

RESPECTVOL

Respectvol betekent dat je mensen serieus neemt. Wij vinden het belangrijk te weten wat cliënten vinden. Elke twee jaar hebben wij interne cliëntentevredenheidsonderzoeken, die een belangrijke bron vormen voor onze verbeterpunten. In het onderzoek van 2014 waarden cliënten de manier waarop wij hen begeleiden positief.

Een eigen plek, een eigen leven

Wij respecteren de eigen ruimte die mensen nodig hebben, ook digitaal. Daarom is vorig jaar een cliëntentool voor cliënten van RIBW K/AM in het leven geroepen. Bart van Gelder behert namens de cliënten de site. "Wij wilden al een tijdje een cliëntentool waar mensen onderling kunnen communiceren en waar zij alle informatie van de cliënten vinden. Uiteindelijk heeft dit geleid tot de site MY LIFE – de naam is door cliënten zelf bedacht. MY LIFE is in de eerste plaats een platform. Leden kunnen een eigen profiel aanmaken waar ze informatie over zichzelf kunnen plaatsen die ze met anderen willen delen. Ze kunnen onderling privé berichten sturen en met andere leden chatten, meningen en ideeën uitwisselen. Maar ze kunnen ook een vraag stellen aan iemand van de Cliëntenraad of aan een medewerker van RIBW K/AM. In dat laatste geval wordt de vraag door de beheerders doorgegeven. Andersom kan de organisatie via het platform informatie behoeft doorgeven." **Eigen initiatief** De decentralisaties ropen ook bij cliënten veel vragen op. De bewonerscommissie van een locatie in Haarlem besloot daarom een informatieavond te organiseren. Stefan Oostraa is lid van de bewonerscommissie. "We merkten dat het onderwerp relatief onbekend was en dat de bewoners die zich er wel in verdiepen, het erg ingewikkeld vonden. Dit zorgde voor onrust en onzekerheid. Tijd om actie te ondernemen, dus! Maar hoe ga je zoets dan aanpakken? Om alles overzichtelijk te houden, hebben we



Eigen haas Afgelopen jaar vond de 4de Week van de Psychiatrie plaats. Deze werd door cliënten zelf ingevuld. Adrie van Eerden, voorzitter van de Cliëntenraad. "Het thema was 'Baas in eigen leven'. We besloten een aantal theatervoorstellingen op te zetten, waarbij cliënt en medewerker centraal zouden staan. Het werd een interactief en leuk rollenspel, waar veel mensen op traken, zowel cliënten als begeleiders."

geregeld. En toen realiseerde ik me dat straks met onze nieuwe bureaus – want zo het goed is dat deze mensen een plek krijgen. Het is heel goed dat RIBW K/AM kijkt we samen hoe we hen een goed plekje kunnen geven hier."

PUBLIEKSVERSLAG



2014



2014 IN CIJFERS

Clënten

- gemiddelde caseload ambulante begeleiding: 561
- gemiddelde caseload extramurale dagbesteding: 67
- capaciteit beschermde wonen (BW): 594
- capaciteit maatschappelijke opvang (MO): 70
- aantal cliënten volledig pakket thuis per 31 december 2014: 15

De meeste cliënten BW en MO hebben dagbesteding gevolgd (210) of (vrijwilligers)werk gedaan.

Wachttijden

De wachttijden voor beschermd wonen zijn helaas nog steeds aanzienlijk. De wachttijden voor ambulante begeleiding zijn kort; in principe krijgen mensen binnen enkele weken ondersteuning.

Omzet 2014

Wettelijk budget € 37.008.881
Subsidies € 1.284.470
Overige opbrengsten € 718.054
Totale opbrengst € 39.011.405

Medewerkers en fte

- aantal medewerkers in dienst op 31 december 2014: 537
- aantal fte in dienst op 31 december 2014: 398,6.

DRUKWERK: NEDERLOF
VORMGEVING: MAART
MEI 2015

VERBINDEND

Bonje met de bureaus?

Eind 2013 ontstond er grote ophef in Haarlem over het plan om een locatie op te heffen. Het grote deel van die ophef werd veroorzaakt door onduidelijkheid over de doelgroep en door ontevredenheid over allerlei andere zaken die al langer in de buurt speelden. 2014 stond in het teken van toeradering en wederzijds begrip zoeken. Marianne is begeleidster en heeft alle ontwikkelingen van dichtbij meegemaakt. "Wij hebben het afgelopen anderhalf jaar heel geregeld met een groep betrokken buurtbewoners overlegd over de gang van zaken. Daar zaten ook mensen bij die best wel kritisch waren. Door de vele overleggen, waarbij later ook cliënten van ons zijn aangeschoven, is er over en weer begrip ontstaan voor elkaar en de bereidheid om er samen wat te maken."



geregeld. En toen realiseerde ik me dat straks met onze nieuwe bureaus – want zo het goed is dat deze mensen een plek krijgen. Het is heel goed dat RIBW K/AM kijkt we samen hoe we hen een goed plekje kunnen geven hier."

geregeld. En toen realiseerde ik me dat straks met onze nieuwe bureaus – want zo het goed is dat deze mensen een plek krijgen. Het is heel goed dat RIBW K/AM kijkt we samen hoe we hen een goed plekje kunnen geven hier."

meer zelf te doen en te beslissen." Terwijl Laura zocht naar manieren om de hulp af te bouwen, drong Priscilla juist aan op meer hulp. Dat botste wel eens. Priscilla: "Ik was niet gewend om hulp aan familie of vrienden te vragen, maar Laura help me om dat toch te doen. Inmiddels heb ik weer wat contact met mijn familie. Mijn man is de stabiele factor in mijn leven en houdt in de gaten of het goed blijft gaan. En tot nu toe gaat het ook goed." Dat blijkt: inmiddels is Priscilla uit zorg.

55+ cliënten van RIBW K/AM in Beverwijk, die vanwege bezuinigingen hun gemeenschappelijke ruimte dreigde kwijt te raken. Om die ruimte te behouden, wilden zij hem zelf gaan exploiteren, waarbij de ruimte ook een functie in de buurt moest gaan krijgen. Eind 2014 bleek dat de cliënten in staat zijn hun gemeenschappelijke ruimte zelf te beheren en zelf activiteiten te organiseren. En met een financiële bijdrage vanuit de Wmo kan *De Huiskamer* – zoals de ruimte wordt genoemd – ook in 2015 open blijven. Kunnie (cliënt): "*De Huiskamer* is heel belangrijk voor mijn dagstructuur. Het is leuk om eigen initiatieven te ontplooiën."

Op Eigen Kracht betreft een samenwerking tussen RIBW K/AM, Stichting Welzijn Beverwijk en de Vrijwilligerscentrale. Het draait om een groep



cliënten brengen we in kaart wie nu en in het verleden belangrijke mensen zijn of waren in hun leven. Daarbij kijken we ook of oude contacten kunnen worden versterkt of hersteld en of nieuwe contacten kunnen worden opgebouwd. Ten slotte zoeken we naar manieren om de rol van de mantelzorgers te versterken. We voeren deze proeftuin uit in opdracht van de gemeente Haarlem en werken daarbij samen met GGZ inGeest, Kontext en Pluspunt.

Laura Terback heeft de Zandvoortse Priscilla zo'n vier jaar begeleid. "Priscilla had een moeilijke jeugd, met veel hulpverleners. Daardoor was zij gewend geraakt aan het leunen op anderen. Te veel, vond ik. Want ze zou veel meer zelfstandig kunnen. Ik bleef haar daarom stimuleren

Lees verder op de achterpagina.



we mensen met Korsakov optimaal kunnen begeleiden.

Een andere specialistische locatie, voor mensen met een vorm van autisme, is sinds mei 2014 partner binnen het Regionaal Autisme Centrum Zuid-Kennemerland. Hier kunnen mensen terecht met alle vragen rond autisme. Niet alleen mensen die zelf autisme hebben, of vermoeden dat ze dat hebben, en hun familie/naastbetrokkenen. Ook professionals uit de zorg, onderwijs, hulpverlening, sociaal wijkteams en beleidsmakers zijn welkom. Het Regionaal Autisme Centrum is een initiatief van RIBW K/AM, het Autisme Info Centrum (AIC) van de Nederlandse Vereniging Autisme, MEE Noordwest-Holland, Jeugd-Riagg Noord-Holland-Zuid, Voorzet, de Hartekamp Groep, OCK het Spalier en GGZ inGeest.

Virtuele vinger aan de pols

In de toekomst gaat beeldbellen een steeds belangrijkere rol spelen in de zorg. Dat scheelt zowel de cliënt als de begeleider veel tijd. Bovendien is het een manier om de wereld van cliënten 'met een muisklik' te vergroten, en geeft het hen meer regie op het moment van contact. In 2014 hebben teams in Zandvoort en Beverwijk samen met ondersteunende diensten voorbereidingen getroffen voor een pilot. We gaan met dertig cliënten kijken hoe begeleiding (deels) via virtueel contact bevalt. Leidt het inderdaad tot meer regie bij cliënten over hun herstelproces, meer contactmo-

gelijkheden met familie en kennissen en efficiënter en effectiever begeleidingscontact? Daarop willen we een antwoord, zodat we beeldbellen daarna – eventueel aangepast op punten – breder kunnen inzetten.

Nieuwe dingen durven doen

Professioneel wil ook zeggen dat je voortdurend zoekt naar mogelijkheden tot verbetering. Hoe kunnen we mensen nog beter vanuit hun eigen kracht begeleiden? In zogenaamde proeftuinen proberen we op kleinere schaal dingen uit, die bij succes verder kunnen worden ingevoerd.

Een goed voorbeeld is de proeftuin **Sterk in je Netwerk**, die in 2014 liep. Omdat bij onze doelgroep lang niet altijd sprake is van een sterk sociaal netwerk, zijn we gaan kijken of en hoe we dat kunnen veranderen. Samen met

ONTWIKKELINGSGERICHT

De ladder op

Het is belangrijk dat cliënten bezig zijn en een doel hebben. Hier werken we aan met activering. Soms is dit dagbesteding, door ons of door derden georganiseerd, soms (vrijwillig) werk. Cliënten kunnen onder meer via onze *Werkwinkel* aan de slag. Die heeft weer banden met allerlei organisaties en initiatieven, waaronder BUUV Haarlem, een marktplaats waar iedereen gratis diensten kan vragen en aanbieden.

Stella wordt al een paar jaar begeleid door RIBW K/AM en is actief in het Herstel-team. Maar ze had nog wel tijd over voor iets ernstigs. "Vier jaar geleden

was ik bij een bingo-avond. Daar werd door iemand van BUUV gevraagd of er mensen waren die een dienst wilden aanbieden. Ik dacht 'misschien is het wel leuk om Franse les te geven' en zonder erbij na te denken, stak ik mijn hand op. Voordat ik het wist stond ik op de lijst en hingen er kaartjes in de bieb. En er kwamen meteen heel veel reacties! Ik schrok er eerst een beetje van. Maar ik zei tegen mezelf 'Stella, je gaat dit gewoon doen!' We zijn nu vier jaar verder en sinds 2014 geef ik vier keer per week les. Dankzij dit werk is mijn wereld groter en leuker geworden!"

De schoolbank in

RIBW K/AM is aangesloten bij de GGZ Academie, die e-learningmodules ontwikkelt voor medewerkers in de GGZ. In 2013 zijn we gestart met het inzetten van een e-learningmodule bij een bestaande BHV-training en in 2014 is het digitale aanbod uitgebreid. De e-learningmodules worden veelal ingezet in combinatie met een praktijktraining en worden steeds begeleid door een externe en een interne trainer. Theo Ebersson is zo'n extern trainer: "De trainingen lopen goed en leiden tot levendige discussies. Ook de samenwerking met RIBW K/AM is erg leuk. Het was wel hard werken maar gaf veel voldoening."



Gastheer bij je eigen inloop

Kansen & Zo is opgezet door Stichting Welzijn Velsen in samenwerking met RIBW K/AM, MEE, stichting De Linde, De Waerden, SIG en Philadelphia. Sinds eind februari 2014 verzorgen zij een gezamenlijke inloop voor alle Velsenaren. Iedereen wordt uitgenodigd om deel te nemen aan diverse activiteiten, of om gewoon eens langs te komen voor een drankje en wat gezelligheid. Niels is een activiteitendeelnemer van het eerste uur. "Ik woon met mijn vrouw samen en krijg ambulante begeleiding van RIBW K/AM.

Ik heb van het begin af aan meegedaan aan de dagbestedingsactiviteiten. Eerst alleen als deelnemer, maar van lieverlee ben ik de begeleiders steeds meer gaan ondersteunen. Op het laatst had ik zelfs mijn eigen dag waarop ik de activiteiten begeleidde. Ik help nu ook bij Kansen & Zo."

SAMEN MEER MOGELIJK MAKEN

In 2014 stonden de decentralisaties centraal. Cliënten, medewerkers en organisatie moesten zich voorbereiden. De inzet en het doel waren duidelijk: ook na 31 december 2014 goede ondersteuning kunnen bieden aan cliënten. We zijn deze ontwikkeling vol goede moed aangegaan, vanuit de overtuiging dat de pijlers van de Wmo goed passen bij onze visie op begeleiding en onze eigen rol: mensen met psychiatrische/psychosociale problematiek (lieftijd) helpen weer sterker te worden, zodat ze naar eigen wens en mogelijkheden deel kunnen nemen aan de samenleving.

We zijn er klaar voor. We zijn klaar om samen met niet alleen cliënten maar ook met bekende en nieuwe maatschappelijke partners de toekomst in te gaan. Onze organisatie is financieel gezond, onze medewerkers zijn gemotiveerd, betrokken en deskundig en we zien dat cliënten veerkracht tonen. De contracten die we met gemeenten hebben gesloten, waarborgen continuïteit van begeleiding. En - minstens even belangrijk - vernieuwing en aanpassing van het begeleidingsaanbod is in volle gang. Dat zien we bij onze proeftuinen, we zien het terug in ons vernieuwde aanbod voor ambulante begeleiding en we zien het in de zogenaamde 'houtschoolschets beschermd wonen', waarin de toekomst van het beschermd wonen wordt verkend. Ook de organisatie verandert. In 2014 hebben we voorbereidingen getroffen om teams de zelfstandigheid te geven die nodig is om de vraag van cliënten maximaal te kunnen volgen. We maken de organisatie platter, door het management in te krimpen en de lijnen te verkorten. Zo kunnen we beter en sneller inspelen op ontwikkelingen. En dat heeft nog een bijkomend effect: minder overheadkosten. Wat we in 2014 hebben ingezet, zal in 2015 z'n beslag krijgen. Dus wederom een spannend jaar voor de boeg, maar wij treden het niet alleen tegemoet. Dat doen wij met cliënten, familieleden, vrijwilligers, samenwerkingspartners, gemeenten... En dat doen wij vol vertrouwen. Want samen maken we meer mogelijk.

Iske ter Haar, bestuurder RIBW K/AM

ONZE KERNWAARDEN

Bij onze begeleiding gaan wij uit van vier kernwaarden: 1. professioneel (blauw), 2. verbindend (groen), 3. respectvol (oranje) en 4. ontwikkelingsgericht (wit). Die waarden zijn geen lege woorden, maar zijn leidend voor ons doen en laten. Dit publieksverslag laat dat zien. (Dit betreft geen volledig jaarverslag, daarvoor verwijzen we naar het directieverslag, dat vanaf 1 juni is te downloaden op ribw-kam.nl.)

PROFESSIONEEL

Specialistische blik

Onze begeleiding is gericht op mensen met psychiatrische/psychosociale problemen. Daarbinnen hebben wij een aantal specialismen: dubbele diagnose (alcohol en drugs), Korsakov, jeugd/jong-volwassenen en autisme. Voor oudere cliënten, die naast psychiatrische of psychosociale problemen vaak lichamelijke beperkingen hebben, zijn er 'pluslocaties', waar zij meer verzorging ontvangen.

In 2014 heeft onze locatie in Bennebroek, waar mensen met Korsakov worden begeleid, zich aangesloten bij het Korsakov Kenniscentrum. Dat is een samenwerkingsverband van zorginstellingen, gelieerd aan de Universiteit van Rotterdam. Het centrum is gericht op kennisontwikkeling en onderzoek, zodat



Ook op de pASSant, ons activiteiten- en ontmoetingscentrum in Haarlem voor mensen met autisme, is er volop mogelijkheid om zelf aan de slag te gaan. Marian komt al jaren bij de pASSant en maakt daar deel uit van het kernteam: een groep actieve, vaste bezoekers die samen met de begeleiding meedenkt en -praat over het programma van het centrum. "Vorig jaar ging de pASSant een inloop organiseren. Ik heb me toen samen met een andere bezoeker opgegeven. Het is goed dat er zo'n inloop is en bovendien vind ik het leuk om te doen. We regelen alles zelf: de boodschappen, de ontvangst en begeleiding van de activiteiten... Ik zet me graag in voor anderen. Zelf heb ik een vorm van autisme en ik ben maatje van iemand die dat ook heeft. Ik vind het belangrijk om te helpen een leuke plek te maken van de pASSant, net zo goed voor mezelf als voor andere mensen met autisme."



Na 15 jaar weer op eigen benen

Jaarlijks maken mensen de overstap van beschermd wonen naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. In 2014 zetten 31 cliënten deze stap. Eén van hen was Tudy. Zij wordt sinds 1984 geleid door RIBW K/AM. "Vijftien jaar geleden verhuisde ik naar een beschermd wonen-locatie, waar ik met drie andere cliënten een groepswooning deelde. Ik had veel gesprekken met mijn begeleider. Die hielpen me om het verleden te laten rusten en me veel meer op het nu en de toekomst te richten.

Ik vond het samenwonen prettig, maar begin 2014 was ik echt klaar voor alleen wonen. Dat mocht ook wel, want ik heb ruim vijftien jaar bij RIBW K/AM gewoond. Ik ben eind februari 2014 in mijn eigen huurwoning getrokken. Het is om de hoek bij de beschermd wonen-locatie waar ik eerst woonde en bovendien woont mijn moeder in hetzelfde gebouw. Ik ken de buurt dus al goed, heb hier kennissen. Het eerstvolgende halfjaar komt mijn begeleider nog weleens langs. Dat vind ik wel gezellig hoor, al denk ik dat ik het alleen ook wel af kan. Ik vind m'n weg hier wel."

Serius werk maken van vrijwilligers
Vrijwilligers zijn ontzettend belangrijk voor onze cliënten. Zij zijn een maatje dat even langskomt voor een praatje, iemand om samen iets mee te ondernemen, of extra handen bij een groepsuitje. Bij RIBW K/AM werken 125 vrijwilligers die we ondersteunen, informeren en betrekken bij beslissingen. Zij kunnen via ons en andere organisaties, zoals de Vrijwilligerscentrale, scholing krijgen. Met vragen over hoe zij hun werk het beste kunnen doen, kunnen zij terecht bij aparte aandachtsfuncties. Ook krijgen zij individueel of in groepsverband informatiebijeenkomsten aangeboden. Cliënten zijn blij met de inzet van vrijwilligers. Johan (cliënt Nieuw-Vennep): "We hebben een ontzettend leuke

vrijwilliger. Zij werkt als accountmanager fulltime maar maakt haar maandag-avonden vrij voor ons. Ze schuift aan bij de koffie-inloop en gaat daarna gezellig een stukje met iemand lopen of komt

gewoon een praatje maken. Heel fijn dat er iemand is die ons helpt zonder dat hij daar geld voor krijgt. Dat vind ik echt heel bijzonder."



Huisvesting onder de loep

De decentralisaties nopen tot het maken van strategische keuzes, ook op het gebied van vastgoed. In 2014 is een analyse gemaakt van onze organisatie-richting in financieel, technisch en functioneel opzicht. Die vormde de basis voor het strategisch vastgoedplan, dat begin 2015 is vastgesteld.

Veilig wonen en werken

Veiligheid staat hoog op de prioriteitenlijst. Niet alleen medewerkers zijn daarvoor verantwoordelijk, cliënten evengoed. Onze BHV'ers hebben samen met cliënten van veertien locaties een instructie gemaakt voor ontruimingen. Zodat iedereen weet wat hij moet doen als er iets gebeurt en weet hoe hij onveilige situaties kan (helpen) voorkomen. Ook is voor een groot aantal van onze huurpanden een beheerplan legionella gemaakt. Aan de basis daarvan lag een eerder uitgevoerde risico-analyse. De verbeterpunten die daaruit naar voren kwamen, zijn in het beheerplan aangepakt. Ten slotte is voor onze eigendoms panden uitgezocht wat er moest gebeuren aan de gebouwen om te voldoen aan de nieuwe wet- en regelgeving ten aanzien van de brandveiligheid. Bij een aantal locaties bleek dat er dingen moesten worden aangepast. Die zijn grotendeels in 2014 opgepakt; komend jaar zal dat ook bij de rest gebeuren.

Samen aan tafel

Vorig jaar is op onze locatie in Bennebroek *De Gezonde Hap* van start gegaan, een initiatief van RIBW K/AM, Actenz en Welzijn Bloemendaal: bewoners van Bennebroek bereiden en nuttigen met elkaar een gezonde lunch.

Het was meteen een succes: vier bewoners uit de buurt en drie cliënten hebben meegedaan en waren enthousiast en hebben afspraken gemaakt voor het vervolg.

Familie en naastbetrokkenen horen erbij

De begeleiding van een cliënt draait niet om alleen die ene persoon. Wij vinden het belangrijk om ook familie en naastbetrokkenen zo veel mogelijk in te zetten en te betrekken. Een klankbordgroep van familieleden en naastbetrokkenen adviseert op organisatieniveau. Op lokaal niveau vinden er allerlei activiteiten plaats. Het team en de cliënten van een beschermd wonen-locatie in Heemstede geeft bijvoorbeeld elk jaar een borrel voor familieleden en andere naastbetrokkenen. Die wordt vaak goed

bezocht; ook dit jaar waren er zo'n 60 bezoekers gekomen. "Dat is druk, maar ook heel gezellig," zegt begeleider Adrie. "Het is vooral bedoeld als een informeel moment, maar natuurlijk wordt er ook over de zorg voor de bewoners gesproken. Zo vroeg de mentor van één van onze cliënten of we een eigen nieuwsbrief wilden gaan verzorgen, zodat familie en andere betrokkenen beter op de hoogte blijven van het reilen en zeilen hier. Een ontzettend leuk idee!" De borrel wordt altijd door team en cliënten samen georganiseerd. Sommigen vinden het maar een hoop drukte, maar de meesten kijken er altijd weer naar uit. Zij wonen immers op deze locatie en zien hun familie niet altijd even vaak. Adrie: "Er zijn bewoners die zelden bezoek krijgen. Als er dan toch een familielid naar de borrel komt, is dat extra fijn voor die bewoner. En wij hebben dan een aanspreekpunt, ook dat is prettig."

Fred (locatiebewoner): "Ik hou wel van gezelligheid, even contact met andere mensen dan mijn medebewoners. Tijdens deze borrel heb ik een toespraak gehouden - dat doe ik graag tijdens zulke gelegenheden. En dan hoeven we het even niet te hebben over waarom we hier wonen, maar gewoon, gezellig samen tijd doorbrengen."

Samen voor elkaar

Organisaties binnen zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening krijgen en stellen zichzelf steeds vaker de vraag:

Wat kost het? En vaker nog: Wat levert het eigenlijk op?

In maart 2014 tekenden de gemeente Haarlem en een groot aantal maatschappelijke partners, waaronder RIBW K/AM het convenant *De Haarlemse Ketens*. Doel is om mensen uit de doelgroep binnen hun mogelijkheden aan het werk te helpen of hen een actievierdeelnemer aan de samenleving te bieden. Dit convenant heeft betrekking op de invulling van de zogenaamd Social Return On Investment-verplichting (SROI) van de betrokken partners. SROI is een manier om te meten wat een dienst kost en wat het oplevert. De gemeente Haarlem heeft daartoe sociale voorwaarden opgenomen in het aanbestedingstraject. Dat betekent dat in ons contract staat dat wij minstens 5% van de aanbestedingsom besteden aan het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Ieder z'n vak

In 2014 werd ook het *Expertisenetwerk* opgezet, een samenwerkingsverband in Zuid-Kennemerland van RIBW K/AM, Brijder, GGZ inGeest en de Hartekamp Groep, dat door de sociaal wijkteams in Haarlem kan worden ingeschakeld. Soms is een zorgvraag namelijk wat ingewikkelder en vraagt het om advies van een specialist. De sociaals wijkteams kunnen dan één van de vier organisaties bellen, die ervoor zorgt dat de vraag wordt opgepakt.

