



BESTUURSVERSLAG RIBW K/AM 2020

INHOUD

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. Inzet van beleid.....	4
2.1 Inleiding.....	4
2.2 Vitaal versterkend werken	5
2.3 Vitaal wonen.....	7
2.4 Aanbestedingen	8
2.5 Sociaal wijkteam.....	8
3. Samenwerking en positie in het veld	10
3.1 Samenwerkingsverbanden	10
3.2 Positie in het veld	12
4. Organisatie	15
4.1 ICT en telefonie	15
4.2 Privacy	16
4.3 Facilitair.....	16
4.4 Communicatie	17
5. Medewerkers en vrijwilligers	18
5.1 medewerkers.....	18
5.2 Vrijwilligers	20
6. Vastgoed.....	21
7. Transparantie en kwaliteit	22
7.1 Kwaliteitsbewustzijn en HKZ.....	22
7.2 Planning & Control cyclus.....	22
7.3 Leren van incidenten	23
7.4 Klachten en uitingen van ongenoegen.....	23
7.5 Cliëntenbestand, wachtlijsten en wachttijden.....	24
8. Financiën	28
9. Medezeggenschap en participatie.....	32
9.1 Cliënten	32
9.2 Medewerkers.....	32
9.3 Familie.....	33
10. Governance	35
11. Vooruitblik 2021	36
Bijlagen.....	38
Bijlage 1 - Toelichting bij hoofdstukken/paragrafen	39
Bijlage 2 - Samenstelling Raad van Toezicht en Raad van Bestuur per 31-12-2020.....	48
Bijlage 3 - RIBW K/AM cijfers per 31 december 2020	50
Bijlage 4 - organogram 2020.....	54

Voorwoord

2020, een jaar waarin veel anders is verlopen dan verwacht. In maart werd het Coronavirus voor het eerst geconstateerd in ons land. De regering nam als gevolg daarvan een aantal ingrijpende maatregelen, waaronder het nagenoeg stilleggen van het openbare leven in Nederland. Wij stonden voor de taak de zorg voort te zetten met inachtneming van de maatregelen tegen besmetting (1,5 meter afstand, beeldbellen, et cetera). Gezien de grote besmettelijkheid van dit virus leidde dit tot drastische hygiëne- en veiligheidsmaatregelen die op dit moment nog steeds gelden. Dit alles heeft veel gevraagd van onze flexibiliteit en creativiteit. Als organisatie, maar natuurlijk ook van onze cliënten en medewerkers. We hebben zeer snel geschakeld: protocollen zijn ontwikkeld, we zijn veel digitaal gaan samenwerken en, met in achtneming van de RIVM-richtlijnen, hebben we op een verantwoorde wijze gezorgd voor continuïteit van de geleverde zorg voor onze cliënten.

Niet alleen Corona nam ons in 2020 in beslag. We hebben grote stappen gemaakt in de ontwikkeling van de visie Vitaal Verder. Diverse trends en ontwikkelingen hebben invloed op de ontwikkeling van onze visie:

- zorgen over hospitalisatie en afhankelijkheid;
- toenemende verwachtingen over 'zelf doen' en 'meedoen';
- geld voor de zorg anders en gericht inzetten;
- en tegelijkertijd meer cliënten met complex gedrag (onder andere 'verwarde personen');
- waarbij dwang en uitsluiting als oplossing schadelijk zijn gebleken.

Deze trends en ontwikkelingen vragen van ons als organisatie een volgend niveau van meedoen, een volgend niveau van aansluiten en een volgend niveau van vakmanschap. Wij hebben ons in 2020 voorbereid op de doorontwikkeling van onze organisatie naar twee specialismen: regie versterkend begeleiden en patroon doorbrekend begeleiden. Allebei gebaseerd op Vitaal Verder als volgend niveau van vakmanschap. In 2021 wordt dit zichtbaar in een aangepaste organisatiestructuur. Wij gebruiken vanuit Vitaal Verder een perspectief dat niet start vanuit de symptomen van verzwakte regie en veerkracht (de obstakels en uitdagingen zelf). In plaats daarvan richten wij ons op het universele menselijke fundament waarop regie en veerkracht rusten. We versterken het voeren van regie op het omgaan met uitdagingen. Dit perspectief is in 2020 uitgewerkt in een methodisch begeleidingsplan. Daarnaast is gestart met de training Vitaal Verder Online. Ook zijn een aantal Coördinatoren Zorg gestart. Hiermee hebben we stevig ingezet op het aansturen van begeleidingstrajecten per cliënt. In 2021 verdiepen wij ons vakmanschap met Vitaal Verder als koers; 2021 is het transitiejaar.

Naast de uitdagingen op het gebied van het Coronavirus en de stappen die we gemaakt hebben vanuit de visie Vitaal Verder is in 2020 de overgang van ruim 200 cliënten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) naar de Wet langdurige zorg (Wlz) zorgvuldig voorbereid. Het was een belangrijke logistieke operatie waarin we rekening hielden met de eisen vanuit de Wlz en de twee nieuwe opdrachtgevers (twee zorgkantoren). Om dit goed te kunnen beheersen, is aan het in 2019 gestarte programmaplan gedurende het jaar 2020 een vervolg gegeven.

Kortom; een jaar met vele ontwikkelingen en uitdagingen waar onze medewerkers hun betrokkenheid en flexibiliteit hebben getoond. Ook zijn wij trots op onze cliënten die zich staande hebben weten te houden in een onzeker jaar waarin veel is gebeurd.

Haarlem, mei 2021
Raad van Bestuur

1. Inleiding

Terugkijkend op 2020 zien we een jaar met vele ontwikkelingen en uitdagingen. Een jaar waarin we samen veel voor onze cliënten voor elkaar hebben gekregen. Waarin de ontwikkeling van onze visie Vitaal Verder die we nastreven weer een stapje dichterbij is gekomen. Met dit jaarverslag leggen we verantwoording af over het gevoerde beleid in 2020.

In dit jaarverslag leest u informatie over de visie Vitaal Verder, samenwerking en de positie in het veld, de organisatie (waaronder ICT, facilitair, communicatie, privacy), medewerkers en vrijwilligers, vastgoed, kwaliteit, financiën, medezeggenschap en governance.

Terugkijken is automatisch ook vooruitkijken. 2020 zetten we graag voort in 2021; we zullen vanuit de visie Vitaal Verder koersen op waarden. 2021 is een transitiejaar met een volgend niveau van meedoen, een volgend niveau van aansluiten en een volgend niveau van vakmanschap.

2. Inzet van beleid

2.1 Inleiding

De missie en visie van RIBW K/AM zijn gebaseerd op de inzichten van Machteld Huber. Zij ontwikkelde het nieuwe, dynamische concept van 'Positieve Gezondheid', gebaseerd op veerkracht, functioneren en eigen regie. In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Het doel is om de zorg en ondersteuning te laten aansluiten bij de mens in plaats van andersom. Niet de aandoening of beperking staat centraal, maar de mens met al zijn lichamelijke, sociale en spirituele behoeften. In dit hoofdstuk gaan we in op de missie en visie en het beleid en de activiteiten die daaruit zijn voortgevloeid in 2020.

Missie

RIBW K/AM ondersteunt mensen met psychiatrische kwetsbaarheid in het hervinden en ontwikkelen van hun Veerkracht. Veerkracht is het vermogen om met de uitdagingen van het leven om te gaan en van daaruit eigen keuzes te maken. Kenmerk van onze aanpak is dat we aansluiten bij de diepere menselijke universele waarden. Dit is een zoektocht, een proces van samen verkennen en creëren, waarbij we optrekken met de cliënt. Deze aanpak vraagt initiatief en creativiteit van onze medewerkers. Een aanpak waarbij niet de systemen, maar de mensen centraal staan.

Uiteindelijk wil ieder mens regie kunnen voeren over en grip hebben op het eigen welbevinden. Mensen met een (ernstige) psychiatrische kwetsbaarheid net goed als ieder ander. Wij zijn er van overtuigd dat iedereen dit ook kan. RIBW K/AM helpt mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid te ervaren wat 'welbevinden' voor hen betekent. Door hen te ondersteunen bij het maken van eigen keuzes en hier zelf invulling aan te geven. De kwetsbaarheid van veel mensen is vaak blijvend, maar dat hoeft een betekenisvol meedoen in de samenleving niet in de weg te staan.

Visie

Vanuit onze missie gaan wij ervan uit dat mensen de fysieke, sociale en mentale uitdagingen van het leven beter aankunnen wanneer zij hun veerkracht hervinden en ontwikkelen. Om onze missie zo goed mogelijk uit te kunnen voeren gaan wij als organisatie naar een volgend niveau van meedoen, een volgend niveau van aansluiten en een volgend niveau van vakmanschap.

Wij ondersteunen mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid om eigen keuzes te maken waarmee zij verder kunnen. Voor zo'n volgende stap hebben mensen andere mensen nodig. Samen, mét elkaar gaan zij de situatie aan. Met onze professionele ondersteuning versterken wij de universele waarden van waaruit mensen keuzes maken. Door deze manier van kijken en werken dragen wij bij aan hun veerkracht én aan die van hun omgeving. In het kort duiden wij deze visie aan als 'Vitaal Verder'.

De visie Vitaal Verder is een baanbrekend nieuw perspectief waarin we anders denken, kijken en doen. Het is gebaseerd op zes menselijke waarden en vijf pijlers.

Zes menselijke waarden

Voor elk mens zijn dezelfde dingen belangrijk:

- Het leven moet **hanteerbaar** zijn.
- Mensen hebben behoefte aan een **betrouwbaar netwerk** van andere mensen om zich heen.
- Regels en afspraken moeten **vanzelfsprekend** zijn en houvast bieden.

- De samenhang van dingen moet **begrijpelijk** zijn.
- Het leven moet **uitdagend** zijn, waarin eigen keuzes gemaakt kunnen worden
- Kwaliteit van leven en van betekenis zijn voor anderen is **inspirerend** en biedt perspectief.

Voor ieder mens zijn dit de zes fundamentele waarden in het leven. De mate waarin zij worden vervuld bepaalt hoe wij ons voelen, hoe het met ons gaat. Zij bepalen ons welbevinden. Dit geldt voor onze cliënten, maar ook voor onze medewerkers en de partijen met wie wij samenwerken.

Vijf pijlers

Onze visie is opgebouwd uit vijf pijlers. Elke pijler is essentieel binnen de visie Vitaal Verder.

- *Pijler 1: focus op perspectief.* In vastlopende situaties kies ik het perspectief vanuit het waardenkompas, en ga niet mee in het probleempatroon.
- *Pijler 2: bewustzijn van waarden.* Ik ben me bewust van mijn eigen waarden op het kompas, en van het feit dat de ander vanuit andere waarden kan kijken.
- *Pijler 3: context gedreven aanpak.* Ik heb oog voor wat de situatie vraagt, wie erbij zijn betrokken, hoe zij kijken vanuit hun waardenperspectief en wat zij van daaruit kunnen bijdragen.
- *Pijler 4: reflectief vermogen.* Ik reflecteer op de manier waarop ik zelf de situatie (mede) in stand hou.
- *Pijler 5: een goede uitrusting.* Ik neem mijn professionele verantwoordelijkheid om zelf goed toegerust te zijn, en om de bijdragen van de ander te benutten.

Het samenspel van de vijf pijlers vormt het Vitaal Verder versterkende fundament, waarbij iedere pijler op zichzelf noodzakelijk is.

2.2 Vitaal versterkend werken

Het belang van de waarden die in de visie hierboven omschreven staat, staat centraal binnen onze begeleiding. Door oprecht verbinding te maken met iemand en dieper te kijken dan alleen naar wat we aan de oppervlakte zien, helpen we hem zijn passie (opnieuw) te ontdekken. Samen onderzoeken we vervolgens wat er nodig is om betekenisvol en vitaal aan de slag te gaan. Ervaringsdeskundigen spelen in dit proces een cruciale rol. Wij noemen dit 'Vitaal Versterkend Werken' vanuit de visie 'Vitaal Verder'. RIBW K/AM is specialist in deze manier van werken.

Het Vitaal Versterkend werken vraagt om een andere manier van werken. Het vraagt om pionieren en het loslaten van de traditionele visie op zorg die gekenmerkt wordt door het verzorgen, beschermen van een cliënt, en het willen overnemen/oplossen van zaken. Want juist deze traditionele manier van werken wordt door een cliënt als belemmerend ervaren. Vitaliteit begint pas wanneer een cliënt zelf de ruimte krijgt om te vertellen hoe hij de dingen ziet, en wat hij nodig heeft. Door aan te sluiten bij wat cliënten nodig hebben en hen zelf verantwoordelijk te laten zijn voor de keuzes die ze maken, kunnen cliënten veerkracht ervaren.

Onze medewerkers kiezen bewust om vanuit deze zes waarden te kijken naar onbegrepen gedrag en hun focus te richten op een dagelijks ritme van de cliënt. Hierdoor ontstaan vitale patronen en kunnen uitputtende patronen worden omgebogen. Dit resulteert in het samen bouwen aan een houvast biedend ritme waarin kracht, steun en perspectief ervaren worden. Dit geeft als resultaat een toenemend gevoel van persoonlijk welbevinden, eigenaarschap en trots.

Doen! Samen ontwikkelen en inzetten

Ook in 2020 hebben wij weer krachtig geïnvesteerd in deze manier van begeleiden. De belangrijkste punten waren daarbij:

- Van doorbraaklabs naar methodisch werken
- Inzet van Coördinatoren Zorg voor de inhoudelijke borging en versterking
- Specialistische doorontwikkeling
- Nieuwe trainingen
- Brede communicatie

Van doorbraaklabs naar methodisch werken

De ervaring die wij in de doorbraaklabs hebben opgedaan, is in 2020 vertaald naar een methodische manier van werken. Een manier van werken die weliswaar methodisch is, maar nooit een kookboek zal zijn. Waarin het versterken van veerkracht systematisch wordt ondersteund. Maar wél vanuit zijn leefwereld en zijn waarden. In 'sprints' van steeds zes weken worden vanuit de regie van de cliënt concrete stappen gezet. Waarbij nadrukkelijk ook aandacht is voor uitputtende patronen die worden ervaren. En die met deze manier van werken doorbroken worden.

Hogeschool InHolland heeft in 2020 onderzoek gedaan naar Vitaal Versterkend Werken. Met name naar de betekenis voor cliënten en medewerkers, en naar de werkzame elementen. Begin 2021 verwachten we hun rapportage.

Inzet van Coördinatoren Zorg

In de doorbraaklabs is gebleken hoe belangrijk het is voor begeleiders en hun teams om inhoudelijk ondersteund te worden in hun praktijkleren. Het versterken van veerkracht in soms complexe cliënttrajecten vindt plaats in ons dagelijks werk in de praktijk. Daar bewijst onze manier van werken zich. En ontwikkelen onze begeleiders hun vakmanschap. Om dit leerproces te versterken en te ondersteunen zijn wij in 2020 begonnen met Coördinatoren Zorg in de teams. Zij werken een deel van hun tijd op de werkvloer mee in de cliënttrajecten. En voor het andere deel van de tijd bieden zij actief ondersteuning aan het leerproces van hun collega's. In de praktijk, op het moment dat de leervraag zich voordoet. Onze ervaringen met de inzet van deze Coördinatoren Zorg is zeer positief. In alle gevallen worden zij geworven onder onze eigen begeleiders. Die daarin ook een mooi inhoudelijk carrière-perspectief ervaren.

Specialistische doorontwikkeling

Doordat wij op deze structurele en methodische manier met het ontwikkelen van veerkracht met cliënten aan de slag zijn, hebben wij ook kunnen ervaren dat dit vraagt om twee aanvullende deskundigheden:

- het door-ontwikkelen naar een volgend niveau van 'meedoen'. Veerkracht ontwikkelen door ons niet alleen te richten op de problemen en beperkingen, maar juist nadrukkelijk op een betekenisvol leven. Hierbij maken wij actief gebruik van de inzichten vanuit Positieve Gezondheid.
- het door-ontwikkelen naar een volgend niveau van 'aansluiten'. Veerkracht ontwikkelen door juist in situaties die vast dreigen te lopen te kiezen voor een ander perspectief. Het perspectief van de fundamentele waarden en behoeften die ons gedrag vaak onbewust bepalen.

Wij zijn beide deskundigheden aan het door-ontwikkelen naar veerkracht-gerichte specialismen:

- 'meedoen' in het specialisme 'regie-versterken' en
- 'aansluiten' in het specialisme 'patroon doorbreken'

Ook de organisatie van ons werk gaan wij vanuit die specialismen inrichten.

Nieuwe trainingen

Training en praktijk-leren zijn cruciaal in het ontwikkelen van en het werken vanuit deze veerkracht-gerichte aanpak. Nadat begin 2020 de eerste golven van de Corona-pandemie over ons land trokken, is ons trainingsprogramma door het Vitaal Verder-team op een bewonderenswaardige manier omgezet naar online vormen. Vormen waarvan wij inmiddels kunnen vaststellen dat zij zich qua effectiviteit en leerplezier kunnen meten met de eerdere face-to-face vormen. En op een aantal vlakken zelfs aanzienlijk effectiever blijken te zijn. Bijvoorbeeld doordat experts snel in een bespreking betrokken kunnen worden, zonder dat dit hen veel (reis)tijd kost. Ook de nieuwe praktijktrainingen voor Coördinatoren Zorg en voor managers zijn als online trainingen ontwikkeld. Inmiddels vindt ook de praktijkbegeleiding in het methodisch werken online plaats. Daarbij zijn ook al weer nieuwe varianten ontwikkeld: naast de volledige versie ook een verkorte 'startset' en een methodische risicoanalyse vanuit het waardenperspectief.

Brede communicatie

Wie eenmaal vanuit Vitaal Verder heeft gewerkt, ervaart het verschil zowel in de manier van werken als in de effecten voor cliënten. Tegelijkertijd is het lastig uit te leggen aan mensen die er nog niet mee hebben gewerkt. Daarom hebben wij een extern communicatiebureau gevraagd om van heel nabij mee te lopen in een aantal cliënttrajecten (met toestemming van de cliënten en hun begeleiders). Vanuit die ervaring zijn zij er in geslaagd om de essentie van Vitaal Versterkend Werken in taal en beeld te vangen. Dit vormt de basis voor de toekomstige interne en externe communicatie.

2.3 Vitaal wonen

Centrumgemeente Haarlem werkt met het Arrangementenmodel, dit is een indicatiemodel. Binnen dit model wordt onderscheid gemaakt tussen Beschut Wonen, waarbij de cliënt zelfstandig woont en huur betaalt, en Beschermd Wonen, op basis van intramuraal verblijf. Voor veel cliënten betekent dit dat zij op enig moment over zullen gaan op zelfstandig wonen.

Scheiden van wonen en zorg

RIBW K/AM heeft de toename van het scheiden van wonen en zorg die volgt uit het nieuwe indicatiemodel omarmd vanuit haar visie Vitaal Verder. Daarin staat de ambitie om binnen de huidige beschermd wonen-voorzieningen toe te werken naar een situatie waarin bewoners gaandeweg (gezamenlijk) verantwoordelijk worden voor hun leefomgeving. En waarbinnen ruimte ontstaat om te komen tot regie over de eigen woonsituatie. Met als uiteindelijk doel: zo zelfstandig mogelijk wonen. Bij voorkeur met een eigen woning in de wijk, indien nodig in een appartement binnen een geclusterd complex met woningen bestemd voor onze doelgroep. Uitgangspunt in de visie op wonen¹, is dat cliënten kunnen blijven wonen waar zij zich welbevinden. Het is daarbij de taak van de organisatie om de begeleiding steeds te laten aansluiten op de behoefte van de cliënt. Het uitgangspunt is dat niet de indicatie maar het gedrag en de (zorg)behoefte van cliënten leidend zijn bij het vinden en behouden van de meest passende woonvorm.

Beschut Wonen

Het aantal cliënten dat sinds de invoering van het arrangementenmodel een indicatie kreeg voor Beschut Wonen in 2020 is ongeveer 70. Naar verwachting zullen in de periode tot 2028 circa 200 cliënten een indicatie Beschut Wonen krijgen. Medewerkers zijn hierop voorbereid. Zij zijn getraind in intensieve individuele begeleiding en het collectieve karakter van de beschermd wonen-locaties wordt daarbij steeds meer losgelaten.

¹ De visie op wonen is in 2019 vastgesteld.

2.4 Aanbestedingen

In deze paragraaf gaan we in op de lopende contracten en nieuwe aanbestedingen.

Beschermde en beschermd wonen en maatschappelijke opvang

RIBW K/AM heeft contracten Beschermde en Beschermd Wonen afgesloten met drie centrumgemeenten:

- Alkmaar (Castricum, Uitgeest, Bergen): Beschermde Wonen en Beschermde Thuis t/m 31 december 2022;
- Amsterdam (Amstelveen, Aalsmeer, Kudelstraat): Beschermde Wonen en individueel Beschermde Wonen t/m 31 december 2021;
- Haarlem (IJmond, Zuid-Kennemerland, Haarlemmermeer): Beschermde Wonen, Beschermd Wonen en maatschappelijke opvang t/m 31 december 2022.

Ambulante Wmo-begeleiding

Voor ambulante Wmo-begeleiding hebben wij contracten met de gemeenten:

- IJmond (Heemskerk, Beverwijk, Velsen);
- Zuid-Kennemerland (Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal, Heemstede);
- Haarlemmermeer (Hoofddorp, Nieuw Vennep en enkele randgemeenten);
- Amstelveen en Aalsmeer.

De samenwerking met de gemeenten en Wmo-afdelingen verloopt goed. Men weet ons te vinden voor de expertise die wij bieden voor hun inwoners.

Forensisch

Vooralsnog wordt binnen dit perceel alleen gebruik gemaakt van het product Ambulante begeleiding. Het product Verblijf vraagt meer voorbereiding, omdat hieraan meer voorwaarden en risico-inventarisatie zijn verbonden.

Wlz GGZ

2020 heeft in het teken gestaan van voorbereiding en inschrijving van de Wlz-GGZ. Dit is projectmatig aangepakt. Wij hebben contracten afgesloten met Zilveren Kruis en Zorg en Zekerheid. Deze contracten zijn gestart op 1 januari 2021.

2.5 Sociaal wijkteam

Het Sociaal wijkteam richt zich op laagdrempelige psychische en praktische ondersteuning en verbinding met mensen met diverse problematiek (schulden, armoede, psychische en GGZ-problematiek). Het team bevordert in samenwerking met anderen in de wijk de verbinding in de wijk door samenkomsten te organiseren in het Broederhuis, sporten in De Hagedis en daarmee ontmoetingen met buurtbewoners. Het sociaal wijkteam werkt ook samen met sleutelfiguren in de wijk, zoals de opbouwwerkers van DOCK. Zo zijn gezamenlijk een aantal acties in de wijk uitgevoerd: pepernotenactie, gunpakketten Kerst en De Wijkfabriek. Daarnaast werkt het sociaal wijkteam samen met Centrum Jeugd en Gezin en Veilig Thuis als het gaat om gezinnen met kinderen, opvoedingsvragen en huiselijk geweld. De uitvoering op de vroegsignalering 'Preventie Huisuitzettingen' is succesvol. Er wordt contact gezocht met mensen die vanuit de gemeente op de lijst huisuitzettingen staan.

Corona

Het Coronavirus heeft een appel gedaan op de flexibiliteit van het Sociaal Wijkteam in Haarlem. Het team heeft manieren gevonden om in contact te blijven met mensen en zicht te blijven houden op multi-problemen en psychische kwetsbaarheid.

Leertafels over mensen met verward gedrag

Het sociaal wijkteam neemt deel aan leertafels. De GGZ heeft gewerkt aan het ontwikkelen van meer samenhang tussen de partijen uit het zorg-, welzijns-, en veiligheidsdomein. Zij hebben de handen ineen geslagen in een lerend netwerk met een subsidie van ZonMW om te komen tot vier leertafels per jaar: uit een praktijkwerkplaats, een leer- en innoveerkamer en uit buurttafels.

3. Samenwerking en positie in het veld

3.1 Samenwerkingsverbanden

RIBW K/AM vindt ketensamenwerking belangrijk en wil hiermee bijdragen aan een samenleving die de verantwoordelijkheid wil nemen én zich wil toerusten op kwetsbare burgers. Om dit streven kracht bij te zetten neemt RIBW K/AM in 2020 op verschillende niveaus deel aan samenwerkingsverbanden en overlegvormen om tot integrale zorg en afstemming met ketenpartners te komen. Deze overlegvormen richten zich op onderlinge afstemming, regievoering en beleidsvorming die bevorderend moeten werken voor cliënten in onze woonvoorzieningen en de ambulante keten.

De samenwerkingsverbanden en overlegvormen waarin RIBW K/AM participeert zijn omvangrijk en te uitputtend om binnen dit bestuursverslag op te nemen. Om die reden beperken wij ons in dit document tot enkele domeinen.

Signalering en Preventie

RIBW K/AM neemt actief deel aan zowel operationele overleggen als casuïstiek-besprekingen samen met onder andere Veilig Thuis, Vangnet en Advies, Brijder, Bureau Jeugdzorg, Centrum voor Jeugd en Gezin, GGD, GGZ behandelinstellingen en verslavingszorg en Noodteams ter bevordering van diagnostiek, afstemming behandeling, begeleiding en crisisinterventies. Eveneens participeert RIBW K/AM met haar GGZ expertise in de diverse sociaal wijkteams en Meer-teams in de regio.

Veiligheid

RIBW K/AM heeft veelvuldig contact met wijkagenten, GGD, consulenten van woningcorporaties, huiseigenaren en buurtbewoners met als doel een veilige leefomgeving te creëren voor onze cliënten en buurtbewoners. Ook participeert RIBW K/AM in het veiligheidsoverleg samen met politie en andere ketenpartners en neemt deel aan overleggen met het Veiligheidshuis.

Huisvesting

Corporaties

RIBW K/AM werkt met verschillende woningcorporaties in het werkgebied. De samenwerking richt zich niet alleen op de grotere projecten, maar ook op het realiseren van woonwensen van individuele cliënten.

Pact

In een regionale samenwerking met gemeenten, woningcorporaties, zorgorganisaties en welzijnsorganisaties nam RIBW K/AM in 2020 deel aan het Pact uitstroom. Dit Pact streeft naar het vinden van passende woningen voor cliënten van een instelling voor beschermd wonen of maatschappelijke opvang. De afspraken uit het PACT voor uitstroom zijn op 8 oktober ondertekend door in totaal 19 partijen.

Nieuw huisvestingsbeleid

Zowel de toename van zelfstandig wonende cliënten als de visie op wonen van RIBW K/AM hebben aanleiding gegeven voor een nieuw huisvestingsbeleid voor de periode 2020-2022. Dit was ook aanleiding om met een aantal ketenpartners, waaronder HVO-Querido en GGZ inGeest, de handen ineen te slaan en centrumgemeente Haarlem een rapport aan te bieden met de woonvragen van onze cliënten. Met daarbij, gezien het grote tekort aan woningen, het verzoek dit mee te nemen in de afspraken die zij maken met woningcorporaties. RIBW K/AM participeert eveneens actief in samenwerkingsverbanden

rondom (her)huisvesting zoals de contingent- en kanswoningcontracten en de regiegroep Opvang, Wonen en Herstel.

Activering en Participatie

Betekenisvol meedoen is essentieel voor het welbevinden van mensen, dus ook voor cliënten. Het is een van de pijlers van Vitaal Verder. Ondersteuning van cliënten bij het actief zijn en participeren is dan ook een belangrijk onderdeel van begeleiding. Begeleiders gaan hierover met cliënten in gesprek of aan de slag. En als er een traject naar een opleiding, arbeidsmatige dagbesteding, (vrijwilligers-)werk wordt ingezet, worden trajectcoaches ingeschakeld. Belangrijk is de begeleiding in samenhang met elkaar en de omgeving vorm te geven.

Dit jaar is 'actief' zijn en participeren wel een uitdaging geweest. Door Corona zijn veel activiteiten niet doorgegaan. En buurthuizen en organisaties op het gebied van activering of werk sloten tijdelijk de deuren. Ook aan de slag gaan op een werkervaringsplek of vrijwilligersplek lukte niet altijd. Met veel kunst- en vliegwerk is contact met cliënten onderhouden en zijn er veel wandelingen gemaakt om actief en in gesprek te blijven.

Voor cliënten die (nog) niet in staat zijn om van reguliere maatschappelijke voorzieningen gebruik te maken bieden we in de 24-uurslocaties activiteitenbegeleiding met een divers scala aan activiteiten. Met veel inzet en improvisatievermogen heeft men ook hier zoveel mogelijk cliënten de ruimte gegeven om activiteiten te blijven doen, rekening houdend met alle coronamaatregelen.

Om ervoor te zorgen dat er voor cliënten voldoende mogelijkheden zijn in de wijk en stad participeert RIBW K/AM in de lokale basisinfrastructuur en het sociaal domein. In de aanbesteding sociale basis Zandvoort hebben we actief meegedaan om te waarborgen dat er in Zandvoort veel mogelijkheden zijn voor alle kwetsbare burgers, en daarmee ook voor onze cliënten. Ook in IJmuiden leveren we input voor het nieuw op te zetten Cultuurwarenhuis en in de Haarlemmermeer participeren we in het overleg sociaal domein Haarlemmermeer. Door deze samenwerking worden sport- en kunstactiviteiten toegankelijker. Behalve op activeringsgebied is er ook samenwerking rondom arbeidsmogelijkheden voor cliënten. Er is samenwerking met het Werkgeversservicepunt en er is contact met het UVW, de gemeente en reïntegratiebedrijven. RIBW K/AM biedt zelf ook mogelijkheden; we dragen actief bij aan BUUV, Catch It, de Herstelacademie en hebben het Maatjes GGZ-project. Voor mensen met een vorm van autisme biedt RIBW K/AM een uitgebreid aanbod via De Passant in Haarlem: ontmoeting, cursussen, lotgenotencontacten en vrijwilligerswerk, al dan niet door de deelnemers zelf opgezet en ondersteund.

Het dagactiviteitencentrum De Fontein in Beverwijk is ingetrokken bij het buurthuis Wijk aan Duin in Beverwijk. Een mooie combinatie waarmee invulling wordt gegeven aan een van de doelstellingen van de gemeente dat iedere burger drempelloos kan deelnemen aan activiteiten in een regulier buurthuis. In 2020 hebben we gezien dat dit werkt; diverse mensen van De Fontein nemen deel aan buurthuis-activiteiten of gaan als vrijwilliger werken.

Gemeenten

RIBW K/AM is voor de gemeente Haarlem een van de grootste Wmo-zorgaanbieders. In de gemeente Haarlem en Haarlemmermeer zijn we gestart met het project Waterval waarbij het versterken van betekenisvolle verbindingen tussen de maatschappij en inwoners centraal staat. Andere thema's die hebben gespeeld in 2020 zijn extra aandacht voor dak- en thuisloosheid en het strakker sturen op financiën.

Bij de gemeente Velsen participeren wij actief in het project Skaeve Huse en wordt onze kennis en specialisme met betrekking tot de doelgroep gewaardeerd en benut. Wij zijn in het vierde kwartaal 2020 gestart met de begeleiding en hebben een meldpunt voor omwonenden ingericht.

In het kader van de verhuizing van onze doelgroep 'mensen met een dubbele diagnose', die nu wonen op het terrein van Parnassia in Castricum, zijn wij in gesprek met de BUCH-gemeenten (Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo).

In de regio Haarlemmermeer zijn wij gevraagd aanbod te ontwikkelen voor begeleiding in het kader van Beschut Wonen aan jongvolwassenen.

Medio 2019 hebben wij onze locatie Graaf Janlaan aangeboden voor doelgroepen die binnen de gemeente Amstelveen en omliggende gemeenten tijdelijk gehuisvest moesten worden. Planvorming hierover is in 2020 gestart in nauwe samenwerking met de gemeente Amstelveen.

Samenwerking op uitvoeringsniveau

Onze clustermanagers en/of begeleiders nemen deel aan verschillende operationele en casuïstiek-overleggen. Met andere partners worden individuele cliënten besproken en wordt er samen gezocht naar mogelijkheden/oplossingen. Een voorbeeld hiervan is deelname aan het Noodteam, een samenwerking van de gemeenten in de IJmond, MEE, Socius, Brijder, WoonopMaat, Pré Wonen en het Vangnet en Advies. Voor de begeleiding aan gezinnen zitten onze clustermanagers structureel om de tafel met partners uit de jeugdketen, zodat de veiligheid en opvoedondersteuning van kinderen gewaarborgd is.

OGGZ

RIBW K/AM heeft een goede samenwerking met HVO-Querido en het Leger des Heils binnen de OGGZ-keten en werkt samen in het opvangen en begeleiden van daklozen en moeilijk plaatsbare cliënten. Daarnaast is RIBW K/AM betrokken bij initiatieven in de regio rondom de realisatie van Skaeve Huse.

GGZ-partners

Ook in 2020 heeft RIBW K/AM actief ingezet op een goede samenwerking met de belangrijkste GGZ-partners (GGZ inGeest en GGZ Dijk en Duin) om onder andere de doorstroom vanuit langdurige klinieken te versterken. Een mooi voorbeeld is de samenwerking met GGZ inGeest en Zorggroep Reinalda rond 'De Rozentuin' in Haarlem: een etage voor kleinschalig wonen op locatie De Roos van Zorggroep Reinalda. RIBW K/AM levert begeleiding, Reinalda thuiszorg en Pré Wonen leveren het vastgoed aan zes mensen die voorheen in de kliniek van GGZ inGeest woonden.

3.2 Positie in het veld

Specialismen

RIBW K/AM heeft een sterke positie in het GGZ werkveld door haar specialistische kennis van een aantal doelgroepen.

Jeugd en jongvolwassenen

We begeleiden al geruime tijd de groep 18-23 jaar en hebben daarmee veel kennis en ervaring opgedaan. De groep 16-18 jaar begeleiden we sinds enkele jaren. Hier blijven wij de begeleiding verder ontwikkelen. In 2020 is een start gemaakt met het fasegericht begeleiden. RIBW K/AM heeft er bewust voor gekozen zich te richten op de groep 16-23 jaar, gezien de kennis en ervaring. Aansluiting met huidige locaties zoals Alzette, De Baron en Jeugd zijn verder ontwikkeld, zodat we in samenhang en

integraal kunnen werken met de groep 16-23 jaar. Daarbij mogen de verschillende financieringsstromen en wetgeving (Wmo en Jeugdwet) geen obstakel vormen voor de geleverde zorg. Vanuit de jeugd- en jongvolwassenen-teams werken we samen met ketenpartners zoals Kenter jeugdfact, GGZ Ingeest, Youz, verschillende sociaal wijkteams, politie, handhaving, scholen en diverse dagbestedingslocaties om de begeleiding aan jongeren en jongvolwassenen zo sluitend mogelijk te maken.

Autisme

RIBW K/AM is gespecialiseerd in het begeleiden van mensen met autisme. Begeleiding vindt plaats vanuit de teams Zuiderpolder in Haarlem en Alzette in Beverwijk/Heemskerk. De begeleiding vindt plaats bij mensen thuis, op één van onze locaties of in hun eigen woning via ambulante begeleiding. Het afgelopen jaar is het aantal cliënten met autisme dat ambulante ondersteuning ontvangt vanuit RIBW K/AM aanzienlijk gestegen. Daarnaast hebben we een ontmoetings- en trainingscentrum voor en door mensen met autisme: De Passant in Haarlem.

Het autismeteam in Haarlem werkt nauw samen met collega-organisaties en is medeoprichter van het Regionaal Autisme Centrum Zuid-Kennemerland. Het betreft een zeer breed samenwerkingsverband dat er wil zijn voor alle mensen met vragen over autisme: voor cliënten, familieleden, wijkteams, onderwijs en andere hulpverleners. De samenwerking wordt ieder jaar geïntensiveerd en activiteiten worden uitgebreid, waardoor de expertise op het gebied van autisme wordt versterkt. Ook het autismeteam in Beverwijk/Heemskerk werkt veel samen binnen de keten.

De autismeteams Zuiderpolder en Alzette bevorderen de deskundigheid over autisme ook bij andere teams binnen RIBW K/AM, bespreken casussen en geven informatie. Zelf houden zij hun kennis op peil door deel te nemen aan de post-HBO opleiding Autisme, informatiebijeenkomsten, online symposia en het volgen van trainingen.

De kracht van RIBW K/AM ligt in het begeleiden van mensen met autisme en co morbiditeit. Hierin begeleiden wij mensen met complex en onbegrepen gedrag. De autismeteams hebben hier de afgelopen jaren veel ervaring mee opgedaan en beschikken over een brede expertise om deze doelgroep goed te begeleiden en te ondersteunen. Dit doen zij niet alleen vanuit de locaties, maar ook bij de cliënten thuis, in hun eigen vertrouwde omgeving.

Korsakov

Het begeleiden van mensen met het syndroom van Korsakov vraagt om specifieke vaardigheden en competenties. Alle medewerkers van team Zuidwijk werken met de Empathisch Directieve Benadering: ze hebben geleerd om op een inlevende manier sturend te kunnen zijn en de cliënten op die manier op een respectvolle manier de houvast en structuur te bieden die ze zelf nauwelijks kunnen aanbrenen in het dagelijks leven. Doordat we aangesloten zijn bij het Korsakov Kenniscentrum kunnen medewerkers regelmatig bijeenkomsten bijwonen en trainingen volgen om hun kennis op peil te houden. Zo heeft het team door de training Foutloos Leren nu een methodiek in handen waarmee ze cliënten vaardigheden kunnen aanleren die de zelfredzaamheid en het gevoel van eigenwaarde kunnen vergroten.

Borderline

Al een paar jaar heeft RIBW K/AM een expertise-netwerk voor en met medewerkers werkend met mensen met borderline persoonlijkheidsproblematiek. In de loop van de tijd is het netwerk uitgebreid met ervaringsdeskundigheid en coaching- en trainingsmogelijkheden. Medewerkers kunnen zo snel ondersteund worden bij vragen op het gebied van borderlinepersoonlijkheidsproblematiek. De betreffende werkgroep is heel actief en organiseert normaal gesproken zo'n drie tot vier keer per jaar een

themabijeenkomst, toegankelijk voor alle medewerkers van RIBW K/AM. In verband met Corona was dat in 2020 niet mogelijk. Wel zijn er online coaching- en trainingsmogelijkheden aangeboden via Teams.

Forensische cliënten

In 2020 begeleidde RIBW K/AM zes cliënten met een ambulante forensische indicatie. RIBW K/AM participeert samen met andere zorgaanbieders uit de regio in de werkgroep 'Forensische woonvormen'. De werkgroep inventariseert de benodigde plekken en draagt bij aan de realisatie van meer aanbod voor forensische cliënten. Er is een bestuurlijke bijeenkomst 'Passend wonen voor kwetsbare inwoners' georganiseerd met wethouders en burgemeesters van gemeenten in Kennemerland en met zorgorganisaties, om het draagvlak voor realisatie van woonvormen voor deze groep te vergroten. Verder hebben verschillende zorginstellingen waaronder RIBW K/AM een presentatie verzorgd voor lokale politici en bestuurders.

Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) – Maatschappelijke Opvang

Begeleiding van mensen met OGGZ-problematiek vraagt om specifieke vaardigheden en competenties. RIBW K/AM beschikt over drie Maatschappelijke Opvang-locaties: in Beverwijk en Haarlem voor alleenstaanden en in de Haarlemmermeer voor gezinnen met kinderen. De begeleiding is aan termijnen gebonden; samen met cliënten wordt gewerkt aan terugkeer in de maatschappij binnen een periode van gemiddeld zes maanden.

Contingent-woningen

In 2020 werkten het MO- en Housing First-team in Haarlem met de cliënten toe naar het verkrijgen van een contingent-woning. Dit houdt in dat wij binnen de 24-uursopvang (Wilhelminastraat) kennismaken met cliënten van HVO-Querido en deze sneller proberen toe te leiden naar een vorm van Beschermd Wonen of een contingent-woning.

Maatschappelijke opvang Beverwijk, Haarlem en Haarlemmermeer

In 2020 is de MO Haarlemmermeer voor gezinnen 100% bezet geweest. Er is een goede samenwerkingsrelatie tussen RIBW K/AM en centrumgemeente Haarlem. Het OGGZ-handboek en de afgesproken werkwijze zijn in gang gezet en worden indien nodig in gezamenlijk overleg aangepast. Net als andere jaren is geïnvesteerd in ketensamenwerking en participeert RIBW K/AM in de hele regio in verschillende overlegvormen zoals Veiligheidshuis, Veilig Thuis, sociaal wijkteam, Meer-team, GGD en casuïstiekbesprekingen. Wij nemen eveneens deel aan het platform Housing First Nederland. Ook maakt RIBW K/AM al jaren deel uit van De Jeugdcirkel, een samenwerkingsverband waar de doorstroom vanuit de MO Jeugd naar RIBW K/AM of andere partners wordt gerealiseerd. We sluiten actief aan bij overleggen van gemeenten. RIBW K/AM is een veelgevraagde gesprekspartner vanwege onze expertise en we denken mee over zeer complexe casuïstiek en moeilijk plaatsbare cliënten.

Maatschappelijke opvang Haarlemmermeer voor gezinnen

Net als voor de MO Haarlem en Beverwijk is vanuit de MO Haarlemmermeer ingezet op ketensamenwerking. De keten is nagenoeg hetzelfde als voor de andere regio's, behalve daar waar het zorg rondom jeugd betreft. We werken intensief samen met onder andere scholen, peuterspeelzalen, kinderdagverblijven, speciaal basisonderwijs, consultatiebureaus, Medisch Orthopedagogisch Centrum 't Kabouterhuis, GGD, Meer-team, Meerwaarde en Veilig Thuis.

4. Organisatie

In dit hoofdstuk gaan we in op de ondersteunende organisatie, de ondersteunende diensten. We omschrijven de ontwikkelingen op het gebied van ICT en telefonie, de privacy, facilitaire ondersteuning en communicatie.

4.1 ICT en telefonie

Project Backupsimple Cloud Managed Service

De afgelopen jaren heeft onze organisatie de transitie gemaakt naar de cloud. Wij maken daarbij gebruik van de Office 365 services. Office 365 kent geen uitgebreide back-up functionaliteit met grote retentie. De back-up van onze Office 365 omgeving is in samenwerking tussen IT en SoftwareOne ingericht en geoutsourcet bij laatstgenoemde organisatie. Hiermee elimineren we het risico op verlies van toegang tot en controle over onze Office 365.

Project Intune Health check

Onze Cloud-omgeving en devices beveiligen we met Microsoft Intune. Microsoft Intune is een Cloud gebaseerde beheeroplossing van Microsoft die zorgt voor beheer van mobiele apparaten en besturingssystemen. De oplossing is nauw geïntegreerd met andere EMS-onderdelen, zoals Azure Active Directory (Azure AD), voor identiteits- en toegangsbeheer en met Azure Information Protection voor gegevensbeveiliging. In combinatie met Office 365 stellen we onze medewerkers in staat om productief te zijn op al hun apparaten terwijl de gegevens van de organisatie beschermd blijven. De Intune Health check is uitgevoerd door securityspecialisten van SoftwareOne. Waar nodig is onze Intune omgeving in lijn gebracht met de laatste best practices van Microsoft op het gebied van security.

Projecten Microsoft Defender for Office 365 en Microsoft Defender for Endpoint

Bijna al onze medewerkers werken met Surfaces in combinatie met Cloud services (Office 365 etc.). IT heeft samen met securityspecialisten van SoftwareOne Defender for Office 365 en Defender for Endpoint ingericht op onze Cloud-omgeving. Defender for Office 365 bevat een aantal krachtige anti-malware, anti-phishing en anti-spam tools om onze Office 365 omgeving te beveiligen. Daarnaast kent Office 365 ook Safe Links en Safe Attachments voor zowel Outlook, Teams, SharePoint en OneDrive. Microsoft Defender for Endpoint is een beveiligingsplatform voor zakelijke eindpunten (Surfaces etc.) dat is ontworpen om bedrijfsnetwerken te helpen geavanceerde bedreigingen te voorkomen, te detecteren, te onderzoeken en erop te reageren.

Project Managed 365 security

Managed 365 security van SoftwareOne is een complete geoutsourcete, intelligente oplossing die klanten nieuwe manieren biedt om de veiligheid van hun intellectuele eigendom en klantgegevens proactief te beschermen en te bewaken. Met deze oplossing is RIBW K/AM in staat om effectief te reageren op beveiligingsincidenten en de volledige voordelen van de Microsoft 365-beveiligingsinvesteringen (zie bovenstaande projecten) te realiseren. De oplossing is ontworpen als een end-to-end service en de experts van SoftwareOne bieden het ontwerp, de implementatie en doorlopende monitoring en beheer aan op de drie belangrijkste beveiligingspijlers:

- Identity and Access Management
- Threat Protection
- Device Protection

Pilot medicatie App

Toedienlijsten die niet altijd actueel zijn, medicatie-incidenten, problemen rond dubbele controle, geen goed overzicht en tijdsverlies. Een medicatie-App vergroot veiligheid voor cliënten, geeft collega's rust en vergroot de efficiëntie. Een werkgroep heeft in 2020 een pilot voorbereid die voorjaar 2021 start op drie locaties: Weijlandt, De Boshoeck en Zuidwijk.

Uit-faseren Citrix omgeving

De afdeling IT faseert op alle locaties de Citrix-omgeving uit en de medewerkers krijgen, in lijn met ambulantisering, de beschikking over een Microsoft Surface waarmee volledig cloud based wordt gewerkt.

Vervanging Surfaces en smartphones

Onze eerste batch Surfaces en smartphones is inmiddels vier jaar oud en technisch verouderd. Wij vervangen in 2021 300 Surfaces en smartphones.

4.2 Privacy

Het afgelopen jaar is een veelbewogen jaar geweest voor RIBW K/AM op het gebied van privacy. We hebben met name ingezet op:

- (on)gevraagde adviezen gericht aan de gehele organisatie. Onderwerpen van de adviezen liepen uiteen van een medicatie-app, autorisatie en logging (IAM), adviezen rond corona tot vragen rond knelpunten tussen de praktijk en de AVG;
- afsluiten van verwerkersovereenkomsten;
- inrichten van de zogenaamde privacy-tegel op intranet;
- leveren van privacy- en cookieverklaringen voor het cliëntenportaal, alsmede het toetsen van de teksten op de AVG;
- toetsen en updaten van de handboeken, documenten en richtlijnen rond maatjes- en vrijwilligersprojecten op het gebied van privacywetgeving;
- verwerken van datalekken;
- behandelen van verzoeken van betrokkenen.

Vergroten bewustzijn privacy

Een van de doelen voor het privacy-team was het verder vergroten van het bewustzijn van het belang van privacy en de naleving van (U)AVG binnen de organisatie. Er zijn begin 2020 privacy-sessies gehouden om meer kennis en bewustzijn binnen de teams bij te brengen. Verder zijn er in het kader van bewustwording verscheidene berichten op Intranet geplaatst.

Optimaliseren afhandelingsproces

Voor wat betreft de verzoeken van (oud-)cliënten is een start gemaakt met het optimaliseren van het afhandelingsproces (een werkinstructie voor het weglakken van gegevens).

4.3 Facilitair

Met ingang van 1 januari is de functie van Facilitair Manager met een vaste instelling definitief ingevuld. In 2020 is er veel aandacht gegaan naar het structureren van werkprocessen en werkafspraken, waardoor de afdeling stabiel functioneert.

Start schoonmaakdiensten Gom

Vanaf 1 januari 2020 is de samenwerking met het bedrijf Gom gestart voor de schoonmaakdiensten. Gedurende 2020 zijn de diensten volledig naar de wensen en verwachtingen van locaties ingevuld en verloopt de samenwerking naar tevredenheid.

Samenwerking CAG

Voor het legionellabeheer is in 2020 een raamovereenkomst gesloten met de firma CAG. Dit vervangt het werken met losse opdrachten en offertes, waardoor het legionellabeheer beter uitgevoerd kan worden.

Audit Energiemanagement

De Europese Commissie hanteert de Europese Energie-Efficiency Richtlijn (EED). De richtlijn vermeldt de Europese doelstelling van een 20% lager Europees energieverbruik in 2020. Het bevat verplichtingen zowel voor lidstaten als bedrijven. Eén daarvan heeft betrekking op de grotere ondernemingen, die de energieaudit vorm moet geven. In 2020 heeft RIBW K/AM de gebouwen in eigendom onderworpen aan een energieaudit. Deze is in december 2020 afgerond en gedeeld met de instanties die hier op toezien. Goedkeuring op dit EED-rapport is inmiddels ontvangen.

TopDesk

In navolging van de afdeling ICT heeft de afdeling Facilitair het gebruik van TopDesk succesvol geïmplementeerd. Medewerkers kunnen hiermee vragen/storingen/meldingen indienen middels een SelfService Portal. De afdeling Facilitair kan deze vragen of meldingen daarmee op een structurele manier afhandelen.

4.4 Communicatie

In 2020 heeft de afdeling Communicatie samen met verschillende collega's en teams veel tijd besteed aan Corona (crisis-)communicatie om medewerkers en cliënten goed te informeren. Mede hierdoor is de ontwikkeling van het corporate verhaal vertraagd. Eind 2020 zijn hiervoor wel cruciale stappen gezet die in de eerste helft van 2021 worden uitgewerkt.

In de regionale media verschenen inhoudelijk enkele redactionele artikelen over RIBW K/AM. Ook plaatsten we enkele advertenties en redactionele artikelen die vooral gericht waren op ons merk. Met onze website informeren we met name externe bezoekers over onze visie en vertellen we verhalen over begeleidingswerk dat hart en hoofd raakt. We streven dan ook naar een goede contentstrategie met dagelijks verschillende typen content. Omdat de focus in 2020 op interne communicatie en het corporate verhaal lag, is hier niet meer aan gedaan dan in 2019. Ondanks dat trok de site 45.000 bezoekers, iets meer dan in 2019 (40.000).

Er zijn verschillende calamiteiten geweest die wat betreft communicatie, contact met pers en media, accuraat in samenwerking met managers en Raad van Bestuur volgens het crisisprotocol zijn behandeld. De afdeling was betrokken bij verschillende projecten, zoals het project voor de transitie in de Wlz. En ook het project Binden & Boeien van P&O waarbij communicatie meedacht over (digitale) vernieuwing van de werving en de arbeidsmarktcommunicatie. Het Wlz-project is succesvol afgerond. De eerste resultaten van de digitale werving binnen Binden & Boeien zijn goed ontvangen. Dit traject loopt door in 2021. Samen met P&O hebben we onze aanwezigheid op de Carrièrebeurs van 21 maart in Haarlem voorbereid. Door de uitbraak van Corona werd de beurs geannuleerd.

In het derde kwartaal van 2020 is een HBO-stagiaire Media en Communicatie een onderzoek gestart naar de wensen van gebruikers voor een sociaal intranet. In 2021 zullen we de resultaten daarvan in verschillende geleidingen van de organisatie bespreken en kijken wat het vervolg kan zijn.

5. Medewerkers en vrijwilligers

5.1 medewerkers

Coördinator zorg

Onze organisatie heeft zich verder ontwikkeld in het werken met complexe, meervoudige problematiek en het organiseren van een efficiënte manier om ambulante zorg te bieden. Er was behoefte aan meer inhoudelijke ondersteuning met meer nabijheid en intensiviteit op de werkvloer. In 2020 is er dan ook voor gekozen om, in eerste instantie tijdelijk, een functionele laag tussen de Clustermanagers en het primaire proces te plaatsen in de vorm van Coördinatoren Zorg (CoZo). In totaal zijn er in 2020 vijftien Coördinatoren Zorg aangesteld.

SROI

In 2020 zijn er binnen RIBW K/AM vanuit maatschappelijk oogpunt verschillende initiatieven ondernomen in het kader van Social Return on Investment. Dit is binnen RIBW K/AM opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- nieuwe medewerkers die in dienst komen met een uitkering (WW, WWB, Wajong, WAO);
- een leerbedrijf zijn voor leerlingen en stagiaires die een beroepsopleiding volgen en begeleid worden door praktijkbegeleiders;
- het inzetten van eigen expertise:
- het uitbesteden van drukwerk bij Paswerk en Roads Print & Pixels;
- het gebruik maken van vergaderruimte en lunches bij een sociale firma;
- actieve deelname aan de Haarlemse Keten en de koplopersgroep van VBZ.

Goede Starttraject

Een goed instroomproces helpt een nieuwe medewerker sneller in de organisatie te integreren. RIBW K/AM doet er veel aan om goede, nieuwe collega's te vinden op de arbeidsmarkt. Vitaal Verder maakt een belangrijk onderdeel uit van ons 'werkgeversmerk'. Nieuwe collega's moeten zich snel onderdeel voelen van de organisatie en een actieve bijdrage leveren. Hiervoor is in 2020 het Goede Starttraject gelanceerd. Nieuwe collega's krijgen diverse trainingen aangeboden, zoals trainingen op het gebied van Vitaal Verder, weerbaarheid, medicatie en BHV.

Opleidingen

In 2020 is de inhoudelijke lijn van het opleidings- en ontwikkelprogramma van 2019 doorgezet. Vanwege corona zijn vanaf maart de fysieke trainingen helaas stil gelegd en is het corona-beleid van RIBW K/AM leidend in de manier waarop we trainingen aanbieden. Dit gaf het startsein om een aantal trainingen door te ontwikkelen naar een online training zoals de basisleergang Vitaal Verder voor nieuwe medewerkers, BHV, medicatie en Coördinator Zorg-leertraject. Daarnaast wil RIBW K/AM graag een leerbedrijf zijn voor leerlingen die een zorgopleiding volgen die bij onze organisatie past. Wij hebben dit jaar achttien leerlingen en acht stagiaires een leerplek geboden.

Vitaal Verder

Sinds 2020 krijgen nieuwe medewerkers en teams (op aanvraag) online basismodules Vitaal Verder aangeboden. Hierin staat een kennismaking met de visie Vitaal Verder centraal en het geeft een aanzet hoe dit concreet in te zetten op de werkvloer. In 2020 waren er vijf groepen gepland, waarvan er vier zijn doorgegaan.

De Coördinatoren Zorg ontvangen een leertraject Vitaal Verder, met als thema's de methodische werkwijze Vitaal Verder en rol en positionering van de CoZo. In 2020 zijn er twee groepen CoZo's gestart met het leertraject.

Centraal Leerplatform

In deze digitale leeromgeving kunnen medewerkers e-learnings volgen. Het aanbod is gratis te volgen voor alle medewerkers en bestaat uit een selectie van 55 e-learningmodules. Het Centraal Leerplatform is een integraal onderdeel van de deskundigheidsbevordering geworden en onze medewerkers volgen trainingen als medicatie, meldcode en privacy. In het kader van zelf-educatie zijn er modules beschikbaar voor onder andere ziektebeelden, suïcide, forensische zorg, dwang en drang, ambulantisering en jeugd-gerelateerde modules.

Verzuim

Het verzuimcijfer over 2020 is met 0,6 % gedaald ten opzichte van het jaar 2019. Met 9,26% is het verzuim (voortschrijdend) in 2020 hoger dan dat van de branche. Het verzuim in de branche over het jaar 2020 is 6,19%. De grootste daling van het verzuim is in de duurklasse 366-730 dagen van 3,40% naar 1,72%. De grootste stijging is in de duurklasse 92-365 dagen van 3,41% naar 5,34%. De meldingsfrequentie is lager dan een jaar geleden.

De aanhoudende coronacrisis en de onzekerheid die dat met zich meebrengt, is een reden voor zorg en stress bij medewerkers. We zien dat het psychisch verzuim toeneemt. Ook de interventies die daarop ingezet worden nemen toe.

Generiek Functiehuis Primair Proces

Met ingang van 1 december 2020 is er een nieuw generiek functiehuis voor het primaire proces. Een generiek functiehuis is een samenhangend geheel van een beperkt aantal in algemene termen beschreven functies op verschillende niveaus. Het generiek functiehuis maakt de functies meer toekomstvast, omdat ze aansluiten op veranderende situaties. En het geeft medewerkers helderheid over de mogelijkheden in de eigen loopbaanontwikkeling. Alle medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld op de conceptbeschrijvingen te reageren. Deze reacties zijn beoordeeld en waar mogelijk verwerkt in de conceptbeschrijvingen. Hierna zijn de resultaten RIBW K/AM-breed afgestemd, om nogmaals te toetsen op zorgvuldigheid en consistentie, waarna de definitieve herindeling is vastgesteld.

Medewerkers die het niet eens zijn met de functieomschrijving, de functie-herindeling of de weging van de functie zijn in de gelegenheid gesteld om bezwaar in te dienen. Dit bezwaarproces loopt door tot begin 2021 en betreft enkele medewerkers.

Sociaal plan

Er is in samenwerking met de vakbonden een nieuw sociaal plan opgesteld. Het Sociaal Plan loopt van 1 januari 2021 tot 31 december 2026. RIBW K/AM heeft samen met de vakbonden ingezet op inhoudelijke verbeteringen van het bestaande plan. Het oude Sociaal Plan richtte zich meer op reorganisaties waarbij krimp van arbeidsplaatsen aan de orde zijn. Het nieuwe Sociaal Plan geeft medewerkers en organisatie helderheid over de eventuele rechtspositionele en sociale gevolgen van verschillende reorganisaties.

Flexpool

De flexpool voorziet in de opvang van hiaten in de primaire zorg op de werkvloer. Hierbij gaat het om begeleiders die ingezet worden op onze locaties in de regio. Vanaf maart 2020 is RIBW K/AM, en daarmee ook de Flexpool, geconfronteerd met de gevolgen van het coronavirus. Dit heeft gevolgen gehad

voor de mate van het aanvragen van flexdiensten. Ook hebben we om die reden meer een beroep moeten doen op de inzet van uitzendkrachten. Medio 2020 zijn samenwerkingscontracten met scherpe tarieven met een aantal uitzendbureaus opgesteld. In 2020 was er een groot verloop van medewerkers in de flexpool. Veel flexmedewerkers stroomden door naar interne locaties. De flexpool is in januari 2020 gestart met 27 flexmedewerkers (19,4 fte) en had in december 2020 22 medewerkers (16,6 fte). In de loop van het jaar had de flexpool in totaal 43 flexmedewerkers.

5.2 Vrijwilligers

De vrijwilligers en Maatjes binnen RIBW K/AM dragen bij aan de missie van de organisatie: het contact is gericht op gezondheid, meedoen in het sociale verkeer, het uitbreiden van sociale contacten en activiteiten, het creëren van een vangnet en het vergroten van het gevoel van regie over het eigen leven.

In 2020 waren zo'n 220 vrijwilligers actief binnen RIBW K/AM. Zij deden individuele activiteiten met bewoners, groepsactiviteiten, niet-cliëntgebonden activiteiten, zoals tuinieren of administratie, of ze waren incidenteel oproepbaar. Van de 220 vrijwilligers waren dat 86 vrijwilligers via Maatjes GGZ en 134 vrijwilligers die diverse andere (vrijwillige) werkzaamheden uitvoerden. Maatjes GGZ wordt apart gesubsidieerd door de gemeenten Haarlem, Bloemendaal en Zandvoort. De deelnemers zijn mensen met een psychische kwetsbaarheid woonachtig in één van deze gemeenten. Een deel van deze mensen is tevens cliënt bij RIBW K/AM, een groot deel niet. Zij worden vaak verwezen door behandelaren, zoals huisarts of GGZ inGeest, partners uit het Sociaal domein, of door burens, familie, vrienden/kennissen.

In de meeste teams van RIBW K/AM zijn aandachtfunctionarissen Vrijwilligerswerk actief. Per januari 2020 is een nieuwe coördinator vrijwilligersbeleid gestart. Daarmee is er weer een duidelijk aanspreekpunt voor vrijwilligerswerk en kan werving ook weer vanuit een centraal punt uitgevoerd worden.

Corona heeft, vanaf maart 2020, ook het vrijwilligerswerk geraakt. Het heeft van vrijwilligers veel creativiteit gevraagd om hun werk voort te zetten. Bij Maatjes GGZ zijn er door vrijwilligers veel alternatieve manieren bedacht om toch contact te houden met hun maatje, onder andere door veelvuldig contact via de telefoon, een wandelafpraak, brief- en emailwisselingen etc. Vrijwilligers die vanuit diverse locaties werkten hebben ook, samen met de coördinator of hun aandachtsfunctionaris, gezocht naar manieren om hun werk voort te zetten binnen de richtlijnen van het RIVM.

6. Vastgoed

Corona

Als gevolg van de wereldwijde Corona-pandemie hebben vastgoedprojecten in de eerste twee kwartalen van 2020 vertraging opgelopen. Dit kwam door strengere regels rondom het betreden van locaties door externe partijen. De achterstand is in de tweede helft van 2020 ingelopen.

Werken in de wijk

Cliënten worden gestimuleerd om in hun eigen woning, de ontmoetingsruimte of ergens in de wijk af te spreken met hun begeleiders. Op een tijd en plaats die beiden het beste past. De continue aanwezigheid van medewerkers op de woonlocaties maakt plaats voor maatwerk. Als gevolg van het project Werken in de wijk is in 2020 het kantoor van locatie Laan der Nederlanden verhuisd naar een ander kantoor in Beverwijk. De Fontein, de dagbesteding van Laan der Nederlanden, is verhuisd naar wijkcentrum Wijk aan Duin in Beverwijk. De teams in het gebied Schalkwijk zijn anders gaan werken. Voor deze teams (Weijlandt, Meerwijk en team Ambulant Schalwijk) is een plan gemaakt om de teams gebruik te laten maken van de kantoren op de Belgiëlaan, Brusselstraat, Jan van Zutphenstraat en spreekkamers op de locatie Weijlandt. Een van de kantoren van Weijlandt wordt teruggebouwd naar een woning. Een ander kantoor blijft in gebruik als spreekkamers.

Groot onderhoud De Boshoeck

De voorbereidingen voor het nodige groot onderhoud en het doorvoeren van een aantal verbeteringen is in 2020 gestagneerd doordat de externe projectleider met gezondheidsklachten is uitgevallen. Met een nieuwe projectleider is het project opnieuw opgestart en verder uitgewerkt in samenspraak met team en bewoners. Er is een projectplan en -planning opgesteld die voorziet in een renovatie in najaar 2021. Voor de huidige bewoners is gezocht naar tijdelijke huisvesting, de belangrijkste voorwaarde om de renovatie te kunnen laten plaatsvinden.

Overige projecten

Maatschappelijke opvang Haarlemmermeer

Al sinds de ingebruikname van maatschappelijke opvang Haarlemmermeer (augustus 2013) zijn er installatietechnische problemen: legionella, gebrekkige ventilatie en opwarming van het gehele pand. In 2020 is een plan van aanpak opgesteld en is gestart met de werkzaamheden. In overleg met de eigenaar van Toolenburg is begonnen met het onderzoek of op de locatie van twee kamers een appartement gemaakt kan worden. Op dit moment wordt sanitair gedeeld. In de nieuwe situatie heeft elk appartement eigen sanitair en een keukenblokje met de mogelijkheid om zelf te koken. Om het aantal bewoners gelijk te houden zal op twee vleugels van het gebouw een verdieping worden geplaatst.

Locatie Graaf Janlaan

Van de locatie Graaf Janlaan zijn de laatste bewoners verhuisd naar een zelfstandige woning in de wijk.

7. Transparantie en kwaliteit

7.1 Kwaliteitsbewustzijn en HKZ

Het afgelopen jaar is er doorgepakt met de verbeteringen binnen ons kwaliteitssysteem: zo zijn we gestart met het (opnieuw) vormgeven van de interne audit, waardoor deze nog beter aansluit binnen ons kwaliteitssysteem. De kwaliteitsrapportage is vernieuwd, waarbij eventuele trends/afwijkingen vroegtijdig worden gesignaleerd en geborgd in de nieuwe INK-kwaliteitsrapportage.

Doorvoeren verbeteringen

We hebben diverse verbeteringen doorgevoerd om de drie tekortkomingen (veiligheidscultuur, medicatie, samenhang in kwaliteitssysteem) vanuit de externe HKZ-audit op te lossen. En dat is gelukt. De tekortkomingen van 2019 zijn opgelost. We hebben een nieuwe tekortkoming gekregen op het gebied van dossiervoering. Dit kwam niet geheel onverwachts. Dit was al als aandachtspunt opgenomen in de systeembeoordeling en het verbeterplan Kwaliteit. Hiermee kunnen we zeggen dat ons kwaliteitsmodel (INK) en de kwaliteitsinstrumenten eventuele risico's en aandachtspunten tijdig inzichtelijk maken en nauw aansluiten bij onze praktijk. Om de dossiervoering te verbeteren is er een verbeterplan opgesteld. Daarbij verscherpen we enerzijds het beleid en het bewustzijn van medewerkers rondom dit onderwerp. Anderzijds monitoren en sturen we op verbetering vanuit verschillende niveaus (organisatie- en teamniveau).

Invoering Wlz

De invoering van de Wlz (vanaf 01-01-2021) vraagt om aanvullende kwaliteitseisen, bijvoorbeeld bij het melden van incidenten vanuit de Wlz-zorg aan de Inspectie Jeugd en Gezondheid en het voldoen aan de diverse kwaliteitseisen die de Wkkgz stelt. Het reglement van de externe klachtencommissie is vernieuwd. Hiermee voldoen we aan de nieuwe kwaliteitseisen vanuit de Wlz.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek is voorbereid in 2020 om uitgezet te worden binnen Tapster. Tapster is een digitaal platform en biedt de kans voor cliënten om op een laagdrempelige manier interactief in contact te komen met de cliëntenmedezeggenschap.

7.2 Planning & Control cyclus

RIBW K/AM kent een planning & control cyclus waarbij binnen het kader van het geldende meerjarenbeleid jaarlijks volgens een vast format de plannen voor de organisatie en de verschillende organisatieonderdelen worden opgesteld die de basis vormen voor begroting en deelbegrotingen. Organisatiejaarplan en begroting worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht en gaan vergezeld van een risicoanalyse. Per kwartaal wordt op organisatieniveau door de Raad van Bestuur verantwoording aan de Raad van Toezicht afgelegd over de voortgang op jaarplan en begroting. Per kwartaal wordt aanvullend een kwaliteitsrapportage opgesteld die niet alleen met de Raad van Toezicht maar ook met de cliëntenraden en Ondernemingsraad wordt gedeeld.

De organisatie kent voorts een duidelijke controle-aanpak die wordt uitgevoerd door een apart daartoe aangestelde medewerker onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur. Controle vindt plaats conform de regeling Administratie Organisatie en Interne Controle AWBZ Zorgaanbieders van de NZA.

7.3 Leren van incidenten

Binnen de organisatie zijn twee belangrijke instrumenten beschikbaar waarmee we van incidenten kunnen leren. Dat zijn het systeem voor het veilig melden van incidenten (VIM) en de PRISMA-analyses van grote of veel voorkomende incidenten. Beiden zijn in 2020 verder ontwikkeld en verbeterd.

PRISMA

De wijze waarop wij de PRISMA inzetten is verscherpt. Dit draagt bij aan het beter en breder leren van incidenten. Op cliëntniveau zijn er stappen gezet in de doorontwikkeling van Vitaal Verder (methodisch werken ten behoeve van beeldvorming en de PRI) waardoor eventuele risico's en aandachtspunten bij cliënten nog beter en sneller inzichtelijk worden bij de instroom of doorstroom van cliënten. Dit helpt bij het voorkomen van incidenten. Tegelijkertijd is de inzet van dit instrument begrensd. Niet meer voor alle incidenten 'op aanvraag', maar voor incidenten die een indicatie zijn voor een verhoogd risico en systeem-falen. Inmiddels zijn wij hiermee een aantal belangrijke basisoorzaken op het spoor gekomen, die weer in de veiligheids- en kwaliteits-cyclus zijn opgenomen.

VIM

Het VIM-proces is geïntegreerd in een integrale aanpak van veiligheid. Deze aanpak bestaat uit een cyclus met zes elementen:

1. formuleren van veiligheidsbeleid en veiligheidsdoelstellingen
2. werken aan de veiligheidscultuur
3. prospectieve risico-inventarisatie
4. beheersmaatregelen doorvoeren
5. veiligheidsincidenten melden en retrospectieve risicoanalyse
6. continu verbeteren

Vanuit deze cyclus hebben we twee speerpunten op het gebied van veiligheid geïdentificeerd:

- Agressie-incidenten
- medicatie-incidenten

Voor beide speerpunten zijn het afgelopen jaar beleid en doelstellingen geformuleerd. Voor agressie in het kader van onze begeleidingsaanpak 'Vitaal Versterkend Werken' en voor medicatie vanuit de continue verbeteringen binnen de groep aandachtsfunctionarissen medicatie. De belangrijkste risicofactoren zijn bepaald en acties zijn daarop ingezet.

7.4 Klachten en uitingen van ongenoegen

In deze paragraaf gaan we in op klachten en uitingen van ongenoegen. Een uitgebreide toelichting bij deze paragraaf vindt u in bijlage 1. Ook voor overzichten van de klachten, adviezen, verdere vormen van afdoening en klachten en vragen (kwesties) via de cliëntvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon verwijzen wij naar deze bijlage.

Klachten cliënten

In 2020 zijn in totaal vijf klachten binnengekomen bij de klachtencommissie. Ter vergelijking: in voorgaande jaren werden respectievelijk twaalf klachten (2019), zeven klachten (2018) ingediend. Er zijn meer onderwerpen dan het absolute aantal klachten, omdat een klachtbrief in het algemeen bestaat uit meerdere klachtonderdelen. De vijf klachtbrieven bevatten in totaal negen klachtonderdelen.

Zowel vanuit RIBW K/AM als vanuit de klachtencommissie wordt ernaar gestreefd bij de klachtencommissie ingediende klachten zoveel mogelijk door bemiddeling - vóórdat het tot

daadwerkelijke klachtbehandeling op een hoorzitting komt - naar tevredenheid van de klager op te lossen.

Uiteindelijk is één van de vijf klachten die in 2020 bij de klachtencommissie zijn binnengekomen via de klachtenprocedure in behandeling genomen door de klachtencommissie. In verband met de coronasituatie heeft de klachtencommissie deze klacht schriftelijk afgehandeld.

Klachten en vragen (kwesties) via de cliëntvertrouwenspersoon

Binnen RIBW K/AM is een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (CVP) werkzaam. Over het algemeen komt de CVP tevreden cliënten tegen tijdens de bezoeken aan de locaties. Er zijn echter ook cliënten die situaties meemaken waar zij minder tevreden over zijn. De CVP helpt bij het vinden van een oplossing om zo de cliënttevredenheid te bevorderen. De weg waarlangs verschilt: van informatie opvragen voor de cliënt, tot een bemiddelingsgesprek of ondersteuning bij de weg naar de klachtencommissie (niet in 2020). Het werk van de CVP gaat om de wensen van cliënten wat betreft hun situatie en het geven van een (praktisch) advies of het voeren van een vertrouwelijk gesprek.

Klachten en vragen via de familievertrouwenspersoon

RIBW K/AM werkt samen met een familievertrouwenspersoon (FVP) van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. Halverwege dit jaar is een nieuwe familievertrouwenspersoon ingezet voor RIBW K/AM. Ondanks corona heeft het familievertrouwenswerk binnen RIBW K/AM niet stil gelegen. Het belang van de FVP is hiermee onderstreept.

In 2020 zijn elf casussen behandeld en afgesloten door de familievertrouwenspersoon. Dat zijn er meer dan in 2019 (7).

7.5 Cliëntenbestand, wachtlijsten en wachttijden

BW Volume

De gemiddelde bezetting beschermd en beschut wonen bedroeg in 2020 551 plaatsen, een krimp van 11 plaatsen ten opzichte van 2019. De bezetting werd in 2020 negatief beïnvloed door Corona. Tijdens de eerste fase van de Coronacrisis kon uitstroom niet worden ingevuld en was er leegstand. Door gewijzigde protocollen is er structureel gemiddeld 10 dagen langer leegstand bij uitstroom. Het volume voor Amsterdam daalde doordat het pand aan de Graaf Janlaan in Amstelveen voor BW werd afgebouwd en er minder plaatsen in nieuwe satellietwoningen voor terugkwamen. In Haarlem was er krimp in het aantal satellietwoningen. Het volume voor Alkmaar daalde omdat plaatsen in de locatie Castricum werden ingevuld door cliënten die werden gefinancierd door de gemeenten Haarlem en Zaanstad.

De tabel op de volgende pagina laat de verdeling van de BW-cliënten naar de verschillende contractpartijen zien.

Contract	Productcategorie	Ultimo 2019	Ultimo 2020
Haarlem	ZZP2	1	
	ZZP3	88	65
	ZZP4	117	101
	ZZP5	63	55
	ZZP6	5	3
	Volledig Pakket Thuis	8	4
	Beschut wonen Haarlem	42	53
	Beschermd wonen Haarlem	165	193
	Subtotaal Haarlem	489	474
Amsterdam	15905 BW-Individueel	11	15
	15904 BW-Groepswonen	7	0
	15903 BW 24 uur	25	24
	Subtotaal Amsterdam	43	39
Alkmaar	BW Alkmaar 10.5 Beg.Ind	6	6
	BW Alkmaar 14.0 Beg.Ind	9	7
	BW Alkmaar 17.5 Beg.Ind	8	7
	Subtotaal Alkmaar	23	20
WLZ/Overig		2	6
TOTAAL		557	539

De overgang van een groot aantal cliënten naar de WLZ per 1 januari 2021 had al een effect in 2020. Cliënten waarvoor een WLZ-aanvraag werd ingediend, werden door Haarlem niet meer omgezet van de oude zzp0-indicaties naar een arrangement Beschut of Beschermd wonen. De groei van het aantal arrangementen was daardoor in 2020 beperkt.

In de Maatschappelijke Opvang was de productie 51,4 plaatsen, 1,3 plaatsen minder dan in 2019 hetgeen werd veroorzaakt door een Coronaterugval in de periode maart t/m juli.

Aantallen cliënten

Het totale aantal cliënten dat beschermd of beschut woonde in 2020 bedroeg 612 (2019: 665). Per ultimo 2020 waren er 539 BW-clieñten in zorg. Er stroomden 70 cliënten uit (2019: 104): 10 cliënten kwamen te overlijden, 33 stroomden door naar ambulante begeleiding door RIBW K/AM en 27 cliënten stroomden uit zonder verdere bemoeienis van RIBW K/AM.

Het aantal cliënten dat verbleef in de Maatschappelijke Opvang bedroeg 102 (2019: 101). Er stroomden 47 cliënten uit. Eind 2020 verbleven er 52 cliënten in de opvang.

Maandelijks kregen gemiddeld 1.177 cliënten ambulante begeleiding (inclusief overbruggingszorg en inclusief de subsidie financiering Bloemendaal/Heemstede). Een groei van 174 (+17%) ten opzichte van 2019. Van ultimo 2019 naar ultimo 2020 nam het aantal cliënten toe van 1.085 naar 1.236. Het totale aantal cliënten waaraan ambulante begeleiding werd geleverd in 2020 bedroeg 1.481 (2019: 1.260). Er stroomden 220 cliënten uit en 371 in.

Wachlijsten beïnvloed door corona

De landelijke tendens van, door corona, fluctuerende GGZ-wachlijsten is niet als zodanig terug te zien in de wachlijsten van RIBW K/AM.

Beschut/Beschermd wonen

De wachtlijst voor beschut/beschermd wonen (B/BW) maakt onderscheid in externe en interne cliënten.

Om definitief op een wachtlijst geplaatst te worden dient een beoogde cliënt te beschikken over een geldige indicatie of (advies-)beschikking en het aanmeldtraject positief doorlopen te hebben. Externe cliënten zijn cliënten met een indicatie/beschikking die nog niet in zorg zijn bij RIBW K/AM of cliënten die ambulante overbruggingszorg krijgen in afwachting van plaatsing in een BW-locatie. Interne cliënten zijn in intramurale zorg bij RIBW K/AM. Deze cliënten willen doorstromen naar een andere locatie of vanuit een beschermd wonen-locatie doorstromen naar een meer zelfstandige woonvoorziening binnen dezelfde locatie.

Onderstaande tabel geeft het aantal cliënten op de wachtlijst beschut en beschermd wonen (B/BW) aan het einde van elk kwartaal weer.

Ultimo	B/BW intern	B/BW extern	B/BW totaal	B/BW totaal*
Q4 2019	35	151	186	221
Q1 2020	35	94	130	210
Q2 2020	39	81	120	192
Q3 2020	38	76	114	189
Q4 2020	32	65	97	173

* *Inclusief aangemelde cliënten zonder geldige indicatie/beschikking*

Uit bovenstaande gegevens kunnen we concluderen dat er in de loop van 2020 een fluctuerend beeld is te zien met betrekking tot het totaal aantal interne wachtlijstcliënten. Het aantal B/BW externe wachtlijstcliënten laat een afnemend beeld zien met een krimpcomponent in de vergelijking van Q4 2019 (151) naar Q4 2020 (65). Het totaal afnamepercentage wachtlijstcliënten tussen Q4 2019 en Q4 2020 bedraagt (afgerond) 22%.

De zichtbare afname in het totaal aantal wachtlijstcliënten is toe te schrijven aan een aantal fenomenen:

- De afdeling Aanmelding en Advies heeft begin 2020 een nieuwe wachtlijst-opschoningsactie in het kader van wachtlijstbeheer doorgevoerd. Dit wil zeggen dat cliënten die langdurig op de wachtlijst stonden zonder indicatie/beschikking in overleg met cliënt/behandelaar/gemeente van de wachtlijst afgehaald zijn. Tevens wordt periodiek (eenmaal per kwartaal) de wachtlijst op cliëntniveau doorgenomen en, indien nodig, de wachtlijststatus van de cliënt geactualiseerd.
- In het registratiesysteem NEDAP-ONS kan steeds beter het onderscheid worden gemaakt in de classificering 'ambulant/intramuraal' waardoor de wachtlijst zuiverder is geworden.
- De selectie wordt aan de 'voordeur' kritischer gehanteerd.
- GGZ-verantwoordelijken zijn kritischer en treden meer in overleg met de medewerkers van onze afdeling Aanmelding en Advies alvorens cliënten aan te melden voor onze woonvoorzieningen.
- De toename van de interne wachtlijst in Q2 is te verklaren vanuit het besluit om de cliënten van woonlocatie Schoterwaarde te gaan herhuisvesten.

Nog steeds flatteren cliënten die niet voldoen aan het wachtlijstcriterium (mogelijke plaatsing binnen zes maanden) het aantal wachtenden en de gemiddelde wachttijd. De wachttijden voor beschermd wonen zijn mede daardoor nog steeds aanzienlijk. Afhankelijk van de locatie varieert de gemiddelde wachttijd van zo'n 4,5 maand tot bijna drie jaar (cijfers 04-01-2021). Opvallend is dat er frequent een beroep wordt gedaan op het verkrijgen van een urgentiestatus, ook vanuit de gemeente. Een voorrangregeling waarbij de wachtlijstvolgorde doorbroken wordt.

Ambulante begeleiding

Afspraken met de gemeenten vereisen dat ambulante cliënten binnen tien dagen na ontvangst van een adequate en complete aanmelding in zorg worden genomen. In principe is er geen wachtlijst voor ambulante begeleiding. In 2020 zagen we echter in bepaalde gebieden periodiek een kleine wachtlijst ontstaan. Daardoor werden de termijnen zoals afgesproken in de zorginkoop-afspraken niet gehaald. De wachtduuroverschrijding fluctueerde van enige dagen tot enkele weken.

8. Financiën

Resultaat

Het resultaat over 2020 bedroeg -€ 879k. Aan de bestemmingsreserves werd € 202k onttrokken en aan de algemene reserve € 677k. Het eigen vermogen bedroeg ultimo 2020 € 19,3 mln., onderverdeeld in € 0,9 mln. bestemmingsreserves, € 10,9 bestemmingsfondsen en € 7,5 mln. algemene reserves.

Vermogenspositie

De ontwikkeling van de vermogens- en liquiditeitspositie van RIBW K/AM laat het volgende beeld zien:

	2020	2019
Resultaatratio		
Resultaat ten opzichte van de opbrengsten	-2,2%	0,4%
Liquiditeitsratio		
Vlottende activa ten opzichte van de kortlopende schulden	2,1	2,5 *
Solvabiliteitsratio's		
Eigen vermogen/balanstotaal	67,2%	70,1%
Eigen vermogen/totale opbrengsten	48,7%	51,1% **

* gewijzigd door een herrubricering van de voorziening LFB naar kortlopende schulden

** gewijzigd door een herrubricering van de onderverhuur van (-) kosten naar opbrengsten

Toelichting resultaatratio

De resultaatratio daalde met 2,6 procentpunten. In 2019 was er een groot aantal bijzondere eenmalige posten met een positief effect op het resultaat. Gecorrigeerd voor de eenmalige posten bedroeg het resultaat in 2019 -€ 990k (-2,5%). In 2020 hadden bijzondere eenmalige posten een negatief effect op het resultaat. Gecorrigeerd voor de eenmalige posten bedroeg het resultaat in 2020 -€ 470k (-1,2%).

Toelichting liquiditeitsratio

De liquiditeitsratio daalde licht. De vorderingen stegen met € 0,3 mln. naar € 4,3 mln. Het betaalgedrag van de gemeenten is goed; de vorderingen bedroegen minder dan 2 maanden omzet. De liquide middelen bleven ongewijzigd € 13,7 mln. De kortlopende schulden stegen met € 1,6 mln. naar € 8,6 mln. hetgeen vooral werd veroorzaakt door de nog uit te betalen zorgbonus (inclusief loonheffing € 1,2 mln.). In de kortlopende schulden was er in 2019 € 1,1 mln. en in 2020 € 1,2 mln. opgenomen voor aflossingsverplichtingen op langlopende leningen.

Toelichting solvabiliteitsratio

Er was een minieme daling van het balanstotaal met € 36k naar € 28,7 mln. De daling van het eigen vermogen door het negatieve exploitatieresultaat zorgde voor een daling van de ratio eigen vermogen/balanstotaal met 2,9 procentpunten naar 67,2%. Doordat de opbrengsten maar licht stegen (+€ 130k), daalde ook de ratio eigen vermogen/totale opbrengsten met 2,5 procentpunten naar 48,7%.

Voorzieningen

De voorziening Levens Fase Budget (per ultimo 2019 € 1,4 mln.) is in 2020 gerubriceerd onder de kortlopende schulden. De voorziening voor gratificaties nam toe door de toevoeging van de pensioengraticaties (conform CAO). De stijging van de voorziening langdurig zieken wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal langdurig zieken en het toevoegen van de te betalen transitievergoedingen bij uitdiensttreding na langdurige ziekte.

(x € 1000)	Saldo 1-jan-20	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Saldo 31-dec-20
Voorziening:					
Gratificaties	191	161	27	57	268
Langdurig zieken	311	576	216	69	602
Totaal voorzieningen	502	737	243	126	870

Productie

Beschermd en beschut wonen

In 2020 is een BW-productie van gemiddeld 550,5 plaatsen gerealiseerd, een krimp van 11,7 plaatsen ten opzichte van 2019. De onderstaande tabel toont de details.

<i>(gemiddelde aantal plaatsen)</i>	2020	2019
Haarlem (ZZP+beschermd wonen)	435	451
Haarlem (VPT+beschut Wonen)	51	39
Amsterdam	40	45
Alkmaar	21	25
WLZ/Jeugd/Overig	4	2
Totaal	551	562

De bezetting werd in 2020 negatief beïnvloed door Corona. Tijdens de eerste fase van de Coronacrisis kon uitstroom niet worden ingevuld en was er in Q2 extra leegstand. Door gewijzigde protocollen is er structureel gemiddeld 10 dagen langer leegstand bij uitstroom. In januari 2020 waren er gemiddeld 555 plaatsen bezet en in december 2020 547 plaatsen. Het volume voor Amsterdam daalde doordat het pand aan de Graaf Janlaan in Amstelveen voor BW werd afgebouwd en er minder plaatsen in nieuwe satellietwoningen voor terugkwamen. In Haarlem was er krimp in het aantal satellietwoningen (deels 'omgeklapt' bij doorstroom naar ambulante begeleiding). Het volume voor Alkmaar daalde omdat plaatsen in de locatie Castricum werden ingevuld door cliënten die werden gefinancierd door de gemeenten Haarlem en Zaanstad.

In de Maatschappelijke Opvang was de productie 51,4 plaatsen, een kleine daling ten opzichte van de 52,7 plaatsen in 2019 die veroorzaakt werd door een Corona-terugval in de periode maart-juli.

Ambulante begeleiding en dagbesteding

Na de sterke stijging in 2019 (+26%) in de ambulante begeleiding groeide het aantal begeleidingsuren in 2020 opnieuw flink (+11%).

Ambulante zorg (incl. overbruggingszorg)	2020	2019
Begeleiding in uren	86.421	77.717
Dagbesteding in dagdelen	4.740	7.527

Vanaf medio maart t/m mei was er een flinke terugval in uren door de Coronacrisis, maar in het tweede halfjaar was er een volledig herstel. December 2020 was de hoogste productiemaand met 7.978 uren, bijna 2.000 uren meer dan de 'Coronamaand' april. De ambulante dagbesteding had zwaar te lijden onder de Coronacrisis en het herstel duurt langer dan bij de ambulante begeleiding. In december lag de productie 32% onder die van januari.

Exploitatie

(x € 1000)	2020	2019
BEDRIJFSOPBRENGSTEN:		
Opbrengsten BW en BZW	37.765	37.439
Subsidies	1.229	1.196
Overige bedrijfsopbrengsten	628	854
Som der bedrijfsopbrengsten	39.622	39.489
BEDRIJFSLASTEN:		
Personeelskosten	28.666	28.113
Afschrijvingen op materiële vaste activa	1.215	1.401
Overige bedrijfskosten	10.498	9.718
Som der bedrijfslasten	40.378	39.232
BEDRIJFSRESULTAAT	-756	256
Financiële baten en lasten	-123	-85
RESULTAAT BOEKJAAR	-879	172

De bedrijfsopbrengsten stegen met € 133k:

- Ondanks tariefindexeringen van zo'n 2,5%, daalde de BW-omzet door een lager volume en een groter aantal cliënten zonder verblijf. Door de volumegroei en de tariefindexeringen in de ambulante dienstverlening steeg de totale BW/BZW-omzet met € 326k. De omzetzijdering als gevolg van Corona wordt geraamd op € 607k; er werd € 362k aan compensatie ontvangen van gemeenten.
- De overige bedrijfsopbrengsten daalden door lagere afrekeningen uit eerdere boekjaren (in 2019 € 334k en in 2020 € 42k). De belangrijkste component in de overige opbrengsten betreft de inkomsten uit onderverhuur (€ 501k).

De bedrijfslasten stegen met € 1.1 mln.:

- De kosten van het eigen personeel stegen € 0,8 mln. door CAO-effecten en € 0,6 mln. door hogere doteringen aan de personeelsvoorzieningen. Het aantal fte's daalde met 2 van 463 naar 461. De kosten van extern personeel daalden met € 0,8 mln. met name doordat bij de stafafdelingen tijdelijk personeel werd vervangen door eigen medewerkers.

- In 2019 was er nog een eenmalige afschrijving van € 49k op basis van de bedrijfswaardeberekening. Daarnaast daalden de afschrijvingen door een volledig afgeschreven pand in Amstelveen en volledig afgeschreven leaseverplichtingen.
- In de overige kosten was er een stijging door hogere projectkosten (€ 260K voor onder andere de WLZ-implementatie en PO-processen/loyaliteitsprogramma) en de kosten van Coronamaatregelen (€ 139k). Verder was er in 2019 nog een vrijval van de voorziening groot onderhoud van € 559k. De bewoners-gerelateerde kosten daalden door een lager volume BW-cliënten en – Corona-gerelateerd – lagere kosten van ontwikkeling en ontspanning en dagbestedingen bij derden.
- In de financiële baten en lasten was er het effect van de aflossing van langlopende leningen (€ 44k), maar dat werd volledig teniet gedaan door te betalen boeterente (-€ 41k). Door de in 2020 geïntroduceerde rentelasten op banktegoeden stegen de rentelasten met € 37k.

Investeringsen

Er werd in 2020 totaal 844k geïnvesteerd (2019 € 525k):

- | | |
|----------------------------------|--------|
| ▪ gebouwen en installaties | € 430k |
| ▪ terreinvoorzieningen | € 25k |
| ▪ ICT (MS Surfaces en telefonie) | € 250k |
| ▪ Inventarissen | € 111k |
| ▪ Toenamen onderhanden werk | € 28k |

De totale afschrijvingen bedroegen € 1.215k.

Wisseling accountant

In 2020 is er een tenderprocedure doorlopen voor de selectie van een accountantskantoor voor de controles van 2020 en volgende jaren. Het gevolg van de tender was een wisseling van EY naar KPMG. Ondanks de beperkingen door Corona is de controle over 2020 goed verlopen.

9. Medezeggenschap en participatie

RIBW K/AM hecht aan betrokkenheid van zowel medewerkers als cliënten en familie en naastbetrokkenen bij ontwikkeling en uitvoering van haar beleid. Daarom heeft de organisatie medezeggenschap ook hoog in het vaandel staan en zetten Raad van Bestuur en management zich in voor een goed overleg met de Centrale Cliëntenraad (CCR), de bewonerscommissies, de klankbordgroep Familie en naastbetrokkenen en de Ondernemingsraad.

9.1 Cliënten

Vanaf het eerste kwartaal 2020 wordt de cliëntenmedezeggenschap met meer enthousiasme en betrokkenheid uitgevoerd. Maandelijks komt de Centrale Cliëntenraad (CCR) bij elkaar en de bestuurder sluit aan. Maar dan wordt in maart Nederland geraakt door het Coronavirus. De activiteiten van de centrale cliëntenraad, clusterplatforms en de bijeenkomsten op locatie worden on hold gezet. Fysieke samenkomsten mogen niet en van de ondersteunende diensten wordt verwacht dat zij zoveel mogelijk vanuit huis werken. Dit vraagt veel van cliënten maar ook van de (zorg)medewerkers en de organisatie. Na verloop van tijd heeft de CCR afgesproken digitaal te vergaderen via Microsoft Teams.

De cliëntenraad is in gesprek geweest met de Raad van Bestuur over het huisdierenbeleid, het klachtenreglement en arbeidsmatige dagbesteding en heeft op deze onderwerpen een positief advies gegeven. Ook heeft de raad ongevraagd advies gegeven over Tapster (een interactief digitaal inspraakplatform), wisseling van persoonlijk begeleider en interventie & maatregelen. Daarnaast heeft de CCR zich beziggehouden met de volgende onderwerpen; coronabulletin, cliëntenwebsite, pilot huisdierenbeleid, Wlz, vervanging ondersteuning Steunpunt Cliëntenmedezeggenschap (CMZ), huisvestingsbeleid/scheiden wonen en zorg, veiligheid en heeft de raad meegedacht over het VIM-formulier (melding incidenten). Zie voor een toelichting bij deze paragraaf bijlage 1.

9.2 Medewerkers

De OR heeft in 2020 regelmatig overleg gevoerd met bestuur, teams en medewerkers, onder andere over de organisatietransitie naar Vitaal Verder. Hieruit blijkt vooral dat Vitaal Verder voor verdieping en ontwikkeling zorgt maar dat het soms ook moeilijk kan zijn. Enerzijds omdat het als iets 'nieuws' wordt ervaren. Anderzijds omdat de manier van denken en bejegenen nog niet voldoende geworteld en vergroeid is met de natuurlijke handelswijze van de medewerkers. Er is een professionaliseringsslag gemaakt in het Vitaal Versterkend Werken ten opzichte van het najaar 2019. Daar waar men voorheen vastliep op zaken, wordt er nu naar mogelijkheden gekeken. Daarnaast blijkt ondersteuning in het Vitaal Versterkend Werken ook steeds laagdrempeliger.

Het 'goede starttraject' is in 2020 geïntroduceerd. Hierop volgend heeft op verzoek van de OR een evaluatie plaatsgevonden. Bij navraag door P&O blijkt dat nieuwe medewerkers het fijn vinden om te starten met een inwerkprogramma, systeemtraining en een bijbehorend opleidingstraject. In 2021 worden de ervaringen binnen de teams geëvalueerd.

In 2020 kregen we te maken met de pandemie. Corona is tijdens elke vergadering besproken met de Raad van Bestuur. Hierbij stelde de OR kritische vragen over de vaccinaties, veiligheid, thuiswerken en werkbaarheid met betrekking tot Corona.

Naast de wettelijke OR-taken, heeft de ondernemingsraad van RIBW K/AM zelf een visie ontwikkeld op medezeggenschap. Deze visie betreft de volgende punten:

- Openheid
- Kritische en betrokken houding
- Vragend opstellen
- Gemakkelijk te benaderen
- Laagdrempelig
- Effectief communiceren
- Sensitief zijn
- Out-of-the-box denken

Besluiten van de OR

De OR heeft in 2020 de volgende instemmingen gegeven:

- Interne BezwarenCommissie (IBC) Functiewaardering
- Aanpassen roostertijden Herensingel
- Wijziging wijze berekenen reisafstand
- Reglement onafhankelijke klachtencommissie
- Aanpassen werktijden Alzette
- Aanpassen werktijden Laan der Nederlanden en Kennemerplaza

De OR heeft in 2020 de volgende adviezen gegeven:

- Nieuwe leden klachtencommissie
- Voorstel verplaatsen kantoor Stresemannlaan

Ook is samenvoeging van de ambulante teams Heemskerk en Castricum besproken.

Commissie Veiligheid Gezondheid Welzijn en Milieu (VGWM)

De commissie VGWM is een onderdeelcommissie van de OR met drie vaste OR-leden en twee medewerkers uit de organisatie. Bij diverse vergaderingen zijn de bedrijfsarts, de veiligheidsadviseur en de casemanager Langdurig ziekteverzuim aangeschoven. In de VGWM-commissie zijn de volgende onderwerpen behandeld: ziekteverzuim en mogelijke oorzaken; milieubeleid; veiligheidsbeleid inclusief incidentenmeldingen; format RI&E; generatiebeleid.

Communicatie met de achterban

De ondernemingsraad heeft twee achterbanbijeenkomsten/webinars georganiseerd. Medewerkers van RIBW K/AM vanuit verschillende functies en teams hebben hier aan deelgenomen. De webinars gingen over Vitaal Verder en over de OR. Verder communiceert de OR via Intranet, e-mail, locatiebezoeken en telefonisch.

9.3 Familie

Samenwerking met het netwerk van cliënten, zoals familie en naastbetrokkenen, is een belangrijk thema in de visie Vitaal Verder. Dat jaar was dit niet altijd makkelijk, omdat familie door Corona niet altijd op bezoek kon komen. In de methodiek die gebaseerd is op Vitaal Verder wordt het samenwerken met familie meer handen en voeten gegeven. Driemaal per jaar komen een aantal medewerkers bij elkaar voor deskundigheidsbevordering of het bespreken van een casus. Ook hebben we dit jaar de informatie op internet aangepakt en voor familie toegankelijker en informatiever gemaakt. Daarnaast is de informatie op intranet vernieuwd: medewerkers kunnen informatie vinden over hoe familie te ondersteunen, en over instrumenten om zelf gericht gesprekken aan te gaan.

Klankbordgroep Familie en Naastbetrokkenen

Binnen RIBW K/AM is een Klankbordgroep Familie en Naastbetrokkenen actief. Deze groep is in 2020 vier keer bij elkaar gekomen, iets minder dan voorgaande jaren in verband met corona. De klankbordgroep heeft een adviesfunctie aan het bestuur en ondersteunt het triadisch werken in de organisatie (samenwerken in de 'driehoek' van cliënt, familie/naastbetrokkenen en begeleiding).

Onderwerpen die besproken zijn:

- veiligheid;
- actuele ontwikkelingen in de organisatie;
- slimme nachtzorg;
- het nieuwe cliëntenportal;
- ambulantisering;
- Wet langdurige zorg;
- veranderingen in het functiehuis;
- communicatie met de achterban.

Het laatste onderwerp heeft als resultaat gehad dat er eind van het jaar een nieuwsbrief voor familie en naastbetrokkenen is gemaakt. Deze is begin 2021 digitaal en in papieren versie verspreid.

10. Governance

Toezihtverrihtingen

De Raad van Toeziht volgde de ontwiikkelingen rond Vitaal Verder op de voet.

In 2020 vergaderde de raad zevenmaal. Dit betrof de volgende onderwerpen:

- Voortgang Vitaal Verder en toekomstbestendige organisatie
- Overgang naar de nieuwe Wlz
- Coronacrisis
- Wijziging statuten
- Uitkomst HKZ-audit
- Indexering honorarium en opleidingsbudget Raad van Toeziht
- Ontwiikkelingen HR
- Financiën
- Benoeming en herbenoeming lid Raad van Toeziht
- Aanstelling externe accountant
- Renovatie locatie De Boshoeek

De Raad van Toeziht volgde alle managementrapportages en kwartaal- en jaarcijfers. Het accountantsverslag, de jaarrekening en het bestuursverslag 2019, alsmede de begroting 2020 werden goedgekeurd. Delegaties van de Raad van Toeziht overlegden met de Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

Commissies Raad van Toeziht

- *Auditcommissie*: de commissie heeft onder andere jaarlijks een overleg met de externe accountant naar aanleiding van de controle van de jaarrekening. Tijdens dit overleg zijn de managementletter, het accountantsverslag en het jaarverslag besproken. Thema's die in 2020 aan de orde kwamen, waren de overgang van Wmo naar de nieuwe Wlz, de financiële effecten van de Coronacrisis, de PNIL-kosten (inhuur van extern personeel) en de meerjarenprognose gebaseerd op het toekomstige organisatiemodel. Er werd een positief advies gegeven over de investering voor renovatie van locatie De Boshoeek. Met de nieuw aangestelde accountant werd afgesproken in elk geval tweemaal per jaar een gezamenlijke vergadering met de auditcommissie te hebben. De commissie is in 2020 viermaal bij elkaar geweest.
- *Commissie Kwaliteit en zorg*: de commissie houdt zich bezig met de verslaglegging over zorg en kwaliteit, risicobeheersing en naleving van de wet- en regelgeving en de kwaliteitsrapportages over 2020. De commissie is in 2020 tweemaal bij elkaar geweest.
- *Remuneratiecommissie*: de commissie bereidt de jaarlijkse evaluatie van het functioneren van de bestuurders voor en voert, na de evaluatiebespreking in de Raad van Toeziht, een functionerings- en beoordelingsgesprek met de bestuurders. Ook stelt de commissie jaarlijks de bezoldiging van de bestuurders vast. De commissie is in 2020 eenmaal bij elkaar geweest.

Bezoldiging

De Raad van Toeziht zorgt voor een maatschappelijk aanvaardbare bezoldiging van de bestuurder en de Raad van Toeziht. Zij volgt daarbij de systematiek en inschalingen die door de Nederlandse Vereniging van Toezihthouders in overleg met de overheid zijn vastgesteld. De beloning van bestuurders is conform de richtlijn van WNT.

Een toelichting op dit hoofdstuk vindt u in bijlage 1.

11. Vooruitblik 2021

Corona

We zijn in het voorwoord gestart met het feit dat 2020 heel anders is verlopen dan verwacht door het Coronavirus. Als gevolg van een groot aantal besmettingen en daarop gebaseerde noodzakelijke overheidsmaatregelen (lockdown en social distancing) begint RIBW K/AM in 2021 opnieuw met een vooruitzicht van enige vorm van omzetsderving en hogere kosten. De extra kosten bestaan vooral uit:

- extra inzet (waaronder uitbreiding arbeidsovereenkomsten), omscholing en inhuur van zorgpersoneel in combinatie met een hoog verzuim;
- kosten voor het testen van cliënten en medewerkers;
- extra kosten voor persoonlijke beschermingsmiddelen van personeel.

De noodzaak blijft om ook in de komende periode het beleid en het advies van de diverse nationale instanties te volgen en tegelijkertijd de uitdaging aan te gaan om de zorgactiviteiten zo goed en veilig mogelijk voort te zetten, zonder daarbij de gezondheid van de medewerkers en cliënten in gevaar te brengen.

We spreken dan ook de hoop uit dat 2022, na een succesvolle vaccinatiecampagne, voor de zorg weer zoveel mogelijk een jaar wordt als voor de uitbraak van corona en op gebruikelijke wijze contracten worden gesloten en zorg kan worden verleend.

Transitiejaar

2021 is hét transitiejaar voor RIBW K/AM. In 2021 verdiepen wij ons vakmanschap met Vitaal Verder als koers. We zetten daadwerkelijk de stap naar het volgend niveau van meedoen, een volgend niveau van aansluiten en een volgend niveau van vakmanschap. Hiervoor richten we de organisatie in op basis van twee specialismes; regie versterkend en patroon doorbrekend. We zullen twee zorgdirecteuren benoemen en trekken ook een directeur bedrijfsvoering aan. Ook streven we in dit transitiejaar naar maximaal dertig Fte per manager.

We nemen de gehele organisatie mee in de stappen die gezet worden en investeren fors in het goed inbedden van deze visie binnen de organisatie. Dit doen we door het inzetten van bijeenkomsten, trainingen, diverse communicatie-uitingen, et cetera. We verwachten eind 2021 ook, in relatie tot de visie Vitaal Verder, onze huisstijl, branding, contentstrategie, media en middelenmix te kunnen uitwerken.

Aanbestedingen

De volgende aanbestedingen zullen in 2021 plaats gaan vinden:

- Amsterdam: Beschermd Wonen
- Haarlem, Zandvoort, Heemstede en Bloemendaal: ambulante Wmo-begeleiding en sociale basis
- Haarlem, Zuid-Kennemerland en de IJmond: Jeugdhulp

Vastgoed

We verwachten de renovatie van De Boshoeck in najaar 2021 te kunnen realiseren. Daarnaast zullen we, door de veranderende manier van werken als gevolg van Corona opnieuw naar het programma van eisen van de locatie Stationsplein kijken. Voor locatie Parklaan loopt het huurcontract van de grond die van Parnassia wordt gehuurd eind 2021 af. We zullen in 2021 de mogelijkheden onderzoeken van de locatie (afstoten, verbouwen, langer huren of kopen).

Kwaliteit

We hebben al mooie stappen gezet in het verbeteren van de structuur, samenhang en grip op ons kwaliteitsmanagementsysteem. De volgende stap is dit verder doorvoeren in onze bedrijfsvoering: het INK-model dient nog verder te worden geborgd binnen de organisatie, met de focus op de risico's en doelstellingen en in samenwerking met de Scrumban.

Bijlagen

Bijlage 1 - Toelichting bij hoofdstukken/paragrafen

TOELICHTING PARAGRAAF 7.4 - TRANSPARANTIE EN KWALITEIT

Het indienen van een klacht door een cliënt, van een door hem of haar gemachtigde, van een wettelijk vertegenwoordiger of van familie of naastbetrokkene, kan ertoe bijdragen dat het beleid en het dagelijks handelen binnen de instelling en op de diverse locaties nog verder verbetert.

In een klachtenregeling wordt uitgelegd in welke situaties mensen een klacht kunnen indienen. We stimuleren dat een klacht direct op de betreffende plek wordt besproken tussen cliënt en begeleider/verantwoordelijke voor de werkeenheden en dat de klacht daar wordt opgelost. Lukt dat niet, dan kan de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) of de Familievertrouwenspersoon (FVP) hier eventueel een bemiddelende rol spelen. Komen partijen er niet uit, dan kan de cliënt natuurlijk altijd een klacht indienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie, al dan niet met hulp van de CVP/FVP. De klachtencommissie verbindt aan de uitspraak van een klacht ook dikwijls één of meerdere adviezen aan de instelling, waarna terugkoppeling door de directie plaatsvindt.

Er zijn cliënten die zich rechtstreeks met hun klacht tot de Raad van Bestuur wenden. Het komt ook steeds meer voor dat een klacht weliswaar wordt ingediend ter behandeling door de klachtencommissie, maar dat vervolgens in samenspraak met de bestuurder of de directie en de klachtencommissie wordt besloten de klager te vragen of hij of zij akkoord gaat met bemiddeling door de Raad van Bestuur, directie en/of verantwoordelijk medewerker. Dit levert minder stressvolle situaties op voor de cliënt en medewerkers en de zaak kan soms heel effectief - en sneller - worden opgelost, zo blijkt. Mocht hierna echter de klacht nog niet naar tevredenheid zijn opgelost dan kan altijd nog behandeling door de klachtencommissie plaatsvinden. Uiteraard staat het de cliënt vrij om niet met bemiddeling akkoord te gaan en de klacht direct door te zetten ter behandeling door de commissie.

Informereren cliënten

Nieuwe cliënten van RIBW K/AM ontvangen bij binnenkomst informatie op schrift over onder andere de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon/familie- vertrouwenspersoon. Ook worden zij hierover in een gesprek geïnformeerd. Informatie over het klachtenbeleid en de klachtenregeling is verder te vinden op de website van RIBW K/AM.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit vijf leden en werkt voor drie RIBW's: RIBW Kennemerland Amstelland en De Meerlanden (RIBW K/AM), Leviaan en Stichting Anton Constandse.

Jaarlijks evalueren de leden van de klachtencommissie en de bestuurders van genoemde RIBW's de wederzijdse bevindingen van het afgelopen jaar. De evaluatie door de klachtencommissie over het jaar 2020 en de evaluatie met de bestuurders zullen in de eerste helft van 2021 plaatsvinden.

De klachtencommissie bestaat uit minimaal vijf leden, te weten:

- a. Twee leden, aangewezen door de centrale cliëntenraad/bewonerscommissie van RIBW K/AM, Leviaan en Stichting Anton Constandse.
- b. Twee leden aangewezen door de Raad van Bestuur van RIBW K/AM, Leviaan en Stichting Anton Constandse, na raadpleging van ieders Ondernemingsraad.
- c. Een lid aangewezen na een gemeenschappelijke voordracht van onder lid a en b genoemde leden gezamenlijk.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur. De Centrale Cliëntenraad heeft verzwaard adviesbevoegdheid inzake deze benoemingen en wordt hierover tijdig

benaderd. De benoeming van de leden vindt plaats voor een periode van vier jaar. Herbenoeming is mogelijk voor één periode.

In maart 2020 liep de ambtstermijn van twee leden af. Er zijn daarom twee nieuwe leden geworven en benoemd. Sinds 1 april 2020 wordt de klachtencommissie ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Adviezen en verdere vormen van afdoening

Er is met betrekking tot de klachtbehandeling het advies gegeven te onderzoeken of het aanstellen van een klachtenfunctionaris verplicht is. Naar aanleiding daarvan heeft de Raad van Bestuur de toezegging gedaan zich te informeren en, voor zover nodig, te beraden hoe vorm te geven aan de verplichting een klachtenfunctionaris aan te stellen.

Advies en reactie Raad van Bestuur

De klachtenprocedure wordt ook gezien als een kwaliteitsinstrument voor de instelling. Klachten geven weer wat de mening en wensen van cliënten zijn. Vaak overstijgt dit de individuele klacht van de klager. De instelling beoogt met de uitspraken en adviezen van de klachtencommissie de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

De klachtencommissie heeft bij haar in 2020 gedane uitspraak een aanbeveling gedaan.

De klachtencommissie heeft geadviseerd om eventueel een onafhankelijke deskundige in autisme mee te laten kijken of de instelling met de gekozen aanpak van de cliënt op de juiste weg is. Of dat er sprake is van een vastgelopen situatie en de cliënt beter door een andere organisatie begeleid kan worden. De Raad van Bestuur heeft daarop gereageerd met de mededeling dat na drie maanden geëvalueerd zal worden of de begeleidingssituatie werkbaar is voor beide partijen. Voorts heeft de Raad van Bestuur aangegeven dat, mocht dit niet het geval zijn, de aanbeveling om een onafhankelijke deskundige te betrekken zal worden overwogen.

	Aantal klachtbrieven	Onderwerpen
In 2020 gemeld	5	
In 2020 afgehandeld	5	
Ingetrokken na bemiddeling	1	Plaats wasmachine
Klachtbrief in cc naar de klachtencommissie. Mededeling vanuit instelling dat klacht intern is opgelost. Geen reactie van klagers meer ontvangen.	2	<ul style="list-style-type: none"> - Niet eens met schorsing - Bezwaar pandverbod - Bejegening
Bemiddeling voorgesteld. Geen reactie meer ontvangen van klagster	1	Schending privacy
Behandeld en uitspraak door klachtencommissie	1 met 4 klachtonderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - Onvoldoende begeleiding qua uren - Hulpvraag niet beantwoord - Te lang begeleiding door invalpool - Schending privacy
Door de klachtencommissie ongegrond geacht	4 klachtonderdelen	

Klachten en vragen (kwesties) via de cliëntvertrouwenspersoon

De meeste cliënten benaderen de CVP telefonisch, maar ook per e-mail komt steeds vaker voor. Gewoonlijk worden ook tijdens een bezoek van de CVP aan de locatie kwesties besproken, alleen in 2020 hebben deze bezoeken niet plaatsgevonden in verband met de coronapandemie. Op een enkele na zijn alle kwesties in 2020 opgelost. Met name de klacht dat een verhuizing of overplaatsing te lang op zich laat wachten, is niet makkelijk op te lossen. De meeste kwesties betreffen: de woonsituatie (21%); de relatie met begeleiders (15%); het begeleidingsplan/afspraken en continuïteit van de begeleiding (15%); geldzaken (8,5%) en interventies en maatregelen (8%).

Informatie over klagers en kwesties de afgelopen 3 jaar

	2020	2019	2018
Klagers/kwesties	73 / 188	74 / 213	92 / 249
Aantal kwesties per klager	2,6	2,9	2,7
Klacht/vraag	159 / 29 (20%)	187 / 26 (12%)	217 / 32 (13%)
Cliënt/Naastbetrokkene	61 / 12 (20%)	64 / 10 (16%)	86 / 06 (7%)

Verdeling van het aantal klagers over de clusters de afgelopen 3 jaar

	Aantal klagers/klachten 2020: 73 / 188	Aantal klagers/klachten 2019: 74 / 213	Aantal klagers/klachten 2018: 92 / 249
Cluster 24 uurszorg	12 (16%) / 32 (17%)	8 (11%) / 30 (14%)	18 (20%) / 45 (18%)
Cluster Vitaal Wonen	30 (42%) / 69 (36%)	30 (40%) / 80 (37%)	49 (53%) / 123 (59%)
Cluster Jeugd / Autisme	6 (8%) / 29 (17%)	9 (12%) / 38 (18%)	5 (5,5%) / 34 (14%)
Cluster MO / Verslavingszorg	21 (29%) / 53 (28%)	25 (34%) / 58 (27%)	16 (17%) / 43 (17%)
Anders	4 (5%) / 5 (2%)	2 (3%) / 7 (4%)	4 (4,5%) / 4 (2%)

Onderwerpen van de kwesties de afgelopen drie jaar

Onderwerpen	2020	2019	2018
Woonsituatie/onderhoud/veiligheid (overlast) en privacy	38 (21%)	53 (25%)	54 (23%)
Begeleidingsplan/afspraken en continuïteit van begeleiding	28 (15%)	30 (14%)	38 (16%)
Relatie begeleiders/vrije keuze begeleider	29 (15%)	29 (14%)	31 (13%)
Interventies/maatregelen/ontslagprocedure	15 (8%)	17 (8%)	25 (10%)
Doorstroom/plaatsing/verhuiscens	8 (4%)	18 (8%)	15 (6%)
Medicatie en behandelkwesties	5 (2,5%)	5 (2%)	10 (4%)
Geldzaken	16 (8,5%)	16 (8%)	18 (7%)
Dossier – gegevensverwerking	8 (4%)	3 (2%)	7 (3%)
Medezeggenschap/Informatievoorziening	6 (5%)	20 (10%)	15 (6%)
Maatschappelijke/organisatieveranderingen	3 (2%)	5 (2%)	10 (4%)
Klachtafhandeling	8 (4%)	10 (5%)	8 (3%)
Overige	24 (13%)	15 (7%)	11 (5%)
TOTAAL	188 (100%)	213 (100%)	249 (100%)

Toelichting

- Woonsituatie, privacy: het binnenkomen zonder aankondiging (meestal voor onderhoud). Dit is helaas een jaarlijks terugkerende klacht, waar cliënten vanuit verschillende locaties over klagen. Cliënten mogen weliswaar geen onderhoud weigeren, maar dienen wel op de hoogte gebracht te worden dat er onderhoud plaats gaat vinden. Zij kunnen er dan voor kiezen erbij aanwezig te zijn of hun kamer en spullen van waarde op te ruimen. Hoewel deze afspraken algemeen bekend zijn, lukt het medewerkers niet dit na te leven. Er kan aangenomen worden dat deze klacht voor meer cliënten geldt dan slechts voor hen die het melden bij de CVP.
- Relatie begeleider: bij verschillende locaties is er een gebrek aan 'aanspreekcultuur'. Wanneer een cliënt een probleem heeft met een medewerker, wordt hierop door collega's geen actie ondernomen, maar wordt verwezen naar de CVP. Dit is ook een onderwerp wat al langer speelt.
- Vrije keuze hulpverlener: een aantal cliënten wilde een andere persoonlijk begeleider (pb-er) wat niet mogelijk was omdat de betrokken teams weinig pb-ers hebben.
- Dossier en gegevensbescherming: klachten betreffen het lang moeten wachten op inzage in het dossier en het delen van vertrouwelijke informatie zonder toestemming. De 'Wet Cliëntenrechten Elektronische Gegevensbescherming in de zorg' is per 1 juli 2020 aangescherpt, maar wordt nog niet toegepast bij RIBW K/AM.
- Interventies en maatregelen: sancties zonder volgen van het protocol zijn ook jaarlijks terugkerende onderwerpen: bij schorsing het niet regelen van vervangend verblijf en vergoeding van kosten; sancties opleggen zonder wederhoor of zonder de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen of de CVP in te schakelen.
- Continuïteit: met name tijdens de eerste Coronagolf voelden (met name ambulante) cliënten zich in de steek gelaten door gebrek aan huisbezoeken.
- Maatschappelijke veranderingen: vragen gaan over uitzicht op uitstromen, dan wel de aanvraag voor een Wlz indicatie en wat dat betekent.

- Klachtafhandeling door de organisatie: dit betreft de duur van de klachtafhandeling: geen prompt antwoord op brieven (cliënten wachten lang) of cliënten krijgen geen schriftelijk antwoord op een brief van de geadresseerde. Ook zijn niet alle cliënten tevreden over de inhoud van de reactie van de organisatie op hun klacht.

Klachten en vragen via de familievertrouwenspersoon

In 2020 zijn elf casussen behandeld en afgesloten door de familievertrouwenspersoon. Dat zijn er meer dan in 2019 (7). In totaal zijn er 32 gesprekken gevoerd met naasten. Naasten waren op zoek naar informatie of advies, zochten steun bij samenwerking en oplossingen, of hadden onvrede met de zorg of een klacht. Sommige vragen konden middels een eenmalig contact worden opgelost, soms was intensieve ondersteuning van de familievertrouwenspersoon nodig.

TOELICHTING PARAGRAAF 9.1 - MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN

Met ingang van 2019 is de cliëntenmedezeggenschap anders georganiseerd. Er is een Steunpunt Cliëntenmedezeggenschap (CMZ) ingericht, een onafhankelijk advies- en ondersteuningsbureau. Het steunpunt bestaat uit drie ondersteuners en een cliënt (werkervaringsplek). Het steunpunt is verantwoordelijk voor de organisatie en het faciliteren van de medezeggenschap op centraal- en clusterniveau en daar waar nodig op locatieniveau. Het steunpunt inventariseert, informeert en ondersteunt de clusterplatforms en de Centrale Cliëntenraad. Op locatieniveau kunnen zij adviseren en ondersteunen bij de organisatie van medezeggenschap op maat. Adviesaanvragen vanuit het management en voorstellen vanuit cliënten worden ingediend bij het steunpunt. Daar wordt gekeken op welke manier en waar deze behandeld worden. Cliënten kunnen zich aanmelden als panellid of als lid van een projectgroep of clusterplatform. Via het clusterplatform kunnen zij gekozen worden als lid van de Centrale Cliëntenraad. Een panellid kan incidenteel zijn mening geven over bepaalde onderwerpen of kan worden uitgenodigd voor een bijeenkomst. Een projectgroep-lid werkt op oproepbasis en kan worden uitgenodigd voor deelname aan een project.

Na de goedkeuring van het bestuur zijn het steunpunt CMZ en de CCR een verbond aan gegaan met Tapster. Tapster biedt een centrale plek waar cliënten en verwanten de mogelijkheid hebben om mee te praten. De plek waar de centrale cliëntenraad haar achterban kan benaderen en waar de organisatie inspraak en medezeggenschap goed geregeld heeft. De Cliëntenraad test de gehele omgeving van Tapster. In 2021 zal Tapster in de organisatie worden geïntroduceerd en kan er organisatie-breed mee worden gewerkt. Tapster zal bestaan naast de cliëntenwebsite. Of er in de toekomst alleen met Tapster gewerkt gaat worden zal later worden beoordeeld.

RIBW K/AM stelt jaarlijks een bepaald budget ter beschikking van de cliëntenmedezeggenschap. Dit kan passend binnen de doelstelling naar eigen inzicht worden besteed.

TOELICHTING HOOFDSTUK 10 - GOVERNANCE

Model

RIBW K/AM werkt met het 'Raad van Toezicht - Raad van Bestuur'-model en volgt daarbij de bepalingen van de Zorgbrede Governancecode en de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi). Binnen de kaders zoals vastgesteld door de Raad van Toezicht ligt de eindverantwoordelijkheid voor het beleid en het management bij de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht volgt het bestuursbeleid kritisch, monitort de uitkomsten hiervan en bewaakt de continuïteit van de organisatie en dienstverlening. Daarbij houdt zij goed de belangen van de primaire stakeholders in het oog: de cliënten (en hun naasten) en de (lokale) overheid die een maatschappelijke opdracht heeft verstrekt.

Samenstelling Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

De Raad van Toezicht wordt via een openbare werving samengesteld uit leden die onafhankelijk zijn van de Raad van Bestuur en van externe en interne belanghouders, en die ten opzichte van elkaar en van de Raad van Bestuur onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. Belangenverstrengelingen zijn op geen enkele wijze toegestaan. De cliëntenraad heeft een voordrachtrecht en de ondernemingsraad een adviesrecht bij de samenstelling van de Raad van Toezicht en beiden hebben een adviesrecht bij de aanstelling van een nieuwe bestuurder. De leden van de Raad van Toezicht zijn lid van de Nederlandse Vereniging Toezichthouders in Zorg en Welzijn. De Raad van Toezicht telde in 2020 vijf leden. Medio 2020 verliep de zittingstermijn van een lid van de Raad van Toezicht en werd eind 2019 gestart met de werving van een nieuw lid Raad van Toezicht. Het nieuwe lid Raad van Toezicht is per 4 maart 2020 benoemd. Van een lid van de Raad van Toezicht verliep in 2020 de eerste zittingstermijn. Zij is 6 mei 2020 benoemd voor een tweede termijn. De Raad van Bestuur bestaat uit twee bestuurders (zie bijlage voor de samenstelling).

Werkwijze Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht vergadert minimaal vijfmaal per jaar plenair met de bestuurder. De agenda en informatievoorziening worden door de voorzitter van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur in onderling overleg van te voren vastgesteld en geregeld. Bij elk agendapunt wordt aangegeven of dit onderwerp ter informatie, ter advisering, ter besluitvorming of ter goedkeuring wordt voorgelegd.

De Raad van Toezicht zorgt ervoor dat zij in haar toezichtrol wordt voorzien van de benodigde informatie en niet alleen via de Raad van Bestuur. Zij maakt ook gebruik van andere informatiebronnen.

Eenmaal per jaar is de externe accountant aanwezig bij de vergadering van de Raad van Toezicht voor bespreking van de managementletter en het jaarverslag.

Tweemaal per jaar is een delegatie van de Raad van Toezicht aanwezig bij een overlegvergadering van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad om zich persoonlijk te laten informeren over hun aandachtspunten. De leden van de Raad van Toezicht bezoeken ook interne bijeenkomsten. Tevens worden een aantal locaties bezocht.

Bij de bespreking van de financiën is ook de financieel eindverantwoordelijke aanwezig. Bij themabijeenkomsten, bijvoorbeeld over strategie of personeelsbeleid, houden de betrokken portefeuillehouders een presentatie in de Raad van Toezicht-vergadering.

Naast de agendavoorbereiding, waar ook actuele ontwikkelingen worden besproken, heeft de voorzitter van de Raad van Toezicht regelmatig contact met de Raad van Bestuur om te klankborden en ontwikkelingen door te nemen.

Jaarlijks voert de remuneratiecommissie een functioneringsgesprek met de Raad van Bestuur, dat vooraf plenair is voorbereid met de gehele Raad van Toezicht. Van dit gesprek met de Raad van Bestuur en de gemaakte afspraken wordt een verslag gemaakt.

Eveneens evalueert de Raad van Toezicht jaarlijks (om het jaar met behulp van een extern begeleider) op kritisch-constructieve wijze het functioneren van de leden en hun onderlinge samenwerking, conform de Zorgbrede Governancecode. Met een zelf-evaluatie wordt duidelijk waar verbeteringen nodig zijn in het toezicht en indien nodig worden profielschetsen aangescherpt. Bij de zelf-evaluatie van de Raad van Toezicht beoordeelt de raad ook haar samenwerking en communicatie met de bestuurder. De Raad van Bestuur is in principe (behoudens het gedeelte aangaande de evaluatie van de samenwerking Raad van Toezicht-bestuurder) niet aanwezig bij de zelf-evaluatie. De Raad van Bestuur is uitgenodigd om aandachtspunten aan te dragen.

Bijlage 2 - Samenstelling Raad van Toezicht en Raad van Bestuur per 31-12-2020

Raad van Toezicht

Naam	Zittings- termijn	Aandachtsgebied	Hoofd- en nevenfuncties
H. Tuning	4-2-2015 - 2023	Commissie kwaliteit en zorg	ZZP'er op het gebied van mediation, vertrouwenspersoon en burgerparticipatie Buurtbemiddelaar Steenwijkerland Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Steenwijkerland
Drs. T.A.M. de Grefte, voorzitter	4-2-2015 - 2023	Voorzitter	Raad van Bestuur GGZ Friesland Initiatiefnemer/partner Leiden na Kanker.nl Bestuurder Stichting Nivora Bestuurslid De Nederlandse GGZ
M. van Bakel	11-5-2016 - 2024	Commissie kwaliteit en zorg	Wetenschappelijk medewerker bij het Trimbos Instituut, werkveld: Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid (HEE) WRAP (Wellness Recovery Action Plan), Advanced Level Facilitator)
J.F. van Leeuwen	6-3-2019 - 2023	Auditcommissie	Directeur Talant Lid RvT stichting Huize het Oosten Lid RvT stichting Het Zand Lid RvT stichting Zorggroep Groningen Lid RvT FPC van Mesdag Interim management en advies werkzaamheden via 4U2 BV
N.W.C. Michon	4-3-2020 - 2024	Auditcommissie	Interimmanager en adviseur voor Finance Lid RvT Aafje (tot 01-07-2020) Lid RvT S&L Zorg Lid RvT Zorggroep Vecht en IJssel Lid RvT Nederlandse Brandwondenstichting (vrijwilligersfunctie)

Raad van Bestuur

Naam	Bestuursfunctie	nevenfuncties
Drs. N. Tas	Lid Raad van Bestuur	Bestuurslid samen Voor Betere Zorg KAM (VBZ)
Ir. R.J. de Jong	Lid Raad van Bestuur	Geen

Bijlage 3 - RIBW K/AM cijfers per 31 december 2020

CLIËNTEN

Aantal cliënten in zorg

- Beschermd Wonen: 539
- Ambulante begeleiding: 1.236
- Maatschappelijke Opvang: 52
- VPT: 4

Onderstaande tabel geeft de verdeling van BW-cliënten naar de verschillende contractpartijen.

Contract	Productcategorie	Ultimo 2019	Ultimo 2020
Haarlem	ZZP2	1	
	ZZP3	88	65
	ZZP4	117	101
	ZZP5	63	55
	ZZP6	5	3
	Volledig Pakket Thuis	8	4
	Beschut wonen Haarlem	42	53
	Beschermd wonen Haarlem	165	193
	Subtotaal Haarlem	489	474
Amsterdam	15905 BW-Individueel	11	15
	15904 BW-Groepswonen	7	0
	15903 BW 24 uur	25	24
	Subtotaal Amsterdam	43	39
Alkmaar	BW Alkmaar 10.5 Beg.Ind	6	6
	BW Alkmaar 14.0 Beg.Ind	9	7
	BW Alkmaar 17.5 Beg.Ind	8	7
	Subtotaal Alkmaar	23	20
WLZ/Overig		2	6
TOTAAL		557	539

WachtlIJst en wachttijd

Onderstaande tabel geeft het aantal cliënten op de wachtlIJst beschut en beschermd wonen (B/BW) aan het einde van elk kwartaal weer.

Ultimo	B/BW intern	B/BW extern	B/BW totaal	B/BW totaal*
Q4 2019	35	151	186	221
Q1 2020	35	94	130	210
Q2 2020	39	81	120	192
Q3 2020	38	76	114	189
Q4 2020	32	65	97	173

* Inclusief aangemelde cliënten zonder geldige indicatie/beschikking

FINANCIËN

Resultaat: - € 879k, waarvan:

- € 202k onttrokken aan de bestemmingsreserve
- € 677k onttrokken aan de algemene reserve

Omzet: € 39.622k.

MEDEWERKERS IN LOONDIENST EN VRIJWILLIGERS

medewerkers	
Aantal medewerkers in dienst 31-12-2020:	601
fte 2020:	472
Aantal mannen:	149
Aantal vrouwen:	452
Gemiddelde leeftijd:	45
Aantal medewerkers in dienst gekomen:	116
Aantal medewerkers uit dienst gegaan:	122

Aantal medewerkers per cluster	
Jeugd en autisme	48
MO/DD	58
Vitaal Wonen	190
24-uurs	149
Cluster overig	27
Flexpool	20
Management	13
Teamondersteuning/Clustersecretaresse	21
Ondersteunende diensten	75
Totaal	601

Vacatures

Het totaal aantal vacatures in 2020 bedroeg 145. In onderstaand overzicht zijn de vacatures per organisatieonderdeel weergegeven:

Cluster	Aantal vacatures
24-uurs	36
Jeugd & Autisme	18
MO & DD	20
Vitaal Wonen	37
Ondersteunende diensten	22
RIBW K/AM extern	3
Overig	9
Totaal	145

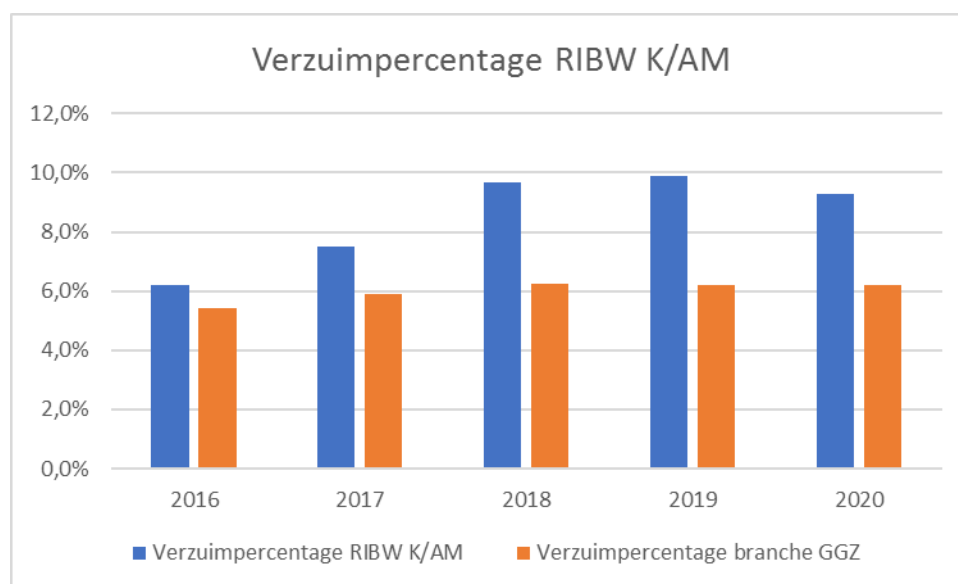
Leerlingen en stagiaires

Het aantal leerwerkplekken bedroeg 26: 18 leerlingen en 8 stagiaires.

VRIJWILLIGERS

Het aantal vrijwilligers bedroeg 220 (inclusief 86 vrijwilligers via Maatjes GGZ)

VERZUIM



FLEXPPOOL

Inzet flexpool						
gemiddeld per week						
		2019			2020	
	Uren	FTE	Medewerkers	Uren	FTE	Medewerkers
Bruto	617	17,1		597	16,6	
Netto	468,6	13,1		431	12	
Flexpool	148	4	42	166	4,6	38

INCIDENTEN

VIM-meldingen	
Door medewerkers	1257
Door cliënten	29
Prisma-analyses	3

KLACHTEN, KWESTIES EN VRAGEN

Klachten cliënten via de onafhankelijke klachtencommissie

	Aantal klachtbrieven
In 2020 gemeld	5
In 2020 afgehandeld	5
Ingetrokken na bemiddeling	1
Intern opgelost	2
Bemiddeling voorgesteld/geen reactie van klager ontvangen	1
Behandeld door klachtencommissie	1 met 4 klachtonderdelen
Ongegronde klachtonderdelen	4
Gegronde klachtonderdelen	0

Klachten en vragen cliënten via de cliëntvertrouwenspersoon

Klagers/kwesties	73 / 188
Klachten/vragen	159 / 29
Cliënt/naastbetrokkene	61 / 12

Klachten en vragen familie/naastbetrokkenen via de familievertrouwenspersoon

- Aantal behandelde cases: 11
- Aantal gevoerde gesprekken: 32

Bijlage 4 - organogram 2020

