

Bestuursverslag RIBW Brabant 2020

Voor je ligt het bestuursverslag van RIBW Brabant over 2020. Dit vormt een aanvulling op het Jaarbeeld 2020 en is (uitsluitend) bedoeld om meer zicht te geven op het strategisch beleid, het bestuurlijk proces en de invulling van Governance binnen RIBW Brabant in het verslagjaar. Voor informatie over onze zorg en dienstverlening, informatie op het vlak van HRM of voor (algemene) cijfers verwijzen we je graag naar het Jaarbeeld 2020 en naar de Jaarrekening 2020.

Met name het jaarbeeld 2020 geeft een uitgebreid beeld van onze dienstverlening in het verslagjaar: **Basis | Jaarbeeld 2020 Ga voor een leven dat jou past - RIBW Brabant.**

Strategische koers 2020-2023 vastgesteld

Begin 2020 heeft RIBW Brabant de strategische koers voor de komende jaren (2020-2023) vastgesteld. De koers is ontwikkeld met nauwe betrokkenheid van medewerkers én partners, vanuit de wens te komen tot een gedeelde visie op de maatschappelijke opgave. Deze voor ons betrekkelijk nieuwe manier van werken, smaakt naar meer .. om de komende jaren met partners echt samen aan de slag te gaan! Onze missie en visie hebben we als volgt geformuleerd:

Missie

Ieder mens heeft recht op een betekenisvol leven. Een psychiatrische of psychische kwetsbaarheid mag daar geen belemmering bij zijn. Met de juiste begeleiding ondersteunen wij hen in het leren omgaan met de uitdagingen van kwetsbaarheid, bijvoorbeeld op het gebied van wonen, werken en leren, sociale contacten, financiën en gezondheid. Dit wordt herstelondersteunende zorg genoemd. RIBW Brabant biedt een basis voor herstel.

Om ons werk goed te kunnen doen, streven we een inclusieve samenleving na, waarin plek is voor iedereen. Alleen dan is participatie mogelijk. We maken ons sterk om samen met onze partners van Hart van Brabant een inclusieve regio te maken.

Meer over onze begeleiding van cliënten en de netwerkbenadering die bij onze herstelondersteunende zorg voorstaan, lees je op [Homepage - RIBW Brabant](#) en [Ons netwerk - RIBW Brabant](#) .

Visie

Daarom werken we samen met de cliënt en iedereen die voor hem of haar belangrijk is aan een basis voor herstel, waarbij we samen mogelijkheden verkennen. Dit zorgt voor een nieuwe betekenis van en zin in het leven, doordat de cliënt leert leven met zijn of haar psychiatrische of psychische kwetsbaarheid.

Hiervoor streven we het volgende na:

- In het herstel bepaalt de cliënt waar mogelijk zelf wat hij of zij nodig heeft, waarin wij begeleiding bieden, het ene moment is er meer zorg nodig dan het andere, we bieden 24/7-zorg tot ambulante zorg aan huis.
- In onze begeleiding sluiten we aan bij de vier Fasen van Herstel, fase 1: overweldigd worden door de kwetsbaarheid, fase 2: worstelen met de kwetsbaarheid, fase 3: leven met de kwetsbaarheid, fase 4: leven voorbij de kwetsbaarheid.
- We zoeken samen met de cliënt verbinding met de directe omgeving en andere organisaties die bijdragen aan het herstel, daarom werken we in kleine zorgteams nabij, in buurt, wijk, dorp en stad.

- Onze professionals hebben eigenaarschap en professionele regelruimte om dat te doen wat voor de cliënt nodig is, zo lang als het voor de cliënt nodig is.
- In onze herstelondersteunende zorg neemt ervaringsdeskundigheid een belangrijke plek in, omdat de ervaring leert dat deze groep professionals zich goed met de cliënt kan verbinden.

Naar cliënten hebben we onze missie en visie vertaald in het motto: **‘Ga voor een leven dat jou past’**. Onze corporate film, die dit motto illustreert, vind je hier: [RIBW Brabant: ga voor een leven dat jou past - YouTube](#)

Kernwaarden: vertrouwen, verbinding, vakmanschap

Op onze website [Missie, visie en kernwaarden - RIBW Brabant](#) lees je meer over onze kernwaarden vertrouwen, verbinding, vakmanschap en de manier waarop wij deze waarden invullen in de dagelijkse praktijk.

Vervolg op Bouwen aan Perspectief

De koers 2020-2023 bouwt door op de weg die in 2017-2019 met het veranderprogramma Bouwen aan Perspectief is ingeslagen. Met deze organisatieverandering richt onze besturingsfilosofie zich op het ‘werken vanuit de bedoeling’, vanuit resultaatverantwoordelijke teams. Met meer ruimte voor het vakmanschap van onze medewerkers, om -samen met anderen- beter aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van de cliënt en te doen wat nodig is.

Om medewerkers en partners in een oogopslag zicht te geven op onze strategische koers, hebben we een tweetal infographics gemaakt. De eerste brengt het ‘waarom’ van de koers goed in beeld en is ook hier < [Strategische koers 2020-2023 - RIBW Brabant](#) > te vinden op onze website. De tweede infographic zet per perspectief van onze koers de beoogde richting verder uiteen en is bedoeld als een ‘praatplaat’ voor onze medewerkers.

Opdrachtgevers en partners

RIBW Brabant biedt herstelondersteunende zorg aan mensen vanaf 16 jaar, met (ernstige) psychiatrische of psychische kwetsbaarheden, individueel of in een gezinssituatie.

We doen dit in 2020 vooral vanuit de Wmo, in opdracht van de gemeenten in de regio Hart van Brabant. Daarnaast wordt een (kleiner) deel van onze zorg gefinancierd vanuit subsidies (vooral gemeentelijk), de Regeling medische zorg asielzoekers en door Dienst Justitiële Inrichtingen (forensische zorg). Incidenteel bieden we begeleiding aan jongeren van 16-17 jaar uit hoofde van de Jeugdwet.

Met de openstelling van de Wlz voor GGZ cliënten zal vanaf 2021 een aanmerkelijk deel van onze zorg vanuit de Wlz worden bekostigd. Binnen onze regio is VGZ Zorgkantoor hiervoor de contractpartner.

Samenwerking met partners en belanghebbenden

Bij RIBW Brabant willen we onze begeleiding zoveel mogelijk thuis bij de cliënt bieden. Een stabiele woonplek en woonomgeving zijn cruciaal voor het herstel van onze cliënten. Vanuit onze visie op herstel kijken we met de cliënt en waar mogelijk met naastbetrokkenen, wat de cliënt wil bereiken in zijn herstel. Op basis daarvan kijken we wat de cliënt en zijn netwerk daarin zelf kunnen doen, welke begeleiding wij bieden en waar aanvullende inzet van anderen nodig is, zoals welzijn of bv. behandeling.

In de wijk gaan we er samen met onze partners voor om passende ondersteuning en zorg te bieden. De basis van onze samenwerking is dat iedereen doet waar hij goed in is.

We doen dit het liefst op een manier waarop cliënt en buurt elkaar versterken en de draagkracht en draaglast in een buurt in balans zijn. Het samenleven is vaak een belangrijk onderdeel van het herstel van onze cliënten. Er bestaat veel onwetendheid over onze cliënten. En dat terwijl zij juist van betekenis kunnen zijn voor buurten en dorpen en buurtgenoten ook weer voor onze cliënten.

Met het Kiemuur in de wijk leveren we een bijdrage aan deze verbinding. Daarnaast kan het ook bijdragen aan het bieden van een steunsysteem voor kwetsbaardere bewoners van de wijk. In goed samenspel met partners gaat hier een preventieve werking van uit.

Meer over het Kiemuur, de locaties van Kiemuren en over het Maatschappelijk Steun Systeem, vind je hier [Het Kiemuur – Wijkloop voor iedereen](#) , [Maatschappelijk Steunsysteem Tilburg - MSS Tilburg](#)

Partnerships

Begeleiding vraagt dus steeds nadrukkelijker om sterke verbindingen met de directe omgeving van de cliënt (sociaal netwerk én buurt), maar tegelijk meer regionaal ook met partnerorganisaties die een specifieke rol hebben in het herstel van cliënten, zoals de GGZ of verslavingszorg. Of organisaties die een prominente rol hebben in de buurt- en de samenlevingsopbouw, zoals gemeentes, woningcorporaties en wijk- en welzijnswerk.

In 2020 en nog steeds participeren we daarom actief in diverse samenwerkingsverbanden, zoals MOM, MSS Tilburg, Wijkcirkels.

We dragen bij aan regie binnen de regionale programma's Weer thuis (convenant o.m. gericht op uitstroom, realiseren van een matchingpunt voor woonvragen en realiseren van voldoende woningen binnen de gemeenten) en Perron Beschermd Wonen.

We zijn een actieve kernspeler in gebiedsgerichte samenwerkingsprojecten die regionaal worden gedragen zoals Gemengd Wonen en prikkelarm wonen. Dit vanuit het idee dat 'beweging naar de wijk' ook iets betekent voor de woon- en begeleidingsconcepten die we met onze partners aanbieden. Bijv. dat er tussenvormen nodig zijn tussen beschermd en zelfstandig wonen, zoals gemengd wonen concepten. Hierdoor kunnen cliënten sneller en effectiever uit beschermd wonen stromen en werken we samen de wachtlijst weg.

Werken, leren en dagbesteding vormt een belangrijk onderdeel van het herstel van cliënten. Als het gaat om werken en leren, voeren we actief beleid dat ervoor zorgt dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden voorbereid op werk en/of worden ingezet in de eigen organisatie of erbuiten. Hiervoor werken we onder meer nauw samen met het UWV en de gemeenten.

Vanaf 1 juli 2020 is RIBW Brabant officieel IPS-gecertificeerd. Wij kunnen zo mensen met psychische klachten aan het werk helpen met de re-integratiemethode Individuele Plaatsing en Steun (IPS). Individuele Plaatsing en Steun (IPS) is een praktisch en wetenschappelijk bewezen re-integratiemethode om mensen met een psychische aandoening te helpen bij het zoeken, vinden en behouden van betaald werk. Het mooie aan IPS is dat er geen voorwaarden aan vooraf gaan en dat het dus niemand uitsluit.

Voor het kunnen bieden van een zinvolle daginvulling aan mensen voor wie leren werken nog een stap te ver is, werken we nauw samen met een groot aantal aanbieders van dagbesteding.

Ook dragen we in 2020 inhoudelijk bij aan een reeks netwerken op het vlak van veiligheid, gezinnen en jongeren: Crisis Interventie Team (CIT), Hotspot V39, Samenwerkende Jeugdzorgspecialisten Midden-Brabant (SJS), Gezinsmanagement regio Hart van Brabant, Veilig Thuis.

Een belangrijke partner van RIBW Brabant is GGz Breburg. Mede in het licht van samenwerking binnen de Wlz is in 2020 de basis gelegd voor een samenwerkingsovereenkomst, waarin we afspraken maken over het intensiveren van de inhoudelijke samenwerking en het monitoren van de gezamenlijke samenwerkingsambities.

Meer over de samenwerkingsverbanden en initiatieven waarin we participeren lees je op [Succesvol samenwerken voorbeelden - RIBW Brabant](#) . Ook heeft de samenwerkingsopgave een prominente plek gekregen in het Jaarbeeld 2020, in het hart van het magazine op pagina 10 tot en met 12. [Basis | Jaarbeeld 2020 Ga voor een leven dat jou past - RIBW Brabant](#)

Juridische structuur en Governance

Stichting RIBW Brabant wordt bestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur. Een Raad van Toezicht houdt toezicht op het bestuur en de organisatie (two tier model). Bestuur en toezichthouders hanteren de Governance Code Zorg. De Raad van Bestuur (RvB) en Raad van Toezicht (RvT) hebben hun (onderlinge) werkwijzen transparant vastgesteld in een reglement RvT en reglement RvB. Deze bevatten onder meer ook schriftelijke afspraken over het tegengaan van (schijn van) belangenverstrengeling en een vastgelegde conflictregeling.

Deelnemingen

Stichting RIBW Brabant heeft in 2020 deelgenomen in stichting Waanzinnig (restaurant) en stichting Financieel Bureau Brabant. In 2020 vond uit oogpunt van het borgen van integrale dienstverlening een fusie plaats tussen RIBW Brabant en Financieel Bureau Brabant, waarbij RIBW Brabant de verkrijgende partij was. Voor de organisatie waren er geen risico's aan de fusie verbonden. De fusie had ook geen gevolgen voor cliënten, omdat alle cliënten van het financieel bureau cliënt van RIBW Brabant waren.

Raad van Bestuur en besturingsfilosofie

De Raad van Bestuur van RIBW Brabant is eindverantwoordelijk voor het besturen van de organisatie. In 2020 wordt de Raad van Bestuur gevormd door mevr. M.J.P. Heslen (voorzitter).

Om waarde te creëren voor cliënten en de maatschappij kiest RIBW Brabant ervoor veel ruimte en zelfstandigheid te geven aan onze professionals, die werken in resultaatverantwoordelijke teams. Zo kunnen zij passend aansluiten bij de leefwereld van de cliënt en -samen met het netwerk rondom de cliënt en met partners- effectief ondersteunen bij herstel. In de verbinding met de teams ondersteunt een team van (cluster)managers de Raad van Bestuur bij de uitvoering van taken.

Begin 2020 is nog als een resultaat van het veranderprogramma Bouwen aan Perspectief de overlegstructuur inclusief de invulling van relatiemanagement aangepast. Dit met het doel om breder, beter en meer op maat het vakmanschap van onze medewerkers te kunnen inzetten.

Raad van Toezicht

Onze Raad van Toezicht bestaat op 31 december 2020 uit de volgende leden:

- Drs. H.A.M. Kroese, RA (voorzitter)
- Mevr. H.P.J.M. van Gulik MBA
- Prof. dr. M.M.N. Minkman
- Mevr. L.L.M. Voragen
- Drs. J.G.H. de Witte

Per 31 december 2020 is mevrouw Van Gulik afgetreden. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn haar zeer erkentelijk voor haar onderscheidende, warme, ondersteunende en kritische bijdrage de afgelopen jaren.

Per 1 mei 2021 is aangetreden als nieuw lid in de Raad:

- Drs. M.A.W. Gielen.

De heer Gielen brengt onderscheidende expertise in op het vlak van ondernemerschap en innovatie. In de voorbereiding van de werving en selectie is het bedrijfskundig en ondernemend profiel voor deze zetel in de Raad aangescherpt met kennis en competenties op het vlak van maatschappelijke

participatie, sociale inclusie en sociale innovaties. RIBW Brabant en de Raad van Toezicht zijn verheugd over deze benoeming. Meer over de Raad van Toezicht lees je op [Organisatie en kengetallen - RIBW Brabant](#).

Visie op toezicht, jaarlijkse zelfevaluatie, verbinding met de organisatie

In een Visie op Toezicht heeft de Raad van Toezicht vastgesteld hoe zij het toezicht invult, aansluitend op de kernwaarden van RIBW Brabant: verbinding, vakmanschap, vertrouwen. Hierin expliciteert de Raad ook de taken, rollen en het toezicht kader van de toezichthouders. De verschillende rollen die de leden van de Raad van Toezicht vervullen voor RIBW Brabant zijn:

1. de toezichthoudende rol (informatie verzamelen, oordeelsvorming en zo nodig interveniëren);
2. de adviesrol en klankbordfunctie (adviseren van en meedenken met de Raad van Bestuur op basis van in de Raad van Toezicht aanwezige kennis, expertise en interne en externe informatie);
3. de maatschappelijke rol (verbinding leggen met de samenleving, koppelen van ontwikkelingen in de omgeving en samenleving aan de ontwikkelingen binnen RIBW Brabant);
4. de werkgeversrol (benoemen, inspireren, periodiek beoordelen en ontslaan van de Raad van Bestuur, inclusief het bepalen van de arbeidsvoorwaarden en honorering).

Jaarlijks houdt de Raad van Toezicht een zelfevaluatie, waarin zij zichzelf, vanuit de visie op toezicht en de verschillende rollen die zij vervult, kritisch toetst. In het verslagjaar vond de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht in januari plaats. Bij deze evaluatie zijn in het laatste gedeelte ook de bestuurder en de bestuurssecretaris aanwezig. Met elkaar heeft de Raad verbeterpunten benoemd en opgevolgd in 2020, zoals meer balans creëren in het adresseren van de diverse rollen van de Raad, in de agendavoorbereiding en het vooroverleg extra aandacht voor voldoende ruimte voor de klankbordrol van de leden, opdat vooruitkijkend expertise op uitdagende thema's beter kan worden benut. Als te behouden sterk punt is onder meer de goede, open en constructieve samenwerking benoemd.

De Raad van Toezicht streeft een passende, goede verbinding met de organisatie na. Wegens de coronacrisis zijn de geplande werkbezoeken van de Raad van Toezicht aan teams en locaties in 2020 helaas uitgesteld. Het lukte de Raad wel om (deels online) aan te sluiten bij de overlegvergaderingen met de Ondernemingsraad en met de Cliëntenraad. Gespreksonderwerpen waren de ontwikkelingen en het beleid rondom Covid en de evaluatie van Bouwen aan Perspectief.

Met het MT vond in mei een gezamenlijke studiedag plaats over het onderwerp 'Vertrouwen en integriteit in besturen en toezichthouden', verzorgd door dr. E. Karssing, Nyenrode Business Universiteit.

Gespreksonderwerpen in de overlegvergadering van Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

Zoals eerder vermeld kregen de strategische koers, voorbereidingen rondom de Wlz en het borgen van continuïteit tijdens de eerste golven van de covid-19 pandemie, in 2020 vanzelfsprekend de nodige aandacht.

Over de volgende onderwerpen is in 2020 goedkeuring gevraagd aan de RvT:

Strategische Koers 2020-2023,

Fusievoorstel Financieel Bureau Brabant met RIBW Brabant, Besluit fusie Financieel Bureau Brabant met RIBW Brabant,

Geconsolideerde Jaarrekening 2019,

Jaarplan 2021, Begroting 2021.

Andere gespreksonderwerpen in vergaderingen van de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur waren (onder meer):

Kwaliteit en veiligheid in de zorg: stand van zaken covid-19, uitkomsten cliëntervaringsonderzoek, resultaatgerichte inkoop, Wlz, nieuwe website, terugkoppeling externe audit (HKZ) en andere inspectiebevindingen, klankbordthema Netwerksamenwerking;

HRM: Ziekteverzuim (als terugkerend onderwerp) en kwantiteit en kwaliteit personeel;
Strategie: Koers, proces jaarplan, aanpak evaluatie Bouwen aan Perspectief;
Bedrijfsvoering: management rapportages (inclusief prognose), dreigend faillissement van een onderaannemer;
Governance: beleid bezoldiging Raad van Toezicht, herbenoeming M. Kroese en H. van Gulik, evaluatie accountant.

Transparantie over deskundigheid en bezoldiging

Meer informatie over gevolgde bijscholingen en opleidingen, plus informatie over eventuele nevenfuncties van onze toezichhouders, is te vinden op jaarverantwoordingindezorg.nl.

In 2020 is het beleid ten aanzien van WNT-indeling en bezoldiging als volgt (opnieuw) vastgesteld: het bezoldingsmaximum voor de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht is ingedeeld in WNT klasse IV, maar voor toepassing van de bezoldiging wordt aangesloten bij de bezoldigingsmaxima die horen bij de WNT indeling in klasse III. Dit tevens met de vaststelling dat voor de bezoldiging van de Raad van Toezicht wordt uitgegaan van het advies van de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichhouders), hetgeen in beginsel neerkomt op 80% van de maximale bezoldiging in deze klasse.

Belangrijke ontwikkelingen in 2020

Behalve het vaststellen van de strategische koers was de voorbereiding op openstelling van de Wlz voor GGZ cliënten een belangrijke ontwikkeling. Voor RIBW Brabant betekende dit dat vanaf 1 januari 2021 een aanmerkelijk deel van onze cliënten hun zorg gefinancierd krijgt uit de Wlz en niet langer vanuit de Wmo.

In de aanloop naar openstelling per 1 januari 2021 hebben we in 2020 144 cliënten, die blijvend 24/7 zorg in de nabijheid nodig hebben, tijdig begeleid bij het aanvragen van een indicatie bij het CIZ. Dit vroeg een aanmerkelijke inspanning van onze medewerkers. Daarnaast ging aandacht uit naar het contractproces en het voorbereiden van de organisatie op de overgang, voor zover op dat moment mogelijk was.

Vanuit onze missie en visie hebben we de ondersteuning van 'herstel' nader gedefinieerd voor de groep cliënten die langdurig zorg nodig hebben. Meer hierover lees je hier: "[Op een wondje komt uiteindelijk altijd een korstje](#)" - RIBW Brabant.

Verder is een filmpje [RIBW Brabant: locatie De Werf in Tilburg, specialisme syndroom van Korsakov - YouTube](#) gemaakt over hoe wij herstel ondersteunen bij mensen met bijv. Korsakov. Herstel is dan gericht op stabilisatie, bieden van structuur en houvast, voor zoveel mogelijk behouden van regie en welbevinden. Ook is ingegeven door de Wlz een versnelling gekomen in de uitwerking van een samenwerkingsovereenkomst met GGz Breburg.

Bovenal heeft Covid-19 natuurlijk een aanzienlijke impact gehad op de organisatie.

Op pagina 4 en 5 van het Jaarbeeld 2020 blik de bestuurder samen met de Cliëntenraad terug op de impact van de coronapandemie, zie [Basis | Jaarbeeld 2020 Ga voor een leven dat jou past - RIBW Brabant](#).

Corona heeft ook financieel een impact gehad. Hierover lees je op pagina 7 van onze jaarrekening 2020. Een link naar de jaarrekening vind je onderaan de webpagina van het jaarbeeld.

Medezeggenschap in 2020

Ondanks de coronacrisis vond in het verslagjaar adequaat medezeggenschap plaats.

Voor de Cliëntenraad waren door de coronamaatregelen fysieke bijeenkomsten lange tijd niet mogelijk. De raad is overgegaan op (hybride) online vergaderen, maar het contact met cliënten bleef

lastig. De Cliëntenraad zelf is actief betrokken gebleven, behalve met eigen bijeenkomsten en overleggen met de Raad van Bestuur ook met deelname aan diverse projectgroepen en overleggen binnen de organisatie. Ook extern heeft de Cliëntenraad geparticipeerd in overleg over belangrijke onderwerpen, zoals aan de regiotafel Wlz, bij cliëntbijeenkomsten over de decentralisatie Beschermd Wonen (BW) en in de regiegroep decentralisatie BW. In het jaarverslag van de Cliëntenraad 2020 zet de Cliëntenraad uitgebreid de activiteiten en (gevraagde/ongevraagde) adviezen uiteen. Door de coronacrisis liep het aanpassen van de samenwerkingsovereenkomst medezeggenschap naar een medezeggenschapsregeling conform de Wmcz2018 enige vertraging op. Besluitvorming hierover is in 2021 afgerond.

De Ondernemingsraad heeft in een eigen jaarverslag 2019/2020 haar activiteiten, de besproken advies- en instemmingsvragen, en onderwerpen waarop ongevraagd advies is uitgebracht uiteengezet. In overlegvergaderingen met de OR ging met name veel aandacht uit naar covid-19 en naar de veiligheid van medewerkers in relatie tot toenemende complexiteit van onze doelgroep, met name binnen BW. Daarnaast het langdurig hoog ziekteverzuim, de belasting van teams gezien corona en in het licht van de tussentijdse evaluatie van Bouwen aan Perspectief.

Kwaliteitsmanagement

Middels cliëntervaringsonderzoek, medewerkers onderzoek, interne audits en externe toetsing laten we onze kwaliteit beoordelen. Onze organisatie is HKZ-gecertificeerd. Meer over de uitkomsten hiervan lees je in [Jaarbeeld 2020 - Kwaliteit van zorg - RIBW Brabant](#)

Periodiek worden meldingen en klachten gemonitord. Dit gebeurt aan de hand van terugkoppeling door de extern cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en analyse van incident meldingen. Indien sprake is van een ernstig incident vindt, volgens omlijnde methodiek, onder meer altijd direct onderzoek plaats om zicht te krijgen op leer- en verbeterpunten. Behalve medewerkers kunnen ook cliënten digitaal incidenten melden via Triasweb. In het verslagjaar zijn door de externe klachtencommissie geen klachten in behandeling genomen.

In 2020 is de klachtenregeling geëvalueerd. Als verbeterpunt zijn benoemd: verduidelijken van de onderscheidende rollen van extern cliëntvertrouwenspersoon en de onafhankelijk klachtenfunctionaris, verder verbeteren laagdrempeligheid voor melden. Vanuit de bedoeling van de Wkkgz en gezien het beperkt aantal klachten dat behandeld werd door de externe klachtencommissie is de rol van de klachtencommissie eind 2020 beëindigd. De klachtenprocedure en de communicatie op onze website zijn hierop aangepast.

Daarnaast blikken we 'overall' eens per jaar terug op het afgelopen jaar, met gestructureerd aandacht voor onze systemen, werkwijzen, de verankering daarvan ('directiebeoordeling'). Daarbij onderzoeken we wat we in het management verder kunnen verbeteren voor de navolgende periode en volgen met elkaar vastgestelde acties op in koersoverleg of piketoverleg. Zo is het verder duiden van maatschappelijke effecten ('vertellen') in het jaarplan bijv. als een aandachtspunt benoemd.

Over 2020 zijn beschikbaar: jaarverslag Cliëntenraad, jaarverslag Ondernemingsraad, jaarverslag cliëntvertrouwenspersoon, jaarverslag externe klachtencommissie, jaarverslag functionaris gegevensbescherming.

Vooruitblik 2021

Eind 2020 heeft de Raad van Bestuur het jaarplan voor 2021 vastgesteld. Financieel technisch zal dit, ook door de komst van Wlz financiering voor een aanmerkelijk deel van onze cliëntenzorg, een jaar met meer onzekerheden worden. We zien een toenemende druk op de financiële middelen en het is

dus noodzaak om strak aan de wind te (blijven) zeilen, met name in relatie tot ziekteverzuim en als het gaat om de bezetting van woonplaatsen.

Inhoudelijk is onze koers helder: we zetten op het cliëntperspectief in op het verdiepen en borgen van onze herstelvisie in de vorm van een organisatiebreed project herstelgericht werken. We gaan de ervaringsdeskundigheid binnen teams versterken. We werken met partners verder aan integrale zorg. Met GGz Breburg intensiveren we de samenwerking en willen we vanuit één plan gaan werken.

Daarnaast blijven we op het partnerperspectief investeren in de convenant afspraken Weer Thuis en dragen we als actieve kernpartner bij aan succes van projecten gericht op nieuwe woonconcepten, zoals gemengd wonen en prikkelarm wonen. Binnen buurten en wijken werken we met partners aan de opgave, vanuit een gedeelde en gedragen maatschappelijke agenda. Een initiatief waaraan we bijdragen en van willen leren is het project Gekantelde Buurt in de Reeshof.

Op het medewerkersperspectief wordt het HRM-beleid in zijn geheel geüpdatet en dragen we er zorg voor dat onze personele capaciteit kwalitatief en duurzaam op orde komt, in het licht van de gezamenlijke opgave met partners. Als basis voor innovatie (innovatieperspectief) borgen en versterken we de aanpak gericht op ontwikkelen en constant leren, ingezet met Het Nieuwe Leren.

Met een vervolgplan voor het ontwikkelen van vakmanschap en verder inzetbaar maken van kennis. Tot slot vindt op het bedrijfskundig perspectief een doorontwikkeling van de planning en control cyclus plaats, waarbij onder meer een uitvraag en reflectie wordt gedaan op de behoefte aan stuurinformatie op alle niveaus. In breder opzicht zal naar het verder faciliteren van 'het onderling gesprek' (tussen teams en clusters) worden gekeken.

Rondom ons zullen in 2021 de nodige ontwikkelingen gaan spelen, zoals de voorbereiding van de nieuwe aanbesteding Wmo in de Hart van Brabant regio, de openstelling van de Wlz waarbij we voor onze Wlz cliënten een regierol gaan invullen. Corona zal in 2021 tot slot een belangrijk centraal aandachtspunt blijven, ook in het licht van uitval van personeel, druk op teambezetting, met dreiging van meer verzuim of meerkosten van inzet van tijdelijk personeel.