

Jaarverslag 2009 van: Hotel en Congrescentrum Belmont  
Recreatiecentrum Belmont  
De lunchroom Soep & Zo  
De Theetuin  
De Kwekerij  
De Houtkloverij



(volledig via [www.hcc-belmont.nl](http://www.hcc-belmont.nl))

Titel: **VAN RECESSIE NAAR REHABILITATIE**



## INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
VOORWOORD	3
INLEIDING	4
GEOGRAFISCHE OMGEVING	6
MISSIE, REGELGEVING EN ERKENNING	7
FOTO- IMPRESSIE HCC BELMONT	8
BELEID	11
SOCIAAL BELEID	12
BELEID T.A.V. ARBEID EN ZIEKTEVERZUIM	14
PRODUCTEN EN DIENSTEN	14
SOCIALE ACTIVITEITEN	15
HET VERHAAL ACHTER DE JOY VAKANTIE	16
FOTO- IMPRESSIE JOY VAKANTIE	17
RE-INTEGRATIE	18
FOTO- IMPRESSIE RE-INTEGRATIE	19
DE GETALLEN 2009	20
SAMENSTELLING BESTUUR EN DIRECTIE	26

## VOORWOORD

Door middel van dit jaarverslag van HCC Belmont, een werkeenheid van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (W&G), wordt verantwoording afgelegd van de activiteiten die in 2009 zijn uitgevoerd. De 40.000 mensen, die voor hulp, steun, begeleiding of behandeling bij een van de 244 vestigingen van W&G in Nederland aanklopten, hebben gemeen dat zij door welke oorzaak dan ook voor korte of langere tijd niet in staat zijn hun leven richting te geven. Al de inspanningen van HCC Belmont zijn er dan ook op gericht om hulpvragers zo veel mogelijk de regie over hun leven weer in eigen handen te geven.

De bijna 5.100 betaalde medewerkers en circa 900 vrijwilligers van W&G hebben zich in het afgelopen jaar ingezet om vanuit hun professionaliteit mensen terzijde te staan om hun leven op de rails te krijgen. De problemen kunnen zeer complex zijn en de mogelijkheden lijken soms maar beperkt. Toch zijn de medewerkers door hun creativiteit en vasthoudendheid erin geslaagd hun onvoorwaardelijke betrokkenheid zichtbaar en tastbaar te maken. Hun persoonlijk geloof in Jezus Christus en de opdracht uit de Bijbel om aandacht te geven aan kwetsbare mensen, stimuleert hen daarin. Een van de liederen uit het liederenboek van het Leger des Heils geeft de afhankelijkheid van Gods liefde en betrokkenheid bij de naaste als volgt weer:

*Omhul ons met uw liefde, Heer: Maak ons voor leed van and'ren teer.  
Help ons om met standvastigheid te streven naar gerechtigheid.*

Terugkijkend op 2009 is er veel om dankbaar voor te zijn. Er is hard gewerkt en er zijn goede resultaten geboekt. Het mooiste resultaat is wanneer hulpvragers weer op eigen kracht hun weg vinden in de samenleving. Evenzeer is het een geweldig resultaat wanneer burgers in staat en bereid zijn ruimte te maken voor kwetsbare mensen om hen in hun midden op te nemen.

Ook in het afgelopen jaar is veel energie gestoken om nieuwe mogelijkheden te vinden om meer mensen mee te kunnen laten doen in de samenleving. Landelijk zijn 'Werk voor Iedereen' en 'Vrije Tijd voor Iedereen' speerpunten die in gang zijn gezet en in de komende periode verder vorm zullen krijgen. Met het doel dat cliënten van het Leger des Heils zinvolle dagbesteding hebben en het liefst een (betaalde) baan.

W&G kan en wil dat niet geïsoleerd van anderen realiseren. Een woord van dank aan medewerkers, collega-instellingen, overheden, bedrijven, wetenschappers en donateurs die een bijdrage hebben geleverd om mensen in de marge kansen te bieden om volop deel te nemen aan de samenleving.

Lt.-kolonel mevr. dr. C.A. Voorham  
Directeur Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg



## INLEIDING

Geachte lezer,

Het jaar 2009 was het jaar van grote tegenstellingen.

Recessie, de strijd om het behoud van ons marktaandeel en het creëren van kansen wisselden elkaar af.

Een teruglopende economie is wel de manier om de branche wakker te schudden.

De concurrentie heeft vooral in de laatste twee kwartalen het hoogtepunt bereikt.

Prijzen van bestaande arrangementen werden door de collega bedrijven soms met 50% verlaagd.

Onze specialiteit "het niet schenken van alcohol", is in veel gevallen de reden geweest waarom we de concurrentieslag met de collega bedrijven ondanks een goede prijs- product verhouding hebben verloren.

Toch zijn we er trots op dat een veertigtal nieuwe organisaties de stap hebben gewaagd naar het HCC Belmont product. In dit geval ging het vooral om 8 uur vergaderarrangementen.

De gemiddelde terugloop in de hotelbranche wordt geschat op 16 procent. De gemiddelde terugloop in de vergaderbranche is 30 procent. Hotel Belmont is hier geen uitzondering op en moet ook met een zelfde aantal procenten rekening houden. De restaurantinkomsten daalden in Nederland gemiddeld met 4 procent.

Voor Belmont betekende dit door het verlies van ontbijtgasten en het teruglopende aantal deelnemers aan lunches en vooral diners opnieuw een aanzienlijke achteruitgang in omzet. Ook in de interne markt, Leger des Heils, waren er minder boekingen. Ook deze bezuinigingen zijn van grote invloed geweest op het behaalde negatieve resultaat.

De al in 2008 ingezette upgradings is in de eerste 3 maanden van het jaar naar volle tevredenheid uitgevoerd. Binnen de geplande tijd en binnen de begroting, terwijl er in de wel bruikbare ruimten gewoon product werd geleverd, is er een prachtig resultaat neergezet waar de HCC Belmont organisatie weer jaren mee vooruit kan.

Genoeg gezegd over de problemen die een bezuinigingsjaar met zich meebrengt.

De medewerkers van HCC Belmont hebben zich gezamenlijk gestort op de kansen die ook overal op de loer liggen.

Door een sterke verbreding van het aangeboden product en een minstens even grote verbreding van de inzetbaarheid van al onze vaste krachten, bleek het mogelijk om het product "Werk voor iedereen", zijnde onze re-integratie trajecten, uit te bouwen.

In het meerjaren beleidsplan hebben we onze doelen vastgelegd. Voor dit jaar was dit ondermeer het verkrijgen van 50 extra re-integratietrajecten bovenop de bestaande 30 re-integratietrajecten met een gezamenlijke omzet van anderhalve ton. Het is goed om te kunnen stellen dat we deze doelstelling meer dan gehaald hebben.

In het voorjaar is de aankoop van ongeveer 9 hectare agrarische grond, direct gelegen naast het HCC Belmont terrein, gerealiseerd. Deze grond is eigendom van het Leger des Heils en wordt door HCC Belmont gehuurd i.v.m. het opzetten van een Kwekerij etc.

In samenwerking met de organisatie "Werk voor iedereen" zijn de bedrijfsplannen en de begroting gemaakt voor dit nieuw te ontwikkelen centrum.

Door een bewonderenswaardige inzet van vrijwel het gehele HCC Belmont personeel is het mogelijk gebleken om begin juli de opening te realiseren van de Theetuin, de Houtkloverij en de eerste aanzet van de Kwekerij van HCC Belmont.

Daar waar het regulier hotel en congreswerk achterbleef is door de flexibele- en vooral brede inzet van het HCC Belmont personeel dit nieuwe centrum, ondanks de recessie, tot stand gekomen. Voor deze uitzonderlijke wijze van reageren op de wereldwijde recessie is de HCC Belmont organisatie door de Nationale Organisatie Toerisme genomineerd voor de innovatieprijs 2009.

Gaande dit jaar ontwikkelde HCC Belmont zich tot een werkcentrum waar alle activiteiten zich richten op de re-integratie en rehabilitatie van mensen.

De re-integratiemedewerkers worden in HCC Belmont volledig opgenomen in het personeelsgebeuren. Zo ontstaat er een sfeer van saamhorigheid waar de kreet "werken is leuk en zinnig" steeds meer wordt gehoord. Het "er weer bijhoren en je geaccepteerd weten" is een eerste must om de re-integratiemedewerkers het gevoel van rehabilitatie te geven. De groep medewerkers die via langdurige trajecten bij HCC Belmont worden geplaatst zijn in veel gevallen zeer ver verwijderd van de arbeidsmarkt. Toch is het in vele gevallen mogelijk gebleken om binnen het afgesproken re-integratiejaar een baan of zinnige dagbesteding voor onze re-integratiemedewerkers te realiseren.

De HCC Belmont werkorganisatie bestaat op dit moment uit Hotel en Congrescentrum Belmont, Recreatiecentrum Belmont, de lunchroom Soep & Zo, de Theetuin, de Houtkloverij en de Kwekerij in opbouw. Al deze afdelingen hebben als doel een uitstekend en branche verantwoord product te leveren, dit in een samenwerking tussen goed opgeleide beroepskrachten en re-integratie medewerkers. Een klein team van specialisten begeleid het re-integratie product en zorgt voor een verantwoorde inbedding in de HCC Belmont organisatie.

Het gehele HCC Belmont personeel heeft dit jaar de mogelijkheid gehad om een korte opleiding te volgen om goed toegerust de verandering in de bedrijfsvoering op te pakken.

Zo ziet u hoe ik ben gekomen aan de titel van het jaarverslag 2009: Van Recessie tot Rehabilitatie.

Dank spreek ik uit naar al de HCC Belmont medewerkers en vrijwilligers die niet "bij de pakken zijn gaan neerzitten", maar die zich flexibel en met grote creativiteit hebben ingezet om van dit recessiejaar een reflectiejaar te maken. Veel van onze re-integratiemedewerkers hebben zich dit jaar mogen reflecteren aan hun professionele collega's. Een groot aantal van hen vond in de reflectie de mogelijkheid tot een nieuwe start in het reguliere bedrijfsleven of een zinnige dagbestedingplek.

Ik wens u veel leesplezier toe en groet u graag in HCC Belmont.

Gerrie Ligtelijn- Bruins  
Manager  
HCC Belmont

## GEOGRAFISCHE OMGEVING



Precies op de grens tussen Ede en Lunteren ligt verscholen tussen de bossen en landerijen het Hotel en Congrescentrum Belmont, het Recreatiecentrum, de Kwekerij, de Theetuin en de Houtkloverij. Alle bedrijvigheid in dit centrum wordt uitgevoerd in een ambiance van rust en ruimte.

De lunchroom Soep & Zo is echter gestationeerd in de drukste winkelstraat van Ede. Vanuit deze A locatie leveren de medewerkers hun product.

Ede en haar omgeving nodigt de recreatiegasten uit tot wandelen, fietsen en outdoor sporten. Op het Belmont terrein wordt door Survivalteam Ede een groot scala aan outdoor activiteiten georganiseerd. Sporten zoals boogschieten, lowrope, lasergame, ATB rijden, mini boerengolf en teambuilding activiteiten etc. kunnen op eigen terrein geleverd worden. Het Belmont terrein beschikt verder over twee voetbalvelden, vier beachball velden, een pinutball veld, een groot speelveld en een speeltuintje voor kinderen van 2- tot 9 jaar.

Al deze bedrijvigheid verstoort geenszins de rust van het aangrenzende Veluws Natuurgebied.

De vergader- en congresgasten kunnen in alle rust hun congres, opleiding of dagvergadering beleven.

In de directe omgeving van HCC Belmont vindt u ondermeer het Nationaal Park de Hoge Veluwe met het jachtslot st. Hubertus en het Kröller-Müller Museum.

Binnen een straal van 40 km liggen bekende attracties als het Nederlands Openlucht Museum en Burgers Zoo, Dessert, Safari en Ocean in Amhem, het Ouwehands Dierenpark in Rhenen, Paleis het Loo, Apenheul en Koningin Julianatoren in Apeldoorn en het Dolfinarium in Harderwijk.

De Zuidwest Veluwe, kan het nog centraler?

Uren zwerven door de uitgestrekte bossen, er op uit trekken met een huifkar, fietsen langs markante molens of onder indruk raken van prachtige paddenstoelen. Als er één gebied in Nederland is waar rust, ruimte, actie en natuur fantastisch te combineren zijn is het wel op de Veluwe.

Voor een ontdekking van al dit moois zijn er talloze mogelijkheden.

## MISSIE, REGELGEVING EN ERKENNING

### MISSIE

Met behoud van onze identiteit, professionaliteit en kwaliteit, willen wij ons inzetten voor onze naasten. Geïnspireerd door de opdracht van Jezus Christus om er te zijn, niet alleen voor onze gewaardeerde gasten maar ook voor onze naasten in nood.

Vanuit de eigenheid van het Leger des Heils, onze expertise, professionaliteit en gedrevenheid, gaan we ons steeds meer richten op de groep "mensen zonder helper". Dit doen we door middel van het bieden van sociale vakanties, re-integratieplaatsen, werkbegeleiding en het zoeken van externe arbeidsplaatsen of dagbesteding plaatsen. Dit om mensen te ondersteunen en een brug te slaan naar een aanvaardbaar maatschappelijk functioneren.

### REGELGEVING EN ERKENNING

De Belmont organisatie is momenteel opgebouwd uit een aantal verschillende bedrijven. Door deze verscheidenheid dient de organisatie zich te houden aan een even verscheiden aantal regels en verordeningen.

De volgende regels en verordeningen zijn van toepassing op de beschreven onderdelen van HCC Belmont:

- Exploitatievergunning en Brandveiligheids vergunning zijn gekoppeld en van toepassing op alle aangesloten Belmont onderdelen. Dit is de Gebruiksvergunning. Daarnaast noodzakelijk een door de brandweer goedgekeurd Ontruimingsplan en Ontruimingsplattegronden;
- HACCP regelgeving zijn gekoppeld aan de afdelingen keuken en bediening van HCC Belmont, de Theetuin en de lunchroom Soep & Zo;
- BHV, ARBO en RI&E zijn van toepassing op de gehele organisatie;
- De ISO Certificering 9001: 2008 is op dit moment van toepassing op het Hotel en Congrescentrum. De certificering van de lunchroom Soep & Zo en de re-integratieactiviteiten zijn in ontwikkeling en zullen in 2010 worden toegevoegd aan de certificering;
- Voor alle bedrijfsonderdelen geldt de wetgeving rond de Legionella voorschriften evenals ook de keuringseisen ten aanzien van installaties en apparaten.

De viersterren Hotelclassificatie is ook het afgelopen jaar voor de tijdsduur van twee jaar toegekend. De keuring van Het Erkend Congresbedrijf heeft in 2009 plaatsgevonden. Mede door de upgradering van de aanbouw van het Hotel en Congrescentrum was deze kwalificatie geen enkel punt en kan HCC Belmont de komende vier jaar weer verder als een viersterren gekwalificeerd bedrijf.

De organisaties Calibris en Kenwerk hebben HCC Belmont het predicaat "leerbedrijf" toegekend.

FOTO IMPRESSIE HCC BELMONT







## **BELEID**

### **Kwaliteitsbeleid**

In oktober 2005 heeft Hotel en Congrescentrum Belmont de erkenning behaald als ISO 9001:2000 gecertificeerd bedrijf. Deze certificering is niet een eenmalig gebeuren maar een voortschrijdend project. Naast een aantal interne audits heeft er in oktober 2009 een reguliere externe audit plaatsgevonden. HCC Belmont heeft hier prima scores behaald. De certificering is van naam en eisenpakket veranderd en om deze reden is HCC Belmont vanaf 2009 een ISO 9001:2008 gecertificeerd bedrijf.

In 2010 – 2011 zullen de afdelingen re-integratie opgenomen gaan worden in het kwaliteithandboek. Het gaat dan om de lunchroom Soep & Zo, de Theetuin, de Houtkloverij en de Kwekerij.

Ook het boekingsbureau moet nog opgenomen worden.

Verder zal beschreven worden hoe alle bestaande afdelingen van HCC Belmont in het re-integratieproduct betrokken zijn.

### **Gastenbeleid**

Het beleid is er op gericht onze gasten klantvriendelijk en voorkomend tegemoet te treden. Daarnaast wordt er naar gestreefd, een zo breed mogelijk assortiment te bieden.

Het leveren van een product “op maat”, is gezien de verscheidenheid aan gasten, een voorwaarde.

De mate van tevredenheid van de gasten wordt voortdurend bewaakt.

Op verschillende wijze wordt de mate van tevredenheid gemeten.

- Hotelgasten via het Hotel enquêteformulier;
- Dag- vergadergasten via de mail of indien gewenst via een toegezonden Congres enquêteformulier;
- Conferentieorganisaties via de mail of indien gewenst via een toegezonden enquêteformulier;
- Grote boekers vanuit interne- en externe organisaties via jaarlijkse evaluatie gesprekken. Deze gesprekken worden gevoerd door een vast contact persoon;
- Vanuit de afdeling Kwaliteit wordt jaarlijks een overzicht gemaakt van alle verzamelde gegevens.

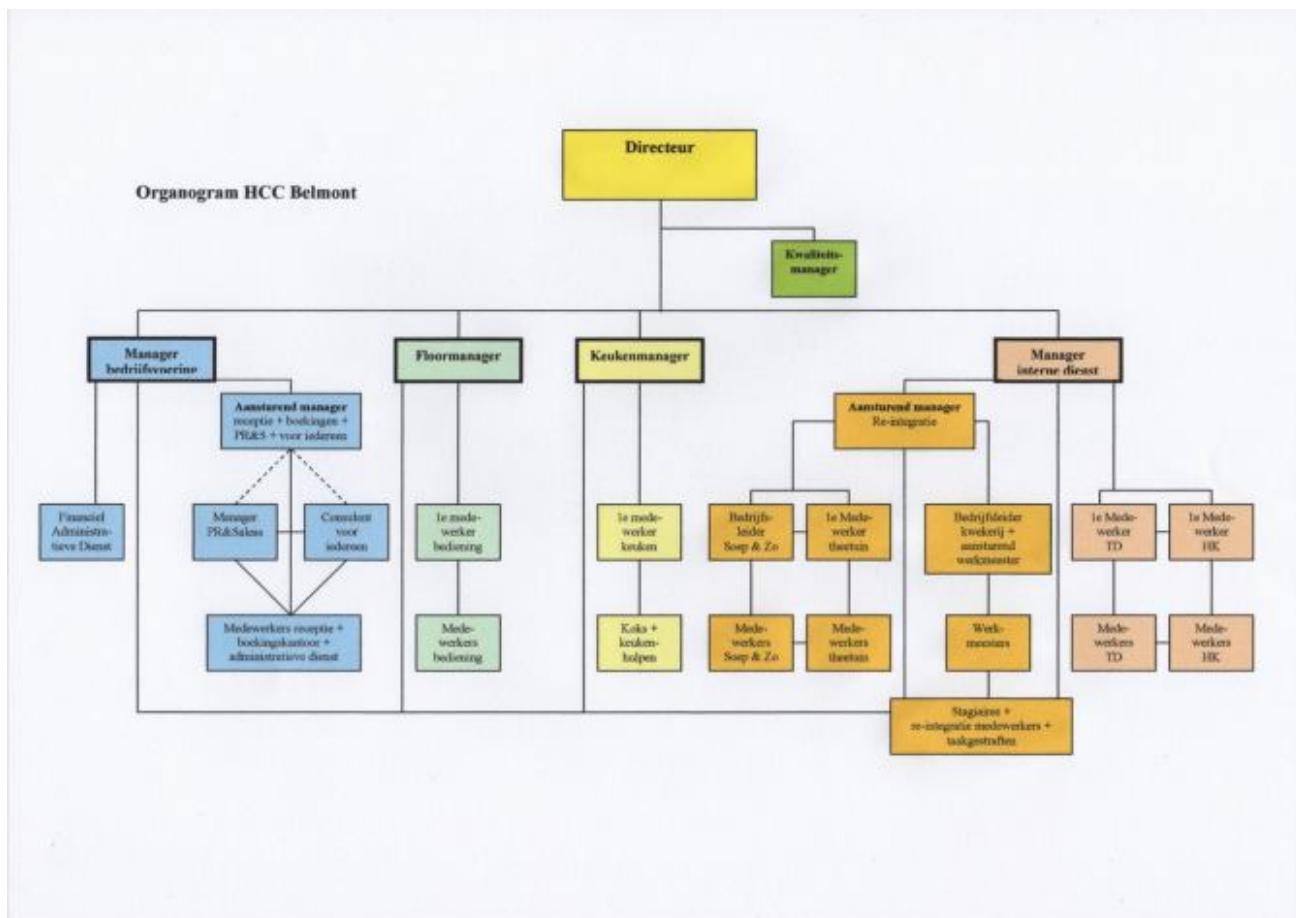
De resultaten van dit belevingsonderzoek vindt u op de pagina's met statistische gegevens.

Alle ingebrachte opmerkingen ter verbetering, klachten en ideeën worden besproken in het overleg van de betreffende afdelingen en indien noodzakelijk in het management overleg. Maandelijks wordt de verwerking van de opmerkingen, klachten en ideeën van onze gasten voorzien van een directie evaluatie.

### **Identiteitsbeleid**

Hotel en Congrescentrum Belmont is een werkeenheid van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg. Alle medewerkers onderschrijven de uitgangspunten van deze organisatie van harte. Wij geloven dat wij helpers dienen te zijn voor hen die geen helper hebben en dat God de bron is waaruit wij leven. Vanuit dit geloof hebben wij de opdracht, iedereen in zijn of haar waarde te laten en respect te hebben voor een ieders overtuiging.

## SOCIAAL BELEID



### Structuur van de communicatie

#### - Werkoverleg

Iedere afdeling kent een 6 wekelijks afdelingsoverleg.

Het doel van dit overleg is het ontdekken van knelpunten bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het bespreken van mogelijke oplossingen daarvoor.

#### - Groot werkoverleg

Dit overleg wordt eens in de 6 weken georganiseerd, over het algemeen twee weken na het afdelingsoverleg.

Het doel van dit overleg is het bespreken van afdelingoverschrijdende zaken, waarbij ook aandacht wordt besteed aan persoonlijke aspecten zoals verjaardagen, ziekte etc.

Voorts wordt in dit overleg vorm gegeven aan de Christelijke identiteit van de instelling.

#### - Eerste medewerkeroverleg

Dit overleg vindt ook eens in de zes weken plaats, over het algemeen 2 weken na het Groot werkoverleg. Doel van dit overleg is om de communicatie tussen de eerste medewerkers (vervanger van de aansturende manager) in stand te houden en daar waar nodig te verbeteren.

De afdelingen worden aangestuurd door middel van worksheets. Deze sheets beschrijven alle acties die gedaan dienen te worden ten behoeven van de gast. De daarin beschreven opdrachten zijn veelal

afdelingoverschrijdend. Een goede communicatie tussen de verschillende afdelingen is in deze van groot belang.

- Management overleg

Dit overleg vindt wekelijks plaats tussen de directeur en de vier afdelingsmanagers. Doel van dit overleg is het bespreken en vaststellen van het beleid van het bedrijf.

Daarnaast vinden jaarlijks functioneringsgesprekken plaats met iedere medewerker.

Deze gesprekken worden gezien als een extra mogelijkheid om de persoonlijke inzet, de wens tot opleiden en het persoonlijk welbevinden binnen de organisatie bespreekbaar te maken en te houden.

- Deskundigheidsbevordering

Naar aanleiding van de gevoerde functioneringsgesprekken ontstaat er duidelijkheid over de persoonlijke wens ten opzichte van scholing per medewerker. Scholing is dus altijd een product op maat. Binnen de financiële mogelijkheden van HCC Belmont wordt gekeken of de wens gehonoreerd kan worden.

Verder is dit jaar i.v.m. de intake van een groot aantal re-integratiemedewerkers aan het gehele personeel een cursus communicatieve vaardigheden aangeboden. Dit als eerste aanzet om hun taak in de vernieuwde organisatie naar behoren te kunnen uitvoeren. Mensen begeleiden is namelijk een geheel andere tak van sport dan een goed vakman(vrouw) zijn.

- Samenwerking met de ondernemingsraad

De Ondernemingsraad bestaat op dit moment uit 3 leden aangevuld door één adviseur die tot midden 2010 de Ondernemingsraad zal bijstaan in de ophanden zijnde organisatorische veranderingen.

De volgende onderwerpen zijn besproken in de Ondernemingsraad:

- Jaarrekening 2008;
- Meerjarenbeleidsplan 2010- 2013;
- Jaarverslag 2008;
- RI&E 2007;
- ARBO jaarverslag 2008;
- Voortgang traject ISO 9001: 2008.

De samenwerking tussen directie en Ondernemingsraad is ook dit jaar weer uitstekend geweest. De directie onderschrijft het nut van het tijdig aanleveren van de relevante stukken. Gezien de op handde zijnde organisatorische veranderingen is een goede samenwerking van groot belang.

Binnen het managementoverleg en het Groot Werkoverleg (afdeling overstijgend) is terugkoppeling vanuit de Ondernemingsraad een vast agendapunt.

- Beleid t.a.v. medewerkers met een beperking

Binnen HCC Belmont wordt regelmatig een stageplek aangeboden aan mensen met een beperking. Zowel mensen met een lichamelijke beperking als mensen met een verstandelijke beperking kunnen binnen HCC Belmont een beroep doen op een ervaringsplaats. HCC Belmont stelt een stagebegeleider aan en zorgt dat de stageplek past bij de mogelijkheden die de stagevrager heeft.

26+3

- Beleid ten aanzien van arbeidsongeschikte medewerkers

Ten aanzien van de re-integratie van arbeidsongeschikten voert HCC Belmont een actief beleid. Op dit moment zijn twee werknemers bij HCC Belmont in dienst met een gedeeltelijke of gehele WAJONG uitkering. Belmont verzorgt de extra begeleiding van deze medewerkers.

- Beleid ten aanzien van re-integratiemedewerkers

HCC Belmont verzorgt voor een aantal instellingen de re-integratie van medewerkers met een grote afstand tot de reguliere arbeidsmarkt.

Zie het hoofdstuk Re-integratie.

## **BELEID TEN AANZIEN VAN ARBEID EN ZIEKTEVERZUIM**

Ook dit jaar kent HCC Belmont weer een gering percentage ziekteverzuim.

2007	2008	2009
6.45%	3.08%	3.45%

HCC Belmont heeft alle noodzakelijke hygiëne maatregelen genomen om de besmetting met de Mexicaanse griep te voorkomen. Het is niet te bewijzen dat het geringe aantal grieppatiënten hier door te verklaren valt, maar het zal zeker hebben meegewerkt.

Verder zijn er een klein aantal langdurende ziekteperiodes geweest. Geen van deze ziekten waren werk gerelateerd. Alle zieke collega's zijn dit jaar weer gestart.

Herstellende medewerkers worden, in samenwerking met de bedrijfsarts, weer zo snel als verantwoord opgenomen in het arbeidsproces. Meestal is er binnen de eigen functie wel aangepaste arbeid te vinden. In sommige gevallen wordt op een andere afdeling passende vervangende arbeid aangeboden.

## **PRODUCTEN EN DIENSTEN**

De HCC Belmont organisatie kent een groot scala aan producten en diensten. Deze producten en diensten zijn onder te brengen in de volgende groepen:

- Congres- en Vergaderproducten;
- Hotelovernachtingen zakelijk en particulier;
- Vakantiegasten in het hotel;
- Vakantiegasten in het tentenkamp het BIVAK / en de recreatieslaapzalen;
- Door Belmont en derden georganiseerde Joy Vakanties (sociaal- maatschappelijke indicatie) in het hotel en in het BIVAK;
- Senioren Vakanties (al- dan niet met sociaal- maatschappelijke indicatie);
- Individuele vakanties (al- dan niet sociaal maatschappelijke indicatie);
- Outdoor producten;
- Re- integratieproducten:
  - \* Soep & Zo
  - \* De Theetuin
  - \* De Kwekerij
  - \* Het Hotel en Congrescentrum.

De reguliere producten die een Hotel en Congrescentrum levert behoeven geen nadere uitleg. Het product voldoet aan de standaard eisen die gesteld mogen worden aan een gecertificeerd bedrijf.

De vakanties met sociaal maatschappelijke indicatie en het re-integratiewerk vragen om enige uitleg.

Deze uitleg vindt u in de vervolg paragraaf " Sociale Activiteiten".

## SOCIALE ACTIVITEITEN

### Vakanties met sociaal maatschappelijke indicatie

Dit in alle opzichten kostbare vakantieproduct levert HCC Belmont al vanaf haar start in 1995. Gekozen is voor de naam Joy Vakanties. Het is namelijk net zo leuk om zo'n vakantie te mogen beleven als er aansturing aan te mogen geven.

Deze vakanties worden grotendeels gefinancierd door de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg en een klein aantal externe fondsen.

De opzet van deze vakanties is om mensen die vaak al jaren niet en soms nog nooit met vakantie zijn geweest te laten genieten van de ontspanning, rust en saamhorigheid die uitgaat van vakantie vieren. In sommige gevallen zijn de vakantieasten financieel niet in staat om een week vakantie te bekostigen. In andere gevallen is men het vakantie vieren zo verleerd, of heeft men geen enkele ervaring met dit fenomeen, dat de organisatie van een eigen vakantieweek niet tot de mogelijkheden behoort. In beide gevallen kan HCC Belmont het product Joy Vakantie aanbieden.

### Cijfermatige verantwoording

Uitgaven	2008	2009
Totaal uitgaven ten laste van de fondsen:	€ 553.564	€ 406.000
Dekking		
Bijdrage Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg	€ 400.000	€ 356.000
Bijdragen externe fondsen	<u>€ 52.330</u>	<u>€ 50.000</u>
Totaal	€ 452.330	€ 406.000
Tekort	€ 101.234	-
Totaal aantal deelnemers	1.832	1.296
Totaal aantal overnachtingen	8.915	5.935

In de interpretatie van deze cijfers is duidelijk het effect van de recessie af te lezen.

In 2008 is het tekort van €101.234 nog volledig aangevuld door de Stichting Leger des Heils Welzijns en Gezondheidszorg. In 2009 is er een subsidiekorting ( taakstelling) opgelegd van €44.000.

De externe fondsen laten in 2009 een t.o.v. 2008 kleine daling zien van €2.330.

In 2009 was er dus €46.330 minder beschikbaar om onze Joy Vakanties aan te bieden.

Dit heeft geresulteerd in een vermindering van 527 gastplaatsen en een vermindering van 2.980 overnachtingen.

Voor het eerst in het bestaan van HCC Belmont hebben wij een groot aantal aanvragen voor de Joy Vakanties niet kunnen honoreren.

We hopen dat dit in alle opzichten waardevolle product volgend jaar weer mag rekenen op aanvullende steun van externe fondsen.

## **HET VERHAAL ACHTER DE JOY VAKANTIE** (vakantie met sociaal- maatschappelijke indicatie)

Soms is het voor mensen moeilijk te begrijpen waarom een Hotel en Congrescentrum de Joy Vakanties aanbied.

De cijfermatige verantwoording op de vorige bladzijde laat zien hoeveel mensen behoefte hebben aan een vakantie waarin een programma ondersteuning en/of een financiële ondersteuning wordt geboden. Deze getallen laten alleen zien het gerealiseerde aantal vakantiegasten. Aan een vrijwel gelijk aantal potentiële gasten heeft HCC Belmont de boodschap moeten brengen dat de financiële middelen voor 2009 waren uitgegeven.

Vakantie vieren wordt vaak gezien als het recht van de werkenden. Het is uitrusten van gedane arbeid. Het begrip "gedane arbeid" is het waard om even onder de loep genomen te worden. Iedere werknemer kent het gevoel van "ik moet even bijtanken" om daarna het product weer te kunnen leveren dat van mij gevraagd wordt. Het is dus vooral een gevoel, dat optreedt naar een periode van vermoeiende arbeid. Wat dacht u van het energie verbruik van een alleenstaande moeder met drie kinderen onder de 7 jaar. Het gezin moet rondkomen van een WWB uitkering. Heeft geen buffer opgebouwd om de bijkomende kosten van het gezin te financieren.

Als een ware manager zal deze moeder met de haar ter beschikking gestelde gelden en mogelijkheden dienen om te gaan om geen schulden op te bouwen die niet meer terug betaald kunnen worden. Het kleine budget voor ontspanning gaat op aan de kinderen of wordt gebruikt voor noodzakelijke vervangingen in het interieur.

Zo'n moeder bedrijft topsport en zal zich ongetwijfeld realiseren dat ze moet bijtanken om de grote klus die ze klaart tot een goed einde te brengen. Zou dit geen "gedane arbeid" mogen heten?

Al veertien jaar heeft HCC Belmont van haar subsidiegevers de mogelijkheid gekregen om deze moeder met haar kinderen een Joy Vakantie aan te bieden.

Moeder betaald een eigen bijdrage naar draagkracht. Dit om te voorkomen dat ze "dank u wel" moet blijven zeggen. Het bij elkaar krijgen van deze eigen bijdrage vraagt veel creativiteit en doorzettingsvermogen. Vaak gaat het sparen met enkele euro's per week.

En als ze geluk heeft wordt door familie of een Gemeentelijke- of Kerkelijke instantie een stukje meebetaald.

Op het moment dat we deze moeder en haar kinderen mogen verwelkomen in HCC Belmont kan het feest beginnen. De naam Joy Vakantie is een logisch gevolg van de vreugde die de medewerkers van HCC Belmont mogen ondervinden tijdens deze vakantie. Kortom, het is even plezierig om een Joy Vakantie te mogen ondervinden dan hem aan te bieden.

Door de inzet van een geweldig stel vrijwillige, deskundige medewerkers kan deze vakantie worden tot "een groot feest".

Moeder kan samen met de andere vaders en moeders even uitrusten van de "gedane arbeid". De kinderen worden door een enthousiast team begeleid. Hen wordt een programma op maat (naar leeftijd en kunnen) aangeboden. Eindelijk kunnen deze kinderen op school ook meepraten over hun vakantie in een echt Hotel.

Dit is natuurlijk een korte impressie. Elk individu kent zijn/haar eigen verhaal.

Bent u niet iemand die denkt dat alles dat je in het leven overkomt "eigen schuld" is.

Laat u dan verrassen door de foto- impressie en help ons deze vakanties uit te breiden.

FOTO- IMPRESSIE JOY VAKANTIES



## RE-INTEGRATIE

Het verhaal: Even als de Joy Vakantie is re-integratie een onderwerp dat zich het best in verhaal laat vertellen.

Al sinds 1995 biedt HCC Belmont ondersteuning en begeleiding aan mensen die ver verwijderd zijn van de reguliere arbeidsmarkt. Naam hebben we gemaakt met de slogan "je kunt hier niet mislukken maar wel anders lukken". Het is mooi dat de plaatsende omgeving (Gemeenten, Iriszorg, CWZV Gelderland en anderen) je op deze manier kennen. Een uitdaging is het echter om hetgeen men van je verwacht ook nog waar te maken. Dit "waarmaken" is de medewerkers van HCC Belmont in 2009 wonderwel gelukt. Ondanks de door de recessie en andere oorzaken teruglopende Hotel en Congresmarkt zijn door de ontwikkeling en start van een Kwekerij, de Theetuin en de Houtkloverij het scala aan re-integratie mogelijkheden fors uitgebreid.

Ook de zaak Soep & Zo heeft een grote bijdrage geleverd aan de uitbreiding van het aantal begeleidingsuren. De getallen vindt u op de pagina's met de cijfermatige verantwoording van 2009. Dit jaar geen organisatorische verhalen, maar een verhaal dat zo maar zou kunnen zijn van onze re-integratie medewerkers.

Als je al jarenlang een uitkering "geniet" en je wordt niet verplicht te solliciteren omdat men vindt dat je al voldoende problemen hebt, zit je niet te juichen als je door een beleidsverandering binnen de gemeente toch uitgenodigd wordt om te gaan re-integreren. Het is moeilijk en ook vooral bedreigend om samen met je begeleider zomaar een bedrijf binnen te stappen. Opnieuw te worden geconfronteerd met het feit dat je helemaal opnieuw moet beginnen om je plaatsje op de arbeidsmarkt te veroveren.

Weer voel je bekeken en nog niet geschikt. Opeens sta je in een grote hal en komt er een vriendelijke man/vrouw naar je toe die zegt het fijn te vinden dat je het bedrijf wil komen versterken. De koffie is net zo warm als het gevoel dat je krijgt als je je weer gewenst voelt. Het bedrijf wil het liefst dat je de volgende dag al begint, want ze hebben werk genoeg voor je te doen. De volgende morgen stap je op de fiets. Hoe dichterbij HCC Belmont komt, hoe zwaarder je fiets lijkt te gaan trappen. Vragen als: hebben ze gisteren geen "mooi weer" gespeeld, kunnen ze me echt gebruiken, ben ik welkom, spelen door je hoofd. Het liefste zou je omdraaien en de veiligheid van je soms wel eenzame huis opzoeken. Ongemerkt sta je toch weer in die grote hal en blijkt de man/vrouw van gisteren je op te staan wachten. Je traject kan beginnen en je weet ook wanneer het zal eindigen met die lang gewenste baan.

Doorzetten, soms struikelen, maar je steeds weer opgevangen weten.

Naar je trajectjaar weet je het zeker: Je kunt niet mislukken, maar wel anders lukken.

Maar GELUKT ben je.

Veel arbeidsvreugde in je nieuwe baan!

In de foto impressie op de volgende bladzijde kunt u een indruk krijgen van de werkzaamheden die binnen de Belmont organisatie kunnen worden verricht.

Natuurlijk hopen de medewerkers van HCC Belmont dat alle re-integratiemedewerkers net zo goed terecht komen als de man in "het verhaal". Soms is betaalde arbeid te hoog gegrepen, maar levert een re-integratie traject bij HCC Belmont je een certificaat op en uiteindelijk een dagbestedingsplaats waar je al zo lang op gewacht hebt.

Soms ook is het nodig om even aan jezelf te werken waardoor het traject even stop gezet wordt.

Stopzetten kan binnen HCC Belmont echter nooit betekenen dat je wordt afgeschreven. Er is altijd weer plaats voor je om opnieuw te gaan lukken.

FOTO IMPRESSIE RE- INTEGRATIE



## DE GETALLEN 2009

### Overzicht begeleidingsuren reclasserings- en re-integratietrajecten.

#### OVERZICHT RECLASSERING, RE-INTEGRATIE, STAGE EN VRIJWILLIGERS 2009

Tabel 1 Reclassering

Afdeling	Aantal personen	Man / vrouw	Begeleidingsuren	Naam aanbieder
Technische Dienst	18	man	914	Raad voor de Kinderbescherming Reclassering Nederland
Housekeeping	5	vrouw	381	Raad voor de Kinderbescherming Reclassering Nederland
Keuken	-			
Bediening	-			
Receptie	-			
Boekingsbureau: Seniorenvakantie	-			
Joy vakanties	-			
Public Relations / Sales	-			
Personen Vervoer	-			
Re-integratie	-			
Soep & Zo	1	vrouw	105	Reclassering Nederland
<b>TOTAAL</b>	<b>24</b>		<b>1400</b>	

Tabel 2 Re-integratie vron HCC Belmont

Nr.	Man / vrouw	Afdeling	Datum instroom	Datum afstroom	Reden afstroom	Begleidingsuren
<b>Gemeente Eds</b>						
1	vrouw	Soep&Zo	07-04-08	2-2-2009	Uitstroom naar betaalde baan	80
2	vrouw	Soep&Zo	28-04-08	20-04-09	Uitstroom naar betaalde baan	320
3	man	Houtklovenj/Kwekerij	01-07-08	15-10-09	Uitgestroomd in doorstroom baan	1008
4	man	Houtklovenj/Kwekerij	14-07-08			1560
5	man	Keuken	30-07-08	30-10-09	Overleden	528
6	vrouw	Soep&Zo	08-09-08		Deels onhold	640
7	vrouw	Soep&Zo	20-11-08	12-02-09	Client wilde andere richting	140
8	man	Soep&Zo	19-12-08	19-12-09	Uitgestroomd in participatiebaan	752
9	vrouw	HK	02-02-09			1050
10	vrouw	Keuken	27-02-09	28-04-09	Verkeerde aanmelding	18
11	man	TD	02-03-09	22-06-09	Verkeerde aanmelding	400
12	man	Soep&Zo	24-02-09		Deels onhold	780
13	man	HK	03-03-09			800
14	man	Soep&Zo	04-03-09			608
15	man	Houtklovenj/Kwekerij	06-04-09		Heeft onhold gestaan.	100
16	man	TD	21-04-09	23-08-09	Uitgestroomd naar opleiding	408
17	vrouw	Soep&Zo	18-08-09	20-10-09	Verhuud	72
18	vrouw	Keuken	02-07-09		Deels onhold	160
19	man	Houtklovenj/Kwekerij	29-06-09			460
20	man	Soep&Zo	22-06-09	23-10-09	Client is verdwenen	340
21	man	Houtklovenj/Kwekerij	06-07-09		Onhold	24
22	man	Keuken	17-08-09			576
23	man	Houtklovenj/Kwekerij	07-09-09			360
24	man	Houtklovenj/Kwekerij	09-11-09	09-12-09	Afgesloten client verdwenen	100
25	man	TD	04-11-09	31-12-09	Afgesloten, client uit huis gezet	175
26	man	Soep&Zo	16-11-09			180
27	man	Houtklovenj/Kwekerij	23-11-09			64
<b>Subtotaal</b>						<b>11703</b>
<b>Groot Batelaar en WVT</b>						
28	man	Soep&Zo en Sales	15-6-2008			1248
29	man	Keuken	29-9-2008	19-2-2009	Verhuud	320
30	man	TD	6-2-2009	4-5-2009	Afgesloten, client is een opleiding gaan volgen.	80
31	man	TD	3-2-2009	31-7-2009	Verhuud	200
32	man	Keuken	12-3-2009	18-5-2009	Einde behandeling Groot Batelaar	140
33	man	TD	2-6-2009	9-7-2009	Afgesloten, client is een opleiding gaan volgen	40
<b>Totaal</b>						<b>2023</b>
<b>CNO</b>						
34	man	Huiskoopng	1-11-2007	31-12-2009	Afgesloten, client heeft een ander traject gekozen	768
35	vrouw	Huiskoopng	19-3-2009	6-4-2009	Verkeerde aanmelding	54
<b>Subtotaal</b>						<b>822</b>
<b>Brutary Pgh en Jobstep</b>						
36	man	TD	13-5-2008			576
37	vrouw	Soep&Zo	2-11-2009			84
<b>Subtotaal</b>						<b>660</b>
<b>Stichting Voorwerk</b>						
38	vrouw	Soep&Zo	2-2-2009	Workfirst	Workfirst = traject van 8 weken	88
39	man	Technische Dienst	6-3-2009	Workfirst		128
40	man	Keuken	14-4-2009	Workfirst		128
41	vrouw	Soep&Zo	4-5-2009	Workfirst		140
42	vrouw	Nachtportier	5-5-2009	Participatie	Participatie = traject van 1 jaar	512
43	man	Soep&Zo	11-5-2009	Taalstage	Taalstage = traject van 6 - 12 maanden	704
44	man	Theetuis/klussen	25-5-2009	Participatie		480
45	man	Houtklovenj en kwekerij	26-5-2009	Taalstage		240
46	man	Houtklovenj en kwekerij	26-5-2009	Taalstage		240
47	vrouw	Keuken	4-6-2009	Taalstage		667
48	vrouw	Keuken	11-6-2009	Taalstage		308
49	man	Theetuis/klussen	8-6-2009	Workfirst		192
50	man	Leger des Heils	Na intake gestopt	Participatie		0
51	man	Technische Dienst	Na aanmelding gestopt	Workfirst		0
52	man	Soep&Zo	29-6-2009	Workfirst		172
53	vrouw	Soep&Zo	30-6-2009	Participatie		600
54	vrouw	Soep&Zo	29-6-2009	Participatie		438
55	man	Houtklovenj en kwekerij	14-7-2009	Workfirst		320
56	man	Houtklovenj en kwekerij	21-7-2009	Participatie		528
57	man	Nachtportier	5-8-2009	Workfirst		192
58	man	Technische Dienst	17-8-2009	Workfirst		256
59	man	Soep&Zo	29-7-2009	Workfirst		192
60	vrouw	Huiskoopng	24-8-2009	Workfirst		96
61	vrouw	Huiskoopng	Na intake gestopt	Participatie		0
62	man	Theetuis/klussen	1-9-2009	Participatie		320
63	vrouw	Huiskoopng	15-9-2009	Taalstage		210
64	vrouw	Soep&Zo	25-9-2009	Taalstage		104
65	man	Huiskoopng	14-9-2009	Workfirst		80
66	man	Houtklovenj en kwekerij	5-10-2009	Workfirst		128
67	man	Chauffeur	6-10-2009	Participatie		75
68	man	TD	12-10-2009	Workfirst		64
69	man	Chauffeur	12-10-2009	Taalstage		100
70	man	Soep&Zo	16-11-2009	Workfirst		168
71	man	Nachtportier	19-11-2009	Workfirst		64
72	man	Houtklovenj en kwekerij	11-11-2009	Workfirst		192
73	vrouw	Soep&Zo	16-11-2009	Workfirst		216
74	man	Keuken	19-10-2009	Workfirst		0
75	man	Keuken	9-11-2009	Workfirst		288
76	man	Technische Dienst	4-11-2009	Workfirst		56
77	man	Keuken	16-11-2009	Workfirst		252
78	man	Huiskoopng	16-11-2009	Workfirst		112
79	man	Houtklovenj	16-11-2009	Workfirst		224
80	man	Technische Dienst	21-12-2009	Workfirst		48
<b>Subtotaal</b>						<b>9322</b>
<b>TOTAAL</b>						<b>24835</b>

Overzicht begeleidingsuren stageplaatsen en vrijwilligers.

Tabel 3 Stageplaatsen

Afdeling	Aantal personen	man / vrouw	Begeleidingsuren	Naam aanbieder
Technische Dienst	2	man	324	School De Toekomst, Ede
Housekeeping				
Keuken				
Bediening	1	man	40	Scholengemeenschap Het Streek
	4	vrouw	220	Scholengemeenschap Het Streek
Receptie				
Boekingsbureau				
Public Relations / Sales				
Personen Vervoer				
Soep & Zo				
<b>TOTAAL</b>	<b>7</b>		<b>584</b>	

Tabel 4 Vrijwilligers

Afdeling	Aantal personen	man / vrouw	Vrijwilligersuren zonder begeleiding	Begeleidingsuren
Technische Dienst	1	man		458
Housekeeping				
Keuken	1	vrouw		800
Bediening				
Receptie				
Boekingsbureau: Seniorenvakantie	14	m / v	4488	
Joy vakanties	25	m / v	5100	
Public Relations / Sales				
Personen Vervoer	1	man	375	
Soep & Zo				
Aantal begeleide vrijwilligers	1			
Aantal vrijwilligers zonder begeleiding	15			
<b>Totaal</b>	<b>16</b>		<b>9963</b>	<b>1258</b>
Begeleidingsuren			1258	
<b>Totaal vrijwilligersuren</b>			<b>11221</b>	

## Totaal overzicht begeleidingsuren.

Tabel 5 Totaal overzicht begeleidingsuren

Begeleiding	Aantal mannen	Begeleidings-uren mannen	Aantal vrouwen	Begeleidings-uren vrouwen	Begeleidings-uren TOTAAL
<b>Tabel 1 Reclassering</b>					
Raad voor de Kinderbescherming	18	914	5	381	1295
Reclassering Nederland			1	105	105
<b>Totaal</b>					<b>1400</b>
<b>Tabel 2 Re-integratie</b>					
Gemeente Ede	19	9223	8	2480	11703
Groot Batelaar en WWT	6	2028			2028
CMO	1	768	1	54	822
Iriszorg/PGB en Jobstap	1	576	1	84	660
Stichting Voorwerk	31	5943	12	3379	9322
<b>Totaal</b>					<b>24535</b>
<b>Tabel 3 Stageplaatsen</b>					
School De Toekomst	2	324			324
Scholengemeenschap Het Streek	1	40	4	220	260
<b>Totaal</b>					<b>584</b>
<b>Tabel 4 Vrijwilligers</b>					
Begeleide vrijwilligers	1	458	1	800	1258
Vrijwilligers zonder begeleiding *	9	1783	31	8180	9963
<b>Totaal</b>					<b>11221</b>
Totaal begeleidingsuren	80	20274	33	7503	27777
Totaal zonder begeleiding *	9	1783	31	8180	9963
<b>Totaal aantal uren</b>	<b>89</b>	<b>22057</b>	<b>64</b>	<b>15683</b>	<b>37740</b>

Tabel 5 a Totaal overzicht begeleidingsuren per afdeling

Begeleiding	Aantal mannen	Begeleidings-uren mannen	Aantal vrouwen	Begeleidings-uren vrouwen	Begeleidings-uren TOTAAL
<b>Technische Dienst</b>					
Reclassering	18	914			914
Re-integratie	15	2687	1	512	3199
Stageplaatsen	2	324			324
Vrijwilligers	1	458			458
Vrijwilliger voor Personen vervoer *	1	375			375
<b>Housekeeping</b>					
Reclassering			5	381	381
Re-integratie	4	1760	5	1410	3170
<b>Kuiken</b>					
Re-integratie	8	2232	4	1153	3385
Vrijwilligers			1	800	800
<b>PR / Sales</b>					
Re-integratie I)	1	700			700
<b>Bediening</b>					
Stageplaatsen	1	40	4	220	260
<b>Boekingsbureau</b>					
Vrijwilligers Seniorenvakantie *	2	184	12	4304	4488
Vrijwilligers Joy vakanties *	6	1224	19	3876	5100
<b>Re-integratie</b>					
Houtkloverij / kwekerij	15	5548			5548
Theetuin / klussen	3	992			992
Chauffeur	2	175			175
<b>Soep &amp; Zo</b>					
Reclassering			1	105	105
Re-integratie I)	10	4444	12	2922	7366
<b>Geen afdeling</b>					
Niet geplaatst	1	0			0
Totaal begeleidingsuren	80	20274	33	7503	27777
Totaal zonder begeleiding *	9	1783	31	8180	9963
<b>TOTAAL aantal uren</b>	<b>89</b>	<b>22057</b>	<b>64</b>	<b>15683</b>	<b>37740</b>

Opmerking 1) = Eén persoon heeft zowel bij PR / Sales als bij Soep & Zo gewerkt.

\* Al deze vrijwilligers werken zonder directe begeleiding van HCC Belmont.

Tabel 6 Totaal overzicht begeleidingsuren.

	2006			2007			2008			2009		
	Aantal personen	Man / vrouw	Begeleidings-uren	Aantal personen	Man / vrouw	Begeleidings-uren	Aantal personen	Man / vrouw	Begeleidings-uren	Aantal personen	Man / vrouw	Begeleidings-uren
<b>RECLASSERING</b>												
Technische Dienst	22	man	1008	9	man	806	12	man	673	18	man	914
Housekeeping	8	vrouw	664	3	vrouw	200	11	vrouw	778	5	vrouw	381
Soep & Zo										1	vrouw	105
Keuken	3	man	385	4	man	350						
<b>Subtotaal</b>	<b>33</b>		<b>2057</b>	<b>16</b>		<b>1356</b>	<b>23</b>		<b>1451</b>	<b>24</b>		<b>1400</b>
<b>RE-INTEGRATIE</b>												
Technische Dienst							10	man	5134	16	m / v	3199
Housekeeping							2	man	188	9	m / v	1170
Keuken *				6	man	1560	5	m / v	2070	12	m / v	3385
PR / Sales * / **							0	man	152	1	man	700
Soep & Zo				24	m / v	6732	18	m / v	5986	22	m / v	7366
Re-integratie Houfklaverij / kwekerij										15	man	5548
Re-integratie Thetuin / klassen										3	man	992
Re-integratie Chauffeur										2	man	175
Geen afdeling							2	man	0			
<b>Subtotaal</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>30</b>		<b>8092</b>	<b>37</b>		<b>13530</b>	<b>80</b>		<b>24535</b>
<b>STAGEPLAATSEN</b>												
Technische Dienst	5	man	2484				1	man	216	2	man	324
Housekeeping	3	m / v	188									
Keuken	1	man	560									
Bediening	4	man	440	2	m / v	190	2	vrouw	84	3	m / v	260
Bijzondere arrangementen	9	m / v	360									
Soep & Zo	21	m / v	5100				5	vrouw	604			
Receptie				1	m / v	112						
PR / Sales				1	vrouw	720	1	vrouw	111			
<b>Subtotaal</b>	<b>45</b>		<b>9132</b>	<b>4</b>		<b>1022</b>	<b>9</b>		<b>1035</b>	<b>7</b>		<b>584</b>
<b>VRIJWILLIGERS</b>												
Technische Dienst				2	man	784	1	man	458	1	man	458
Housekeeping	3	man	160									
Keuken				4	m / v	1480	3	m / v	2392	1	vrouw	800
Boekingsbureau:												
Senioerevakanties	10		23 weken	16	vrouw	2300	14	m / v	6856	14	m / v	4488
Joy vakanties	17		17 weken	32	m / v	2800	27	m / v	1831	25	m / v	5100
Personen vervoer				1	man	500	1	man	600	1	man	375
<b>Subtotaal</b>	<b>30</b>		<b>160</b>	<b>55</b>		<b>7864</b>	<b>46</b>		<b>12137</b>	<b>42</b>		<b>11221</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>106</b>		<b>11349 + 40 weken</b>	<b>105</b>		<b>18334</b>	<b>115</b>		<b>28153</b>	<b>153</b>		<b>37740</b>

\* Bij deze afdelingen heeft een re-integrant van Soep & Zo ook uren gemaakt.

\*\* Bij deze afdelingen heeft een re-integrant van Soep & Zo ook uren gemaakt.

## Enquêtes

### ENQUETEFORMULIEREN HOTELKAMERS 2009

Ingeleverde formulieren 2009: 240 stuks

Item	Slecht	Matig	Redelijk	Goed	Uitstekend	Telling
Klanttevredenheid		3	8	102	127	240
Schoonmaak kamer	1	6	15	115	103	240
Bediening maaltijden **	2	3	9	96	128	238
Kwaliteits maaltijden *	6	9	19	90	115	239
Algemene indruk *		2	11	113	113	239
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>62</b>	<b>516</b>	<b>586</b>	<b>1196</b>
<b>Totaal %</b>	<b>0,75</b>	<b>1,92</b>	<b>5,18</b>	<b>43,14</b>	<b>49,00</b>	<b>100,00</b>

Verklaring:

\* 1 x niet ingevuld.

\*\* 2 x niet ingevuld

### ENQUETEFORMULIEREN CONGRES 2009

Ingeleverde formulieren 2009: 25 stuks

Onderwerp	N.v.t.	Slecht	Matig	Redelijk	Goed	Uitstekend	Totaal
Verloop reserveringsprocedure	1			1	14	9	24
Ontvangst door receptie				1	17	7	25
Aankleding centrum				2	16	7	25
Audio – visuele middelen	4		1	3	13	4	21
Inrichting vergaderzalen			1	2	19	3	25
Kwaliteit maaltijden	4		1	2	11	7	21
Hotelkamer	14			2	6	3	11
Klantvriendelijkheid					15	10	25
Hygiëne				1	14	10	25
Totaal beleving				1	15	9	25
<b>Totaal 2009</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>140</b>	<b>69</b>	<b>227</b>
<b>Percentage</b>		<b>0,00</b>	<b>1,32</b>	<b>6,61</b>	<b>61,67</b>	<b>30,40</b>	<b>100,00</b>

Opmerking: Onder de kolom n.v.t. staan de keren dat een klant geen gebruik heeft gemaakt van dat specifieke onderdeel.

## **SAMENSTELLING BESTUUR EN DIRECTIE**

Samenstelling van het bestuur van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg per december 2009:

Commissioner de heer R. A. Frans	(voorzitter)
Kolonel de heer P. H. Dijkstra	(vice-voorzitter)
Envoy de heer H. Slomp	(secretaris-penningmeester)
De heer F. van der Meulen	
Mevrouw G. W. van Montfrans-Hartman	
De heer prof. mr. L. H. van den Heuvel	
De heer drs. J. Wienen	
Mevrouw drs. M. Trompetter	

### **Directie**

De statutaire directie van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg bestaat uit:

Lt.-kolonel mevrouw dr. C.A. Voorham	(directeur)
De heer H.M. van Teijlingen	(adjunct-directeur)