



Jaarverslag

2003

Inhoudsopgave |

	Pagina
1 Voorwoord	4
2 Inleiding	5
3 Doelstelling, doelgroep, visie en missie	6
3.1 Intro	6
3.2 Visie CRN Het Anker	6
3.3 Horizon nazorg getroffen Nieuwjaarsbrand	7
3.4 Missie CRN	7
3.5 Doelgroepen CRN Het Anker	7
4 Organisatie en taken CRN Het Anker	8
4.1 Inleiding	8
4.2 Sectie Informatie en Advies	8
4.3 Sectie Zorgbegeleiding en sociale ondersteuning	9
4.3.1 Zorgbegeleiding	9
4.3.2 Sociale ondersteuning	10
4.4 Adviseurs Arbeid en Scholing	11
4.5 Samenwerkingsverbanden Arbeid en Scholing	11
4.6 Raad van Toezicht	11
5 Werkzaamheden en activiteiten van CRN Het Anker in 2003	12
5.1 Intro	12
5.2 Informatie en advies	12
5.3 Overzicht werkzaamheden zorgbegeleiding	12
5.4 Werkzaamheden en activiteiten op deelgebieden van nazorg	13
5.4.1 Somatische nazorg	13
5.4.2 Psychosociale nazorg	14
5.4.3 Scholing	16
5.4.4 Arbeid	17
5.4.5 Financiën en Voorzieningen	18
5.5 Externe communicatie	19
6 Financiële verantwoording en accountantsverklaring	21
6.1 Inleiding	21
6.2 Grondslagen voor de financiële verslaggeving	21
6.3 Toelichting op de balans per 31 december 2003	21
6.4 Toelichting op de staat van baten en lasten over het boekjaar 2003	22
Accountantsverklaring	25

1 Voorwoord

Als ik dit voorwoord schrijf ligt mijn afscheid als directeur van CRN Het Anker anderhalve maand achter mij. Een afscheid nodigt uit tot een terugblik, maar in mijn geval ligt een vooruitblik veel meer voor de hand. De nazorg voor de getroffen van een ramp heeft immers ten doel de voorwaarden te scheppen waaronder de getroffen een zo goed mogelijke toekomst tegemoet kunnen gaan. Wat kan er na 3,5 jaar nazorg over die toekomst worden gezegd? En dan in het bijzonder van de jongeren die de Nieuwjaarsbrand met vaak zeer ernstige brandwonden hebben overleefd.

CRN Het Anker is opgericht om bovengenoemde jongeren te helpen in hun streven een eigen bestaan en een zelfstandige maatschappelijke en economische positie in onze samenleving te verwerven. In 2003 bestond deze hulp hoofdzakelijk uit het regelen van psychosociale begeleiding en ondersteuning bij het oplossen van problemen op het terrein van werk en scholing. Via CRN Het Anker hebben ook veel jongeren passend werk gevonden. Voor de meeste jongeren is een individueel zorgplan opgesteld waarin de behoefte aan nazorg per deelterrein van nazorg in kaart is gebracht. Nu hun behoefte aan nazorg goeddeels in beeld is gebracht, dringt zich meer en meer het besef op dat de toekomst die deze jongeren voor zich hebben nog heel lang is en dat het letsel van jongeren die thans geen hulpvraag hebben, in de toekomst alsnog kan gaan opspelen, zowel in emotioneel opzicht als op het gebied van gezondheid, school, werk en huisvesting. Maar kunnen deze jongeren tegen die tijd nog terugvallen op CRN Het Anker?

De financiering van CRN Het Anker is geregeld tot en met het jaar 2006. In dat jaar zal de beslissing vallen of Het Anker, al dan niet in afgeslankte vorm, zal worden voortgezet. Dat is afhankelijk van de uitkomsten van een evaluatie waarbij de behoeften van de doelgroepen opnieuw in kaart zullen worden gebracht. Van belang is dat daarbij ook een goede inschatting wordt gemaakt van de behoefte aan nazorg in de jaren ná 2006, waarin het opgelopen letsel alsnog kan gaan opspelen. Van slachtoffers van een brand is bijv. bekend dat het soms wel 5 tot 8 jaar kan duren voordat de psychische gevolgen van het opgelopen letsel zich manifesteren. Dit houdt onder andere verband met de lange tijd die brandwondenpatiënten in het medisch circuit doorbrengen. Als na vele operaties de grens is bereikt van wat artsen en chirurgen vermogen, zullen deze patiënten zich moeten instellen op hun “medische eindtoestand” en de weerslag daarvan op hun toekomst. Zeker als de verwerking van het weggevalen toekomstperspectief samenvalt met de verwerking van andere problemen op het terrein van bijv. werk, wonen of relaties, dan is het van belang dat deze jongeren kunnen terugvallen op de begeleiding zoals die thans wordt geboden door de zorgbegeleiders van CRN Het Anker. En dan is er ook nog de grote groep jongeren die al jaren heel veel hooi op de vork heeft: school, werk, operaties, PTSS-gerelateerde spanningen, enz., enz. “Wie op zijn tenen staat, zal niet lang overeind blijven”, voorspelde de Chinese filosoof Lao-Tse al in de zesde eeuw voor Christus. Maar waar kunnen deze jongeren terecht als zij na 2006 onderuit gaan?

Bij de inschatting van de behoefte aan nazorg van deze en andere groepen getroffen in de jaren na 2006 dient ook betrokken te worden dat de getroffen met het verstrijken van de tijd meer en meer op zichzelf teruggeworpen zullen worden. Via het supportproject versterkt CRN Het Anker sociale-steun-systemen in de omgeving van de getroffen, maar dat kan niet voorkomen dat de aandacht voor de ramp en de getroffen in de Volendamse gemeenschap als geheel steeds meer afneemt. Reeds in het kader van een evaluatie van het supportproject in 2002 klonken geluiden dat getroffen minder ruimte ervoeren om hun emoties te uiten en hun verhaal te vertellen, terwijl de situatie binnen de getroffen gezinnen vanuit psychosociale optiek juist steeds complexer werd.

Het bovengenoemde verschijnsel kan worden waargenomen binnen elke gemeenschap die door een ramp wordt getroffen. De leden van de gemeenschap die niet of in beperkte(re) mate het slachtoffer zijn geworden, willen hun “normale” leven van vroeger weer oppakken, evenals trouwens de getroffen zelf voorzover dat mogelijk is. Deze - alleszins begrijpelijke - behoefte aan een terugkeer naar de oude “normaliteit” is ook herkenbaar in de opzet en financiering van de nazorg bij rampen. Ook de overheid gaat ervan uit dat op enig moment een “normale” situatie zal intreden waarin geen extra nazorgvoorziening meer nodig is. Het is echter de vraag of die veronderstelling in alle gevallen opgaat. Ik denk dat dit afhangt van de aard van het letsel dat de ramp heeft veroorzaakt. In de Volendamse situatie gaat het om brandwondenletsel dat in veel gevallen een permanent karakter draagt, evenals de lichamelijke en maatschappelijke beperkingen die dat letsel mee zich meebrengt. Zoals ook de Zweden moesten vaststellen in de nasleep van de discobrand in Gotenburg in 1998, behoort een terugkeer naar de oude “normaliteit” van vóór de ramp voor veel getroffen niet tot de mogelijkheden. Maar wat wel kan is vervanging van de oude door een nieuwe normaliteit waarin nieuwe levensdoelen de plaats hebben ingenomen van doelen die buiten bereik zijn komen te liggen. Veel getroffen zullen die omslag niet alleen kunnen maken en afhankelijk zijn van sociale en professionele ondersteuning. En ook het tijdstip waarop de nieuwe normaliteit kan intreden, zal voor iedere getroffene verschillend liggen. Gezien het in vele gevallen permanente karakter van hun letsel en de daaraan verbonden gevolgen zullen veel getroffen ook na het betreden van de nieuwe normaliteit kwetsbaar blijven.

Bovenstaande vooruitblik voert tot de conclusie dat de getroffen van de Nieuwjaarsbrand duurzaam aangewezen zullen zijn op de solidariteit van de eigen gemeenschap en een adequaat nazorgaanbod. In CRN Het Anker beschikken de getroffen, de gemeenschap en de overheid over een instelling die de benodigde nazorg kan (doen) leveren en die de solidariteit van de gemeenschap kan kanaliseren. De grote ervaring, deskundigheid en betrokkenheid van de medewerkers en vrijwilligers van Het Anker staan daar borg voor. Het valt daarom te hopen dat die betrokkenheid en deskundigheid ook na 2006 behouden zullen kunnen blijven.

Klaas Bond

2 Inleiding |

In de nieuwjaarsnacht van 2001 brak aan de dijk in Volendam brand uit in café Het Hemeltje. Het café was volgepakt met jonge mensen toen een ongeluk met vuurwerk de kerstversiering aan het plafond in lichtervlaaiende zette. Een alles verzengend vuur maakte binnen enkele minuten bijna 250 slachtoffers onder de ongeveer 350 aanwezigen: vier jongeren overleden op het rampterrein en 241 jongeren moesten worden vervoerd naar een ziekenhuis. Uiteindelijk eiste de brand 14 jonge levens.

In de periode die volgde op de ramp stelde de rijksoverheid Volendam financieel in staat om de getroffen jongeren en hun familieleden professionele ondersteuning te bieden. Die ondersteuning werd gecoördineerd door advies- en informatiecentrum Het Anker (AIC Het Anker). In het jaar 2003 is AIC Het Anker – wederom met steun van de rijksoverheid – omgevormd tot Centrum voor reïntegratie en nazorg “Het Anker”.

De omvorming van Het Anker AIC tot CRN Het Anker (hierna: het CRN) is voorbereid door de commissie Financiële afwikkeling nieuwjaarsbrand Volendam. Deze commissie bestond uit vertegenwoordigers van de betrokken ministeries en de gemeente Edam-Volendam. De Stichting Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (SSNV), Het Anker AIC en de GGD Zaanstreek-Waterland waren adviseerend lid. De heer J. van Lidth de Jeude, burgemeester van Deventer, was voorzitter van de commissie.

De – officieus naar haar voorzitter genoemde – “commissie Van Lidth de Jeude” heeft op 4 juli 2002 haar advies uitgebracht, nadat het Kabinet op 28 juni 2002 met haar voorstellen had ingestemd. De belangrijkste vraag waarvoor de commissie zich geplaagd zag, was hoe zij de getroffen jongeren kon helpen in hun streven een zelfstandige maatschappelijke en economische positie in onze samenleving te verwerven. De commissie was van mening dat de jongeren daarbij extra ondersteuning verdienen. Dat is de reden waarom de commissie zich niet conform haar opdracht beperkte tot adviezen over financiële ondersteuning, maar adviseerde om de jongeren gedurende langere tijd ook vanuit een centrum voor reïntegratie en nazorg, dichtbij huis en concreet, hun weg te helpen vinden. Aangezien het Anker AIC de beoogde functies van het centrum voor reïntegratie en nazorg (CRN) al voor een deel in zich had, adviseerde de commissie om het Anker AIC om te vormen tot dat centrum.

Naast de getroffen jongeren staat het CRN ook de familieleden van deze jongeren en de familieleden van overleden slachtoffers terzijde. Daarnaast kunnen ook hulpverleners die als gevolg van hun ervaringen tijdens de ramp in psychische problemen zijn gekomen, een beroep doen op Het Anker.

In het voorliggende jaarverslag leest u hoe het CRN zich in het jaar 2003 van zijn taken gekwet heeft. Hieronder zal in hoofdstuk 3 allereerst worden stilgestaan bij de doelstelling, doelgroep, visie en missie van het CRN. Vervolgens zal in hoofdstuk 4 worden ingegaan op de organisatie en taken van het CRN. In hoofdstuk 5 zal worden stilgestaan bij de werkzaamheden en activiteiten van het CRN in het jaar 2003. Het verslag zal in hoofdstuk 6 worden afgesloten met een financiële verantwoording en accountantsverklaring.

3 Doelstelling, doelgroep, visie en missie

3.1 Intro

Zoals vermeld in de inleiding, hebben vele tientallen jongeren als gevolg van de Nieuwjaarsbrand ernstig lichamelijk letsel opgelopen. Niet minder dan 241 jongeren moesten worden vervoerd naar een ziekenhuis. Het betrof hier 162 mannen en 83 vrouwen in de leeftijd van 13-27 jaar. De gemiddelde leeftijd was 17 jaar. Van deze groep kwamen uiteindelijk 10 jongeren te overlijden (vier jongeren hadden in de nacht van de ramp de dood gevonden).

Tijdens de ziekenhuisopnames waren de operaties in de eerste plaats gericht op het in leven houden van de jongeren. Het ontslag uit het ziekenhuis was daarom voor veel jongeren niet definitief; als gevolg van het opgelopen letsel moesten en moeten zij vervolgooperaties ondergaan.

Naast lichamelijk letsel heeft een groot deel van de getroffen jongeren tevens psychisch letsel opgelopen. En dat geldt ook voor de jongeren die er lichamelijk redelijk goed afgekomen lijken te zijn. Uit wetenschappelijk onderzoek is bekend dat 15 tot 45% van brandslachtoffers last heeft van een “posttraumatische stressstoornis” (PTSS). Afgaande op deze cijfers en het zeer ingrijpende karakter van de Nieuwjaarsbrand, moet er rekening mee worden gehouden dat een relatief groot deel van de slachtoffers van de Nieuwjaarsbrand PTSS heeft opgelopen. PTSS wordt gekenmerkt door herbelevingen, vermijdingsgedrag, prikkelbaarheid en slecht(er) functioneren thuis, op school of in het werk. PTSS gaat echter ook vaak gepaard met andere psychische klachten, zoals depressies, paniekaanvallen en overdreven bezorgdheid, of met lichamelijke klachten zoals buikpijn en misselijkheid.

Naast de directe slachtoffers van een ramp kunnen ook getuigen van zo’n ingrijpende gebeurtenis PTSS ontwikkelen. Hierbij moet worden gedacht aan de vele honderden hulpverleners, familieleden en omstanders die getuige zijn geweest van de afschuwelijke taferelen in de omgeving van het rampcafé. Evenals de directe slachtoffers, moeten ook deze mensen tot de getroffen van de ramp worden gerekend.

Het letsel dat de getroffen hebben opgelopen eist zijn tol op tal van levensterreinen. Zo kunnen jongeren die ernstig fysiek letsel hebben opgelopen en die voorafgaand aan de ramp een ambachtelijk beroep uitoefenden of daarvoor in opleiding waren, genoodzaakt zijn een andere opleiding of een ander beroep te kiezen. Voorts kan de verwerking van de (gevolgen van de) ramp voor schoolgaande jongeren gepaard gaan met concentratie- en motivatieproblemen. En dat geldt zowel voor directe slachtoffers als voor broers en zussen van directe slachtoffers - waaronder broers en zussen van overleden slachtoffers - en voor vrienden en klasgenoten van slachtoffers.

3.2 Visie CRN Het Anker

“We moeten ervoor zorgen dat we iemand die we maandenlang hebben verzorgd in een brandwondencentrum, ook daarna een goede kwaliteit van leven kunnen bieden. Waar doe je het anders voor? We willen niet alleen dat iemand zo’n ongeval overleeft; de kwaliteit van leven daarna is net zo belangrijk.”

Bovenstaande uitspraak is van Nancy van Loey, een onderzoeker die in opdracht van de Brandwondenstichting een onderzoek heeft gedaan naar de psychosociale nazorg voor brandwondenpatiënten in Europa. De uitspraak wordt hier aangehaald, omdat deze kernachtig weergeeft waar het ook in de nazorg voor de slachtoffers van de Nieuwjaarsbrand om begonnen is: *een goede kwaliteit van leven*. En die kwaliteit is niet alleen in het geding voor de brandwondenpatiënten, maar ook voor de jongeren die geen (blijvend) brandwondenletsel maar wel psychisch letsel hebben opgelopen, voor de familieleden, vrienden en partners van getroffen jongeren, voor de nabestaanden van overleden jongeren, voor hulpverleners en voor vele andere betrokkenen.

Een “visie” heeft betrekking op het beeld dat een organisatie heeft van de doelen die zij wil bereiken. In het geval van CRN Het Anker liggen die doelen min of meer voor de hand. Ze volgen uit de hierboven aangehaalde hoofddoelstelling van de nazorg voor de getroffen van de Nieuwjaarsbrand: *een goede kwaliteit van leven*. Voor de jongeren die de ramp hebben overleefd, zit die kwaliteit voor een belangrijk deel al in de taakomschrijving die het Kabinet - in navolging van de commissie Van Lidth de Jeude - het CRN heeft meegegeven: *de jongeren helpen in hun streven een eigen bestaan en een zelfstandige maatschappelijke en economische positie in onze samenleving te verwerven*.

Bij de nazorg aan bovengenoemde groepen van getroffen zijn zo’n 100 tot 150 instellingen en instanties betrokken. Deze instellingen leveren tal van diensten en vormen van hulp. Het CRN heeft tot taak de getroffen te informeren en te adviseren over deze verschillende diensten en vormen van hulpverlening. De instellingen op hun beurt ontvangen van het CRN informatie en advies over de noden en wensen van de getroffen, waarbij afspraken kunnen worden gemaakt over het realiseren van een optimale aansluiting tussen die noden en wensen en het hulpaanbod van de instellingen. Het CRN vervult kortom een coördinerende rol ten opzichte van de vele instellingen die betrokken zijn bij de nazorg voor de getroffen. Tezamen met die instellingen en uiteraard de betrokkenen zelf probeert het CRN de kwaliteit van leven van getroffen van de Nieuwjaarsbrand zoveel mogelijk te (doen) bevorderen, resp. voorwaarden te (doen) scheppen waaronder die kwaliteit in de toekomst zo goed mogelijk uit de verf kan komen. Hierbij valt te denken aan hulp bij de verwerking van posttraumatische stress die een wissel kan trekken op de kwaliteit van leven, aan sociale ondersteuning die bijdraagt aan de reïntegratie in de samenleving, aan hulp bij het vinden en voltooien van een opleiding die aansluit bij de mogelijkheden en wensen van een getroffen, aan hulp bij het vinden en behouden van een passende baan die uitzicht biedt op een zelfstandig bestaan, aan hulp bij het benutten van voorzieningen die een getroffen zonder die hulp niet of veel later op het spoor zou zijn gekomen, enz., enz. De doelen die met deze vormen van hulp worden nagestreefd, vormen tussendoelen ten opzichte van het hoofddoel van een goede kwaliteit van leven.

Regie voeren maar geen taken overnemen

Zoals gezegd heeft het CRN een coördinerende rol zodat het CRN

vanuit die rol zal bijdragen aan de verwezenlijking van de visie voor de nazorg, aan de verwezenlijking anders gezegd van een goede kwaliteit van leven voor de getroffen. De coördinerende rol van het CRN impliceert dat het centrum in principe geen werk van andere instellingen overneemt. Er is een groot aantal bestaande instellingen dat in de behoeften van de doelgroepen kan voorzien. Het CRN is ervoor bedoeld om deze instellingen te adviseren en te informeren over de zorgvraag, en de zorg die zij aanbieden samenhangend te laten zijn en af te stemmen op de behoeften van de getroffen. Bij deze regierol hoort ook de bewaking door de zorgbegeleiders van het CRN van de voortgang en de kwaliteit van de hulpverlening (zie ook paragraaf 4.3.1).

Enkele uitvoerende taken zal het CRN zelf oppakken en wel praktische ondersteuning, bijvoorbeeld met behulp van het bestaande Supportproject, en de reïntegratiewerkzaamheden die het CRN op basis van een contract met UWV GAK zelf verricht. Andere uitvoerende werkzaamheden zal het CRN alleen dan ter hand nemen als deze een zodanige meerwaarde vertegenwoordigen voor de getroffen, dat dit een beslag op de schaarse middelen van het CRN rechtvaardigt.

3.3 Horizon nazorg getroffen Nieuwjaarsbrand

Het doel van de nazorg is het scheppen van voorwaarden voor een optimale kwaliteit van leven voor de getroffen van de Nieuwjaarsbrand. Voor de getroffen jongeren gaat het dan in het bijzonder om een eigen bestaan en een onafhankelijke economische toekomst. Deze doelen veronderstellen zelfredzaamheid. Een organisatie die deze doelen verwezenlijkt zou zichzelf dus idealiter overbodig moeten maken. Gezien de jonge leeftijd van de slachtoffers en de ernst van het letsel dat zij hebben opgelopen, moet er echter rekening mee worden gehouden dat het lange tijd kan duren voordat met name de ernstigste slachtoffers het buiten ondersteuning zullen kunnen stellen.

De horizon voor het CRN ligt thans in het jaar 2006. In dat jaar zal de beslissing vallen of het CRN, al dan niet in afgeslankte vorm, zal worden voortgezet. Dit is afhankelijk van de uitkomsten van een evaluatie die zal worden gestart in 2004 en in 2006 zal worden afgesloten. Bij de evaluatie zullen de behoeften van de doelgroepen opnieuw in beeld worden gebracht.

3.4 Missie CRN

Voor getroffen die ernstig lichamelijk en/of psychisch letsel hebben opgelopen, is er vrijwel geen levensterrein dat de ramp ongemoeid heeft gelaten. En dat werkt natuurlijk door in de werkzaamheden van een centrum dat, zoals het CRN, tot taak heeft de getroffen in een coördinerende rol te helpen hun leven weer op de rails te krijgen. In dezelfde beeldspraak kan het CRN worden vergeleken met een locomotief waar een hele rij wagons aan moeten worden vastgehaakt: een wagon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, een wagon met een aangepaste werkplek bij het bedrijf waar een getroffen werkt, een wagon met een psycholoog die helpt bij de verwerking van de psychische gevolgen van de ramp, een wagon met een uitkering van een verzekeraar, enz., enz. Die wagons moeten worden geladen bij de instellingen die de desbetreffende hulp of dienst kunnen leveren en het CRN moet er samen met de getroffen voor zorgen dat alle wagons tijdig worden opgehaald en gelost. Dat vraagt veel coördinatie: de lading in de wagons moet niet alleen aansluiten bij de noden en wensen van de getroffen, maar de getroffen moet de lading na ontvangst

ook kunnen verstouwen. Zonodig moet de trein dus meerdere ritten maken. Ook moeten geen wagons dubbel worden geladen of op de verkeerde plaats worden gelost. Als de wagon met de psycholoog bijv. wordt gelost in Zaandam of Purmerend dan kan de lading misschien niet worden opgehaald. Die wagon moet dus naar Volendam en zonodig moeten voorzieningen (faciliteiten) worden getroffen om ervoor te zorgen dat dit ook mogelijk is.

De machinist van de trein is de getroffen zelf. Samen met de zorgbegeleider bepaalt hij/zij de lading van de wagons en het tijdstip waarop deze worden geladen en gelost. De afspraken hierover worden opgenomen in het zorgplan. Naar behoefte kan de zorgbegeleider helpen bij het rijden, laden en lossen van de trein. En rond de zorgbegeleider zijn natuurlijk veel andere medewerkers, vrijwilligers en familieleden actief om te zorgen voor een optimaal treinverkeer. Het betreft dan verkeer dat zich beweegt langs rails die het CRN voor de getroffen in kaart heeft gebracht en waarbij het CRN als het ware zelf het spoorboekje is.

Als de bovenstaande beeldspraak wordt vertaald in een missie, dan kan die als volgt worden verwoord:

Het (doen) leveren van een samenhangend en optimaal zorg- en dienstverleningsaanbod voor een ieder die getroffen is door de Nieuwjaarsbrand.

Bij de uitvoering van zijn missie werkt het CRN vanuit een faciliterende en coördinerende rol nauw samen met de instellingen die de benodigde hulp en ondersteuning kunnen leveren.

3.5 Doelgroepen CRN Het Anker

De missie van het CRN brengt mee dat het centrum in principe een ieder, dat wil zeggen alle leden van zijn doelgroep, wil bereiken. In de eerste helft van 2002 heeft de Commissie Van Lidth de Jeude een uitgebreide inventarisatie gemaakt van de verschillende groepen die gevolgen van de ramp (kunnen) ondervinden. De commissie onderscheidde de volgende groepen getroffen.

	Doelgroepen	Aantal
Doelgroep 1	(Ernstige) slachtoffers	336
Doelgroep 2	Naasten	1300
Doelgroep 3	Hulpverleners	1780
Doelgroep 4	Overige betrokkenen	320

Met betrekking tot bovengenoemde groepen getroffen heeft de Commissie Van Lidth de Jeude geadviseerd om al die groepen via Het CRN ondersteuning op maat aan te bieden. In totaal gaat het om ruim 3.700 personen.

4 Organisatie en taken CRN Het Anker

4.1 Inleiding

Op basis van een inventarisatie van de te verwachten behoeften aan nazorg van de verschillende groepen getroffen in de komende jaren, heeft de commissie Van Lidth de Jeude geconcludeerd dat nazorg voor lange tijd noodzakelijk is. Deze nazorg moet goed georganiseerd zijn en gemakkelijk toegankelijk voor iedereen die daar behoefte aan heeft. Alle doelgroepen moeten in de visie van de commissie daarvoor dicht bij huis een beroep kunnen doen op ondersteuning. Deze ondersteuning wordt gegeven door het CRN.

Het CRN biedt de getroffen:

- begeleiding bij het vinden en behouden van passend werk (zowel vast als tijdelijk werk),
- begeleiding bij het vinden en goed doorlopen van een opleiding of om-/bijscholing die aansluit bij de mogelijkheden en belangstelling van de getroffene,
- begeleiding bij het zoeken van de juiste medische, psychologische en maatschappelijke hulp,
- verlaging van drempels van instellingen en coördinatie van hun hulp- en dienstenaanbod,
- hulp bij het vinden van oplossingen voor financiële en andere problemen via de diverse regelingen waarop een beroep kan worden gedaan,
- praktische en emotionele ondersteuning dicht bij huis,
- een ontmoetingsplaats.

Nederland kent veel voorzieningen maar die zijn niet altijd bekend bij degenen die er behoefte aan hebben. Bovendien is het aanbod soms onoverzichtelijk. Het CRN fungeert als kenniscentrum en maakt dit aanbod, bijvoorbeeld met behulp van een databank, overzichtelijk. Het CRN adviseert instellingen over de behoefte aan hun diensten en de samenhang die binnen die diensten kan worden aangebracht.

Voor de getroffen is het CRN het éne loket waar zij met alle vragen terecht kunnen. Desgewenst krijgen de getroffen een vaste begeleider (zorgbegeleider) toegewezen die hen wegwijs maakt in de voorzieningen en regelingen die kunnen voorzien in hun behoefte aan nazorg. De zorgbegeleider helpt de getroffen om bij de juiste instanties terecht te komen en bewaakt de voortgang en de kwaliteit van de hulpverlening. Achter de zorgbegeleider staan specialisten klaar. Dit zijn specialisten binnen het centrum zelf, te weten de adviseurs Scholing en Arbeid, en gespecialiseerde instellingen die deel uitmaken van het netwerk van instellingen met wie het CRN contacten onderhoudt. Het gaat met name om zorginstellingen, uitvoeringsinstellingen op het gebied van herintreding op de arbeidsmarkt, onderwijsinstellingen, welzijnsinstellingen en ook bedrijven.

De formatie van het CRN omvatte in 2003 13,71 fte en bestond uit een directie (1,74 fte), een staf (2,69 fte) en een tweetal secties, te weten de sectie Informatie en Advies (3,30 fte) en de sectie Zorgbegeleiding en Sociale Ondersteuning (5,98 fte). Tot de staf behoren een beleidsmedewerker, een bureausecretaresse, een adviseur Scholing en een adviseur Arbeid.

De medewerkers van bovengenoemde secties zijn tezamen met de adviseurs belast met de feitelijke invulling van de (coördinatie van de) nazorg voor de getroffen. Hieronder zal kort worden stilgestaan bij de taken en verantwoordelijkheden van deze medewerkers en adviseurs.

4.2 Sectie Informatie en Advies

De sectie Informatie en Advies (sectie I&A) geeft algemene informatie en advies over het dienstenaanbod van het CRN en de andere instellingen waarop getroffen een beroep kunnen doen, zoals de diverse regelingen waar de getroffen gebruik van kunnen maken (denk bijv. aan de Wet voorzieningen gehandicapten, subsidies, woonvoorzieningen, volks- en werknemersverzekeringen, enz.). Daartoe verzamelt de sectie informatie en kennis over dat dienstenaanbod en over de wijze waarop gebruik kan worden gemaakt van dat aanbod. Daarnaast zijn de activiteiten van de sectie gericht op het ondersteunen van de zorgbegeleiders bij het uitvoeren van de zorgplannen voor de getroffen.

De sectie I&A geeft zowel individueel als collectief informatie over de diensten en hulp waarop getroffen een beroep kunnen doen. Individuele informatie wordt verstrekt aan de balie, via de telefoon of per e-mail of brief. Collectieve informatie wordt verspreid per mailing of via lokale media als de lokale tv (kabelkrant en het live-programma "studio Klein") en de lokale krant en via de "jongerensite", de website voor de nazorg.

Verder is de sectie I&A belast met het technisch beheer van het cliëntvolgsysteem ("Archie") van het CRN. Uit dien hoofde is de sectie tevens verantwoordelijk voor het aanleveren van managementinformatie. Aan het einde van het jaar 2003 heeft de sectie een start gemaakt met de voorbereiding van een eigen website voor het CRN en een intranet. Ten opzichte van de huidige site van het CRN – de met de Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (BSNV) en de SSNV gedeelde – "jongerensite" biedt een eigen website extra mogelijkheden voor informatie over de nazorg die door of via het CRN geboden kan worden. Ook vergroot een eigen website de mogelijkheden van interactie. Een intranet bevordert de interne communicatie en daarmee de voeding van de interne database.

Voorts vormt de sectie I&A het "frontoffice" van de Stichting Uitvoeringsorganisatie Personenschade Nieuwjaarsbrand Volendam (UPN) voor wat betreft de uitvoering van de Regeling tegemoetkoming in kosten Nieuwjaarsbrand Volendam. Deze regeling is getroffen naar aanleiding van het advies van de commissie Van Lidth de Jeude. De regeling schept voor verschillende groepen getroffen aanspraak op een tegemoetkoming in rampgerelateerde kosten die niet door andere instanties worden vergoed. De medewerkers van de sectie geven informatie over de inhoud van de regeling en leveren desgevraagd hulp bij het invullen van aanvraagformulieren. Tezamen met de zorgbegeleiders spannen zij zich in om de regeling door middel van voorlichting en individuele benadering van getroffen een maximaal toepasingsbereik te geven.

Bovengenoemde frontoffice taken worden vervuld op basis van een overeenkomst met de stichting UPN.

Tenslotte vervult de sectie de loketfunctie voor het “nazorgteam” van de samenwerkende organisaties voor psychosociale hulpverlening. Dit team werkt vanuit het gebouw van het CRN. Onder andere ten behoeve van dit team beheert de sectie het gebruik van ontvangst- en vergaderruimten in het gebouw van het CRN.

4.3 Sectie Zorgbegeleiding en sociale ondersteuning

De sectie Zorgbegeleiding en Sociale Ondersteuning (sectie ZSO) herbergt de zorgbegeleiders van het CRN die zijn belast met de coördinatie van de nazorg voor de verschillende groepen getroffen. De zorgbegeleiders vervullen deze taak in nauwe samenwerking met de instellingen en hulpverleners die de benodigde nazorg kunnen leveren. Tot de nazorg behoort ook de sociale ondersteuning door de vrijwilligers van het Supportproject. De projectleider Sociale Ondersteuning is belast met de inhoudelijke coördinatie van het Supportproject. De sectie ZSO is de plaats waar kennis en vaardigheden worden opgebouwd om de benodigde nazorg zo effectief en efficiënt mogelijk te kunnen (doen) leveren.

4.3.1 Zorgbegeleiding

In het najaar van 2001 is het CRN van start gegaan met zorgbegeleiding (casemanagement). Inmiddels is aan alle 338 jongeren die als slachtoffer bij het CRN geregistreerd staan, een zorgbegeleider toegewezen. Bij de zorgbegeleider kan men terecht met vragen voor ondersteuning. Een zorgbegeleider is het vaste aanspreekpunt voor alle problemen en vragen die een jongere heeft of die in een gezin kunnen spelen.

De zorgbegeleiders hebben in november en december 2002 een in-company-training Casemanagement (post-hbo) gevolgd die uitging van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. In samenwerking met dezelfde Hogeschool is een zorgplan ontworpen waarin de verschillende vormen van nazorg zijn opgenomen waar een getroffene behoefte aan kan hebben. De mate waarin behoefte bestaat aan nazorg wordt uitgedrukt in een weegfactor die 3 waarden kan hebben: weinig complex (1), matig complex (2) en complex (3). Deze weegfactor is ook een middel om de “caseload” evenwichtig te verdelen tussen de zorgbegeleiders. Het model-zorgplan is vastgesteld in december 2002. In het kader van de introductie van het zorgplan is besloten de term “casemanagement” te vervangen door het Nederlandse woord “zorgbegeleiding”.

Wat doet een zorgbegeleider?

Een zorgbegeleider stelt in overleg met de individuele getroffene een zorgplan vast waarin de zorg en diensten zijn opgenomen waaraan die getroffene behoefte heeft. Desgewenst legt de zorgbegeleider vervolgens de contacten met de instellingen die deze zorg en diensten kunnen leveren. De zorgbegeleider let erop dat de instellingen niet langs elkaar heen werken en hun dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de behoeften van de getroffene. Ook ziet de zorgbegeleider toe op de goede voortgang en afwikkeling van de dienstverlening. Bij veel instellingen heeft het CRN vaste contactpersonen, zoals bij instellingen die uitkeringen verstrekken en helpen bij reïntegratie of instellingen die psychosociale hulp verlenen. Die contactpersonen kennen de weg in de vaak grote organisaties, zodat hulpvragen sneller kunnen worden afgewikkeld. Voor wat betreft de medische zorg zijn zorgbegeleiders vanuit verschillende invalshoeken betrokken bij de behandeling van revalidatiepatiënten. Tenslotte vervullen de zorgbegeleiders een belangrijke rol in het Netwerk Arbeid en Scholing

Getroffenen Nieuwjaarsbrand Volendam (zie ook par. 4.5 hieronder). De rol van de zorgbegeleider is overigens niet beperkt tot het opstellen en uitvoeren van het zorgplan; een zorgbegeleider is ook iemand waarop de getroffene kan terugvallen als hij of zij een moeilijke periode doormaakt, of gewoon een luisterend oor zoekt.

Ultimo 2003 telde het CRN in totaal 8 zorgbegeleiders. In 2003 hebben deze zorgbegeleiders voor 299 van de 338 geregistreerde getroffen jongeren een zorgplan vastgesteld (zie ook par. 5.3 hieronder). Voor een goed begrip wordt erop gewezen dat de vaststelling van een zorgplan een momentopname is. In het leven van de jongeren doen zich allerhande ontwikkelingen voor die tot een verschuiving in de zorgvraag kunnen leiden. Als een jongere bijv. van school komt en vervolgens problemen ervaart bij het vinden van werk, kan een weinig complexe zorgvraag het karakter aannemen van een matig complexe zorgvraag. De zorgbegeleiders volgen deze ontwikkelingen op de voet, zodat het zorgplan een getrouwe afspiegeling te zien geeft van de zorgvraag op enig moment.

Naast jongeren die zich op het moment van de ramp in het rampcafé bevonden, begeleiden zorgbegeleiders ook andere getroffenen, zoals familieleden, nabestaanden, hulpverleners. Desgewenst wordt ook voor deze andere getroffenen een zorgplan vastgesteld.

Kwaliteitsbewaking

De zorgbegeleiders voeren wekelijks overleg. Dit overleg wordt geleid door de bureaumanager van het CRN of de coördinerend medewerker zorgbegeleiding. Naast de zorgbegeleiders nemen ook de adviseurs Scholing en Arbeid deel aan het overleg (zie par. 4.4 voor een beschrijving van de taken van de genoemde adviseurs). Afwisselend heeft het overleg betrekking op casuïstiek en organisatorische zaken (aan dit laatste overleg wordt ook deelgenomen door de projectleider Sociale ondersteuning). De doelstelling van het overleg is het toetsen van de geboden kwaliteit van de zorgverlening, het bespreken van verwijzingen en het formuleren en bewerken van eigen leervragen. In overeenstemming met het bedrijfsplan van het CRN heeft de toets van de kwaliteit van de zorgverlening hoofdzakelijk betrekking op de snelheid en zorgvuldigheid van de dienst- en zorgverlening en de tevredenheid van de cliënt daarover. Indien zich bij de afwikkeling van hulpvragen problemen voordoen, worden die zoveel mogelijk op maat opgelost. In het overleg met de zorgbegeleiders en adviseurs wordt voortdurend gezocht naar een optimale aansluiting tussen het hulpaanbod van het CRN en de noden en wensen van de cliënten. De aansluiting tussen die noden en wensen en het hulpaanbod van zorg- en dienstverlenende instellingen wordt bewaakt in het kader van de bespreking van de verwijzingen naar die instellingen. Zonodig worden met deze instellingen afspraken gemaakt om die aansluiting te optimaliseren.

Gezien de grote hoeveelheid te bespreken casuïstiek en andere onderwerpen wordt het overleg met de zorgbegeleiders en adviseurs zo effectief en efficiënt mogelijk gevoerd. In 2004 zullen deze effectiviteit en efficiëntie verder worden verbeterd door middel van een coachingstraject door de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Voorts zijn er in 2003 elke drie maanden interviews bijeenkomsten belegd voor (o.a.) de zorgbegeleiders waar met toepassing van de zogenaamde incidentmethode een aantal casussen tegen het licht zijn gehouden.

In december 2003 hebben alle zorgbegeleiders en adviseurs in het kader van de eerder genoemde in-company-training case-management een terugkomdag gevolgd. Naar aanleiding van de bevindingen van deze dag is een vervolgtraject ontwikkeld om verdere verdieping en deskundigheidsbevordering te bewerkstelligen. Zowel de terugkomdag als het vervolgtraject zijn wederom verzorgd door de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

4.3.2 Sociale ondersteuning

Aan het CRN is een vrijwilligersproject verbonden dat "Supportproject" wordt genoemd. Na de Nieuwjaarsbrand ontstond al snel het plan om de grote solidariteit in Volendam en Edam om te zetten in extra ondersteuning (support) door middel van vrijwilligers. Zo zag op 24 januari 2001 het Supportproject het licht. De vrijwilligers (supporters) van het project ondersteunen de getroffen en naar behoefte. Tot die vrijwilligers behoren ook vrienden en familieleden van getroffen en die zich bij het CRN hebben aangemeld als supporter en die van het CRN training en begeleiding ontvangen.

De aard van de ondersteuning bestaat uit aanwezigheidshulp en sociale begeleiding. Het project is uniek in de zin dat een werkwijze is ontwikkeld waarbij bestaande netwerken van sociale steun worden versterkt door de vrijwilligers in die netwerken deskundigheidsbevordering en begeleiding door coaches aan te bieden.

Het Supportproject heeft de volgende doelstellingen:

- getroffen sociale ondersteuning bieden en hun reïntegratie in de Volendamse gemeenschap vergemakkelijken;
- getroffen ondersteunen om - zonodig - de stap naar de professionele hulpverlening te zetten;
- uitdragen van kennis en informatie naar de Volendamse gemeenschap over de gevolgen van de ramp voor de getroffen en hoe hiermee om te gaan.

De koppeling tussen getroffen en supporters wordt gelegd door de zorgbegeleiders van het CRN. De zorgbegeleiders hebben een goed inzicht in de behoefte aan sociale ondersteuning van getroffen en zijn ook bekend met de vaardigheden en belangstelling van de supporters. Als eenmaal een koppeling is gelegd nemen de zorgbegeleiders op gezette tijden contact op met zowel de getroffen als de supporters om te informeren hoe het gaat. Naast (direct) getroffen ondersteunen supporters ook familieleden, burens en vrienden van getroffen.

Ook worden supporters gekoppeld aan groepsactiviteiten die het CRN ten behoeve van getroffen organiseert en aan lotgenoten-groepen.

Begeleiding en deskundigheidsbevordering

De supporters zijn ingedeeld in groepen van 10 à 12 personen. In deze supportersgroepen worden de problemen besproken waar de supporters mee geconfronteerd worden en hoe deze problemen kunnen worden opgelost. Tevens wordt besproken welke (ramp-gerelateerde) signalen in de samenleving worden waargenomen en hoe hierop gereageerd kan/moet worden. De supporters worden begeleid door coaches (professionals uit verschillende instellingen voor psychosociale nazorg). Deze coaches verzorgen deskundigheidsbevordering, zoals gesprekstechnieken, en worden zonodig ook zelf extra geschoold. Begin 2003 waren er 7 coaches actief die in totaal 10 supportersgroepen begeleiden.

Naast groepsbijeenkomsten worden ook plenaire bijeenkomsten en workshops georganiseerd. Deze bijeenkomsten zijn primair bedoeld voor deskundigheidsbevordering. Algemene informatie wordt gecommuniceerd door middel van een nieuwsbrief. Via die brief worden de supporters op de hoogte gehouden van alle nieuwe ontwikkelingen binnen het CRN en de nazorg in het algemeen. Aangezien de nieuwsbrief informatie bevat waaraan ook buiten de kring van supporters behoefte kan bestaan, wordt de nieuwsbrief verstuurd aan een ieder die daarom verzoekt. Zo krijgt het personeel van het CRN de nieuwsbrief, de overige vrijwilligers van het CRN, de intervisiegroep van plaatselijke professionele hulpverleners, de gemeente en het bestuur van de BSNV en de SSNV.

Evaluatie supportproject

In 2002 is het Supportproject geëvalueerd. Uit die evaluatie kwam naar voren dat de supporters hun vrijwilligerswerk in het algemeen als zeer waardevol ervaren. Als supporters afvallen heeft dat meestal externe oorzaken. Wel hechten de supporters meer waarde aan het - op basis van een koppeling - individueel ondersteunen van een getroffen dan aan de ondersteuning van groepsactiviteiten of het verlenen van (incidentele) praktische hulp aan getroffen.

Uit de evaluatie kwam verder naar voren dat de aandacht voor de ramp en de getroffen binnen de Volendamse gemeenschap geleidelijk aan afneemt. Voor de getroffen en andere betrokkenen heeft dat tot gevolg dat er minder ruimte is om hun emoties te uiten en hun verhalen te vertellen. Deze ontwikkeling sluit het risico in dat psychisch leed minder snel herkend zal worden. Dit is zorgelijk omdat supporters hebben waargenomen dat de situatie binnen getroffen gezinnen vanuit psychosociale optiek steeds complexer wordt.

Met het oog hierop is voor het supportproject een nieuw speerpunt vastgesteld, inhoudende dat de sociale-steun-systemen waarop de getroffen kunnen terugvallen, zullen worden gestimuleerd en versterkt. Hiertoe zullen zorgbegeleiders en supporters contact leggen met getroffen en bevorderen dat lotgenoten ook onderling contact leggen.

Verder zal worden gezocht naar wegen om de inwoners van de gemeente Edam-Volendam bekend te maken met de psychische problematiek die zich op langere termijn kan voordoen als gevolg van de ramp. Het doel hiervan is dat psychisch leed sneller (h)erkend zal worden.

Tenslotte is in 2002 de aanzet gegeven tot een verbreding van het supportproject tot inwoners van de gemeente Edam-Volendam die door andere oorzaken dan de Nieuwjaarsbrand behoefte hebben aan sociale ondersteuning.

Omvang en activiteiten Supporterproject

Begin 2003 telde het supportproject 128 supporters. Supporters ondersteunen getroffen gezinnen en zijn daarnaast betrokken bij de verschillende groepsactiviteiten en lotgenotencontacten die het CRN organiseert en begeleidt (zie ook onder 5.4.2 hieronder). Van de 128 supporters hebben 37 personen aangegeven "stille supporter" te willen worden. Stille supporters vervullen geen actieve rol in het supportproject, maar blijven wel alle informatie ontvangen. Ook wonen zij de plenaire bijeenkomsten bij en stel-

len zij het CRN in kennis van eventuele signalen uit de samenleving.

Via het Supportproject geeft het CRN zelf invulling aan sociale ondersteuning. Het project heeft echter ook een schakelfunctie naar de professionele psychosociale hulpverlening. Getroffenen die aangewezen zijn op professionele psychosociale hulpverlening worden vanuit het Supportproject ondersteund om die stap te zetten.

4.4 Adviseurs Arbeid en Scholing

Aan het CRN zijn twee adviseurs verbonden, te weten een adviseur Scholing en een adviseur Arbeid.

De adviseur Scholing verricht de volgende werkzaamheden:

- Het (doen) organiseren van bijlessen en huiswerkcursussen in geval van achterstand in scholing, resp. concentratieproblemen.
- Het (doen) bieden van begeleiding bij:
 - inschakeling van een loopbaanadviseur, dekaan, studiebegeleider of (test)psycholoog dan wel het vinden van een alternatieve opleiding, indien een getroffene door zijn/haar lichamelijke of psychische beperkingen niet in staat is het gangbare tempo te volgen en als gevolg daarvan de opleiding niet kan voortzetten;
 - het aandacht geven aan en (doen) oplossen van leerproblemen van broers en zusters van getroffen jongeren die het gevolg kunnen zijn van onvoldoende aandacht of secundaire PTSS;
 - bij- of omscholing van getroffen en als gevolg van het opgelopen letsel het beroep dat ze uitoefenen of waarvoor ze zijn opgeleid niet meer kunnen uitoefenen of, naar verwachting, op latere leeftijd niet meer zullen kunnen uitoefenen.

De adviseur Arbeid biedt ondersteuning en bemiddeling bij:

- het verkrijgen van een baan, waaronder bij- en vakantiebanen;
- het (doen) realiseren van aanpassingen van de werkplek;
- het aanvragen van voorzieningen die een werkgever compenseren voor de financiële risico's die vast kunnen zitten aan de indienstneming van een getroffene;
- het oplossen van problemen in een arbeidsrelatie;
- het bieden van begeleiding/coaching op de werkplek.

Beide adviseurs verrichten hun werkzaamheden in nauwe samenwerking met de zorgbegeleiders van het CRN en de partners in het Netwerk Arbeid en Scholing Getroffenen Nieuwjaarsbrand Volendam (zie ook hieronder). Ook ondersteunen zij de zorgbegeleiders bij de uitvoering van de zorgplannen op het terrein van arbeid of scholing.

4.5 Samenwerkingsverbanden Arbeid en Scholing

Het Netwerk Arbeid en Scholing Getroffenen Nieuwjaarsbrand Volendam (hierna: Netwerk Volendam) is opgezet naar het voorbeeld van het netwerk voor jonggehandicapten van het UWV GAK te Alkmaar. In het Netwerk Volendam zijn de instellingen vertegenwoordigd die verantwoordelijkheid dragen voor of kunnen bijdragen aan de oplossing van problemen op het terrein van scholing en/of arbeid.

Bij de start had het Netwerk Volendam de volgende samenstelling:

- Het Anker AIC, thans CRN Het Anker (voorzitter en ondersteuning);
- Don Bosco College en Atlas College;
- de gemeente Edam-Volendam;
- Industrie- en bedrijvengroep Edam-Volendam (IBEV);
- Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (SMD);
- Revalidatiearts en transmuraal revalidatieteam;
- UWV (GAK, SFB en Cadans).

De filosofie achter het netwerk is dat bij elk probleem de instellingen en deskundigen worden gezocht die dat probleem kunnen oplossen. Een netwerk dat in het begin slechts enkele instellingen en deskundigen omvat, breidt zich op die manier vanzelf uit tot de samenstelling die nodig is om de problemen aan te pakken die zich (kunnen) voordoen binnen de doelgroep van het netwerk.

In het kader van de werkzaamheden van het Netwerk Volendam wordt tevens uitvoering gegeven aan de overeenkomst die het CRN tezamen met enkele andere partijen op 8 mei 2001 heeft gesloten met de Industrie- en bedrijvengroep Edam-Volendam (IBEV). In deze overeenkomst, die bekend staat als het "IBEV-convenant", is de afspraak neergelegd dat de deelnemende bedrijven op de arbeidsmarkt gelijke kansen zullen scheppen voor de getroffen en van de Nieuwjaarsbrand. Aan het convenant nemen zo'n 100 bedrijven deel. Op verzoek van de IBEV wordt de uitvoering van het convenant door deze bedrijven, gecoördineerd door het CRN. Als een getroffene op zoek is naar vast werk of een vakantiebaan dan gaat het CRN na of de getroffene kan worden bemiddeld naar een openstaande vacature bij één van de deelnemende bedrijven.

Gezien de centrale rol die het CRN speelt bij de reïntegratie van getroffen en, heeft het CRN UWV GAK verzocht hem aan te merken als nieuwe toetredende op de reïntegratiemarkt en als zodanig te erkennen. In het kader van de 20% vrije aanbestedingsruimte voor reïntegratietrajecten heeft UWV dit verzoek gehonoreerd.

4.6 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is volgens de statuten van CRN Het Anker belast met het houden van toezicht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken in de stichting. De Raad staat de directie ongevraagd en gevraagd met raad terzijde en vervult daarmee tevens een klankbordfunctie.

Begin 2003 is een nieuwe Raad van Toezicht aangetreden die ultimo 2003 als volgt was samengesteld.

- de heer W.J.F.M. van Beek, burgemeester van de gemeente Edam-Volendam (voorzitter);
- de heer A.W.J. Binken, voorzitter Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (BSNV);
- de heer W. Blanken, revalidatie-arts;
- de heer J.M. Jansen, directeur UWV;
- de heer J.N.M. Schilder, secretaris BSNV;
- mevrouw M.B. Swagerman-van Hees, sociaal-geneeskundige.

5 Werkzaamheden en activiteiten van CRN Het Anker in 2003

5.1 Intro

Hieronder volgt een overzicht van de werkzaamheden en activiteiten van CRN Het Anker in het jaar 2003. Na een bespreking van de werkzaamheden van de verschillende onderdelen van het CRN zal per terrein van nazorg worden ingegaan op de wijze waarop het CRN in 2003 invulling heeft gegeven aan zijn coördinerende taken op die terreinen. Het overzicht zal worden besloten met een impressie van de externe communicatie.

5.2 Informatie en advies

Op het terrein van informatie en advies heeft het CRN in 2003 de taken uitgevoerd zoals die in par. 4.2 zijn beschreven bij de sectie Informatie en Advies (sectie I&A). De ondersteuning van projecten en activiteiten, het verzorgen van meer dan honderd mailingen in 2003 aan de doelgroepen van het CRN, het verzorgen van de externe communicatie via de verschillende media, het verzorgen van boekpresentaties, het uitbrengen van een knipselkrant, het facilitair ondersteunen van BSNV, SSNV en het Nazorgteam voor psychosociale nazorg, de coördinatie van de ondersteuning voor getroffen tijdens rechtszaken, het beheren en gebruiksvriendelijker maken van het cliëntvolgsysteem 'Archie', het plannen van spreekruimtes voor leden van het eerdergenoemde nazorgteam en de eigen zorgbegeleiders, het is slechts een kleine greep uit de dagelijkse activiteiten van de medewerkers van de sectie I&A in 2003. Het zwaartepunt van de activiteiten lag echter bij de functie van vraagbaak en intermediair voor de doelgroep van het CRN, resp. de ondersteuning van de zorgbegeleiders, de vrijwilligers van het supportproject en de adviseurs Arbeid en Scholing. In een jaar tijd heeft de sectie zich ontwikkeld tot de spil van het CRN. Maar niet alleen laat de sectie de werkzaamheden van de andere onderdelen van het CRN goed verlopen, ook de contacten met de instellingen die de benodigde zorg en diensten moeten leveren, komen steeds beter van de grond. In dat kader onderhoudt de sectie regelmatig contact met de voorlichters van de brandwondenstichting, zodat de sectie goed op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen op het gebied van (behandeling van) brandwonden.

Aan het einde van het jaar 2003 is de sectie begonnen met voorbereidende werkzaamheden van de eigen website www.crnhetanker.nl. Ook heeft de sectie een eerste slag gemaakt met het digitaliseren van de Infotheek.

Voor een cijfermatige weergave van de activiteiten van de sectie I&A wordt op deze plaats verwezen naar de paragrafen 5.4 en 5.5 hieronder.

5.3 Overzicht werkzaamheden zorgbegeleiding

Inventarisatie hulpvragen op basis van zorgplannen.

De aansluiting in de nazorg bij de noden en wensen van de getroffen - die begin 2002 nog een punt van zorg was - is

zekergesteld door de introductie van het "zorgplan". Op basis van dat zorgplan brengen zorgbegeleiders van het CRN voor individuele getroffen in kaart aan welke vormen van nazorg behoefte bestaat, zodat het CRN en andere instellingen en instanties maatwerk kunnen leveren.

Voor 299 van de 338 geregistreerde getroffen jongeren is in 2003 een zorgplan vastgesteld. Bij 9 jongeren was de intake eind 2003 nog gaande en was de zorgbegeleider nog bezig met het opstellen van het zorgplan. De complexiteit van de hulpvraag van deze jongeren wordt uitgedrukt in 3 weegfactoren: weinig complex (1), matig complex (2) en complex (3). Hieronder volgt een overzicht van deze complexiteit voor wat betreft de zorgplannen die in 2003 zijn vastgesteld.

Weegfactor 1: Bij 223 van de 338 getroffen jongeren was eind 2003 sprake van een weinig complexe hulpvraag. Het betreft hier kortdurende hulpvragen die binnen 2 weken opgelost kunnen worden. Deze jongeren worden wel gevolgd en kunnen op hun zorgbegeleider een beroep doen als er een moeilijke periode aanbreekt of als zij behoefte hebben aan een luisterend oor.

Weegfactor 2: Bij 63 van de 338 getroffen jongeren was sprake van matig complexe behoefte aan zorg. De hulpvragen bevinden zich op verschillende gebieden als inkomen, wonen, werken, gezondheid, psychische gezondheid, relaties, vrije tijd/sport, algemeen dagelijks leven, vervoer, juridische zaken, opleiding en scholingsvraagstukken.

Weegfactor 3: Bij 13 getroffen jongeren was sprake van een complexe behoefte aan zorg; 8 jongeren zijn verwezen naar het Nazorgteam voor psychosociale nazorg. Het aanbod van de zorgbegeleiders concentreert zich vervolgens op eventuele hulpvragen op het gebied van arbeid en scholing. Diegenen die nog niet zijn verwezen maar wel psychosociale hulp behoeven, worden nauwlettend gevolgd en gestimuleerd om die hulp alsnog te aanvaarden.

Weegfactor leeg: Bij 39 getroffen jongeren moest het zorgplan nog verder worden afgehandeld. Bij de vaststelling van zorgplannen is prioriteit gegeven aan de groep schoolverlaters en de Wajong- groep.

Gezien het bovenstaande kan het volgende totaaloverzicht worden gegeven:

Totaaloverzicht zorgplannen 2003

Weegfactor	Aantal cliënten	Percentage
1	223	65%
2	63	18%
3	13	4%
Leeg	39	12%
Totaal	338	100%

Naast de getroffen jongeren, dat wil zeggen jongeren die zich op het moment van de ramp in het Hemeltje bevonden, begeleidde zorgbegeleiders in 2003 nog 147 andere getroffen zoals familieleden, nabestaanden en hulpverleners.

In 2003 is in “Archie”, het cliëntvolgsysteem van het CRN, een digitale versie van het zorgplan geïntroduceerd. Onderdelen van het zorgplan kunnen worden geprint ter verwijzing of bespreking in de cliëntbesprekingen of het Netwerk arbeid en scholing (zie ook paragraaf 4.5 hierboven). Ultimo 2003 waren de zorgbegeleiders nog bezig met een inhaalslag om de (handmatig) opgestelde zorgplannen/zorgdossiers in te voeren in Archie.

In het kader van de uitvoering van zorgplannen hebben de zorgbegeleiders in 2003 tal van werkzaamheden verricht. Voor een impressie van die in hoofdzaak coördinerende werkzaamheden wordt op deze plaats verwezen naar paragraaf 5.4 hieronder.

Kwaliteitsbewaking en competentie-ontwikkeling

Zoals hierboven in par. 4.3.1 al naar voren kwam is in 2003 in het kader van de kwaliteitsbewaking wekelijks overleg gevoerd met (onder anderen) de zorgbegeleiders. Afwisselend betrof dit een casuïstiekbespreking en een organisatorisch overleg. Voorts zijn er in 2003 elke drie maanden intervisiebijeenkomsten belegd voor (o.a.) de zorgbegeleiders waar met toepassing van de zogenaamde incidentmethode een aantal casussen tegen het licht zijn gehouden.

In december 2003 hebben alle zorgbegeleiders in het kader van de eerder gevolgde in-company-training casemanagement een terugkomdag gevolgd.

Achterwacht en avondsprekuren

Tijdens de zomervakantie van 2003 is een telefonische achterwacht georganiseerd. Hiertoe is samenwerking gezocht met de Telefonische Hulpdienst in Zaandam. Buiten kantoor tijden is in de zomervakantie een zorgbegeleider telefonisch bereikbaar. Cliënten die buiten kantoor tijden naar het CRN bellen worden via het antwoordapparaat verwezen naar het mobiele telefoonnummer van de dienstdoende zorgbegeleider. 's Avonds na 22.30 uur en in het weekend wordt de mobiele telefoon van het CRN doorgeschakeld naar de Telefonische Hulpdienst. Gezien de positieve ervaring tijdens de zomervakantie is deze achterwacht gedurende de kerstperiode en de herdenking tijdens Oud en Nieuw herhaald. Het ligt in de bedoeling dit door te trekken naar de weekenden en vakantieperiodes.

Per 1 december 2003 is gestart met een avondsprekuren. Per die datum is het CRN iedere dinsdagavond geopend van 18.30 tot 19.30 uur en zijn er twee zorgbegeleiders aanwezig om bezoekers te woord te staan en vragen te beantwoorden.

5.4 Werkzaamheden en activiteiten op deelgebieden van nazorg

5.4.1 Somatische nazorg

Somatische nazorg vormt een onderdeel van het zorgplan dat

de zorgbegeleiders van het CRN opstellen voor de getroffen jongeren. Bij de opstelling van het zorgplan worden ook de individuele (hulp)vragen op somatisch terrein geïnterviewd. Jongeren die ernstig fysiek letsel hebben opgelopen, lopen in veel gevallen nog bij het ziekenhuis waar zij oorspronkelijk waren opgenomen. In die ziekenhuizen ondergaan zij ook hersteloperaties. Desgewenst door de jongeren en/of hun ouders assisteren de zorgbegeleiders van het CRN bij het regelen van allerlei zaken rond hersteloperaties, zoals het maken van afspraken met het ziekenhuis, vervoer van en naar het ziekenhuis en financiële kwesties, zoals verzekeringszaken en onkostenvergoedingen. Ook assisteren de zorgbegeleiders bij het regelen van allerlei praktische zaken zoals drukpakken, handschoenen en het vervoer van en naar het ziekenhuis.

Voorts nemen zorgbegeleiders actie op signalen die duiden op een extra behoefte aan medische zorg of informatie. Naar aanleiding van zulke signalen worden instellingen en deskundigen ingeschakeld die kunnen voorzien in de behoefte aan zorg of informatie, zoals een longarts die informatie geeft over longaandoeningen of een bedrijf dat camouflagecurssen verzorgt. Verder inventariseren zorgbegeleiders ten behoeve van ziektekostenverzekeraar PWZ de behoefte aan (para)medische voorzieningen, zodat PWZ dat kan betrekken bij het inkopen van zorg.

Tenslotte leggen zorgbegeleiders ook contacten met huisartsen om informatie in te winnen en zaken te regelen, zoals medische verklaringen.

De adviseurs Arbeid en Scholing van het CRN op hun beurt onderhouden contacten met werkgevers en schooldirecties zodat de jongeren zich na een ziekenhuisopname verzekerd kunnen weten van een optimale opvang op school of op de werkvloer. Genoemde adviseurs zijn jongeren, bedrijven en scholen tevens behulpzaam bij het benutten van allerlei regelingen die ten behoeve van arbeidsgehandicapten in Nederland zijn getroffen, zoals de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) en de Wet Reïntegratie arbeidsgehandicapten (Wet Rea). Via het Netwerk Arbeid en Scholing Getroffenen Nieuwjaarbrand Volendam (zie paragraaf 4.5) vindt ook overleg en afstemming plaats tussen het CRN en het “Transmuraal revalidatieteam” van het Waterlandziekenhuis (dit team - bestaande uit een revalidatiearts, twee psychologen, twee ergotherapeuten en enkele lokale fysiotherapeuten - verzorgde de revalidatie van in totaal 38 jongeren die ernstig lichamelijk letsel hadden opgelopen).

Voorts is het CRN nauw betrokken bij de ontwikkeling en facilitering van initiatieven op het terrein van sport, waaronder in het bijzonder revalidatiesport. In juli 2002 is een sportproject gestart waarbij jongeren in de gelegenheid zijn gesteld om onder individuele begeleiding te sporten. Het project is uitgevoerd door Medico Vision, een sport- en trainingscentrum onder het Olympisch Stadion in Amsterdam. Supporters vervoerden de jongeren van en naar het centrum. Medico Vision begeleidt zowel topsporters met blessures als mensen die door welke oorzaak dan ook beperkingen ervaren bij het sporten en in het dagelijks leven. In juli 2002 is het project van start gegaan met 32 jongeren. Na drie maanden was de conditie van de jongeren met 20 tot 60% toegenomen. Het project liep tot juni 2003.

In aansluiting op het project bij Medico Vision is een nieuw project gestart dat voorziet in een financiële bijdrage in de contributie voor Volendamse sportscholen. De bijdrage is 50% vooraf en kan achteraf worden verhoogd tot 75% voor jongeren die minimaal twee keer per week sporten. Het project staat open voor alle getroffen jongeren die als direct gevolg van de ramp blijvend lichamelijk en/of psychisch letsel hebben opgelopen. Jongeren die op medische gronden zijn aangewezen op individuele begeleiding, kunnen die begeleiding via het CRN aanvragen. Verder werkt het CRN samen met lokale sportverenigingen om te komen tot een nadere afstemming van hun aanbod op de getroffen jongeren.

5.4.2 Psychosociale nazorg

Samenwerking met instellingen voor psychosociale nazorg

Gezien de omvang en de ernst van de psychosociale gevolgen van de ramp, heeft een aantal instellingen voor psychosociale zorg in januari 2002 besloten samen te werken. Dit samenwerkingsverband omvat de volgende instellingen: Brijder Verslavingszorg, het Riagg Zaanstreek-Waterland, de Nederlandse Brandwondenstichting, de stichting Maatschappelijke dienstverlening Zaanstreek-Waterland (SMD), de Samenwerkende Psychologen Eerste Lijn Waterland (SPEL), de afdeling Psychosociale zorg van het Waterlandziekenhuis en bureau Jeugdzorg Zaanstreek Waterland. Verder wordt samengewerkt met ziekenhuis De Heel (psychiatrische afdeling) en zelfstandig psychologe Gerda Buijs. Deze samenwerking onderging een belangrijke stimulans als gevolg van de toekenning door het ministerie van VWS van een Regionaal te Besteden Budget (hierna: Regiobudget) voor de psychosociale nazorg. Dit budget stelde de instellingen in staat om flexibel in te spelen op een moeilijk voorspelbare zorgvraag. Ziektekostenverzekeraar PWZ Achmea en Zorgkantoor Zaanstreek-Waterland (hierna kortheidshalve: PWZ) werden aangewezen als beheerder van het budget. In lijn met deze beheerstaak heeft PWZ sindsdien het voortouw bij de aansturing van en de beleidsvorming in de psychosociale nazorg in Volendam.

Psychosociale nazorg vormt een onderdeel van het zorgplan dat de zorgbegeleiders van het CRN opstellen voor de getroffen (zie ook paragraaf 4.3.1 hierboven). De zorgbegeleiders beschikken over de deskundigheid om psychosociale hulpvragen te onderkennen en door te verwijzen. De zorgbegeleiders houden bij of de getroffene tevreden is over de geboden psychosociale begeleiding.

Coördinerende taken CRN Het Anker

Sinds maart 2003 coördineert het CRN de werkzaamheden van de leden van het "Nazorgteam voor psychosociale nazorg" (hierna: Nazorgteam). In dat kader levert het CRN ook de voorzitter van het werkoverleg psychosociale nazorg. Aan dit overleg wordt deelgenomen door het CRN, het Nazorgteam en eerstelijns psychologe Gerda Buijs. Het Nazorgteam bestaat uit psychosociale hulpverleners van Brijder Verslavingszorg, de SMD, het RIAGG en de Brandwondenstichting. Andere instellingen nemen deel aan het overleg voorzover dat voor hun relevant is. Het overleg wordt wekelijks gehouden en gaat de ene week over cliëntinhoudelijke zaken en de andere week over organisatorische zaken. Om meer zicht te krijgen op het

verloop van de verwijzingen en de zorg beter te kunnen monitoren is in december 2003 gestart met een overzichtslijst. Tijdens het cliëntinhoudelijk overleg wordt deze lijst doorgenomen en waar nodig aangevuld.

Het CRN informeert PWZ en de instellingen waarmee wordt samengewerkt driemaandelijks over:

- de psychosociale hulpvragen die binnenkomen (trends), de kernvragen en de signalen vanuit het supportproject (zie ook hierna onder "Sociale ondersteuning");
- het aantal bemiddelingen/verwijzingen naar het Supportproject en de diverse instellingen en hulpverleners;
- de gerealiseerde zorginzet en eventuele aandachts- en knelpunten (met voorstellen voor oplossingen).

Op basis van bovengenoemde informatie over de ontwikkeling in de hulpvragen en de kwartaalrapportages van de instellingen draagt PWZ zorg voor een aansluitend zorgaanbod. Dit aanbod komt tot stand in nauwe samenwerking met de betrokken zorginstellingen en het CRN.

Participatie in overlegorganen

Voorts participeerde het CRN in 2003 in de projectgroep "Terugdringing drugsgebruik" die het college van B&W van de gemeente Edam-Volendam bij besluit van 20 augustus 2002 heeft ingesteld. Deze projectgroep bestond uit vertegenwoordigers van de gemeente en de maatschappelijke instellingen in Edam-Volendam. Bij haar start kreeg de projectgroep twee opdrachten mee:

1. het zoeken naar effectieve wegen om de doelgroep te bereiken, en
2. het ontwikkelen van voorstellen om het drugsgebruik terug te dringen, uitgaande van een nulloptie.

Het zal geen nadere vermelding behoeven dat het gebruik van (hard) drugs extra risico's meebrengt voor het welzijn van in het bijzonder de jongeren die het CRN begeleidt. Voor het CRN is het dus van groot belang de voorwaarden (mee) te scheppen waaronder het gebruik van drugs afneemt.

Verder faciliteert het CRN de psychosociale nazorg door middel van het beschikbaar stellen van huisvesting en administratieve ondersteuning. Tenslotte participeert het CRN in de overlegorganen waarin het beleid in psychosociale nazorg wordt voorbereid en afgestemd. In juni 2003 zijn die gremia uitgebreid met de zogenoemde "Preventiewerkgroep". Naast het CRN nemen ook Riagg, SMD en Brijder verslavingszorg deel aan deze werkgroep. Het doel van de werkgroep is het voorkomen en terugdringen van psychosociale en geestelijke gezondheidszorg (GGZ)-problematiek als gevolg van de ramp. Hierbij gaat het erom gezonde verwerkingsprocessen en zelfoplossend vermogen van individuen en groepen zoveel mogelijk te stimuleren door middel van :

- psycho-educatie over voorkomende problemen; inzicht geven in wat normale reacties zijn op een abnormale gebeurtenis;
- handvaten geven om deze normale reacties een plaats te geven zodat psychosociale en GGZ-problemen zo beperkt mogelijk kunnen worden gehouden.

Verwijzingen naar psychosociale nazorg

In het kader van de vaststelling van zorgplannen voor de jon-

geren die zich op het moment van de ramp in het rampcafé bevonden, heeft het CRN in 2003 in totaal 88 jongeren verwezen naar instellingen of voorzieningen voor psychosociale nazorg. De psychosociale begeleiding van deze jongeren verloopt goed. In het jaar 2003 hebben zich slechts 2 knelpunten voorgedaan.

Evenals in voorgaande jaren het geval was, heeft het CRN voor de sociale ondersteuning van getroffen en gebruik gemaakt van getrainde “supporters” (zie ook paragraaf 4.3.2 en “Sociale ondersteuning” hieronder). Conform de doelstellingen van het Supportproject hebben deze supporters getroffen en ook ondersteuning geboden bij het zetten van de stap naar de professionele psychosociale hulpverlening. Daarnaast is aan de Volendamse gemeenschap kennis en informatie overgedragen over de gevolgen van de ramp en hoe daar mee om te gaan.

Oriënterend onderzoek Inspectie

In 2002 en 2003 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) een oriënterend onderzoek naar de psychosociale nazorg gedaan. De resultaten van dat onderzoek zijn in oktober 2003 naar buiten gebracht. In het desbetreffende rapport wordt geconcludeerd dat de hulpverlening in de eerste fase na de ramp adequaat is geweest: “een groot aantal vrijwilligers en professionele hulpverleners heeft veel werk verzet om de psychische gevolgen van de ramp te verzachten of te verhelpen. Er is voorlichting gegeven over de psychische gevolgen van een ramp en de noodzaak hiervoor hulp te zoeken.”

Met betrekking tot het CRN is in het IGZ-rapport vermeld dat het CRN zijn werkzaamheden moet voortzetten.

Sociale ondersteuning

Zoals hierboven in par. 4.3.2 al is uiteengezet is aan het CRN een vrijwilligersproject verbonden, “Supportproject” genaamd. De vrijwilligers (supporters) van het project ondersteunen de getroffen naar behoefte. De aard van de ondersteuning bestaat uit aanwezigheidshulp en sociale begeleiding. In 2003 waren de supporters onderverdeeld in 10 groepen. Binnen die groepen zijn de problemen besproken die de supporters waren tegengekomen en hoe deze konden worden aangepakt. Daarnaast is aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. Verder is ingegaan op (rampgerelateerde) signalen in de samenleving en hoe daarop gereageerd kon/moest worden. De belangrijkste signalen in 2003 hadden betrekking op de zorgen die er leven over de leedhiërarchie binnen Volendam, de onrust die de uitkeringen van de stichting UPN teweeg brachten, de problemen binnen gezinnen, de afnemende interesse voor getroffen en hun problemen in de Volendamse samenleving en signalen over drugsgebruik van jongeren in met name het weekend. Verder is gesproken over de hogere drempel die de supporters en getroffen ervaren om het CRN binnen te stappen sinds het CRN is verhuisd naar het nieuwe onderkomen in het gebouw van de Rabobank aan de Julianaweg te Volendam.

Het idee ligt voor om in het jaar 2004 contacten te gaan leggen met instellingen voor mantelzorg, slachtofferhulp en het mentorenproject. In de komende jaren zou er dan een samenwerkingverband tot stand kunnen komen waarin men over en

weer gebruik kan maken van ieders eigenheid, specialisatie en deskundigheid.

In 2004 zal dit voorstel tijdens de evaluatie van het Supportproject besproken worden en zal er nader worden gekeken naar de consequenties van het voorstel.

Inzet supporters

In 2003 zijn weer veel supporters ingezet, zowel op individueel niveau als bij groepsactiviteiten. Ook hebben groepsupporters zelf activiteiten opgezet en zijn zij door jongeren gevraagd om te helpen bij bepaalde activiteiten. Verder zijn er bij bijna alle lotgenotengroepen supporters betrokken en hebben supporters wederom diverse bijlessen gegeven.

Lotgenotengroepen

Het CRN organiseert en begeleidt met behulp van supporters en in samenwerking met het Nazorgteam voor de psychosociale nazorg bijeenkomsten voor de volgende groepen van lotgenoten:

Vadergroep

Het betreft hier een open groep die wordt begeleid door een zorgbegeleider en twee supporters. De opkomst per bijeenkomst varieert van 12 tot 20 vaders. Binnen de groep worden ervaringen uitgewisseld en wordt gesproken over de problemen die de vaders ontmoeten. Gezien de groeiende behoefte aan kennis over rampgerelateerde thema's, zijn op 3 bijeenkomsten deskundigen uitgenodigd die over die thema's informatie hebben gegeven. Tweemaal is het onderwerp psychotrauma en de gevolgen daarvan op het gezinsleven besproken en eenmaal is een inleiding gehouden over communicatie binnen het gezin. De groep kwam om de 6 weken bijeen.

Moedergroep zichtbaar getroffen

Bij deze moedergroep zijn een zorgbegeleider en twee supporter betrokken. De bijeenkomsten worden gemiddeld door 15 moeders bezocht. In deze groep staat het herkennen en erkennen van elkaars problemen centraal. Inmiddels bestaat ook binnen deze groep de behoefte aan meer kennis. In 2003 kwam de groep om de 6 weken bijeen.

Moedergroep niet-zichtbaar getroffen

Deze moedergroep wordt begeleid door twee zorgbegeleiders en een supporter. Ook in deze groep staat het herkennen en erkennen van elkaars problemen centraal. Bij deze groep zijn zo'n 25 moeders betrokken. De groep kwam om de 6 weken bijeen.

Moedergroep Heliomare

Deze groep bestaat uit moeders van jongeren die opgenomen zijn geweest in Heliomare. Het betreft een gesloten groep met 7 deelnemers. De groep wordt begeleid door een supporter en kwam in 2003 een keer per maand bijeen.

Groep broertjes en zusjes overleden jongeren

Deze groep wordt begeleid door twee supporters en een zorgbegeleider. Het lotgenotencontact vindt plaats in het kader van gezamenlijke activiteiten. De groep is in 2003 viermaal bijeengewoest.

Grootoudergroep

De grootouders zijn in 2003 om de 3 maanden bijeengekomen. De commissie die activiteiten bedenkt en organiseert voor de grootouders bestaat uit acht supporters en een zorgbegeleider. Ook bij deze bijeenkomsten komt het lotgenotencontact door middel van activiteiten tot stand.

Voorts is in 2003 in samenwerking met de pastorale nazorg een “Werkgroep ouders overleden jongeren” opgezet met als doel de ouders van de overleden jongeren ondersteuning te bieden door middel van lotgenotencontact. De opzet is dat er activiteiten en thema's georganiseerd gaan worden die het lotgenotencontact stimuleren en die een bijdrage kunnen leveren aan het verwerkingsproces.

Daarnaast komen de ouders van overleden jongeren maandelijks bij elkaar onder leiding van Pastoor Berkhout.

Overige activiteiten

In 2003 zijn supporters ingezet bij in totaal 26 activiteiten, variërend van assistentie bij lotgenotengroepen en cursussen tot ondersteuning van getroffen en betrokkenen tijdens een bezoek aan de rechtbank Haarlem in de strafzaak tegen café-eigenaar Jan Veerman. In totaal zijn bij activiteiten zo'n 100 supporters ingezet.

Verder wordt vanuit het CRN de afdeling jongeren van de Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (BSNV) begeleid. De afdeling vergadert tweewekelijks op het CRN

Overleg, deskundigheidsbevordering en informatievoorziening supporters

Van de tien groepen supporters zijn in 2003 vijf groepen maandelijks bijeengekomen. Drie groepen kwamen één keer per zes weken bijeen en twee groepen één keer per twee maanden.

Naast de groepsbijeenkomsten hebben de supporters in 2003 drie plenaire bijeenkomsten kunnen bijwonen. Daarnaast is op zaterdag 12 april 2003 een conferentie gehouden in het dagcentrum van ziekenhuis De Heel in Zaandam. De onderwerpen die tijdens deze bijeenkomsten en conferentie werden behandeld zijn:

- belasting en belastbaarheid;
- creatieve therapie: door middel van handenarbeid en schildertechnieken kon men aan de gang met thema's als ruimte nemen voor je zelf, naar buiten treden, welke rol past het best bij je binnen samenwerkingsopdrachten, enz.;
- gesprekstechnieken;
- hoofdmassagecursus;
- omgaan met groepsprocessen binnen lotgenotengroepen en activiteitengroepen;
- hoe verwerk je een schokkende gebeurtenis?;
- leedhiërarchie;
- omgaan met agressie;
- dementie en depressie (op verzoek van supporters die grootouders ondersteunen).

Algemene informatie wordt gecommuniceerd door middel van een nieuwsbrief. Via die brief worden de supporters op

de hoogte gehouden van alle nieuwe ontwikkelingen binnen CRN en de nazorg in het algemeen. In 2003 hebben de supporters 5 nieuwsbrieven ontvangen en aan het eind van het jaar een brief met het laatste nieuws.

Uit de diverse evaluaties is gebleken dat de behoefte aan informatie groot is. De coaches, assistent-coaches en supporters hebben behoefte aan een directere terugkoppeling van de activiteiten die plaatsvinden en andere van belang zijnde zaken. Met het oog daarop zal in 2004 op de website van CRN een zogenoemde “kamer” worden ontwikkeld waar supporters, assistent-coaches en coaches relevante informatie kunnen lezen.

Psycho-educatie aan getroffen en betrokkenen

Om de gevolgen van een ramp goed te kunnen verwerken, zijn kennis en informatie over die (mogelijke) gevolgen heel belangrijk. Op deze manier kan getroffen en betrokkenen ook de geruststelling worden gegeven dat bepaalde reacties erbij horen en dat zij niet de enige zijn. Aldus kan deskundigheidsbevordering een belangrijke bijdrage leveren aan de vermindering van de (zeer) hoge druk waaraan getroffen gezinnen blootstaan.

Aan de hand van thema's wordt de getroffen en betrokkenen een aanbod tot deskundigheidsbevordering gedaan. Bij voldoende aanmeldingen wordt het thema georganiseerd. Getroffen en betrokkenen kunnen ook zelf met voorstellen komen.

De thema's die in 2003 zijn aangeboden, waren:

- wat kun je doen om iemand te helpen?;
- hoe verwerk je een schokkende gebeurtenis?;
- leren leven met brandwonden;
- wat is de betekenis van hersteloperaties op het psychisch welzijn van jongeren?;
- het verschil tussen depressie en somberheid;
- alcohol en drugs;
- communiceren met adolescenten en pubers in het gezin;
- omgaan met stress binnen het gezin;
- rouw en verliesverwerking;
- cursus “In en uit balans”;
- camouflagetechnieken voor jongeren met littekens van brandwonden;
- cursus “Verder met littekens”.

Verder is op verzoek van ouders een thema-avond georganiseerd over de ramp en de invloed daarvan op familie- en vriendschapsbanden.

5.4.3 Scholing

In het jaar 2003 heeft de adviseur Scholing van het CRN 192 hulpvragen behandeld. Deze hulpvragen hadden hoofdzakelijk betrekking op de begeleiding van jongeren naar vervolgonderwijs en andere opleidingen. Daarnaast heeft een groot aantal jongeren begeleiding en advies ontvangen op het terrein van bijscholing. Hieronder volgt een totaaloverzicht.

Totaaloverzicht hulpvragen scholing in 2003

Aard hulpvraag	Kwartaal I	Kwartaal II	Kwartaal III	Kwartaal IV*	Kwartaal IV
Begeleiding in VO	3	7	6	1 (2)	17
Begeleiding in MBO	1	4	8	6 (-)	19
Begeleiding in HBO	2	5	11	13 (2)	31
Begeleiding in WO	1	1	-	1 (-)	3
Begel./advies bijscholing	4	10	1	2 (2)	17
Begel./advies herscholing	10	14	8	5 (7)	37
Bemidd. studieproblemen	4	7	3	4 (2)	18
Bemiddeling bijles	3	5	1	2 (2)	11
Adv.kostenreg./loopb.ond.	1	2	6	6 (1)	15
Overige hulpvragen	4	10	5	5 (3)	24
Totaal	33	65	49	45 (21)	192

*) De cijfers tussen haakjes zijn de cijfers uit vierde kwartaal van 2002.

Deze cijfers laten zien dat de hulpvragen in het vierde kwartaal 2003 zijn verdubbeld ten opzichte van dezelfde periode in 2002.

Opmerkingen en kanttekeningen bij het overzicht

Zoals in het overzicht kan worden gelezen, spande het tweede kwartaal van 2003 de kroon wat betreft het aantal hulpvragen op het terrein van scholing en opleiding. Dit ligt ook alleszins voor de hand, aangezien alle opleidingen zich in het tweede kwartaal in de afrondende fase bevinden, zowel qua jaarovergang als diplomering. In veel gevallen moet dan vooruit worden gekeken naar een vervolg.

Afgaande op het overzicht ebt dit effect kennelijk nog door in het derde kwartaal. Gezien het feit dat dit kwartaal de zomervakantie in de maanden juli en augustus beslaat, is het opmerkelijk dat er in dat kwartaal niettemin vaak een beroep op het CRN is gedaan. Opmerkelijk is dat de hulpvragen in het vierde kwartaal qua aantal op hetzelfde niveau zijn blijven staan als in het derde kwartaal. Als die cijfers worden vergeleken met die van het vierde kwartaal van 2002 – toen de adviseur Scholing zijn werkzaamheden aanving – dan is sprake van een ruime verdubbeling (de cijfers van het vierde kwartaal van 2002 staan tussen haakjes vermeld achter de cijfers van het vierde kwartaal van 2003). De conclusie kan dan ook niet anders luiden, dan dat de getroffen en betrokken jongeren ook op het terrein van scholing hun weg naar het CRN lijken te hebben gevonden.

Verder laat het overzicht een verschuiving zien van hulpvragen van jongeren die zich nog in het Voortgezet Onderwijs bevinden naar jongeren in het Middelbaar en Hoger Beroeps-onderwijs.

De jongeren op de beide scholen voor Voortgezet Onderwijs in de gemeente Edam-Volendam, de Technische School Zuiderzee en het Don Bosco College, hebben hun eigen decanen, leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren. Er mag van worden uitgegaan dat problemen binnen dat onderwijs en problemen naar het vervolg hierop, in de meeste gevallen door deze functionarissen worden opgepakt. Is dit niet het geval, dan kan de jongere natuurlijk te allen tijde een beroep doen op het CRN. In dat geval is wel gebruikelijk dat vanuit het CRN even contact wordt opgenomen met de betreffende school.

Verder is het zo, dat het aantal getroffen jongeren dat thans in het VO onderwijs volgt met het verstrijken van de tijd gaan-

deweg doorschuift naar MBO en HBO. Wel is opvallend, dat het aantal hulpvragen van jongeren in het HBO, met als vooropleiding Havo/VWO en soms MBO niveau 4 (bijv. de vroegere MTS), groter is dan dat in het MBO. Het is na een jaar te vroeg om te zoeken naar oorzaken. Als dit verschil echter structureel zou worden, dan kan het van belang zijn om alsnog op zoek te gaan naar die oorzaken.

Het overzicht laat ook zien dat de vraag naar advisering bij her- en bijscholing afneemt. Wel bestaat de indruk dat deze categorie hulpvragen op hetzelfde niveau zal blijven.

Ook in de komende jaren zal het

CRN te maken krijgen met jongeren die na jarenlang worstelen tot de conclusie komen, dat ze de overstap moeten maken naar werk dat beter aansluit bij hun (veranderde) mogelijkheden.

Sinds de start van de werkzaamheden van de adviseur Scholing tekent zich de trend af dat de problematiek waar jongeren mee geconfronteerd worden complexer en dieper wordt. Dat heeft tot gevolg dat een cijfermatig overzicht van hulpvragen niet alles zegt over de omvang van het werk op het terrein van opleiding en scholing. Bij complexe(re) problematiek kan worden gedacht aan jongeren die tot twee of drie keer op de drempel stonden van een nieuwe opleiding, maar elke keer afhaakten. Er moest dan telkens een nieuw traject worden gestart waarbij in sommige gevallen in nauw overleg met de psychosociale hulpverlening is besloten tot een periode van rust. Wel moest dan voor de betrokkene iets gevonden worden om die time-out periode zinnig door te komen. Dat gebeurde in nauw overleg met de betrokken zorgbegeleider en de adviseur Arbeid.

5.4.4 Arbeid

In 2003 begeleidde het CRN op het terrein van Arbeid in totaal 51 trajecten. Ten opzichte van 2002 was sprake van een toename met 21 trajecten. In 30 gevallen hadden deze trajecten het beoogde resultaat tegenover 26 gevallen in 2002. Hieronder volgt een totaaloverzicht.

Totaaloverzicht arbeidstrajecten 2003

Status cliënt	Aantal	Resultaat	Nog geen Resultaat	Traject loopt nog	Traject afgerond
WAO	21	13	8	16	5
WAJONG	9	3	6	6	3
Arbeidsgehandicapt	10	7	3	5	5
Geen status	11	7	4	8	3
Totaal	51	30	21	35	16

Toelichting overzicht

Arbeidstrajecten

De hulpvragen hadden in 2003 betrekking op: reïntegratietraject (7), passend werk (14), ander werk (11), tijdelijk werk

(4), parttime werk (2), bijbaan (8), probleem met werkgever (3), en advies op het terrein van arbeidsrecht (2). Daarnaast is ondersteuning geboden bij het aanvragen van een REA-status of WAJONG/WAO-uitkering.

In het kader van het reïntegratiecontract dat het CRN met UWV GAK heeft gesloten (zie ook par. 4.5 hierboven), zijn in 2003 zeven reïntegratietrajecten gestart. Van die trajecten zijn er in 2003 twee afgerond.

Resultaat

Onder resultaat wordt verstaan dat de activiteiten die naar aanleiding van een hulpvraag in gang zijn gezet de gewenste uitkomst te zien hebben gegeven.

Nog geen resultaat

Hieronder wordt verstaan dat de activiteiten die plaatsvinden nog niet tot de gewenste uitkomst hebben geleid.

Traject loopt nog

Hieronder vallen de gevallen waarin nog geen resultaat is behaald, resp. de gevallen waarin wel een resultaat is bereikt, maar waarin het CRN de desbetreffende cliënten nog begeleidt.

Traject afgerond

Hiermee wordt bedoeld dat er geen begeleiding meer wordt gegeven of dat er geen acties meer nodig zijn omdat het traject is afgerond of stopgezet.

Ondersteuning aan werkgevers

Naast hulp aan getroffen en biedt het CRN ook ondersteuning aan werkgevers die getroffen in dienst (willen) nemen. Vaak zijn werkgevers onvoldoende bekend met de voorzieningen van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet REA), die de risico's wegnemen welke voor een werkgever verbonden kunnen zijn aan indienstneming van een arbeidsgehandicapte werknemer. Ook biedt het CRN hulp bij het aanvragen van de diverse voorzieningen bij het UWV.

Het vinden van passend werk voor getroffen vergt momenteel heel veel inspanning. Dit heeft te maken met de problemen op de arbeidsmarkt als gevolg van de economische teruggang. Door middel van publicaties in de lokale krant en het orgaan voor het plaatselijke en regionale bedrijfsleven worden bedrijven aangemoedigd eventuele vacatures bij het CRN te melden, zodat kan worden nagegaan of hier een geschikte kandidaat voor is te vinden.

5.4.5 Financiën en Voorzieningen

Als gevolg van het lichamelijk en/of psychisch letsel dat zij hebben opgelopen, zijn veel getroffen voor een redelijke kwaliteit van leven in min of meerdere mate afhankelijk van voorzieningen en van financiële ondersteuning. Getroffen die arbeidsongeschikt zijn geworden, zullen voor hun levensonderhoud (mede) afhankelijk zijn van een uitkering. Jongeren met fysieke beperkingen kunnen aangewezen zijn op een aanpassing van hun werkplek en/of hun woning. Als gevolg van deze beperkingen kunnen jongeren ook aangewezen zijn op protheses of andere hulpmiddelen. Jongeren met een hoog percentage verbrand lichaamsoppervlak hebben vaak last van

warmte-intolerantie. Dat wil zeggen dat zij veel last hebben van kou of hitte. Hierdoor hebben zij voorzieningen nodig die deze verschijnselen tegengaan, zoals airconditioning en speciale kleding. Ook bestaat behoefte aan aangepaste vakantiemogelijkheden en aan hulp bij praktische zaken van alledag.

Voorts kan de behandeling van het letsel voor zowel de getroffen als hun familieleden kosten meebrengen die niet worden vergoed door verzekeraars of andere instanties. Tenslotte zijn er tal van andere vormen van schade, zoals de kosten van studievertraging en aangepast vervoer.

Voor al deze en dergelijke problemen op het terrein van financiën en voorzieningen hebben getroffen zich ook in 2003 tot het CRN kunnen wenden. In het kader van de uitvoering van zijn één-loket-functie in de nazorg, heeft het CRN de getroffen zowel collectief als individueel (pro-actief) informatie gegeven over regelingen en voorzieningen waarop getroffen een beroep kunnen doen (zoals WAO- en WAJONG-uitkeringen, voorzieningen voor arbeidsgehandicapten en uitkeringen uit hoofde van ziekenfonds of ziektekostenverzekering). Ook heeft het CRN ondersteuning geboden bij het aanvragen van uitkeringen en voorzieningen door het geven van advies en het helpen bij het invullen van aanvraagformulieren. Zonodig heeft het CRN contact gelegd en onderhouden met de betrokken hulp- of dienstverlenende instelling.

Voorts is het CRN de Stichting Uitvoeringsschade Personen-schade Nieuwjaarsbrand Volendam (UPN) in 2003 behulpzaam geweest bij de uitvoering van de financiële regelingen die deze stichting als uitvloeisel van het advies van de commissie Van Lidth de Jeude heeft vastgesteld. Het betreft hier de Regeling tegemoetkoming financiële gevolgen in verband met functionele invaliditeit Nieuwjaarsbrand Volendam en de Regeling tegemoetkoming in kosten Nieuwjaarsbrand Volendam (hierna: F.I.-regeling, resp. Kostenregeling).

Ten aanzien van de F.I.-regeling bestond de ondersteuning door het CRN uit assistentie tijdens voorlichtingsbijeenkomsten, het verstrekken van informatie aan getroffen over de inhoud van de regeling en het desgevraagd verlenen van assistentie bij het invullen van aanvraagformulieren. Ook heeft het CRN zich ingespannen om de regeling door middel van voorlichting en individuele benadering van jongeren een maximaal toepassingsbereik te geven.

In het kader van de uitvoering van de Kostenregeling fungeerde het CRN in 2003 als "frontoffice". Op het kantoor van het CRN konden getroffen terecht voor informatie en hulp bij het invullen van aanvraagformulieren. Informatie over de Kostenregeling vormde een standaard onderdeel van de intakegesprekken die zorgbegeleiders voerden met getroffen. Verder droeg het CRN zorg voor het in ontvangst nemen en registreren van aanvragen en het versturen van mailings aan de doelgroep. Verder is via lokale media voorlichting gegeven over de mogelijkheid van vergoeding van kosten op basis van de Kostenregeling. Al deze frontoffice-taken werden vervuld op basis van een overeenkomst met de stichting UPN. In 2003 heeft het CRN in totaal 575 uur besteed aan deze taken.

Voorts heeft het CRN in 2003 faciliteiten beschikbaar gesteld

voor de advisering van leden van de doelgroep door sociaal-juridische raadslieden van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek-Waterland (SMD). Daartoe heeft het CRN ruimte beschikbaar gesteld voor een vast spreekuur van de SMD op maandag- en woensdagochtend. Het spreekuur is gehouden door een supporter van het Supportproject met een veeljarige ervaring als sociaal raadsman, waarbij de SMD de backoffice-functie vervulde.

Verder heeft het CRN samenwerking gezocht met een tweetal instellingen voor lichamelijk gehandicapten om straks invulling te kunnen (laten) geven aan voorzieningen voor lichamelijk gehandicapte getroffen. Het betreft hier de Stichting Woonvoorziening voor Lichamelijk Gehandicapten Midden-Noord-Holland (SWLG) en de Stichting Zorgcirkel, beiden te Purmerend.

Met behulp van deze instellingen wil het CRN zeker stellen dat lichamelijk gehandicapte getroffen in Volendam in de toekomst zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen, waaronder in het bijzonder getroffen die zich (nog) niet verzekerd kunnen weten van ondersteuning door een partner.

Via Archie, het cliëntvolgsysteem, houdt het CRN bij welke getroffen op enig moment aanspraak zouden kunnen maken op een uitkering of voorziening (zoals getroffen jongeren die bij het bereiken van de 18-jarige leeftijd in aanmerking zouden kunnen komen voor een Wajong-uitkering). Deze getroffen worden door (bemiddeling van) het CRN individueel geïnformeerd over eventuele aanspraken. Hieronder volgt een overzicht van het aantal arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en arbeidshandicaps in 2003.

Overzicht arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en arbeidshandicaps 2003

WAO	14
Wajong (10 keer 80-100% en 2 keer 25-35%)	12
WAZ	1
Arbeidshandicap zonder uitkering	17

Bij bovenstaand overzicht wordt aangetekend dat in 2003 één Wajong-aanvraag nog in behandeling was. Verder is een aantal keren een REA-toets aangevraagd.

5.5 Externe communicatie

Collectieve contacten

In 2003 heeft het CRN ruim 100 mailingen verzonden aan de verschillende doelgroepen. Verder is het CRN in totaal 3 keer in de lokale krant "NiVo" verschenen met nazorgnieuws en wel een keer met 4 pagina's en twee keer met 2 pagina's. Verder is intensief gebruik gemaakt van de kabelkrant van de Lokale Omroep Volendam Edam ("LOVE"). Gemiddeld had het CRN 10 pagina's in die krant. Voorts is 3 keer via "studio Klein" - een live-uitzending op de LOVE - aandacht besteed aan de werkzaamheden en activiteiten van het CRN. Tenslotte is in 2003 een spot over het Supportproject ontwikkeld die regelmatig is uitgezonden.

Daarnaast heeft het CRN in 2003 in totaal 92 berichten geplaatst onder de rubriek van CRN Het Anker op de "jongerensite", de gedeelde site van CRN Het Anker, de BSNV en de SSNV. Voorts heeft het CRN in 2003 in den lande een aantal lezingen en voorlichtingsbijeenkomsten verzorgd.

Verder is op 17 januari 2003 ter gelegenheid van de verhui-

zing naar het nieuwe kantoor van het CRN aan de Julianaweg te Volendam een open dag georganiseerd die druk bezocht werd. De open dag is aangegrepen om de doelgroep gericht te informeren over het dienstenaanbod van het CRN.

Tenslotte zijn in 2003 vele tientallen lotgenotenbijeenkomsten en activiteiten georganiseerd waarbij sprake was van rechtstreekse (collectieve) contacten met groepen getroffen.

Individuele contacten

In het jaar 2003 hebben medewerkers van het CRN vele individuele schriftelijke en telefonische contacten gelegd met getroffen, alsmede met instellingen, organisaties, overheden en bedrijven die betrokken zijn bij de nazorg aan getroffen. Op hun beurt hebben ook de getroffen en de genoemde instellingen, organisaties, overheden en bedrijven het CRN veelvuldig benaderd met (hulp)vragen, verzoeken om informatie en advies, enz., enz. In 2003 zijn de volgende externe telefonische en schriftelijke contacten geregistreerd.

Overzicht externe individuele telefonische en schriftelijke contacten 2003

	Aantal
Telefoontjes in	6.520
E-mails in *	4.413
Telefoontjes en e-mails uit **	5.027
Uitgaande geregistreerde brieven	320
Inkomende brieven en poststukken	1.411

*) Inkomende e-mails worden vanaf september 2003 getalsmatig bijgehouden. Wel zijn de jaartotalen beschikbaar van de directie en de projectleider sociale ondersteuning (1789 inkomende en 1279 uitgaande e-mails). De overige e-mails zijn in een jaartotaal uitgedrukt door het aantal e-mails in de periode van september t/m december te vermenigvuldigen met 3.

**) Uitgaande telefoontjes en e-mail worden niet afzonderlijk geregistreerd, zodat geen schatting kan worden gegeven van het aantal uitgaande e-mails in de periode van januari t/m augustus 2003. Het aantal uitgaande telefoontjes en e-mails is in werkelijkheid dus groter dan aangegeven.

Met betrekking tot de ontwikkeling van het telefoonverkeer kan worden opgemerkt dat zich een ontwikkeling aftekent waarbij contacten meer en meer per e-mail verlopen. Hierin ligt een belangrijke verklaring voor het feit dat het aantal inkomende telefoontjes in 2003 is gedaald ten opzichte van 2002 (6.520 versus 6.989). Met ingang van september 2003 is ook inzichtelijk hoeveel telefoontjes en e-mails worden gevoerd/gewisseld met cliënten en hoeveel telefoontjes en e-mails betrekking hebben op overige contacten, zoals contacten met hulpverleners en dienstverlenende instellingen. Van het totaal aantal telefoontjes in de periode september – december 2003 werd 34% gevoerd met cliënten. Van de e-mails in die periode werd 18% gewisseld met cliënten.

Hieronder volgt een overzicht van het aantal directe cliëntcontacten in de laatste 4 maanden van 2003. Naast schriftelijke en telefonische contacten bestrijkt het overzicht ook de face to face-contacten in die periode.

Directe cliëntcontacten laatste vier maanden 2003

Ingekomen cliëntvragen per telefoon/e-mail	875
Ingekomen en uitgaande (geregistreeerde) brieven	91
Uitgaande telefoontjes en e-mails naar cliënten	1299
Huis- en werkbezoeken	74
Zorgbegeleidersgesprekken	227
Bezoekers niet op afspraak	164
Totaal	2.730

Ervan uitgaande dat de directe cliëntcontacten vanaf de start van het CRN in januari 2003 een gelijkmatig verloop te zien hebben gegeven, kan het aantal cliëntcontacten op jaarbasis in 2003 worden geschat op $3 \times 2.730 = 8.190$.



6 Financiële verantwoording en accountantsverklaring

6.1 Inleiding

De financiële administratie van CRN Het Anker (hierna: het CRN) werd in het verslagjaar verzorgd door de gemeente Edam-Volendam. Ook de geldstromen verliepen via de gemeente. De interne controle van de kostenfacturen werd gedaan door het CRN, waarna de gemeente de facturen betaalde.

De financiering van het Anker is geregeld voor de periode van 2003 tot en met 2006. Gedurende die periode ontvangt het CRN een bijdrage van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna: BZK) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS). De totale bijdrage van BZK bedraagt € 5 miljoen. De bijdrage van VWS is/wordt verstrekt in de jaren 2003 en 2004 en bedraagt € 175.000 per jaar. Naast deze bijdragen ontvangt het CRN vergoedingen voor diensten die in opdracht van derden worden verricht ten behoeve van leden van de eigen doelgroep, zoals arbeidsreïntegratietrajecten en ondersteuning van de Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (BSNV).

Het jaar 2003 is het eerste jaar van het CRN. Met ingang van 2003 is de organisatie, de personeelsformatie en ook de huisvesting gewijzigd ten opzichte van de jaren 2001 en 2002. Voor het opstellen van de begroting kon dan ook niet worden teruggegaan op de cijfers van de voorgaande twee jaren. Als leidraad voor het opstellen van de begroting is daarom gebruik gemaakt van de berekeningen zoals die zijn gemaakt door PriewaterhouseCoopers ten behoeve van het eindrapport van de Commissie financiële afwikkeling Nieuwjaarsbrand Volendam (commissie Van Lidth de Jeude) in juni 2002.

In de begroting voor 2003 is uitgegaan van een bijdrage van een € 1,250 miljoen van BZK en € 175.000 van VWS. Deze bedragen zijn ontvangen door de gemeente Edam-Volendam.

De hierna opgenomen financiële verantwoording is een weergave van de jaarrekening 2003 en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Grondslagen voor de financiële verslaggeving
- Balans
- Toelichting op de balans
- Staat van baten en lasten
- Toelichting op de staat van baten en lasten
- Accountantsverklaring

6.2 Grondslagen voor de financiële verslaggeving

Algemeen

De algemene grondslag voor de waardering van de activa en passiva, alsmede voor de bepaling van het resultaat, is de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Voor zover niet anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de nominale waarde.

Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen tegen nominale waarde, voor zover noodzakelijk onder aftrek van een voorziening voor het risico van oninbaarheid.

Resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de verkregen subsidie en opbrengsten in het boekjaar enerzijds en de kosten anderzijds. Winsten worden slechts verantwoord, voor zover zij op de balansdatum zijn verwezenlijkt. Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden vóór het einde van het boekjaar worden in acht genomen, indien zij vóór het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Balans per 31 december 2003 (na voorstel resultaatbestemming) (in euro's)		
datum	31 december 2003	31 december 2002
ACTIVA		
vlottende activa		
vorderingen		
Gemeente Edam / Volendam	457.786	21
Ministerie van VWS	31.000	0
Overige vorderingen	153.581	11.325
	641.367	592.583
PASSIVA		
stichtingsvermogen	0	-5.133
kortlopende schulden		
overige schulden	236.396	597.716
voortuontvangsten bedragen	404.971	0
	641.367	592.583

6.3 Toelichting op de balans per 31 december 2003

Vordering op gemeente Edam-Volendam

De financiële stromen van het CRN liepen in 2003 via de gemeente Edam-Volendam.

De vordering op de gemeente Edam-Volendam is drieledig. Een deel van de vordering (een bedrag van € 52.000,-) is ontstaan doordat de gemeente in 2004 (per saldo) nog rekeningen moet betalen over 2003. Aangezien die rekeningen in 2004 voldaan zullen worden, komt de vordering in dat jaar te vervallen.

Het tweede deel van de vordering heeft betrekking op de BTW-compensatie. Met ingang van 2003 heeft het CRN toestemming van de Belastingdienst gekregen haar BTW door te schuiven naar de gemeente. De gemeente ontvangt hiervoor jaarlijks een bijdrage uit het BTW-Compensatiefonds. Deze bijdragen zullen door de gemeente worden gereserveerd en

in toekomstige jaren ter financiering van het CRN worden ingezet. Over 2003 gaat het om een bedrag van € 164.850 aan door het CRN betaalde BTW dat voor compensatie in aanmerking komt.

Het derde deel van de vordering bestaat uit het exploitatieoverschot (exclusief bovengenoemd nog te ontvangen/reserveren bedrag van de gemeente met betrekking tot de bijdrage uit het BTW-Compensatiefonds). De uitgaven in 2003 waren € 240.000,- lager dan de inkomsten. In 2003 is een terughoudend uitgavenbeleid gevolgd. Het CRN is terughoudend geweest met het vervullen van vacatures en het doen van uitgaven. Het doel hiervan is om uit te komen met de subsidie die het CRN voor de periode van 2003 t/m 2006 is toegezegd. Maar ook los van dat doel rekent het CRN het tot zijn verantwoordelijkheid om zo efficiënt mogelijk om te gaan met de van overheidswege verstrekte financiële middelen.

Vordering op ministerie van VWS

Bij de afwikkeling van de jaarrekening 2002 met de toenmalige subsidiegever, het ministerie van VWS, heeft VWS verzocht een bedrag van € 31.000 aan haar terug te storten. Het betrof hier het bedrag dat in de begroting voor het jaar 2002 was uitgetrokken voor de Wetenschappelijke Advies Commissie Volendam (WAC Volendam). Van dit bedrag heeft de WAC Volendam in 2002 € 16.860 uitgegeven. Het begrote bedrag ad € 31.000 is niet volledig uitgegeven omdat een aantal werkzaamheden waartoe de commissie in 2002 voornemens was, om diverse redenen moest worden uitgesteld tot 2003 en 2004. Met het oog daarop heeft het CRN, op verzoek van de WAC Volendam, aan VWS toestemming gevraagd om het restantbudget over 2002 te reserveren voor volgende jaren. VWS heeft hieraan haar goedkeuring gegeven, maar heeft, in afwachting van de subsidieverantwoording van de WAC Volendam, wel het volledig ter beschikking gestelde bedrag ad € 31.000 teruggevorderd. Na ontvangst van de subsidieverantwoording van de WAC Volendam zal VWS dit bedrag alsnog beschikbaar stellen voor de WAC Volendam.

Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan uit diverse posten. De meeste posten betreffen aan instellingen doorberekende (personeel- en/of huisvestings)kosten, die het CRN in 2003 voor deze instellingen heeft gemaakt en welke kosten Het CRN heeft voorgeschoten.

Overige schulden

De overige schulden betreffen per ultimo 2003 nog te betalen bedragen. Deze zijn of worden in de loop van 2004 geheel voldaan.

Vooruitontvangen subsidie

De uitgaven van het CRN worden ten laste gebracht van de rekening waarop het ministerie van BZK de financiële bijdragen voor het CRN stort. Deze donatierekening wordt beheerd door de gemeente Edam – Volendam. De fondsen op deze donatierekening zijn bestemd voor de financiering van het CRN gedurende de periode 2003 tot en met 2006. Het ministerie van BZK had voor 2003 € 1,25 miljoen beschikbaar gesteld. De donatierekening is in 2003 belast voor € 845.029. Dit bedrag is € 404.971 lager dan het beschikbaar gestelde be-

drag voor 2003. De fondsen die in enig jaar niet worden aangesproken blijven beschikbaar gedurende de periode tot en met 2006. Om die reden is dit bedrag van € 404.971 verantwoord als vooruitontvangen subsidie onder de kortlopende schulden. Dit bedrag kan worden aangewend ter dekking van de financieringsbehoefte van het CRN in de jaren 2004 tot en met 2006.

Staat van baten en lasten over het boekjaar 2003		
BATEN	werkelijk 2003	begroting 2003
subsidies		
Subsidie Ministerie van BZK	1.250.000	1.250.000
Subsidie van VWS	175.000	175.000
Af: Vooruitontvangen subsidie	-404.971	0
	1.020.029	1.425.000
overige baten		
Bijdrage SSNV	21.000	46.200
Bijdrage UPN	72.304	85.500
Bijdrage PWZ/Achmea	3.428	67.000
Bijdrage Volendam United	5.456	0
Bijdrage Gak	560	0
Bijdrage gemeente, BTW Compensatiefonds	164.850	0
	267.598	198.700
LASTEN		
Personeelskosten	951.579	1.168.000
Huisvestingskosten	137.346	155.000
Kantoor- en automatiseringskosten	61.989	94.500
Communicatiekosten	49.804	80.000
Algemene kosten	81.777	126.200
	1.282.494	1.623.700
Exploitatie	5.133	0

6.4 Toelichting op de staat van baten en lasten over het boekjaar 2003

Subsidie

Het ministerie van BZK heeft het CRN voor de periode van 2003 tot en met 2006 een subsidie toegezegd van € 5 miljoen. Bij verdeling in gelijke delen gedurende genoemde periode van 4 jaar komt dat neer op € 1,25 miljoen per jaar. Hier van is in 2003 € 845.029 besteed. Het bedrag ad € 404.971 dat niet besteed is, kan worden aangewend ter dekking van de financieringsbehoefte van het CRN in de jaren 2004 tot en met 2006.

Het ministerie van VWS heeft het CRN voor de jaren 2003 en 2004 een aanvullende subsidie toegezegd van € 0,175 miljoen per jaar.

Bijdrage gemeente

Deze opbrengst heeft betrekking op de BTW-compensatie. Met ingang van 2003 heeft het CRN toestemming van de Belastingdienst gekregen haar BTW door te schuiven naar de gemeente. De gemeente ontvangt hiervoor jaarlijks een bijdrage uit het BTW-Compensatiefonds. Deze bijdragen zullen door

de gemeente worden gereserveerd en vanaf 2005 worden ingezet ter financiering van het CRN. Over 2003 gaat het om een bedrag van € 164.850,- aan door het CRN betaalde BTW dat voor compensatie in aanmerking komt.

Bijdragen overigen

Er zijn inkomsten verantwoord van de SSNV, UPN, PWZ/Achmea en Volendam United. Dit betreft vergoedingen voor o.a. personele en/of huisvestingskosten. Ook zijn inkomsten ontvangen van het GAK/UWV. Dit betreft vergoedingen voor geslaagde reïntegratietrajecten op basis van een contract dat in 2003 is gesloten met GAK/UWV.

Personeel

Evenals in de jaren 2001 en 2002 waren ook in 2003 alle medewerkers van het CRN werkzaam op detacheringsbasis. Een aantal medewerkers is door hun werkgevers aan het CRN uitgeleend. Voor de medewerkers die niet door andere werkgevers beschikbaar zijn gesteld, vervulde het Intergemeentelijk Samenwerkingsorgaan Waterland (ISW) de formele werkgeversrol. In 2003 is de samenstelling en omvang van de formatie van het CRN vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2002. In de tweede helft van 2002 was reeds gestart met de omvorming van Het Anker AIC tot een centrum voor reïntegratie en nazorg. Nieuwe activiteiten zijn toen opgepakt op het terrein van nazorg, scholing en reïntegratie. In verband daarmee werd de formatie uitgebreid met (extra) zorgbegeleiders, en adviseurs voor scholing en arbeid/reïntegratie. Dit proces werd in het eerste kwartaal van 2003 afgerond.

Het gehele jaar 2003 had het CRN gemiddeld 14 fulltime eenheid (fte) personeel in dienst (bestaande uit circa 22 tot 24 personen). Ook werd in het eerste kwartaal van 2003 nog tijdelijk gebruik gemaakt van adviseurs van externe bureaus (voor financiële, juridische en organisatorische ondersteuning of adviezen).

De formatie van 14 fte bestond in 2003 uit de volgende functies: directeur (1 fte), bureau manager (0,74 fte), beleidsmedewerker (0,6 fte), secretariaal medewerker (0,72 fte), coördinator en medewerkers informatie en advies (3,34 fte), coördinator en zorgbegeleiders (5,53 fte), adviseurs voor scholing en arbeid (reïntegratie) (1,13 fte) en coördinator Supportproject (0,67 fte). Daarnaast zijn er de vrijwilligers van het Supportproject en de SSNV. De begrote personeelskosten waren gebaseerd op een formatie van 15,7 fte.

Zoals eerder vermeld is het CRN terughoudend geweest met het vervullen van vacatures om budget voor toekomstige jaren veilig te stellen. Per saldo is in 2003 1,7 fte minder ingezet dan begroot. Onder andere de relatief dure functies van personeelstrainer (besparing van € 14.000) en adviseur psychologische/somatische nazorg (besparing van € 13.500) zijn niet ingevuld. Verder zijn besparingen gerealiseerd op de functie van management-office assistent (besparing van € 12.000), communicatiemedewerker (besparing van € 28.600), coördinerend medewerker Zorgbegeleiding en Sociale ondersteuning (besparing van € 15.000) en coördinerend medewerker Informatie en Advies (besparing van € 7.500). Deze besparingen zijn mede terug te voeren op het feit dat bij het opstellen van de ramingen van de salariskosten nog niet bekend was welke kandidaat zou worden aangetrokken tegen welk salaris en op welke termijn. Hierdoor moesten hogere bedragen

worden gereserveerd dan uiteindelijk nodig bleken.

Verder heeft het CRN een medewerker in dienst die ondersteunende werkzaamheden verricht voor de Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (BSNV). De loonkosten voor deze medewerker worden door de Stichting Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (SSNV) vergoed uit een daartoe van rijkswege beschikbaar gesteld budget. Bij het opstellen van de begroting is uitgegaan van een capaciteitsbeslag van 1 fte voor ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de BSNV. In werkelijkheid is dit over 2003 0,5 fte geweest, aangezien veel werkzaamheden door vrijwilligers verricht konden worden. Hierdoor zijn de salariskosten € 26.000 lager uitgevallen. Verder biedt het CRN met ingang van 1 september 2003 tegen vergoeding personele ondersteuning (10 uur per week) aan de Stichting Volendam United. Deze kosten/opbrengsten waren niet begroot. Deze niet begrote salariskosten bedroegen € 5.200.

Tenslotte werd bij het opstellen van de begroting verwacht dat het CRN tegen vergoeding zou zorgdragen voor personele ondersteuning van het Nazorgteam voor psychosociale nazorg. Hiervoor was een bedrag begroot van € 14.300 aan salariskosten. Aangezien na overleg met de betrokken partijen, waaronder het ministerie van VWS, is besloten de genoemde salariskosten niet in rekening te brengen, is ten opzichte van de begroting sprake van een besparing van € 14.300.

Door al de bovengenoemde oorzaken zijn de salariskosten in 2003 in totaliteit € 196.000 lager uitgevallen dan begroot.

Ook de overige personeelskosten zijn per saldo lager uitgevallen dan geraamd. Omdat het personeelsbestand reeds in het tweede halfjaar 2002 sterk was uitgebreid, hoefde in 2003 vrijwel geen beroep te worden gedaan op het budget voor "Werving en Selectie" (€ 5.000). De introductie van intervisie verminderde de behoefte aan "Begeleiding PTSS" (€ 7.000) door externe deskundigen. Ook de opleidingskosten vielen lager uit dan begroot (€ 8.300 lager), aangezien de behoefte aan gewenste en noodzakelijke opleidingen pas eind 2003 kon worden geïnventariseerd en vastgelegd (aan de hand hiervan zullen in 2004 diverse cursussen en opleidingen worden gevolgd). Daarentegen viel de post "Kosten Deskundigenadvies" hoger uit dan begroot (€ 5.500 hoger) en wel om de volgende redenen:

- bedrijfsfuncties die ondersteunend zijn ten opzichte van het bedrijfsproces van het CRN worden zoveel mogelijk op contractsbasis ingehuurd;
- ten behoeve van de reïntegratietrajecten die voor het UWV worden verricht, moesten (niet-begrote) uitgaven worden gedaan (staan echter inkomsten tegenover);
- ingehuurde deskundigen hebben voor het CRN uitgezocht welke BTW, welk percentage en op welke wijze de door het CRN betaalde BTW via de gemeente Edam-Volendam kan worden terugverkregen uit het BTW-Compensatiefonds.

Verder hebben de medewerkers van het CRN in 2003 de Stichting UPN personele ondersteuning geboden. Conform de met de Stichting UPN gesloten overeenkomst zijn de met deze ondersteuning gemoeide kosten gedeclareerd bij UPN.

Huisvesting

Vanaf 10 december 2002 verricht het CRN haar werkzaamheden vanuit een pand op de Julianaweg 192-d te Volendam. Ook de medewerkers van het Nazorgteam en de Stichting UPN zijn in dit pand gevestigd. Het pand is niet alleen geschikt als kantoor- en werkruimte, maar ook als vergader- en ontmoetingsruimte. In 2002 zijn reeds alle kosten verantwoord om het pand geschikt te maken voor gebruik door CRN Het Anker. In 2003 is de post "Huisvestingskosten" aangewend om de verschuldigde maandelijkse huur en de aanvullende (huur-)kosten aan de Rabobank te voldoen. Ten laste van dit budget zijn ook kosten verantwoord van consumpties (koffie e.d.), reparaties en premies. De verantwoorde kosten zijn € 16.600 lager dan was begroot.

Kantoor- en automatiseringskosten

Bij het in gebruik nemen en inrichten van het huidige onderkomen van het CRN is eind 2002 extra meubilair aangeschaft. De behoefte aan extra meubilair hield primair verband met de uitbreiding van de personeelsformatie. De kosten hiervan zijn verantwoord in de rekening 2002. In 2003 hoefden daarom geen extra aankopen gedaan te worden op dit terrein. Hierdoor zijn de uitgaven € 9.000 lager dan begroot.

In 2003 bestonden de automatiseringskosten deels uit de kosten van het netwerk en de systeembeheerder en deels uit de (onderhouds-)kosten van het cliëntvolgsysteem. In 2003 zijn aanvullende kosten gemaakt om het cliëntvolgsysteem geschikt te maken voor de toepassing van zorgplannen voor individuele cliënten en om medewerkers op te leiden voor het beheer van het systeem. Begin 2003 zijn 4 nieuwe pc's aangeschaft in verband met uitbreiding van de personeelsformatie en 1 pc voor vervanging. Met betrekking tot de vervanging van hardware wordt opgemerkt dat de levensduur van de apparatuur zo lang mogelijk wordt opgerekt. Vanaf 2003 wordt rekening gehouden met de noodzaak een server met firewall te moeten vervangen, hetgeen een kostenpost van € 4.000 betreft. Verder heeft het CRN nog 9 pc's en monitors uit 2001 die mogelijk op een gegeven moment toe kunnen zijn aan vervanging. De uitgaven zijn € 15.400 lager dan begroot.

Ten aanzien van de overige kantoorkosten zijn geen bijzondere uitgaven te melden. Wel is in 2003 AIC Het Anker omgevormd tot CRN Het Anker. De naamsverandering vroeg om een nieuwe huisstijl (logo) en ook moesten nieuwe enveloppen en briefpapier worden besteld. Uiteraard werd hiermee in 2002 bij de bestellingen in de vorige huisstijl al rekening gehouden, zodat geen "oude" voorraden werden overgehouden. Mede daardoor zijn de uitgaven € 8.000 lager dan begroot.

Communicatiekosten

Om de doelgroepen van het CRN te informeren werd in 2003, naast mailings, gebruik gemaakt van de jongerensite (www.jongeren.volendam.nl), de plaatselijke krant (persberichten en advertenties) en de Kabelkrant van de Lokale Omroep Volendam Edam (LOVE). Ook kwam het CRN enige malen in een televisie-uitzending van de LOVE aan bod. Voorts heeft het CRN in 2003 met regelmaat nieuws en informatie over de nazorg naar buiten gebracht via de plaatselijke krant, de NIVO. Voor dat doel is gebruik gemaakt van extra pagina's in de genoemde krant. In dit "Nazorgnieuws" wordt elke keer een andere kant van de nazorg belicht, aandacht voor specifieke onderwerpen gevraagd en worden medewerkers in de nazorg en

personen uit de Volendamse samenleving geïnterviewd door een freelance journalist(e). Verder zijn in 2003 o.a. vele videobanden over de ramp en de gevolgen ervan op DVD overgezet. Tevens is er met behulp van een freelance PR-medewerker een TV-spotje gemaakt dat wordt uitgezonden door de LOVE. In het spotje wordt het Supportproject van het CRN belicht. De totale communicatiekosten bedroegen in 2003 € 50.000.

In de begroting 2003 was voor communicatiekosten € 80.000 uitgetrokken. Bij het ramen van de kosten voor bovenstaande communicatieprojecten waren verschillende initiatieven echter nog in ontwikkeling. Zo was het CRN bijvoorbeeld in eerste instantie voornemens een eigen maandblad uit te geven in plaats van pagina's in te kopen in de NiVo. Door deze wijziging konden tevens de kosten van dit project naar beneden worden bijgesteld.

Algemene kosten

De meeste posten die gezamenlijk de "algemene kosten" vormen, zijn ten opzichte van de begroting onderschreden. Afwijkende posten zijn:

De Wetenschappelijke Advies Commissie Volendam (WAC) heeft van het budget dat voor 2003 beschikbaar was (€ 31.000) in 2003 € 16.860 uitgegeven. De WAC heeft het Anker verzocht het restantbudget voor 2004 te reserveren. Dit verzoek houdt verband met het feit dat de commissie pas eind 2003 een onderzoekscoördinator heeft kunnen aantrekken. Deze coördinator moet de komende jaren een inhaalslag maken waaraan extra kosten verbonden zijn.

Het activiteitenbudget stelt het CRN in de gelegenheid om activiteiten voor lotgenotengroepen te financieren. Evenals in 2002 is het budget in 2003 deels aangesproken om sport onder getroffen jongeren te stimuleren. In de eerste helft van 2003 hebben getroffen jongeren onder deskundige begeleiding kunnen sporten. Dit project werd mede gefinancierd door de SSNV en PWZ/Achmea. Aan het project hebben circa 25 jongeren deelgenomen. Uit reacties en uit testen blijkt dat de conditie van de jongeren aanmerkelijk is verbeterd door het sporten. Vanaf augustus 2003 kunnen jongeren gebruik maken van de Contributieregeling Sportscholen (ook een gezamenlijk project met de SSNV).

Resultaatsbestemming

Het exploitatieoverschot 2003 ad € 5.133 is in mindering gebracht op het exploitatietekort 2002 ad € 5.133.

ACCOUNTANTSVERKLARING

Opdracht

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2003 van Stichting Centrum voor reïntegratie en nazorg "Het Anker" te Edam-Volendam gecontroleerd.
De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de stichting. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de jaarrekening te verstrekken.

Werkzaamheden

Onze controle is verricht overeenkomstig in Nederland algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot controleopdrachten. Volgens deze richtlijnen dient onze controle zodanig te worden gepland en uitgevoerd, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat. Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter onderbouwing van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die het bestuur van de stichting daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

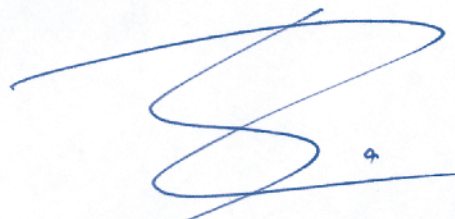
Oordeel

Wij zijn van oordeel dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen op 31 december 2003 en van het resultaat over 2003 in overeenstemming met in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor jaarverslaggeving.

Hoorn, 29 juni 2004

BDO Accountants

P.J. Verdegaaal RA



drs. S.A. Wierstra RA



CRN Het Anker
centrum voor reïntegratie en nazorg

Julianaweg 192 d
1131 DL Volendam
Telefoon: 0299-411222
Internet: www.crnhetanker.nl
E-mail: info@crnhetanker.nl

September 2004