

J A A R -
V E R S L A G
2 0 1 7



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van RIBW Brabant. In dit verslag kijken we terug op het afgelopen jaar 2017 en werpen we ook een blik vooruit naar 2018.

Wij staan als RIBW Brabant voor sociale inclusie van kwetsbare burgers in het sociale domein. Onze focus ligt bij mensen met psychische en psychiatrische aandoeningen en psychosociale problemen. Wij zetten ons vakmanschap in om hen te ondersteunen bij het meedoen in de samenleving en te participeren naar vermogen. We werken nauw samen met betrokkenen, maatschappelijk partners en informele zorg om samen te zorgen voor een sluitend ondersteuningsnetwerk dat past bij de vraag van de cliënt.

Wij realiseren onze opdracht in een dynamische en hectische omgeving. Dynamisch omdat het sociale domein nog volop in beweging is. De decentralisatie van beschermd wonen naar de gemeenten dateert weliswaar van 2015 maar er zijn nog diverse ontwikkelingen gaande die van grote invloed kunnen zijn voor cliënten en de ondersteuning van RIBW Brabant. Hectisch door de toename van onzekerheden, schommelingen en risico's aan de kant van de opbrengsten. Een belangrijke oorzaak hiervan is het teruglopen van de opbrengsten door de afbouw van intramuraal beschermd wonen naar extramuraal beschermd wonen en ambulante begeleiding.

Inhoudelijk een beweging waar we vol overtuiging op inzetten, maar dat heeft financiële consequenties. In 2017 zijn we voor het eerst fors geconfronteerd met dit effect en hebben we de opbrengsten WMO met € 1,6 miljoen zien dalen. We zien ook een toename in de risico's door vertragingen en stagnatie in de administratieve processen bij het afgeven van beschikkingen voor beschermd wonen bij de gemeente. Hierdoor is er structureel sprake van een aanzienlijk aantal cliënten die bij ons geboekt staan "op eigen rekening". Ze zijn wel bij ons in zorg, maar hebben (nog) geen passende beschikking. Daarnaast zien we een toenemende druk op de tarieven binnen de ambulante begeleiding binnen de WMO.

Dit alles stelt hoge eisen aan de flexibiliteit, wendbaarheid en financiële bestuurbaarheid van de organisatie. Uiteraard hebben we in 2017 maatregelen genomen om de organisatie aan te passen en financieel bij te sturen, maar dat heeft niet kunnen voorkomen dat we 2017 met een negatief resultaat afsluiten.

Dat heeft ons er echter niet van weerhouden om volop te investeren op het verbeteren en innoveren op het gebied van zorg, ondersteuning en vakmanschap. Op inhoudelijk gebied is 2017 dan ook een goed jaar geweest.



In 2017 werkten we met veel betrokkenheid, bevlogenheid en professionaliteit aan goede herstelondersteunende zorg en participatie van kwetsbare mensen.

Daarmee hebben we de inclusieve samenleving weer een stukje dichterbij gebracht.

Binnen het Beschermd Wonen WMO is ingezet op het verder ambulantiseren en zijn er meer cliënten, gewoon in hun eigen huis, in de wijk gaan wonen. Deze beweging leidt tot een krimp van het aantal cliënten Beschermd Wonen Intramuraal vanuit de WMO van 475 per 1 januari 2017 naar 414 per 31 december 2017. Het aantal cliënten Beschermd Wonen Extramuraal (BWE) groeit in diezelfde periode van 0 naar 49 per 31 december 2017. BWE betreft een nieuw soort zorgarrangement bedoeld als geleidelijke overgang van intramuraal beschermd naar ambulante begeleiding die eind 2016 is ingevoerd. Het aantal plaatsen beschermd wonen vanuit justitie in 2017 betreft 25 plaatsen.

We zien een forse toename van het aantal cliënten met een indicatie ambulante begeleiding. Dit aantal cliënten is gegroeid van 687 naar 790. Ook zien we een toename in het aantal gezinnen dat door RIBW Brabant wordt begeleid. In 2017 heeft dit cijfer gelegen tussen de 160-180, waarvan bij 70 gezinnen sprake was van zeer complexe problematiek.

Het opleidingsprogramma Howie the Harp is voor de tweede keer van start gegaan met het opleiden van 25 ervaringsdeskundigen. In maart 2018 gaat de derde opleiding van start.

In 2017 is het aantal Kiemuren uitgebreid naar 16 locaties in Midden-Brabant, zoals in 's-Hertogenbosch. Het Kiemuur is een vrij toegankelijke en laagdrempelige ontmoetingsplaats in de wijk voor kwetsbare burgers. De ondersteuning in het Kiemuur wordt geboden door ervaringsdeskundigen en vrijwilligers met ervaring. Afdeling KREW is sterk doorontwikkeld. Zij werken gericht op arbeidsparticipatie van mensen met psychische problemen en afstand tot de arbeidsmarkt. Er staat een stevig team van leer-werkcoaches. We investeren in deze ontwikkeling vanuit de overtuiging dat het hebben van passend werk de meest krachtige hefboom is voor participatie.

RIBW Brabant treedt in principe niet op als verhuurder bij cliënten met een extramuraal/ambulante beschikking. Omdat de praktijk anders was is er in 2017 intensief overleg gevoerd met de verschillende woningbouwcoöperaties. In goed overleg is een proces in gang gezet waarbij veel huurcontracten zijn "omgeklapt", waardoor de cliënt direct huurt van de coöperatie zonder tussenkomst van RIBW Brabant. Er ligt een forse opgave voor de woningbouwcoöperaties en RIBW om te zorgen dat er in de toekomst een goede match blijft tussen woon- en zorgbehoefte. De vraag naar goede, betaalbare woningen blijft onverminderd groot.

RIBW Brabant investeert in medewerkers. Dat heeft ertoe geleid dat RIBW Brabant in 2017 het maximale 3 sterren Beste Werkgevers Keurmerk van Effectory en Intermediair heeft behaald. Een resultaat waar we erg trots op zijn.

In 2018 zetten we in op een veranderingstraject met de naam Bouwen aan perspectief. Doel is de dienstverlening duurzaam te organiseren, dus toekomstbestendig en betaalbaar. Dit vraagt om het maken van fundamentele keuzes en verregaande aanpassingen van de organisatie in zowel het primaire proces als in ondersteunende processen en bedrijfsvoering. Het werken vanuit de bedoeling is het leidend principe bij deze veranderingen.

Terugkijkend op 2017 kunnen we stellen dat het een bewogen jaar is geweest. Maar in 2017 is wederom door iedereen in de organisatie met veel betrokkenheid, bevlogenheid en professionaliteit gewerkt aan goede herstel-ondersteunende zorg en participatie van kwetsbare mensen. Daarmee hebben we de inclusieve samenleving weer een stukje dichterbij gebracht.

Dit alles met heel veel dank voor de inzet van alle medewerkers en vrijwilligers!

Marina Heslen
Voorzitter Raad van Bestuur

Inhoud

Voorwoord	2
Hoofdstuk 1: Profiel van de organisatie	6
1.1 Kernactiviteiten	6
1.2 Juridische structuur	6
1.3 Organisatiestructuur en personele bezetting	7
Hoofdstuk 2: Externe ontwikkelingen	8
2.1 Wet Maatschappelijke Ondersteuning	8
2.2 Gemeentelijke ontwikkelingen	8
2.3 Forensische zorg	9
2.4 Wet Langdurige Zorg	9
2.5 Jeugdwet	9
2.6 Zorgverzekeringswet	10
Hoofdstuk 3: Cliënten	11
3.1 Herstelondersteunende zorg	11
3.2 Naasten spelen een belangrijke rol	11
3.3 RIBW werkt in de wijk	11
3.4 Zo zelfstandig mogelijk wonen	12
3.5 Recreatieve dagbesteding in de wijk	12
3.6 Mooie nieuwe projecten bij KREW	12
3.7 Financieel Bureau Brabant ondersteunt bij financiën en administratie	13
3.8 Veel vraag naar behandelprogramma	13
3.9 Gezonde leefstijl van belang voor cliënten	13
3.10 Resultaatsturing volop in ontwikkeling	13
3.11 Derde leergang voor Howie the Harp	14
3.12 Het Kiemuur blijft groeien	14
Hoofdstuk 4: Medewerkers	15
4.1 Beste werkgever 2017-2018	15
4.2 Investeren in deskundigheidsbevordering	15
4.3 Ervaringsdeskundig medewerkers derde lichte	15
4.4 Ontwikkeling leer-werk coaches	15
4.5 Centraal roosteren	16
4.6 Steeds meer vrijwilligers	16
4.7 Werknemers met afstand tot de arbeidsmarkt	16
4.8 Sociaal plan en inzetbaarheidsbeleid vernieuwd	16
4.9 Goed werkgeverschap en veilige zorg	17
4.10 Vergewisplicht nieuwe zorgverleners	17
Hoofdstuk 5: Organisatie	18
5.1 Nieuwe bestuurder	18
5.2 Strategisch beleid: Bouwen aan perspectief	18
5.3 Expertise borgen	18
5.4 Verder bouwen aan werk	19

5.5	ICT ondersteunt het werk	19
5.6	Het strategisch vastgoedplan verder uitgevoerd	19
5.7	Marketing en Communicatie brengen ons verhaal onder de aandacht	20
5.8	Kwaliteitscertificaat weer verlengd	20
5.9	Verdere professionalisering in het werken met de Meldcode	20
5.10	Aandacht voor gegevensbescherming	20
5.11	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	21
Hoofdstuk 6: Financieel		22
6.1	Financiële druk	23
6.2	Toekomstperspectief	23
6.3	Risicomanagement	23
6.4	Financiële instrumenten	24
Hoofdstuk 7: Ontwikkelingen en innovatie		25
7.1	Cursussen en trainingen extern	25
7.2	Safehouse	25
7.3	Project MIND/ ervaringsdeskundigheid	25
7.4	Restaurant Waanzinnig	26
Hoofdstuk 8: Vooruitblik 2018		27
Bouwen aan perspectief		27
Hoofdstuk 9: Enkele cijfers grafisch weergegeven		29
Bijlagen		30
Jaarverslag Raad van Toezicht 2017		31
Jaarverslag Ondernemingsraad		36
Jaarverslag Clientvertrouwenspersoon		39
Jaarverslag Externe klachtencommissie		41
Jaarverslag Externe vertrouwenspersoon		42

Hoofdstuk 1

Profiel van de organisatie

1.1 Kernactiviteiten

Missie

RIBW Brabant ondersteunt mensen met psychiatrische en/of psychische kwetsbaarheid bij het vinden van een weg in de samenleving. De cliënt bepaalt zelf de route en de eindbestemming. Door partnerschappen aan te gaan met de cliënt en zijn omgeving draagt RIBW Brabant bij aan het verhogen van het welzijn, welbevinden en kwaliteit van leven.

Visie

RIBW Brabant biedt specialistische zorg aan mensen met psychiatrische en/of psychische kwetsbaarheden. Herstelondersteunende zorg is het fundament van onze specialistische zorg. Elke cliënt wordt individueel geadviseerd en begeleid bij zijn persoonlijk hersteltraject. Wie helpt en wat helpt in een herstelproces is per individu verschillend en kan daarom op verschillende manieren gestalte krijgen. Essentieel is dat de cliënt hierin keuzes kan maken op basis van eigen behoeften en vertrouwen in zichzelf en de ander. Ongeacht of de cliënt beschermd woont, thuis begeleiding ontvangt, deelneemt aan activiteiten of arbeidsmatige dagbesteding of gebruik maakt van een behandelmodule, altijd staat de zorgvraag van de cliënt centraal en gaan we uit van de wensen en mogelijkheden die iemand heeft. Van mens tot mens en met oog voor de eigen kracht van de persoon zetten we kennis, ervaring en expertise binnen de psychiatrie in.

We werken gestructureerd aan herstel met behulp van resultaatsturing. We werken met erkende methodieken, werken in kleine begeleidingsgroepen, betrekken het netwerk van de cliënt, werken in de teams met ervaringsdeskundigen en werken in de wijk. Dit sluit niet alleen aan bij onze herstelvisie, dit sluit ook aan bij een efficiënte en resultaatgerichte bedrijfsvoering. Gecombineerd met de slimme inzet van ondersteunende diensten zoals ICT en het financieel bureau zijn we een efficiënte en flexibele organisatie.

Kernwaarden

De kernwaarden van waaruit RIBW Brabant werkt zijn:

- Verbinding
- Inspiratie
- Professionaliteit
- Vertrouwen

Omvang

RIBW Brabant werkt voornamelijk in de regio Midden-Brabant, in de driehoek tussen de gemeenten Tilburg, Waalwijk en Oisterwijk, maar ook steeds meer in aangrenzende gemeenten.

Op 1 januari 2017 boden we aan 1.183 mensen specialistische begeleiding: 475 daarvan Beschermd Wonen en 687 ambulante begeleiding. Op 31 december 2017 boden we aan 1.253 mensen specialistische begeleiding: 463 daarvan Beschermd Wonen en 790 ambulante begeleiding. 220 mensen namen in 2017 deel aan arbeidsmatige dagbesteding en 123 mensen volgden een behandeltraject. Zie de infographic in hoofdstuk 9 voor meer feiten en cijfers.

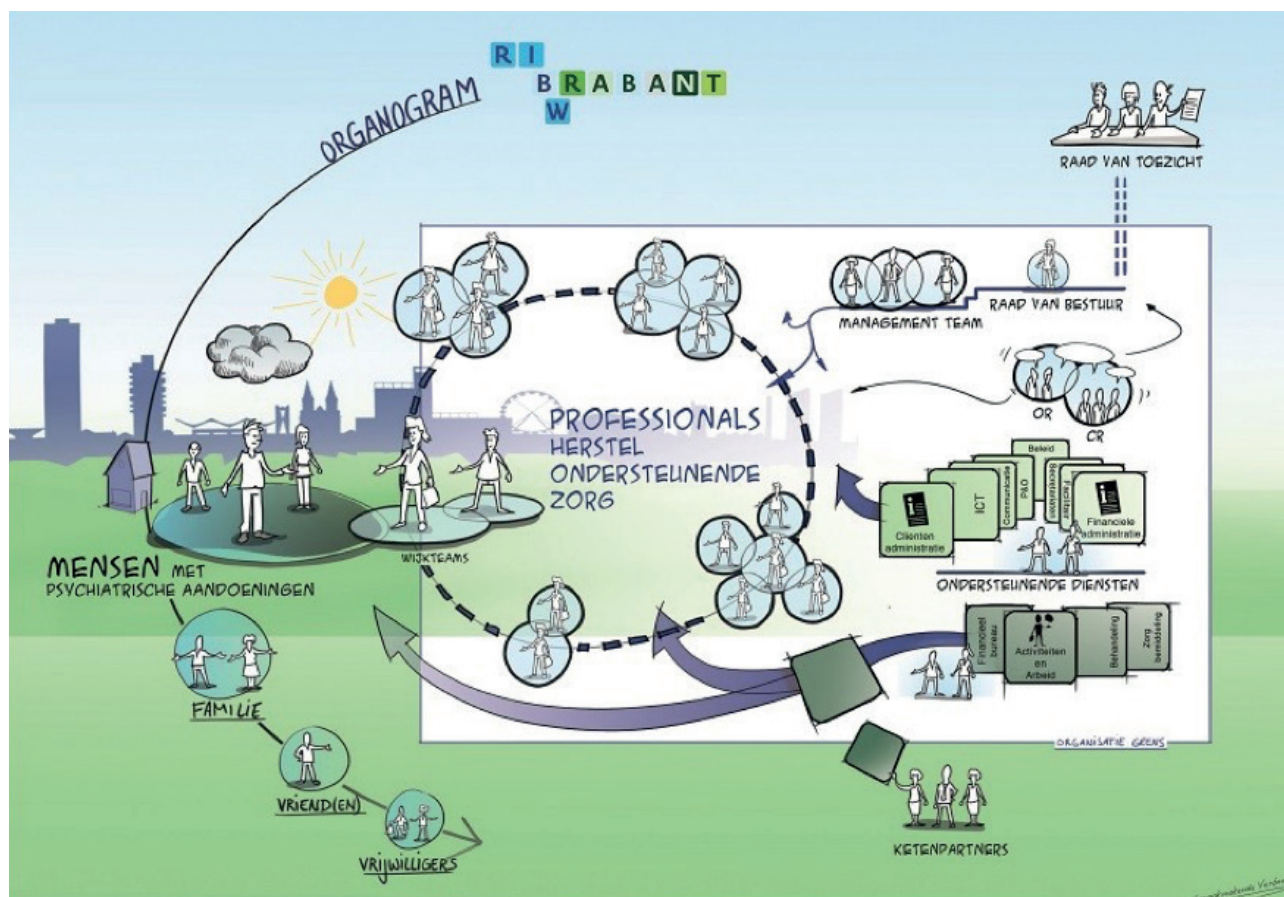
1.2 Juridische structuur

RIBW Brabant is een stichting.

1.3 Organisatiestructuur en personele bezetting

RIBW Brabant kiest voor een platte organisatiestructuur. De organisatie wordt bestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur en er wordt toezicht gehouden op de besturing door de Raad van Toezicht. De teams zijn wijkgericht georganiseerd. Ze bieden zowel beschermd wonen als ambulante (woon)begeleiding in de wijk. Er is veel aandacht voor herstelondersteunende zorg en ervarings- deskundigheid. De afdeling KREW richt zich op arbeidsmatige dagbesteding voor cliënten. Bij het Stafbureau zijn ondersteunende diensten ondergebracht die advies en ondersteuning bieden aan de teams, managers en Raad van Bestuur. Ten behoeve van de medezeggenschap zijn er een Centrale Cliëntenraad en een Ondernemingsraad. Daarnaast kunnen cliënten gebruik maken van een vertrouwenspersoon en een onafhankelijke klachtencommissie. Voor familieleden is er de mogelijkheid om zich te wenden tot de familievertrouwenspersoon. Medewerkers kunnen gebruik maken van een interne vertrouwenscommissie en van een externe vertrouwenspersoon.

De statuten van RIBW Brabant zijn gebaseerd op de Governancecode Zorg 2017.



Figuur 1: organogram van RIBW Brabant

RIBW Brabant werkt met integraal managers. Per team en afdeling is een manager aangesteld die verantwoordelijk is voor de uitvoering.

Op 31 december 2017 had RIBW Brabant 472 medewerkers (380 FTE), 33 stagiaires en 122 vrijwilligers in dienst.

Hoofdstuk 2

Externe ontwikkelingen

2.1 Wet Maatschappelijke Ondersteuning

RIBW Brabant is voor Beschermd Wonen gegund om zorg te verlenen in het werkgebied Midden-Brabant, Breda en Den Bosch. Voor het bieden van ambulante zorg in het kader van de Wmo zijn we gegund in een groot aantal gemeenten, voornamelijk in Midden-Brabant.

In 2017 hebben we veel verschuivingen kunnen zien in de beschikkingen die afgegeven werden. De beweging van het afschalen van zorg, van intramurale zorg naar extramurale zorg, van intensieve zorg naar lichtere zorg werd duidelijk zichtbaar. Door het Toegangsteam Beschermd Wonen werden minder beschikkingen afgegeven voor Beschermd Wonen intramuraal en meer beschikkingen voor Beschermd Wonen extramuraal. Het aantal cliënten met een Beschermd Wonen indicatie nam af en het aantal ambulante cliënten nam toe.

Het totaal aantal cliënten dat door RIBW Brabant binnen de Wmo is begeleid nam fors toe, het budget dat daarvoor beschikbaar was nam af. De daling van de opbrengsten hangt uiteraard samen met de beweging die gemaakt werd om de zorg te extramuraliseren en lichter te maken. Het hangt echter ook samen met de verlaging van de tarieven die gehanteerd worden. In de gemeente Tilburg was er maar één tarief voor de ambulante begeleiding van cliënten. Dat tarief was erg laag en zeker gezien de zwaarte van de zorgvragen van onze klantengroep was het ontoereikend. Dit heeft voor problemen gezorgd in onze organisatie, omdat we toch zoveel mogelijk tegemoet probeerden te komen aan de hulpvragen van de cliënten. In oktober 2017 zijn er nieuwe tarieven afgegeven door de gemeente, waardoor er meer ruimte kwam om de zorg te kunnen bieden die gevraagd werd en geïndiceerd was. We verwachten dat dit in de loop van 2018 tot een gezondere verhouding zal leiden tussen de intensiteit van de begeleiding en de daarvoor beschikbare tarieven.

Het product Beschermd Wonen extramuraal leidde tot veel onduidelijkheid. Cliënten beschikten meestal niet over een eigen woning waar de zorg geleverd kon worden. Dat deed een beroep op het optreden van RIBW Brabant als (door)verhuurder van woningen die we zelf huurden van woningbouwcoöperaties. In eerste instantie is daar wel voor gekozen. Daar zijn we echter om verschillende redenen snel weer mee gestopt. De huurovereenkomst is gekoppeld aan de beschikking. Dit betekent dat de cliënt bij afschaling van de zorg, van extramuraal Beschermd Wonen naar ambulante begeleiding, moet verhuizen. Dit leidt tot onnodige verplaatsingen, met afbreuk van veelal moeizaam opgebouwde relaties in de woonomgeving. Voor de organisatie brengt het optreden als verhuurder risico's met zich mee en vraagt het allerlei nieuwe administratieve processen. Dit leidt tot extra kosten, waardoor middelen uit de zorg worden onttrokken. Het bleek moeizaam om cliënten met een beschikking voor Beschermd Wonen extramuraal snel te plaatsen, omdat de cliënt nu zelf voor een woning moest zorgen. Door de krapte op de woningmarkt en de schaarste van goedkope huurwoningen is dit niet gemakkelijk. We zijn met centrumgemeente Tilburg in gesprek over deze ontwikkelingen.

2.2 Gemeentelijke ontwikkelingen

RIBW Brabant neemt actief deel aan de overlegtafels tussen gemeenten, zorgaanbieders, cliëntorganisaties en soms ook zorgverzekeraars. We vinden het belangrijk om samen te zoeken naar een goede afstemming in het sociaal domein, vooral daar waar welzijn en zorg elkaar ontmoeten. We werken ten behoeve van de WMO ambulante zorg met name samen met de gemeenten in de regio Hart van Brabant. Voor beschermd wonen treedt Tilburg op als centrumgemeente. Daar werken we dan ook intensief mee samen. De administratieve lastendruk blijft nog steeds fors en doet een groot beroep op de organisaties die de zorg leveren.

In Breda is RIBW Brabant gegund voor Beschermd Wonen en zijn we actief betrokken bij de overlegtafels.



We vinden het belangrijk om samen te zoeken naar een goede afstemming in het sociaal domein, vooral daar waar welzijn en zorg elkaar ontmoeten.

In 2017 is nog geen Beschermd Wonen geboden in Breda. In Den Bosch is RIBW gevraagd een bijdrage te leveren met de inzet van Kiemuren in de wijken. De Kiemuren in Den Bosch zijn in 2017 gestart. RIBW Brabant is gegund voor het leveren van Beschermd Wonen, maar dit is in 2017 nog niet geboden.

2.3 Forensische zorg

RIBW biedt al jaren zorg in het kader van de wet forensische zorg. Dit betrof altijd een klein aantal cliënten, omdat het niet mogelijk was de productieafspraken met het Ministerie van Justitie en Veiligheid uit te breiden. In de loop van 2017 kwam hier echter verandering in. We konden extra afspraken maken voor de tweede helft van het jaar. Dit leidde tot een uitbreiding van het aantal mensen met een forensische titel die bij ons in zorg kwamen. Het zorgaanbod dat RIBW heeft ontwikkeld sluit goed aan, ook bij deze groep mensen.

Ook hebben we halverwege het jaar een aanbesteding gedaan voor deelname aan het zorgexperiment Volledig Pakket Thuis. We zijn daar voor gegund en kregen de gelegenheid om voor een groep van 9 cliënten deze nieuwe vorm van zorg te gaan bieden.

Tevens bieden de recent door het ministerie gemaakte beleidskeuzes ruimte voor vormen van Beschermd Wonen en ambulante zorg zoals wij die bieden. Voor 2018 is een aanbesteding uitgezet waar wij aan meegedaan hebben. Inmiddels hebben we de gunning gekregen en kunnen we dus vanaf 2018 meer zorg gaan leveren ten behoeve van mensen met een forensische titel.

2.4 Wet Langdurige Zorg

Al jaren is er in de landelijke politiek en bij de overheid discussie over de toegankelijkheid van de Wet Langdurige Zorg voor mensen met psychiatrische problemen. Met de komst van het nieuwe kabinet is de discussie weer gestart. Echter blijft het vooralsnog onduidelijk welke koers hierin gekozen gaat worden.

Er is ook een groep cliënten die een Wlz indicatie heeft voor Verpleging en Verzorging. We verwachten dat deze groep de komende jaren zal groeien, omdat we steeds meer cliënten krijgen die ouder worden. Bij deze mensen worden de lichamelijke problemen belangrijker en dus voorliggend, terwijl de psychische problemen met behulp van onze begeleiding redelijk stabiel blijven. Ook voor mensen met bijvoorbeeld een Korsakov diagnose kan een Wlz indicatie voor Verpleging en Verzorging passender zijn. RIBW Brabant kan de zorg aan mensen met deze indicatie goed bieden.

2.5 Jeugdwet

Bij de resultaatgerichte inkoop Jeugd Hart van Brabant wordt door de 9 betrokken gemeenten samengewerkt. Dat is voor de zorgaanbieders zoals RIBW Brabant een prettige constructie, omdat zij een gezamenlijk beleid voeren, processen op elkaar afstemmen en we niet met alle gemeenten afzonderlijk afspraken hoeven te maken.

Dit draagt bij aan behoud van kwaliteit en vermindering van administratieve belasting van de zorgaanbieders. RIBW Brabant is gegund voor het leveren van zorg in het kader van de Jeugdwet in laag specialistische (segment 2) en hoog specialistische jeugdhulp (segment 3).

RIBW Brabant richt zich op de begeleiding van volwassenen, dus het aantal cliënten met een beschikking vanuit de jeugdwet is gering en beperkt zich met name tot cliënten vanaf 16 jaar.

2.6 Zorgverzekeringswet

Behandeling aan cliënten wordt binnen RIBW Brabant op beperkte schaal geboden vanuit de zorgverzekeringswet. Ondanks de wachtlijsten die er intern voor deze behandelmodules zijn blijkt het al jaren moeilijk om de productieafspraken met de zorgverzekeraars te verhogen. Het behandelprogramma dat geboden wordt is speciaal ontwikkeld voor cliënten van RIBW Brabant en sluit aan op de visie van de herstelgerichte zorg. De effecten die ermee worden bereikt zijn positief. Elk jaar draaien we overproductie en deze overproductie wordt niet of slechts gedeeltelijk uitbetaald door de zorgverzekeraars. Dit heeft nadelige consequenties gehad. Op dit moment ligt er een plan voor 2018 met als belangrijkste doel het ophogen van het omzetplafond bij zowel CZ als VGZ, zodat we meer cliënten in behandeling kunnen nemen. De vraag bij cliënten is immers groot, waardoor we nu gedwongen worden te werken met wachtlijsten, iets dat we onwenselijk vinden.

Hoofdstuk 3

Clënten

In onze visie op herstel is iedereen uniek en daarmee ieder herstelproces uniek.

Wie helpt en wat helpt in een herstelproces is per individu verschillend en kan daarom op verschillende manieren gestalte krijgen.



3.1 Herstelondersteunende zorg

In onze visie op herstel is iedereen uniek en daarmee ieder herstelproces uniek. Wie helpt en wat helpt in een herstelproces is per individu verschillend en kan daarom op verschillende manieren gestalte krijgen. De keuze en de regie ligt bij de cliënt. Cliënten en medewerkers worden gefaciliteerd om herstelondersteunend te werken. Op alle vlakken wordt vanuit de herstelvisie gewerkt; door medewerkers en cliënten, maar ook door vrijwilligers, naastbetrokkenen, ketenpartners en ondersteunende diensten. De meest in het oog springende ontwikkelingen in 2017 waren de verdere implementatie van Resultaatsturing, de uitbreiding van ervaringsdeskundigheid en de ontwikkelingen in de arbeidsmatige dagbesteding bij KREW.

3.2 Naasten spelen een belangrijke rol

Naasten zijn een natuurlijke bondgenoot in de begeleiding van RIBW Brabant. Een naaste kan een familielid zijn, maar kan ook iemand anders zijn die voor de cliënt belangrijk is. Wij gaan ervan uit dat zij de rol van bondgenoot hebben of willen hebben en dat zij een bijdrage willen leveren aan een betekenisvol leven van hun naaste, de cliënt van RIBW Brabant. RIBW Brabant stimuleert dan ook dat cliënten een relatie opbouwen en onderhouden met hun naasten, in alle fasen van de begeleiding. Van intake tot en met de nazorg. De cliënt is leidend. Hij of zij geeft aan óf en hóé de betrokkenheid van naasten vormgegeven kan worden. RIBW Brabant stimuleert ook als organisatie de dialoog met naasten: met elkaar in gesprek blijven, het onderhouden van contacten en het geven van voorlichting en informatie. Naasten zijn in onze ogen namelijk niet alleen partner in de zorg, maar ook een partij die zelf steun behoeft. Voor familie en naasten is het mogelijk een beroep te doen op de onafhankelijke vertrouwenspersoon familie Judith van Nimwegen. Zij is vanuit de Landelijke Stichting Familie Vertrouwenspersonen (LSFVP) aan onze instelling verbonden.

3.3 RIBW werkt in de wijk

Alle teams werken in en vanuit de wijk. De wijk waar de cliënt woont bepaalt vanuit welk team hij zorg ontvangt. In de begeleiding van de cliënt ligt de focus altijd op het zo prettig mogelijk wonen en recreëren in de wijk. Vanuit de

teams wordt actief de samenwerking gezocht met ketenpartners en andere organisaties in de wijk. Zo nemen we bijvoorbeeld deel aan het project Wijkcirkels; een initiatief van Wonen Breburg waarvan in 2018 een pilot in de wijk Reeshof wordt gestart.

Een mooi moment waarop verbinding met de wijk tot uiting kwam is de Burendag. De Burendag is een jaarlijks terugkerend feest waar mensen uit de wijk samenkomen en iets goeds voor elkaar doen in de wijk. In september organiseerden teams van RIBW Brabant in samenwerking met onze ketenpartners op verschillende locaties een grote verscheidenheid aan wijkactiviteiten.

3.4 Zo zelfstandig mogelijk wonen

Een van de gebieden waarop we mensen begeleiden is 'wonen'. We streven er naar dat iemand zo zelfstandig mogelijk kan wonen. Afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte is dat een eigen woning of een woning van RIBW Brabant. Woonomgeving is dan ook nadrukkelijk een thema dat met cliënten regelmatig aan de orde wordt gesteld in de begeleiding. Wat heeft iemand nodig om de overgang te kunnen maken van beschermd wonen naar zelfstandig wonen? Wat werkt belemmerend om die stap te kunnen maken? Wat zijn randvoorwaarden om deze stap te kunnen zetten? Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het al dan niet beschikbare woningaanbod, een sociaal netwerk en daginvulling. In ons strategisch vastgoedplan zijn de wensen en behoeften van cliënten naar woningen gekoppeld aan het, helaas schaarse, geschikte woningaanbod in de regio. Samen met woningverhuurders streven we ernaar het woningbestand zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij wensen en behoeften. RIBW Brabant heeft afgelopen jaren actief gestuurd op het scheiden van wonen en zorg waardoor steeds meer cliënten zelfstandig zijn gaan wonen. Er is daarom behoefte aan een groter aantal contingent woningen en een ruimhartiger beleid hierin.

3.5 Recreatieve dagbesteding in de wijk

Een van de gebieden waarop we mensen begeleiden is daginvulling. Naast arbeidsmatige dagbesteding bij KREW begeleiden we cliënten ook bij het vinden van recreatieve daginvulling. Cliënten worden hierbij gestimuleerd om zoveel mogelijk deel te nemen aan het reguliere aanbod van activiteiten in de wijk. Bijvoorbeeld door aan te sluiten bij activiteiten die in het buurtcentrum worden aangeboden, of bij yoga dat in de wijk gegeven wordt, et cetera. Indien het door omstandigheden voor een cliënt (nog) niet mogelijk is om hierbij aan te sluiten wordt gezocht naar een tijdelijke en passende oplossing. Er worden door vrijwilligers en cliënten allerlei activiteiten georganiseerd.

3.6 Mooie nieuwe projecten bij KREW

KREW ondersteunt mensen met een psychische kwetsbaarheid bij hun herstel door middel van werk. Hierbij gaat het om werk in de breedste zin van het woord: van arbeidsmatige dagbesteding tot het vinden en behouden van een reguliere baan. Maar altijd met als uitgangspunt: regulier waar het kan, bijzonder waar het moet. Dit betekent voor KREW nadrukkelijk trajectmatige begeleiding van cliënten en het bieden van écht werk als dagbesteding: werk waarbij een product of dienst in opdracht of zelfs binnen een bedrijf of organisatie wordt verricht. Ook in 2017 zijn er weer mooie projecten gestart. Onder meer:

- KREW is een samenwerking aangegaan met MamaLoes, een grote babywebshop gevestigd in Goirle. Cliënten kunnen er onder begeleiding van een leer-werkcoach ervaring opdoen met werken in een regulier bedrijf. De eerste deelnemer is inmiddels doorgestroomd naar een betaalde baan bij MamaLoes!
- De productlijn LICHT van Social Label is uitgebreid met een bureaulamp. De makers, cliënten van RIBW, hebben deze in mei zelf gelanceerd op de Design Week in Milaan. Daar hebben zij middels workshops aan het internationale publiek verteld en laten zien hoe zij de producten maken en wat dit voor hen betekent.
- Sinds begin van dit jaar wordt er ook vanuit Waalwijk aan productlijn LICHT gewerkt zodat het voor cliënten uit deze regio makkelijker is om aan het werkproject deel te nemen.
- Er heeft een pilot Talentprogramma plaatsgevonden in samenwerking met de gemeente Waalwijk en Baanbrekers. Dit is een oriëntatietraining van 10 weken waar cliënten onderzoeken: Wie ben ik? Wat wil ik? Wat kan ik? En hoe

realiseer ik dat? Binnen dit programma werken deelnemers onder andere aan een portfolio, beroepskeuze en doen ze praktijkervaring op door middel van verschillende stages. De cliënten hebben de 10 weken inmiddels afgesloten met een presentatie over hun persoonlijke leertraject. De aankomende 9 maanden worden zij waar nodig nog begeleid door een leer-werkcoach en worden de resultaten gevolgd en geëvalueerd.

3.7 Financieel Bureau Brabant ondersteunt bij financiën en administratie

Een van de gebieden waarop we mensen begeleiden is 'financiën en administratie'. Ook op dit gebied streven we er naar dat iemand zo zelfstandig mogelijk kan functioneren. Financiën op orde brengen en leren om de financiën op orde te houden draagt bij aan het herstel. Hierbij kunnen cliënten gebruik maken van de expertise van de Stichting Financieel Bureau Brabant. Deze stichting heeft als doel samen met de cliënt de financiën op orde te brengen en te leren om de financiën weer zo zelfstandig mogelijk te beheren.

In 2017 heeft het Financieel Bureau Brabant zich gericht op het verder optimaliseren van de herstelvisie door de samenwerking tussen cliënt, begeleider en financieel bureau verder vorm te geven. Helaas heeft de gemeente besloten de subsidie voor deze dienstverlening te stoppen. Omdat schuldenproblematiek bij veel van onze cliënten een grote rol speelt zoeken we naar manieren om deze zorg in 2018 toch zoveel mogelijk in de lucht te houden. Gezien de druk op de tarieven is het de vraag of we dit kunnen doen met dezelfde kwaliteit. Aangezien armoede en schuldenproblematiek een van de speerpunten is van het gemeentelijk beleid willen we daarover ook met de politiek in gesprek gaan.

3.8 Veel vraag naar behandelprogramma

Afgelopen jaar zijn er 94 behandeltrajecten afgerond. Daarnaast zijn er 29 behandeltrajecten gestart in 2017 die doorlopen in 2018. In totaal komen we dan uit op 123 trajecten. Dit is wederom een lichte stijging t.o.v. 2016. De belangstelling vanuit cliënten blijft dus groot. In 2017 zijn we naast de inhoud vooral bezig geweest met het optimaliseren van de financiering van het behandelprogramma.

3.9 Gezonde leefstijl van belang voor cliënten

Afgelopen jaren hebben sport en een gezonde(re) leefstijl een steeds prominenter rol binnen RIBW Brabant gekregen. Steeds meer weten onze cliënten hun weg te vinden naar maatschappelijke sportvoorzieningen. Binnen de wijkteams zijn medewerkers in dienst die een opstap kunnen bieden voor degenen die daarbij ondersteuning nodig hebben, variërend van 1 op 1 begeleiding binnen een sportschool tot het samen uitlopen van de Tilburg Ten Miles. Begeleiding daar waar nodig, maar altijd met het vizier op het zo zelfstandig mogelijk functioneren van cliënten.

Om een goed klimaat te kweken voor een gezondere leefstijl bij onze cliënten besteedt RIBW Brabant ook aandacht aan sport voor medewerkers. Er wordt jaarlijks een sportdag georganiseerd en RIBW doet mee aan het Dribbel voetbaltoernooi, waar tegen allerlei andere zorginstellingen gespeeld wordt. Gezamenlijk met onze cliënten was er een ruime vertegenwoordiging bij de Tilburg Ten Miles. Tevens wordt, mede door de cliëntenraad, jaarlijks het Kwartiermakers voetbaltoernooi georganiseerd.

Voor 2018 staat inmiddels een samenwerking op poten met het Bureau Feel Training. Hiermee willen we een verdere professionalisering doorvoeren van ons sport-, bewegings- en leefstijlaanbod. Ook maken we verdere verbindingen met het maatschappelijke veld van vrijwilligers, sportverenigingen en arbeid. Een pilot hiervoor binnen 4 wijkteams willen we nog voor de zomer afronden waarbij we in de tweede helft van het jaar een methodisch gedragen uniform sport- en leefstijlprogramma willen realiseren binnen alle wijkteams.

3.10 Resultaatsturing volop in ontwikkeling

Resultaatsturing is de aanpak van RIBW Brabant die cliënt en medewerker stimuleert om gestructureerd aan

herstel te werken. In 2017 is Resultaatsturing verder geborgd in de wijkteams. Nadat Resultaatsturing was ondergebracht in het elektronisch cliëntendossier Plancare 2 is echter gebleken dat de techniek en gebruiksvriendelijkheid te wensen over liet. Dit is een belangrijke reden geweest voor de organisatie om over te gaan op een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD), te weten ONS van Nedap. Dit zal voor medewerker en cliënt de gebruiksvriendelijkheid verhogen en de administratieve last verlagen. In 2018 ligt de focus daarom op een goede inrichting van Resultaatsturing in het nieuwe ECD, dat halverwege het jaar in gebruik zal worden genomen.

Daarnaast is het afgelopen jaar een start gemaakt met het gebruik van de unieke data die Resultaatsturing oplevert. Op basis van real-life data is een cliëntmonitor ontwikkeld die inzicht geeft in hoe herstelondersteunend er met een cliënt gewerkt wordt. Alle wijkteams zijn getraind in het gebruik van deze monitor. In navolging van de cliëntmonitor zal er in 2018 ook een team- en organisatiemonitor gebouwd gaan worden. Tevens zijn we aan het uitzoeken of het mogelijk is om wetenschappelijk te onderbouwen dat het werken met Resultaatsturing herstelbevorderend is. Dit onderzoek zal in 2018 verder gestalte krijgen.

3.11 Derde leergang voor Howie the Harp

Howie the Harp™ is een uniek opleidingsprogramma waarin mensen met een kwetsbaarheid en met eigen ervaring in de psychiatrie en/of verslavingszorg zich, op een laagdrempelige manier, ontwikkelen tot ervaringsdeskundig beroepskracht. In 2017 is de tweede leergang Howie the Harp-studenten in Tilburg afgestudeerd. In maart 2018 gaat de derde leergang van start. Studenten van de tweede leergang hebben in 2017 stage gelopen binnen en buiten RIBW Brabant. Momenteel worden zij aangenomen op verschillende functies binnen en buiten RIBW Brabant en leveren een waardevolle bijdrage binnen zorgorganisaties en het maatschappelijk veld. Het werken met ervaringsdeskundigen wordt als zeer positief ervaren en van grote meerwaarde gezien. Zij kunnen iets extra's bieden aan zowel cliënten als aan begeleiders, omdat ze hun eigen ervaring in kunnen zetten.

3.12 Het Kiemuur blijft groeien

Het Kiemuur is een algemene en toegankelijke ontmoetingsplaats voor alle kwetsbare burgers die behoefte hebben aan ondersteuning, aan een praatje en aan het ontwikkelen van eigen kracht en zelfredzaamheid (ontkiemen). De ondersteuning vanuit het Kiemuur wordt gedaan door ervaringsdeskundigen en vrijwilligers met ervaring. Doel is iedereen de kans te geven om daadwerkelijk mee te doen in de samenleving. Dit werkt de-stigmatiserend, activerend en vergroot de tolerantie ten aanzien van kwetsbare burgers in de wijk. Tevens wordt hiermee de cohesie in de wijk versterkt. In 2017 is het aantal Kiemuren verder uitgebreid naar maar liefst 16 locaties in Midden-Brabant en Den Bosch. Synchron met deze groei is een professionaliseringsslag gemaakt met een nieuwe website (zie <http://www.hetkiemuur.nl>) en een samenwerking met het Maatschappelijk Steun Systeem (MMS) Tilburg.

Hoofdstuk 4 Medewerkers

4.1 Beste werkgever 2017-2018

RIBW Brabant heeft afgelopen jaar het 3-sterren Beste Werkgevers Keurmerk van Effectory en Intermediair behaald; het maximum-aantal!

In 2017 is het medewerkersonderzoek wederom organisatiebreed uitgevoerd. Met een respons van bijna 70% en een werkgeversscore van 7,3 zitten we boven het landelijk gemiddelde. Deze score is opgebouwd uit een zestal elementen, te weten: werkgeverschap, organisatietrots, organisatierichting, waardering, werktrots en het benutten van talenten. Extra aandacht in het onderzoek was er deze keer voor het onderwerp duurzame inzetbaarheid.

Effectory geeft bij de terugkoppeling aan dat RIBW Brabant een organisatie is met een gezonde basis en passende cultuur, een hoge medewerkerstevredenheid, een passende organisatiestructuur en gedreven medewerkers en management, hetgeen met de scores wordt bevestigd. De beleving van de werkdruk is wel gestegen. Opvallend daarbij zijn de enorme verschillen tussen de teams. In 2018 gaat ieder team en de organisatie aan de slag met de resultaten.

4.2 Investeren in deskundigheidsbevordering

Voor RIBW Brabant is en blijft de ontwikkeling van medewerkers van groot belang. We investeren veel in deskundigheidsbevordering, onder meer door middel van scholing en training. We trainen continu op thema's die horen bij de basisexpertise van medewerkers. In 2017 is er samen met de diverse expertisegroepen een start gemaakt om alle opleidingen die RIBW aanbiedt te evalueren en waar nodig aan te passen/te actualiseren. Zo is er gekeken naar actualiteit, voldoende integratie van ervaringsdeskundigheid en of er meer gebruik gemaakt kan worden van interne (ervaringsdeskundige) docenten. De verwachting is dat dit project in de loop van 2018 wordt afgerond.

4.3 Derde lichte ervaringsdeskundige medewerkers

RIBW Brabant zet deskundigheid en ervaring van (voormalig) cliënten in ter verbetering van de dienstverlening. Denk daarbij bijvoorbeeld aan inzet van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie, in ons opleidingscentrum voor Howie the Harp, en aan inzet van ervaringsdeskundigen en (cliënt-) vrijwilligers extern. In 2017 is de tweede groep Howie the Harp-studenten afgestudeerd. Het streven is dat eind 2018 ieder wijkteam beschikt over minimaal 2 ervaringsdeskundige medewerkers. Het aantal medewerkers met ervaringsdeskundigheid is gestegen van 36 in 2016 naar 42 in 2017.

4.4 Ontwikkeling leer-werk coaches

De afgelopen jaren heeft KREW in het teken gestaan van de transitie van traditionele dagbesteding naar participatie door arbeidsmatige dagbesteding en werk. Daar horen ook medewerkers met passende kennis, vaardigheden en competenties bij. Speciaal voor de medewerkers van KREW is een ontwikkeltraject samengesteld en uitgevoerd. In het eerste kwartaal van 2017 is dit ontwikkeltraject afgerond.



**RIBW Brabant
heeft afgelopen
jaar het 3-sterren
Beste Werkgevers
Keurmerk van
Effectory en
Intermediair
behaald; het
maximumaantal!**

We blijven voortdurend trainen op basisvaardigheden die nodig zijn voor de functie van leer-werkcoach. In 2017 was dit voor KREW een verdiepingstraining commerciële vaardigheden en klantvriendelijkheid.

4.5 Centraal roosteren

In 2017 is het nieuwe roosterprogramma Aysist systeemtechnisch op orde gebracht. Ook qua roosterproces zijn verdere ervaringen opgedaan en geëvalueerd. Ondanks veel investeringen in tijd en deskundigheidsbevordering hebben we geconstateerd dat het proces te complex is, mede vanwege wet- en regelgeving, om het gedecentraliseerd te organiseren. We hebben daarom twee centrale roosteraars aangesteld.

4.6 Steeds meer vrijwilligers

Vrijwilligers vormen een belangrijk onderdeel van ons medewerkersbestand. Zij vormen een waardevolle aanvulling en dragen bij aan de herstel ondersteunende zorg aan onze cliënten. In 2017 is het aantal vrijwilligers bij RIBW Brabant verder gestegen tot 122. Dit is een stijging van 37% ten opzichte van 2016. Niet alleen RIBW Brabant heeft baat bij de geboden hulp door vrijwilligers, ook voor de vrijwilligers zelf is het verrichten van dit werk waardevol. Zij halen steun, structuur en betekenis uit hun werkzaamheden.

Om ook in de toekomst vrijwilligers te binden en te boeien binnen RIBW Brabant, verdiepen we ons in 2018 nog meer op de verbinding met de wijkteams en maken we een compleet overzicht van hetgeen RIBW vrijwilligers te bieden heeft.

4.7 Werknemers met afstand tot de arbeidsmarkt

RIBW Brabant levert een bijdrage aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van gemeenten. RIBW Brabant is van oudsher een netwerkorganisatie, opererend midden in de maatschappij. We participeren in landelijke, regionale en lokale netwerken binnen zorg en welzijn, maar ook intersectoraal, van uitvoerend tot bestuurlijk niveau. Dat netwerken gebeurt ook op het terrein van arbeidsmarkt, om daarmee kandidaten die een grotere afstand hebben tot de arbeidsmarkt meer kansen te geven en bij te dragen aan de afstemming van vraag en aanbod van personeel binnen de sector zorg en welzijn.

We vinden het van belang om een voorbeeld te zijn voor social return on investment en te voldoen aan de eisen die daaraan door gemeenten gesteld worden. Enkele voorbeelden hierbij: rechtstreekse contacten met gemeenten en UWV voor plaatsing van medewerkers die een grotere afstand hebben tot de arbeidsmarkt. We maken gebruik van startersbeurs, proefplaatsingen en soortgelijke mogelijkheden. Door medewerkers en cliënten wordt voorlichting hierover gegeven op onder andere scholen. Verder nemen we deel aan www.werkgeversgaaninclusief.nl en het Ondernemersakkoord Tilburg.

4.8 Sociaal plan en inzetbaarheidsbeleid vernieuwd

RIBW Brabant heeft in 2016 het doorlopend sociaal plan opgezegd en heeft tegelijkertijd de vakbonden uitgenodigd voor gesprekken om te komen tot een nieuw sociaal plan. Dat heeft ertoe geleid dat in 2017 meerdere formele gesprekken zijn gevoerd tussen Raad van Bestuur en de vakbonden. Streven is om in het nieuwe sociaal plan meer ruimte te krijgen voor pré-mobiliteit en te komen tot nieuwe afspraken die passen bij de veranderende context. Eind 2017 zijn we op hoofdlijnen tot mondelinge overeenstemming gekomen. In 2018 kunnen we naar verwachting komen tot een formeel akkoord.

De besprekingen tussen de Raad van Bestuur en de vakbonden over een nieuw sociaal plan hebben er onder andere toe geleid dat het bestaande mobiliteitsbeleid geactualiseerd is. In samenspraak met de Ondernemingsraad zijn we gekomen tot een geactualiseerd en verstevigd inzetbaarheidsbeleid. RIBW Brabant vindt het vanuit goed werkgeverschap van groot belang dat iedere medewerker zich kan blijven ontwikkelen. In het beleid is beschreven wat bedoeld wordt met mobiel en inzetbaar zijn in het werk en welke hulpmiddelen we als organisatie daartoe hebben. Daarbij kan gedacht worden aan het loopbaanportal of de kansen die er zijn bij interne vacatures.

4.9 Goed werkgeverschap en veilige zorg

De arbeidsmarkt wordt krappere en dat is ook merkbaar bij RIBW Brabant. We nemen actief deel aan het actieplan 'Zonder jou geen Zorg 2020' om in gezamenlijkheid met andere zorg- en welzijnsorganisaties in Brabant gerichte acties uit te zetten om dit probleem zo veel als mogelijk te verkleinen.

De krapte op de arbeidsmarkt maakt dat goed werkgeverschap nog belangrijker wordt. We hebben derhalve ons aanstellingsbeleid aantrekkelijker gemaakt door eerder over te gaan tot het omzetten van arbeidsovereenkomsten naar onbepaalde tijd. Verder zijn we vanuit goed werkgeverschap, maar ook vanuit veilige zorg voor de medewerkers, meerdere zaken gaan faciliteren. Zo bieden we onze medewerkers Mindfulness aan die geboden wordt door een interne docent. Ook hebben we interne coaches en een intern opvangteam (het ROTS team) om passende opvang te kunnen bieden na incidenten. De interne vertrouwenscommissie personeel heeft een nieuwe voorzitter gekregen. Dit zijn allemaal voorbeelden van kansen die interne medewerkers hebben gepakt om zich te ontwikkelen en eigen talenten te benutten voor de organisatie.

4.10 Vergewisplicht nieuwe zorgverleners

In de 'Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg' is een zogenaamde vergewisplicht opgenomen die inhoudt dat een werkgever onderzoek moet doen naar het arbeidsverleden van nieuwe zorgverleners. Daar hoort bij dat orgvuldig wordt gekeken wie in dienst wordt genomen en of er redenen zijn om te veronderstellen dat iemand niet of minder geschikt is voor het vervullen van een functie.

Er moet worden aangetoond dat er op een zorgvuldige wijze is nagegaan of de sollicitant geschikt is. Alleen een VOG opvragen en/of referenties inwinnen, op de manier zoals RIBW Brabant dat nu doet, is niet voldoende. Een mogelijkheid voor praktische invulling van de vergewisplicht is de integriteitstoets via het nieuwe Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn. Daarin kan worden nagegaan of iemand strafbaar gedrag heeft gepleegd of hiervan wordt verdacht. In 2018 gaan we de benodigde vervolgstappen zetten.

Hoofdstuk 5

Organisatie

5.1 Nieuwe bestuurder

Na een zorgvuldig doorlopen en extern begeleide selectieprocedure is een nieuwe bestuurder geworven. Per 1 maart 2017 is Marina Hesens gestart in haar functie als voorzitter Raad van Bestuur van RIBW Brabant.

5.2 Strategisch beleid: Bouwen aan perspectief

Zoals al eerder vermeld waren er veranderingen in het kader van de WMO die leidden tot financieel zwaar weer. Na een grondige analyse van de situatie waar we in terecht waren gekomen hebben de bestuurder en het managementteam een strategische koers uitgewerkt voor de komende jaren. Deze koers is opgetekend in de notitie Bouwen aan perspectief, die in november 2017 goedgekeurd is door de Raad van Toezicht.

De grilligheid van de beleidskeuzes die door gemeenten gemaakt worden hebben directe consequenties voor de bedrijfsvoering van onze organisatie. Het vraagt een organisatie die zeer flexibel en wendbaar is om hier goed op te kunnen anticiperen. Deze conclusie is reeds enkele jaren geleden getrokken en heeft al geleid tot aanpassingen in de organisatie. Maar de financiële situatie in 2017 maakte zichtbaar dat er nog meer nodig was. In 2018 is gestart met een groot project dat op allerlei processen in de organisatie gaat onderzoeken hoe de zorg nog beter en slimmer georganiseerd kan worden, zodanig dat het blijft passen binnen de beschikbare middelen. Er is voor gekozen om hierbij te starten vanuit de inhoud, bij de uitvoering van de zorg en de keuzes die gemaakt worden altijd daar aan te relateren.



In 2018 is gestart met een groot project dat op allerlei processen in de organisatie gaat onderzoeken hoe de zorg nog beter en slimmer georganiseerd kan worden.

5.3 Expertise borgen

RIBW Brabant is een specialistische 2e lijnsvoorziening in de psychiatrie. Doordat gewerkt wordt in wijkteams is er in elk team specialistische kennis aanwezig op de verschillende zorgvragen. Alle medewerkers hebben basiskennis psychiatrie en worden continu geschoold om deze kennis up-to-date te houden. Daarnaast beschikt RIBW Brabant over medewerkers met expertise voor specifieke doelgroepen (denk aan mensen met een dubbele diagnose, mensen met autisme, mensen met Korsakov, gezinnen, jongeren, et cetera) en specifieke ondersteuningsvragen (denk aan systeemgerichte ondersteuning, structuur, verslaving en afhankelijkheid, et cetera). Om de expertise op een goed niveau te houden zijn teamoverstijgende expertisegroepen ingericht. Aan deze expertisegroepen nemen medewerkers deel met veel kennis en ervaring op dat specifieke terrein. Zij kunnen door anderen uit de organisatie geraadpleegd worden. Tevens adviseren zij de organisatie over het actueel houden van het scholingsaanbod om de expertise in de organisatie te borgen.

5.4 Verder bouwen aan werk

Voor KREW heeft 2017 grotendeels in het teken gestaan van professionalisering van de horeca-werkprojecten. Er heeft een bundeling plaatsgevonden van de verschillende horeca-werkprojecten tot één project: restaurant Waanzinnig. Het beoogde effect hiervan is dat het cliënten laagdrempelige doorstroommogelijkheden biedt en dat de drempel naar een ander regulier bedrijf een stuk lager wordt. Naast het inhoudelijke argument is het werken vanuit één locatie ook effectiever en efficiënter.

KREW kijkt terug op een jaar waarin verder gebouwd is aan haar dienstverlening en de uitbreiding van financieringsmogelijkheden. Hiertoe is een aanbesteding UWV gedaan, waarvan in 2018 duidelijk wordt of deze gegund is. Intern is de verbinding met de verschillende wijkteams nadrukkelijk gezocht en gevonden: er werden in 2017 meer dan 150 cliënten aangemeld bij KREW.

KREW kijkt uit naar 2018 waarin we verder gaan bouwen aan restaurant Waanzinnig. Daarnaast willen we ons bekwamen in de methodiek Individuele Plaatsing en Steun (IPS), een bewezen effectieve re-integratie methodiek voor mensen met een ernstige psychiatrische aandoening en willen we nog nadrukkelijker de samenwerking opzoeken met GGZ Breburg op het gebied van arbeidsmatige dagbesteding.

5.5 ICT ondersteunt het werk

ICT staat hoog in het vaandel bij RIBW Brabant. Uitgangspunt voor de ICT-ontwikkelingen is dat ze aansluiten bij de herstelvisie en dat medewerkers flexibel en efficiënt kunnen werken. Vanuit die optiek zijn in 2017 onder meer de volgende ontwikkelingen gerealiseerd:

- In 2017 is een vervolg gegeven aan de implementatie van de Resultaatsturing methodiek binnen het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Omdat de gebruiksvriendelijkheid binnen dit ECD te wensen over liet, is een selectietraject voor een nieuw ECD doorlopen. In 2018 zal de focus liggen op de inrichting van het nieuwe ECD.
- Met de unieke data van Resultaatsturing is met de Microsoft Power BI-tool een cliëntmonitor gebouwd. In 2018 zullen ook een team- en organisatiemonitor ontwikkeld gaan worden.
- Op het vlak van hardware hebben we de kantoorlocaties voorzien van een compleet nieuw wifi-netwerk. Ook hebben we collega's van de diverse stafafdelingen en teammanagement voorzien van een Microsoft Surface.
- Op het vlak van mobiele communicatie hebben we onze zakelijke Vodafone aansluitingen om laten zetten naar een goedkopere abonnementsvorm maar met onbeperkt bellen in heel Europa en een grotere databundel welke ook in heel Europa te gebruiken is. Nieuwe en/of vervangende smartphones zullen voortaan Android toestellen zijn in plaats van Windows 10 Mobile.

5.6 Het strategisch vastgoedplan verder uitgevoerd

Het strategisch vastgoedplan is enkele jaren geleden opgesteld om wensen en behoeften van cliënten ten aanzien van woningen te koppelen aan het woningaanbod. In 2017 zijn met woningcorporatie Casade afspraken gemaakt over een cluster zelfstandige wooneenheden in Waalwijk. In Tilburg is een locatie met 24-uurszorg voor cliënten met een dubbele diagnose in gebruik genomen.

In 2016 is, op verzoek van gemeente Tilburg, Stichting Beheer Begeleid Wonen (BBW) overgenomen van het Instituut Maatschappelijk Werk (IMW). De stichting verhuurt 21 woningen aan cliënten. De woningen zijn geen eigendom, maar worden gehuurd van woningstichtingen Tiwos en Wonen Breburg. Deze keus tot overname is in 2016 gemaakt omdat we geconfronteerd werden met een nieuwe vorm van Beschermd Wonen, namelijk Beschermd Wonen extramuraal. Bij deze vorm van Beschermd Wonen is sprake van intensieve zorg zonder de verblijfscomponent. Omdat niet alle cliënten van RIBW die uitstromen vanuit intramuraal Beschermd Wonen

beschikken over een huurwoning, is er voor gekozen om hiervoor onder andere de woningen van BBW te benutten.

Dit proces is in 2017 geëvalueerd met als conclusie dat het zelf verhuren van woningen aan cliënten geen taak is die goed bij RIBW Brabant past en veel problemen veroorzaakt: voor zowel de cliënten als de organisatie. Toen is het besluit genomen te stoppen met deze activiteit en is met goedkeuring van de Raad van Toezicht afgesproken toe te werken naar het zo spoedig mogelijk leeg maken van de stichting, waarna de stichting opgeheven zal worden.

5.7 Marketing en Communicatie brengen ons verhaal onder de aandacht

Om onze verhalen goed onder de aandacht te brengen, zetten we uiteenlopende middelen in. Online zijn we duidelijk zichtbaar: de corporate website werd bijvoorbeeld bijna 50.000 keer bezocht. En de nieuwe site voor Het Kiemuur, die in september gelanceerd werd, trok al enkele duizenden bezoekers. Ook is actief ingezet op communicatie via social media. Zo bedroeg het totale (onbetaalde) bereik van Facebook 179.365 personen. Er werden verschillende e-magazines ontwikkeld, bijvoorbeeld voor KREW en Het Kiemuur.

In 2017 kregen een tweetal incidenten rondom woonteam veel regionale media-aandacht. We hebben ons ingezet om openheid en duidelijkheid voor alle partijen te bewerkstelligen en daarmee ook imagoschade te beperken. Zo organiseerde RIBW Brabant onder meer een bijeenkomst zodat omwonenden hun bezorgdheid konden uiten en zij (voor zover mogelijk) antwoorden op hun vragen kregen. Tevens spraken we met gemeenteraadsleden en pers om de berichtgeving in goede banen te leiden.

RIBW Brabant vindt destigmatisering een belangrijk thema. Cliënten wordt de gelegenheid geboden hun (herstel) verhaal te vertellen. Dit draagt zowel bij aan het herstel van de betreffende cliënt, maar kan ook drempelverlagend werken voor anderen om aan te kloppen voor hulp. Hierin trekken we regelmatig op met externe partijen zoals Samen Sterk zonder Stigma. Tijdens diverse evenementen (zoals de Autismemarkt, Tilburg Ten Miles en de Open Dag van de Zorg) vroegen we aandacht voor destigmatisering. In 2017 heeft RIBW Brabant veel samengewerkt met de RIBW Alliantie en met regionale zorgaanbieders om mensen te informeren over psychische problemen en hulpverlening.

5.8 Kwaliteitscertificaat weer verlengd

RIBW Brabant is sinds 2007 in het bezit van het HKZ-certificaat. De laatste jaren heeft certificerende instelling Dekra de toetsing gedaan. In 2017 werden enkele tekortkomingen geconstateerd betreffende de opzet van het kwaliteitsmanagementsysteem. Daarop zijn acties uitgezet. Na goedkeuring van deze acties is het kwaliteitssysteem van RIBW Brabant wederom goed beoordeeld. Dekra heeft een nieuw certificaat toegekend dat tot september 2019 geldig is.

5.9 Verdere professionalisering in het werken met de Meldcode

Professionals van RIBW Brabant hebben een belangrijke taak bij het hanteren van de Meldcode voor Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In 2017 is er een projectleider Meldcode aangesteld om de organisatie en de wijkteams te ondersteunen bij de uitvoering van de Meldcode. Ook is de samenwerking met Veilig Thuis versterkt en is onze projectleider aangesloten bij de taskforce Kindermishandeling vanuit de gemeente Tilburg. In 2018 zal de externe samenwerking voortgezet worden. Ook zal het werken met de Meldcode verder geborgd worden.

5.10 Aandacht voor gegevensbescherming

Cliënten en medewerkers moeten er van op aan kunnen dat hun gegevens in veilige handen zijn bij RIBW Brabant. In mei 2018 treedt er nieuwe wet- en regelgeving in werking die meer specifieke eisen stelt aan de beveiliging van gegevens. Om daar aan te voldoen is in 2017 een uitgebreide quickscan uitgevoerd met hulp van externe ondersteuning. Deze quickscan heeft een concreet plan van aanpak opgeleverd waar RIBW Brabant in 2018 verder mee

aan de slag gaat. Allereerst zal de nadruk liggen op het opzetten van een compliant raamwerk voor gegevensbescherming, daarna zal er ook een praktische vertaling volgen voor cliënten, medewerkers en andere belanghebbenden.

5.11 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Het maatschappelijke aspect is stevig verankerd in de werkzaamheden van RIBW Brabant. Cliënten worden vanuit de herstelvisie begeleid om zo zelfstandig mogelijk te wonen en te participeren. Naast deze natuurlijke betrokkenheid bij de maatschappij is er op allerlei gebieden ruimte om een extra bijdrage te leveren aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Dit brengt niet alleen voordelen mee voor de cliënten en medewerkers van RIBW Brabant, maar ook voor de organisatie en haar omgeving: de maatschappij. De werkzaamheden van RIBW Brabant sluiten goed aan bij de speerpunten die MVO Nederland heeft opgesteld voor de zorg: urgentie, kwaliteit van leven, medewerkers, transparantie, duurzame bedrijfsvoering, nieuwe allianties en lef.

Bij kwaliteit van leven kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het begeleiden van cliënten in hun herstel naar meer zelfstandigheid door de inzet van ervaringsdeskundigen. Bij duurzame bedrijfsvoering kan gedacht worden aan de Green Deal die RIBW Brabant in 2017 afsloot. Op regionaal niveau wordt met een divers aantal partners – waaronder zorginstellingen, gemeenten en de BOM – samengewerkt om bedrijfsprocessen te verduurzamen. Bijvoorbeeld op de gebieden energie en inkoop.

Hoofdstuk 6

Financieel

6.1 Financiële druk

In 2017 is het resultaat van RIBW Brabant onder druk komen staan door met name wijzigingen in de producten binnen Beschermd Wonen en de daaraan gekoppelde tarieven. Naast intramuraal Beschermd Wonen, zijn er met ingang van 2017 twee nieuwe producten binnen Beschermd Wonen geïntroduceerd door centrumgemeente Tilburg: Beschermd Wonen zonder verblijf en Beschermd Wonen Extramuraal. Beide toegevoegde vormen gaan uit van zeer intensieve begeleiding van cliënten, vergelijkbaar met de begeleiding die aan intramurale cliënten wordt geboden. Verschil is dat cliënten geacht worden zelf in hun huisvesting te voorzien.

Per 1 januari 2017 zijn beschikkingen afgegeven voor cliënten die tot die datum intramurale zorg van RIBW Brabant ontvingen. Het was voor die cliënten niet mogelijk om per die datum een eigen woning te betrekken. Voor RIBW Brabant betekende dit echter wel dat voor deze cliënten onmiddellijk een (aanzienlijk) lager tarief ontvangen werd. Omdat we cliënten onder geen beding op straat willen zetten, is de zorg gecontinueerd en zijn voor een aantal woningen afspraken gemaakt met de woningcoöperaties om deze woningen aan cliënten door te kunnen verhuren. De geboden tarieven voor met name Beschermd Wonen Extramuraal zijn veel lager dan die voor intramuraal Beschermd Wonen en de korting behelst dus veel meer dan uitsluitend de huisvestingscomponent. Dit betekent dat inhoudelijk de zorg anders georganiseerd moest worden en bovendien moest er een systeem van (door)verhuur van woningen worden opgezet om te voorzien in huisvesting voor deze cliënten. Omdat dit tijd heeft gekost zijn er opbrengsten uit verhuur misgelopen. Bovendien is er wat betreft declarabiliteit van zorg onduidelijkheid ontstaan vanwege bepaalde criteria die aan de diverse vormen van Beschermd Wonen zijn gesteld die niet expliciet gecontracteerd zijn. Al met al heeft dit in de eerste maanden van 2017 geleid tot een snel en fors opgelopen negatief exploitatieresultaat, dat nog versterkt werd door onduidelijkheid over geldige beschikkingen vanwege de invoering van een nieuw systeem bij gemeente Tilburg en grote achterstanden bij de toegang als gevolg daarvan. Dit heeft in het eerste kwartaal van 2017 geleid tot liquiditeitsproblemen vanwege het niet tijdig kunnen declareren van geleverde zorg en vervolgens de betaling van de uiteindelijk ingediende declaraties pas maanden later daadwerkelijk ontvangen.

In de tweede helft van 2017 is de uitstroom van intramurale cliënten naar extramurale zorg gestabiliseerd en in tempo afgenomen. Tegelijkertijd zijn systemen beter op elkaar afgestemd en is er weer grip op de situatie gekomen. Door constructief overleg met gemeente Tilburg is de onduidelijkheid met betrekking tot declarabele zorg weggenomen. Tevens is het declaratie- en betalingsverkeer beter op elkaar afgestemd zodat ook het liquiditeitsprobleem is opgelost. Dit heeft echter niet kunnen voorkomen dat we in 2017 een negatief resultaat hebben gerealiseerd.

Het negatief resultaat over 2017 bedraagt € 464.291. Het resultaat wordt negatief beïnvloed door het negatieve resultaat van de geconsolideerde stichting BBW. Het feitelijke bestuur van deze stichting is in 2016 overgenomen van stichting IMW. Stichting BBW huurt woningen van coöperaties en verhuurt deze door aan cliënten. Bij overname van het bestuur van deze stichting was het duidelijk dat er behoorlijk wat onderhoud aan de woningen moest worden gepleegd. Hiervoor was ook voldoende reserve in de stichting opgebouwd, echter niet in de vorm van een specifieke voorziening voor onderhoud, waardoor de daadwerkelijk gemaakte kosten ten laste van de exploitatie zijn geboekt.

Het negatief resultaat wordt ten laste gebracht van het eigen vermogen wat daarmee per ultimo 2017 op € 14.004.715 komt. Dit is 45% van de totale opbrengsten van 2017 en 73% van het balanstotaal per ultimo 2017. De liquiditeitspositie is ten opzichte van 2016 verbeterd doordat de debiteurenpositie is afgenomen ten gunste van de liquide

middelen. Dit komt door het eerder beschreven overleg met vooral gemeente Tilburg en het actievare debiteuren-beheer.

6.2 Toekomstperspectief

Vanaf augustus 2017 is er per maand weer een positief resultaat gerealiseerd. Dit was weliswaar niet voldoende om het in het eerste halfjaar van 2017 opgelopen verlies te compenseren, maar het is wel een duidelijk signaal dat de reguliere bedrijfsvoering dusdanig op orde is dat er een structureel positief resultaat kan worden gerealiseerd. In het eerste kwartaal van 2018 zet deze ontwikkeling zich voort en is er een positief resultaat gerealiseerd. Ook is er voor 2018 een realistische sluitende begroting opgesteld en goedgekeurd, waarmee continuïteit gewaarborgd lijkt.



De tarieven worden lager en tegenvallers kunnen steeds moeilijker worden opgevangen. De nieuwe strategische koers is erop gericht dat RIBW Brabant wendbaarder wordt, de zorg efficiënter kan bieden en adequater kan reageren op veranderingen in de externe omgeving.

Het eerste half jaar van 2017 heeft laten zien dat RIBW Brabant kwetsbaar is door grote wijzigingen in tarieven die snel worden doorgevoerd. Reden is dat al jaren de marges op tarieven afnemen en tegenvallers steeds moeilijker op te vangen zijn. Dit vraagt om grotere flexibiliteit en een beter reactievermogen waar het veranderingen in producten, aanbestedingen en tarieven betreft. Om dit te bereiken is een nieuwe strategische koers geschreven. Deze wordt in de loop van 2018 ingevoerd en de bedoeling is dat daarmee RIBW Brabant wendbaarder wordt, de zorg efficiënter kan bieden en adequater kan reageren op veranderingen in de externe omgeving.

Voor de verdere toekomst gaan de aanbestedingen voor 2019 een grote rol spelen voor RIBW Brabant. Een aantal gemeenten in de regio Hart van Brabant heeft zich verenigd om een gezamenlijke aanbesteding voor WMO-zorg te doen. Hiertoe wordt momenteel een onderzoek naar werkbare tarieven uitgevoerd. De gemeenten die niet met de gezamenlijke aanbesteding mee doen zijn een eigen onderzoek naar tarieven gestart. Hoewel nog niet officieel, zijn de eerste signalen niet hoopgevend voor ons. Het lijkt erop dat de tarieven verder onder druk komen te staan en dat het een uitdaging gaat worden om niet onder kostprijs te moeten gaan werken. Uiteraard blijven we hierover in constructief overleg met de gemeenten en blijven we daarnaast werken aan het bieden van zo goed mogelijke zorg tegen een zo laag mogelijke kostprijs.

6.3 Risicomanagement

Uiteraard loopt RIBW Brabant risico's. Elders in dit document is reeds melding gemaakt van de implementatie van de nieuwe strategische koers "Bouwen aan perspectief". Een nieuwe strategie implementeren brengt altijd risico's met zich mee in de zin van niet de juiste strategie implementeren of de juiste strategie niet op de juiste wijze

implementeren. Beide risico's kunnen leiden tot een onduidelijke strategische koers waardoor de organisatie niet in lijn met de strategie handelt en foute keuzes maakt. Om dit risico te mitigeren is gekozen voor implementatie in meerdere onderling afhankelijke werkgroepen, gecoördineerd door een externe partij die ervaren is in dit soort veranderingstrajecten. Terugkoppeling van de stappen in de werkgroepen vindt veelvuldig plaats in de kerngroep, het MT en door de Raad van Bestuur aan de Raad van Toezicht.

Wat betreft operationele risico's kiest RIBW Brabant voor risicobeheersing en -management door middel van een goed werkend en extern geaudit kwaliteitssysteem waarin alle kritieke processen beschreven staan en waar conform de 'Plan Do Check Act' cycli ook doorlopend wordt getoetst op werking en navolging van deze procesbeschrijvingen. Daarnaast wordt veel geïnvesteerd in training en opleiding van medewerkers en is er een goed meldingssysteem voor klachten en incidenten met werkende feedback-loops op basis waarvan eventuele zwakheden in het kwaliteitssysteem snel kunnen worden opgemerkt en hersteld.

Goede informatievoorziening ligt aan de basis van het kunnen maken van tijdige en juiste beslissingen. Indien de informatievoorziening niet op orde is, bestaat er een risico dat onjuiste of niet tijdige beslissingen worden genomen. Om dit risico te mitigeren is het zaak om middels administratief organisatorische maatregelen en (waar mogelijk) slimme automatisering juiste, tijdige en volledige primaire vastlegging aan de bron te garanderen. Dit wordt deels gerealiseerd bij de implementatie van het nieuwe zorgregistratiepakket. Vervolgens worden de systemen waarmee data worden verwerkt regelmatig geanalyseerd en gecontroleerd aan de hand van mutatieverslagen, verwerkingsrapporten en ook autorisatietabellen om te beoordelen of de verwerkingen geautomatiseerd zijn verlopen en of er door het systeem fouten of onregelmatigheden zijn geconstateerd. Ook wordt gekeken of er handmatige verwerkingen of correcties hebben plaatsgevonden en waarom dit is gebeurd.

Met betrekking tot naleving van wet- en regelgeving heerst binnen RIBW Brabant een cultuur die leren van fouten aanmoedigt, maar bewuste overtreding niet accepteert. De administratieve organisatie en interne beheersing is goed ingericht met zoveel mogelijk controle technische functiescheiding waardoor (al dan niet bewuste) fouten in processen snel opvallen en te corrigeren zijn. Een nog specifiek voor 2018 te noemen risico in dit verband is de handhaving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming per 25 mei 2018. Deze aanscherping van regelgeving leidt tot een verhoogd risico van het niet of niet tijdig voldoen aan deze regels. RIBW Brabant heeft eind 2017 een stappenplan opgesteld om per 25 mei 2018 te voldoen aan de dan geldende minimum vereisten, om vervolgens in 2018 en 2019 gegevensbescherming verder te optimaliseren en verder te gaan dan te voldoen aan de vereisten.

In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat RIBW Brabant goed risicomanagement toepast. De zogenaamde risk-appetite (risicobereidheid) is laag. Als maatschappelijke onderneming wil RIBW Brabant zo weinig mogelijk risico lopen. Daar staat tegenover dat eventuele kansen wel benut moeten worden, en dat risico's die daarmee samenhangen worden genomen, mits gecalculeerd en te overzien. Te denken valt hierbij aan nieuwe huisvesting, een nieuw werkgebied of een nieuwe soort van begeleiding waarin geïnvesteerd moet worden, terwijl niet volledig zeker is of dit uiteindelijk rendement zal opleveren. Algemene en specifieke risico's maken onderdeel uit van de kwartaalrapportage en worden periodiek besproken in het managementteam en met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. In deze rapportages en besprekingen is aandacht voor risico's en bijbehorende beheersmaatregelen, maar ook voor incidenten die niet als risico waren geïdentificeerd of waarvan de impact groter was dan vooraf ingeschat. Dit laatste is vooral om de kwaliteit van de risico-inschatting doorlopend te verbeteren.

6.4 Financiële instrumenten

RIBW Brabant maakt geen gebruik van financiële instrumenten. Er is een actueel treasury statuut waarin is vastgesteld dat RIBW Brabant geen gebruik maakt van financiële instrumenten, ook niet om bepaalde risico's met betrekking tot financiering af te dekken. Overtollige middelen worden ook niet belegd, maar worden gehouden op spaarrekeningen bij een onder de Nederlandse garantieregeling vallende bank.

Hoofdstuk 7

Ontwikkelingen en innovatie

7.1 Cursussen en trainingen extern

RIBW Brabant is specialist in de herstelondersteunende zorg en in het werken met ervaringsdeskundigen. Diverse partijen weten ons te vinden als zij op dit terrein iets willen ontwikkelen in hun eigen organisatie. Inmiddels zijn we al diverse keren gevraagd cursussen en trainingen hierover te organiseren voor andere organisaties. Deze cursussen zijn ontwikkeld en worden gegeven door ervaringsdeskundigen die daartoe zijn opgeleid. Opdrachtgevers in 2017 waren bijvoorbeeld een organisatie voor Maatschappelijke Opvang, een collega-organisatie op het gebied van Beschermd Wonen, gemeentes, een woningstichting, een RIBW in een ander gedeelte van het land en een GGZ-instelling.

7.2 Safehouse

Gedurende 2017 zijn we bezig geweest met het opzetten van een Safehouse, wat in 2018 geëffectueerd zal worden. Deze voorziening gaat plaats bieden aan 6 cliënten die een behandeling hebben gehad in een verslavingskliniek waar het Minnesota 12 stappen model gehanteerd wordt. De begeleiding in het Safehouse zal geboden worden door ervaringsdeskundig medewerkers, die ervaring hebben op dit specifieke gebied, aangevuld door reguliere medewerkers. De begeleiding zal gericht zijn op herstel na de verslavingsproblematiek en daarbij de focus hebben op het oppakken van zinvolle rollen in de samenleving. Daarbij kan gedacht worden aan werk, opleiding, sociale contacten, etc. Er zal nauw worden samengewerkt met verwijzers, zijnde diverse verslavingsklinieken uit het land.

7.3 Project MIND/ ervaringsdeskundigheid

In 2017 is er door RIBW Brabant gewerkt aan landelijke samenwerking en doorontwikkeling van ervaringsdeskundigheid. Vanuit dit oogpunt is onder meer de samenwerking met MIND ontstaan. MIND is een organisatie die psychische problemen wil voorkomen en mensen die hiermee te maken hebben wil ondersteunen. Ze doen dit o.a. door informatie te bieden, onderzoek te doen en projecten uit te voeren.



RIBW Brabant is specialist in de herstelondersteunende zorg en in het werken met ervaringsdeskundigen.

Diverse partijen weten ons te vinden als zij op dit terrein iets willen ontwikkelen in hun eigen organisatie.

RIBW Brabant wil ervaringskennis inzetten ten behoeve van de Tilburgse jeugd. In de jeugdzorg is het enorm belangrijk preventief te werk te gaan. Dat kan door bewustwording en openheid te creëren over psychische kwetsbaarheid. In dat kader maakt RIBW Brabant onderdeel uit het programma 'versterken regionale stem van cliënten en familieorganisaties' van MIND. In dit project wordt met diverse ketenpartners samengewerkt. Tijdens de Kiemuren wordt gewerkt aan het onderzoeken van de behoeften van de plaatselijke jeugd, het betrekken en het doorontwikkelen van potentiële jongeren-ervaringsdeskundigen en het gezamenlijk opstellen van een jeugdmanifest met daarin de doelen, wensen en behoeftes van de jeugd. Dit manifest wordt tot slot aangeboden aan Gemeente Tilburg.

7.4 Waanzinnig

RIBW Brabant is vanaf 1 januari 2018 de enige participant in Stichting Waanzinnig. Er is een uitgebreide businesscase geschreven om van restaurant Waanzinnig een financieel gezond restaurant te maken. Restaurant Waanzinnig wil een plek zijn waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werkritme en werkvaardigheden op kunnen doen door middel van arbeidsmatige dagbesteding. Het restaurant gaat hiertoe uitbreiden met een lunchaanbod en eigen ambachtelijke worstenbroodjes.

Zie voor meer informatie www.restaurantwaanzinnig.nl.



Vanuit netwerksamenwerking kunnen nieuwe vormen van zorg- en dienstverlening voor kwetsbare burgers worden ontwikkeld.

Wij zijn ervan overtuigd dat dit nodig is om de zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen effectiever, slimmer en betaalbaar te organiseren.

Hoofdstuk 8 Vooruitblik 2018

Bouwen aan Perspectief

Eind 2017 is de strategische koers voor 2018-2019 vastgesteld. De titel van deze koers is Bouwen aan Perspectief. Hierin geven we aan hoe we de komende jaren zorgen dat onze dienstverlening blijft aansluiten bij veranderde vragen van cliënten, opdrachtgevers en ontwikkelingen in de samenleving.

RIBW Brabant heeft de afgelopen jaren al veel stappen gezet om de organisatie aan te passen aan de veranderende eisen in de externe omgeving. De dynamiek in onze omgeving blijft echter onverminderd hoog. Het toekomstbestendig houden van de organisatie vraagt om een nog grotere wendbaarheid en flexibiliteit. We zien op dit moment diverse ontwikkelingen in onze externe omgeving die vragen om het maken van keuzes. Deze zijn nodig om onze missie en ambities ook op de langere termijn te realiseren en goede en betaalbare zorg te kunnen blijven bieden aan mensen met ernstige psychische problemen.

Het rapport van de commissie Dannenberg *Van beschermd wonen naar een beschermd thuis* geeft de, door ons onderschreven, gewenste inhoudelijke ontwikkelingen aan voor de komende jaren. In het toekomstbeeld van beschermd wonen staat de sociale inclusie van kwetsbare mensen centraal. Bij nieuwe hulpvragen vormen in deze visie beschermde woonplekken in de wijk het uitgangspunt. De intramurale woonvoorziening met 7 x 24 uren zorg blijft behouden voor een kleine groep mensen. Dit vraagt om een transformatie van beschermd wonen binnen diverse zorgsectoren naar het beschermen van kwetsbare burgers midden in de samenleving door het aanbieden van uiteenlopende woonvarianten met flexibele herstelondersteuning, gericht op een zingevend bestaan.

Deze extramuralisering is de komende jaren niet alleen van invloed op de inhoudelijke ontwikkeling van de dienstverlening van RIBW, maar heeft ook een financiële impact.

Deze ontwikkelingen vragen om het maken van fundamentele keuzes en verdergaande aanpassingen in de organisatie in zowel het primaire proces, als in ondersteunende processen en bedrijfsvoering. Uiteraard staat daarbij de inhoud voorop, maar wel zodanig dat deze in de toekomst betaalbaar blijft.

We starten met een veranderproces dat is gebaseerd op de strategische koers met eveneens de naam Bouwen aan Perspectief. Het werken vanuit de bedoeling is in dit proces het leidend principe. We starten vanuit de kern, het primaire proces. De leefwereld van de cliënt met zijn zorgvraag is het vertrekpunt waarbij eigen regie van de cliënt en vakmanschap en eigenaarschap van de professional centrale uitgangspunten vormen. Aanpassingen in ondersteunende processen en in de bedrijfsvoering zullen hier op volgen en op aansluiten. Het is een langer durend proces dat raakt aan alle processen in de organisatie. Het vraagt betrokkenheid van de medewerkers en cliënten van RIBW Brabant.

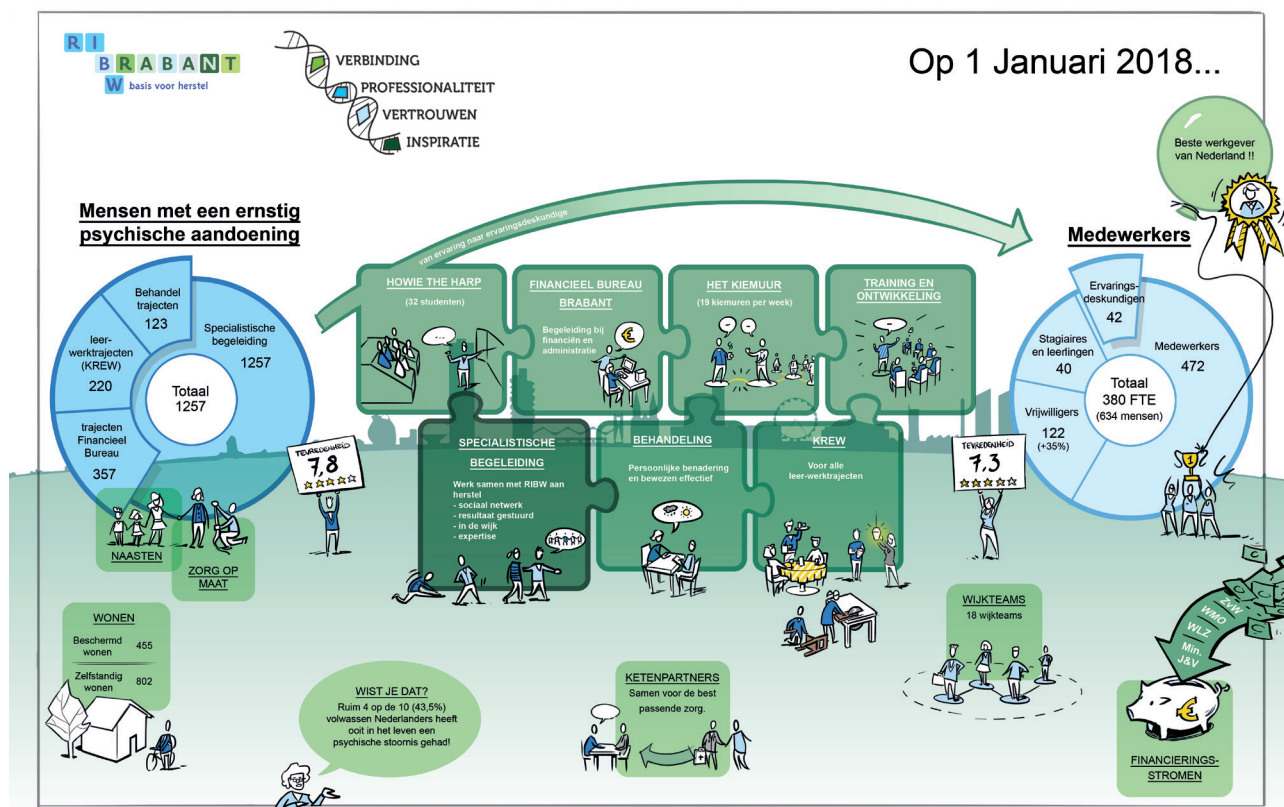
Daarnaast zetten we nadrukkelijk in op het vergroten en intensiveren van de samenwerking met onze maatschappelijke partners in het sociale domein. Wij zijn ervan overtuigd dat dit nodig is om de integraliteit van zorg en dienstverlening te versterken, maar ook om samen de zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen effectiever, slimmer en betaalbaar te organiseren.

Vanuit netwerksamenwerking kunnen nieuwe vormen van zorg- en dienstverlening voor kwetsbare burgers worden ontwikkeld.

Hoofdstuk 9

Enkele cijfers grafisch weergegeven

Met onderstaande tekening willen we een overzicht geven van de kern van het werk van RIBW Brabant, de begeleiding van mensen bij hun herstel. We hebben er cijfers van 2017 bijgezet om daarmee een aantal belangrijke ontwikkelingen extra uit te lichten.



Bijlagen

Jaarverslag Raad van Toezicht 2017

In 2017 heeft de organisatie veel veranderingen meegemaakt. Bij de start van het jaar, in de periode tussen twee bestuurders, heeft het managementteam de besturing van de organisatie op zich genomen en heeft de Raad van Toezicht zich nadrukkelijk als sparringpartner voor het managementteam opgesteld. Per 1 maart 2017 trad Marina Hesens in dienst als nieuwe bestuurder.

Ook werden we in 2017 voor het eerst echt ook financieel geconfronteerd met de consequenties van het nieuwe beleid van de gemeenten vanuit de WMO. In de zomer werd duidelijk dat de verwachting was dat het financiële resultaat in 2017 in de rode cijfers uit zou komen. Een onzekere periode volgde, met veel aandacht voor het grondig analyseren van de ontstane situatie, met veel aandacht voor het toezicht op de dynamiek in de organisatie en de aanscherping van de gemaakte keuzes. We vinden het van groot belang dat er ook in een periode van onzekerheid over de financiën gezocht wordt naar het maken van kwaliteitskeuzes. We zijn van mening dat we er samen met de nieuwe bestuurder en het managementteam in geslaagd zijn om inhoudelijke keuzes te maken in de strategische koers die de organisatie de komende jaren gaat varen.

1. Aanstelling nieuwe bestuurder RIBW Brabant

Na een uitvoerig en gedegen uitgevoerd werving- en selectieproces in 2016 is in maart 2017 de nieuwe bestuurder van RIBW Brabant aangesteld: Marina Hesens.

2. Financieel zwaar weer

In juli 2017 werd de organisatie voor de eerste keer sinds heel veel jaren geconfronteerd met een, voor dat jaar geprognosticeerd, negatief financieel resultaat. De gevolgen van de vele veranderingen in de WMO kregen nu heel duidelijk ook forse financiële consequenties voor de organisatie. Omdat onvoldoende scherp in beeld was welke oorzaken dit had, is in het voorjaar alle prioriteit gegeven aan een analyse van de interne en externe factoren die hierin een rol speelden. In de analyses die door de organisatie gedaan zijn konden we meerdere oorzaken vinden voor de teruglopende financiële middelen.

De belangrijkste oorzaken van het teruglopen van de financiën waren gelegen in een terugloop van het aantal cliënten Beschermd Wonen dat vanuit de WMO bij RIBW Brabant geplaatst werd. Ook werden er lichtere vormen van zorg geïndiceerd voor cliënten, met daarmee gepaard gaande lagere tarieven. Daar kwam bij dat de tarieven niet altijd toereikend bleken voor het bieden van de zorg die geïndiceerd werd. Een ander belangrijk probleem werd veroorzaakt door het soms uitblijven van een passende indicatie, terwijl de zorg al wel geleverd werd.

De externe factoren hebben geleid tot intensivering van contacten met gemeenten om deze problemen opnieuw aan te kaarten. Aan het eind van het jaar heeft dit geleid tot een bijstelling van met name de ambulante tarieven die door de gemeente Tilburg werden gehanteerd. Ook uitblijvende indicatiestellingen zijn voor het grootste deel aan het eind van het jaar alsnog gerepareerd, waardoor het uiteindelijke negatieve resultaat minder slecht werd.

Ook de interne processen en werkwijzen werden onder de loep genomen. Hieruit bleek dat de borging van 'beyond budgeting' met name in de teams om verbetering vroeg. Daarnaast was een meer resultaatgerichte werkstijl gewenst. Bestuur en managementteam zijn intensief aan de slag gegaan met de analyses. Dit heeft geleid tot een herijking van de strategie van de organisatie. Deze zal in het komend jaar verder gestalte krijgen.

De slechtere financiële situatie deed een ander beroep op de Raad van Toezicht, mede doordat de nieuwe bestuurder

nog maar net geïnstalleerd was. Er vonden geregeld gesprekken plaats over de flexibiliteit en wendbaarheid van de organisatie. Op de agenda van de vergaderingen werd veel ruimte ingepland voor de managementrapportage en de strategische koers.

3. Strategische koers

Door de bestuurder is in de vergadering van juli een terugkoppeling gegeven van de belangrijkste speerpunten die door het management benoemd zijn voor de strategische beleidsnotitie. Deze speerpunten zijn bepaald met management en staf. Ze zijn vervolgens uitgewerkt in een kleinere groep, met het managementteam.

In het overleg in september is door de bestuurder een presentatie gegeven aan de Raad van Toezicht over het vervolg. De belangrijkste keuzes werden ingebracht en er vond discussie plaats over de accenten die er gelegd zouden kunnen worden. Op deze manier was de Raad van Toezicht dus in een vroeg stadium betrokken bij de richting van de strategie.

Uiteindelijk is de keus gemaakt om de noodzakelijke veranderingen die er ingezet moeten worden aan te vliegen vanuit de inhoud: het werken met de cliënten vanuit de bedoeling. Vanuit dit vertrekpunt zal opnieuw gekeken gaan worden naar de manier waarop het georganiseerd is. Daarbij is het van belang dat er heldere kaders en resultaten benoemd worden. Als je begint bij het proces van de bedoeling, waarin alles ter discussie komt te staan, zullen dus ook alle andere processen opnieuw bekeken worden. De organisatie zal zich in dit proces laten ondersteunen door iemand van buitenaf. De gekozen lijn wordt door de Raad van Toezicht onderschreven.

De strategische koers “Bouwen aan perspectief” is in november vastgesteld door de Raad van Bestuur en goedgekeurd door de Raad van Toezicht.

4. Stichting Beheer Begeleid Wonen

De Raad is in 2016 enkele malen door de bestuurder geïnformeerd over ontwikkelingen rondom BBW, en een eventuele overname van deze stichting van het IMW. Het verzoek hiervoor kwam ook van Gemeente. Begin 2017 werd de Raad verrast door het feit dat deze overname gerealiseerd was, en de governance niet afdoende geregeld was. In 2017 zijn de noodzakelijke stappen gezet om de structuur en governance goed te regelen. Daarnaast is bij het uitzetten van de strategische koers voor komende jaren ook de positie van BBW herijkt, en is besloten de stichting op korte termijn te ontmantelen. Dit is in de tweede helft van 2017 in gang gezet.

5. Plannen voor arbeidstrajecten

Ten behoeve van arbeidstrajecten voor cliënten werden plannen voorgelegd voor de opzet van een hotel en voor de doorontwikkeling van Restaurant Waanzinnig. In de periode tussen het aftreden van de bestuurder en de start van de nieuwe bestuurder heeft de Raad van Toezicht intensief gediscussieerd over de businesscase voor het hotel. Dit resulteerde begin 2017 in een besluit van het managementteam om dit initiatief te stoppen. De doorontwikkeling van Restaurant Waanzinnig is ook uitgebreid aan de orde geweest. Toen de twee partners, GGZ Breburg en Traverse, besloten te stoppen met de samenwerking in het restaurant ontstond er een nieuwe situatie. Het heeft uiteindelijk eind 2017 geleid tot een positief besluit voor de doorstart van het restaurant door RIBW Brabant.

6. Nieuwe samenstelling Raad van Toezicht

In de samenstelling van de raad van toezicht kwamen in de loop van het jaar enkele wijzigingen. In mei en juni 2017 liep de zittingstermijn van de heren Gouw en Borgmans af. Zij werden in augustus 2017 opgevolgd door mevrouw Minkman. De Raad van Toezicht is van zeven leden in 2016 verkleind naar vijf leden eind 2017. Daarmee werd aangesloten bij de koers van de organisatie, namelijk afslanking van het management en van een tweehoofdige naar een eenhoofdige Raad van Bestuur.

7. Klacht medewerker

In december 2016 meldde een medewerker van RIBW Brabant, die aangaf klokkenluider te zijn, zich bij de Raad van Toezicht in verband met klachten die hij had over de organisatie. Er is toen eerst een gesprek met de medewerker geweest. Vervolgens heeft de Raad van Toezicht, conform de klokkenluidersregeling, besloten om een onafhankelijk onderzoek te laten verrichten naar aanleiding van de klachten. De conclusie van het onderzoek was: “De besproken thema’s leiden naar de mening van de onderzoeker niet tot de conclusie dat er sprake is van misstanden bij RIBW Brabant. Er is sprake geweest van incidenten die in individuele gevallen door de betrokkenen als heel vervelend zijn ervaren. Er is echter niets gebleken van beleid dat hieraan ten grondslag heeft gelegen.”

De resultaten van het onderzoek zijn besproken met de gremia in de organisatie en teruggekoppeld aan de desbetreffende (ex)-medewerker. Hierna kon dit dossier afgesloten worden.

8. Studiedagen

In het voorjaar van 2017 zijn er twee studiedagen geweest van de Raad van Toezicht. In deze dagen heeft de Raad stilgestaan bij de persoonlijke drijfveren en visie op toezicht van de leden van de Raad en hebben we met elkaar gesproken over de wijze waarop we als Raad met elkaar willen werken en communiceren. Ook is tijd genomen voor een nadere persoonlijke kennismaking. De resultaten hiervan vormden de basis voor de toezichtsvisie.

Daarnaast is, onder leiding van Marc Vermeulen, het afgelopen jaar geëvalueerd. De Raad heeft specifiek teruggekeken op haar eigen rol en scherppte ten aanzien van de financiële problematiek van de organisatie en ten aanzien van de overdracht en overgangperiode van oude bestuurder naar nieuwe bestuurder.

9. Visie op Toezicht 2018

De bestaande Visie op Toezicht uit 2012 is dit jaar geactualiseerd. Het resultaat van de discussie gevoerd tijdens de 2 studiedagen vormde, samen met de governance code, het uitgangspunt voor deze visie. Als eerste zijn uitgangspunten beschreven die samenhangen met de missie en visie van de organisatie en met de kernwaarden van de organisatie: Inspiratie, verbinding, professionaliteit en vertrouwen. In het toezicht moet de visie en kernwaarden van de organisatie herkenbaar tot uitdrukking komen. De formele onderdelen, zoals het doel van het toezicht, de taken en de rollen van de toezichthouders en het kader dat gevormd wordt door statuten en reglementen zijn benoemd en er zijn uitspraken gedaan over de manier waarop dit uitgevoerd zou moeten worden. De Raad van Toezicht heeft met enkele concrete voorbeelden aangegeven hoe hij in zijn toezicht uiting wil geven aan de kernwaarden.

10. Governancecode zorg 2017

Gedurende het hele jaar heeft de governancecode zorg 2017 op de agenda gestaan van de Raad van Toezicht. Er zijn diverse acties op uitgezet om te kunnen voldoen aan de principes die in de governancecode benoemd zijn. Achter al deze principes hangen afspraken, documenten, reglementen, statuten, etc. die aangepast of nieuw opgesteld zouden moeten worden om te kunnen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de code. Dit is eerst goed in kaart gebracht en vervolgens zijn er allerlei acties op uitgezet. Zo zijn de statuten van RIBW Brabant aangepast, zijn de reglementen voor Raad van Toezicht en Raad van Bestuur geactualiseerd, is de Visie op Toezicht vernieuwd, zijn er scholingsdagen georganiseerd, etcetera. Aan het eind van het jaar konden we concluderen dat we aan drie van de zeven principes konden voldoen, dat er voor drie andere principes nog 1 actie nodig was en voor het laatste principe nog 2 acties nodig waren. Deze zijn geagendeerd voor het begin van 2018.

11. Besproken onderwerpen Raad van Toezicht 2017

Naast de hierboven besproken werkzaamheden zijn de volgende onderwerpen door de Raad van Toezicht in 2017 in de reguliere vergaderingen besproken:

Organisatie en strategisch beleid

- Bezwaarschrift subsidievaststelling Beschermd Wonen 2015
- Stichting BBW
- Spuit 11; ontwikkeling hotel in brandweerkazerne t.b.v. arbeidstrajecten
- Clienttevredenheidsonderzoek
- Toekomst Restaurant Waanzinnig
- Financiële analyse met scenario's
- Strategische koers
- Statuten RIBW Brabant en BBW

Raad van Toezicht

- Jaarverslag Raad van Toezicht 2016
- Deskundigheidsbevordering Raad van Toezicht
- Werving nieuw lid Raad van Toezicht
- Actiepunten n.a.v. nieuwe Governancecode
- Onderzoek n.a.v. klacht medewerker
- Terugkoppeling door leden Raad van Toezicht van de werkbezoeken aan de organisatie
- Indeling WNT-2
- Bezoldiging voorzitter en leden Raad van Toezicht
- Benoeming Mirella Minkman als lid raad van toezicht RIBW Brabant
- Reglement Raad van Toezicht
- Reglement Raad van Bestuur

Planning & Control

- Beyond budgetting en financiële forecast
- Directieverslag en jaarrekening 2016 in aanwezigheid van de accountant
- Treasury statuut RIBW Brabant
- Managementrapportages
- Stand van zaken aanbesteding en zorginkoop
- Financiële koers en begroting 2018

12.Samenstelling raad van toezicht

In 2017 zijn er een aantal wisselingen geweest in de raad van toezicht.

De heer drs. N.W. Gouw, lid Raad van Toezicht, en de heer J.M.A.M. Borgmans RA, lid Raad van Toezicht, zijn beiden vanwege de beëindiging van de zittingstermijn afgetreden. Mevrouw Prof. Dr. M.M.N. Minkman is per 1 augustus 2017 benoemd tot lid van de Raad van Toezicht.

Naam	Functie	Andere functies
Mevr. drs. P.I. van Veen	Lid (op voordracht CR) sinds 23-05-2011 Voorzitter sinds 29-05-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvT Stichting Beweging 3.0 • Vice voorzitter RvT Stichting Daelzicht • Lid RvT Stichting Vivent • Voorzitter Netwerk dementie Eindhoven • Lid RvT ziekenhuis Rivierenland Tiel
Dhr. J.M.A.M. Borgmans RA	Lid van 11-05-2009 tot 10-05-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Venoot Castelijns & Swaans accountants - adviseurs • Diverse netwerkorganisaties (IndustrieGroep Eersel, Vereniging Industriële Contacten de Kempen, etc.)
Dhr. drs. N.W. Gouw	Lid (op voordracht OR) van 15-06-2009 tot 14-06-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur MZ Services te Tilburg • Voorzitter Rekenkamer gemeente Tilburg
Dhr. drs. C.P.J.M. Govers	Lid sinds 15-11-2010	<ul style="list-style-type: none"> • Lid College van Bestuur Onderwijsgroep Tilburg • Lid sectorkamer Techniek en gebouwde omgeving • Bestuursvoorzitter Stichting Onderwijsarbeidsmarktfonds MBO • Bestuursvoorzitter The Dutch Alliance
Mevr. H.P.J.M. van Gulik	Lid sinds 15-09-2016	<ul style="list-style-type: none"> • Owner Heleen van Gulik strategic leadership & advice, • Interim CEO Looye Kwekers • Adviser Van Rijsingengreen • Chairman of the Supervisory Board Scherpenhuizen BV
Dhr. drs. H.A.M. Kroese RA	Lid sinds 15-09-2016	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht Zorggroep Elde • Lid Raad van Bestuur Maxima Medisch Centrum
Mevr. Prof. dr. M.M.N. Minkman	Lid sinds 01-08-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Innovatie en Onderzoek Vilans • Bijzonder hoogleraar Innovatie van organisatie en governance van integrale zorg, Tilburg University/TIAS School for Business and Society • Vice Chair and Secretary of the Executive Board IFIC • Board Editor International Journal for Integrated Care • Lid Raad van Toezicht Inovum • Lid Innovatie & advies commissie governance BoZ (voordrachtszetel NVTZ) • Lid commissie van deskundigen VGN

Jaarverslag Ondernemingsraad



Jaardocument 2017/2018

Nieuwe bestuurder

Per 1 maart 2017 heeft RIBW Brabant met Marina Hesen een nieuwe voorzitter van de Raad van Bestuur. Na een prettige kennismaking hebben we een goede werkrelatie opgebouwd. Elke maand is er een overlegvergadering en los daarvan gaan we met een paar OR-leden met haar in gesprek over belangrijke onderwerpen zoals de aansturing en de werkdruk.

Nieuwe OR-leden

Na de OR-verkiezingen in maart 2017 zijn Osman Cifci, Annet de Laat en Bacha Toumi toegetreden tot de raad. Sindsdien zijn we weer voltallig. In augustus heeft Walter de Rover de RIBW en dus ook de OR verlaten en heeft Ina van Ooijen zijn plaats ingenomen. Ina was bij de verkiezingen in maart al kandidaat.

Veel verschillende onderwerpen

We hebben het afgelopen jaar veel onderwerpen behandeld. Hieronder een overzicht.

Financiën

OR-Werkgroep 1 is nauw betrokken bij de financiële situatie. De OR was verrast door de sterk teruglopende inkomsten en we zijn hierover in gesprek gegaan met bestuurder. We hebben ons extern laten adviseren, omdat dit een groot vraagstuk betreft. Daarnaast is het onderwerp financiën een vast agendapunt waarbij we uitgebreid stil kunnen staan bij de vraagstukken die er liggen.

Herhuisvesting BeS

We hebben met belangstelling de plannen én alternatieven voor de huisvesting van het Bestuur- en Stafbureau gevolgd. We hebben kritisch gekeken naar de kosten, maar ook naar de doelmatigheid, voor nu en ook voor in de toekomst. De OR is tevreden met de (voorlopige) uitkomst: het verlengen van de huurcontracten voor Willem II-straat en Taxandriaweg.

Resultaatsturing

De OR heeft een enquête over Resultaatsturing uitgezet binnen alle wijkteams, met als doel een completer beeld te krijgen van de ervaringen van medewerkers. De enquête is door meer dan 150 medewerkers ingevuld! We hebben de uitkomsten besproken met de projectgroep Resultaatsturing en vervolgens gedeeld met alle medewerkers.

Sociaal Plan en inzetbaarheidsbeleid

De OR is als toehoorder betrokken geweest bij de onderhandelingen tussen de vakbonden en de bestuurder van RIBW Brabant met betrekking tot het nieuwe sociaal plan.

De OR volgde ook het proces tot het nieuwe inzetbaarheidsplan kritisch en keek naar de samenhang met de nieuwe versie van het sociaal plan. De OR heeft ingestemd met het inzetbaarheidsbeleid.

Extramuralisering

We hebben met de bestuurder diverse gesprekken gehad over de extramuralisering van een aantal van onze verblijfsplekken. De OR is het eens met het standpunt dat het niet wenselijk is dat wij als verhuurder optreden. De trend dat van deze woningen de woningcorporatie de verhuurdersrol overneemt is voor alle partijen een betere oplossing. RIBW Brabant heeft dan minder vastgoed nodig en voor de cliënt is er een hogere mate van zelfstandigheid.

KREW

Er zijn enkele evaluaties geweest met de manager KREW over de cijfers en de ontwikkelingen. Deze zijn nog in volle gang en we hebben afgesproken dit het komend jaar opnieuw te evalueren.

Functiehuis

In het kader van de nieuwe strategische koers (Werken aan de bedoeling / Bouwen aan perspectief) is door het MT besloten om het project functiehuis tijdelijk te laten rusten. De reden hiervan is om daarmee aan te kunnen sluiten bij de actualiteit van de strategische koers van de organisatie. De OR kan zich hierin vinden en haakt graag weer aan als er opnieuw gewerkt gaat worden aan de ontwikkeling van een nieuw functiehuis.

Facilitaire dienst

We zijn op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen binnen de facilitaire dienst. Met het oog op de toekomst vindt de OR het wenselijk om te kijken hoe het wordt ingericht.

Veiligheid ICT

In 2017 heeft de OR, omdat bedrijven en organisaties steeds vaker het slachtoffer zijn van digitale aanvallen, navraag gedaan over de veiligheid van onze ICT. De afdeling automatisering heeft ons verzekerd dat onze data in de cloud goed beveiligd zijn. Voorlopig zijn we gerustgesteld.

Functieprofielen ervaringsdeskundigen

Vanuit de OR is werkgroep 1 betrokken geweest bij het ontwikkelen van de nieuwe functieprofielen voor ervaringsdeskundigen. Ons uitgangspunt was dat de ervaringsdeskundige collega's minder een uitzonderingspositie moeten hebben binnen het medewerkersbestand.

P&O

OR-Werkgroep 2 heeft met Rene van Trijp (hoofd P&O) elk kwartaal overleg. Hierin wordt de werkgroep bijgepraat over de ontwikkelingen op BHV, werving- en selectiebeleid, risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) en pensioenen. Daarnaast kunnen er thema's besproken worden die niet van structurele aard zijn. Verder heeft de werkgroep gesproken met de vertrouwenspersoon en de bedrijfsarts om kennis te maken met elkaar. We gaan minimaal eens per jaar in gesprek over wat er speelt in de organisatie.

Trias analyse groep

Vanuit werkgroep 2 is een van de OR-leden aangesloten bij de triasanalyse groep. Dit omdat we graag op de hoogte blijven van wat er speelt op het gebied van veiligheid en incidenten op de werkvloer en wat hiermee gedaan wordt.

RIBW Opvang Team Schokkende gebeurtenissen (ROTS)

Er is een eerste evaluatie geweest van deze groep; de conclusie is dat het werk van de ROTS-medewerker een toegevoegde waarde heeft en zal worden voortgezet.

Medewerkersonderzoek 2017

Werkgroep 2 is betrokken geweest bij de totstandkoming van het medewerkersonderzoek en heeft hierover gesprekken gevoerd met Rene van Trijp. In 2018 zullen de actiepunten die hieruit voortkomen worden gemonitord.

Centraal roosteren

Werkgroep 2 heeft zich laten informeren over het centraal roosteren en heeft zelf middels een summiere enquête onder de roosteraars onderzocht wat hun bevindingen zijn. Uiteindelijk is besloten in zee te gaan met twee centrale roosteraars.

Aanstellingsbeleid

De OR is vanwege de veranderde arbeidsmarkt en om medewerkers voor de RIBW te behouden akkoord gegaan met de veranderingen in het aanstellingsbeleid. Dit behelst onder meer dat medewerkers onder bepaalde voorwaarden eerder in aanmerking kunnen komen voor een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

Werkdruk/werkplezier/psychisch verzuim

In 2017 heeft Werkgroep 2 een aanzet gemaakt om dit onderwerp verder te onderzoeken en in samenspraak met P&O te komen tot een gezonder werkklimaat en minder psychisch verzuim. Hierbij hebben we alle medewerkers om input gevraagd.

Taakverdeling in de OR

Werkgroep 1: Organisatie en financiën

Ilja Bos, Annet de Laat, Maarten van Liempd, Myranda Smeekens en Bacha Toumi

Werkgroep 2: Personeel en VGWM (veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu)

Chris van der Aa, Osman Cifci, Ina van Ooijen en Caroline Schouten

Dagelijks Bestuur: Coördinatie en secretariaat

Bas van de Put (voorzitter), Ellis van den Akker (vicevoorzitter) en Geert van Elten (ambtelijk secretaris)

Contact met de OR:

e-mail: ondernemingsraad@ribwbrabant.nl

tel: 013 - 533 66 46

adres: Willem II-straat 21, Tilburg
Postbus 10008, 5000 JA Tilburg

Jaarverslag Cliëntvertrouwenspersoon

Geregistreerde contacten / Vertrouwenspersoon cliënten

De binnenkomende kwesties worden geregistreerd in de volgende categorieën:

- Zorg, Begeleiding, Organisatie
- Bejegening
- Financiën
- Informatie / Advies
- Vertrouwelijk gesprek
- Vraag is vervallen

De categorieën

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017
Zorg / Begeleiding Organisatie	32	30	19	18	22
Bejegening	8	7	7	11	8
Financiën	1	4	1	1	1
Informatie / advies	-	9	15x waarvan 2x door een Medewerker+ 7x over CAA waarvan 2x door een groep	17x waarvan 1x door een medewerker	7
Luisterend oor	15	7 1x ex-client 1x family			
	12	13			
	22				
Vraag is vervallen	4	4	2	2	1
Totaal	60	63	63	62	61

Aantallen

In 2017 zijn er totaal 61 geregistreerde kwesties geweest. Het meest opvallende van dit jaar betreft het feit dat een aantal cliënten een afspraak maakt voor 'Luisterend oor.' Men wil het verhaal delen, maar er verder geen actie op ondernemen.

Categorie Zorg, begeleiding en organisatie

3 keer over veelvuldige personeelwisselingen, 7 keer onvrede over werkwijze RIBW Brabant - om die reden stoppen 2 cliënten met zorg, 3 keer onvrede over een schorsing, 3 keer over vertrouwen kwijt zijn in het team. En verder over o.a. slaapdiensten, privacy-beleid, moeilijke bereikbaarheid van het team, medicatie beheer.

Categorie Bejegening

Zakelijke werkhouding van personeel, missen van betrokkenheid van PB'er, van team.

Categorie Financiën

Wat gebeurt er met teveel ontvangen voedingsgeld?

Categorie Informatie / Advies

Hoe ga ik om met verschil van mening met personeel over aanschaf magnetron, over inzet m.b.t. boekhouding, waterschapslasten? Waar haal ik informatie over....? En privé gerelateerde vragen.

Categorie Vertrouwelijk gesprek, luisterend oor

O.a. over ziekte, levensverhalen, ervaringen bij opname GGZ, ervaringen bij RIBW Brabant.

Categorie Vraag vervalt

De vraag vervalt omdat de vrager geen cliënt is.

Man / Vrouw verhouding

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017
Man	37	36	39	37	41
Vrouw	23	27	20	24	20
Groep		2	-		
Medewerker		2	1		

Indicatie

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017
Verblijf Beschermd wonen	38	38	36	42	27
Ambulant	17	21	21	16	27
Dagactiviteiten	3	1	4	3	5
Anders: oud-client/ouder/medewerker	2	3	2	1	2

Sommigen cliënten nemen 2, 3, 4 of 5 maal contact op (5 x dagactiviteit dat is steeds dezelfde persoon). Van bovengenoemde aantallen hebben 6 cliënten de ambulante zorg beëindigd. RIBW Brabant heeft bij 2 verblijf cliënten de zorg beëindigd.

Intervisie

Vier maal per jaar is er een Intervisiebijeenkomst bij Marga Timmer / Klachtenmanagement zorg. Deze bijeenkomsten worden ook gevolgd door vertrouwenspersonen van RIBW Nijmegen & Rivierenland, Arnhem & Veluwe Vallei, Levanto groep, RIBW Kennemerland, Amstelland & Meerlanden, HVO-Querido., Anton Constance.

Jaarverslag externe klachtencommissie

In 2017 zijn er géén klachten gemeld bij de externe klachtencommissie van RIBW Brabant. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt in situaties waarin een cliënt een klacht heeft. We proberen klachten dan ook zoveel mogelijk in de omgeving van de cliënt op te pakken, bespreekbaar te maken en op te lossen. Ook zien we dat cliënten gebruik maken van de diensten van de vertrouwenspersoon. Daarmee worden echte formele klachten vaak voorkomen. Dat neemt niet weg dat cliënten altijd het recht hebben tot het indienen van een officiële klacht. Van klachten en ongewenste gebeurtenissen kunnen we leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

RIBW Brabant is met SMO Traverse gaan samenwerken om gezamenlijk een nieuwe externe klachtencommissie in te richten voor beide organisaties. Deze is medio September 2017 van start gegaan. Tot die tijd was de externe klachtencommissie van RIBW Brabant beschikbaar.

Jaarverslag externe vertrouwenspersoon

Voor u ligt de bijdrage aan het jaarverslag van de externe vertrouwenspersoon van het RIBW over het jaar 2017. Het is een geanonimiseerd verslag over de verrichte activiteiten van de vertrouwenspersoon, als ook over signalen en trends welke de vertrouwenspersoon signaleert. Het jaarverslag wordt integraal gepubliceerd en opgenomen in het jaardocument maatschappelijke verantwoording.

Het RIBW voert een actief beleid voor een gezond werkklimaat. Het is belangrijk dat alle medewerkers respectvol met elkaar omgaan. Ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag moeten voorkomen worden en medewerkers die er onverhoopt toch mee te maken hebben, moeten deskundige ondersteuning ontvangen.

In het kader van dit beleid heeft de Raad van Bestuur Inge Huisman - Eijssen aangesteld als externe vertrouwenspersoon binnen het RIBW. Als medewerkers worden geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen en als het niet lukt om dit probleem samen op te lossen, kunnen ze indien gewenst een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon is aangesteld om uitvoering te geven aan het proactieve en preventieve beleid van directie en bestuur van het RIBW, betreffende preventie, machtsmisbruik en het omgaan met klachten, op al haar locaties.

De vertrouwenspersoon is beschikbaar voor alle medewerkers van het RIBW, dus ook voor gedetacheerd en ingehuurd personeel, uitzendkrachten, stagiaires.

Bezoek aan de vertrouwenspersoon is anoniem en in vertrouwen, tenzij de medewerker toestemming geeft zijn / haar situatie ook met anderen bespreekbaar te maken of indien er sprake is van een juridisch misdrijf. Inschakelen van de vertrouwenspersoon is voor medewerkers kosteloos. De vertrouwenspersoon heeft een adviserende rol naar de medewerker en de Raad van bestuur. Tevens worden signalen en trends besproken met de College van Bestuur.

Beschrijving ervaringen 2017

Gedurende de periode november 2016 – december 2017 hebben 7 medewerkers een bezoek gebracht aan de extern vertrouwenspersoon. In totaal hebben er 17 consulten plaatsgevonden (waarvan 5 na overleg in het kader van zieketraject).

Opvallend is de grote betrokkenheid van medewerkers bij hun werk. Ze geloven in wat ze doen en willen zich voor de volle 100 procent inzetten voor de cliënt. Hieronder een uiteenzetting van type casuïstiek:

- Conflict binnen team: 2 persoon
- Conflict met leidinggevende: 3 personen
- Agressie van cliënt: 1 persoon
- Begeleiding bij zieketraject (na overleg met RIBW): 1 persoon

Meer weten?

Voor meer informatie over de locaties in Tilburg en Waalwijk of een oriënterend kennismakingsgesprek:
RIBW Brabant, Willem II straat 21-23, 5038 BA Tilburg | telefoonnummer 013 533 66 46.

www.ribwbrabant.nl

