besproken thema's waren jaarrekening 2016 en begroting 2016 en voorbereiding op de begroting 2017.

## 4.2 Raad van Toezicht

### Samenstelling Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht per 31 december 2016 was als volgt:

| Leden | (Neven) functies | lid sinds |
|---|---|---|
| Dhr. E.C.J. Mulder (voorzitter) | Commissaris van politie | november 2013 |
| Dhr. M. Kroon | Directeur Financiën en Middelen bij Havensteder | september 2010 |
| Mw. G.C.M. van Amerongen | Adviseur en Trainer SBI Formaat | januari 2011 |
| Mw. K.M.T. Duys | Bestuursadviseur bij de Gemeente Den Haag | januari 2013 |

Mevrouw Van Amerongen en de heer Kroon vormen de auditcommissie van Arosa.
De renumeratiecommissie werd gevormd door mevrouw Duys en de heer Mulder.

### Activiteiten Raad van Toezicht

In 2016 heeft de Raad van Toezicht zeven maal vergaderd, alle vergaderingen vonden plaats in de aanwezigheid van de begin 2016 nieuw benoemde bestuurder. Tijdens de vergaderingen van de Raad van Toezicht zijn besluiten genomen over de begroting, het jaarplan, de jaarrekening en de jaarverantwoording 2016.

De Raad van Toezicht heeft moeten constateren dat de toekenning van arrangementen in 2016 erg veel tijd in beslag nam. Omdat wachten op finale toekenning voor de (potentiële) cliënt zeer ongewenst was en is, heeft Arosa veelvuldig het (bedrijfs)risico genomen alvast te starten met de behandeling  en het invullen van de arrangementen. Nieuw gemaakte afspraken over het meer tijdig besluiten over al dan niet toekennen moeten in 2017 deze onzekerheid voorkomen.

De auditcommissie kwam in 2016 twee maal bijeen ter bespreking van de conceptjaarrekening met de accountant, de begroting 2016 en de voorbereiding van de begroting 2017 en rapporteerde de uitkomsten aan de Raad van Toezicht.

*Governance Code*

De Raad van Toezicht werkt volgens de Governance Code Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. De principes van de Goverance Code zijn verankerd in de statuten van Stichting Arosa, in het Directiestatuut en het Huishoudelijk Reglement van de Raad van Toezicht.

## 4.3 Medenzeggenschap

**Cliëntenraad**

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Arosa en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directeur-bestuurder van Arosa. De rechten, plichten en bevoegdheden van de Cliëntenraad van Arosa zijn geregeld in de Wet Medenzeggenschap cliënten zorginstellingen.

De Cliëntenraad onderhoudt contact met de bewoners van de verschillende opvanglocaties via bewonersvergaderingen en huisbezoeken. In 2016 heeft de Cliëntenraad gemiddeld twee tot drie huisbezoeken per locatie gedaan. De huisbezoeken hebben als doel contacten te leggen met de cliënten, waarbij de vragen en opmerkingen van de cliënten centraal staan.

Eind 2016 bestaat de Cliëntenraad uit vier leden. Tevens wordt de Cliëntenraad ondersteund door een extern ondersteuner. De Cliëntenraad heeft ervoor gekozen een eigen voorzitter, secretaris en penningmester te benoemen om meer zelfsturing te kunnen geven aan het proces binnen de Cliëntenraad. De officiële verdeling van taken zal plaatsvinden in 2017.

De directeur-bestuurder moet bij beslissingen rekening houden met het advies van de Cliëntenraad. De Cliëntenraad van Arosa heeft in 2016 tien keer overlegd met de directeur-bestuurder.

In het overleg met de directeur-bestuurder zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Informatie ten aanzien van beleidsbeslissingen en actualiteiten.
- Deelname van Arosa aan een televisieprogramma van SBS6.
- Bespreken en actualiseren van de samenwerkingsovereenkomst reglement medezeggenschap Cliëntenraad Arosa.
- Bespreken van de vrijwilligersovereenkomst Cliëntenraad.
- Terugkoppeling van bijzonderheden vanuit huisbezoeken.
- Bespreken en voordracht nieuw lid Raad van Toezicht.

De Cliëntenraad heeft in 2016 gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- Waarborging van de cliëntveiligheid naar aanleiding van deelname van Arosa aan een televisieprogramma.
- Positief advies op de realisering van extra crisis- en noodbedden op de locaties Simone en Nadine. Hierbij is de impact van het plaatsen van crisis- en noodbedden binnen een opvanglocatie op vrouwen, mannen en kinderen een belangrijk aandachtspunt voor de Cliëntenraad.
- Positief advies over de splitsing van taken van de intakemedewerker en caseworker. De Cliëntenraad stond positief tegenover het plan om de intake te verplaatsen van de opvanglocaties naar het hoofdkantoor.
- De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over het invoeren van een intranet voor cliënten. Belangrijke voorwaarde is de waarborging van de veiligheid van alle cliënten.
- Ongevraagd advies ten aanzien van de invulling van het Sinterklaasfeest, met name ten aanzien van zwarte Piet.
- Positief advies uitgebracht ten aanzien van de verlenging van het huurcontract van de mannenopvang locatie Andreas onder voorwaarden van een aantal verbeteringen in de woon- en leefomgeving.
- Ongevraagd advies ten aanzien van het voornemen van universiteitsonderzoek op anonieme dossiers. Dit onderzoek is gericht op de hulpvraag en complexe problematiek van de cliënten met het doel betere afstemming van zorg en meer financiële middelen om dit te realiseren. De cliëntenraad heeft de directeur-bestuurder een aantal adviezen gegeven op het gebied van privacy van cliënten.

**Ondernemingsraad**

Binnen Arosa functioneert een Ondernemingsraad conform de Wet op de Ondernemingsraden. De Ondernemingsraad van Arosa bestaat uit:

| Leden | Functie binnen de OR | Werkzaam als |
|---|---|---|
| 1. Mw. J. van der Mey | Voorzitter | Caseworker |
| 2. Mw. S. Abravesh | Vicevoorzitter | Caseworker |
| 3. Mw. F. Kchikech | Secretaris | Groepswerker |
| 4. Mw. F. Channoufi | Lid | Nachtwacht |
| 5. Mw. A. Odabas | Lid | Caseworker |
| 6. Mw. H. Ahanssas | Lid | Caseworker |

De Ondernemingsraad heeft achterban contactpersonen aangesteld om binnen de organisatie een duidelijk gezicht te hebben zodat bij de medewerkers bekend is welke leden van de Ondernemingsraad benaderd kunnen worden met vragen.

In het kader van deskundigheidsbevordering heeft de Ondernemingsraad in december een cursus gevolgd over de diverse rollen en kwaliteiten binnen de Ondernemingsraad.
In 2016 is de Ondernemingsraad tien keer bijeengekomen waarvan zes keer met de directeur-bestuurder. Om op adequate wijze invulling te geven aan medezeggenschap binnen Arosa geeft de Ondernemingsraad zowel gevraagd als ongevraagd advies aan de directeur-bestuurder. De Ondernemingsraad heeft meerdere advies- en instemmingsaanvragen ontvangen die na overleg met de directeur-bestuurder in de meeste gevallen goedgekeurd zijn. Op enkele aanvragen is het advies gegeven dit niet of in gewijzigde vorm in te zetten in de organisatie.

De Ondernemingsraad heeft onder andere adviezen uitgebracht of is betrokken bij de volgende besluiten binnen Arosa:

- Een afvaardiging van de Ondernemingsraad is betrokken geweest bij de aanstelling van een nieuwe bedrijfsarts.
- De Ondernemingsraad heeft meegedacht over de wijziging van het veiligheidsbeleid binnen Arosa.
- De Ondernemingsraad is betrokken bij de totstandkoming van nieuwe bedrijfsformulieren zoals het Formulier Veilig Incidenten Melding, Gedragscode Ongewenst of Grensoverschrijdend gedrag en het Protocol Bedrijfsongevallen.
- Tot slot is de Ondernemingsraad gevraagd op- een aanmerkingen te maken op het plan voor een integraal professionaliseringprogramma binnen Arosa.

De Ondernemingsraad heeft aangegeven dat zij ook wenst mee te praten over onderwerpen die zich nog in een vroegtijdig stadium (idee- en/of brainstormfase) bevinden en waar nog geen besluiten over genomen zijn. De directeur-bestuurder heeft aangegeven hiervoor open te staan en heeft meerdere keren met de Ondernemingsraad besproken hoe dit in te vullen. In die zin kan de Ondernemingsraad concluderen dat het Management Team, de directeur-bestuurder en de Ondernemingsraad elkaar meer en meer weten te vinden in gevraagd en ongevraagd advies.

De Ondernemingsraad kijkt kritisch mee naar het beleid van Arosa en is van mening dat de meningen en adviezen gewaardeerd en meegenomen worden in de koers van de organisatie.

# 5. Beleid, inspanningen en prestaties

## 5.2 Kwaliteit van zorg

Het kwaliteitsbeleid van Arosa richt zich continu op de verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening. Het leveren van zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg staat hoog op de agenda bij Arosa.

In mei 2016 is er een handreiking voor gemeenten genaamd “Basis kwaliteitseisen hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld” ontwikkeld als onderdeel van het programma “Regioaanpak Veilig Thuis”. Het document beschrijft de kwaliteitseisen die betrekking hebben op de hulp en opvang aan slachtoffers van huiselijk geweld. De WMO noemt veilig, clientgericht, doelmatig en doeltreffend belangrijke kwaliteitskenmerken voor voorzieningen.

Het document geeft invulling aan deze kenmerken en hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

1. Visie op kwaliteit;
2. Veiligheid staat voorop;
3. De doelen van de cliënt/het cliëntsysteem zijn het vertrekpunt;
4. Gemeenten gaan over het “wat”, zorgaanbieder over het “hoe”;
5. De kwaliteitseisen zijn zo geformuleerd dat ze het gesprek over kwaliteit bevorderen;
6. Kwaliteitseisen zijn ambitieus;
7. Kwaliteitseisen zijn algemeen waar mogelijk en specifiek waar nodig;
8. Gemeenten geven zelf invulling aan toetsing en verantwoording;
9. Gemeenten geven zelf invulling aan toezicht.

De kwaliteitseisen uit dit document geven een concreet referentiekader waaraan Arosa zich continu kan spiegelen en daar waar mogelijk verder kan ontwikkelen en verbeteren in samenspraak met de gemeente Rotterdam.

### Eisen kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van Arosa voldoet aan de eisen van het HKZ Certificatieschema Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening Onderdeel Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang versie 2009. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg- en Welzijnssector en heeft betrekking op het kwaliteitsmanagement systeem van de organisatie. Ieder jaar vinden audits plaats: één keer per jaar een externe audit en twee keer per jaar een interne audit.

### Cliënttevredenheid

De CQ-Index (Consumer Quality Index) wordt één keer per twee jaar uitgevoerd. Intern wordt de cliënttevredenheid continu gemeten door middel van exitgesprekken met cliënten die de opvang verlaten.

Vier keer per jaar wordt een analyse van de exitgesprekken uitgevoerd. In 2016 zijn er 105 exitvragenlijsten geanalyseerd. Het betreft de groep cliënten die in de periode januari 2016 tot en met december 2016 zijn doorgestroomd binnen Arosa of uitgestroomd. Op een schaal van maximaal 5 waardeerden de cliënten die in de opvang van Arosa verbleven, Arosa gemiddeld met een 4,4.

| **Locatie** | Nadine | Simone | Sophie | Aletta | Andreas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cijfer** | 4, 3 | 4, 3 | 4, 2 | 4, 6 | 4, 75 |

Tijdens de exitgesprekken gaven de cliënten Arosa een aantal verbetertips; deze worden samen met cliënten, medewerkers en de Cliëntenraad besproken om hypotheses, verbetervoorstellen en prioriteiten vast te stellen die als input dienen voor het verbeterplan.

De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de Gemeente Rotterdam heeft een cliëntonderzoek uitgevoerd onder 26 zorgaanbieders (WMO-aanbieders). In 2016 is Arosa voor het eerst meegenomen in dit cliënttevredenheidsonderzoek. Elf cliënten van Arosa zijn gevraagd naar hun ervaringen met Arosa. Gemeten is op de kwaliteitsaspecten bejegening, betrouwbaarheid, deskundigheid en effectiviteit.

Op een schaal van maximaal 10 bedroeg de score van Arosa op de volgende onderdelen als volgt:

- Betrouwbaarheid: 8,7
- Bejegening: 8,9
- Deskundigheid: 9
- Effectiviteit: 9

**Kwaliteitshandboek**

In het Kwaliteitshandboek zijn alle werkinstructies, protocollen, procedures en procesbeschrijvingen, beleidsdocumenten en handleidingen opgenomen. Deze kwaliteitsdocumenten dragen bij aan de kwaliteit van de werkzaamheden die de medewerkers uitvoeren. Dit jaar is het Kwaliteitshandboek van Arosa gedigitaliseerd en door middel van een zoekfunctie hebben de medewerkers de gevraagde informatie eenvoudig en snel voorhanden.

**Interne audit**

In 2016 heeft Arosa  twee interne audits uitgevoerd die door medewerkers als positief zijn ervaren. De focus op de interne audits ligt op het continu verbeteren van de zorg van Arosa. In het kader van de interne audit hebben gesprekken plaatsgevonden met negen medewerkers. De medewerkers zijn werkzaam op verschillende locaties en vervullen de volgende functies: caseworkers intake, caseworkers op locatie, caseworkers ambulant, groepswerkers en teamleiders.

*Onderwerpen:*

Voor de audit in 2016 zijn zes auditgesprekken gevoerd waarbij de volgende onderwerpen aan de orde kwamen:

- Aanmelding: intake en vraagverheldering;
- Zorg- en begeleidingsplan en cliëntdossiers;
- Veiligheid voor cliënten en medewerkers;
- Afspraken over de hulp-/dienstverlening, werkwijze en hygiënerichtlijnen en voedselveiligheid (Locatie Nadine en Simone).

**Externe Audit**

Op 13 en 14 december 2016 heeft een externe audit plaatsgevonden. De externe audit is uitgevoerd door de certificerende instelling KIWA. De audit is goed verlopen, de gesprekken waren plezierig en leerzaam. De geconstateerde verbeterpunten, waaronder het ontbreken van een Perspectieve Risico Inventarisatie zijn enthousiast opgepakt.

Op deze wijze zijn binnen een tweejaarlijkse cyclus alle locaties en teams minimaal eenmaal ge-audit.

**Monitor Meldcode**

Om inzicht te krijgen in het gebruik van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling registreert Arosa het gebruik van de Meldcode. Hiervoor maakt Arosa gebruik van de Monitor Meldcode. Deze monitor is een hulpmiddel voor Arosa om het gebruik van de meldcode te registreren. De monitor geeft de gemeente Rotterdam inzicht in het aantal keer dat de meldcode wordt ingezet en laat zien hoe vaak dit leidt tot een melding bij Veilig Thuis of tot het inzetten van hulp.

*Gegevens 2016*

Er waren 15 meldingen/casussen waarvan:

- 7 casussen gemeld bij Veilig Thuis;
- 8 casussen direct hulp ingezet vanuit Stichting Arosa.

## 5.2 Kwaliteit van werk

### Deskundigheidsbevordering medewerkers

*4 Daagse training Eergerelateerd Geweld*

10 medewerkers hebben aan deze training deelgenomen. Zij leren op welke signalen zij moeten letten, hoe ze een casus kunnen analyseren, op grond van welke criteria zij risico's kunnen inschatten, hoe ze een handelingsscenario opstellen om geweld of escalatie te voorkomen en hoe ze de effecten van zo'n scenario kunnen inschatten.

*Methodiek Krachtwerk*

25 nieuwe medewerkers en stagiaires hebben een basistraining *Krachtwerk* gevolgd.
De training Methodiek Krachtwerk wordt gegeven door een medewerker van Arosa die hiervoor opgeleid is en daartoe gecertificeerd door de Impuls Academie van het Radboud UMC.

*Signs of Safety*

9 medewerkers, bestaande uit management, staf en gedragsdeskundigen hebben deelgenomen aan de cursus *Implementatie Signs of Safety*. Centraal in deze cursus staat het oplossingsgericht werken dat gericht is op de toekomst. Met elkaar wordt verkend waar de krachten liggen binnen de organisatie.
Twee medewerkers hebben deelgenomen aan de *International Signs of Safety Gathering* in Norwich.

*Praten met kinderen over veiligheid*

De cursus Praten met kinderen over veiligheid is een vervolg op de cursus Signs of Safety die in 2015 werd gegeven. Medewerkers krijgen tools om met kinderen te praten over veiligheid. Aan deze tweedaagse cursus hebben 20 medewerkers deelgenomen.

*Training Duurzaam Klantcontact*

In deze training gaat het er over dat we als Arosa de ketenpartner nadrukkelijk in beeld willen hebben. Hoe zorgt de caseworker dat deze met de ketenpartner een duurzaam contact opbouwt en onderhoudt. Het betrof een meerdaagse (dagdelen) training waaraan 35 ambulante caseworkers deelnamen.

*Training Omgaan met Agressie*

In 2016 hebben 42 medewerkers de OMA-training gedaan.
Aan de 2- daagse basistraining Omgaan met Agressie hebben 21 medewerkers deelgenomen en aan de 1- daagse opfristraining ook 21 medewerkers .

**Duurzame inzetbaarheid**

Arosa hecht er waarde aan dat medewerkers zich persoonlijk blijven ontwikkelen en hun interesses volgen. 12 medewerkers hebben hun loopbaanbudget en vitaliteitsuren ingezet om een cursus of training te volgen die zij zelf wenselijk achten voor hun persoonlijke ontwikkeling.

Ook vindt Arosa het belangrijk dat medewerkers lichamelijk fit blijven. Medewerkers kunnen tegen een gereduceerde prijs aan bedrijfsfitness meedoen. 18 medewerkers doen hier aan mee.

**Verzuimbeleid**

Het ziekteverzuim bij Arosa is in 2016 met 1,09% gedaald ten opzichte van 2015. Langdurig verzuimers worden begeleid door de arboarts en de leidinggevende. Frequent kortdurend verzuim wordt gemonitord en bij 3x verzuim wordt een medewerker uitgenodigd voor een verzuimgesprek. Preventief worden het bedrijfsmaatschappelijk werk en een arbeidsdeskundigen ingehuurd. Tweemaal per jaar wordt aandacht geschonken aan niet-verzuimers. Zij krijgen een persoonlijke bedankbriefkaart van de directeur-bestuurder.

**BHV Bedrijfshulpverlening (BHV)**

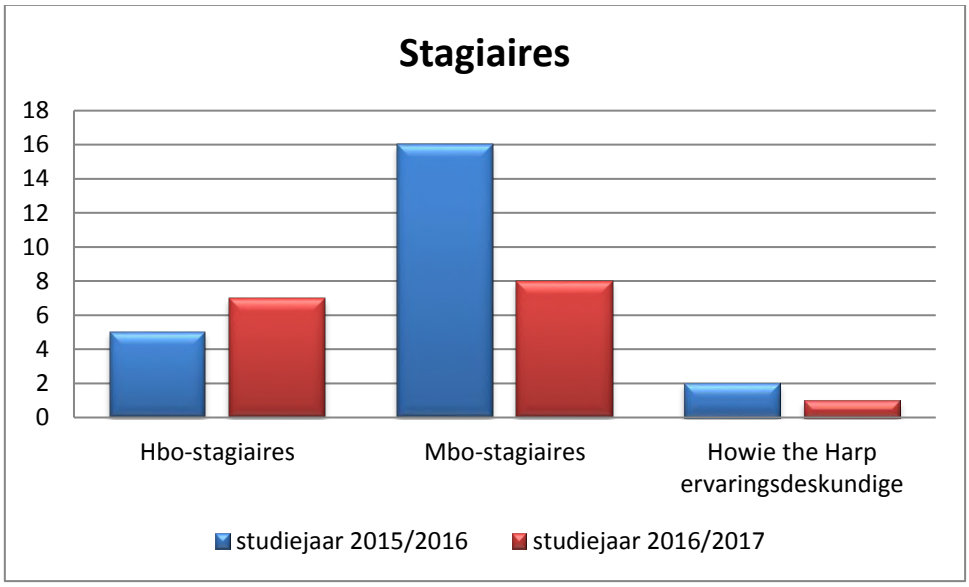
Jaarlijks worden de benodigde trainingen bedrijfshulpverlening georganiseerd. In totaal zijn dit jaar 45 medewerkers opgeleid waarvan 42 medewerkers de herhalingstraining Brand & ELH (Eerste Levensreddende Handelingen) en 3 medewerkers de basisopleiding BHV volgden. De basisopleiding BHV en de herhalingstraining is inclusief reanimatie en gebruik AED en de training kinderreanimatie.

**Arosa als erkend leerbedrijf**

Jaarlijks biedt Arosa stageplekken aan voor studenten op Hbo- en Mbo-niveau. Aankomende hulpverleners, medewerkers sociale zekerheid, receptionisten en secretaresses hebben inmiddels hun weg gevonden naar Arosa als leerbedrijf. Door kenniscentrum SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) is Arosa erkend als leerbedrijf.

Arosa werkt nauw samen met de Hogeschool Rotterdam, Hogeschool InHolland, het Albeda College, Zadkine College en Howie the Harp, opleidingscentrum tot ervaringsdeskundige.

- In het studiejaar 2015/2016 had Arosa 23 stagiaires: 5 stagiaires op Hbo-niveau en 16 stagiaires op Mbo-niveau en 2 Ervaringsdeskundigen van Howie the Harp.
  Van de Mbo-stagiaires is 1 leerling vroegtijdig gestopt.
- Studiejaar 2016/2017: 16 stagiaires. 7 op Hbo-niveau, 8 op Mbo-niveau en 1 Ervaringsdeskundige van Howie the Harp.




**Vrijwilligers**

Steeds meer vrijwilligers weten Arosa te vinden. Zij zijn belangrijk voor en bij Arosa. Naast de extra hulp en activiteiten die Arosa door vrijwilligers aan de cliënten kan bieden, geeft Arosa op deze manier burgers ook meer kans op de arbeidsmarkt.

De vrijwilligers zetten onder andere hun talenten in als maatje, het geven van lessen Nederlandse taal, als ondersteuning bij het uitvoeren van kinderactiviteiten, als gastvrouw/man voor de cliënten van Arosa, als kookbegeleider of als visagist. De vrijwilligers worden ondersteund door medewerkers en teamleiders en krijgen mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering.

In 2016 hebben 44 vrijwilligers zich ingezet voor Arosa. In de loop van het jaar zijn 23 vrijwilligers gestopt. Op 31 december 2016 waren er 23 vrijwilligers actief bij Arosa.

Ook in 2016 is de samenwerking met Lava Legato voortgezet. Dit is een organisatie die zich bezighoudt met het begeleiden van internationale vrijwilligers, 5 hoog opgeleide Europese jongeren hebben tijdens hun verblijf in Rotterdam vrijwilligerswerk gedaan bij Arosa.

*Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)*

Alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers moeten een Verklaring Omtrent Gedrag overhandigen voordat zij kunnen werken bij Arosa. Alle VOG aanvragen zijn toegekend.

**Medewerkers TevredenheidsOnderzoek**

Het MedewerkerstevredenheidsOnderzoek is in samenwerking met Welzijn.Tevreden.nl uitgevoerd en heeft plaatsgevonden van 3 juni 2016 t/m 19 juni 2016. 89 medewerkers hebben per email een elektronische vragenlijst ontvangen en er was een respons van 52,8%

| Jaar | Aantal verstuurde vragenlijsten | Aantal ontvangen reacties | Respons % |
|---|---|---|---|
| **2016** | **89** | **47** | **52,8%** |
| 2014 | 93 | 53 | 56,9% |

| Jaar | Rapportcijfer Arosa als werkgever *) | Rapportcijfer Arosa als toekomstig werkgever **) |
|---|---|---|
| **2016** | **7,6** | **8,2** |
| 2014 | 5,7 | 5,4 |

*) Arosa als werkgever: 1= zeer slecht en 10 = zeer goed
**) Arosa als toekomstige werkgever: 1= zeker niet solliciteren en 10 = zeker wel solliciteren

## 5.3 Klachten

Stichting Arosa heeft een eigen klachtenreglement. Dit reglement is opgenomen in de informatiemap voor cliënten op de kamers en de units. Het Klachtenreglement van Arosa heeft als doel het regelen van een behoorlijke en zorgvuldige omgang van de klachten van cliënten. Arosa is aangesloten bij een externe klachtencommissie: GIMD, deze commissie is ingesteld door de Raad van Bestuur om klachten van cliënten te onderzoeken en daarover te adviseren aan de Raad van Bestuur. In 2016 zijn drie klachten van cliënten ingediend, van de medewerkers zijn geen klachten ontvangen.

**Veilig incidenten melden**

Medewerkers en cliënten van stichting Arosa maken gebruik van een MIC-formulier (Melding Incidenten Cliënten) om een incident te melden. Incidenten worden per kwartaal geanalyseerd. Op basis van de registraties en analyses worden de aard, de achtergronden en de frequentie van incidenten vastgelegd. In de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016 vonden er 42 meldingen van een incident plaats. Bij 36 van deze meldingen waren cliënten direct betrokken bij een incident, bij zes van deze meldingen waren medewerkers direct betrokken bij een incident.

Arosa

- Integrale aanpak huiselijk geweld
- Opvang en hulpverlening
- Advies en informatie
- Voor vrouwen, mannen en kinderen

Heemraadssingel 82
3021 DE Rotterdam
Tel.: 010 - 476 90 44
E-mail: info@arosa-zhz.nl
www.arosa-zhz.nl

Arosa

Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties

**STICHTING AROSA**
**ROTTERDAM**

**JAARREKENING 2016**

Arosa

Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

INHOUD


| RAPPORT | BLZ. |
|---|---|
| JAARVERSLAG 2016 | |
| 1. Doelstelling van de organisatie | 1 |
| 2. Inschrijving Kamer van Koophandel | 1 |
| 3. Samenstelling van Stichting ArosA per balansdatum | 1 |
| 4. Bestuursverslag | 1 |
| JAARREKENING 2016 | |
| Balans per 31 december | 2 |
| Staat van baten en lasten | 3 |
| Toelichting algemeen | 4 |
| Toelichting op de balans | 8 |
| Toelichting op de staat van baten en lasten | 16 |
| OVERIGE GEGEVENS | |
| Controleverklaring van de onafhankelijke accountant | n.v.t. |
| Overige gegevens | 19 |
| WNT-verantwoording | 20 |
| Bestuursverklaring | 21 |


Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# JAARVERSLAG 2016

## 1. DOELSTELLING VAN DE ORGANISATIE

Stichting Arosa, te Rotterdam is statutair opgericht op 1 januari 2000.

De doelstelling is als volgt omschreven:

Huiselijk geweld wordt gezien als een maatschappelijk probleem en als een uiterst voortvloeisel van ongelijke machtsverhoudingen binnen een gezin/familie/relatie.
Stichting Arosa stelt zich een brede aanpak van huiselijk en seksueel geweld en (andere) seksegerelateerde problematiek ten doel.
En alles wat hiermee verband houdt of ter voorkoming hiervan in de ruimste zin van het woord.
Voorst zal Stichting Arosa zich blijven inspannen om huiselijk geweld, onderdrukking en uitbuiting van meisjes en vrouwen in al haar uitingsvormen op maatschappelijk en politiek niveau indringend onder de aandacht te houden.

Stichting Arosa werkt vanuit de door het personeel gekozen kernwaarden, te weten:
- Respect
- Solidariteit
- Transparantie

## 2. INSCHRIJVING KAMER VAN KOOPHANDEL

De Stichting is bij Het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam ingeschreven onder nummer 24300122.

## 3. SAMENSTELLING VAN STICHTING AROSA PER BALANSDATUM

| | |
|---|---|
| Bestuurder: | De heer J. Driesprong |
| Leden Raad van Toezicht: | De heer E.C.J. Mulder (voorzitter)<br>Mevrouw G.C.M. van Amerongen<br>Mevrouw K.M.T. Duys<br>De Heer M. Kroon |

## 4. BESTUURVERSLAG

Zie het afzonderlijk uitgebrachte jaarbericht 2016

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

## Balans per 31 december 2016
(na verwerking van het resultaat)

| ACTIVA | | 2016 € | | 2015 € | |
|---|---|---|---|---|---|
| **VASTE ACTIVA** | | | | | |
| Materiële vaste activa | (1) | | 614.875 | | 558.249 |
| **VLOTTENDE ACTIVA** | | | | | |
| Vorderingen en overlopende activa | (2) | 832.029 | | 449.201 | |
| Liquide middelen | (3) | 2.168.886 | | 2.026.485 | |
| | | | 3.000.915 | | 2.475.686 |
| **TOTAAL** | | | 3.615.790 | | 3.033.935 |

| PASSIVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **EIGEN VERMOGEN** | | | | | |
| Algemene reserve | (4) | 396.688 | | 382.546 | |
| Bestemmingsreserves | | | | | |
| Egalisatie afschrijvingen | (5) | 165.910 | | 212.787 | |
| Overige bestemmingsreserves | (6) | 811.466 | | 581.205 | |
| | | | 1.374.064 | | 1.176.538 |
| **VOORZIENINGEN** | (7) | | 1.166.456 | | 1.151.770 |
| **KORTLOPENDE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA** | (8) | | 1.075.270 | | 705.627 |
| **TOTAAL** | | | 3.615.790 | | 3.033.935 |

Daamen & van Sluis

21 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2016

| BATEN | | Realisatie 2016 | Begroting 2016 | Realisatie 2015 |
|---|---|---|---|---|
| | | € | € | € |
| Subsidie Gemeente Rotterdam | (9) | 3.858.100 | 4.397.354 | 5.000.064 |
| WMO | | 1.901.251 | 1.403.372 | 491.869 |
| WMO overgangsrecht AWBZ | | 0 | 0 | 186.201 |
| Subsidie VWS - stageplaatsen | | 12.115 | 0 | 13.041 |
| Eigen bijdrage cliënten | (10) | 533.687 | 750.025 | 398.129 |
| Overige baten | (11) | 81.497 | -1.500 | 70.949 |
| | | 6.386.650 | 6.549.251 | 6.160.253 |
| **LASTEN** | | | | |
| Personeelslasten | (12) | 4.435.306 | 4.311.092 | 3.841.950 |
| Huisvestingslasten | (13) | 1.680.285 | 1.375.152 | 1.001.487 |
| Organisatielasten | (14) | 455.053 | 349.251 | 417.771 |
| Clientkosten | (15) | 392.681 | 321.319 | 302.872 |
| Afschrijvingen | (16) | 83.926 | 96.654 | 105.603 |
| | | 7.047.251 | 6.453.468 | 5.669.683 |
| **RESULTAAT VOOR FINANCIËLE BATEN** | | -660.601 | 95.783 | 490.570 |
| Financiële baten/lasten | | -49 | 1.000 | 6.841 |
| Bijzondere baten/lasten | (17) | 858.176 | 0 | -277.592 |
| **SALDO STAAT VAN BATEN EN LASTEN** | | 197.526 | 96.783 | 219.819 |

## RESULTAATVERWERKING

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Bestemmingsreserve afschrijvingen automatisering | -5.400 | -32.400 |
| Bestemmingsreserve afschrijvingen Nadine | -41.477 | -41.477 |
| Bestemmingsreserve verbouwing Aletta | -35.876 | |
| Bestemmingsreserve innovatie | -58.863 | -61.136 |
| Bestemmingsreserve opleidingen | | -19.678 |
| Bestemmingsreserve opstarten behandeling (groep) | | 100.000 |
| Bestemmingsreserve verduurzamen panden in eigendom | | 100.000 |
| Bestemmingsreserve inkomstenderving leegstand tijdens verbouwing | 325.000 | |
| Ten gunste van algemene reserve | 14.142 | 174.510 |
| | 197.526 | 219.819 |

Daamen & van Sluis

21 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## ALGEMEEN

## KASSTROOMOVERZICHT

| | 2016 | | 2015 | |
|---|---|---|---|---|
| | € | | € | |
| Saldo staat van baten en lasten | 197.526 | | 219.819 | |
| Afschrijvingen | 83.926 | | 105.603 | |
| Cash flow | | 281.452 | | 325.422 |
| Mutatie voorzieningen | 14.686 | | -150.645 | |
| Onttrekking egalisatiereserve | | | | |
| | | 14.686 | | -150.645 |
| Mutatie in het werkkapitaal (exclusief liquide middelen) | | | | |
| Mutatie vorderingen | -382.828 | | -397.469 | |
| Mutatie schulden | 369.643 | | -138.879 | |
| | | -13.185 | | -536.348 |
| *KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN* | | 282.953 | | -361.571 |
| Investeringen/desinvesteringen in materiële vaste activa | -140.552 | | -11.021 | |
| *KASSTROOM UIT INVESTERINGS-ACTIVITEITEN* | | -140.552 | | -11.021 |
| Netto kasstroom (mutatie liquide middelen) | | 142.401 | | -372.592 |
| Beginstand liquide middelen | | 2.026.489 | | 2.399.081 |
| Eindstand liquide middelen | | 2.168.890 | | 2.026.489 |

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## Begrotingsvergelijking

Een vergelijking tussen de werkelijke cijfers en de begroting over 2016 geeft het volgende beeld:

| BATEN | | Werkelijke cijfers 2016 | Begroting 2016 | Verschil t.o.v. begroting Voordelig | Nadelig |
|---|---|---|---|---|---|
| | | € | € | € | € |
| Subsidie Gemeente Rotterdam | A | 3.858.100 | 4.397.354 | | 539.254 |
| WMO | B | 1.901.251 | 1.403.372 | 497.879 | |
| Eigen bijdrage cliënten | | 533.687 | 750.025 | | 216.338 |
| Overige baten | | 81.497 | -1.500 | 82.997 | |
| Subsidie VWS - stageplaatsen | | 12.115 | 0 | 12.115 | |
| Bijzondere baten/lasten | C | 858.176 | 0 | 858.176 | |
| | | 7.244.826 | 6.549.251 | 695.575 | |
| **LASTEN** | | | | | |
| Personeelslasten | | 4.435.306 | 4.311.092 | | 124.214 |
| Huisvestingslasten | D | 1.680.285 | 1.375.152 | | 305.133 |
| Organisatielasten | E | 455.053 | 349.251 | | 105.802 |
| Clientkosten | F | 392.681 | 321.319 | | 71.362 |
| Afschrijvingen | | 83.926 | 96.654 | 12.728 | |
| | | 7.047.251 | 6.453.468 | | 593.783 |
| Financiële baten | | -49 | 1.000 | | 1.049 |
| Saldo | | 197.526 | 96.783 | 695.575 | 594.832 |

**A.** De subsidie valt lager uit dan begroot als gevolg van het beschikken van slechts 30 in plaats van 40 plaatsen crisisopvang. Er zijn ruim 41 bezette plaatsen in de crisisopvang in 2016 gerealiseerd. De geleverde productie boven de 30 plaatsen crisisopvang wordt gefinanicierd vanuit de transitieregeling WMO 2015.

**B.** De WMO-opbrengsten zijn hoger dan begroot door een hogere vraag naar extramurale arrangementen in de wijken.

**C.** De bijzondere lasten/baten zijn ontstaan uit de ontvangen gelden van de transitieregeling WMO 2015 en eenmalige tegemoetkoming "zachte landing WMO" vanuit de gemeente Rotterdam en het batig saldo van definitieve afrekening AWBZ.

**D.** Huisvestingslasten zijn hoger dan begroot in verband met een extra dotatie aan de onderhoudsvoorziening in verband met de noodzakelijke renovatie van een locatie ten behoeve van beschermd wonen.

**E.** Organisatielasten zijn hoger door gemaakte innovatiekosten die ten laste van bestemmingsreserve innovatie worden afgeboekt.

**F.** Clientkosten zijn hoger dan begroot als het gevolg van hotelplaatsingen in het kader van wachtlijstbestrijding.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## GRONDSLAGEN VOOR WAARDERINGEN EN RESULTAATBEPALING

Tenzij anders vermeld zijn de activa en passiva gewaardeerd tegen verkrijgingsprijzen c.q. nominale waarden. Baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarin de prestatie plaatsvindt. Lasten die hun oorsprong hebben in het boekjaar worden in aanmerking genomen zodra deze voorzienbaar zijn.
De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling verslaggeving WTZi, de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, in het bijzonder RJ 655 inzake de jaarverslaggeving door zorginstellingen, en Titel 9 boek 2 BW.

De baten AWBZ zijn verantwoord in overeenstemming met het wettelijk budget voor aanvaarbare kosten AWBZ rekening houdend met de definitieve indexeringen.

### *MATERIËLE VASTE ACTIVA*

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijzen onder aftrek van op de geschatte economische gebruiksduur gebaseerde afschrijvingen.
De volgende afschrijvingspercentages op jaarbasis worden gehanteerd:

| | |
|---|---|
| Onroerende zaken | 2% |
| Verbouwingen | 10% |
| Inventaris, inrichting en ICT | 20% |

### *VORDERINGEN*

De vorderingen zijn gewaardeerd tegen nominale waarden onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid.

### *LIQUIDE MIDDELEN*

Onder liquide middelen worden uitsluitend middelen opgenomen die binnen 12 maanden beschikbaar zijn voor de rechtspersoon. Middelen die langer dan 12 maanden niet beschikbaar zijn worden gepresenteerd onder de financiële vaste activa.

### *EGALISATIEREKENINGEN*

Ten behoeve van investeringen ontvangen incidentele bijdragen van derden worden op de egalisatierekeningen verantwoord. De jaarlijkse afschrijvingslasten worden hier aan onttrokken.

### *ONTVANGSTEN EN UITGAVEN*

Ontvangsten en uitgaven worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## SUBSIDIES

Op de subsidiëring van de Stichting is van toepassing de Subsidie Verordening Rotterdam 2005.
Voor 2016 zijn de volgende subsidietoezeggingen ontvangen:

| *SUBSIDIEGEVER* | *DOEL SUBSIDIE* | 2016<br>€ |
|---|---|---|
| Gemeente Rotterdam | Opvang en begeleiding van vrouwelijke slachtoffers van Huiselijk Geweld (budgetsubsidie) | 3.062.526 |
| Gemeente Rotterdam | Pilot mannenopvang | 310.735 |
| Gemeente Rotterdam | Vraagverheldering volwassen | 82.665 |
| Gemeente Rotterdam | Vraagverheldering jongeren | 55.451 |
| Gemeente Rotterdam | Verleningsbeschikking begeleiding | 382.163 |
| | | **3.893.540** |
| Gemeente Rotterdam | Nog te beschikken hotelplaatsingen/code rood | 317.092 |
| **Totaal** | | **4.210.632** |

### *SUBSIDIEAFREKENINGEN VOORGAANDE JAREN*

De subsidiebaten zijn ingeschat op basis van geleverde prestaties.
Eventuele afrekeningsverschillen met de definitieve subsidiebeschikking worden verantwoord in het jaar van vaststelling.

### *CONTINUÏTEIT VAN DE STICHTING*

De continuïteit van de stichting is verbeterd. Door een betere en efficiëntere bedrijfsvoering is het mogelijk geweest om meer opbrengsten te genereren.
Deze extra opbrengsten zijn niet direct uitgegeven en worden gebruikt om de organisatie financieel gezonder te maken.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## BALANS

### 1 MATERIËLE VASTE ACTIVA

| | Bedrijfsgebouwen en terreinen | Verbouwing panden en inrichting | Computers | Totaal |
|---|---|---|---|---|
| | € | € | € | € |
| Boekwaarde per 1 januari | 262.672 | 281.403 | 14.174 | 558.249 |
| (investeringen) | | | | |
| Desinvesteringen | | | | |
| Investeringen | 0 | 59.363 | 81.189 | 140.552 |
| | 262.672 | 340.766 | 95.363 | 698.801 |
| Terugboeking afschrijvingen | | | | |
| Afschrijvingen | 11.740 | 63.278 | 8.908 | 83.926 |
| Boekwaarde per 31 december | 250.932 | 277.488 | 86.455 | 614.875 |

Er is een investeringsverplichting aangegaan voor € 29.040

De WOZ-waarde van de panden in eigendom is € 1.944.000

### 2 VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

| *OVERIGE VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA* | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Cliëntdebiteuren | 59.701 | 44.599 |
| Voorziening voor oninbaarheid | -29.116 | -1.028 |
| | 30.585 | 43.571 |
| Nog te ontvangen subsidie- en W.M.O. gelden van de gemeente | 513.780 | 334.056 |
| Nog te ontvangen projectsubsidies | 118.983 | 45.032 |
| Diversen | 168.681 | 26.542 |
| Totaal vorderingen en overlopende activa | 832.029 | 449.201 |

| Het verloop van de voorziening voor oninbaar is als volgt: | 2016 |
|---|---|
| Saldo 1 januari | 1.028 |
| Dotatie | 28.088 |
| Onttrekking | |
| Stand per 31 december | 29.116 |

Daamen & zoons Sluis

21 MAART 2017

Accountants-Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## 3 LIQUIDE MIDDELEN

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Banken | 270.595 | 239.403 |
| Deposito's | 1.892.569 | 1.785.238 |
| Kas | 5.722 | 1.844 |
| | 2.168.886 | 2.026.485 |

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de stichting

## EIGEN VERMOGEN

| *4 ALGEMENE RESERVE* | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Stand per 1 januari | 382.546 | 208.036 |
| Uit resultaatbestemming | 14.142 | 174.510 |
| Stand per 31 december | 396.688 | 382.546 |

| *5 BESTEMMINGSRESERVES EGALISATIE AFSCHRIJVINGEN* | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Saldo per 1 januari | 212.787 | 286.664 |
| Dotaties/onttrekkingen | -46.877 | -73.877 |
| | 165.910 | 212.787 |

De onttrekkingen van de bestemmingsreserve bedragen € 46.877.
Dit bedrag is opgebouwd uit € 5.400 voor dekking afschrijving investeringen in de automatisering en € 41.477 als dekking voor de afschrijvingslasten van het project Nadine.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants/Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

| *6 OVERIGE BESTEMMINGSRESERVES* | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| A. Activiteiten | 27.500 | 27.500 |
| B. Langdurig zieken | 69.521 | 69.521 |
| C. Innovatie | 155.001 | 213.864 |
| D. Verbouwing Aletta | 14.124 | 50.000 |
| E. Opleidingen | 20.322 | 20.322 |
| F. Opstarten behandeling (groep) | 100.000 | 100.000 |
| G. Verduurzamen panden in eigendom | 100.000 | 100.000 |
| H. Inkomstenderving leegstand tijdens verbouwing | 325.000 | |
| Stand per 31 december | 811.468 | 581.207 |

| *A. RESERVE ACTIVITEITEN* | 2016 |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 27.500 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | 0 |
| Stand per 31 december | 27.500 |

Door de stichting worden jaarlijks vakantieactiviteiten georganiseerd. Daar het soms moeilijk is hiervoor de benodigde fondsen te werven en deze activiteiten onmisbaar binnen de doelstellingen zijn, is hiervoor een reserve gevormd.

| *B. LANGDURIG ZIEKEN* | 2016 |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 69.521 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | |
| Stand per 31 december | 69.521 |

Deze reserve is gevormd ter dekking van de kosten van langdurige zieken. Wij zijn als organisatie niet verzekerd tegen dit risico.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants-Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

| *C. INNOVATIE* | **2016** |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 213.864 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | -58.863 |
| Stand per 31 december | 155.001 |

In 2015 en 2106 vinden de transities AWBZ, WMO en Jeugdzorg plaats. Dit betekent voor de vrouwenopvang meer dan in eerste instantie werd aangenomen. Naast veranderingen qua financier vraagt dit ook een meer competentie gerichte aansturing. Deze transities vragen ook een belangrijke aanpassing op P&O gebied, financiën, registratie van automatersing.
Dit op het terrein van digitalisering, efficiënter werken en voldoen aan wet- en regelgeving.

| *D. VERBOUWING ALETTA* | **2016** |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 50.000 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | -35.876 |
| Stand per 31 december | 14.124 |

De verbouwing wordt begin 2017 afgerond. .

| *E. OPLEIDINGEN* | **2016** |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 20.322 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | 0 |
| Stand per 31 december | 20.322 |

In 2015 en 2016 vinden de transities AWBZ, WMO en Jeugdzorg plaats. Dit betekent voor de vrouwenopvang meer dan in eerste instantie werd aangenomen. Naast veranderingen qua financier vraagt dit ook een meer competentie gerichte aansturing. Hiervoor worden in 2015 & 2016 opleidingstrajecten aan de medewerkers aangeboden.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants-Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

| *F. Opstarten behandeling (groep)* | **2016** |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 100.000 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | |
| Stand per 31 december | 100.000 |

In 2016 bieden wij, in samenwerking met een partner, behandeling (groep) aan slachtoffers van huiselijk geweld. Deze behandeling start al op onze locaties, om zo laagdrempelig en snel de behandeling te kunnen starten. Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor de investeringen in het opstarten van een behandeltak.

| *G. Verduurzamen panden in eigendom* | **2016** |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 100.000 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | |
| Stand per 31 december | 100.000 |

Verduurzaming en het terugdringen van het energiegebruik van de panden in eigendom levert een belangrijke bijdrage aan energiebesparing, voor de samenleving als totaal en voor ons als organisatie. Dit wordt in 2018 gerealiseerd met een aangevraagde Europese subsidie (LIFE)

| *H. Inkomstenderving leegstand tijdens verbouwing* | **2016** |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | |
| Dotaties | 325.000 |
| Onttrekkingen | |
| Stand per 31 december | 325.000 |

De verbouwing van een locatie ten behoeve van beschermd wonen leidt tot tijdelijk leegstand en minder inkomsten tewijl een aantal vaste kosten gewoon doorlopen.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

| 7 Voorzieningen | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| A. Voorziening Wachtgeld en uitkeringen | 0 | 219.828 |
| B. Voorziening Onderhoud | 951.032 | 495.783 |
| C. Voorziening Vertrekregeling | 2.828 | 5.864 |
| D. Voorziening reorganisatie centraal bureau | 28.854 | 110.294 |
| E. Voorziening Kosten huurwoningen transitie WMO | 183.742 | 320.000 |
| Stand per 31 december | 1.166.456 | 1.151.769 |

| A. Voorziening Wachtgeldgeld- en uitkeringen | **2016** |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 219.828 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | -219.828 |
| Stand per 31 december | 0 |

Locatie "Annie" is in 2012 gesloten. Het restant van het wachtgeld is omgezet in een kortlopende schuld. Het overschot van de voorziening wordt in 2017 terugbetaald aan de gemeente Rotterdam.

| *B. VOORZIENING ONDERHOUD* | **Locatie Simone** | **Locatie Aletta** | **Huur panden** | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|
| | € | € | € | € |
| Saldo per 1 januari | 196.448 | 90.909 | 208.426 | 495.783 |
| Dotatie | 457.575 | 14.635 | 251.375 | 723.585 |
| Onttrekking | -18.215 | -39.461 | -210.660 | -268.336 |
| Stand per 31 december | 635.808 | 66.083 | 249.141 | 951.032 |

De stichting heeft een voorziening onderhoud gevormd ten behoeve van egalisatie van de uitgaven inzake groot onderhoud aan de panden. Dotaties vinden plaats conform het onderhoudsplan.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

*C. Voorziening Vertrekregeling*

| | 2016 |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 5.864 |
| Dotaties | 3.000 |
| Onttrekkingen | -6.036 |
| Stand per 31 december | 2.828 |

Voor een medewerker met een ondersteunende functie is een vertrekregeling overeengekomen. Voor deze aanvullingsregeling is een voorziening aangelegd voor de financiële verplichtingen over de vastgestelde termijn conform de CAO. Extra dotatie in 2016 i.v.m. verschuiven A.O.W. datum.

*D. Voorziening reorganisatie centraal bureau*

| | 2016 |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 110.294 |
| Dotaties | 0 |
| Onttrekkingen | -81.440 |
| Stand per 31 december | 28.854 |

In het kader van de reorganisatie van het centraal bureau zijn er conform de CAO vertrekregelingen overeengekomen met betreffende medewerkers. Voor deze aanvullingsregeling is een voorziening aangelegd voor de financiële verplichtingen over de vastgestelde termijn vanaf balansdatum.

*E. Voorziening kosten huurwoningen transitie WMO*

| | 2016 |
|---|---|
| | € |
| Saldo 1 januari | 320.000 |
| Dotaties | |
| Onttrekkingen | -136.257 |
| Stand per 31 december | 183.743 |

Het betreft aangegane verplichtingen voor het opknappen/bewoonbaar maken en inrichten van 50 veilige (huur)woningen voor onze cliënten zoals besproken met de gemeente Rotterdam in de visie van Arosa op hulpverlening aan slachtoffers huiselijk geweld.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

| ***GEMEENTESUBSIDIE*** | **2016** | **2015** |
|---|---|---|
| | € | € |
| Saldo 1 januari | 0 | 0 |
| Bij: Toegekend subsidie boekjaar ( structureel) | -3.714.716 | -5.060.960 |
| Bij: Toegekend subsidie boekjaar ( incidenteel) | -178.824 | |
| Bij: Nog toe te kennen subsidies | -317.092 | |
| Af: Teveel ontvangen subsidies | 173.707 | |
| Af: Ontvangen voorschotten boekjaar | 3.893.540 | 5.060.960 |
| | -143.386 | 0 |

| ***OVERIGE KORTLOPENDE SCHULDEN*** | | |
|---|---|---|
| Afdracht loonheffing | 298.761 | 222.609 |
| Reservering vakantietoeslag en -dagen | 83.427 | 201.384 |
| Reservering jubileumuitkeringen | 21.310 | 21.310 |
| Reservering loopbaanbudget & IKB | 105.736 | 25.626 |
| Crediteuren | 300.647 | 86.363 |
| Pensioenpremie | 39.854 | 29.088 |
| Nog te betalen accountantskosten | 10.164 | 9.468 |
| Wachtgeldregeling* | 72.080 | |
| Terug te betalen overschot wachtgeld aan gemeente Rotterdam | 116.847 | |
| Terug te betalen subsidie aan gemeente Rotterdam | | 60.896 |
| Overige | 26.444 | 48.883 |
| | 1.075.270 | 705.627 |

*De wachtgeldregeling loopt nog door in 2018 voor € 34.000.

## NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN

*HUUR*

Stichting Arosa huurt locaties in Rotterdam.
De huurverplichting per balansdatum bedraagt € 507.206 per jaar

| Locatie | Opzegtermijn | Huur per 1-1-2017 |
|---|---|---|
| Centraal bureau | jaarlijks per 1-7 | € 46.186 |
| Florence | maandelijks | € 8.483 |
| Nadine | per 31-12-2034 | € 220.763 |
| Sophie | maandelijks | € 35.921 |
| Andreas | maandelijks | € 70.728 |
| Veilige woningen | maandelijks | € 125.124 |
| | | **€ 507.206** |

*BANKGARANTIE*

Een bankgarantie van € 50.000 is gesteld ten gunste van Stichting Havensteder (voorheen bekend als Stichting Com.wonen) inzake huurverplichting.

Daamen & van Sluis
21 MAART 2017
Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## STAAT VAN BATEN EN LASTEN

| *9 SUBSIDIEBATEN* | Realisatie 2016 € | Realisatie 2015 € |
|---|---|---|
| Gemeente Rotterdam | | |
| Budgetsubsidie (regulier + aanvullend) | 4.031.807 | 5.060.960 |
| Niet geleverde productie | -173.707 | -60.896 |
| | 3.858.100 | 5.000.064 |

| *10 EIGEN BIJDRAGE CLIËNTEN* | | |
|---|---|---|
| Eigen bijdrage cliënten | 561.775 | 402.994 |
| Dotatie voorziening dubieus | -28.088 | -4.865 |
| | 533.687 | 398.129 |

| *11 OVERIGE BATEN* | | |
|---|---|---|
| Additionele trajecten buiten (centrum)gemeente Rotterdam | 82.463 | 75.610 |
| Overig | -966 | -4.661 |
| Totaal | 81.497 | 70.949 |

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

## LASTEN

### *12 PERSONEELSLASTEN*

| | Realisatie 2016 | Realisatie 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Bruto salarissen | 3.428.284 | 2.956.801 |
| Sociale lasten | 636.279 | 531.948 |
| Pensioenlasten | 296.985 | 260.614 |
| Inleen personeel van derden | 19.224 | 195.694 |
| Overige personeelskosten | 175.421 | 127.405 |
| | 4.556.193 | 4.072.462 |
| Af: Ontvangen ziekengeld | -18.418 | -64.432 |
| Af: Salariskosten schoonmaak (naar huisvesting) | -102.469 | -166.081 |
| | 4.435.306 | 3.841.949 |
| Aantal fte's per balansdatum | 88,9 | 68,0 |

### *13 HUISVESTINGSLASTEN*

| | | |
|---|---|---|
| Huur ruimte, incl. Servicekosten | 458.865 | 404.107 |
| Energie en water | 138.771 | 130.640 |
| Verzekeringen en belastingen | 35.459 | 38.243 |
| Onderhouds- en schoonmaakkosten, incl. personele kosten | 1.015.378 | 410.914 |
| Kleine inventaris | 31.812 | 17.583 |
| | 1.680.285 | 1.001.487 |

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# TOELICHTING

| 14 ORGANISATIELASTEN | Realisatie 2016 | Realisatie 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Kantoorkosten | 41.824 | 35.725 |
| Telefoonkosten | 49.278 | 37.957 |
| Bijdragen organisaties en representatie | 20.028 | 39.401 |
| Controle en advieskosten | 25.829 | 19.632 |
| Salarisverwerking | 16.525 | 15.307 |
| Automatisering | 166.125 | 132.689 |
| Innovatiekosten | 58.863 | 61.136 |
| Overige organisatiekosten | 76.581 | 75.923 |
| | 455.053 | 417.770 |

| 15 CLIENTKOSTEN | | |
|---|---|---|
| Voeding etc. | 203.864 | 194.437 |
| Activiteiten | 18.735 | 13.695 |
| Overige cliëntgerelateerde kosten | 170.082 | 94.739 |
| | 392.681 | 302.871 |

| 16 AFSCHRIJVINGSKOSTEN | | |
|---|---|---|
| Afschrijvingskosten pand | 11.740 | 11.740 |
| Afschrijvingskosten verbouwingen | 48.721 | 48.400 |
| Afschrijvingskosten inventaris | 14.557 | 10.046 |
| Afschrijvingskosten automatisering | 8.908 | 35.417 |
| | 83.926 | 105.603 |

| 17 BIJZONDERE BATEN/LASTEN | Realisatie 2016 | Realisatie 2015 |
|---|---|---|
| | € | € |
| Verrekening subsidie 2014 | | 26.341 |
| Kosten veilige (huur)woningen transitie WMO | | -320.000 |
| Transitieregeling WMO 2015 | 777.357 | |
| Afrekening vaststelling subidie 2015 gemeente Rotterdam | -219.247 | |
| Eenmalige compensatie - zachte landing WMO gemeente Rotterdam | 178.824 | |
| Definitieve afrekening AWBZ | 73.758 | |
| | 810.692 | -293.659 |
| Overige baten/lasten | 47.484 | 16.067 |
| | 858.176 | -277.592 |

Daamen & van Sluis
21 MAART 2017
Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# OVERIGE GEGEVENS

VERWERKING VAN HET RESULTAAT 2016

De staat van baten en lasten over het boekjaar 2016 sluit met een positief saldo van € 197.526
Dit bedrag is vooruitlopend op het bestuursbesluit als volgt bestemd:

| | € |
|---|---|
| Bestemmingsreserve langdurig zieken | |
| Bestemmingsreserve afschrijvingen automatisering | -5.400 |
| Bestemmingsreserve afschrijvingen Nadine | -41.477 |
| Bestemmingsreserve verbouwing Aletta | -35.876 |
| Bestemmingsreserve innovatie | -58.863 |
| Bestemmingsreserve opleidingen | 0 |
| Bestemmingsreserve opstarten behandeling (groep) | 0 |
| Bestemmingsreserve verduurzamen panden in eigendom | 0 |
| Bestemmingsreserve inkomstenderving leegstand tijdens verbouwing | 325.000 |
| Ten gunste van algemene reserve | 14.142 |
| | 197.526 |

GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

n.v.t.

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

## WNT-verantwoording

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op stichting Arosa van toepassing zijnde regelgeving:het WNT-maximum voor de zorg

Het bezoldigingsmaximum in 2015 voor stichting Arosa is € 178.000.
Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

| bedragen x € 1 | F.M. Russel | J. Driesprong |
|---|---|---|
| Functie(s) | Bestuurder | Bestuurder |
| Duur dienstverband in 2014 | 1/1 - 31/1 | 1/2 - 31/12 |
| Omvang dienstverband (in fte) | 0,67 | 0,67 |
| Gewezen topfunctionaris? | Nee | Nee |
| (Fictieve) dienstbetrekking? | ja | Nee |
| Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam? | Nee | Nee |
| | | |
| Bezoldiging | | |
| Beloning | 9.600 | 82.113 |
| Belastbare onkostenvergoedingen | 0 | 0 |
| Beloningen betaalbaar op termijn | 0 | 0 |
| **Totaal bezoldiging** | **9.600** | **82.113** |
| Toepasselijk WNT-maximum | 9.889 | 108.778 |
| Motivering indien overschrijding: | N.V.T. | N.V.T. |

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

# BESTUURSVERKLARING

Het bestuur van de Stichting Arosa te Rotterdam verklaart hierbij dat de jaarrekening over het boekjaar 2016 mede overeenkomstig de voor dit jaar geldende subsidievoorwaarden is opgesteld.

Het bestuur verklaart dat deze jaarrekening de vermogenspositie alsmede het saldo van de staat van baten en lasten juist weergeeft en dat alle bezittingen en verplichtingen in deze jaarrekening volledig zijn opgenomen.

Aan de stichting zijn geen organisaties, waaronder steunstichtingen of vrienden-stichtingen, verbonden waarop het bestuur beleidsbepalende invloed heeft.

Tevens verklaart het bestuur dat buiten de in deze jaarrekening aangegeven middelen de stichting geen andere middelen ter beschikking staan.

Tot heden hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan die van materiële invloed zouden zijn op deze jaarrekening.

Rotterdam, 21 maart 2017

J. Driesprong
Bestuurder

M. Kroon

J. Reijn

G.C.M. van Amerongen

Daamen & van Sluis

2 1 MAART 2017

Accountants Belastingadviseurs
Capelle aan den IJssel

daamen & van sluis
ACCOUNTANTS • BELASTINGADVISEURS

Aan het bestuur en de Raad van Toezicht van
Stichting Arosa
Heemraadssingel 82
3021 DE ROTTERDAM

Capelle aan den IJssel, 21 maart 2017

Referentie : 15160/WvS/DS/0296.16

# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

## Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2016 van Stichting Arosa te Rotterdam gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2016en de staat van baten en lasten over 2016 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

## Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Regeling verslaggeving WTZi en met de bepalingen van en krachtens de Wet Normering Topinkomens (WNT). Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

## Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en het Controleprotocol Jaarverantwoording zorginstellingen 2015 en het controleprotocol WNT. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten. Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de stichting gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Fascinatio Boulevard 722
2909 VA Capelle aan den IJssel
Tel.: +31 (0)10 - 458 11 44
Fax: +31 (0)10 - 458 14 49
E-mail: info@daasluis.nl
Website: www.daasluis.nl

Frederik Hendriklaan 2
3851 XB Ermelo
Tel.: +31 (0)341 - 56 32 17
Fax: +31 (0)341 - 55 61 44

Vierwindenstraat 273
1013 CW Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 619 49 22

agn INTERNATIONAL
A member of AGN International Ltd. an association of seperate and independent accounting firms

SRA

**Oordeel betreffende de onderneming**

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Arosa per 31 december 2016 en van het resultaat over 2016 in overeenstemming de regeling verslaggeving WTZi.

**Geen controlewerkzaamheden verricht aan de klassenindeling bezoldigingsmaximum**

In overeenstemming met het controleprotocol WNT en de daaraan ten grondslag liggende regelgeving hebben wij het bezoldigingsmaximum WNT zoals bepaald en verantwoord door de stichting als uitgangspunt gehanteerd voor onze controle en hebben wij geen werkzaamheden verricht op de totstandkoming van dit bezoldigingsmaximum.

Met vriendelijke groeten,

Daamen & *Van Sluis* Accountants Belastingadviseurs

M.W. van Sluis RA

Capelle aan den IJssel, 21 maart 2017