



# **Jaarverslag 2016**

## **RIBW Brabant**

## Inhoud

Voorwoord .....	4
Hoofdstuk 1: profiel van de organisatie .....	5
1.1 Kernactiviteiten .....	5
1.2 Juridische structuur .....	5
1.3 Organisatiestructuur en personele bezetting .....	5
Hoofdstuk 2: cliënten.....	7
2.1 Herstelondersteunende zorg is het fundament .....	7
2.2 Wijkgericht werken .....	7
2.3 Recreatieve dagbesteding vanuit de wijkteams .....	7
2.4 Uitbreiding ervaringsdeskundigheid .....	7
2.5 Tweede leergang Howie the Harp .....	7
2.6 Het Kiemuur is in steeds meer wijken actief .....	8
2.7 KREW .....	8
2.8 Implementatie Resultaatsturing in alle teams .....	8
2.9 Veel aandacht voor wonen .....	9
2.10 Het Financieel Bureau Brabant ondersteunt .....	9
2.11 Naasten als natuurlijke bondgenoot .....	9
2.12 Herstelondersteunend behandelprogramma.....	10
2.13 De cliënttevredenheid blijft hoog .....	10
2.14 ICT voor cliënten .....	10
2.15 Aandacht voor sport .....	10
Hoofdstuk 3: medewerkers .....	11
3.1 Beste leerbedrijf van Nederland .....	11
3.2 Investeren in deskundigheidsbevordering .....	11
3.3 Ontwikkeltraject leer-werkcoaches .....	11
3.4 Vraaggericht roosteren .....	11
3.5 Vrijwilligers binnen de wijkteams .....	11
3.6 SROI doelstellingen ruimschoots behaald .....	12
3.7 Sociaal plan .....	12
3.8 Veel aandacht voor bedrijfshulpverlening .....	12
3.9 ICT voor medewerker .....	12
Hoofdstuk 4: organisatie .....	13
4.1 Expertise voor specifieke doelgroepen en ondersteuningsvragen .....	13
4.2 KREW bouwt haar dienstverlening uit.....	13
4.3 Marketing en communicatie .....	13
4.4 Strategisch vastgoedplan verder uitgevoerd .....	14
4.5 Samenwerking met ketenpartners.....	14
4.6 Samenwerking met gemeenten.....	14
4.7 Kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem wederom goed beoordeeld .....	14
4.8 Digitaal meldsysteem risico's en incidenten.....	14
4.9 ICT voor de organisatie .....	15
Hoofdstuk 5: financieel.....	16
5.1 Positief 2016.....	16
5.2 Toekomstperspectief .....	16
5.3 Overname stichting Beheer Begeleid Wonen .....	16
Hoofdstuk 6: ontwikkeling en innovatie .....	17
6.1 RIBW Brabant lanceert nieuw wijkwerkconcept .....	17
6.2 MOVE-onderzoek afgerond.....	17
6.3 Doorontwikkeling portaal inQuiss .....	17
6.4 CareConnections.....	17
Hoofdstuk 7: vooruitblik 2017 .....	18
7.1 RIBW Brabant is expert op het gebied van psychiatrie .....	18
7.2 RIBW Brabant stuurt op resultaat.....	19
7.3 RIBW Brabant faciliteert netwerken .....	19
7.4 RIBW Brabant werkt in de wijk .....	19

Hoofdstuk 8: infographic .....	21
Bijlage A Jaarverslag 2016 Raad van Toezicht RIBW Brabant .....	22
Bijlage B Jaarverslag 2016 Ondernemingsraad RIBW Brabant .....	27
Bijlage C Jaarverslag 2016 Vertrouwenspersoon cliënten .....	29
Bijlage D Jaarverslag 2016 Onafhankelijke klachtencommissie RIBW Brabant. ....	31
Bijlage E Jaarverslag 2016 Externe vertrouwenspersoon RIBW Brabant .....	32

## Voorwoord

Voor u ligt het jaardocument 2016 van RIBW Brabant. In dit verslag kijken we terug op het afgelopen jaar en spreken we daarnaast ook een aantal verwachtingen uit voor het volgend jaar. Het is het verhaal achter de cijfers. Het laat zien waar we de accenten hebben gelegd in onze dienstverlening en zegt ook iets over onze visie op de toekomst.

Een aantal belangrijke onderwerpen in het afgelopen jaar lichten we hier kort even uit. In het verslag kunt u er meer over lezen.

De inzet van ervaringsdeskundigheid heeft binnen RIBW Brabant een grote vlucht genomen. Het aantal ervaringsdeskundigen dat in dienst is getreden bij onze organisatie is het afgelopen jaar fors uitgebreid.

Herstelondersteunende zorg en eigen regie van cliënten, in combinatie met resultaatgericht werken spelen een centrale rol in de begeleiding.

De wijkgerichte teams hebben hard gewerkt aan een stevige positionering in de wijken. Ze zijn actief de verbinding aangegaan met ketenpartners in de zorg en met andere belanghebbenden in de wijken. Daarmee zijn zij een duidelijke partner geworden voor burgers en gemeenten.

We hebben in 2016 meer cliënten kunnen begeleiden dan in het voorgaande jaar, ondanks de nagenoeg gelijkblijvende budgetten. We zien een verschuiving in de verhouding tussen het aantal cliënten dat beschermd woont en het aantal cliënten dat ambulante begeleid wordt. Het aantal cliënten dat beschermd woont is nagenoeg gelijk gebleven, het aantal cliënten dat ambulante begeleid wordt is toegenomen.

KREW is sterk doorontwikkeld. Er staat een stevig team van leer-werkcoaches. Zij bieden cliënten van RIBW Brabant ondersteuning bij een zinvolle daginvulling, van arbeidsmatige dagbesteding tot het vinden en behouden van een reguliere baan.

In 2016 heeft onze organisatie een eervolle vermelding gekregen als beste leerbedrijf.

In het afgelopen jaar zijn er belangrijke wisselingen geweest in de samenstelling van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. Bij de Raad van Toezicht zijn, vanwege het aflopen van de zittingstermijn twee leden vertrokken en opgevolgd door twee nieuwe leden. Carla Lasonder is per 1 november gestopt als voorzitter Raad van Bestuur bij RIBW Brabant. Per 1 maart 2017 is zij opgevolgd door Marina Heslen.

We kijken terug op een jaar waarin hard gewerkt is door cliënten en medewerkers en waarin we hebben kunnen laten zien dat we van betekenis zijn voor veel burgers.

Veel dank voor ieders inzet!

Raad van Bestuur en Managementteam RIBW Brabant

## 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 31 december 2016 boden we aan 1.183 mensen specialistische begeleiding. 475 daarvan Beschermd Wonen en 687 ambulante begeleiding. 219 mensen namen in 2016 deel aan arbeidsmatige dagbesteding en 119 mensen volgden een behandeltraject. Zie de infographic in hoofdstuk 8 voor meer feiten en cijfers.

### 1.2 Juridische structuur

RIBW Brabant is een stichting. Stichting Beheer Begeleid Wonen is eveneens een stichting.

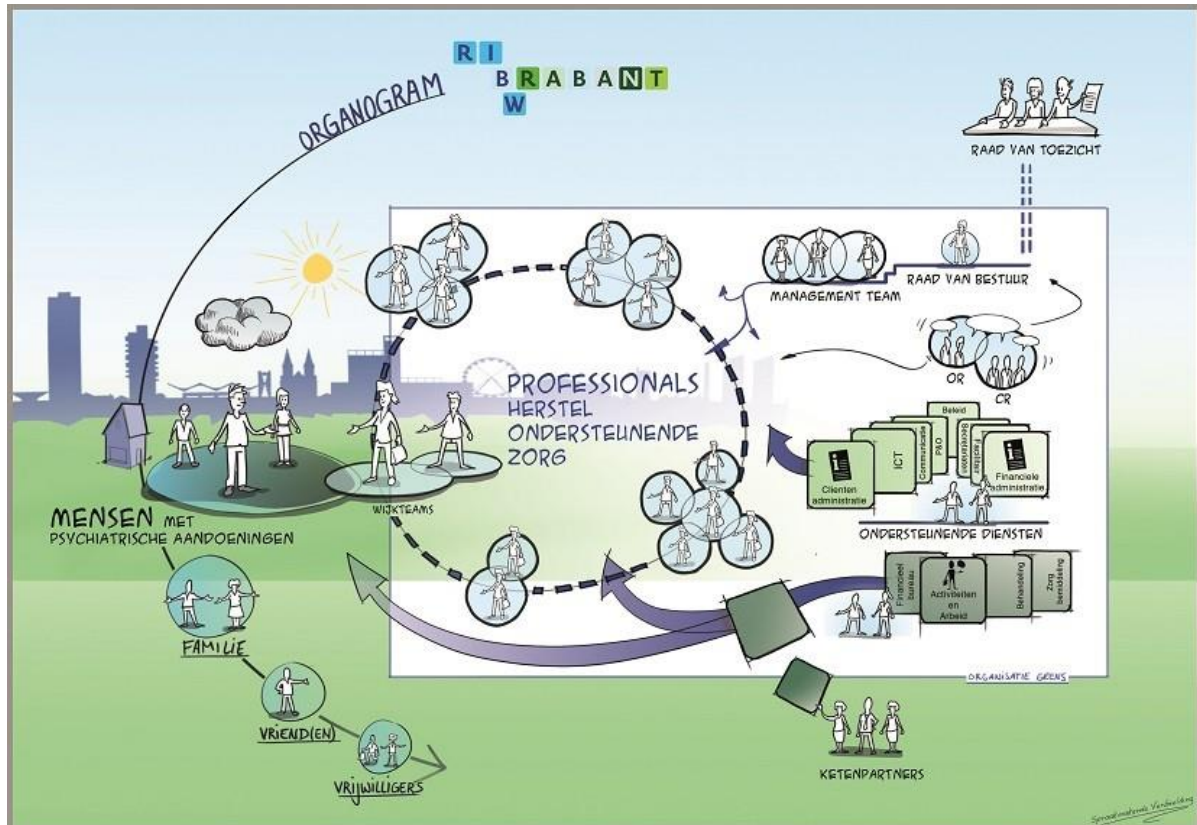
### 1.3 Organisatiestructuur en personele bezetting

RIBW Brabant kiest voor een platte organisatiestructuur. De organisatie wordt bestuurd door de 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 ervaringsdeskundigheid. 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 Clientenraad en een Ondernemingsraad. Daarnaast kunnen cliënten gebruik maken van een vertrouwenspersoon en een onafhankelijke klachtencommissie. Medewerkers kunnen gebruik maken van een externe vertrouwenspersoon.

Stichting Beheer Begeleid Wonen (BBW) is in 2016 overgenomen van het Instituut Maatschappelijk Werk, op verzoek van gemeente Tilburg. De stichting verhuurt 21 woningen aan cliënten. De woningen zijn geen eigendom, maar worden gehuurd van woningstichtingen Tiwos en Wonen Breburg.

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



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 2016 had RIBW Brabant 486 medewerkers (394 FTE), 36 stagiaires en 89 vrijwilligers in dienst.

## Hoofdstuk 2: cliënten

### 2.1 Herstelondersteunende zorg is het fundament

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. In 2016 zijn cliënten en medewerkers verder 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 2016 waren de verdere implementatie van Resultaatsturing (zie §2.8), de uitbreiding van ervaringsdeskundigheid (§2.4) en de ontwikkelingen bij KREW (zie §2.7).

### 2.2 Wijkgericht werken

In 2015 is er een grote verandering doorgevoerd in de begeleidingsteams van cliënten. Die verandering hield in dat de teams opnieuw ingericht werden, namelijk per wijk en niet meer op basis van de problematiek van een cliënt. De wijk waar men woont bepaalt nu van welk team de cliënt zorg ontvangt. In 2016 is deze herpositionering verder uitgewerkt om deelname en verbinding met de wijk nog beter te faciliteren. Vanuit de teams wordt actief de samenwerking gezocht met ketenpartners en andere organisaties in de wijk.

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 15 locaties een grote verscheidenheid aan wijkactiviteiten.

### 2.3 Recreatieve dagbesteding vanuit de wijkteams

Een van de gebieden waarop we mensen begeleiden is daginvulling. Naast arbeidsmatige dagbesteding bieden we ook recreatieve dagbesteding. Cliënten worden hierbij gestimuleerd om zoveel mogelijk deel te nemen aan het reguliere aanbod van dagbesteding 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.

### 2.4 Uitbreiding ervaringsdeskundigheid

Een belangrijk onderdeel van herstelondersteunende zorg is de inzet van ervaringsdeskundigheid. Het aantal ervaringsdeskundig medewerkers bij RIBW Brabant is in 2016 verdrievoudigd; van 12 naar 36 (lees meer cijfers in de infographic in hoofdstuk 8). In 2016 heeft er een forse uitbreiding plaats gevonden van het aantal ervaringsdeskundigen dat werkt in de wijkteams van RIBW Brabant. De ervaringsdeskundigen in de wijkteams zijn veelal ingestroomd vanuit de opleiding 'Medewerkers met ervaring' en opleidingscentrum Howie the Harp. In 2017 zal de inzet van ervaringsdeskundigen in wijkteams verder uitgebouwd worden. Daarnaast werken er ervaringsdeskundigen in een overkoepelend team dat zowel cliënten, medewerkers, afdelingen, teams binnen de organisatie, als ook externen traint en ondersteunt in het werken vanuit de herstelvisie. Belangrijke concepten van dit team zijn Howie the Harp, Training en Ontwikkeling en het Kiemuur.

### 2.5 Tweede leergang Howie the Harp

Howie the Harp™ is een uniek opleidingsprogramma waarin mensen met een kwetsbaarheid, met een eigen ervaring in de psychiatrie en/of verslavingszorg, zich op een laagdrempelige manier ontwikkelen als ervaringsdeskundig beroepskracht. In 2016 is de eerste leergang Howie the Harp-studenten in Tilburg afgestudeerd en is de tweede leergang gestart. Studenten van de eerste leergang hebben in 2016 stage gelopen binnen en buiten RIBW Brabant. RIBW heeft hen bij de start van hun opleiding een baangarantie gegeven van een half jaar. Momenteel worden zij aangenomen op verschillende functies

binnen en buiten RIBW Brabant en leveren een waardevolle bijdrage binnen zorgorganisaties en het maatschappelijk veld.

### 2.6 Het Kiemuur is in steeds meer wijken actief

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 destigmatiserend, activerend en vergroot de tolerantie ten aanzien van kwetsbare burgers in de wijk. Tevens wordt hiermee de cohesie in de wijk versterkt. In 2016 is het aantal wijken waar het Kiemuur georganiseerd wordt fors uitgebreid. In 2017 willen we de verbinding met wijken verder faciliteren. Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen ingezet worden om mee te denken en bij te dragen aan sociale vraagstukken in de wijk.

### 2.7 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. Mooie voorbeelden van het afgelopen jaar zijn onder andere:

- KREW is een samenwerking aangegaan met Social Label. Stichting Social Label ontwikkelt concrete productlijnen in samenwerking met ontwerpers of kunstenaars en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In oktober 2016 is het Social Label LICHT gepresenteerd op de Dutch Design Week in Eindhoven. Het label voor RIBW Brabant is ontwikkeld met topontwerper Kiki van Eijk. De productlijn bestaat op dit moment uit een hanglamp en kandelaar, in 2017 wordt deze uitgebreid met een bureaulamp. Dit project is een mooi voorbeeld van de samenwerking met maatschappelijke partijen en de impact van werk op herstel. Dit voorbeeld hebben we dan ook gebruikt in onze communicatie- en marketingstrategie, dat veel publiciteit heeft opgeleverd (lees ook §4.3).
- Daarnaast is KREW gestart met een Talentprogramma. 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 zij onder andere aan een portfolio, beroepskeuze en doen ze praktijkervaring op door middel van verschillende stages. De cliënten sluiten het traject af met een presentatie over hun persoonlijke leertraject.
- Het ondernemerschap van KREW wordt zichtbaar in het project [www.print-canvas.nl](http://www.print-canvas.nl). Dit is een project waar door cliënten canvas prints worden gemaakt. Vanaf de ontwikkeling van de website tot het bestellen, bewerken, uitprinten, maken van de frames en het opspannen van de doeken: alles wordt door cliënten gedaan. Cliënten van RIBW Brabant kunnen in dit project bijvoorbeeld (opnieuw) arbeidsritme opdoen, werken aan structuur en werken aan sociale en werknemersvaardigheden.

### 2.8 Implementatie Resultaatsturing in alle teams

Resultaatsturing is de aanpak die cliënt en medewerker stimuleert om gestructureerd aan herstel te werken. Doel is dat de cliënt zo zelfstandig mogelijk functioneert, binnen zijn eigen mogelijkheden. De cliënt staat centraal bij Resultaatsturing. Hij bepaalt, eventueel samen met begeleiding, familie en naasten, op welke gebieden hij als eerste ondersteuning nodig heeft. De interventies zijn kort-cyclisch van aard, zodat op korte termijn stappen kunnen worden gemaakt en successen behaald. Werkt een interventie niet, dan kan snel bijgestuurd worden. Zo ontstaat ondersteuning op maat. Deze manier van



werken zorgt ervoor dat medewerkers meer tijd beschikbaar hebben voor de cliënt, omdat zij minder tijd nodig hebben voor administratie.

In 2016 heeft de techniek rondom resultaatsturing enige vertraging opgelopen, waardoor de doelen die we onszelf gesteld hadden niet geheel gerealiseerd konden worden. Afgelopen jaar is al gewerkt met Resultaatsturing, maar inQluiss (cliëntenportaal) en CareConnections (alles-in-één zorg app) zijn nog niet operationeel. De voorbereidingen zijn wel getroffen door bronsysteem Plancare 2 te vullen met data. In 2017 zullen zowel inQluiss (§6.3) als CareConnections (§6.4) in gebruik genomen worden en verwachten we grote stappen voorwaarts te zetten.

### [2.9 Veel aandacht voor 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, woningaanbod in de regio (§6.1). Samen met woningverhuurders streven we ernaar het woningbestand zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij deze wensen en behoeften. Daarnaast heeft RIBW Brabant deel genomen aan een grootschalig onderzoek naar de effecten en voorwaarden van ambulantisering (§6.2). De beschikbaarheid van geschikte huisvesting speelt daarbij een belangrijke rol.

### [2.10 Het Financieel Bureau Brabant ondersteunt](#)

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. Problemen met financiën en administratie staan nooit op zichzelf. Het op orde brengen -en houden- van de financiën draagt bij aan het herstel. Cliënten van RIBW Brabant hebben de mogelijkheid hun financiën in beheer te geven bij de Stichting Financieel Bureau Brabant. De doelstelling van deze stichting is dat cliënten hun financiën weer geheel zelfstandig leren beheren. Iemand kan ook ondersteuning krijgen op een deelgebied als volledig zelfstandig beheer van de financiën niet haalbaar is.

Het financieel beheer is een gedeelde verantwoordelijkheid. Sinds 2016 is de Stichting Financieel Bureau Brabant in het kader van de herstelvisie begonnen om de samenwerking tussen cliënt, begeleider en financieel bureau te optimaliseren. De cliënt is hierdoor meer betrokken bij dit financieel bureau. In 2017 wordt deze ontwikkeling, mits betaalbaar, verder voortgezet.

### [2.11 Naasten als natuurlijke bondgenoot](#)

Naasten zijn een natuurlijke bondgenoot in de begeleiding van RIBW Brabant. Wij gaan ervan uit dat naasten 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.

### 2.12 Herstelondersteunend behandelprogramma

In 2016 hebben in totaal 119 mensen deelgenomen aan het behandelprogramma. Dit is wederom een stijging in vergelijking met het voorgaande jaar. Behandeling wordt zowel individueel als in groepsverband geboden door de psychologen die verbonden zijn aan RIBW Brabant. Sinds een aantal jaren is er een klinisch psycholoog verbonden aan de organisatie, waardoor het mogelijk is DBC's (diagnose behandelcombinaties) aan te bieden aan onze cliënten. Om het behandel aanbod optimaal herstelondersteunend te maken, zijn ervaringsdeskundigen betrokken geweest bij de invulling van verschillende modules.

### 2.13 De cliënttevredenheid blijft hoog

RIBW Brabant laat om het jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren. In december 2016 is een nieuw onderzoek uitgevoerd. 335 mensen hebben de vragenlijst ingevuld, oftewel een respons van 29%. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,8. Dat is hetzelfde rapportcijfer als in 2014. Het ligt iets hoger vergeleken met onze spiegelgroep, die bestaat uit GGz-instellingen en RIBW-en, die een score van gemiddeld 7,7 behaalde. De tevredenheid over de onderwerpen die aansluiten bij onze herstelvisie is over het algemeen hoog. Teams gaan met de bevindingen aan de slag en zullen hier concrete acties op uitzetten om de hoge mate van tevredenheid van cliënten te behouden en waar mogelijk te vergroten.

### 2.14 ICT voor cliënten

RIBW Brabant zet in op ICT voor zowel cliënten, als voor medewerkers (zie §3.10) en organisatie (zie §4.9). Uitgangspunt is dat de ontwikkelingen aansluiten bij de herstelvisie en dat flexibel en efficiënt gewerkt wordt. Alle cliënten van RIBW Brabant die beschermd wonen zijn bijvoorbeeld voorzien van een draadloze internetaansluiting. Cliënten Computer Support (CCS) is opgezet door cliënten en zorgt voor levering en onderhoud van computers door en voor cliënten. CCS heeft reeds honderden computers geleverd. In 2017 zal cliëntenportaal inQluis een vervolg krijgen (zie §6.3).

### 2.15 Aandacht voor sport

Een van de gebieden waarop we mensen begeleiden is 'lichamelijke gezondheid'. Sport hoort daarbij. Een gezond lichaam is bevorderlijk voor het herstel. In alle teams van RIBW Brabant zijn sportambassadeurs aangesteld die als doel hebben cliënten een opstap te bieden en te begeleiden naar het deelnemen in reguliere maatschappelijke sportvoorzieningen. Hierin is ook de samenwerking gezocht met ketenpartners zoals Buro Maks, SMO Traverse, Atlantis zorg en met sportcoaches en Steunpunt Aangepast Sporten van Gemeente Tilburg.

Misschien wel het mooiste voorbeeld van een sportief en verbindend landelijk georganiseerd evenement in het afgelopen jaar is de Socialrun. De Socialrun is een non-stop estafeteloop, georganiseerd door Samen Sterk Zonder Stigma, met als doel openheid rondom psychische aandoeningen te stimuleren. De opbrengsten komen ten goede aan projecten die openheid stimuleren en zo vooroordelen over mensen met psychische aandoeningen verminderen. Met een gevarieerd team van onder andere lopers, fietsers, chauffeurs en routecoördinatoren namen vrijwilligers, cliënten en medewerkers van RIBW Brabant afgelopen jaar deel aan de Socialrun en finishten als eerste!

## Hoofdstuk 3: medewerkers

### 3.1 Beste leerbedrijf van Nederland

RIBW Brabant is tijdens Skills Heroes in Amsterdam RAI uitgeroepen tot beste leerbedrijf van Nederland. De jury verwoordde deze keuze als volgt: "In tijden van krimp investeert het winnende bedrijf stevig in het opleiden van vaste werknemers en studenten. Zo steekt RIBW Brabant veel energie in het stage- en opleidingsbeleid. In de complexe omgeving waarin de studenten werken is begeleiding essentieel en daaraan besteedt het bedrijf veel aandacht. Het uitgangspunt is de eigen kracht en verantwoordelijkheid van individueel talent. Dit loopt als een rode draad door de organisatie". Ook een groot compliment voor de praktijkopleider van RIBW Brabant, die bij de laatste drie genomineerden voor beste praktijkopleider zat.

### 3.2 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. Zo hebben alle medewerkers in 2016 de training psychofarmaca en medicatieveiligheid gevolgd. Daarnaast wordt deskundigheid bevorderd op thema's die aansluiten bij de actuele praktijk, zodat medewerkers in tijden van veel veranderingen hun werkzaamheden professioneel kunnen blijven uitvoeren. Denk daarbij aan opleidingen als Signs of Safety, Netwerkversterking, Wijzer met financiën, ADL-trainingen, trainen in risicovolle handelingen en begeleiden van LVB cliënten.

### 3.3 Ontwikkeltraject leer-werkcoaches

De afgelopen twee jaar heeft de divisie KREW in het teken gestaan van de transitie van traditionele dagbesteding naar participatie door arbeidsmatige dagbesteding en werk (zie §2.7 en §4.2). Daar horen ook medewerkers met passende kennis, vaardigheden en competenties bij. In 2016 zijn nieuwe gekwalificeerde medewerkers aangetrokken en is er speciaal voor de medewerkers van KREW een ontwikkeltraject samengesteld en uitgevoerd. Dit traject is gericht op het vergroten van kennis, vaardigheden en competenties die nodig zijn voor de functie van leer-werkcoach (onder andere acquisitie, commercieel denken en handelen, psychopathologie en werk, klantvriendelijkheid en sociale wet- en regelgeving). Daarnaast is het ontwikkeltraject gericht op teamvorming. In het eerste kwartaal van 2017 wordt dit traject afgerond.

### 3.4 Vraaggericht roosteren

De ondersteuningsvraag van de cliënt is leidend voor de begeleiding die door RIBW Brabant geboden wordt. De roosterplanning is een belangrijk instrument om dat te stroomlijnen. In 2015 is een nieuw dienstroosterapplicatie aangeschaft en in 2016 is dit pakket geïmplementeerd.

### 3.5 Vrijwilligers binnen de wijkteams

Vrijwilligers vormen een belangrijk onderdeel van ons medewerkersbestand. Ook binnen de wijkteams zorgen zij voor een waardevolle aanvulling en dragen zij bij aan de herstelondersteunende zorg aan onze cliënten (zie §2.1). In 2016 is het aantal vrijwilligers bij RIBW Brabant verder gestegen tot 89. 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. Tot slot zetten we ons ook in relatie tot het vrijwilligerswerk in om stigma tegen te gaan. Openheid over en bespreekbaarheid van psychiatrische aandoeningen is belangrijk om een reëel beeld van de psychiatrie te schetsen. We werken samen met partners om vrijwilligers te werven, er worden gastlessen verzorgd op verschillende opleidingscentra en kennis met betrekking tot vrijwilligers(beleid) wordt gedeeld.

### 3.6 SROI doelstellingen ruimschoots behaald

RIBW Brabant levert al jarenlang een bijdrage aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van gemeenten. RIBW Brabant is van oudsher een netwerkorganisatie, opererend midden in de maatschappij. Zo ook op het terrein van arbeidsmarkt. Doel is om kandidaten met een grotere afstand 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 belangrijk om een voorbeeld te zijn voor de Social Return On Investment (SROI). Dat blijkt ook uit de cijfers over 2016. De doelstelling vanuit de gemeente is met 185% ruimschoots behaald. We dragen het belang van SROI uit bij bijvoorbeeld de startersbeurs, proefplaatsingen, voorlichting door cliënten en medewerkers op scholen en deelname aan [www.werkgeversgaaninclusief.nl](http://www.werkgeversgaaninclusief.nl). Bovendien was RIBW Brabant in 2016 gastheer voor het Ondernemersakkoord. In sfeervolle ambiance en in gezelschap van een grote groep betrokken ondernemers, bestuurders en vakgenoten, werden op interactieve wijze kennis en ervaringen gedeeld rondom het thema 'psychische aandoeningen op de werkvloer'.

### 3.7 Sociaal plan

RIBW Brabant heeft een doorlopend sociaal plan. Besloten is om gebruik te maken van de opzegmogelijkheid in dit plan. De opzegging is formeel en tijdig gedaan aan de vier betrokken vakbonden. Afgelopen jaar hebben we met een aantal geledingen in de organisatie inhoudelijk doorgesproken over een nieuw op te stellen sociaal plan, de veranderende context en de belangrijkste organisatiedoelen daarbij. RIBW Brabant heeft inmiddels één formeel overleg gehad met bestuurder en vakbonden. Deze eerste bijeenkomst verliep in een goede sfeer en was constructief. In 2017 staan vervolgspraken gepland. Door RIBW Brabant is de behoefte aangegeven om in het sociaal plan meer ruimte te krijgen voor pré-mobiliteit, mede naar aanleiding van eigen goede ervaringen die samen met de Ondernemingsraad zijn opgedaan. We streven ernaar om te komen tot een modern, eigentijds plan waarin de nadruk ligt op mobiliteit en inzetbaarheid.

### 3.8 Veel aandacht voor bedrijfshulpverlening

Organisatiebreed is de risico-inventarisatie en- evaluatie uitgevoerd. De plannen van aanpak zijn opgesteld en uitgevoerd. Eén van de onderdelen betreft bedrijfshulpverlening. We trachten op dit vlak meer bekendheid in de teams en naar cliënten te krijgen over wat preventief is geregeld voor bedrijfshulpverlening en over wat zelf te doen bij calamiteiten. Die bekendheid bereiken we door op grotere locaties ontruimingsoefeningen te houden met professionele ondersteuning en door meer en gericht BHV'ers op te leiden in de teams en op locaties waarbij dat nodig is. We hebben daarbij een efficiëncyslag gemaakt door de herhalingstrainingen BHV deels te combineren met de ontruimingsoefeningen. Bovendien bieden we een deel van de trainingen via e-Learning aan.

### 3.9 ICT voor medewerker

RIBW Brabant zet in op ICT voor cliënten (zie §2.10), medewerkers en organisatie (zie §4.9). Uitgangspunt is dat de ontwikkelingen aansluiten bij de herstelvisie en dat flexibel en efficiënt gewerkt wordt. Medewerkers zijn uitgerust met een smartphone en/of een tablet en/of een laptop. De cloud-gebaseerde infrastructuur en de resultaatsturing maken het mogelijk voor medewerkers om met een tablet of smartphone te werken. Zodoende hoeft de medewerker niet fysiek aanwezig te zijn op een kantoorlocatie om bijvoorbeeld te rapporteren of om tijd te registreren. In 2017 zal de alles-in-één zorgapp CareConnections in gebruik worden genomen (zie §6.4). Dit zal het digitaal werken nog een stuk gemakkelijker maken.

## Hoofdstuk 4: organisatie

### 4.1 Expertise voor specifieke doelgroepen en ondersteuningsvragen

RIBW Brabant is een specialistische 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening in de psychiatrie. Doordat er 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 heeft RIBW Brabant expertise in huis 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 team overstijgende expertisegroepen ingericht. In deze expertisegroepen zitten medewerkers 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 scholingsaanbod, om dit actueel te houden en de expertise te borgen.

### 4.2 KREW bouwt haar dienstverlening uit

2015 heeft in het teken gestaan van een herstructurering binnen het Centrum voor Activiteiten en Arbeid (CAA): van traditionele dagbesteding naar participatie door werk. Het CAA is in 2016 verder gegaan als KREW. KREW kijkt terug op een jaar waarin verder gebouwd is aan haar dienstverlening (zie §2.7 voor mooie voorbeelden). Alle werkprojecten werden voortdurend getoetst aan de uitgangspunten van KREW en waar mogelijk geprofessionaliseerd door nadrukkelijk de verbinding te zoeken met werkgevers, opleidingen, andere zorgorganisaties, gemeenten en UWV. Maar ook intern met de woonteam en de verschillende ondersteunende diensten is KREW de verbinding nadrukkelijker aangegaan door onder andere presentaties te geven en aandachtsfunctionarissen te benoemen.

KREW kijkt uit naar 2017 waarin gewerkt wordt aan verdere professionalisering van de werkprojecten en dienstverlening en waarin nieuwe werkprojecten in de omgeving Waalwijk en Oisterwijk ontwikkeld zullen gaan worden.

### 4.3 Marketing en communicatie

In 2016 is de marketing- en communicatie-aanpak voortgezet. De nadruk lag het afgelopen jaar op de kwalitatieve verdieping van de positionering. Op deze manier creëren we onderscheidend vermogen voor alle doelgroepen. In de positionering van RIBW Brabant staan 'herstelondersteunende zorg' en 'innovatie & ondernemerschap' hoog in het vaandel. Onze resultaatgestuurde aanpak (§2.8), het belang van ervaringsdeskundigheid (§2.4) en het feit dat wij een samenwerkingsgerichte organisatie zijn (zie onder andere §2.2 en §4.5) zijn daarbij van essentieel belang.

Cliëntervaringen zijn nog steeds het beste bewijs om onze toegevoegde waarde in hun herstel te laten zien. Om onze rol als specialist binnen de psychiatrie te bekrachtigen zijn deze ervaringen het afgelopen jaar steeds meer gecombineerd met verhalen over de rol van professionals, naasten en ervaringsdeskundigen. We delen deze kennis via diverse communicatiemiddelen. Van digitale nieuwsbrieven tot de website, social media en artikelen in de pers. Ook op de Open Dag in 2016 hebben we onze kennis gedeeld en onze inhoudelijke bekendheid vergroot. Met publiekstrekker Isa Hoes en inhoudelijke workshops hebben we ons goed op de kaart gezet. In 2017 wordt deze aanpak verder doorontwikkeld middels een actief social media beleid en door nog meer gebruik te maken van 'content creation'. Op deze manier zetten we onze positionering verder kracht bij.

Op het gebied van communicatie lag het afgelopen jaar de nadruk op het ambassadeurs maken van onze medewerkers (zorgprofessionals). Onder andere door workshops 'Facebook voor aandachtsfunctionarissen' en 'commercieel denken en handelen' aan wijkteams te geven en een actieve rol te spelen bij projecten als de Burendag, NL Doet en de Socialrun. Hiermee is de verbinding en samenwerking met de wijk en andere partijen verder versterkt. Deze lijn zal ook in 2017 worden voortgezet.

#### [4.4 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 (lees ook §2.9).

Dat het plan geen statisch geheel is, is in 2016 gebleken. Wijzigingen in de afgegeven beschikkingen hebben ervoor gezorgd dat de vastgoedplannen herzien worden. Nieuwe zorgproducten zorgen voor wijzigingen in de beoordeling van onze vastgoedportefeuille. Waar RIBW Brabant bijvoorbeeld voornemens was losse appartementen in de wijk op te zeggen vanwege de afstand tot de begeleiding en het ontbreken van de gewenste clustering, blijkt nu dat dit type woning goed past bij de behoefte aan nieuwe vormen van beschermd wonen, zonder verblijfscomponent. RIBW Brabant kan in combinatie met de begeleiding die zij biedt deze huisvesting tegen een vergoeding beschikbaar stellen. Komend jaar verschijnt er een herzien vastgoedplan met een actuele transitieopgave.

#### [4.5 Samenwerking met ketenpartners](#)

Ten behoeve van onze cliënten streven we naar een goede ketensamenwerking. Naar aanleiding van de vragen en behoeften van de individuele cliënten kunnen ketenpartners gevraagd worden zorg te leveren. Een passende integrale aanpak en een sluitende keten kunnen leiden tot minder bureaucratie en tot kostenbesparing. Samenwerken vraagt om een goede afstemming, het delen van informatie en een heldere positionering en afbakening. In dit kader besluiten we soms ook tot het aangaan van onderaanneming. Dit maakt het voor individuele cliënten mogelijk om zorg vanuit RIBW Brabant te combineren met zorg vanuit een andere organisatie.

#### [4.6 Samenwerking met gemeenten](#)

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.

In Breda is RIBW Brabant gegund voor beschermd wonen en zijn we actief betrokken bij de overlegtafels. In 2016 is nog geen beschermd wonen geboden in Breda. In 2017 verwachten we hier verdere stappen in te kunnen zetten.

In Den Bosch is RIBW gevraagd een bijdrage te leveren door het inzetten van Kiemuren in de wijken. Voor 2017 is er een gunning voor beschermd wonen.

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. We hopen dat dit ook voor de inkoop WMO gaat gelden in de toekomst, waardoor de fors toegenomen administratieve lastendruk wellicht kan afnemen.

#### [4.7 Kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem wederom goed beoordeeld](#)

RIBW Brabant is sinds 2007 in het bezit van het HKZ-certificaat. Dat betekent dat de organisatie goed georganiseerd is, cliënten centraal staan en continu gewerkt wordt aan optimalisering van het aanbod. We leveren betrouwbare resultaten en voldoen aan eisen vanuit de sector, financiers, cliënten en overheid. Ieder jaar wordt RIBW Brabant hierop getoetst. De laatste jaren heeft certificerende instelling Dekra de toetsing gedaan. In 2016 werd het kwaliteitssysteem van RIBW Brabant wederom goed beoordeeld. Dekra heeft een nieuw certificaat toegekend dat tot september 2019 geldig is.

#### [4.8 Digitaal meldsysteem risico's en incidenten](#)

Triasweb is het digitale meldsysteem voor risico's en incidenten. Het doel is verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Meldingen komen binnen bij de leidinggevende van het team waar de cliënt

zorg afneemt of de medewerker werkzaam is. Hierdoor kunnen teams risico's inventariseren en incidenten evalueren en er maatregelen op nemen. Ook teamoverstijgend worden de meldingen geanalyseerd, zodat verbeteracties ingezet kunnen worden. Beleid en praktijk worden nadrukkelijk aan elkaar gekoppeld.

#### [4.9 ICT voor de organisatie](#)

Uitgangspunt voor de ICT-ontwikkelingen is dat ze aansluiten bij de herstelvisie en dat medewerkers flexibel en efficiënt kunnen werken. De Cloud gebaseerde infrastructuur maakt het mogelijk voor medewerkers om flexibel met een tablet of smartphone te werken. Steeds meer applicaties worden aan het applicatielandschap toegevoegd. Een voorbeeld daarvan in afgelopen jaar is een nieuwe tool Aysist voor dienstroosterplanning. Hiermee heeft de medewerker meer grip op zijn of haar eigen planning en kan er door de toegenomen flexibiliteit meer cliëntvraaggericht gepland worden. Dit nieuwe pakket is volledig Cloud gebaseerd en wordt ontsloten via web en app, zodat medewerkers overal en altijd inzage hebben in hun dienstroosterplanning.

In 2017 zullen meer applicaties volgen. Ook zullen enkele nieuwe digitale tools die vanuit onze herstelvisie worden ingezet in (test)gebruik worden genomen. Voorbeelden daarvan zijn de alles-in-één applicatie CareConnections (zie §6.4) en cliëntenportaal inQuiss (zie §6.3).

## Hoofdstuk 5: financieel

### 5.1 Positief 2016

RIBW Brabant heeft 2016 afgesloten met een positief resultaat van € 1.479.401. Dit is ruim 4,4% van de totale opbrengsten, waarmee het positief resultaat zowel absoluut als relatief fors is toegenomen ten opzichte van 2015. De voornaamste reden van deze toename is het feit dat in 2016 nog incidentele opbrengsten zijn gerealiseerd die in 2015 niet in het resultaat opgenomen waren. Het betreft hier overproductie waarvan in 2015 nog niet duidelijk was of deze vergoed zou worden en een gedeelte van de niet-declarabele productie uit 2015 die in 2016 alsnog is gedeclareerd. Als de resultaten uit 2015 en 2016 worden genormaliseerd door ze te schonen voor incidentele kosten en opbrengsten, zijn de genormaliseerde resultaten over 2015 en 2016 nagenoeg gelijk. Dat betekent dat RIBW Brabant er in 2016 in is geslaagd om bij lagere tarieven en minder inkomsten uit subsidies voor onder andere de overgangsregeling kapitaallasten, een redelijk resultaat te realiseren. Dit betekent dat bij lagere opbrengsten ook de kosten in relatieve zin zijn teruggedrongen.

Het positieve resultaat van € 1.479.401 is toegevoegd aan het Eigen Vermogen van RIBW Brabant, dat daarmee in totaal € 14.469.006 bedraagt. Dit is 73% van het balanstotaal en 43% van de totale opbrengsten.

De liquiditeit is nog altijd goed te noemen, hoewel er wel een verdere afname van liquide middelen te zien is. De reden hiervoor is dat declaraties binnen de WMO een lange doorlooptijd hebben en laat worden betaald. Dit is ook zichtbaar in de fors toegenomen debiteurenstand. De verwachting is dat met het implementeren en optimaliseren van systemen bij zowel gemeenten als RIBW Brabant, de doorlooptijd van de declaraties aanzienlijk kan worden verkort, waarmee het gemiddeld uitstaand debiteurensaldo lager zal worden.

### 5.2 Toekomstperspectief

Op het gebied van Beschermd Wonen is in 2016 een start gemaakt met het actief scheiden van wonen en zorg. Omdat er voor lang niet alle cliënten die zelfstandig gaan wonen ook een passende woning beschikbaar is, verhuurt RIBW Brabant woningen door aan cliënten. Voor RIBW Brabant betekent dit feitelijk een nieuwe bedrijfsactiviteit waarmee nog ervaring moet worden opgedaan. In 2016 gaat het nog maar om enkele woningen, maar de verwachting is dat dit in 2017 en 2018 zal toenemen. In de tarieven verdwijnt voor deze groep cliënten de huisvestingscomponent, waardoor de vergoeding voor huisvesting voor RIBW Brabant uitsluitend nog bestaat uit de aan de cliënten doorbelaste huur en vaste lasten. De beheerskosten nemen voor RIBW Brabant echter wel fors toe, omdat zij ook als verhuurorganisatie moet optreden. Daarmee worden we zowel verantwoordelijk voor de verhuuradministratie, als voor het passend toewijzen en de inkomstenstoetsen voor cliënten. Daar waar eerst nog enige marge kon worden gerealiseerd op de huisvestingscomponent om woningen geschikt te maken en te houden voor cliënten, ontstaat er nu een negatief resultaat op huisvesting. Dat zal uit marges op andere tarieven gedekt moet worden. Echter de andere tarieven staan ook onder druk en leveren weinig marge om andere tekorten te dekken.

Naar de toekomst wordt door RIBW Brabant positief gekeken, hoewel, zoals gezegd, de marges onder druk staan. Gezocht zal worden naar innovatieve oplossingen in de bedrijfsvoering om de begeleiding nog efficiënter en effectiever te kunnen bieden. In 2016 is RIBW Brabant in staat gebleken bij teruglopende opbrengsten en marges toch een positief (genormaliseerd) resultaat te realiseren. Ook voor de komende jaren verwachten we dat dit mogelijk is, maar de verwachting is wel dat het resultaat zal teruglopen. In principe is dat voor de continuïteit niet direct een probleem, maar enig positief resultaat is wel noodzakelijk om te kunnen blijven investeren en innoveren om de zorg ook in de toekomst zowel betaalbaar als van hoge kwaliteit te laten zijn.

### 5.3 Overname stichting Beheer Begeleid Wonen

Per 1 oktober 2016 heeft RIBW Brabant het bestuur overgenomen van stichting Beheer Begeleid Wonen. Deze stichting werd voorheen bestuurd door stichting IMW uit Tilburg. De activiteiten van de stichting bestaan uit het huren van woningen van woningcoöperaties ten behoeve van het doorverhuren van deze woningen aan cliënten van RIBW Brabant en, in een overgangperiode van maximaal één jaar, enkele cliënten van stichting IMW. De jaarrekening van stichting Beheer Begeleid Wonen is geheel geconsolideerd in de jaarrekening van RIBW Brabant.



## Hoofdstuk 6: ontwikkeling en innovatie

### [6.1 RIBW Brabant lanceert nieuw wijkwerkconcept](#)

RIBW Brabant heeft het initiatief genomen om een *wijkwerkconcept* te ontwikkelen om de samenwerking tussen medewerkers van verschillende zorgorganisaties in de wijk te versterken. In samenwerking met adviesbureau AT Osborne is bij ketenpartners geïnventariseerd wat een geschikt concept is om de fysieke infrastructuur, in de vorm van kantoorhuisvesting en eventuele facilitaire diensten, wijkgericht te organiseren ten behoeve van de eigen dienstverlening en die van ketenpartners in de wijk. In 2016 is voor de pilotlocatie een huurovereenkomst getekend met ketenpartner Contour de Twern voor een ruimte in wijkcentrum 't Sant aan de Beneluxlaan in Tilburg. Hier zal het eerste wijkwerkconcept begin 2017 gereed zijn. Tussen RIBW Brabant en Contour de Twern is in september een convenant getekend die verdere samenwerking op dit gebied beschrijft. Door het verbinden van zorgaanbieders in de wijk zal de dienstverlening nog beter op elkaar afgestemd zijn.

Deze pilot is tevens aangegrepen om een kantoor in te richten met circulaire kantoorinrichting. De circulaire economie heeft als doel herbruikbaarheid van producten en grondstoffen te maximaliseren en waardevernietiging te minimaliseren. Dit in tegenstelling tot de huidige economie, waarin grondstoffen worden omgezet in producten die aan het einde van hun levensduur worden vernietigd.

### [6.2 MOVE-onderzoek afgerond](#)

Onder leiding van het lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool Groningen en Rob Giel Onderzoekcentrum, doet RIBW Brabant samen met vijf andere RIBW-en onderzoek naar de knelpunten en succesfactoren bij ambulantisering. De metingen van dit longitudinale onderzoek zijn in 2015 afgerond. De verwerking van de data tot resultaten is in 2016 afgerond. De resultaten bieden mooie inzichten en bruikbare handvatten om ambulantisering nog beter te faciliteren, zowel op het niveau van het individu als op organisatieniveau. Het opleiden en trainen van professionals in het methodisch en herstelondersteunend werken en het inzetten van ervaringsdeskundigheid komen ook in dit onderzoek als belangrijke factoren naar voren.

### [6.3 Doorontwikkeling portaal inQuiss](#)

In 2016 is gewerkt aan de ontwikkeling van inQuiss, een cliëntportaal tot het dossier van de cliënt dat door de cliënt zelf beheerd wordt. Het is volledig vanuit de herstellvisie van RIBW Brabant ontwikkeld, vanuit het perspectief van de cliënt/ burger. Het portaal is ingericht vanuit de gedachte "wat heb ik nodig om zelf regie te hebben en te participeren?" Het is dus geen verlengstuk van de organisatie, maar een portaal waarbij de cliënt bepaalt. De cliënt kan zelf aangeven hoe het gaat, acties oppakken en afwerken en resultaatmetingen uitvoeren. Hij kan samenwerken met begeleiders en kan naasten en ketenpartners betrekken. Het is voor de cliënt mogelijk om anderen toegang te geven en bijvoorbeeld de voortgang van zorg in te zien. In 2016 is de volledige aansluiting gemaakt met de resultaatgestuurde manier van werken. In 2017 willen we inQuiss daadwerkelijk in gebruik nemen.

### [6.4 CareConnections](#)

RIBW Brabant wil medewerkers faciliteren om flexibel en efficiënt te werken. Daarom heeft de afgelopen twee jaar een proef plaatsgevonden met CareConnections; de alles-in-één zorgapp. Met deze app is het mogelijk alle informatie die de medewerker onderweg nodig heeft te ontsluiten, zowel online als offline. De medewerker heeft hiermee de beschikking over de belangrijkste gegevens om te kunnen werken, zoals de eigen agenda en toegang tot het cliëntendossier. Dit alles op een gebruiksvriendelijke, intuïtieve manier. De beveiliging hiervan is natuurlijk uitermate belangrijk, daarom wordt de informatie volledig versleuteld overgedragen en opgeslagen. In 2017 wordt CareConnections in gebruik genomen.

## Hoofdstuk 7: vooruitblik 2017

Een toekomstbestendige manier van werken wordt mede mogelijk gemaakt door een organisatie die de zaken goed op orde heeft. Dat is soms een hele uitdaging in een tijd waarin veel verandert, vaak omdat we dat zelf willen, soms omdat het moet. Innovatie van de ondersteunende processen is een continu proces om goede diensten te kunnen blijven leveren. Technologische en ICT-ontwikkelingen worden hiervoor ingezet.

De zorg verandert. In de WMO zien we de ontwikkeling dat er meer mensen zelfstandig gaan wonen en, intensief, ambulant begeleid worden. De beschikkingen die afgegeven worden voor Beschermd Wonen Extramuraal zijn daar een voorbeeld van. De mensen die een beschikking krijgen voor Beschermd Wonen Intramuraal hebben veelal complexe hulpvragen. Er vindt dus een verschuiving plaats van het hulpaanbod waarvoor RIBW Brabant gevraagd wordt.

We ontwikkelen nieuwe dienstverlening als we daar mogelijkheden toe zien. Een voorbeeld daarvan is de zorg voor gezinnen. In 2016 hebben we een toename gezien van het aantal gezinnen dat onze hulp inriep. We kunnen voor hen een belangrijke toegevoegde waarde bieden.

Door het veranderen van de zorgvragen en door de beleidskeuzes die gemeenten maken, worden er andere eisen gesteld aan het woningbestand. Op meerdere plaatsen in ons werkgebied gaan we in 2017 nieuwe woonplannen uitvoeren. Soms met projectontwikkelaars die voor ons passende woningen bouwen om ze vervolgens aan ons te verhuren, soms met woningstichtingen die geschikte woningen aan ons beschikbaar stellen. Daardoor blijven we aansluiten bij de vragen die ons gesteld worden. Steeds meer woningen sluiten aan bij het strategisch vastgoedplan dat door ons ontwikkeld is. Steeds meer woningen voldoen aan de huidige eisen en passen bij de wensen van cliënten.

RIBW Brabant is specialist in het begeleiden van mensen met een psychiatrische en psychische problematiek. De herstelvisie is ons fundament. Ons aanbod is een unieke combinatie van expertise, resultaatgestuurd werken, netwerken en werken in de wijk.

### 7.1 RIBW Brabant is expert op het gebied van psychiatrie

De medewerkers die cliënten begeleiden hebben een afgeronde MBO- of HBO-opleiding en beschikken over basisexpertise van psychiatrie en herstelondersteunende zorg. Daarnaast hebben we expertises in huis voor specifieke doelgroepen (zoals aan dubbele diagnose, gezinnen, jongeren, et cetera) en voor specifieke ondersteuningsvragen (bijvoorbeeld systeemgerichte ondersteuning, structuur, verslaving en afhankelijkheid, et cetera). We blijven investeren in opleidingen en trainingen. Onze medewerkers hebben ruime mogelijkheden hun kennis en expertise binnen RIBW te ontwikkelen en uit te breiden. Er wordt veel geïnvesteerd in scholing en opleiding.

*Expertise* is bij RIBW Brabant volop aanwezig. Met een goede mix van expertises kunnen we de vraag van cliënten bedienen. Om overal de vraag te matchen met de juiste expertise is nog een hele uitdaging. De zeven expertisegroepen die afgelopen jaar zijn opgericht, zullen uitwisseling van expertise in 2017 verder stimuleren.

*Ervaringsdeskundigheid* heeft een belangrijke plek binnen de organisatie verworven. In 2017 zal het aantal begeleiders met ervaringsdeskundigheid nog verder uitgebreid worden. Voor medewerkers met ervaring wordt ook in 2017 een passend trainingsaanbod georganiseerd.

In 2017 gaat de tweede lichter student van Howie the Harp Tilburg afstuderen. Zie voor meer informatie de website [www.howietheharp.nl](http://www.howietheharp.nl)

In 2016 zijn in verschillende gemeenten *Kiemuren* verzorgd door RIBW Brabant. En er is vraag naar meer. In 2017 zullen de Kiemuren dan ook uitgebreid worden naar meer wijken in meer gemeenten. Op [www.kiemuur.nl](http://www.kiemuur.nl) is hier meer over te lezen.

*Herstelondersteunende behandeling* wordt geboden binnen RIBW Brabant. In 2017 zullen de psychologen het aanbod van korte behandelmodules uitbreiden.

*Stichting Financieel Bureau Brabant* is ook in 2017 een betrouwbare partner op het gebied van financiën en administratie voor cliënten van RIBW Brabant. Ook voor andere kwetsbare groepen met een verhoogd risico op financiële problemen hebben zij iets te bieden. Zie [www.financieelbureaubrabant.nl](http://www.financieelbureaubrabant.nl) voor meer informatie.

Cliëntgericht wordt mensgericht. Onze kennis en kunde is ook zeker van toegevoegde waarde *buiten de tweedelijns psychiatrie*. Hier is steeds meer behoefte aan. In 2017 gaan we onze expertise vaker buiten de organisatie en voor een bredere groep mensen inzetten.

## 7.2 RIBW Brabant stuurt op resultaat

Herstel is het intens persoonlijke en unieke proces van verandering van iemands houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en rollen. Dat heeft impact op alle gebieden van het leven. We streven naar herstel op alle gebieden en werken actief op de gebieden die iemand op dat moment in zijn of haar leven belangrijk vindt.

*InQuiss* is een webportaal waar cliënten de regie over hun eigen dossier kunnen voeren. Cliënten kunnen onder andere Resultaatsturing zelf bijhouden. Ook kunnen cliënten per onderdeel naasten autoriseren om hun dossier te bekijken. De verwachting is dat we eind 2017 zullen starten met de invoering van *InQuiss*. Zie [www.inquiss.nl](http://www.inquiss.nl).

Twee jaar geleden zijn we overgestapt van begeleidingsplannen naar *resultaatsturing*. Een tool die cliënten en medewerkers helpt om gestructureerd aan herstel te werken. Dat gaat steeds beter, maar we zijn er nog niet. In 2017 gaan we nog uitgebreider met Resultaatsturing werken en verwachten we ook de metingen verder te verbeteren. Op technisch vlak zijn de meeste startproblemen verholpen. In 2017 wordt resultaatsturing geïntegreerd in het cliëntendossier Plancare 2 en CareConnections.

Bij RIBW Brabant is steeds meer aandacht voor *arbeidsmatige dagbesteding*. KREW, zoekt steeds meer de verbinding met reguliere werkgevers. Cliënten kunnen op diverse plekken binnen en buiten de organisatie werkervaring opdoen met het weer meer participeren in de maatschappij. Het ondernemerschap binnen KREW zal in 2017 nog verder uitgebouwd worden.

Van het Talent Program en de Print-Canvas tot Social Label en restaurant Waanzinnig. Voor diverse werkprojecten op meerdere niveaus kun je bij KREW terecht. Meer informatie hierover is te vinden op <https://www.ribwbrabant.nl/krew>.

## 7.3 RIBW Brabant faciliteert netwerken

Werken aan herstel doe je niet alleen. RIBW Brabant faciliteert én stimuleert cliënten een sociaal netwerk op te bouwen en te behouden.

Het betrekken van *naasten* bij de begeleiding is - en blijft ook in 2017 - essentieel. Hoe dat vorm krijgt, bepaalt de cliënt.

Het aantal *vrijwilligers* is in 2016 fors toegenomen. We verwachten dat deze trend in 2017 voortgezet zal worden, onder andere doordat de cliënten veel meer in de wijken leven en participeren.

*Community Support* is meer dan een methodiek. Continu wordt afgewogen wie wat kan doen teneinde de zelfredzaamheid van mensen te vergroten. Altijd onder het mom van 'niet meer zorg dan nodig, niet minder dan verantwoord'. In 2017 zal hier nog meer op gestuurd gaan worden.

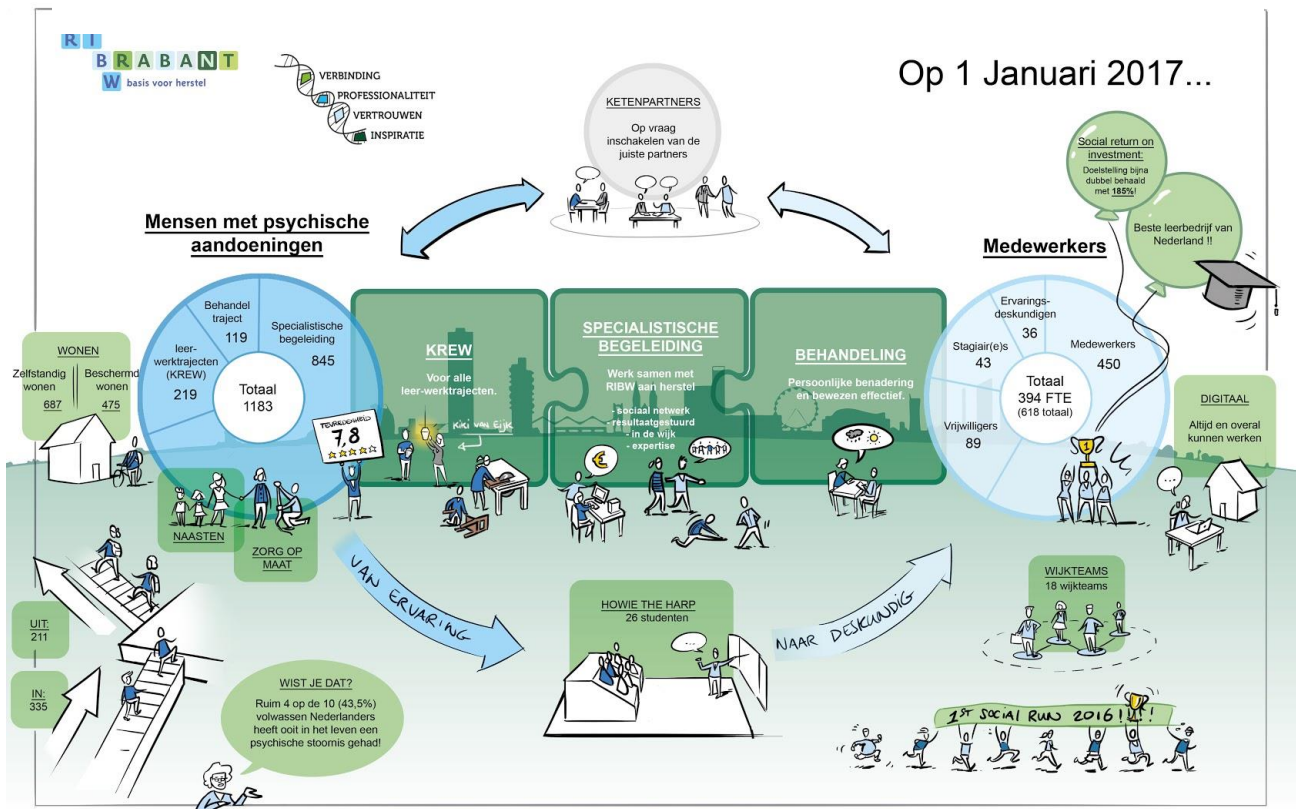
## 7.4 RIBW Brabant werkt in de wijk

Mensen wonen in de wijk, zo normaal mogelijk en zo zelfstandig mogelijk. We werken *wijkgericht*. Dat betekent dat we in elke wijk iedereen willen kunnen begeleiden, onafhankelijk van de zorgvraag. Expertise op diverse gebieden zal dus zo mogelijk aanwezig zijn of georganiseerd worden.

Eén van de gebieden waarop we mensen begeleiden is daginvulling. Voor *recreatieve dagbesteding* stimuleren we cliënten 'zo normaal mogelijk' deel te nemen in de wijk. Er zijn tal van mooie voorbeelden te noemen, maar deze zijn niet voor iedereen toegankelijk. In 2017 willen we dit nog beter gaan faciliteren.

In sommige wijken lopen tal van burgers en (zorg)organisaties langs elkaar heen. In het *wijkwerkconcept* dat we ontwikkeld hebben kunnen deze mensen elkaar ontmoeten en samenwerken. In 2017 wordt het eerste huis geopend in de wijk 't Sant in Tilburg.

# Hoofdstuk 8: infographic



## Jaarverslag Raad van Toezicht 2016

2016 was het jaar waarin de nieuwe beleidsmatige aansturing, de veranderde financiering en de nieuwe verhoudingen naar aanleiding van de overgang naar de WMO bestendigd werden. De veranderingen waren minder groot dan het jaar ervoor, maar er was ook in 2016 nog veel onzekerheid over de koers en de verwachtingen van gemeenten en de financiële consequenties. Een boeiende periode, waarin gezocht wordt naar beter passende zorg en begeleiding, naar meer onderlinge samenwerking tussen ketenpartners, naar nieuwe vormen van begeleiding en inzet van middelen. Een periode die veel vraagt van de flexibiliteit van organisaties en een periode die RIBW Brabant zowel risico's als kansen biedt. In de vergaderingen van de Raad van Toezicht is hier regelmatig met elkaar over gesproken. Elke vergadering stond het onderwerp Ontwikkelingen in de organisatie op de agenda en werd de Raad van Toezicht door de Raad van Bestuur geïnformeerd over de meest recente belangrijke ontwikkelingen.

### Vastgoed

Een belangrijke thema in 2016 was de consequentie van het veranderende beleid en de nieuwe financiering voor het vastgoed. Dit onderwerp stond een aantal keren geagendeerd. De vastgoedstrategie die RIBW Brabant enkele jaren geleden had opgesteld was aan herziening toe door de veranderingen in het gemeentelijk beleid ten aanzien van Beschermd Wonen. In het WMO-beleid van centrumgemeente Tilburg werd in de loop van 2016 het nieuwe product Beschermd Wonen Extramuraal geïntroduceerd, waarbij het uitgangspunt is dat de cliënt zijn eigen woning zelfstandig huurt. Dit was voor zorgaanbieders van Beschermd Wonen, en dus ook voor RIBW Brabant, een nieuw product. Het vroeg aanpassingen in de vastgoedstrategie van de organisatie. Met AT Osborne, een in zorgvastgoed gespecialiseerd adviesbureau, zijn de consequenties voor RIBW Brabant in beeld gebracht en zijn diverse vastgoedsenario's ontwikkeld en is een op de nieuwe situatie aangepaste strategie ontwikkeld. Ook is een model ontwikkeld om de financiële consequenties van de verschillende scenario's snel te kunnen berekenen. De Raad van Toezicht heeft in de tweede helft van 2016 uitgebreid gesproken over de kansen en risico's van deze veranderingen in de financiering van huisvesting. In 2017 zal, in samenspraak met de bestuurder, de aangepaste huisvestingsstrategie worden vastgesteld.

De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het wijkwerkconcept 't Sant. De plattegrond van dit nieuwe kantoorconcept voor ketenpartners in de wijk, gelokaliseerd in wijkcentrum 't Sant is toegelicht. Er is vooral aandacht besteed aan de andere manier van samenwerken tussen ketenpartners die met dit nieuwe concept beoogd wordt.

### Arbeidsmatige dagbesteding

Ook is er in 2016 veel aandacht geweest voor de vernieuwingen die de organisatie heeft aangebracht in de dagbesteding. Met name de arbeidsmatige trajecten zijn regelmatig aan de orde geweest. Er is een presentatie verzorgd door KREW, het onderdeel van de organisatie dat zich bezighoudt met het bieden van en begeleiden van cliënten bij arbeidsmatige dagbesteding. In 2016 is daar een nieuwe koers uitgezet, die heeft geleid tot veel veranderingen voor cliënten en

medewerkers. Het accent is verschoven van het bieden van dagactiviteiten en een daginvulling naar het voorbereiden van cliënten op weer meedoen in de maatschappij, op participeren. Het streven daarbij is het toerusten van cliënten op regulier werk. Dit vraagt uiteraard ook andere vaardigheden van medewerkers.

De Raad van Toezicht heeft meerdere keren gediscussieerd over de nieuwe kansen die deze projecten kunnen bieden voor cliënten. Maar ook heeft de Raad indringend gesproken over de wijze waarop deze projecten georganiseerd zouden kunnen worden en over de 'eisen' die aan de businesscase ervan gesteld mogen en moeten worden.

De businesscase Spuit 11 is daar een voorbeeld van. Het betrof een nieuw te ontwikkelen werktrajecten in een tot hotel te verbouwen voormalige brandweerkazerne. Dit onderwerp is diverse keren besproken tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht. Inhoudelijk bood het hotel prachtige werktrajecten voor cliënten. De investering die gevraagd werd van de organisatie was echter te onzeker en leidde er uiteindelijk toe dat de plannen voor het ontwikkelen van het hotel gestopt zijn.

De leden van de Raad van Toezicht met aandachtsgebied ondernemerschap en financiën hebben actief meegedacht met de verantwoordelijke manager en andere betrokkenen en ideeën aangereikt om alle arbeidsmatige activiteiten ook op langere termijn levensvatbaar te laten zijn. Dit onderwerp zal ook komend jaar op de agenda terugkeren.

## **Jaarverslag en jaarrekening**

Het jaarverslag en de jaarrekening 2015 zijn met de volledige Raad van Toezicht en de accountant besproken. In voorgaande jaren werd het gesprek met de accountant gevoerd door de leden van de Raad van Toezicht die de auditcommissie vormden. Omdat er voor gekozen was om dit jaar niet meer te werken met een aparte auditcommissie is de accountant uitgenodigd in de reguliere vergadering van de Raad van Toezicht en werd het gesprek over de jaarrekening en het jaarverslag met de voltallige Raad van Toezicht gevoerd. Tijdens die vergadering zijn ook de investeringsmogelijkheden met de accountant aan de orde gekomen.

## **Visie op toezicht houden Raad van Toezicht**

In de samenstelling van de Raad van Toezicht kwamen in de loop van het jaar enkele wijzigingen. De functie van mevrouw Van Veen veranderde in 2015 van lid naar voorzitter Raad van Toezicht. De vacature die toen ontstond werd niet opgevuld omdat de keus was gemaakt toe te werken naar een kleinere Raad van Toezicht, passend bij de kleinere staf en management en eenhoofdige Raad van Bestuur. In 2016 eindigde de zittingstermijn van twee leden. In 2017 is dat ook weer het geval. Afgesproken is toe te werken naar een Raad van Toezicht die in het totaal bestaat uit vijf leden. Het opstellen van de profielschetsen voor de werving van de nieuwe leden voor de Raad van Toezicht heeft ertoe bijgedragen dat er veel gesproken is over de visie op toezicht houden, de rol van de Raad van Toezicht in relatie tot de Raad van Bestuur en de besturing van de organisatie. Hoe positioneert de Raad van Toezicht zich? Waar moet men wel en waar hoeft men niet over geïnformeerd te worden? Willen we als kleinere Raad van Toezicht nog werken met aparte commissies zoals de Auditcommissie en de commissie Zorg en Kwaliteit? De betrokkenheid van de leden van de Raad van Toezicht wordt gezien als een groot goed, dat behouden moet worden. Daarnaast is er een aantal wensen, zoals meer sparringpartner zijn voor de bestuurder, de deskundigheden die in de Raad van Toezicht aanwezig zijn meer benutten en de ontwikkelingen in de organisatie in relatie tot het grotere maatschappelijke veld meer zien vanuit de rol van relatieve buitenstaander.

Dit komt ook tot uiting in de vorm waarin werkbezoeken aan de organisatie worden gebracht. In 2016 zijn de werkbezoeken in tweetallen gedaan i.p.v. met de voltallige Raad van Toezicht. Dit leidde

tot meer inhoudelijke bezoeken, waar meer tijd was om gesprekken te voeren met medewerkers en met cliënten en waarin meer ruimte was om dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan. Besloten is de studiemiddag en de evaluatie van de Raad van Toezicht vanwege de vele wisselingen in de samenstelling, plus het vertrek van de bestuurder (zie volgende paragraaf), naar volgend jaar te verplaatsen. In 2017 start de NVTZ met een accreditatie. De Raad van Toezicht heeft de wens uitgesproken in 2017 toe te willen werken naar een accreditatie. Besloten is om, als de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur weer op volle sterkte zijn, gezamenlijk een scholings- en teambuildingprogramma te volgen. Eind 2016 zijn afspraken gemaakt over individuele scholing van leden van de Raad.

## **Werving en selectie nieuwe leden Raad van Toezicht**

In het voorjaar van 2016 zijn twee nieuwe leden voor de Raad geworven met externe ondersteuning van Anja Tirions consultancy. De Raad van Toezicht heeft voorafgaand uitgebreid stilgestaan bij de gewenste profielen en deskundigheid van de nieuwe leden. Hierover is ook advies gevraagd aan het management, de ondernemingsraad en de cliëntenraad van de RIBW Brabant. Er is geworven voor een lid met het profiel ondernemerschap en een lid met het profiel financiën. In de zomer zijn er twee nieuwe leden aangesteld. Beiden hebben een grote staat van dienst en zijn een aanwinst voor de organisatie en voor de Raad van Toezicht.

## **Werving en selectie nieuwe bestuurder RIBW Brabant**

In de zomer kwam het bericht dat de bestuurder, mevrouw Lasonder, besloten had een nieuwe baan te accepteren en RIBW Brabant zou verlaten. De Raad van Toezicht heeft het bureau Tirions Consultancy benaderd om hen te ondersteunen bij de werving- en selectie van een nieuwe bestuurder.

Met verschillende organen in de organisatie zijn gesprekken gevoerd. Met het managementteam, met de cliëntenraad en met de ondernemingsraad is uitvoerig gesproken over de wensen en behoeften ten aanzien van het profiel van de te werven bestuurder. Ook is er uitgebreid gesproken over het profiel binnen de Raad van Toezicht. Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat er een zeer zorgvuldige procedure is gevolgd. Uit de vele kandidaten die zich gemeld hebben voor deze functie kon in december 2016 iemand gekozen worden, te weten Marina Hesem. Zij is per 1 maart 2017 in dienst getreden als voorzitter Raad van Bestuur van RIBW Brabant.

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.

## **Besproken onderwerpen Raad van Toezicht 2016**

Naast de hierboven besproken punten zijn de volgende onderwerpen door de Raad van Toezicht in 2016 in de reguliere vergaderingen besproken:

### *Organisatie en strategisch beleid*

- Presentatie Inluiss; een elektronisch cliëntendossier waarvan de cliënt eigenaar is
- Terugkoppeling congres Microsoft over de zorg
- Investeringsmogelijkheden, in aanwezigheid van de accountant
- Huis van de toekomst; nieuwe kantoorruimte voor ketenpartners, in wijkcentrum
- Businesscase Spuit 11; werkprojecten in een tot hotel verbouwde brandweerkazerne



- Strategisch vastgoedplan; beleid ten aanzien van het vastgoed, mede in relatie tot nieuwe vormen van Beschermd Wonen die door gemeenten geïnitieerd zijn
- Werving- en selectieprocedure voorzitter Raad van Bestuur
- Besturing van de organisatie in de periode tussen twee bestuurders

#### *Raad van Toezicht*

- Jaarverslag Raad van Toezicht 2015
- Werving- en selectieprocedure nieuwe leden Raad van Toezicht
- Terugkoppeling door leden van de Raad van Toezicht van de werkbezoeken die zij brachten aan de organisatie
- Indeling WNT-2
- Bezoldiging bestuurder, voorzitter en leden Raad van Toezicht

#### *Planning & Control*

- Directieverslag en jaarrekening 2015 in aanwezigheid van de accountant
- Managementrapportages
- Wensen ten aanzien van managementinformatie
- Stand van zaken aanbesteding en zorginkoop

### **Samenstelling van de Raad van Toezicht**

In 2016 zijn er enkele wisselingen geweest in de samenstelling van de Raad van Toezicht. Mevrouw ir. C.H.J.M. Timmermans, lid Raad van Toezicht, en mevrouw mr. E.P.J.M. Aarts, lid Raad van Toezicht, zijn beiden vanwege de beëindiging van de zittingstermijn afgetreden per 16 augustus 2016. De heer H.A.M. Kroese en mevrouw H.P.J.M. van Gulik zijn per 15 september 2016 benoemd tot lid van de Raad van Toezicht.

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Nevenfuncties</b>
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"> <li>• Lid Raad van Bestuur Vitalis Woonzorg Groep (tot 1.12.2016)</li> <li>• Lid RvC Stichting Beweging 3.0 (vanaf april 2016)</li> <li>• Lid RvT Stichting Daelzicht (vanaf 15 nov 2016)</li> <li>• Lid Bestuur Karel Geelen Fonds</li> <li>• Lid Programmaraad Vilans</li> </ul>
Dhr. J.M.A.M. Borgmans RA	Lid sinds 11-05-2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venoot Castelijns &amp; Swaans accountants - adviseurs</li> <li>• Diverse netwerkorganisaties (IndustrieGroep Eersel, Vereniging Industriële Contacten de Kempen, etc.)</li> </ul>
Dhr. drs N.W. Gouw	Lid (op voordracht OR) sinds 15-06-2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur MZ Services te Tilburg</li> <li>• Voorzitter Rekenkamer gemeente Tilburg</li> </ul>

Mevr. ir. C.H.J.M. Timmermans	Lid sinds 16-02-2009 tot 16-08-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager Stedelijke Herontwikkeling Tilburg bij Wonen Breburg te Tilburg</li> </ul>
Mevr. mr. E.P.J.M. Aarts	Lid sinds 16-02-2009 tot 16-08-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advocaat bij Mannaerts Appels Advocaten Notarissen te Tilburg</li> </ul>
Dhr. drs C.P.J.M. Govers	Lid sinds 15-11-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lid College van Bestuur Onderwijsgroep Tilburg</li> <li>• Voorzitter Stichting Onderwijsarbeidsmarktfonds MBO</li> <li>• Lid stuurgroep Leerwerkloket Midden-Brabant</li> <li>• Lid sectorkamer Techniek en gebouwde omgeving</li> <li>• Voorzitter Raad van Toezicht Dutch Alliance</li> </ul>
Mevr. H.P.J.M. van Gulik, MBA	Lid sinds 15-09-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseur Scherpenhuizen BV</li> <li>• Voorzitter Nederlands Merken Genootschap</li> <li>• Lid Private Label Groep</li> </ul>
Dhr. drs H.A.M. Kroese RA	Lid sinds 15-09-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CFO/lid bestuursteam Vincent van Gogh voor GGZ</li> <li>• Voorzitter Raad van Toezicht Zorggroep Elde</li> <li>• Lid bestuur Gebruikersvereniging Psygis Quarant</li> </ul>



Het vertrek van de bestuurder en de benoeming van een opvolger, een nieuw functiehuis, het scheiden van wonen en zorg, een nieuw werving- en selectiebeleid en de inzet van ervaringsdeskundigen in de wijkteams. Dat waren het afgelopen jaar de belangrijkste onderwerpen voor de Ondernemingsraad.

### **Bestuurder**

In oktober hebben we na 7,5 jaar afscheid genomen van bestuurder Carla Lasonder. Samen met haar heeft de OR gewerkt aan een pragmatische en doelmatige overlegvorm. Vertrouwen in elkaars intenties was daarbij steeds bepalend. Vanuit dat vertrouwen hebben we elkaar steeds kunnen aanspreken op belangrijke onderwerpen. Procedures en regels waren middelen om het doel van een kwalitatief goed beleid te bereiken, maar stonden niet voorop. Voordat de Raad van Toezicht ging zoeken naar een opvolger, hebben wij samen met hen, de cliëntenraad en het MT een profielschets opgesteld. Over de voorgenomen benoeming hebben we een positief advies uitgebracht. Per 1 maart begint Marina Hesen als nieuwe bestuurder. Wij kijken uit naar een voortzetting van de goede samenwerking.

### **Functiehuis**

OR-werkgroep 1 (organisatie en financiën) heeft meegewerkt in de projectgroep Functiehuis, om te komen tot van nieuwe functies en functiebeschrijvingen voor de begeleiding van cliënten. We hebben daarbij geprobeerd de belangen van de medewerkers zoveel als mogelijk te behartigen. De huidige stand van zaken is dat er een vervolgopdracht wordt geformuleerd voor de concrete uitwerking van het advies. Wij blijven de ontwikkelingen kritisch volgen.

### **Scheiden wonen en zorg**

Over het thema scheiden van wonen en zorg heeft Werkgroep 1 een aantal gesprekken gevoerd met de bestuurder en diverse afdelingen van onze organisatie zoals de cliëntenraad, het managementteam, het verkoopteam en de afdeling financiën. We waren vooral nieuwsgierig hoe de afbouw van intramurale plekken vormgegeven zou worden en wat de weerslag zou kunnen zijn voor zowel medewerkers als cliënten. Daarnaast hebben we ons beziggehouden met de opbouw van extramurale zorgplekken en de financiële consequenties hiervan. Hier is ook de overname van de beheerstichting van begeleid wonen van het IMW in meegenomen. Ook in 2017 zullen we dit proces van extramuralisering scherp blijven volgen, want dit is nog lang niet afgerond.

### **Werving en selectie**

Op initiatief van de OR werkt P&O aan een nieuw werving- en selectiebeleid. Dit omdat het huidige beleid niet meer voldoet aan de wensen en eisen die RIBW Brabant stelt. Er wordt gekeken naar nieuwe vormen om geschikt personeel te werven en hoe goede werknemers te kunnen behouden. Werkgroep 2 (personeel en VGWM) is nauwe betrokken bij het overleg daarover.

### **Ervaringsdeskundigen in wijkteams**

Jaren geleden heeft RIBW Brabant al de kracht van ervaringsdeskundigheid onderkend. De inzet van mensen die hun psychische beperking hebben leren hanteren en hun ervaring levert een grote meerwaarde op in ons aanbod van begeleiding. Dit najaar is begonnen met de inzet van afgestudeerden van de opleiding Howie the Harp. Vanaf het begin is Werkgroep 2 daarbij betrokken. We hebben hierover kritische vragen gesteld aan betrokkenen. Ook hebben we onze zorgen uitgesproken omdat er nog veel zaken onduidelijk waren terwijl de ervaringsdeskundigen al aan het

werk waren. Ondanks deze inzet merken we dat iedereen nog erg zoekende is. We blijven het proces en de uitwerking volgen.

### **Klokkenluidersregeling**

Werkgroep 2 heeft bij René van Trijp informatie aangedragen over de verplichting van het hebben van een klokkenluidersregeling in organisatie groter dan 50 personeelsleden. Deze regeling is daarna opgenomen in het huidige protocol van de externe vertrouwenspersoon.

### **Andere onderwerpen**

Financiën, duaal leiderschap en de ontwikkelingen bij onze divisie KREW (arbeidsmatige dagbesteding) zijn andere onderwerpen waarmee Werkgroep 1 mee bezig is. Werkgroep 2 is betrokken bij het uitvoeren van de aanbevelingen uit de periodieke Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E), bij de introductie van het roosterprogramma Aysist, van het ROTS (RIBW Opvang Team Schokkende gebeurtenissen) en bij de Trias projectgroep (voor analyse van veiligheidsincidenten). Ook bij de selectie van een nieuwe arbo-arts en een nieuwe externe vertrouwenspersoon. Elk kwartaal is er overleg met René van Trijp, hoofd P&O en preventiemedewerker. Daar komen ook pensioenen en de BHV aan de orde en niet-structurele onderwerpen.

### **Interne organisatie van de OR**

De OR heeft voor de uitvoering van de medezeggenschap twee werkgroepen ingesteld. Werkgroep 1 houdt zich bezig met organisatie en financiën, werkgroep 2 met personeel en VGWM (veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu). Hun werkzaamheden worden gecoördineerd vanuit het Dagelijks Bestuur. Daarbij gaan we uit van de [missie en visie](#) van de OR.

*Samenstelling van Werkgroep 1: Bas van de Put (tot december), Maarten van Liempd, Ellis van den Akker, Ilja Bos (vanaf juni) Lotte Appels (van juni tot december), Myranda Smeekens (vanaf december).*

*Samenstelling Werkgroep 2: Chris van der Aa, Walter de Rover, Caroline Schouten, Nelly van Hulsel (tot augustus), Myranda Smeekens (van juni tot december), Bas van de Put (vanaf december).*

*Samenstelling Dagelijks Bestuur: voorzitter: Bas Rijk (tot december), Bas van de Put (vanaf december), vicevoorzitter Aukje de Kanter (tot april), Bas van de Put (van april tot december), Ellis van den Akker (vanaf december). Ambtelijk secretaris Geert van Elten.*

### **Verkiezingen**

Na het vertrek van OR-leden Aukje de Kanter en Nelly van Hulsel heeft de OR verkiezingen uitgeschreven voor de maand juni. Voor vier vacatures hebben zich drie kandidaten gemeld, die dus zijn benoemd: Myranda Smeekens, Ilja Bos en Lotte Appels. De laatste heeft zich vanwege drukke werkzaamheden eind december weer moeten terugtrekken. Met ook het vertrek van Bas Rijk zijn we 2017 begonnen met drie vacatures. Omdat drie zittende leden volgens rooster aftreden (en ook weer herkiesbaar zijn) zijn er bij de verkiezing in maart zes vacatures. De OR is blij met de belangstelling daarvoor.

### **Achterban**

Om ons werk goed te kunnen doen is verbinding met de achterban heel belangrijk. Gelukkig weten medewerkers de OR via persoonlijk contact met onze leden of via e-mail veelvuldig te bereiken. Zelf zoeken we ook steeds naar manieren om te volgen wat er bij hen leeft. Zo heeft de ambtelijk secretaris vorig jaar de teams bezocht om een toelichting op het jaardocument te geven.

### **Training**

In december hebben we ons bij een tweedaagse training in Boxtel weer laten inspireren door OR-coach Ben Roelvink. Hij heeft ons geholpen op de voortgaande weg – sturend op vertrouwen en met nadruk op inhoud - om namens de medewerkers op een steeds professionele manier inhoud te geven aan medezeggenschap.

## Bijlage C

### Jaarverslag 2016 Vertrouwenspersoon cliënten

#### 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	2012	2013	2014	2015	2016
Zorg / Begeleiding Organisatie	28	32	30	19	18
Bejegening	6	8	7	7	11
Financiën	0	1	4	1	1
Informatie / advies	5	-	9	15x waarvan 2x door een medewerker + 7x over CAA waarvan 2x door een groep	17x waarvan 1 x door een medewerker
Luisterend oor	17	15	7 1x ex-client 1x familie	12	13
Vraag is vervallen	4	4	4	2	2
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>62</b>

#### Aantallen

In 2016 zijn er totaal 62 geregistreerde kwesties geweest.

De meest opvallende klacht van dit jaar betreft diverse vormen van overlast, intimidatie e.d. van huisgenoten en daarbij benoemt men vaak het gemis van hulp vanuit teams om deze conflicten helpen op te lossen.

Conflicten tussen huisgenoten onderling neem ik niet in behandeling omdat ik van alle betrokkenen vertrouwenspersoon ben.

Ook dit jaar zijn regelmatig contacten geweest met begeleiders en teammanagers.

#### Categorie **Zorg, begeleiding en organisatie**

Onderwerpen in deze categorie zijn o.a.: Veelvuldige personeelwisselingen, veranderingen van werklocatie, veranderingen bij dagactiviteit, veranderingen in woonaanbod, inzage dossiers ervaringsdeskundigen, uren inzet personeel, had andere verwachtingen van aanbod zorg, over protocol alcohol/drugs,

### **Categorie Bejegening**

Onderwerpen zijn: veranderde, zakelijkere werkhouding van personeel, onvoldoende gehoord wordt bij conflicten/ overlast huisgenoten, voelt geen betrokkenheid van PB er, van team.

### **Categorie Financiën**

Onderwerp: hoogte uurloon

### **Categorie Informatie / Advies**

Onderwerpen zijn: hoe ga ik om met mijn beperkingen, hoe geef ik uitleg over mijn persoon, hoe om te gaan met pesterijen en/of intimidatie huisgenoot of huisgenoten, hoe om te gaan met onzekerheid over overstap naar ambulante wonen?

### **Categorie Vertrouwelijk gesprek, luisterend oor**

Onderwerpen: Worden niet nader omschreven i.v.m. privacy gevoeligheid.

### **Categorie Vraag vervalt**

De vraag vervalt. Cliënt trekt zich terug, komt gemaakte afspraak niet na, belt af.

### **Man / Vrouw verhouding**

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016
Man	37	37	36	39	37
Vrouw	23	23	27	20	24
Groep				2	-
Medewerker				2	1

### **Indicatie**

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016
Verblijf Beschermd wonen	44	38	38	36	42
Ambulant	7	17	21	21	16
Dagactiviteiten	3	3	1	4	3
Anders: oud- cliënt/ ouder / medewerker	6	2	3	2	1

### **Intervisie**

Intervisiebijeenkomsten bij Marga Timmer / Klachtenmanagement zorg zijn 4x per jaar. De bijeenkomsten zijn bijgewoond. Deze bijeenkomsten worden ook gevolgd door vertrouwenspersonen van RIBW Nijmegen & Rivierenland, Arnhem & Veluwe Vallei, Levanto groep, RIBW Kennemerland, Amstelland & Meerlanden, HVO-Querido.

### **Samenstelling van de Klachtencommissie RIBW Brabant**

#### Leden:

Dr. P.A.M. de Jong	Op voordracht van de Ondernemingsraad
P.J.W.H. Langenberg	Op voordracht van de Centrale Cliëntenraad
Mr. J.M.H.P. van Neer-van den Broek	Gemeenschappelijk voorgedragen

#### Plaatsvervangende leden:

A.C.P.M. van Diessen	Voorgedragen door Ondernemingsraad
P.G.A.M. Veenman	Voorgedragen door de Cliëntenraad
Drs. E.J. Buijze	Gemeenschappelijk voorgedragen

### **Activiteiten van de Klachtencommissie (leden en plaatsvervangende leden)**

De leden en plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie hebben op 22 januari 2016 de jaarvergadering 2016 gehouden. In deze vergadering heeft de Klachtencommissie onder andere het jaarverslag van de Klachtencommissie 2015 vastgesteld.

Aansluitend aan de jaarvergadering vond er een gezamenlijke lunch plaats.

Er heeft geen werkbezoek plaatsgevonden in 2016.

### **Herbenoeming**

Onderstaande leden van de klachtencommissie zijn per 1 september herbenoemd. Hun benoemingstermijn liep namelijk af en de Klachtencommissie kon nog niet worden opgeheven.

- J.M.H.P. van Neer (voorgedragen door OR en CR)
- P.J.W.H. Langenberg (voorgedragen door de CR)
- A.C.P.M. van Diessen (voorgedragen door de OR)

Per 1 september 2016 heeft de heer De Jong afscheid genomen als voorzitter en lid van de klachtencommissie. Mevrouw Van Neer heeft het voorzitterschap overgenomen.

### **De behandeling van klachten**

De Klachtencommissie heeft in 2016 geen klachten mogen ontvangen. Om die reden is de Klachtencommissie in het jaar 2016 is de Klachtencommissie niet bijeengeroepen ter behandeling van een klacht.

Tilburg, 1 januari 2017

Mevrouw mr. J.M.H.P. van Neer-van den Broek

Voorzitter Klachtencommissie RIBW Brabant

## Bijlage E

### Jaarverslag 2016 Externe vertrouwenspersoon RIBW Brabant

#### Periode januari - oktober 2016

*Voor u ligt de bijdrage aan het jaarverslag van de externe vertrouwenspersoon van het RIBW over het jaar 2016. 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 Dhr. Lubbers 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. 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.

#### Overzicht van de casuïstiek 2014 - 2016

	Omschrijving	Aantal 2014	Aantal 2015	Aantal 2016
1	Conflict binnen het team	1	1	
2	Arbeidsconflict	4	1	1
3	Bedreiging door cliënt	3	4	5
4	Pesten			1
5	Kennisondersteuning m.b.t. training en ontwikkeling Bespreekbaar maken seksualiteit en intimiteit			1
6	Balans werk privé			1
		8	6	9



### **Evaluatie / ontwikkeling in 2016 (januari - oktober)**

- Gedurende de verslagperiode is er 9 keer casuïstiek voorgelegd aan de externe vertrouwenspersoon. Hiervoor hebben 29 consulten plaatsgevonden, Er heeft twee keer een overleg plaatsgevonden met de RvB voor afstemming.
- De externe vertrouwenspersoon heeft een bemiddelende rol en zorgt ervoor dat situaties/problemen van personeel besproken worden binnen de gangbare structuren, de hiërarchische structuren en de medezeggenschapstructuren, zodat er geen parallel processen ontstaan.
- Per 1 november heeft dhr. Lubbers zijn werkzaamheden als extern vertrouwenspersoon neergelegd is er een nieuwe functionaris aangesteld, mevrouw I. Huisman-Eijssen.