

Bestuursverslag/jaarverslag 2024

fier!



Inhoud



1. Woord vooraf	4
2. Focus van de Raad van Bestuur in 2024	5
3. Cliënten: 2024 in vogelvlucht	6
4. Medewerkers van Fier	7
5. Duurzaamheid	9
6. Pijlers van Fier	11
7. Kennis- en Innovatiecentrum van Fier	12
8. Online hulpverlening	13
9. Maatschappelijke participatie	14
10. Tevredenheid en klachten	15
11. Medezeggenschap	17
12. Raad van Toezicht	18
13. Financieel beleid	21
14. Financieel verslag	22
15. Financieel verslag	24
16. Risicoparagraaf	25
17. Risicoanalyse	27
Bijlage 1: Fier in de media	28
Bijlage 2: Teams Kennis- en Innovatiecentrum Fier	29
Bijlage 3: Giften en donaties	32
Bijlage 4: Organogram	34

Aangenaam.

Wij zijn Fier. Wij zijn er voor jou als je ons nodig hebt.

Van geweld, naar een geweldige toekomst. Dat gaat niet zomaar. Opbloeien na een leven met geweld vergt moed. Kost kracht. Gaat met vallen en opstaan. Fier helpt je daarbij. Om dromen na te jagen, je talenten te ontdekken, weer vooruit te durven kijken. En bovenal: om weer trots te zijn op jezelf. Fier brengt je in beweging. Van trauma, naar toekomst. Dat doen we vanuit onze Veilige Vestes in Leeuwarden en Capelle aan den IJssel, de regio Utrecht, maar ook ambulante en online. Zo bieden we plekken waar niemand op de vlucht hoeft, waar je mag zijn wie je bent, waar je op adem kunt komen en waar je je angsten mag loslaten. Een plek waar je aan je toekomst werkt, samen met de mensen die om je geven. Fier betekent trots. En dat zijn we. Samen zetten we iedere dag alles op alles om het verschil te maken. Aangenaam. Wij zijn Fier.

Fier is er voor:

- kinderen, jongeren en volwassenen
- slachtoffers, getuigen én plegers van geweld

Onze opdracht:

- geweld stoppen
- geweld voorkomen
- hulp bieden bij de gevolgen van geweld

Onze specialisaties:

- huiselijk geweld en partnergeweld
- kindermishandeling
- seksueel geweld
- eergeerelateerd geweld, achterlating en huwelijksdwang
- seksuele uitbuiting, criminele uitbuiting en ondermijning
- vroegkindelijke traumatisering en (complex) trauma/psychotrauma
- radicalisering en extremisme
- ouder(en)mishandeling

Fier is landelijk expert op het gebied van (seksueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties. We zijn een ggz- en jeugdhulpinstelling. We bieden bescherming en behandeling aan volwassenen, jongeren, kinderen en gezinnen. De focus ligt bij Fier op veerkracht en toekomst en daarom zetten we in op onderwijs en participatie. We doen onderzoek naar het maatschappelijke vraagstuk van geweld, dragen onze kennis uit en verbeteren continu onze hulpverlening. Fier heeft daarvoor alle expertise onder één dak.



1. Woord vooraf

Het jaar 2024 was voor Fier een periode van groei, transformatie en onderlinge samenwerking. Gedurende dit jaar heeft onze organisatie opnieuw laten zien waar we voor staan: zorg die verder gaat dan alleen veiligheid en behandeling. Onze medewerkers en vrijwilligers hebben zich met passie en toewijding ingezet. Niet alleen voor de zorg voor onze cliënten, maar ook voor bijzondere initiatieven zoals de Summerschool, Giving Tree en de Fier Top 2000. Deze activiteiten benadrukken onze visie om niet alleen zorg te bieden, maar ook ruimte te maken voor sociale betrokkenheid en onderwijs, wat bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling en het herstel van de mensen die we ondersteunen.

In een zorgsysteem dat steeds meer onder druk staat door administratieve complexiteit, blijven wij de mens en diens unieke situatie centraal stellen. Onze benadering gaat verder dan het bieden van veilige opvang en het verhelpen van symptomen. Wij geloven dat het essentieel is om het levensverhaal van de cliënt te begrijpen en rekening te houden met de bredere context waarin iemand leeft. Door deze holistische aanpak kunnen we zorg bieden die werkelijk aansluit bij de behoeften van onze cliënten en hen ondersteunen in hun herstel en ontwikkeling. Dit sluit aan bij de opkomende toekomstscenario's binnen het zorgsysteem, waarin de nadruk steeds meer ligt op integrale zorg, samenwerking en het versterken van de netwerken rondom de cliënt.

We kijken terug op de afronding van elf stimuleringsprojecten die in 2023 zijn gestart. Deze projecten hebben niet alleen bijgedragen aan de versterking van onze organisatie, maar ook aan het verbeteren van onze zorgprocessen. Zo kunnen we nog beter voldoen aan onze missie: het bieden van veilige opvang en specialistische hulp aan iedereen die te maken heeft met de gevolgen van (recent) geweld, ongeacht of het gaat om kinderen, adolescenten, volwassenen, plegers, slachtoffers of getuigen.

We zijn trots op wat we samen hebben bereikt, en danken onze medewerkers voor hun onvermoeibare inzet, die essentieel was voor het succes van deze projecten.

Vanaf mei 2024 bestaat de Raad van Bestuur uit Anke van Dijke en Anne van Lammeren. Anne zei over haar overstap naar Fier: 'Het is een enorme prestatie van Fier dat zij haar integrale werkwijze heeft behouden en een kwalitatief hoog en breed aanbod heeft voor haar cliënten. Veiligheid, bescherming, behandeling en maatschappelijke participatie onder één dak. Fier loopt voor op andere instellingen als het gaat om interprofessioneel samenwerken.'

Onze dank gaat uit naar de leden van de Ondernemingsraad en Cliëntenraad, de Raad van Toezicht en alle vrijwilligers, samenwerkingspartners, financiers en bedrijven die ons ondersteunen in het realiseren van onze missie.

In het bijzonder willen we onze dank uitspreken aan de Nationale Postcode Loterij, die in 2024 haar partnerschap met het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM) voor vijf jaar verlengde. Dankzij dit partnerschap kunnen wij blijven werken aan de strijd tegen moderne slavernij en mensenhandel, en onze inzet voor slachtoffers verder intensiveren.

'Bij de Nationale Postcode Loterij geloven we in een rechtvaardige samenleving waarin iedereen vrij en veilig kan leven. Daarom steunen we het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel al jaren in hun strijd tegen moderne slavernij en uitbuiting. Met trots verlengen we ons partnerschap met vijf jaar, zodat het CKM haar innovatieve werk voor slachtoffers van mensenhandel kan voortzetten en nog meer slachtoffers kan helpen ontsnappen aan een leven in onvrijheid. Daardoor hopen we bij te dragen aan een wereld waarin kinderhandel en mensenhandel voorgoed tot het verleden behoren.'

- **Jonne Arnoldussen, managing director Nationale Postcode Loterij**



Bovenal zijn we ontzettend trots op wat de kinderen, (jong)volwassenen en gezinnen die bij ons in zorg zijn, hebben bereikt. Zij stappen uit de vicieuze cirkel van geweld en werken aan hun herstel en een toekomst zonder geweld.

Wij kijken uit naar het komende jaar en blijven ons met alle energie en motivatie inzetten voor een samenleving waarin veiligheid en vrijheid voor iedereen centraal staan.

Jellie Tiemersma, Voorzitter Raad van Toezicht

Anke van Dijke, Raad van Bestuur

Anne van Lammeren, Raad van Bestuur

Paul van der Linden, Raad van Bestuur

2. Focus van de Raad van Bestuur in 2024

In 2024 lag de Focus van Raad van Bestuur op zes aandachtsgebieden:

1 - Afdeling HR naar een hoger niveau

- HR heeft zich ontwikkeld van een vrij administratieve en traditionele PZ-afdeling naar een professionele HR-afdeling. De verschillende onderdelen - Arbeidsmarktcommunicatie, Strategisch Personeelsbeleid, Werving & Selectie, Leren en Ontwikkelen c.q. Professionele Ontwikkeling - zijn in 2024 als een ecosysteem gaan werken.
- We blijven inzetten op het versterken van de basis in de bedrijfsprocessen: accent op verdere professionalisering.
- USER, het ZPM en Value Care zijn goed werkbaar ingeregeld en aan elkaar verbonden. Zodat de managers en teamleiders tijdig adequate sturingsinformatie ontvangen.
- We blijven inzetten op werving en behoud van gekwalificeerde medewerkers.
- Het generieke functiehuis is geïmplementeerd.
- Een expertisecentrum op het terrein van (seksueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties vraagt om professionals die expert zijn op dit onderwerp of specifieke onderdelen daarvan. De interne opleiding en coaching van medewerkers wordt daarom geprofessionaliseerd.

2 - Governance & topstructuur

- Onboarding nieuwe bestuurder.
- Heldere afspraken over de samenwerking tussen Raad van Bestuur en Directie-team.

3 - Beziëld, zakelijk & ondernemend

- Consistent en contentieus registreren.
- Intern ondernemerschap: medewerkers zijn zich bewust van de zakelijke en financiële kanten van hun werk.
- Vanaf de start basiseisen op orde.
- Ontwikkeling van businessteams: directeuren en leidinggevendenden krijgen ondersteuning van een vaste medewerker van Zorgverkoop, HR en Finance.

4 - De backoffice vraagt blijvend aandacht

Vanuit een goede basis kan er verder gewerkt worden aan het goed inrichten van de backoffice en hoe mensen het meest optimaal en plezierig met elkaar en met de directeuren/teamleiders kunnen (samen)werken. We legden het accent op de volgende punten:

- Optimaliseren van processen en de verdeling van werk;
- Software slim inzetten; ruimte creëren voor analyse en gesprek;
- Slim inzetten van budgetten;
- Zorgverkoop.

5 - Geworteld: continuïteit en duurzaamheid

Noch de zorgkant, noch de expertisekant van Fier is vanzelfsprekend voor onze partners en onze financiers, omdat we buiten de bekende hokjes en kaders vallen. Daarom is aandacht voor de unieke selling points en de strategische positionering van Fier van groot belang voor het voortbestaan van Fier. Aandachtspunten hierin waren:

- De online hulpverlening;
- Het implementeren van de carouselroute en verklarende analyse;
- Ontwikkelingen rondom de hervormingsagenda jeugd, het integraal zorgakkoord en de cruciale ggz;
- Ontwikkelingen rondom femicide, intieme terreur, criminele uitbuiting, het toekomstscenario Kind en Gezinsbescherming en onze integrale werkwijzen.

6 - Aandachtspunten uit 2023 die doorliepen in 2024

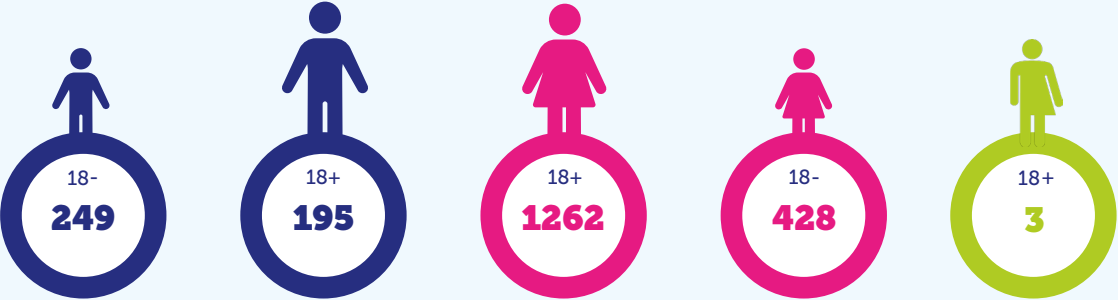
- Onderwijs, maatschappelijke participatie, toekomstperspectief en shared decision making zijn nadrukkelijk onderdeel van residentiële behandelingen.
- Aandacht voor het hoge verloop en professionals worden nog voornamelijk opgeleid in hulp bij klachten, problemen, beperkingen en stoornissen. Het is van belang dat organisatie breed het balansmodel bekend is en er evenveel aandacht en prioriteit wordt gegeven aan toekomstgericht werken als aan hulp bij problemen.
- Aandacht aan een transparante, verbonden, lerende en een resultaatgerichte – ook in termen van productie - cultuur.

Vooruitblik 2025

- In 2025 zetten we het beleid op bovenstaande punten van 2024 voort.
- Het aantrekken en behouden van personeel blijft een uitdaging.
- Het duurzaam realiseren van passende financiering voor de verschillende vormen van hulp die we bieden.

3. Cliënten: 2024 in vogelvlucht

In 2024 boden we hulp aan 2137 cliënten.



CHAT
MET
FIER.NL

In 2024 heeft Chat met Fier **25.161** chatgesprekken gevoerd met **15.132** unieke chatters. In 2023 waren er **25.706** chatgesprekken.

Zij hadden o.a. te maken met (primaire problematiek):

- (Ex)-partnergeweld
- Binnenlandse mensenhandel/jeugdprostitutie
- Binnenlandse mensenhandel/seksuele uitbuiting
- Buitenlandse mensenhandel
- Complexe scheidingen
- Eergerelateerd geweld
- Getuige huiselijk geweld
- Huiselijk geweld
- Internet (sexting/sextortion)
- Kindermishandeling
- Kwetsbaar ouderschap (van cliënt)
- Psychotrauma
- Risicogedrag
- Seksueel geweld
- Vroegkinderlijke traumatisering

Residentiële en ambulante hulp

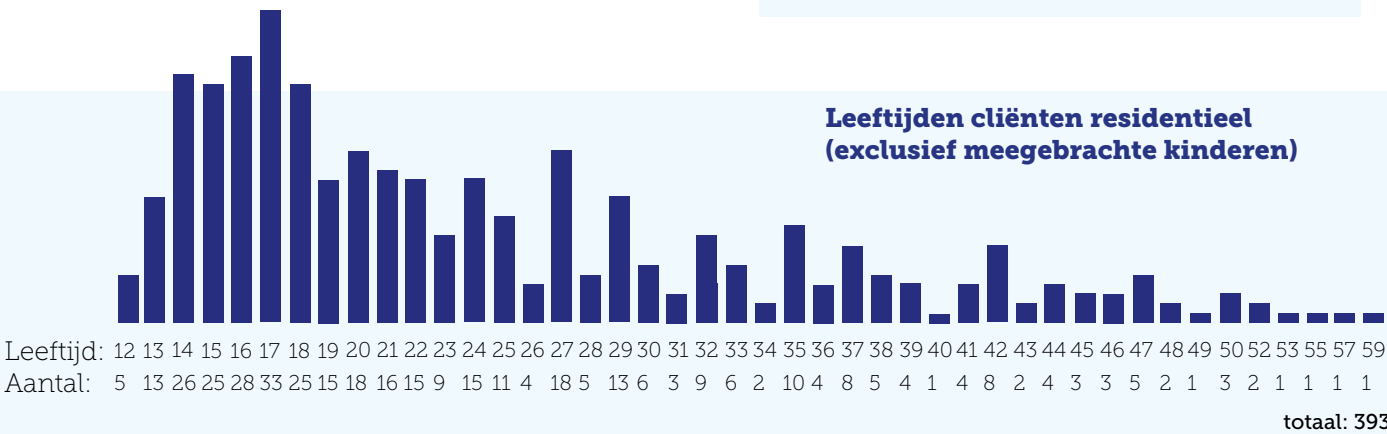
Totaal*	2137
Residentieel (hoofdaanmelders)	393
Kinderen die samen met hun moeder (hoofdaanmelder) zijn opgenomen	245
Ambulant	1466

* Totaal is het unieke aantal cliënten. Sommige cliënten uit de opvang zijn ook ambulant in behandeling geweest.

Leeftijd cliënten ambulant

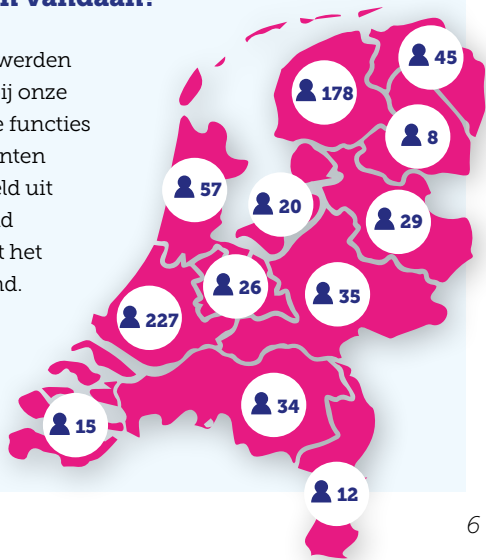
	aantal	%
0 t/m 3 jaar	6	0%
4 t/m 11 jaar	123	7%
12 t/m 17 jaar	193	12%
18 jaar en ouder	1322	80%
Totaal	1644	100%

Leeftijden cliënten residentieel (exclusief meegebrachte kinderen)



Landelijke functies: waar kwamen onze cliënten vandaan?

In totaal werden in 2024 bij onze landelijke functies **686** cliënten aangemeld uit Nederland en **47** uit het buitenland.



4. Medewerkers van Fier

Fier medewerkers (op 31-12-2024)

Aantal medewerkers	484
Aantal FTE	376
Ingeleend personeel	54 in 2024
(ZZP en detachering)	(waarvan 22 zorgmedewerkers)
Vrijwilligers	85
Gemiddelde leeftijd	37,9 jaar
Contractvorm	28,38% bepaalde tijd
	71,62% onbepaalde tijd
Gemiddelde omvang contract	0,72
Gemiddeld verzuimpercentage	6,31%

Leeftijd medewerkers

De leeftijdsverdeling van de medewerkers van Fier ziet er op 31-12-2024 als volgt uit:

Jonger dan 25 jaar	11%
25 t/m 34 jaar	38%
35 t/m 44 jaar	24%
45 t/m 54 jaar	13%
55 t/m 64 jaar	12%
65 jaar en ouder	2%



Verzuim

In 2024 was het verzuimpercentage 6,31%. Het verzuim is hiermee hoger dan in 2023 (5,55%), maar lager in vergelijking met het gemiddelde landelijke verzuimpercentage binnen de sector zorg en welzijn (7,3% in 2024, bron CBS).

Stagiairs en opleidingen

Fier biedt stageplaatsen op mbo-, hbo- en wo-niveau, voor zowel het primaire proces als bij de ondersteunende diensten. In 2024 startten 51 studenten met een stage bij Fier. De stagiairs van Fier zijn over het algemeen zeer tevreden over hun stage bij Fier. Het gemiddelde rapportcijfer dat de stagiairs aan Fier als opleidingsinstelling gaven is een 8,5 (8,2 in 2023).

Stages

	Aantal
Mbo ICT/administratief/bakkersopleiding	12
Hbo sociaal werk/pedagogiek/service welzijn & zorg	25
Hbo bedrijfskunde/communicatie/ICT	2
Wo psychologie/orthopedagogiek/sociologie, security studies, criminologie	12

Fier als praktijkopleidingsinstelling

Fier is praktijkopleidingsinstelling voor diverse post hbo- en postdoc-opleidingen. Bij het bieden van deze opleidingen werken we nauw samen met andere praktijkopleidingsinstellingen. Dat doen we zowel in Noord-Nederland, als in Rotterdam-Rijnmond. Door in samenwerking op te leiden en te rouleren tussen diverse werkplekken bij verschillende zorgaanbieders gedurende de opleiding (aansluitend bij de affiniteit van de opleiding) kan breed werkervaring opgedaan worden met diverse doelgroepen. In 2024 heeft Fier 7 nieuwe opleidingen aangenomen:

Opleidingsplekken Fier 2024

	Aantal
Gezondheidszorgpsycholoog	3
Psychotherapeut	2
Verpleegkundig specialist ggz	1
Klinisch psycholoog	1

Raad van Bestuur

Fier heeft in 2024 een tweehoofdig Raad van Bestuur: mevrouw S. van Dijke en mevrouw A.M.D.N. van Lammeren. Mevrouw A.M.D.N. van Lammeren is in mei 2024 gestart als lid van de Raad van Bestuur. Fier heeft te maken met twee richtlijnen als het gaat om de bezoldiging van de top van de organisatie: de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de CBF-richtlijn voor het jaarinkomen van bestuurders. Fier volgt van oudsher de Wet Normering Topinkomens. Dit is de norm voor zorgorganisaties. Fier heeft naast een behandelcentrum ook een Kennis- en Innovatiecentrum. Het grootste deel van de activiteiten van Fier beslaat echter het behandelcentrum, waardoor de WNT wordt gevolgd als het gaat om de bezoldiging van de bestuurders en niet de beloningsregeling van het CBF, de toezichthouder voor goede doelen,

die geldt voor Goede Doelen Nederland. Dit is afgestemd met het CBF. Voor mevrouw S. van Dijke bedraagt de bezoldiging € 226.000,- en voor A.M.D.N. van Lammeren bedraagt de bezoldiging € 215.000,-.

Nevenfuncties Raad van Bestuur

Anke van Dijke

- Ondersteuning van de Stichting Aliansa op Curaçao, een platform van organisaties die zich inzetten voor de bestrijding van huiselijk geweld, seksueel geweld en kindermishandeling
- Ondersteuning van de Fundashon Nos T'ei Pa Otro op Curaçao, een stichting die opvang biedt aan vrouwen met verslavingsproblematiek en relationeel geweld
- Adviesraad IncluZie van het lectoraat Jeugd (Windesheim). IncluZie werkt aan kennis die het inclusief, gezond en kansrijk opgroeien in een complexe samenleving mogelijk maakt, met als doel om meer jeugdigen gezond en in welbevinden te kunnen laten opgroeien door de focus te leggen op de context rond jeugdigen

Anne van Lammeren

- Bestuurslid Kaderopleiding GGZ Huisartsen

Professionele ontwikkeling (Fier Up)

Eind 2023 is besloten om in samenhang met het nieuw geschreven strategisch personeelsbeleid en de herinrichting van HR het onderdeel professionele ontwikkeling in zijn totaliteit opnieuw te bekijken en hier visie en beleid op te vormen. Hiermee is begin 2024 een start gemaakt. Er is een analyse uitgevoerd en een advies geschreven. Dit had betrekking op de herziening van het beleid met duidelijke (financiële) kaders, procesoptimalisatie en de doorvertaling en daarmee borging van de holistische visie van Fier naar een blended aanbod van leerinterventies.

Vast scholingsaanbod – 391 deelnemers

- Geweld In Afhankelijkheidsrelaties en Trauma Assessment Pathway-training (GIA TAP-training)
- Medicatietraining
- Beroepsstandaard
- Psychopathologie
- BHV basis + herhaling
- Kind EHBO basis + herhaling

Met uitzondering van BHV en kind EHBO zijn deze trainingen SKJ-geaccrediteerd. Daarnaast is een scholing over het interne programma USER via Teams aangeboden. Hieraan hebben in totaal 57 medewerkers deelgenomen.

Naast het vaste scholingsaanbod zijn in 2024 enkele in-company trainingen georganiseerd. Deze trainingen zijn vanuit een eenmalige extra investering geïnitieerd.

In-company trainingen – 65 deelnemers

- Systemisch werken
- Geweldloos verzet
- CAPS (de afname van een klinisch interview voor het diagnosticeren van een posttraumatische-stressstoornis)
- EMDR basis (Eye Movement Desensitization and Reprocessing).

Organisatorische ondersteuning – 60 deelnemers

- BEPP-training (Beknopte Eclectische Psychotherapie voor PTSS)
- Zeg 't visueel
- Roosterapplicatie InPlanning

Alle deelnames bij elkaar opgeteld staat de teller voor 2024 op 573 deelnemers aan interne trainingen.

Fier biedt via de GGZ Ecademy 64 e-learningproducten aan. Er is door medewerkers in totaal 1.510 keer een module gestart, waarvan het 861 keer een module betreft die door Fier is ontwikkeld. Van de opgestarte modules zijn daadwerkelijk 342 volledig doorlopen en afgerond.



5. Duurzaamheid

We kunnen en willen hulp op het snijvlak van zorg en veiligheid niet los zien van maatschappelijke en wereldwijde ontwikkelingen. Als expertisecentrum op het gebied van (sekueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties staan we middenin de samenleving en middenin de wereld. Het doel van ons concept: bijdragen aan een optimale kwaliteit van leven, waarmee we de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties omarmen. Deze doelen zijn door de Verenigde Naties vastgesteld als de wereldwijde doelstellingen voor duurzame ontwikkeling.

De SDG's bestaan uit 17 doelen voor een betere wereld. Voor het SDG-doel 'Klimaatactie' doet Fier al veel. Zo is in Nederland de Veilige Veste in Leeuwarden sinds 2012 het eerste gebouw in de zorg met een passief huis-status. Een passief huis is een van de meest energievriendelijke woningen die er vandaag bestaan, omdat ze een zeer lage CO₂-uitstoot hebben, lage energiekosten, altijd verse lucht in het gebouw en behaaglijke en goede geluidsisolatie. Het CKM-gebouw in Leeuwarden is energieneutraal en waterbesparend. Voor het sportcomplex in Leeuwarden en ons Blijf-pand is een energie-inspectie uitgevoerd. De Veilige Veste in Capelle is – binnen de beschikbare middelen – zo duurzaam mogelijk gebouwd. Daar mogen we best trots op zijn.

Wat hebben we in 2024 gedaan?

- Vanuit de DUMAVA-subsidie (een subsidieregeling voor duurzaam maatschappelijk vastgoed) is ons gebouw aan de Natalstraat in Leeuwarden getransformeerd tot energielabel A+++.
- Fier had al tien laadplekken voor elektrische auto's op haar terrein, in 2024 zijn daar nog vier bijgekomen. Zo stimuleren wij collega's om elektrisch te gaan rijden.
- Sinds mei 2024 zijn de terreinen van Fier rookvrij voor medewerkers.
- Fier maakt gebruik van duurzame en milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen. Ook hebben we een mooie samenwerking met het duurzame wasstripmerk Mother's Earth, waarbij consumenten wasstrips aan Fier kunnen doneren. Zo kunnen onze cliënten gratis én duurzaam wassen.
- We serveren geen vlees en vis meer bij lunches.
- Fier biedt geen bloemen meer aan bij speciale gelegenheden. Deze zijn om verschillende redenen slecht voor de aarde. Daarvoor in de plaats bieden we cadeaupakketjes aan van onze Blooming Bakery en het L.A.P. Atelier.
- Er zijn twee statiegeldbakken bij Fier geplaatst: één bij de Veilige Veste in Leeuwarden en één in Capelle aan den IJssel. Deze statiegeldbakken stimuleren onze medewerkers en cliënten om statiegeldverpakkingen niet weg te gooien, maar in de statiegeldbak te stoppen. Flessen en blikjes kunnen vervolgens uit de statiegeldbak worden gehaald door cliënten en worden ingeleverd tegen statiegeld.



Dit is een greep uit onze duurzame inspanningen. Meer informatie en alle inspanningen zijn terug te vinden op de website van Fier: [Duurzaamheid - Fier](#).

Als het gaat om sociale doelen: Fier werkt met kinderen, jongeren, (jong)volwassenen en gezinnen die getroffen zijn door geweld. Veel minderjarigen en (jong)volwassenen hebben door geweld en trauma's grote achterstanden opgelopen binnen het onderwijs. Daar komt nog bij dat het onderwijssysteem deze kloof vergroot in plaats van verkleint voor (jonge) mensen die op achterstand zijn geraakt. We staan als Fier dan ook vierkant achter de Sustainable Development Goals 'Inclusie', 'Kwaliteitsonderwijs', 'Eerlijk werk' en 'Sterke Publieke Instituten'. Want hulp bieden bij problemen is belangrijk, maar (jonge) mensen helpen om een diploma te behalen en fijn werk te vinden dat bij hen past, is minstens zo belangrijk. We vinden het belangrijk om de cirkel van geweld, armoede en afstand tot de maatschappij te doorbreken. Daar hebben we ons ook in 2024 hard voor gemaakt.

Fier werkt al jaren aan verduurzaming van haar panden en heeft hier ook in 2024 het nodige aan gedaan.

Verduurzaming panden en huidig/toekomstig energielabel

De renovatiestandaard is een richtlijn vanuit de overheid voor de energieprestatie van utiliteitsgebouwen. Zorgorganisaties vallen hier ook onder. De renovatiestandaard is nu nog een vrijwillige richtlijn, maar na 2030 wordt er een verplichte eindnorm bepaald. Die eindnorm zal aangeven waar de energieprestaties van alle gebouwen aan moeten voldoen in 2050. De renovatiestandaard geeft houvast voor wat straks verplicht zal worden. Wat is de richtlijn voor renovatie?

In het kort:

- Voor alle panden met de functie gezondheidszorg met bed geldt dat bij renovatie label A++ als eis gaat gelden.
- Voor alle panden met functie gezondheidszorg zonder bed geldt dat bij renovatie label A+++ als eis gaat gelden.

Onderstaand overzicht laat de situatie van Fier zien.

Plaats	Adres	Eigendom Huur	Functie	Energielabel	Opmerking
Leeuwarden	Holstmeerweg Veilige Veste	Eigendom	Kantoor Behandelgroepen	A++	Op basis van investeringen Fier - Opgeleverd in 2012
Leeuwarden	Holstmeerweg CKM-gebouw	Eigendom	Kantoor Behandelgroepen	A++	Op basis van investeringen Fier - Opgeleverd in 2014
Leeuwarden	Holstmeerweg Sportcom- plex	Eigendom	Kantoor Sportzaal	A+	Op basis van investeringen Fier
Leeuwarden	Nelson Mandelaplein	Eigendom	Behandelgroepen	A+++	Na aanpassing met DUMAVA-subsidie
Leeuwarden	Natalstraat	Eigendom	Behandelgroepen	A+++	Na aanpassing met DUMAVA-subsidie
Leeuwarden	Anoniem adres	Eigendom	Crisisopvang	A+	Na aanpassing met DUMAVA-subsidie medio 2025 (nu label C)
Capelle a/d IJssel	Burg. Schalijlaan	Eigendom	Kantoor Behandelgroepen	A+++	Op basis van investeringen Fier - Opgeleverd in 2020

6. Pijlers van Fier

In het huidige zorgsysteem is alles strak afgebakend: jeugdzorg, ggz, maatschappelijk werk et cetera, elk met zijn eigen regels en grenzen. Maar de realiteit van mensen past niet in zulke kaders. Daarom doen wij het anders. Bij Fier kijken we niet naar wat het systeem kan bieden, maar naar wat iemand nodig heeft om aan diens toekomst te werken. We bieden bescherming en veiligheid waar dat nodig is (high safety), opvang en behandeling (high intensive care), en begeleiding, steun en perspectief (maatschappelijke participatie, intensive education). We organiseren onze hulp rondom mensen, niet rondom regels. Deze aanpak is uitdagend. We passen niet netjes in een bestaand vakje. En dat is precies de bedoeling. Want als je echt het verschil wilt maken, moet je buiten de lijntjes durven kleuren.

Iedereen die kampt met de gevolgen van actueel geweld of geweld dat eerder in hun leven heeft plaatsgevonden, kan bij ons terecht. Kinderen, jongeren en (jong)volwassenen. Plegers, slachtoffers en getuigen van geweld (vaak kinderen).

Hieronder enkele voorbeelden waar we in 2024 extra aandacht aan hebben besteed.

Femicide en intieme terreur

In Nederland heeft het kabinet in 2024 een plan van aanpak femicide gepresenteerd. Fier werd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) als expert uitgenodigd om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van dit plan. Aan femicide gaat vaak een periode van intieme terreur vooraf. Deze vorm van ernstig geweld komen we veel tegen in de (crisis)opvang van Fier. Intieme terreur wordt vaak niet herkend. Daarom ontwikkelde Fier in opdracht van het ministerie van VWS - samen met Filomena, Sterk Huis en de European Family Justice Centers - een factsheet over intieme terreur. In opdracht van Sociaal Domein Fryslân ontwikkelde Fier ook een training over intieme terreur.

Residentiële hulp aan jongens en jonge mannen

Speciaal voor jongens en jonge mannen in de leeftijd van 12 tot en met 23 jaar die te maken hebben gehad met misbruik, geweld en bedreiging, heeft Fier de opvang- en behandelgroep Ravi in het leven geroepen. Jongens en meisjes hebben verschillende traumareacties. Meisjes die geweld en trauma hebben meegemaakt, reageren vaker door zich terug te trekken, angstig te worden of zichzelf de schuld te geven. Jongens daarentegen uiten hun trauma vaker via boosheid, agressie of risicovol gedrag. Hierdoor hebben ze een andere aanpak nodig om emoties te leren herkennen en reguleren. Dat er behoefte is aan specifieke hulp voor jongens die geconfronteerd zijn met geweld en uitbuiting, blijkt uit de toename van het aantal aanmeldingen.

Integrale gezinshulp: pilot Gezinshulp Smallerland

In september 2024 is de pilot 'Gezinshulp Smallerland' van start gegaan. Gezinshulp Smallerland is een unieke samenwerking tussen Accare, Alliade, Carins, GGZ Friesland, Jeugdhulp Friesland, het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, gemeente Smallerland, VNN, Zilveren Kruis Achmea en Fier. De pilot is gericht op gezin-

nen waarin sprake is van een combinatie van problemen op verschillende levensgebieden. Om geïntegreerde gezinshulp te bieden werd één gezinsteam samengesteld, bestaande uit hulpverleners en verwijzers van de betrokken organisaties. In werkgroepen is een aanpak vanuit de inhoud uitgewerkt: buiten de grenzen van de huidige systemen en eigen functies. Ieder gezin dat deelneemt wordt zeker een jaar gevolgd, waarbij de intensiteit afgestemd wordt op wat nodig is. Scholing, intervisie, en teamontwikkeling wordt ingezet om het team optimaal te faciliteren. De pilot duurt tweeënhalf jaar en de standplaats is Drachten.



7. Kennis- en Innovatiecentrum van Fier

In 2024 heeft het Kennis- en Innovatiecentrum (KIC) van Fier een belangrijke bijdrage geleverd aan de aanpak van (seksueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties. Door middel van onderzoek, methodiekontwikkeling en strategische samenwerking is de kennisbasis verder versterkt en zijn innovatieve oplossingen geïmplementeerd. Het KIC van Fier speelt een actieve rol in de versterking van landelijke expertise en beleidsontwikkeling. Samen zetten we ons in voor betere samenwerking met overheidsinstanties, onderzoeksinstituten, opleiders en zorgpartners om slachtoffers sneller en effectiever te helpen.

In 2024 richtte het KIC zich op het verder verdiepen en verbreden van kennis, innovatie en strategische samenwerkingen. Door proactief in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen en beleidswijzigingen werden nieuwe mogelijkheden gecreëerd om geweld effectiever te bestrijden en slachtoffers beter te ondersteunen. Onderzoek en kennisdeling blijven een speerpunt, met de nadruk op het vertalen van wetenschappelijke inzichten naar de praktijk.

Belangrijke thema's die onze aandacht kregen in 2024:

- Versterking van integrale hulpverlening waarbij zowel zorg als veiligheid centraal staan;
- Verdere ontwikkeling van innovatieve behandelmethodieken zoals Intensieve Traumabehandeling (ITB), Blended Care en Online hulp;
- Versterking van hulpverlening voor slachtoffers van criminele uitbuiting en kwetsbare jongeren in de criminaliteit via het nieuwe platform Keerpunt;
- Domein overstijgende projecten tussen zorg en justitie;
- Technologische innovatie en digitale tools voor vroegsignalering van slachtoffers online en ontwikkeling van digitale hulpverlening via Spine;
- Pleiten voor structurele financiering van integrale hulp bij geweld in afhankelijkheidsrelaties;
- Samenwerking met universiteiten en kennisinstituten;
- Onderzoek naar hoe effectieve hulpverlening beter georganiseerd kan worden;
- Ontwikkeling van cultureel sensitieve interventies en beleidsaanbevelingen;
- Ontwikkeling van e-learnings en trainingen voor professionals in de eerste en tweede lijn als het gaat om het signaleren van mensenhandel, eerdergerelateerd geweld en intieme terreur.

Deskundigheidsbevordering

Ook in 2024 verzorgde Fier uiteenlopende trainingen, e-learnings, webinars, workshops, voorlichtingen en andere presentaties over thema's rond (seksueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties. Deze verschillende vormen van deskundigheidsbevordering zijn essentieel voor professionals in heel Nederland. Het stelt ze beter in staat om geweld te herkennen, juiste diagnoses te stellen en betere hulp te organiseren. Hieronder volgt een beknopt overzicht.

Mensenhandel

Vanuit de Fier Academy (zie ook bijlage 2) trainden we in 2024 honderden (600) professionals uit verschillende domeinen in het hele land bij gemeenten en andere organisaties. Dit bestond uit online en fysieke trainingsbijeenkomsten en webinars, in combinatie met een uitgebreide, geaccrediteerde e-learning. Daarnaast volgden sinds de lancering eind 2023 ruim 1.900 professionals uit verschillende domeinen de korte gratis e-learning BUIT voor professionals.

Onze zorgcoördinatoren mensenhandel in Friesland bereikten in 2024 honderden (440) professionals met een training of voorlichting in Noord-Nederland en met name in Friesland. Dat betrof hulpverleners, gemeentelijke ambtenaren, docenten van middelbare scholen, leerplichtambtenaren, medewerkers van Nidos en medewerkers van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA).

Het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM) deelde haar kennis over uitbuiting op vele gelegenheden en aan diverse professionals, zoals colleges van B&W, rechters, professionals in de veiligheidsketen en hulpverlening, nationaal rapporteurs EU enzovoorts.

Andere thema's

Fier verzorgde in 2024 vanuit haar verschillende teams diverse andere activiteiten gericht op deskundigheidsbevordering over (seksueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties. Zo gaven collega's workshops over zelfzorg, behandelplannen en hulpverleningsstrategieën voor bijna honderd (90) professionals. Ook boden collega's een webinar aan over geld en geweld (armoede en schulden) voor professionals. Er werden honderden (ongeveer 600) professionals bereikt over thema's als intieme terreur, seksueel geweld en schadelijke praktijken. Professionals in opleiding, zoals zedenrechercheurs en casemanagers, hulpverleners en deelnemers aan symposia, verbeterden op deze manier hun kennis. Dat gold ook voor netwerksessies over huiselijk geweld voor professionals uit de zorg- en veiligheidsketen.

Ook de teams van het Landelijk Steunpunt Extremisme (LSE), Spine, Chat met Fier, het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM) en Onderzoek & Ontwikkeling vertegenwoordigden Fier bij diverse gelegenheden met hun expertise. Zo bereikten we ook in 2024 weer vele honderden professionals die een bijdrage kunnen leveren aan het voorkomen, terugdringen en stoppen van geweld en het bieden van hulp bij de gevolgen van geweld.

8. Online hulpverlening

Bijna iedereen bevindt zich tegenwoordig online, maar hulpverlening vindt vaak nog offline plaats. Daarom heeft Fier ook in 2024 weer ingezet op professionele online hulpverlening. Dat heeft onder andere als voordeel dat hulp eerder en laagdrempelig kan worden geboden, omdat kennis bijvoorbeeld online is te raadplegen of contact met een hulpverlener via een chatgesprek verloopt. De stap naar het eigen netwerk of fysieke hulpverlening is, om verschillende redenen zoals angst- en schuldgevoelens bij slachtoffers, in veel gevallen nog te groot. Zo is bijvoorbeeld 89% van de minderjarige slachtoffers van seksuele uitbuiting niet in beeld. Een deel van deze slachtoffers weet echter Chat met Fier wél te vinden. Ook de komende jaren wil Fier online hulp aan verschillende doelgroepen verder verstevigen en professionaliseren. Zie bijlage 2 voor het jaaroverzicht van onderstaande initiatieven van Fier.



Chat met Fier

In 2009 is Fier gestart met Chat met Fier, met als doelstelling een leernte op te vullen als het gaat om hulpverlening aan slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Bij geweld en trauma kan er veel schade voorkomen worden als hulpverlening eerder om de hoek komt kijken. Chat met Fier biedt hier op een laagdrempelige, veilige en vertrouwelijke manier ruimte toe. De stap naar offline hulp wordt

hierdoor kleiner. Daarnaast verkrijgt Chat met Fier door middel van gevoerde chatgesprekken inzicht in schadelijke digitale praktijken en online geweld. Sinds 2019 chat het team van Chat met Fier ook voor het Centrum Seksueel Geweld (CSG) en NOC*NSF.

Keerpunt

Keerpunt richt zich op het online in contact komen met jongeren die in de criminaliteit verstrikt zijn geraakt, daarin worden uitgebuit of hiervoor kwetsbaar zijn, en hier niet meer zelfstandig uitkomen. Keerpunt biedt een veilige en laagdrempelige plek voor deze jongeren, hun sociale omgeving en professionals. Bij Keerpunt kunnen zij in een beveiligde chatomgeving vertrouwelijk hun verhaal doen aan hulpverleners van Chat met Fier en krijgen zij informatie, advies, hulp en bescherming. Keerpunt is in 2023 ontwikkeld door Fier en haar teams het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM), Chat met Fier en Spine.



Chat met LSE

Mensen vinden het vaak moeilijk om contact op te nemen met hulpverlening wanneer zij vragen of zorgen hebben over (mogelijke) radicalisering en extremisme. Dat terwijl vroegtijdige signalering en ondersteuning van groot belang zijn om zorgelijke en onveilige situaties te voorkomen en onnodige bezorgdheid weg te nemen. Chat met LSE biedt sinds april 2024 de mogelijkheid om online en in een veilige en vertrouwde omgeving te chatten met hulpverleners van Chat met Fier over deze vragen en zorgen. Chat met LSE is ontwikkeld door Fier en haar teams het Landelijk Steunpunt Extremisme (LSE), Chat met Fier en Spine.

Chat met LSE



Online outreach door Spine

Spine is de tech-ngo van Fier en richt zich op de digitale strijd tegen mensenhandel. Het team van Spine ontwikkelt technologie om slachtoffers van seksuele en criminele uitbuiting te voorkomen en te helpen. Spine houdt zich in één van de projecten bezig met online outreachend werken. Het team van Spine gaat online op zoek naar slachtoffers van mensenhandel en seksueel geweld en benaderen hen actief. Zo wordt op een laagdrempelige manier contact gelegd en, als iemand daarvoor openstaat, doorverwezen naar hulpverlening in de regio. Op deze manier hoeven slachtoffers niet zelf op zoek naar hulp, maar brengt Spine direct de hulp dichtbij.

Online hulppunt sektes en dwingende groepen (HSD)

In 2024 is team Onderzoek & Ontwikkeling van Fier gestart met een pilot waarin een online hulppunt wordt opgericht voor slachtoffers van dwingende groepen (waaronder sektes) en hun naasten. Het doel is om hen een plek te bieden waar zij informatie in kunnen winnen en terecht kunnen om te chatten met hulpverleners van Chat met Fier. De beoogde livegang van het hulppunt is halverwege 2025.



Omgeving	Chats	Chatters
Chat met Fier	25.161	15.132
Chat met CSG	14.622	8.651
Centrum Veilige Sport (NOC*NSF)	158	115
Keerpunt	399	360
Chat met LSE (van start gegaan in april 2024)	36	33

9. Maatschappelijke participatie

Onderwijs op maat en het behalen van certificaten (mbo)

De afdeling Maatschappelijke Participatie van Fier ontwikkelt een vernieuwende aanpak van onderwijs en zorg die tot betere resultaten leidt. De ambitie is om jongeren van Fier, waar mogelijk, een mbo-diploma op niveau 3 of 4 te laten behalen. Dit vergroot hun kansen op de arbeidsmarkt. In 2024 hebben we onze aanpak aangepast en zijn we gestart met het aanbieden van keuzedelen.

Keuzedelen vormen ongeveer 15% van een mbo-opleiding en hoeven niet direct gekoppeld te zijn aan een specifieke opleiding of kwalificatie. Ze maken echter wel officieel deel uit van het diploma. Behaalde keuzedelen worden erkend in alle mbo-opleidingen. Op deze manier kunnen jongeren in de residentiële zorg verder werken aan hun opleiding. Sinds de zomer van 2024 bieden we het keuzedeel 'Duurzaamheid in beroepen' aan in samenwerking met Aeres MBO. Kort voor de kerstvakantie zijn we gestart met een tweede keuzedeel: 'Ondernemend gedrag'. Beide keuzedelen worden geëxamineerd op mbo-niveau 3 of 4.

Summerschool 2024

Bij Fier is het streven om onze cliënten te ondersteunen in hun herstel en persoonlijke groei, maar ook om hen bewust te maken van hun rol in een bredere, duurzame samenleving. Daarom stond dit jaar de Fier Summerschool geheel in het teken van het thema duurzaamheid. Onze cliënten verdiepten zich in onderwerpen zoals gezonde levensstijl, afvalverwerking, natuur en milieu, en persoonlijke groei. Dankzij de inzet van deskundige workshopleiders kregen de deelnemers waardevolle inzichten en praktische vaardigheden aangereikt, die hen niet alleen helpen in hun persoonlijke ontwikkeling, maar ook hun maatschappelijke betrokkenheid en zelfvertrouwen vergroten.

De Kinderuniversiteit

Ook dit jaar kregen we weer ondersteuning van huiswerkinstituut de Huiswerkplek in onze Veilige Veste in Capelle aan den IJssel en in Rotterdam. Docent Richard helpt de kinderen bij het maken van hun huiswerk en gaat samen met ze aan de slag aan hun persoonlijke uitdagingen op schoolgebied. Dit doet hij onder andere door een individuele benadering, educatieve spelletjes en driewekelijkse thema's op het gebied van taal en rekenen.

'Yasir (alias) had moeite met lezen, hier hebben we tijdens de huiswerkklass veel aandacht aan besteed. Net voor de meivakantie liet hij trots een leesdiploma zien dat hij op school heeft behaald omdat hij tien boeken heeft uitgelezen!'
– docent Richard

Sociale ondernemingen

2024 stond in het teken van mooie samenwerkingen en het zetten van belangrijke stappen in de ontwikkeling van onze sociale ondernemingen: Blooming Bakery en het L.A.P. Atelier. We hebben niet alleen onze heerlijke baksels en vlaggenlijnen geleverd, maar ook de



impact van onze werkprocessen vergroot door intensieve samenwerking met vrijwilligers en deelnemers.

Dit jaar zijn we gestart met een gerichte aanpak om deelnemers te helpen bij het behalen van persoonlijke doelen. Via een speciaal portfolio en ondersteuning door vrijwilligers en projectmedewerkers, hebben deelnemers gewerkt aan hun werknemersvaardigheden en persoonlijke leerdoelen. Ook keken we doormiddel van beroepskeuzetesten en drijfveren-test waar de krachten en interesses van de deelnemers lagen. Zo kregen deelnemers van Blooming Bakery de mogelijkheid om hun HACCP-certificaat (voedselveiligheidscertificaat) te behalen, een belangrijke stap richting hun toekomst.

Een andere belangrijke mijlpaal was de implementatie van het online systeem USER, waarmee we nu efficiënt onze roosters beheren. Daarnaast hebben we dit jaar veel aandacht besteed aan het aanpakken van verzuim en het motiveren van onze deelnemers. Door alles in USER te rapporteren, hebben we beter inzicht in verzuimpercentages en kunnen we gericht ondersteuning bieden aan deelnemers die soms afwezig zijn. Dit heeft zichtbaar effect gehad: tussen mei en december zagen we een stijging van de aanwezigheid met ruim 30% in Capelle aan den IJssel en 20% in Leeuwarden.

Dankzij de inzet van onze medewerkers, vrijwilligers en deelnemers hebben we in 2024 niet alleen onze sociale doelstellingen versterkt, maar ook prachtige samenwerkingen tot stand gebracht. We blijven ons inzetten voor het ontwikkelen van talent, het bieden van kansen en het bouwen aan een inclusieve toekomst.

Samen bouwen we verder aan een succesvol en inspirerend 2025!

10. Tevredenheid en klachten

Tevredenheidsonderzoeken in 2024

Meetinstrument	2024
Ambulante behandeling (CQI)	8,8
Vragenlijsten cliënttevredenheid	8,2
Residentieel – leefklimaat Jeugd	7,6
Residentieel – leefklimaat Volwassenen	7,9
Residentieel – leerklimaat RENN4	7,2
Leerklimaat – Blooming Bakery Leeuwarden	8,6
Leerklimaat – Blooming Bakery Rotterdam	9,1
Leerklimaat – L.A.P. Atelier	9,6

Tevredenheid medewerkers*	2024
Tevredenheidsonderzoek stagiairs	8,5

**Dit jaar is geen werkklimaatonderzoek onder medewerkers uitgevoerd, vanwege de overstap naar een nieuw meetinstrument dat in 2025 wordt gelanceerd.*

Tevredenheid samenwerking- spartners een keer per twee jaar	2024
Tevredenheidsonderzoek samen- werkingspartners (KPTO)	8,4

Integriteit en omgangsvormen

Fier hecht veel waarde aan een positief werk-, leef- en leerklimaat. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers op een integere, respectvolle en prettige manier met elkaar en cliënten omgaan. Integer gedrag staat aan de basis van alles wat wij doen, om zo recht te doen aan alle mensen voor en met wie wij werken. Samen spannen we ons in om ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag binnen onze organisatie te voorkomen en tegen te gaan. Hier vloeit uit voort dat integriteit en omgangsvormen een belangrijk thema zijn tijdens de werving en selectie van medewerkers, maar ook tijdens de

intervisie en werkbegeleiding van medewerkers.

Om continu scherp te blijven op omgangsvormen en integriteit hanteert Fier een integriteitssysteem dat onder meer bestaat uit de volgende onderdelen:

- Iedereen die betrokken is bij Fier moet in het bezit zijn van een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Nieuwe medewerkers en vrijwilligers ondertekenen een aanvullende verklaring over grensoverschrijdend gedrag.
- Fier hanteert een gedragscode inclusief een klachtenreglement en klokkenluidersreglement.
- Er is een externe onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten en een interne en externe onafhankelijke vertrouwenspersoon voor medewerkers.
- Er is een onafhankelijke klachtencommissie voor medewerkers en een onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten.
- Belanghebbenden hebben de mogelijkheid om een integriteitsmelding te doen via het meldpunt dat staat op de website van Fier.

Klachten

Klachten bij onafhankelijke klachtencommissie medewerkers	0
Klachten bij onafhankelijke klachtencommissie cliënten	2
Klachten van cliënten die via bemiddeling positief zijn afgerond	4
Integriteitsmeldingen via de website van Fier	0

Evaluatie integriteitsbeleid

Fier evalueert jaarlijks het integriteitsbeleid op basis van binnengekomen klachten, signalen en de uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken onder cliënten, medewerkers, stagiairs en samenwerkingspartners. In 2024 is het integriteitsbeleid aangescherpt in lijn met de vereisten van het CBF-keurmerk. Zo is er een meldpunt ingericht waarmee ook externe belanghebbenden op laagdrempelige wijze een integriteitsmelding kunnen doen.

De resultaten en signalen uit 2024 geven geen aanleiding om het beleid verder aan te scherpen. De bestaande voorzieningen – waaronder onafhankelijke vertrouwenspersonen, klachtencommissies en de gedragscode – functioneren naar behoren en ondersteunen een veilig en integer werk-, leer- en leefklimaat binnen Fier.

Communicatie met belanghebbenden

Fier vindt het belangrijk dat belanghebbenden goed geïnformeerd worden, zoals cliënten, medewerkers, vrijwilligers, partners en financiers. Naast het directe, persoonlijke contact dat er met stakeholders is, informeren wij ze via onze website, social media, nieuwsbrieven, intranet (voor medewerkers), rapportages, folders en bijeenkomsten.

Kwaliteit en veiligheid

Fier werkt met een kwaliteits- en veiligheidssysteem dat gericht is op continue verbetering. Dit doen we door middel van:

- het tijdig en adequaat in beeld brengen van incidenten, calamiteiten, klachten en onvrede;
- het toetsen of de zorg wordt uitgevoerd zoals bedoeld en of aan kwaliteits- en registratie-eisen wordt voldaan. Dit doen we bijvoorbeeld door middel van interne en externe audits;
- een proces van continu verbeteren (inclusief toetsing of verbetermaatregelen en kwaliteitsimpulsen worden doorgevoerd);
- het melden van incidenten in het Veilig Meld Systeem (VMS);
- de externe vertrouwenspersoon voor cliënten die regelmatig jeugdige cliënten op de behandelgroepen bezoekt;
- een externe en interne vertrouwenspersoon voor medewerkers;
- klokkenluidersregeling;
- meldingen Inspectie: in 2024 zijn er geen meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gedaan;
- onderzoeken inspectie. In 2024 is er [een onderzoek door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(IGJ\)](#) uitgevoerd bij Asja III. Het betrof een reguliere controle op het JIJ-kader (toetsingskader). De inspectie liet weten dat Fier aantoonbaar een lerende organisatie is, het niveau van de hulpverlening hoog is en dat Fier trots mag zijn op wat er is neer gezet.

Fier is HKZ-gecertificeerd en heeft het keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang.



11. Medezeggenschap



In 2024 zijn de volgende advies- en instemmingsaanvragen door de Ondernemingsraad behandeld:

- instemmingsaanvraag externe vertrouwenspersoon;
- instemmingsaanvraag Fier Vertrouwd;
- instemmingsaanvraag samenvoegen teams ICT en Functioneel beheer;
- instemmingsaanvraag generiek loon- en functiehuis;
- instemmingsaanvraag nieuwe Arbodienst Medprevent per 1 januari 2025;
- instemmingsaanvraag MDIEU-subsidie;
- instemmingsaanvraag aanstelling twee preventiemedewerkers;
- instemmingsaanvraag rookbeleid medewerkers Fier;
- instemmingsaanvraag roosterbeleid Fier;
- instemmingsaanvraag verplichte vrije dagen 2025.

Daarnaast:

- heeft de OR verkiezingen gehouden;
- is de OR betrokken geweest in de voorbesprekingen inzake een interim bestuurder;
- heeft het jaarlijkse gezamenlijke overleg met de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur plaatsgevonden;
- zijn er in 2024 drie bijeenkomsten met de OR-ambassadeurs georganiseerd.

De Cliëntenraad:

- In 2024 heeft de Cliëntenraad weer mooie dingen bereikt en aangepakt. Hieronder een overzicht.
- Er zijn negen vergaderingen geweest. Regelmatig waren er gasten bij om kennis te maken of specifieke onderwerpen te bespreken;
- Tijdens één van deze vergaderingen heeft de Cliëntenraad met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht kennisgemaakt, waarbij ze inzicht gaven in hun werkzaamheden;
- Een nieuwe ondersteuner is welkom geheten in het team;
- Voor cliënten is er een bingo georganiseerd, wat een groot succes was;
- Er is een nieuwsbrief uitgebracht met veel informatie en leuke weetjes;
- De Cliëntenraad heeft twee instemmingsaanvragen besproken betreffende het klachtenreglement;
- De signaalkaarten zijn tijdens bijeenkomsten besproken. Signaalkaarten zijn kaarten waarop cliënten en medewerkers kunnen schrijven waar ze tevreden mee zijn, waar ze het niet mee eens zijn, of ze een goed idee hebben of dat ze lid willen worden van de Cliëntenraad. Op elke groep en bij de receptie hangt een kleine brievenbus waar de ingevulde kaarten ingeleverd kunnen worden. De kaarten worden elke maand opgehaald, waarna er actie wordt ondernomen op hetgeen is ingevuld (indien nodig);
- De Cliëntenraad heeft verschillende groepen bezocht.

12. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Fier bestond op 31 december 2024 uit vijf toezichthouders. De honorering vindt plaats volgens de richtlijnen van de WNT. De leden van de Raad van Toezicht scholen zich periodiek en hechten veel waarde aan permanente educatie.

Samenstelling Raad van Toezicht (per 31 december 2024)

Naam en commissie	Datum aantreden	Datum verlenging/herbenoeming	Verlengd/herbenoemd	Datum aftreden
Jellie Tiemersma Voorzitter RvT, lid Remuneratie Commissie	01.02.2020	01.02.2024	01.02.2024	01.02.2028
Patricia Zorko, Voorzitter Remuneratie Commissie, lid Commissie Kwaliteit & Veiligheid	01.04.2021	01.04.2025		01.04.2029
John Bonnema Voorzitter Auditcommissie	01.04.2021	01.04.2025		01.04.2029
Max Daniel Voorzitter Commissie Kwaliteit & Veiligheid	01.04.2022	01.04.2026		01.04.2030
Frits Nicolai Lid Auditcommissie	01.04.2022	01.04.2026	N.v.t.	01.04.2026

Hoofd- en nevenfuncties

J. Tiemersma

Hoofdfunctie:	• Directeur Personal-Too
Nevenfuncties:	• Lid Raad van Toezicht European Fashion Business School • Lid Algemeen Bestuur VNONCW • Lid Algemeen Bestuur VNONCW-MKB Noord • Voorzitter Bestuur Stichting Aletta Jacobs Noord-Nederland • Lid Raad van Toezicht Eurosonic Noorderslag • Voorzitter Samenwerkingsverband Passend Onderwijs V(S)O Groningen Ommeland

P.M. Zorko

Hoofdfunctie:	• Plaatsvervangend directeur-generaal Rijkswaterstaat bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
---------------	---

J.G. Bonnema

Hoofdfunctie:	• Manager Finance & Control/DT-lid bij Empatec NV Sneek
Nevenfuncties:	• Lid Raad van Commissarissen/Audit Commissie Afvalsturing Fryslân NV (bedrijfsnaam: Omrin) • Lid Raad van Toezicht Stichting VERA en Simplon, Groningen • Penningmeester Stichting Blockbusterfonds Fryslân Theater en Stichting Blockbusterfonds Fryslân Museum

M. Daniel

Hoofdfunctie:	• Directeur Nationale Politie, Nationaal Commandant Crisis Organisatie (tot 1 maart 2022)
Nevenfuncties:	• Lid Raad van Commissarissen Circulus

F. Nicolai

Hoofdfunctie:	• Directeur Financiën en Informatisering bij Trajectum
Nevenfuncties:	• Lid Raad van Commissarissen Woonborg/voorzitter Auditcommissie tot 15-07-2024 • Mede-eigenaar Projectgroothandel

Deskundigheidsmatrix

De Raad van Toezicht streeft naar een breed en divers samengestelde Raad. In de Raad zijn onderstaande deskundigheden vertegenwoordigd:

1. Kennis, ervaring en beleidsexpertise in het sociaal domein en zorgdomein (waar- onder wet- en regelgeving als de Wmo, Jeugdzorg, Wlz en Zvw), het bestuurlijke krachtenveld waarin deze domeinen zich bevinden (gemeentelijk, provinciaal en landelijk) en horizontale en verticale ketenvorming op het snijvlak van zorg en veiligheid.
2. Zorginhoudelijke deskundigheid en ervaring met (digitale) innovatie in de zorg, veiligheid, onderzoek en wetenschap.
3. Financieel-economische deskundigheid (deskundigheid van beide leden van de Auditcommissie), onder andere op het gebied van zorgfinanciering, bedrijfsvoering en vastgoed.
4. Kennis en ervaring op het gebied van de veiligheidsketen, digitale veiligheid en cybersecurity.
5. Deskundigheid op het gebied van ICT, digitale zorgverlening & ondersteuning en moderne mediatechnieken.
6. Kennis en ervaring op het gebied van human resource management en werkgever- schap.
7. Juridische deskundigheid.
8. Deskundigheid op het gebied van ondernemerschap, (sociale) ondernemingen en innovatie in (zorg)organisatieconcepten.
9. Algemene bestuurlijke ervaring in complexe organisaties.

Deskundigheidsmatrix

Naam	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jellie Tiemersma									
Patricia Zorko									
John Bonnema									
Max Daniel									
Frits Nicolai									

 Hoofdaandachtsgebied

 Aandachtsgebied waarmee RvT-lid ervaring heeft (max. 2)

Vergaderingen en aanwezigheid

In 2024 vergaderde de Raad van Toezicht zes keer tijdens een reguliere vergadering. Alle vergaderingen waren in aanwezigheid van de Raad van Bestuur. Tijdens het merendeel van de vergaderingen is tevens een inhoudelijk thema besproken in aanwezigheid van medewerkers van de organisatie.

Verder was er de jaarlijkse gezamenlijke sessie met de Raad van Bestuur, het directie- team, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad op 31 januari 2024. Het thema was dit jaar de zichtbaarheid en herkenbaarheid van Fier. Op 12 september 2024 vond er een werkbezoek plaats bij het bedrijfsbureau. Met zowel de Ondernemingsraad als de Cliën- tenraad waren overleggen met de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hanteren een Informatieprotocol. Het jaar 2024 heeft voor de Raad van Toezicht sterk in het teken gestaan van het opvol- gingsvraagstuk ten aanzien van de Raad van Bestuur en met name de onboarding van de nieuwe bestuurder Anne van Lammeren die per 1 mei 2024 is gestart.

De Raad van Toezicht is in het derde kwartaal van 2024 een procedure gestart voor de werving van een nieuw lid van de Raad van Toezicht met zorginhoudelijke expertise. Helaas is het niet gelukt om een passende kandidaat te benoemen. In 2025 zal er een vervolg worden gegeven aan deze vacature.

Zelfevaluatie

Op 27 november 2024 vond de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht over 2024 plaats. Aansluitend aan deze bespreking is de Raad van Toezicht over de uitkomsten van de zelfevaluatie in gesprek gegaan met de Raad van Bestuur. Van de zelfevaluatie is een verslag met een actiepuntenlijst gemaakt die als input zal dienen voor onder meer de verdere kennis- en competentieontwikkeling in 2025.

Vergaderingen Raad van Toezicht met Raad van Bestuur 2024

31-01-2024	Gezamenlijke sessie met Raad van Bestuur, Directieteam, Onderne- mingsraad en ondersteuner Cliëntenraad
14-02-2024	Reguliere vergadering
14-05-2024	Reguliere vergadering
03-07-2024	Reguliere vergadering en overleg/vergadering met Ondernemings- raad
04-09-2024	Reguliere vergadering
23-10-2024	Reguliere vergadering en overleg/vergadering met de Cliëntenraad
27-11-2024	Zelfevaluatie
04-12-2024	Reguliere vergadering



Besluiten en goedkeuringen Raad van Toezicht

14.02.2024	Herbenoeming Jellie Tiemersma als voorzitter van de Raad van Toezicht voor een nieuwe periode van vier jaar die loopt van 1 februari 2024 tot 1 februari 2028.
14.04.2024	Vaststelling accountantsverslag en jaarrekening 2023.
14.05.2024	Vaststelling bestuursverslag 2023.
14.05.2024	Vaststelling werving procedure nieuwe accountant.
03.07.2024	Benoeming BDO als nieuwe accountant van Fier vanaf het boekjaar 2024.
23.10.2024	Instemming met het voorstel om een bedrag van € 1.128.211,- incl. btw vanuit de reserve van Fier toe te kennen, naast de toegekende subsidies, voor de verbouw en verduurzaming van de Natalstraat.
23.10.2024	Vaststelling van het profiel van de Raad van Toezicht ten behoeve van de vacature in de Raad van Toezicht per 2025.
04.12.2024	Vaststelling WNT-klasse voor 2025 in klasse IV.
04.12.2024	Vaststelling van de bezoldiging van Anke van Dijke op het maximum van de WNT-klasse IV, te weten € 226.000,- per 1 januari 2025.
04.12.2024	Vaststelling van de bezoldiging van Anne van Lammeren per 1 januari 2025 op € 215.000,-.
04.12.2024	Indexering van de bezoldiging Raad van Toezicht met 5,4% in klasse IV voor 2025.
04.12.2024	Goedkeuring van het gewijzigde treasury statuut op 8 januari 2024.
04.12.2024	Besluit tot goedkeuring van de begroting 2025.

Visie op toezicht in een notendop

De Raad van Toezicht is dienend aan het doel van de organisatie en haar maatschappelijke opgave. Zij is beschikbaar en aanspreekbaar voor de bestuurders en de organisatie en haar interne en externe stakeholders. Zij gaat uit van vertrouwen dat blijvend verdiend moet worden. De Raad van Toezicht opereert doelmatig en transparant, vanuit vertrouwen naar de organisatie en haar bestuurders, luistert, is positief kritisch en vraagt zo nodig door. Ze handelt vanuit een congruente visie en een gedeelde rolopvatting en is zich ervan bewust dat een vitale spanning tussen de toezichthouders en de bestuurders gezond is. Waar behoefte is aan extern advies kan dit ingeschakeld worden.

- Bij haar werkwijze gaat zij ervan uit dat professionele distantie een gegeven is.
- De leden van de Raad van Toezicht willen betrokken adviseurs zijn.
- Goed werkgeverschap is altijd het uitgangspunt.
- De leden van de Raad hanteren verschillende stijlen bij het houden van toezicht.

De Raad van Toezicht heeft op 22 maart 2022 haar Visie op Toezicht herijkt.

13. Financieel beleid

Fier is een maatschappelijke organisatie en wij zijn ons er van bewust dat we voornamelijk met maatschappelijk geld gefinancierd worden. Wij dragen daarom uit dat we binnen Fier met het geld om alsof het ons eigen geld is. We streven naar een zo laag mogelijke overhead en blijven zoeken naar mogelijkheden voor externe financiering (bijvoorbeeld subsidies of bijdragen vanuit fondsen en bedrijven) indien mogelijk. De kosten die worden gemaakt, komen voort uit weloverwogen beslissingen. Het beleid is dat zoveel mogelijk middelen naar de zorg gaan, dat geen onnodige uitgaven worden gedaan en dat niet meer betaald wordt dan noodzakelijk. Tegelijkertijd weten wij dat een goede bedrijfsvoering en kwalitatief goede zorg hand in hand gaan, onze gebouwen kwalitatief goed en duurzaam moeten zijn, er sprake is van arbeidskrapte en de ontwikkelingen in ICT snel gaan. Dit betekent dat dit ook de nodige investeringen vraagt van Fier.

Financieringsstromen

Fier is een financieel gezonde organisatie maar bevindt zich wel in een roerige omgeving waardoor de afgelopen vijf jaar per saldo nog steeds onvoldoende rendement (op basis van het gewenste rendement) is behaald (zie hierna bij financieel verslag). De (financiële) steun van fondsen, bedrijven, serviceclubs en particulieren blijft essentieel voor de hulp die we bieden aan (jonge) mensen en gezinnen die te maken hebben (gehad) met geweld. De zorgbudgetten die Fier krijgt mogen uitsluitend besteed worden aan de zorg. Voor de niet-zorg gerelateerde activiteiten – zoals de sociale ondernemingen, de samenwerking met het onderwijs, onderzoek, innovatie en kennisoverdracht – gaan en moeten wij blijvend op zoek naar andere en aanvullende financieringsmogelijkheden. Hiervoor doen we een beroep op fondsen, bedrijven, serviceclubs, particulieren en overheden (gemeenten, rijksoverheid).

Gedurende het boekjaar heeft Fier in onderstaande financieringsstromen productie geleverd of activiteiten verricht. Daarbij maken wij onderscheid in:

- a) reguliere of structurele financiering;
- b) incidentele en projectfinanciering;

- c) giften van fondsen, serviceclubs, particulieren en anderen;
- d) bijdragen van cliënten.

Regulier • GGZ (ZVW) • Jeugdwet (jeugdzorg en jeugd GGZ) • Landelijk Transitie Arrangement Jeugd (landelijke functie) • Landelijk Transitie Arrangement Volwassenen • / Specialistische Vrouwenopvang (landelijke functie) inclusief zorgcoördinatie mensenhandel • Decentralisatie Uitkering Vrouwenopvang¹ • Opvang Mensenhandel met Multiproblematiek (OMM) • Regeling Medische zorg Asielzoekers (RMA) • WLZ • WMO Begeleiding • WMO Beschermd Wonen	Projectfinanciering • Ministerie J&V • Ministerie VWS • NCTV • Nationale Postcodeloterij (NPL) • Zorginstituut Nederland • ZonMw • Gemeente Rotterdam • Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving • NIDOS • SPUK O3M (Open drie milieu voorziening) • RVO • Fonds Slachtofferhulp • Weeshuis Doopsgezinden • Janivo Stichting
Giften van fondsen, serviceclubs, particulieren en anderen • Diverse serviceclubs, bijdragen vanuit stichtingen en fondsen voor specifieke projecten • Bijdragen vanuit de kerken	Pensiekosten cliënten • Eigen bijdrage van cliënten aan hun verblijf • Bijdrage huur woonruimte

Reguliere financiering

De reguliere financieringen van de activiteiten van Fier betreffen o.a.:

- De Zorgverzekeringswet inzake de volwassenen GGZ (18+)

- Regeling Medische zorg Asielzoekers (RMA) in het kader van de zorgverzekeringswet en begeleiding
- De Jeugdwet (jeugdzorg en Jeugd GGZ) inzake jeugd GGZ (18-), landelijk contract met VNG (LTA) en regionale contracten
- De WMO; de subsidieverordeningen van de centrumgemeenten en andere gemeenten
- De Wet Langdurige Zorg
- Specifieke projectfinanciers

De opbrengsten worden verantwoord als deze zijn gerealiseerd. Dat betekent dat de betreffende (zorg)prestaties zijn geleverd en (voldoende) zeker is dat deze ook zullen worden vergoed.

Periodieke rapportages

Periodiek worden financiële- en productierapportages opgesteld. Deze rapportages worden uitgebreid besproken met de directie, de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Dit leidt waar nodig tot vervolgacties. Voor de dagelijkse sturing zijn dashboards beschikbaar die dagelijks worden bijgewerkt.

Liquiditeit

Het liquiditeitsbeleid van Fier is opgenomen in het Treasurystatuut. Naast een sterke reservepositie vindt Fier het ook belangrijk dat de liquiditeit op orde is en er voldoende buffer is om risico's te kunnen opvangen.

14. Financieel verslag

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling openbare jaarverantwoording WMG (RojW). De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW - voor zover deze volgens deze regeling van toepassing zijn - en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Omdat Fier vaste beneficiën is van de Nationale Postcode Loterij worden aan Fier ook eisen gesteld vanuit het CBF keurmerk. Deze eisen zijn waar nodig verwerkt in het jaarverslag. Dit mag echter niet strijdig zijn met de gehanteerde grondslagen.

Behaalde resultaten

Het resultaat over 2024 bedraagt EUR 1.128K miljoen positief (2023: EUR 981K positief). Als we kijken naar het verloop over de periode 2020 tot en met 2024 is het beeld als volgt:

BOEKJAAR	Werkelijk resultaat in €x1.000	Gewenst rendement (2%) in €x1.000
2020	-/- 2.591	622
2021	1.224	698
2022	2.017	747
2023	981	780
2024	1.128	820
Saldo	2.759	3.667

Dit betekent dat, gerekend over de afgelopen vijf jaar, per saldo wel sprake is van een positief saldo, maar nog steeds lager dan het gewenste rendement over de opbrengsten. Uitgaande van een gezond resultaat dat nodig is om het vermogen in stand te houden zou een resultaat van minimaal twee procent wenselijk zijn, ofwel over de afgelopen vijf jaar circa € 3,7 miljoen positief. Het gat bedraagt dus circa € 0,9 miljoen. Daarnaast is te zien dat de resultaten van Fier over de jaren heen fluctueren. Dit is inherent een gevolg van de verscheidenheid aan financieringen en de risico's die hiermee gepaard gaan. De onvoorspelbaarheid voor het totale resultaat blijft hiermee relatief gezien groot.

In dit kader is van belang om te vermelden dat de opbrengsten van reeds geleverde zorg vaak lange tijd onzeker zijn. Vanuit het voorzichtigheidsprincipe worden de opbrengsten pas verantwoord als deze voldoende zeker zijn. Regelmatig is dat pas in het volgende boekjaar. In 2024 is om deze reden in het eerste tertaal een negatief resultaat van EUR 350K geprognosticeerd terwijl het jaar uiteindelijk met EUR 1.128K positief is afgesloten. Voor 2025 begint dit weer van voor af aan met miljoenen risico op financieringen (zie risicoparagraaf). Als we verder vooruitkijken nemen de risico's niet af maar nemen alleen maar toe. In 2026 zal Fier bijvoorbeeld te maken krijgen met het

'Ravijnjaar' voor gemeenten en de toenemende mate van regionale samenwerking. Fier krijgt een belangrijk deel van haar inkomsten vanuit gemeentelijke gelden (zowel landelijk als regionaal) waardoor de impact groot is. Daarnaast profileert Fier zich als landelijk specialist. Dit staat haaks op de huidige ontwikkelingen vanuit het IZA en verdere regionale samenwerkingsverbanden. Hier moet Fier tijdig op inspelen. Voor de bedrijfsvoering is het daarnaast van belang dat de financiering stabiel en beter voorspelbaar is.

Fier is momenteel in een transitiefase. Door een wisseling van de raad van bestuur in 2024 en de tijdelijke aanstelling van een interim voorzitter raad van bestuur in 2025 zal dit leiden tot hogere incidentele kosten. Daarnaast is bekend dat Fier door de toenemende digitalisering en de blijvende arbeidskrapte fors zal moeten (blijven) investeren in het ICT landschap, infrastructuur en applicaties. Dit brengt ook incidentele kosten met zich mee maar ook structureel hogere ICT kosten op langere termijn.

We zijn blij dat de afgelopen vier jaar weer zwarte cijfers konden schrijven, maar zijn ons ook zeer bewust van ons relatief hoge risicoprofiel en daarmee de beperkte betekenis van het huidige resultaat voor prognoses voor de toekomst. Doordat we één van de weinige landelijk werkende instellingen zijn met een zeer specialistisch aanbod en we met een groot aantal financieringsstromen te maken hebben, is ons risicoprofiel hoger dan gemiddeld. Het gestelde rendement van minimaal 2% is daarom ook het minimum en zou in verband met het hoge risicoprofiel eigenlijk hoger moeten zijn. Dit maakt dat onze financiële resultaten onderhevig zullen zijn aan een zekere mate van fluctuaties.

Vanwege het hoge risicoprofiel en de fluctuaties van het resultaat is het voor Fier van belang om het resultaat te begrijpen en te sturen op het genormaliseerde resultaat, los van incidentele baten en lasten. De incidentele baten en lasten hebben de afgelopen jaren nog steeds een relatief grote impact op het resultaat. Hieronder is een opstelling van het effect van incidentele posten op het resultaat weergegeven:

	2024 € x 1.000	2023 € x 1000
Resultaat jaarrekening	1.128	981
Incidentele baten	-1.303	-639
Incidentele lasten	490	788
Genormaliseerd resultaat	315	1.130

Incidentele baten

	2024 € x 1.000
Vrouwenopvang Rotterdam 2023	140
Specialistische vrouwenopvang 18+ 2023	198
Vrijval voorziening LTA	600
Vrijval voorziening HSJH	365
Totaal	1.303

In 2024 zijn er een aantal baten van invloed geweest op het resultaat vanuit eerdere jaren. In december 2024 heeft de afrekening van de crisisopvang 2023 Rotterdam-Rijnmond plaatsgevonden, dit zorgde voor een bate van EUR 140K. Verder heeft halverwege 2024 de eindafrekening plaatsgevonden van de specialistische vrouwenopvang over 2023. Dit leidde nog tot een bate van EUR 198K. Beide posten waren tijdens het afsluiten van 2023 nog niet bekend. In 2024 is de gevormde voorziening voor de LTA financiering vrijgefallen. Deze voorziening was opgebouwd met betrekking tot het verlieslatende contract van het LTA over 2024. Eind 2024 is eindelijk duidelijk geworden wat de verwachte afrekening vanuit HSJH zou worden over 2012. Uiteindelijk is deze aanzienlijk lager gebleken dan de gevormde voorziening van EUR 400K. Dit is voor Fier positief nieuws, echter zorgde dit wel tot een incidentele bate van EUR 365K wat het resultaat in 2024 beïnvloed heeft.

Incidentele lasten

	2024 € x 1.000
Innovatiebudget (uitgaven 2024)	490
Totaal	490

In 2023 heeft Fier besloten om EUR 1,0 miljoen incidentele middelen beschikbaar te stellen om structurele verbeteringen te realiseren in de processen/bedrijfsvoering. Dit betrof het door Fier gelabelde 'innovatiebudget' als reservering in het vermogen als bestemmingsreserve. In 2023 zijn hiervoor EUR 188K aan incidentele kosten gemaakt. In 2024 is het restant van EUR 490K aan kosten gemaakt. Daarnaast is een deel van het innovatiebudget niet meer gebruikt omdat het innovatiebudget per 31 december 2024 is afgesloten. Het niet besteedde bedrag ter grootte van EUR 136K is toegevoegd aan de overige reserves van Fier.

Financiële analyse omzet

	2024 € x 1000	2023 € x 1000	%
BEDRIJFSOPBRENGSTEN			
BATEN UIT BEROEPS- OF BEDRIJFSMATIGE ZORGVERLENING			
Zorgverzekeringswet	9.893	9.012	9,8%
Wet langdurige zorg	161	80	101,3%
Jeugdwet landelijk (LTA)	8.404	9.092	-7,6%
Jeugdwet regionaal	2.835	2.370	19,6%
Landelijk volwassen zorgprestatie	3.890	3.385	14,9%
VWS- en/of Wlz-subsidies	849	665	27,7%
Beschikbaarheidsbijdrage zorgfuncties	646	702	-8,0%
Baten uit zorgverlening in onderaanneming	142	38	273,7%
Totaal	26.820	25.344	5,8%
Baten uit andere beroeps- of bedrijfsmatige activiteiten (Wmo)	1.334	1.408	-5,3%
Netto omzet	28.155	26.165	5,2%
Overige bedrijfsopbrengsten	12.789	12.210	4,7%
Som der bedrijfsopbrengsten	40.944	38.962	5,1%

Ten opzichte van 2023 zijn de baten met 5,1% gestegen. Dit wordt met name veroorzaakt door een hogere ZPM productie dan in 2023. Ook de productie Jeugdwet regionaal en Landelijk volwassen zorgprestatie is licht gestegen ten opzichte van 2023. De LTA productie bleef echter fors achter bij de productie in 2023. In 2023 was er een dalende trend zichtbaar in aanmeldingen hoog specialistische jeugdhulp welke in 2024 doorgezet is. Voor dit verlieslatende contract was ook een voorziening gevormd in 2023 die in 2024 is vrijgefallen, zie hiervoor ook het overzicht van de incidentele baten in de vorige paragraaf. De overige bedrijfsopbrengsten zijn met 4,7% gestegen ten opzichte van 2023 wat voornamelijk wordt veroorzaakt door hogere baten uit subsidies.

15. Financieel verslag

Bedrijfslasten

	2024 € x 1000	2023 € x 1000	%
Kosten van grond- en hupstoffen	134	101	32,7%
Kosten uitbesteed werk en andere externe lasten	1.891	2.129	-11,2%
Lonen en salarissen	24.262	22.119	12,7%
Sociale lasten	4.121	3.526	16,9%
Pensioenlasten	2.399	2.022	18,6%
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	825	870	-5,2%
Overige bedrijfskosten	6.459	7.185	-17%
Som der bedrijfslasten	40.090	37.953	5.6%

De bedrijfslasten zijn fors hoger dan 2023. De hogere kosten zijn volledig te wijten aan de hogere personeelskosten. Enerzijds door de CAO stijgingen, anderzijds door een toename in FTE van 19% (van 365 FTE in 2023, naar 384 FTE in 2024). De daling in overige bedrijfskosten wordt grotendeels veroorzaakt door een vrijval van voorzieningen.

Kerncijfers 2024

Omschrijving	Norm	2024	2023
1 Rendement op opbrengsten	> 2,0%	2,8%	2,5%
2 EBITDA -ratio	> 6,9%	4,1%	4,8%
3 Solvabiliteit	> 25%	62,5%	59,9%
4 DSCR	> 1,3	16,0%	4,6%
5 Schuld/EBITDA	< 5	2,2	2,2
6 Personeelskosten in % van de opbrengsten	71,5%	75,2%	69,5%
7 Overige bedrijfskosten in % van de opbrengsten	24,5%	15,8%	20,0%

De cijfers worden vergeleken met de benchmark uit het accountantsverslag (2018). De kolom 'norm' is gebaseerd op dit verslag en is niet aangepast, behalve de norm voor het rendement op opbrengsten. Voor het rendement hanteert Fier een minimale norm van 2,0% in plaats van 1,5%. Daar waar nodig is het kerncijfer nader gedefinieerd.

1. Resultaat voor bestemming als percentage van de totale omzet.
2. Resultaat voor aftrek van rente, belastingen, afschrijvingen op activa en afschrijvingen op leningen en goodwill als percentage van totale omzet.
3. Verhouding tussen het eigen vermogen en het vreemd vermogen. Hierbij wordt het eigen vermogen uitgedrukt als percentage van het totaal vermogen.
4. Resultaat na belastingen, gecorrigeerd voor afschrijvingen en rentelasten in verhouding tot de financiële verplichtingen.
5. Langlopende schuldenpositie als percentage van EBITDA. Dit kerncijfer geeft inzicht in de mate waarin de vrije cashflow kan worden gebruikt voor financiële verplichtingen.
6. Door gewijzigde verslaggevingsregels is de definitie van personeelskosten nu beperkt tot lonen, sociale lasten en pensioenen. De overige personeelskosten zijn opgenomen onder de overige bedrijfskosten. Op basis van het gemiddelde van deze post is in de norm 3,5% verschoven van personeelskosten naar overige bedrijfskosten.

Uit de tabel blijkt dat in 2024 op vrijwel alle ratio's de norm (ruim) gehaald wordt. Alleen de EBITDA-ratio ligt in 2024 onder de norm. Verder is opvallend dat de personele kosten een groter aandeel uitmaken van de opbrengsten dan de overige bedrijfskosten. Dit ligt in de lijn met de kostenontwikkeling ten aanzien van het personeel.

16. Risicoparagraaf

Rubriek	Omschrijving	Omvang en richting
1. Materiële controles Zvw	Risico's materiële controle Zorgverzekeraars kunnen materiële controles uitvoeren en een deel van de vergoeding over de afgelopen jaar terug claimen als zij de onderbouwing onvoldoende vinden. In 2022 is hier een voorziening van EUR 350K opgenomen. We hebben het afgelopen jaar nog geen materiële controles gehad m.b.t. ZPM. ZPM is gestart in 2022 en we hebben nog geen goed referentiemateriaal. Voor 2023 hebben we vergelijkbare berekening gemaakt als voor 2022 en schatten het risico materiële controle in op EUR 200K. Per 31-12-2023 is dit als voorziening opgenomen. In 2024 is deze voorziening met EUR 100K aangevuld, waarbij de voorziening op EUR 650K uitkomt.	PM
2. Inkomsten diverse stromen m.b.t levering van zorg	Proces "niet-gefinancierde zorg" De financiële kaders zijn in de loop van de tijd steeds strakker geworden en de bereidheid van financiers om 'overproductie' te betalen is steeds minder geworden. Er is ook steeds minder bereidheid om - in situaties waarin minderjarigen of volwassenen tussen wal en schip vallen - een uitzondering te maken en de zorg toch te financieren. Uitgangspunt is dat Fier geen onbetaalde zorg levert. Soms kiezen we er echter bewust voor om (gedeeltelijk) onbetaalde zorg te bieden omdat de evident noodzakelijke zorg wél nodig is maar niet gefinancierd wordt vanuit de huidige zorgkaders. Hoewel we er alles aan doen om te voorkomen dat dit gebeurt, blijven er risico's bestaan: • In ernstige crisissituaties moet er gehandeld worden en kan pas later gecheckt worden of er een grondslag is voor financiering van de zorg. Soms blijkt dit niet het geval te zijn. • Verschillende zorgverzekeraars werken met een budgetplafond. Aangezien bij aanvang van een zorgtraject doorgaans niet duidelijk is hoelang het traject gaat duren en hoe intensief de zorg zal zijn, kunnen we niet exact vaststellen wanneer het plafond bereikt is. Hierdoor bestaat het risico van overschrijding van het budgetplafond. Soms wordt (een deel van de) overschrijding gefinancierd, soms niet. Wij bepleiten coultance bij de verzekeraars om de zorg die wij hebben geleverd toch te betalen. De kans bestaat echter dat de geleverde zorg niet (volledig) zal worden vergoed. Met de lopende risico's op 31 december 2024 is zoveel mogelijk rekening gehouden. • Bij de Vrouwenopvang en het Landelijk Transitie Arrangement 18plus (Specialistische Vrouwenopvang) geldt hetzelfde omdat hier gewerkt wordt met vaste subsidiebedragen. • Bij Jeugdzorg en WMO is in diverse contracten sprake van vergoedingen die niet altijd de kosten volledig dekken. De extra kosten worden niet vergoed. Dit is vooral het geval bij regionale contracten waar we als landelijk specialist een hoger kostenprofiel hebben dan de gemiddelde aanbieder die in de aanbestedingen c.q. de tarieven als uitgangspunt dient.	-/- PM
3. Inkomsten / personeel(s-kosten)	Stijging personeelskosten ten opzichte indexatie opbrengsten Op dit moment heeft Fier te maken met een positief resultaat en ook de begroting 2025 is positief, maar de uitdagingen rondom het personeel zijn groot. Met een relatief hoog verloop, een oplopend ziekteverzuim en de huidige arbeidskrapte zijn de personeelskosten een belangrijke en grote kostenpost. De personeelskosten stijgen sneller dan de inkomstenstijging. Halverwege 2025 zal er een nieuwe CAO worden afgesloten en het is nu nog onduidelijk wat voor impact dit zal hebben op de salariskosten. De compensatie in de tarieven zal pas in 2026 bekend zijn.	PM

Rubriek	Omschrijving	Omvang en richting
4. Ontwikkelingen curatieve zorg/IZA	In september 2022 is ook voor de GGZ het landelijke IZA akkoord gesloten. Dit moet leiden tot o.a. meer passende en domein-overstijgende zorg en continuïteit voor cruciale GGZ. Voor Fier zou dat in beginsel een kans moeten zijn. Echter het risico bestaat dat e.e.a. teveel regionaal wordt ingestoken met onvoldoende aandacht voor landelijk specialisme en de samenhang met het sociaal domein, specifiek 18- en 18+.	+/- PM
5. VPB	Voor de berekening van zorgvrijstelling of VPB-plicht zijn meerdere berekeningen mogelijk. Afhankelijk van de toegepaste systematiek in combinatie met de gehanteerde uitgangspunten voldoet Fier mogelijk niet aan de vrijstelling voor VPB. Zo lang dit niet zeker is, is er een risico op het alsnog moeten toepassen van VPB over de resultaten van de afgelopen jaren. Vooralsnog stelt Fier zich op het standpunt dat op basis van de verhouding in m2 er wordt voldaan aan de vereisten voor de VPB-vrijstelling. Derhalve is er in de jaarrekening geen VPB positie opgenomen. Zie voor een nadere toelichting de niet uit de balans blijkende verplichtingen in de jaarrekening.	-/- EUR 1.000K

In het kader van (fraude)risico's en de beheersing van de risico's in het algemeen voeren wij periodiek het gesprek met de accountant en met de Raad van Toezicht. Daarvoor de bijgaande praatplaat opgesteld die inzicht geeft in de relatie tussen de verschillende soorten van risico's en de beheersmaatregelen die bijdragen aan de beheersing van de betreffende risico's.

17. Risicoanalyse

Beheersmaatregelen	Kwaliteit en veiligheid	Financieel en fraude	Fiscaal	Cybersecurity, informatie-beveiliging, AVG
Een planning en controlcyclus met vanuit meerjarenstrategie, jaarlijkse werkplannen, financiële begroting en periodieke monitoring van voortgang zowel financieel als inhoudelijk. Veel periodieke verantwoordingen gaan ook naar buiten en worden met een veelheid van stakeholders besproken die elk ook over eigen informatie beschikken om onze informatie te kunnen duiden (banken, verzekeraars, (centrum) gemeenten, samenwerkingsverbanden van gemeenten en de VNG, jeugdautoriteit etc.)	V	V	V	V
Organisatie structuur met rol en taakverdeling (en controle-technische functiescheiding) waarin we elkaar scherp houden op het tijdig uitvoeren van rollen en taken, het monitoren van de ontwikkelingen en het signaleren van (nieuwe) kansen en risico's	V	V	V	V
Overlegstructuur waarin continue de ontwikkelingen worden besproken en eventueel benodigde acties worden afgesproken	V	V	V	V
Ondersteuning met stuurinformatie en procesinformatie, in toenemende mate geautomatiseerd met ValueCare, maar ook binnen de deelsystemen zoals de tegeltjes in User en de autidfunctie binnen AFAS. Dit alles zowel op individueel niveau als op het niveaus van verschillende organisatie-onderdelen, groepen, afdelingen, teams etc.	V	V	V	V
Diverse functionarissen die groot deel van hun tijd besteden aan het controleren, monitoren en analyseren van ontwikkelingen: kwaliteitsfunctionaris, functionaris gegevensbescherming, compliance coördinator, controllers en manager finance en ICT	V	V	V	V
Aandacht voor de menselijke factor, HR beleid waaronder aanname, VOG, referenties, interne opleiding etc.	V	V	V	V
Procedures voor incidentmeldingen door cliënten (signaalkaarten) en medewerkers (VMS)	V	V	V	V
Inrichting van de geautomatiseerde systemen en de autorisaties/functiescheiding en informatiebeveiliging daarbinnen	V	V	V	V
Interne audits op het naleven van de interne en externe regels en afspraken , waaronder kwaliteit en veiligheid	V			V
Interne audits op naleven contracten en regelgeving financieringen		V	V	V
Externe audits zowel op kwaliteit als op financiën en ICT, waaronder ook zaken als informatiebeveiliging/cybersecurity (HKZ, accountant, Pen test o.a.)	V	V	V	V
Materiële controles en andere deelonderzoeken door financiers	V	V		
Periodieke onderzoeken onder medewerkers, cliënten en externe leveranciers over de samenwerking met Fier	V	V		V
Beperken van gebruik contant geld door zoveel mogelijk digitaal te doen		V		
Klokkenluiders regeling	V	V		V
Gedragscodes	V	V		V
Governancecode en daar op gebaseerde statuten en reglementen (en uiteraard de feitelijke toepassing daarvan)	V	V		V
Treasurystatuut en monitoring daarvan		V		
RvT en auditcommissies op terrein van financiën, ICT en kwaliteit en veiligheid	V	V	V	V
Accreditaties en permanente educatieverplichtingen van bestuur en diverse andere functionarissen binnen de organisatie	V	V	V	V
Vertrouwenspersonen en klachtenregelingen	V	V	V	V
Rol van cliëntenraad en ondernemingsraad om mogelijke misstanden te signaleren	V	V		V
Samenwerking cybersecurity met sector\brancheorganisatie\Zorg-CERT				V
En last but not least: verzekering van risico's die te groot zijn om zelf te dragen		V		

Bijlage 1: Fier in de media

Inspelen op ontwikkelingen in de samenleving en leidend zijn als het gaat om het bewerkstelligen van duurzame veranderingen op het gebied van (seksueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties. Dat is waar we als landelijk expert naar streven. Hierbij is strategische communicatie essentieel. Dit doen we door gebruik te maken van vele offline en online communicatiemiddelen, zoals ons Fier Magazine, onze website en social media. Maar ook het schrijven van columns en artikelen en het meewerken aan interviews en items in de media (geschreven pers, radio, tv, documentaires en podcasts) horen daarbij.

Gemiddelde bereik per maand social media 2024

LinkedIn	31856
Facebook	10966
Instagram	3627
TikTok	32146

Fier in de media

Naast de doorlopende berichtgeving op onze website en social media, heeft Fier op verzoek van pers en op eigen initiatief meegewerkt aan een veelheid aan interviews en programma's van landelijke en regionale media. Fier en haar teams zijn in totaal 60 keer in de media verschenen in 2024. Enkele hoogtepunten uitgelicht:

Media-offensief rapport jongensslachtoffers

In juli van dit jaar kwam het rapport 'Jongensslachtoffers op Chat met Fier' uit. Van de 381 jongens en mannen die over een periode van drie jaar contact hebben gezocht met Chat met Fier gaven 48 jongens aan dat een moederfiguur pleger was als het ging om seksueel misbruik. Het ging hierbij om de biologische, stief- of pleegmoeder. Een onderwerp waar veel aandacht voor was in de media. Zo zijn er acht nieuwsitems over dit onderwerp gemaakt door onder andere NPO Radio 1, het RTL Nieuws en het AD. Daarin heeft Jakob, zelf slachtoffer van seksueel misbruik door zijn moeder, meerdere malen zijn indrukwekkende verhaal gedeeld. 'Ik bevroor. De band met mezelf werd doorgesneden en daarmee ook de band met iedereen om mij heen. Ik vertrouwde geen hond meer. Seks voelde van af toen vies en goor', zo vertelde Jakob aan de NOS. ['Moeders onvoldoende in beeld als dader van seksueel geweld bij jongens'](#)



Rapporten van het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM)

Ook het CKM stond het afgelopen jaar meerdere keren in de spotlight met een aantal van hun onderzoeken en rapporten. Zo zagen zij onder andere dat meer dan duizend slachtoffers van seksuele en criminele uitbuiting zich in de afgelopen vijf jaar hebben gemeld bij Chat met Fier. Toch blijft een groot deel van de minderjarige slachtoffers onder de radar. Shamir Ceuleers, hoofd van het CKM, waarschuwde in de media dat we dit niet

mogen accepteren als het nieuwe normaal. Maar liefst 19 nieuwsitems coverden het rapport 'Onzichtbare slachtoffers van mensenhandel in 2023'. [Groot deel minderjarige slachtoffers van uitbuiting blijft onder de radar | Binnenland | NU.nl](#)

Fier in Eva-magazine

Hoofdredacteur Griëtte Vonck van het magazine Eva bezoekt plekken waar belangrijk werk wordt verricht. Eerder ging ze langs bij een hospice, een asielzoekerscentrum en een kliniek voor vrouwen met een eetstoornis. Voor de decembereditie van het magazine wilde ze graag langskomen bij Fier, om verhalen van cliënten en medewerkers te delen. Hiervoor kwamen ze met een klein team langs bij onze Veilige Veste in Leeuwarden en spraken onder andere met een van onze groepsbehandelaren en met drie cliënten. Erg mooi om te zien hoe zij zich open durfden te stellen! Eén van de cliënten had zelfs een lijst met tips opgesteld voor mensen in een afhankelijkheidsrelatie, in de hoop anderen hiermee te helpen. Dit resulteerde in een prachtig verhaal van maar liefst vier spreads in het Eva-magazine.

Bijlage 2: Teams Kennis- en Innovatiecentrum Fier

Onderzoek & Ontwikkeling

Het team Onderzoek & Ontwikkeling heeft in 2024 gewerkt aan drie pijlers:

A. De best mogelijke zorg realiseren voor cliënten

In 2024 is gewerkt aan twee studies met als doel de effectiviteit van het interne zorgaanbod van Fier in kaart te brengen en bij te dragen aan het vergroten van de kwaliteit van dit aanbod.

1. Intensieve traumabehandeling is een belangrijk onderdeel van het behandelaanbod binnen Fier. Daarom wordt de effectiviteit van de Intensieve Traumabehandeling (ITB) zoals uitgevoerd binnen Fier onderzocht en bekeken wat positief en negatief bijdraagt aan het behandelresultaat van ITB.
2. In 2024 zijn voorbereidende werkzaamheden verricht voor onderzoek naar de effectiviteit van de zorgprogramma's. De residentiële zorgprogramma's vormen een groot aandeel van het behandelaanbod van Fier.

B. Samenwerken voor betere hulpverlening

Sterke samenwerkingsverbanden met andere hulpverleningsinstanties zijn essentieel om kwalitatieve zorg te kunnen bieden.

1. In het consortium Online Seksueel Misbruik staat de samenwerking tussen Fier, Centrum Seksueel Geweld en Helpwanted voor slachtoffers van online seksueel misbruik centraal, evenals onderlinge doorverwijzingen in de (online) hulpverlening, zodat slachtoffers straks maar bij één organisatie hoeven aan te kloppen voor al hun hulpvragen. Deze onderlinge verbinding is in januari 2025 live gegaan.
2. In het consortium voor jongensslachtoffers van seksuele uitbuiting werkt Fier samen met Koraal, Sterk Huis, Lumens en Pretty Women/Best Man om het zorgaanbod door te ontwikkelen en in te zetten op de signalering van (potentiële) jongensslachtoffers.
3. In samenwerking met Accare, Ambiq en Alliade voert Fier onderzoek uit naar minderjarige plegers van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Binnen dit onderzoek staan de ervaringen van deze minderjarigen en hun gezin bij aanmelding in de ggz centraal.

C. Agenderen van maatschappelijke misstanden

In 2024 is team Onderzoek & Ontwikkeling gestart met een pilot waarin een hulppunt wordt opgericht voor slachtoffers van dwingende/gesloten groepen (waaronder sektes) en hun naasten. Het doel is om hen een plek te bieden waar zij informatie in kunnen winnen en terecht kunnen om te chatten met professionele hulpverleners van Chat met Fier. De beoogde livegang van het hulppunt is halverwege 2025.

Chat met Fier

Fier heeft een professioneel en up-to-date platform ontwikkeld, waar we niet alleen chatten, maar ook online behandeling (ggz) bieden. Professionele online hulpverlening vraagt andere kennis en vaardigheden dan offline hulpverlening. Het chat-team werkte daarom een eigen methodiek uit en ontwikkelt deze steeds verder.

Om versnippering tegen te gaan kunnen ook andere partijen gebruikmaken van het platform. Sinds 2019 chatten de hbo-hulpverleners van Chat met Fier daarom ook voor het Centrum Seksueel Geweld (CSG) en NOC*NSF. Vanuit inhoudelijke afspraken en de look en feel van deze organisaties, komen deze chats in de backoffice terecht bij de hulpverleners van Chat met Fier. Ook zijn er geregeld campagnes op specifieke doelgroepen waar Chat met Fier onderdeel van uitmaakt.

Daarnaast is aandacht uitgegaan naar het versterken van het online hulpverleningslandschap, om vanuit een integrale aanpak en multidisciplinaire samenwerking sneller, gericht en beter te kunnen helpen. In 2023 is daarom een nieuwe applicatie ontwikkeld voor de chat, waarmee in het begin van 2024 voor het eerst is gewerkt. De nieuwe applicatie sluit niet alleen meer aan bij de behoeftes van de chatmedewerkers, maar hiermee wordt ook gepoogd de bestaande versnippering in de hulpverlening te verkleinen en on- en offline hulpverlening beter op elkaar te laten aansluiten. De eerste uitkomst hiervan is het consortium online seksueel geweld, waarbij het vanaf 2025 mogelijk is om gemakkelijk warm door te verwijzen naar de betreffende partners.

In 2024 is het chat-team ook gaan werken voor hulpplatform Keerpunt en Chat met LSE, beiden onderdeel van Fier. Op deze onderwerpen (criminele uitbuiting en extremisme en radicalisering) is het team verder getraind.

In 2024 heeft Chat met Fier over het gehele jaar genomen een stijging gezien in het aantal chatgesprekken ten opzichte van het voorgaande jaar, maar een lichte daling in het aantal bezoekers. Op Chat met het CSG is een stijging in zowel het aantal bezoekers als in het aantal chatgesprekken te zien.

Chat met Fier heeft zich in 2024 op verschillende manieren ingezet voor het versterken van het online hulpverleningslandschap en het voorkomen van versnippering. Hiervoor wordt Chat met Fier geprijsd in het onderzoek naar (veilige en vertrouwde) laagdrempelige hulpverlening in Nederland.



Een overzicht:

1. Samenwerking Centrum Seksueel Geweld (CSG), waar de hbo-hulpverleners van Chat met Fier sinds 2019 voor werken.
2. Samenwerking NOC*NSF (Centrum Veilige Sport Nederland) met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag in de sport.
3. Deelname aan het consortium (online) seksueel geweld met Fonds Slachtofferhulp, Of-flimits en het CSG, waarin Chat met Fier middels verschillende projecten de samenwerking wil versterken en de hulp aan slachtoffers wil verbeteren als het gaat om online seksueel misbruik.
4. Het werken voor de chat van hulpplatform Keerpunt sinds 2024.
5. Het werken voor Chat met LSE sinds 2024.
6. Chat met Fier is bezig met het opzetten van een samenwerking met (de chat van) Fiom.
7. Chat met Fier zet zich in voor een gezamenlijke chat vanuit de branchevereniging vrouwenopvang (Valente) op het gebied van huiselijk geweld. Hierin wordt ook gekeken naar de samenwerking met (de chat van) Veilig Thuis.
8. Landelijke samenwerkingsprojecten met onder andere De Kindertelefoon, Alles Oké? Supportlijn, Join Us, @ease, Vraagthedepolitie, Jongeren Hulp Online en Slachtofferhulp Nederland.

Fier Academy

De Fier Academy richt zich op (eerstelijns)professionals in uiteenlopende domeinen, zoals jeugdzorg, veiligheid, onderwijs en gezondheidszorg.

De in 2023 door de externe Fier Academy – in samenwerking met het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM) van Fier en de Human Talent Group – ontwikkelde e-learning over seksuele en criminele uitbuiting is in 2024 breed verspreid. Professionals op lokaal, regionaal en landelijk niveau leren hierin om mensenhandel te herkennen en welke stappen zij vervolgens kunnen ondernemen. In 2024 trainden we vanuit de Academy ruim zeshonderd professionals van gemeenten en andere organisaties met deze uitgebreide, geaccrediteerde e-learning in combinatie met begeleidende (online) bijeenkomsten en een webinar. Fier lanceerde eind 2023 in samenwerking met Noord-Holland Veilig daarnaast een korte, gratis e-learning over uitbuiting onder jongeren: [BUITvoorprofessionals.nl](#). Deze werd sinds de lancering door ruim 1.900 professionals in de zorg, het onderwijs, bij de politie, gemeenten, in de gezondheidszorg et cetera gevolgd en positief gewaardeerd.

Met een bijdrage van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS) voor het project 'Maak een verschil' konden we de campagne [#mensenhandelwatdoeijj](#) starten. Ook ontwikkelden we nieuw (beeld)materiaal waarmee we professionals bereiken en ze overtuigen van de noodzaak om kennis te vergaren over mensenhandel.

Aansluitend hierop zijn we eind 2024 onder de noemer '[Kind en Uitbuiting](#)' een samenwerking gestart met Defence for Children-ECPAT en het Rode Kruis, in het kader van het landelijk actieprogramma Samen tegen mensenhandel (coördinatie door het ministerie

van Justitie en Veiligheid). Onder actielijn 6 van het programma 'Versterken van de positie van minderjarige slachtoffer', verrichten we gezamenlijk onderzoek met als doel de hulp aan minderjarige slachtoffers te verbeteren. Daarnaast zullen we in 2025 en 2026 zo'n 1.500 professionals trainen en stimuleren we middels een campagne dat 20.000 professionals de korte e-learning BUIT voor professionals volgen.

De Fier Academy was in 2024 daarnaast betrokken bij verschillende presentaties en leertrajecten, zoals rond de thema's geld en geweld, eengerelateerd geweld en schadelijke praktijken en multidisciplinaire samenwerking. In 2025 worden andere leerlijnen ontwikkeld en wordt gebouwd aan een platform, zodat Fier haar kennis nog beter kan verspreiden.

Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM)

Het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM) heeft met onderzoeken, projecten en beleidsbeïnvloeding de noodzaak tot scherper en gericht beleid onderstreept waarin het slachtoffer een centrale positie krijgt. Met onze onderzoeken hebben we in het bijzonder de uitbuiting van kinderen zichtbaar gemaakt, en gewerkt aan betere herkenning en bescherming van slachtoffers van seksuele en criminele uitbuiting. Bovendien is er hard gewerkt aan meerdere lopende onderzoeken en projecten die in 2025 worden afgesloten, waaronder de proeftuin aangiftebereidheid en een onderzoek naar ouders die hun kinderen seksueel uitbuiten. Nieuwe onderzoeken op het gebied van seksuele en criminele uitbuiting zijn ontwikkeld en eind 2024 van start gegaan.

The logo for Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM) consists of the letters 'CKM' in a bold, orange, sans-serif font.

1. Keerpunt: hulpplatform slachtoffers criminele uitbuiting

Nadat het CKM in voorgaande jaren de basis heeft gelegd voor het hulpplatform voor criminele uitbuiting, is Keerpunt in 2024 uitgegroeid tot een omvangrijk samenwerkingsproject tussen het CKM, Chat met Fier en Spine. Dit samenwerkingsproject bestaat uit acht programmalijnen. Het meest in het oog springend is de online hulpverlening aan jongeren die vastzitten in de criminaliteit, of daarin verstrikt dreigen te raken. Met een verlengde looptijd tot in ieder geval medio 2027 kan het project zich de komende jaren verder ontwikkelen tot het centrale online platform voor slachtoffers van uitbuiting in de criminaliteit. Sinds de lancering is de website ruim 60.000 keer bezocht. Om de impact voor slachtoffers en onze expertise te vergroten, zal Keerpunt in 2025 verdergaan als een zelfstandig team.

2. Beleidsbeïnvloeding mensenhandel

Het CKM vervult in het werkveld een centrale rol als expert, adviseur en vraagbaak voor de aanpak van seksuele en criminele uitbuiting. Met de tot begin 2024 doorlopende herijking van het actieprogramma Samen tegen mensenhandel, de op handen zijnde herziening van wetgeving rondom mensenhandel en de installatie van een nieuw kabinet en Tweede Kamer, zijn de adviserende en beleidsbeïnvloedende werkzaamheden in 2024 geïntensiveerd. Dit heeft onder meer geleid tot een werkbezoek van en aan nieuwe Kamerleden en verhoogde aandacht voor enkele van de speerpunten, zoals de aanpak van klanten in de mensenhandel en de noodzaak om de vele onzichtbare slachtoffers van mensenhandel in het daglicht te zetten.

3. Aard en omvang uitbuiting minderjarigen

Met onderzoeken naar seksuele en criminele uitbuiting heeft het CKM in 2024 waardevolle kennis toegevoegd over de aard en omvang van mensenhandel. In het bijzonder: de uitbuiting van kinderen en andere kwetsbare doelgroepen. Onderzoeken hebben de zorgwekkende onzichtbaarheid van minderjarige slachtoffers belicht en het belang van online hulpverlening en het betrekken van personen uit hun leefomgeving onderstreept. In het jaarlijks terugkerende onderzoek naar slachtoffers die zich melden bij Chat met Fier bleek dat de afgelopen vijf jaar 590 kinderen die slachtoffer zijn of waren van seksuele en/of criminele uitbuiting hulp hebben gevraagd. In dezelfde periode waren in de formele registratie van slachtoffers van mensenhandel in Nederland slechts de helft zoveel kinderen bekend. In een onderzoek naar criminele en seksuele uitbuiting in Groningen werd daarnaast duidelijk dat de helft van professionals die met kinderen werken in de afgelopen twee jaar contact heeft gehad met één of meerdere mensen die vermoedelijk seksueel en/of crimineel werden uitgebuit.



Landelijk Steunpunt Extremisme (LSE)

Het Landelijk Steunpunt Extremisme (LSE) is een organisatie die zich richt op het omgaan met mensen die (mogelijk) geradicaliseerd zijn en hun omgeving. Het doel van het LSE is om bij te dragen aan een veilige leefomgeving in Nederland door middel van zorg en begeleiding. Het LSE doet praktische en wetenschappelijke kennis op over de omgang met extremisme. Het afgelopen jaar waren drie hoogtepunten noemenswaardig:

1. Twee nieuwe diensten: Chat met LSE en ggz-consultatiedienst

Het afgelopen jaar heeft het LSE een chat gelanceerd voor individuen die zich zorgen maken om iemand of zelf in een vervelende situatie zitten. Via Chat met LSE, die is ondergebracht bij Chat met Fier, kunnen personen met een chathulpverlener in gesprek gaan en hulp krijgen. Daarnaast is de ggz-consultatiedienst ontwikkeld. Hierbij kunnen personen in gesprek gaan met een behandelaar van het LSE over situaties waarbij (mogelijk) een combinatie van radicalisering en psychopathologie speelt.

2. Naamsbekendheid van het LSE in het radicaliseringsveld

Het afgelopen jaar hebben medewerkers van het LSE een plan uitgevoerd om de dienstverlening van de organisatie beter onder de aandacht te brengen bij professionals in het radicaliseringsveld. LSE'ers hebben in het hele land presentaties uitgevoerd.

3. Informatiebeeld, datahuishouding en procesverbetering

Het LSE heeft stappen ondernomen in registratie en dataverzameling. Hieruit is onder andere een eerste publicatie van het informatiebeeld voortgekomen over de hulpvragen die de frontoffice binnenkrijgt. Ook is er een projectmanagementsysteem opgezet om projectmatiger te werken binnen de kennistak van het LSE.

Spine

In 2024 zette Spine opnieuw grote stappen in de doorontwikkeling van technologie en methodiek om online hulp en signalering te verbeteren. De samenwerking tussen de verschillende disciplines binnen het team werd verder verfijnd, en ook binnen Fier vond Spine succesvolle verbindingen met het CKM, het LSE en Chat met Fier. Als bekroning op een veelbewogen jaar mocht Spine bovendien een prestigieuze internationale prijs in ontvangst nemen.



1. Online Outreach: verdieping en verbreding

Het Online Outreach-programma richt zich op het signaleren en ondersteunen van mogelijke slachtoffers van seksuele uitbuiting en online seksueel geweld. In 2024 werden de technologieën voor detectie en online hulp verder geoptimaliseerd en werd intensief gewerkt aan het versterken van de methodiek. Daarnaast kreeg de ondersteuning van jongensslachtoffers van seksuele uitbuiting extra aandacht. Samen met het CKM werd bovendien een nieuwe stap gezet: binnen het project Keerpunt startte Spine met het bieden van hulp aan slachtoffers van criminele uitbuiting.

2. Internationale erkenning voor Online Outreach

Een hoogtepunt in 2024 was de toekenning van de prestigieuze ChildX-award in Stockholm. Deze internationale erkenning voor het Online Outreach-programma onderstreept het belang en de impact van het werk van Spine. De prijs bracht niet alleen waardering, maar opende ook deuren naar internationale samenwerking. De technologie en methodiek achter Online Outreach zijn immers breed toepasbaar en bieden kansen voor verdere ontwikkeling op internationaal niveau. In 2025 zal Spine deze internationale samenwerkingen verder uitbouwen.

Met deze innovaties en samenwerkingen blijft Spine bouwen aan een toekomst waarin technologie een sleutelrol speelt in de bescherming en ondersteuning van kwetsbare groepen.

Bijlage 3: Giften en donaties

Natuurlijk hebben mensen die slachtoffer zijn van mishandeling, misbruik en uitbuiting hulp nodig. Maar de beste hulp die we kunnen bieden is een geweldloze samenleving. Daar zijn we allemaal verantwoordelijk voor; geweld is van iedereen. Daarom is ook de samenwerking met het bedrijfsleven, fondsen, serviceclubs en vrijwilligers van zo'n grote betekenis. Bij Fier hebben we al vele jaren samenwerkingen die van onschatbare waarde zijn met fondsen en anderen die het werk van Fier steunen. We willen van de gelegenheid gebruik maken om hen te bedanken voor deze samenwerking en support. Hieronder een overzicht van fondsen, serviceclubs en bedrijven die ons steunden in 2024.

Fondsen	Activiteit
Capelse Duiten!	Electrische fietsen
COFRA Foudation	Machines en educatie Blooming Bakery
Stichting Cornelia	Summerschool 2024
Stichting Fonds Welzijnswerk	Summerschool 2024
Sint Laurensfonds	Summerschool 2024
Rabobank Leeuwarden-Noordwest-Friesland	L.A.P. Atelier
KNRPIN	Blooming Bakery en L.A.P. Atelier
ZONMW	Duurzaamheidscoördinator
Stichting Boschuysen	Blooming Bakery en L.A.P. Atelier
Stichting van het Kind	Fono
Stichting van het Kind	Kinderuniversiteit
Facilicom Foundation	Blooming Bakery
Denk en Doe Mee Fonds	Project 'Shine like a diamond'
Serviceclubs, kerken, stichtingen en bedrijven	
Koninklijk NVVH-Vrouwennetwerk	Blooming Bakery-certificaten
Allemaal digitaal	15 digiborden
Allemaal digitaal	150 laptops
Microsoft	Cadeaus voor cliënten
Microfsoft	Vrijwilligers voor kabelmanagement en benodigdheden
MYSC Parfumerie Rhoon	75 flesjes parfum
Soroptimisten afdeling Goeree Overflakkee	Blooming Bakery
Jadoe Geschenkenmakers	Blooming bakery
Ned. Organisatie Vrijwilligers	Maatschappelijke Participatie
UK Giving Foundation	Maatschappelijke Participatie
Soroptimisten Beneden Maas	Maatschappelijke Participatie
Gereformeerde Kerk Capelle	Blooming Bakery

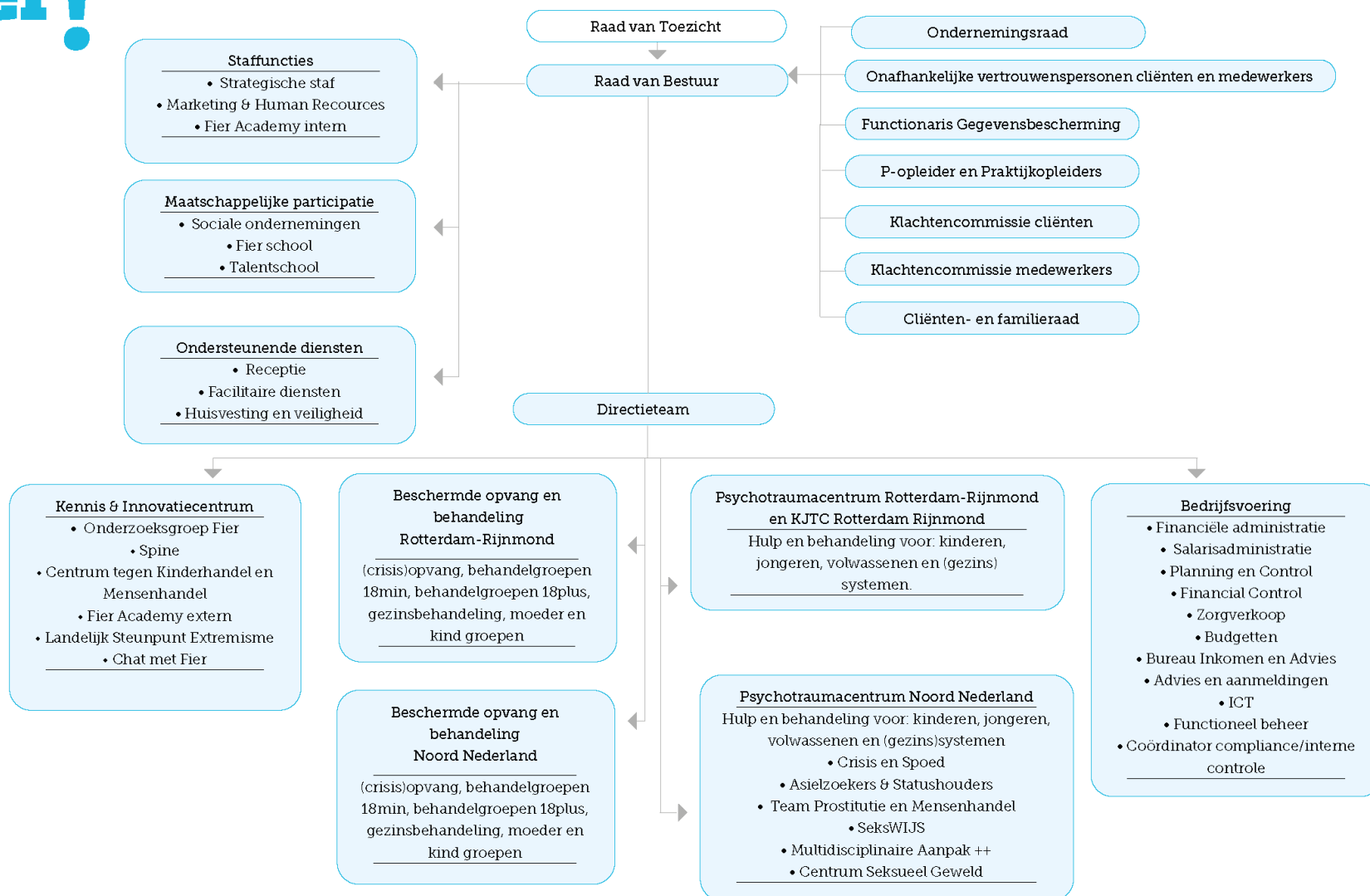
Ventura Systems	Blooming Bakery
Vastgoed Bedrijf	Blooming Bakery
Zontavrouwen Rotterdam en Rotterdam aan de Maas	Blooming Bakery
Zontavrouwen Rotterdam en Rotterdam aan de Maas	Nieuwe kinderboeken
Precon	Korting op certificaten
Protestante Gemeente Dronrijp	Blooming Bakery
Particulieren	
Wessels	Maatschappelijke Participatie
Anoniem	Kinderuniversiteit



Bijlage 4: Organogram



Expertisecentrum Geweld in Afhankelijkheidsrelaties



Hulp aan kinderen, jongeren, volwassenen en (gezins)systemen; Bescherming, Behandeling, Toekomst



FIER

**VEILIGE VESTE LEEUWARDEN
HOLSTMEERWEG 1
8936 AS LEEUWARDEN**

**VEILIGE VESTE ROTTERDAM-RIJNMOND
BURGEMEESTER SCHALIJLAAN 70
2908 LS CAPELLE A/D IJSSEL**

**ALGEMENE VRAGEN: 058 - 215 70 84
E-MAIL: [INFO@FIER.NL](mailto:info@fier.nl)**

**ADVIES & AANMELDINGEN: 088 - 20 80 000 OF
AANMELDINGEN@FIER.NL (24/7 BEREIKBAAR)**

**WWW.FIER.NL
WWW.CHATMETFIER.NL**