SOCIAAL JAARVERSLAG 2018

Terugblik

‘Van niets naar alles’
PAGINA 18

De perfecte match
PAGINA 28

Sportief Samenzijn
PAGINA 34

RIBW ARNHEM & VELUWE VALLEI

In vogelvlucht

RESULTATEN 2018

Afbouw Beschermd Wonen gerealiseerd

19%

Afbouw van BW-plekken in de afgelopen 4 jaar (2015- 2018)

Van 636 naar 518 (exclusief forensisch)

26%

Minder gerealiseerde uren ambulant dan verwacht (2015-2018)

Afbouw BW leidde niet tot de verwachte groei in ambulante productie

€ 5,3 MILJOEN

Kostenbesparing voor gemeenten in 2018

Omzet daalde in 2018 met € 5,3 miljoen ten opzichte van 2015 (ingangsdatum Wmo)

50 van de 55 deelnemers hebben het traject succesvol binnen 2 jaar afgerond en staan op eigen benen

50 HOUSING FIRST DEELNEMERS* MET HUIS OP EIGEN NAAM

*sinds 2013 (start)

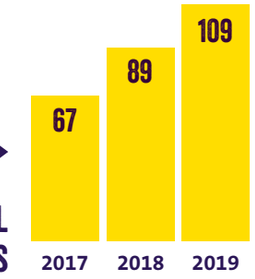
TRANSFORMEREN MET BEHOUD VAN KWALITEIT

Met effectieve en innovatieve methoden werken we aan duurzaam herstel. En dat werkt. Cliënten zijn tevreden en geven RIBW AVV gemiddeld een 7,6 (Beschermd Wonen) en een 8,2 (Ambulant). Kwaliteit en veiligheid staan voorop. Dankzij goede opleiding en coaching beschikken onze medewerkers over de juiste expertise om begeleidingsvragen op te pakken. We investeerden veel in medicatieveiligheid, suïcidepreventie en agressieregulatie.

57 DEELNEMERS BUURTCIRKEL

23 MENSEN MAAKTEN INMIDDELS DE OVERSTAP VAN BW NAAR AMBULANT

STIJGING AANTAL VRIJWILLIGERS



Met IPS op weg naar een reguliere baan

- 89 TOTAAL AANTAL DEELNEMERS IPS
- 20 BETAALD WERK GEVONDEN
- 69 BEGELEID NAAR BETAALD WERK

sinds april 2018

41 WONINGEN OMGEKLAPT

sinds 2015

4 locaties voor **Centraal Wonen** met een totale capaciteit van **27** plekken

Leef je leven

Gewoon leven en meedoen in de maatschappij is voor mensen met een psychische kwetsbaarheid niet altijd vanzelfsprekend. Onze medewerkers begeleiden cliënten met verve: bij het weer zelf verkrijgen van de regie over hun leven, bij het werken aan hun herstel en bij het stap voor stap verder komen. Het uiteindelijke doel is dat cliënten meedoen en leven op een manier die bij hen past, waarbij hun eigen kwaliteiten zo goed mogelijk worden benut. Leef je leven: de stap naar een toekomst met perspectief en een eigen plek in de samenleving. Een plek waar je je thuisvoelt. Dat is een zeer motiverende gedachte voor ons, elke dag weer.

In deze Terugblik staan verhalen over cliënten die weer hun leven gaan leven en de mensen die hen daarbij ondersteunen. Bijvoorbeeld het verhaal van Boudewijn die via Housing First eerst een huis kreeg van Volkshuisvesting Arnhem en vervolgens de ruimte had om te werken aan andere uitdagingen in zijn leven. Of het verhaal van Berna: zij is via een IPS-traject aan haar droombaan geholpen op een kinderdagverblijf. In 2018 hebben we weer geïnvesteerd in onze samenwerking met het informele netwerk. Het boeien en binden van vrijwilligers is daarvan een essentieel onderdeel. Jacob en Daniëlle vertellen waarom zij vrijwilliger bij ons zijn geworden en wat het hen brengt.

In 2018 zijn de nieuw gestarte Buurtcirkels een belangrijke zetje voor cliënten geweest om de stap naar een eigen woning te durven zetten. Door deze beproefde methodiek zal de stap in veruit de meeste gevallen een duurzame zijn. Onder meer door nieuwe woon- en begeleidingsconcepten hebben we bijna 20% van onze beschermd wonen-capaciteit teruggebracht. Steeds meer cliënten zijn en worden door ons ambulant begeleid.

Zowel cliënten als medewerkers hebben weer veel bereikt in 2018 en daar ben ik trots op. Ik wens u veel leesplezier!

Hillegonde van den Berg
Raad van Bestuur

INHOUDSOPGAVE

TERUGBLIK 2018

12 **De paden op, de lanen in**
Vrijwilligers Daniëlle en Jacob hebben de beste gesprekken tijdens hun zaterdag-middagwandeling met cliënten.

31 **Buurtcirkel wérkt!**
Het Buurtcirkel-promotieteam kan je er alles over vertellen.

38 **Eén jaar zelforganisatie**
'Ik zou teleurgesteld zijn als we weer teruggingen naar de oude situatie'

EN VERDER

06 > Dé specialist in herstelondersteunende begeleiding **08** > Weet wat een cliënt doormaakt **15** > Samenwerken met partners op basis van kerncompetenties **18** > 'Van niets naar alles' **22** > Samen doen wat nodig is **25** > Cliënten doen mee, vanuit hun eigen kracht en mogelijkheden **28** > Een droombaan voor Berna **31** > Het Buurtcirkel-promotieteam komt naar je toe **34** > Sportief Samenzijn **36** > Organisatie van eenvoud, gericht op onze bedoeling **38** > 'Het werk wordt meer van jezelf' **42** > Signaleren, leren en verbeteren

DÉ SPECIALIST IN HERSTEL-ONDERSTEUNENDE BEGELEIDING

Iedereen mag er zijn, ook mensen met een psychische kwetsbaarheid. Als specialist in herstelondersteunende begeleiding maken we gebruik van de kracht en mogelijkheden van cliënten. Daarbij staan regie nemen en zelfredzaamheid centraal. Wij ondersteunen cliënten bij hun herstelproces en het accepteren van en omgaan met hun psychische kwetsbaarheid. Hierdoor ervaren zij een betere kwaliteit van leven.

MET HET ZORGPLAN OP WEG NAAR BETERE KWALITEIT VAN LEVEN

INGERICHT OP DE TOEKOMSTIGE ZORGVRAAG

Onze organisatie is flexibel en wendbaar. Allerlei (maatschappelijke) ontwikkelingen vragen om aanpassingen in de zorg. Steeds meer cliënten kunnen dankzij onze nieuwe woon- en begeleidingsconcepten in hun eigen huis worden begeleid. Bijvoorbeeld door Centraal Wonen, de Buurtcirkels en Housing First. Alleen als ambulant niet afdoende is, wordt beschermd wonen ingezet.

HET UITGANGSPUNT VAN ONZE BEGELEIDING IS TIJDELIJK, ZO KORT ALS MOGELIJK EN BIJ VOORKEUR AMBULANT

BELEID VOOR VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers leveren onmiskenbaar een grote bijdrage aan het herstel van onze cliënten. In 2018 zijn we gestart met de implementatie van het nieuwe vrijwilligersbeleid. Elke vrijwilliger wordt actief opgenomen in een van onze teams en beschikt over een eigen coach. In 2018 zijn er 20 nieuwe vrijwilligers bijgekomen.

20 NIEUWE VRIJWILLIGERS IN 2018

MEER PRAKTIJKGERICHT ONDERZOEK

Investeren in praktijkgericht onderzoek met hogescholen en universiteiten is voor ons essentieel om de herstelondersteunende zorg verder te kunnen ontwikkelen. Sinds 2018 participeren 45 medewerkers die de deeltijd HBO-opleiding Social Work aan de HAN doen in een onderzoeksprogramma ‘Samen werken aan duurzaam herstel’. Het programma sluit aan bij ons meerjarenplan, bij wat cliënten aangeven als verbeterwensen en bij de verbeterwensen van de betrokken medewerkers zelf.

45 RIBW AVV MEDEWERKERS PARTICIPEREN IN HET HAN-ONDERZOEKSPROGRAMMA SAMEN WERKEN AAN DUURZAAM HERSTEL

INVESTEREN IN OPLEIDING EN TRAINING

Om een échte specialist te kunnen zijn, hebben we goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers nodig. RIBW AVV-medewerkers werken doelgericht, methodisch en resultaatgericht. Ook in 2018 zijn zij getraind op basis van de nieuwste inzichten op het gebied van herstelondersteunende zorg.

ALLE MEDEWERKERS VOLGEN TRAININGEN OVER MEDICATIE, SUÏCIDEPREVENTIE EN AGRESSIEREGULATIE

Wéét wat een cliënt doormaakt

In de begeleiding van RIBW AVV staat het herstelproces van cliënten centraal. Door te focussen op iemands krachten en mogelijkheden helpen we cliënten om weer regie te krijgen over hun leven en een plek te vinden in de maatschappij. Binnen deze herstelondersteunende zorg is een belangrijke plek weggelegd voor ervarings-deskundigheid. Hoe dat zit? SRH-coach Wendy Vermulst en ervaringsdeskundig begeleider Antoinette Venhorst van de regio Presikhaaf-Spijkerkwartier leggen het uit. ›

Ervaringsdeskundige en niet-ervaringsdeskundige begeleiders hebben elkaar nodig om herstelondersteunend te kunnen werken

LINKS: WENDY VERMULST, RECHTS: ANTOINETTE VENHORST

Herstelondersteunde zorg kent verschillende elementen, begint Wendy. "Ik spreek altijd over herstellen, niet over genezen. Als SRH-coach* begeleid ik mensen bij het leren omgaan met hun kwetsbaarheid en het vinden van krachten in de ervaringen die zij hebben opgedaan in hun leven. Zodat zij meer regie over het dagelijks leven krijgen. Daarbij vind ik het belangrijk om de kwetsbaarheid die iemand heeft, positief te benaderen. Ik vraag bijvoorbeeld: wat heeft jouw kwetsbaarheid je geleerd? En hoe kunnen we dat inzetten in jouw dagelijks leven, zodat jij weer verder kunt? Dat is voor mij de basis van onze begeleiding." Antoinette vult aan: "Herstelondersteunende zorg is gericht op de ontwikkeling van een cliënt. We kijken naar talenten en mogelijkheden maar vergeten niet dat het herstelproces moeilijk kan zijn. Leren omgaan met een kwetsbaarheid is een proces met hobbels. Toch is er hoop: herstellen is altijd mogelijk."

Geen kant-en-klaar plan

Als er iets duidelijk is, dan is het dat het begeleiden van cliënten geen lineair proces is. Het is een proces waar cliënt en begeleider samen doorheen gaan. Een proces van vallen en weer opstaan, van reflecteren op wat wel en niet werkt, van leren van eerdere situaties. "Om erachter te komen wat iemand nodig heeft, luister ik en stel ik vragen", vertelt Wendy. "Ik kom niet aan met een kant-en-klaar plan, maar vraag altijd wat de cliënt zelf wil. Daarna gaan we samen kijken hoe en wanneer we deze (kleine) dromen kunnen realiseren. En welke hulp iemand daarbij nodig heeft. Hulp van de begeleiding, van het informele netwerk én indien gewenst van een ervaringdeskundige."

Inleven in de cliënt

Bij RIBW AVV werken circa tien ervaringsdeskundigen in de functie van begeleider of medewerker begeleiding. Antoinette is een van hen. Als ervaringsdeskundig begeleider gebruikt ze haar eigen ervaring met herstel en omgaan met een kwetsbaarheid om cliënten nóg beter te helpen. "Ik heb zelf de ontwrichting meegemaakt die een kwetsbaarheid teweegbrengt en zit zelf in een herstelproces. Ik kan me daarom inleven in de emoties en gevoelens die daarbij komen kijken." Maar elke begeleider neemt toch eigen ervaringen mee in de manier waarop hij/zij begeleiding biedt? "Klopt", zegt Wendy, "maar dat is niet hetzelfde. Ik probeer me zo goed mogelijk in te leven, maar ik kan niet 100% zeggen dat ik weet wat een cliënt doormaakt. Antoinette kan dat wel."

Herstelondersteunende begeleiding

RIBW AVV werkt herstelondersteunend. In onze begeleiding ondersteunen wij het persoonlijke herstelproces van cliënten. Daarbij kijken we verder dan iemands aandoening of problemen. Door te focussen op krachten en mogelijkheden, ondersteunen we cliënten om verder te komen en hun eigen herstel vorm te geven. Herstel is niet hetzelfde als genezing; genezing is ook niet altijd mogelijk. Ons doel is dat cliënten weer grip krijgen op hun leven, een plek vinden in de maatschappij en een betere kwaliteit van leven ervaren.

Herkenning

"Cliënten zelf geven ook regelmatig aan dat mensen met ervaringskennis hen écht begrijpen", vervolgt Wendy. Zij kan op elk moment in de begeleiding en op elk gebied een ervaringsdeskundig collega betrekken. Samenwerken gaat gemakkelijk en natuurlijk. "Wanneer ik bijvoorbeeld niet goed weet hoe ik een situatie aan moet pakken, vraag ik Antoinette om advies. Zij kijkt met een net iets andere blik." "Het heeft veel te maken met herkenning", stelt Antoinette. "Herkenning normaliseert de situatie waarin je je bevindt. Je praat van mens tot mens over jouw ervaringen en gevoelens; je voelt je even geen cliënt."

Nog meer samenwerken

Antoinette verwacht dat over vijf jaar de ervaringsdeskundige en niet-ervaringsdeskundige medewerkers nog meer samenwerken. "We hebben elkaar nodig om herstelondersteunend te werken." Ook Wendy zet vol in op meer ervaringsdeskundigheid. "Ik denk dat het goed is dat elk team ondersteuning van één of meerdere ervaringsdeskundigen krijgt. Dat is helaas op dit moment nog niet zo." Daarmee samenhangend spreekt Wendy de hoop uit dat de samenwerking tussen professionale hulp en het netwerk nog beter wordt. "We zijn al goed op weg met het inzetten van vrijwilligers. Het lijkt me mooi dat een begeleider straks eerder in het proces uit kan stappen, zodat de cliënt op eigen kracht verder kan met de hulp van een stevig netwerk of hulp van een vrijwilliger." Antoinette hoopt dat RIBW AVV zich doorontwikkelt op het gebied van stigmatisering. "We denken nog vaak in diagnoses. Veel belangrijker is de vraag: wie heb ik voor me? We kunnen de komende jaren nog meer werken aan het bieden van zorg op maat." ■

'Leren omgaan met een kwetsbaarheid is een proces met hobbels. Toch is er hoop: herstellen is altijd mogelijk'

** SRH betekent: Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen. Dit is een praktische methodiek die mensen met psychische en sociale kwetsbaarheid ondersteunt bij hun herstelproces.*

JACOB EN DANIËLLE WANDELEN WEKELIJKS MET CLIËNTEN VAN RIBW

De paden op, de lanen in

Voor vrijwilligers Jacob van Lier en Daniëlle Kramer is het vaste prik: de zaterdagmiddagwandeling met RIBW-cliënten door Park Presikhaaf. Vanaf woonlocatie IJssellaan trekken zij met een wandelgroepje het park in. Wie zin heeft, gaat mee. Mooi weer is geen garantie, een frisse neus en goede gesprekken zijn dat wél.

Puur en ongecompliceerd. Zo noemt Jacob de gesprekken die de wandelaars samen voeren. “De cliënten bepalen de agenda, wij bewegen mee. We praten over wat we zien onderweg, over wat we gaan eten of over iemands nieuwe telefoonhoesje. Maar het gaat ook wel eens over verdriet of geluk. Ik steek veel op van de verhalen, vindt ze leerzaam en relativerend.” Daniëlle vindt vooral de gelijkwaardigheid fijn. “Jacob en ik zijn geen zorgprofessionals, en dat zorgt voor een andere band met bewoners. Niets moet, alles mag. Voor deze mensen is het soms al een hele opgave om buiten de deur te komen. Dat wij op een vaste dag in de week langskomen, is een mooie stimulans om mee te wandelen. Het geeft ook structuur. Al snel nadat wij begonnen met de wandelgroep, ontstond er een vaste kern. Deze mensen zitten vaak al klaar als we aankloppen.”

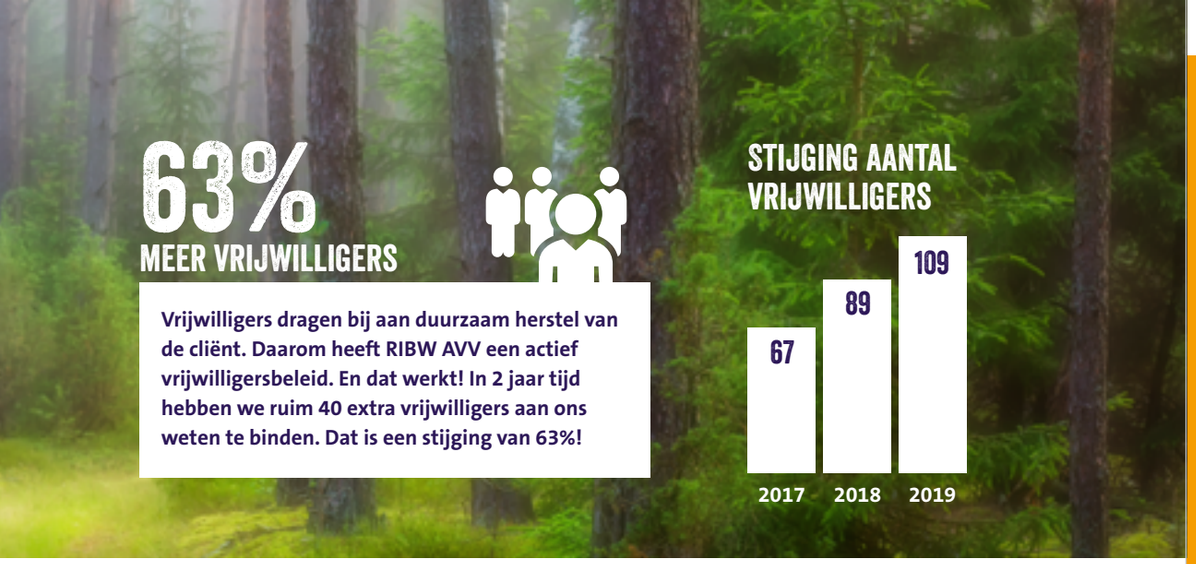
Fijn duo

Sylvester is zo’n wandelaar die bijna altijd meegaat. “Ik kijk ernaar uit”, zegt hij. “Wandelen helpt me om mijn hoofd leeg te maken. Ik kan ook goed praten met Jacob en Daniëlle. Ze luisteren echt naar je, kunnen zich goed inleven en hebben aandacht voor iedereen. Een fijn duo.” Ook Gerrit is vaak de eerste die de wandelschoenen aantrekt. “Fijn om ertussenuit te zijn”, zegt hij. “Anders zit ik maar alleen op mijn kamer. We gaan meestal ook even koffie of thee drinken in het T-huis. Die momenten doen me goed.”

Uit de cocon

Jacob en Daniëlle hebben elk zo hun redenen om zich aan te melden als wandelvrijwilliger. Marketeer Jacob ziet de wandelingen als een verbreding van zijn horizon. “Ik werk veel, zit elke dag in een soort cocon van hoogopgeleide mensen. ›

‘Wandelen helpt me om mijn hoofd leeg te maken’



Door de wandelingen leer ik ook een andere kant van de samenleving kennen. De wandelgroep helpt me om met beide benen op de grond te blijven staan." Daniëlle zocht naar meer sociale contacten in de buurt. "Een paar jaar geleden moest ik door omstandigheden stoppen met mijn werk als projectassistent. Ik werk nu als zelfstandige. Daardoor raakte ik langzaam in een isolement. De oproep voor wandelvrijwilliger kwam precies op het juiste moment. Ik vind het fijn om actief te zijn in de wijk. En dan zijn de mensen van de wandelgroep ook nog eens hartstikke leuk!"

'We hebben geen doel, hoeven nergens heen. Het gaat echt om het wandelen'

Band opgebouwd

De wandelclub startte in het najaar van 2018. Wandelden er aanvankelijk nog begeleiders mee, al snel gingen Jacob en Daniëlle zelfstandig met de groep op stap. Jacob: "We kijken bij binnenkomst eerst even hoe de vlag erbij hangt. Vervolgens gaan we op pad. We hebben geen doel, hoeven nergens heen. Het gaat echt om het wandelen. En dat wandelen is soms al een doel op zich. Het is zo leuk om te doen, ik ben ook echt gesteld geraakt op de mensen." Daniëlle beaamt dat. "Je bouwt een band op. Ik ben in de loop van de tijd echt om de mensen gaan geven." Jacob besluit: "Als je dan van iemand hoort dat wij hem van de bank af hebben gekregen, dan weet je: we hebben verbinding gemaakt. Bijzonder!" ■

SAMENWERKEN MET PARTNERS OP BASIS VAN KERN-COMPETENTIES

In onze ondersteuning en begeleiding ligt steeds meer nadruk op samenwerking met maatschappelijke partners. Zo werkt RIBW AVV intensief samen met onder meer gemeenten, sociale wijkteams, andere zorgaanbieders en woningcorporaties. En met het informele netwerk van cliënten, dat bestaat uit naasten, buren, vrienden en vrijwilligers. Uitgangspunt van de samenwerking is altijd: ieder zet zijn eigen kerncompetenties in. ›

SAMEN MET GEMEENTEN EN WIJKTEAMS

In 2018 zijn we volop in gesprek geweest met gemeenten en wijkteams over de invulling van de aanbesteding Beschermd Wonen. Op de agenda:

- ☑ Hoe kunnen we continu de kwaliteit en veiligheid van onze begeleiding verbeteren en wat is daar voor nodig?
- ☑ Wat zijn de mogelijkheden voor nieuwe woon- en begeleidingsconcepten?
- ☑ Wat zijn de consequenties van landelijke ontwikkelingen zoals de invoering van de Wet langdurige zorg en het verdeelmodel en hoe werken we daarin samen?

SAMENWERKEN IN FACT-TEAMS

Een succesvolle verdergaande ambulantisering in de ggz vraagt om een nauwe samenwerking tussen behandeling en specialistische begeleiding. Een goede ambulante infrastructuur en geïntegreerde ggz-wijkaanpak zorgen ervoor dat (spoed)opnames en beschermd wonen in de toekomst minder nodig zullen zijn. RIBW AVV zet hierop in. Daarom werken we samen met de behandel-ggz in ons werkgebied toe naar geïntegreerde (jeugd)FACT-teams bestaande uit behandelaren en begeleiders. Samen bieden we intensievere zorg op wijkniveau, met als verwacht resultaat dat inwoners met ernstige psychiatrische problematiek sneller en beter herstellen en overlast in de wijk zo veel mogelijk wordt voorkomen. We benutten de kracht van het gezin en het netwerk optimaal. Een (dure) uithuisplaatsing kan hiermee worden voorkomen of verkort.

PROEFTUIN FACT+
VOOR VOLWASSENEN
MET ERNSTIGE PROBLEMATIEK

We werken toe naar een passende samenwerkingsvorm voor goede geïntegreerde ambulante behandeling en specialistische begeleiding aan volwassenen met ernstige psychiatrische problematiek. In 2018 zijn we in dat verband gestart met een proeftuin FACT+ in Arnhem Zuid & Malburgen. Het FACT-team Zuid van Pro Persona en ons team van deWaard werken in deze regio samen. De bedoeling is om in 2019 de samenwerking met de behandel-ggz verder uit te breiden op basis van de ervaringen en lessons learned uit deze proeftuin.

Samen zorgen we ervoor dat deze kinderen en jongeren in de thuissituatie de juiste zorg op het juiste moment krijgen

FACT VOOR KIND & JEUGD
DE JUISTE ZORG VOOR KINDEREN EN JONGEREN THUIS

In september 2018 zijn Pro Persona, Karakter en RIBW AVV in de regio Centraal Gelderland gestart met een geïntegreerd FACT-team voor kind en jeugd. Dit team richt zich op jeugdigen van 4-18 jaar met ernstige psychiatrische problematiek. Samen zorgen we ervoor dat deze kinderen en jongeren in de thuissituatie de juiste zorg op het juiste moment krijgen.

SAMEN MET WONINGCORPORATIES

In 2018 werkten we opnieuw constructief samen met de woningcorporaties, zoals Volkshuisvesting, Portaal en Vivare. En dat leverde mooie resultaten op: we konden ook dit jaar weer 10 daklozen plaatsen binnen Housing First, 57 mensen konden deelnemen aan Buurtcirkels. De woningcorporaties waren ook actief betrokken bij de ontwikkelingen rondom de aanbesteding Beschermd Wonen van mei 2018. Er hebben gesprekken plaatsgevonden over een nieuw product: groepswonen. We hopen hierover in 2019 verdere afspraken te kunnen maken met gemeenten, wijkteams, Belastingdienst, Werk en Inkomen, UWV en woningcorporaties.

50 DAKLOZEN WERDEN GEPLAATST BINNEN HOUSING FIRST*

**57 MENSEN NAMEN DEEL AAN BUURTCIRKELS SINDS 2015*

*periode 2014-2019

‘Van niets naar alles’

Housing First is een succesvol concept dat vanuit de Verenigde Staten is overgewaaid naar Nederland. Deze vorm van wonen-met-intensieve-ambulante-begeleiding is bedoeld voor dakloze mensen met meervoudige problemen. Hun traject start met de toewijzing van een woning en eindigt – als het goed is – met zelfstandig wonen. Bas Wanders, woonadviseur bij Volkshuisvesting, en cliënt Boudewijn over hun ervaringen met Housing First.

Sinds 2013 stellen de Arnhemse woningcorporaties per jaar tien woningen beschikbaar voor Housing First. Voor Volkshuisvesting zijn dat er, naar rato van het aantal woningen in bezit, vijf, voor Portaal twee en voor Vivare drie. De ‘Housing First-woningen’ staan door heel Arnhem. Bas: “Het is belangrijk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid om midden in de wijken te wonen. Wij werken hier graag aan mee. Als woonadviseur houd ik me onder meer bezig met de verdeling van woonruimte. Komt er een geschikte woning vrij, dan bel ik RIBW Arnhem & Veluwe Vallei. Zij kijken of er een match mogelijk is met een cliënt.”

Eigen plek

Met Boudewijn bleek zo’n match te maken. Boudewijn is drie jaar dakloos geweest. Vanwege de aankoop van een appartement enkele jaren eerder had hij geen meetjaren bij Volkshuisvesting. Voor een kamer of noodwoning kwam hij niet in aanmerking. “Ik heb drie jaar niet echt geleefd; ging van plek naar plek, kon nergens aarden. Ik woonde bij vrienden en familie, zelfs ›

een tijd op straat. Uiteindelijk belandde ik in een doorstroomvoorziening van IrisZorg. IrisZorg bracht mij in contact met RIBW AVV. Zij regelden voor mij een huis via Housing First. Binnen een paar maanden! Het was even wennen, maar ik ben zo blij met mijn eigen plek. Ik woon hier nu drie maanden en heb weer het gevoel dat ik leef."

Principe dat werkt

Het is de kern van Housing First: eerst de basis op orde, en van daaruit verder werken aan herstel. Een mooi principe, vindt Bas. "En het werkt. Het gebeurt maar zelden dat het met een cliënt niet goed loopt. Van de 55 cliënten die de afgelopen vijf jaar een Housing First-woning betrokken, staan er 50 op eigen benen." Soms was daarvoor wel maatwerk nodig. En dan toont Volkshuisvesting zich flexibel. "In principe gaat een contract na twee jaar over van RIBW AVV naar de cliënt. Heeft een cliënt net wat meer tijd nodig, dan kunnen we dat een half jaartje uitstellen. Maar: als iemand echt niet wil of niet kan, dan houdt het op." Voor Boudewijn was een eigen huis precies wat hij nodig had. "Wat ik de afgelopen jaren het meeste gemist heb, is mijn vrijheid. Hier hoef ik met niemand rekening te houden. Ik kan mijn eigen dingen doen, weer familie en vrienden uitnodigen."

50 HOUSING FIRST DEELNEMERS* MET HUIS OP EIGEN NAAM

50 van de 55 deelnemers hebben het traject succesvol binnen 2 jaar afgerond en staan op eigen benen.

*sinds 2013 (start)

Overzicht bewaren

Het huis van Boudewijn ziet er gezellig uit. "De vorige bewoner had wat meubels en spulletjes achtergelaten. Daar was ik erg blij mee. De andere spullen heb ik bij 2Switch gekocht, samen met de begeleiders van Housing First. Zij snappen heel goed hoe ik me voel. Je gaat als ex-dakloze van niets naar alles en dan is het fijn dat je op weg wordt geholpen. Ze zijn er voor me, reageren altijd heel snel. Ze helpen me bijvoorbeeld met de administratie en bij het vinden van mijn weg in de wereld van instanties. Overzicht bewaren is best moeilijk voor me." Om meer nieuwe mensen te ontmoeten, organiseert Boudewijn binnenkort een lunch voor andere Housing First-bewoners. "Ik was vroeger kok. Superleuk om te bedenken wat we gaan eten en dit ook zelf klaar te maken voor een hele groep."

Housing First in Arnhem en Veluwe Vallei

Een stabiele woonsituatie als vertrekpunt voor herstel: dat is Housing First. RIBW AVV startte ruim vijf jaar geleden met Housing First, waarbij langdurig daklozen met meerdere problemen als allereerste stap in de begeleiding zelfstandige woonruimte aangeboden krijgen. Vervolgens worden mensen intensief begeleid. Deze begeleiding is gericht op participatie in de maatschappij en behoud van de eigen woning. De aanpak is succesvol, mede dankzij de grote betrokkenheid van de woningcorporaties. Bij veruit de meeste cliënten kan het huurcontract na twee jaar – voor onbepaalde tijd! – worden overgezet op naam van de cliënt.

Bas: 'Onze harten kloppen voor mensen die het moeilijker hebben dan anderen'

Bijzondere mensen

Bas is onder de indruk van Boudewijns verhaal. "De Housing First-bewoners hebben te maken gehad met bijzondere situaties. Het zijn ook bijzondere mensen. Het mooie aan dit werk is dat ik hen echt kan helpen. Ik laat me daarbij altijd leiden door wat mogelijk is en nooit door wat niet kan." De samenwerking met de begeleiders van RIBW AVV verloopt prima. "Ik vind het heel mooi dat wij elkaar gevonden hebben: Volkshuisvesting en RIBW AVV. Voor beide organisaties geldt dat onze harten kloppen voor de mensen die het moeilijker hebben dan anderen. En daar vinden we elkaar dan in."

Voor Boudewijn geldt dat hij heel graag weer aan het werk wil. Ook daarbij kijkt zijn begeleider met hem mee. "Hij geeft me net dat zetje dat ik nodig heb om te solliciteren. Ik zie de komende twee jaar echt als een stoomcursus om weer vol in het leven te staan. Ik weet zeker dat ik het daarna weer helemaal zelf kan!" ■

Samen doen wat nodig is

De best mogelijke zorg voor mensen die het nodig hebben. Gemeente Wageningen werkt actief aan deze opgave, en doet dat onder meer samen met RIBW AVV. Daarbij gaat het minder vaak dan vroeger om beschermd wonen en steeds vaker om nieuwe mogelijkheden van ambulante begeleiding. Samen zoeken partijen naar oplossingen die werkbaar, effectief en betaalbaar zijn. Het verhaal 'ambulantisering' van twee kanten.

CHANTAL FIJEN
REGIOMANAGER RIBW AVV

"In Nederland gaat het bij zorg, gezondheid en ondersteuning al lang niet meer alleen om genezen en herstellen, maar ook om eigen regie en participatie. Dit betekent dat de rol van zorgverleners, cliënten en gemeenten verandert. Bij het invullen van onze nieuwe rol is het belangrijk om elkaar te betrekken. Zo buigen wij ons momenteel met de gemeente Wageningen over de inrichting van ambulante zorg en variaties op beschermd wonen. Een thema dat ons allebei raakt. En dat we alleen samen op een goede manier kunnen inrichten. RIBW AVV wil cliënten zo goed mogelijk begeleiden. En de meeste cliënten willen herstellen in hun eigen, vertrouwde omgeving. Samen met de gemeente denken we na over manieren om aan deze wens tegemoet te komen. Best een lastige opgave. Er komt ook veel bij kijken. Neem huisvesting: een fijne woning op een goede plek in de wijk is belangrijk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Daarin speelt de gemeente een cruciale rol. Gelukkig zijn de lijnen kort; we werken regelmatig met de gemeente in één gebouw. Dat maakt overleggen makkelijk. Vertrouwen is een andere voorwaarde voor een goede samenwerking. De gemeente moet erop vertrouwen dat RIBW AVV passende, goede zorg biedt. Wij moeten er op onze beurt op vertrouwen dat de gemeente het beste wil voor een inwoner. Dat vertrouwen is er, van beide kanten. Het scheelt dat we het inhoudelijk vrijwel altijd met elkaar eens zijn. Er is eigenlijk nooit discussie over de vraag of iemand zorg of begeleiding nodig heeft. Over de intensiteit van de begeleiding zitten we niet altijd direct op één lijn. In die gevallen werk je samen toe naar een compromis. Ook dat is tekenend voor een goede relatie.
In die relatie blijven we investeren."

LUUK VAN LIER
WMO-CONSULENT VAN DE GEMEENTE WAGENINGEN

"Ons belang als gemeente is dat inwoners worden geholpen om vooruit te komen. En als dat niet lukt: dat wordt voorkomen ›

'Het is altijd zoeken naar de balans tussen wat iemand nodig heeft en wat wij diegene kunnen bieden'

dat het slechter gaat met iemand. In die zin verschillen we niet zo veel van RIBW AVV. Tegelijkertijd hebben wij als gemeente te maken met budgetten. Dat budget moet zo goed mogelijk worden ingezet. Dat wil zeggen: voor de mensen die het écht nodig hebben. Zij moeten zorg krijgen. Het is altijd zoeken naar de balans tussen wat iemand nodig heeft en wat wij diegene kunnen bieden. Het verder ambulantiseren van de zorg past bij de nieuwe tijd. Tegelijkertijd moeten we ons realiseren dat er altijd mensen zullen zijn die beschermd wonen nodig hebben. Hoe vul je dat in? Samen met RIBW AVV denken we na over tussenvormen, voor cliënten die niet beschermd hoeven te wonen maar meer ondersteuning nodig hebben dan ambulant geboden kan worden.

Samen werkt beter

Het is prettig om dit samen te doen. Wij hebben kennis van zaken en veel ervaring, maar de RIBW AVV-begeleiders kennen hun cliënten vaak door en door. Hun oordeel bij de vraag welke zorg past bij welke hulpvraag, is van belang. Net als wederzijds vertrouwen. Wij vertrouwen erop dat RIBW AVV zorg verleent op een manier waarin wij ons kunnen vinden. Tegelijkertijd vinden we het belangrijk dat zij kritisch nadenken over de manier waarop wij invulling geven aan de (zorg)taak die wij als gemeente hebben. Uiteindelijk hebben we beide belang bij een goede samenwerking. Daarin hebben we een afhankelijke relatie. Deze relatie is goed, constructief. En we houden elkaar scherp. Als wij minder budget tot onze beschikking hebben, moeten we innoveren. Dat geldt ook voor zorgaanbieders. Zo denken we samen na over de vraag hoe onze zorg in de toekomst nóg beter en efficiënter kan." ■

CLIËNTEN DOEN MEE, VANUIT HUN EIGEN KRACHT EN MOGELIJKHEDEN

Participeren is een belangrijke pijler van herstel. Daarom motiveren en stimuleren we cliënten om op basis van hun eigen talenten, wensen en mogelijkheden mee te doen in de samenleving. Participeren naar vermogen dus. Van activiteiten in het wijkcentrum en sportactiviteiten tot vrijwilligerswerk of betaald werk.

DE INLOOPRUIMTE: CENTRUM VOOR ONTMOETING, ONTSPANNING ÉN ACTIVITEIT

In veel regio's is een inloopruimte, altijd in de buurt van het regiokantoor. Cliënten kunnen hier samen eten, mensen ontmoeten en ontspannen. Regelmatig worden er activiteiten georganiseerd, onder andere op het gebied van sport, spel, creativiteit, cultuur en natuur. Zo biedt het lunchcafé Geniet in de Weerd leerwerkplekken aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Er is ook een internetcafé. KUNSTportaal is een activiteitencentrum in de Arnhemse wijk Presikhaaf. Cliënten kunnen hier onder begeleiding in de ateliers op hun eigen niveau verschillende kunstdisciplines uitoefenen. Zoals schilderen, beeldhouwen, mode ontwerpen of fotograferen. Ook is er een muziekatelier. ›

WEER AAN DE SLAG, IN WERK OF DAGBESTEDING

RIBW AVV participeert in de coöperatie Centrum Activerend Werk, gericht op consultatie en advies op het gebied van activerend werk. Kern van activerend werk is dat mensen stap voor stap worden begeleid naar werk of een vorm van dagbesteding die het beste bij hen past. Een van onze medewerkers is deels gedetacheerd bij het Centrum Activerend werk en fungeert als coach voor RIBW AVV-collega's die cliënten naar het centrum toeleiden.

SAMEN STERK IN BUURTCIRKEL

We motiveren en stimuleren cliënten om zo veel mogelijk zelfstandig te gaan wonen. De begeleiding vindt dan bij de mensen thuis plaats. Daarvoor zet RIBW AVV innovatieve woon- en begeleidingsconcepten in, zoals Buurtcirkels. Sinds vorig jaar zijn er vijf Buurtcirkels actief, en is er één Buurtcirkel in de opstartfase. Een Buurtcirkel wordt gevormd door negen tot twaalf cliënten, die elkaar ondersteunen met hulp van een coach en een vrijwilliger. Dit informele netwerk maakt het meedoen in de samenleving laagdrempeliger en vergemakkelijkt de stap van een beschermende woonvorm naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. In totaal nemen nu 57 cliënten deel aan een Buurtcirkel, van wie er 23 inmiddels de overstap hebben gemaakt van beschermd wonen naar ambulante begeleiding.

Een Buurtcirkel wordt gevormd door negen tot twaalf cliënten, die elkaar ondersteunen met hulp van een coach en een vrijwilliger

MEEDOEN IN STAPPEN

1

UIT JE ISOLEMENT
OP STAP MET DE WANDELCOACH BIJVOORBEELD.

2

SOCIALE CONTACTEN BUITENSHUIS
ONZE LAAGDREMPELIGE INLOOPRUIMTES EN EETCAFÉS ZIJN DÉ PLEK VOOR EEN KOPJE KOFFIE, EEN PRAATJE EN WAT GEZELLIGHEID.

3

DOE MEE AAN EEN ACTIVITEIT
VAN SCHILDEREN TOT BEDRIJFSBEZOEK, VAN BAKKEN TOT FITNESS: DINGEN DOÉN IS NIET ALLEEN LEUK, MAAR HELPT JE OOK VERDER!

INDIVIDUELE PLAATSING EN STEUN (IPS)

IPS is dé methode om mensen met een psychische kwetsbaarheid te helpen bij het verkrijgen en behouden van betaald werk of opleiding. Werk brengt inkomen en financiële zelfstandigheid, sociale contacten, voldoening, persoonlijke waardering en nieuwe ervaringen met zich mee. Een betaalde baan of opleiding kan mensen met een psychische kwetsbaarheid helpen bij hun herstel. In januari 2018 is RIBW AVV gestart met de implementatie van IPS en in juni vorig jaar hebben zeven begeleiders hun certificaat IPS-trajectbegeleider ontvangen. In een relatief korte periode zijn er al klinkende resultaten geboekt!

In november 2018 is de eerste IPS-model-getrouwheidsmeting uitgevoerd. Eind december ontvingen we de uitslag, waarbij we zowel op **'IPS-arbeid' als op 'IPS-opleiding' goed scoorden**.

NOVEMBER 2018 EERSTE IPS-MODEL-GETROUWHEIDSMETING

In het eerste IPS-jaar zijn 81 IPS-trajecten gestart. Er zijn al **20 mensen aan een betaalde baan** geholpen.

81 IPS-TRAJECTEN GESTART IN 2018

Van de 81 IPS-trajecten zijn 36 trajecten gefinancierd met een UWV-onderzoeks-subsidie. We hebben meerdere positieve gesprekken gevoerd met gemeenten over gemeentelijke financiering van IPS. In 2019 hopen we de samenwerkingscontracten te ondertekenen.

4

ONBETAALD WERK
ALS VRIJWILLIGER KUN JE VEEL BETEKENEN VOOR ANDERE MENSEN. HET VERRIJKT JE LEVEN EN VAAK IS HET DE EERSTE STAP NAAR BETAALD WERK.

5

(WEER) AAN HET WERK?
EEN NIEUWE FASE IN JE LEVEN! RIBW AVV BEGELEIDT JE BIJ HET VINDEN OF BEHOUDEN VAN WERK.

6

EEN REGULIERE BAAN
JE BENT KLAAR VOOR DE ARBEIDSMARKT. WIL JE JE ERVARINGEN INZETTEN OM ANDEREN TE HELPEN? WORD DAN ERVARINGSDESKUNDIG MEDEWERKER.

Een droombaan voor Berna. Eindelijk...

Soms is het nodig om ver buiten de lijntjes te kleuren om iets te bereiken. Precies dat heeft IPS-trajectbegeleider François Coenders van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei gedaan om Berna van Harn aan haar droombaan te helpen bij kinderopvang Sam Sammie in Heteren. Bureaucratische muren werden doorbroken, papieren tijgers weggejaagd. 'Voor een perfecte match ga je ver. '

Strijdvaardig was hij. Een beetje getergd zelfs. Berna wilde graag werken bij Sam Sammie en Sam Sammie wilde haar. Alleen: er waren wat regeltjes die dat in de weg stonden. "Ik kon het niet geloven", zegt François. "Er moest toch iets te regelen zijn? De oplossing lag erin dat we Berna gewoon als mens zouden beschouwen en minder keken naar haar identiteit op papier." Wat volgde was een lang traject waarin RIBW AVV samen met UWV en de gemeente Overbetuwe zocht naar mogelijkheden. Met succes!

IPS-traject

Wat was nu eigenlijk het probleem? In het kort: Berna had in het verleden recht op een uitkering, maar vroeg deze destijds niet aan. Dat achtervolgde haar. De 56-jarige Heterense heeft een vorm van autisme waardoor ze soms vastloopt in haar leven en hulp nodig heeft. Werken onder tijdsdruk is lastig, contact leggen met instanties ook. Ze werkte 36 jaar lang als schoonmaakster. Dat ging goed, totdat ze in haar laatste baan last kreeg van stress. In overleg met haar werkgever besloot ze te stoppen. Berna ging vrijwilligerswerk doen, maar had ook inkomsten nodig. Met François startte ze een traject voor Individuele Plaatsing en Steun ›

'Als iemand niet past binnen de hokjes van de wetgeving, proberen wij die hokjes open te krijgen'

IPS-TRAJECTBEGELEIDER FRANÇOIS COENDERS

(IPS), waarbij RIBW AVV mensen met een psychische kwetsbaarheid helpt bij het vinden van een betaalde baan.

Zonder vooroordeel
Zo kwam Berna terecht bij Sam Sammie. “Ik wilde altijd al graag met kinderen werken. Het was ook mijn idee om hier aan te kloppen voor een baan.” François legde het contact en wat bleek: directeur Diana Kon speelde net met de gedachte om een nieuwe functie te creëren op haar kinder- en buitenschoolse opvang. Een functie voor iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt, want budget voor een volwaardige baan was er niet. “We hadden echt behoefte aan extra handjes”, vertelt Diana. “Berna levert die. Ze is overal waar hulp nodig is, zó fijn. Los daarvan vinden we het belangrijk om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. Zo leuk om te zien hoe Berna en de kinderen zonder vooroordeel contact met elkaar hebben en hoe dol ze op elkaar zijn. Ouders zien dat ook.”

Echt genieten
“Ik heb gevonden wat ik het allerliefst wilde”, zegt Berna vol trots. Het is de dag dat ze na een geslaagde proefplaatsing eindelijk haar arbeidscontract ondertekent. Met de gemeente is afgesproken dat zij de helft van Berna’s loon compenseren. “Ik ondersteun de groepen waar nodig en ik doe de huishouding. Daarvoor heb ik een eigen schema gemaakt met Carla, mijn vaste begeleider bij Sam Sammie. Zo kan ik alles in mijn eigen tempo en volgens een vast patroon doen. Het mooiste vind ik als ik mag helpen bij de kinderen. Bijvoorbeeld bij het knutselen of de fruithapjes. Dat is echt genieten.”

Hoezo hokjes?
Voor de feestelijke gelegenheid heeft Diana een taart besteld met de foto van Berna erop. Die is wat haar betreft ook voor François. “Het is echt aan hem te danken dat we vandaag een contract ondertekenen. Berna paste niet binnen de hokjes van de wetgeving. François heeft hard gestreden om de hokjes open te krijgen.” François was er echt op gebrand dat dit zou lukken. “Berna en Sam Sammie passen zo goed bij elkaar. Dat wist ik vanaf het eerste moment dat ik hier binnenstapte.” Berna kan dit alleen maar beamen. “Ik heb me nog nooit ergens zo welkom gevoeld als hier. Ik kan mezelf zijn en ben echt onderdeel van het team. Een lange zoektocht is nu ten einde. Gelukkig maar, want geduld is niet mijn sterkste kant.” En dan zet ze met een paar mooie krullen haar handtekening onder het contract. Tijd voor taart! ■

8 principes van IPS

1. Regulier werk of opleiding is het doel.
2. Niemand wordt uitgesloten.
3. Integratie van zorg en toeleiding naar werk/opleiding.
4. Voorkeur van werkzoekende staat voorop.
5. Ondersteuning rond werk en inkomen.
6. Snel zoeken, snel plaatsen.
7. Baan(kans)ontwikkeling.
8. Blijvende ondersteuning.

Het Buurtcirkel-promotieteam komt naar je toe

Buurtcirkel wérkt. En dat moet iedereen in Arnhem weten! Het speciale Buurtcirkel-promotieteam trekt er dan ook regelmatig op uit om mensen te informeren en te enthousiasmeren. Teamleden Maarten Klein, Anita Dollenkamp en Robert Lassche nemen zelf deel aan een Buurtcirkel en kunnen als geen ander vertellen wat het inhoudt. ›

Wat doet het promotieteam van Buurtcirkel?
Maarten: “Het promotieteam bestaat uit zes leden. We geven voorlichting, bijvoorbeeld aan zorgorganisaties en gemeenten. De ene dag bezoeken we RIBW AVV-cliënten die zelfstandig willen gaan wonen, de volgende dag gaan we langs bij een collega-zorginstelling. We leggen aan zo veel mogelijk mensen uit wat Buurtcirkel is. En we delen onze eigen ervaringen. Ik zie Buurtcirkel echt als een initiatief voor de toekomst. Cliënten herstellen steeds vaker in de eigen omgeving. Buurtcirkel kan daarbij helpen.”

Hoe ziet de hulp van Buurtcirkel eruit?
Anita: “Buurtcirkel is er voor praktische hulp, maar ook voor emotionele steun. Een voorbeeld: toen ik ging verhuizen, had ik ‘handjes’ nodig om te tillen en te sjouwen. Buurtcirkeldeelnemers hebben me toen geholpen. Ze helpen me ook als er iets stuk is in huis. Maar mijn cirkel doet veel méér. Ik kijk altijd uit naar de maandag, als we elkaar weer zien. Zeker als ik in het weekend niemand gesproken heb. Dankzij mijn Buurtcirkel raak ik niet in een isolement.”
Robert: “Het is vaste prik, iedere week: Buurtcirkel. Een moment om naartoe te leven: warm, gezellig. Ik ga altijd, alleen wanneer ik écht niet kan, zeg ik af. We verwachten ook van elkaar dat we komen. Buurtcirkel is vrijwillig, maar niet vrijblijvend.”

Wat betekent Buurtcirkel voor jou?
Maarten: “Een begeleider heeft niet onbeperkt tijd. Bij Buurtcirkel kan ik altijd terecht. Samen ondernemen we dingen die ik in mijn eentje nooit zou doen. Zo ben ik pas geleden met een Buurtcirkel-deelnemer naar een show voor radiogestuurde boten, vliegtuigen en auto’s geweest.”
Robert: “Ik vind het fijn om nieuwe mensen te leren kennen. Mensen met andere hobby’s en bezigheden; daar leer je van. We wisselen ook vaak informatie uit en geven elkaar tips.”
Anita: “Ik heb goede gesprekken met andere deelnemers. Over onze kwetsbaarheid, maar ook

over dagelijkse dingen. Het is fijn om ervaringen te kunnen delen. We leren elkaar goed kennen, raken zelfs bevriend. Ik sta er niet meer alleen voor.”
Maarten: “Buurtcirkel helpt mij om te groeien. Ik schaam me niet langer, realiseer me veel beter dat iedereen wel eens hulp nodig heeft. Ook moedige mannen.”

Wat zou er nog beter kunnen in jouw Buurtcirkel?
Anita: “We proberen regelmatig uitjes te organiseren, naast alle goede gesprekken en de praktische hulp. Dat zijn nu nog vaak activiteiten in de wijk, zoals een fietstocht of wandeling. We zouden wel eens wat verder weg willen, bijvoorbeeld naar het strand. Maar dat is lastig te organiseren. Niet iedere deelnemer heeft vervoer of geld voor een dagje weg.”

Wat hoop je voor de toekomst?
Anita: “Er mogen nog meer Buurtcirkels komen. Ik gun iedereen de hulp van Buurtcirkel.”
Robert: “Ik kom het liefst één of twee keer per jaar samen met alle Buurtcirkels van RIBW AVV. Het lijkt me leuk om ook die deelnemers te leren kennen.”
Maarten: “Ik heb als Buurtcirkel-deelnemer verschillende workshops gevolgd. Bijvoorbeeld over het vragen van hulp en over stigmatisering. Dat zou ik vaker willen doen.” ■

Over Buurtcirkel

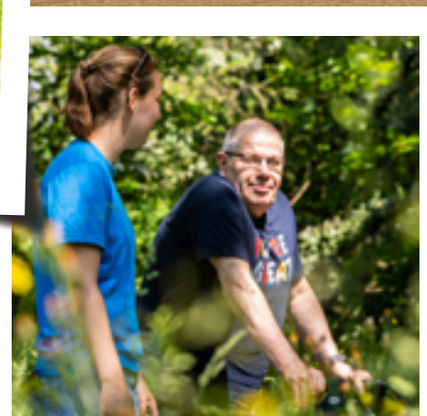
Buurtcirkel is een sociaal netwerk van negen tot twaalf mensen binnen een wijk. Deelnemers zijn kwetsbare mensen die hun talenten inzetten voor elkaar. Ze houden samen de tuin bij, helpen elkaar bij praktische klussen in huis en voeren goede gesprekken. Een Buurtcirkelcoach en vrijwilliger ondersteunen de deelnemers. De cirkel vormt een informeel netwerk en zet mensen in hun kracht. Het maakt ze zelfredzaam.
Het concept van Buurtcirkel komt uit Engeland, waar organisatie Keyring al 26 jaar werkt met ‘Community Supported Networks’. Zorgaanbieder Pameijer heeft het concept van de Buurtcirkel in 2013 naar Nederland gehaald. RIBW AVV heeft het concept omarmd. Inmiddels zijn er vijf Buurtcirkels in Arnhem.

Sportief Samenzijn

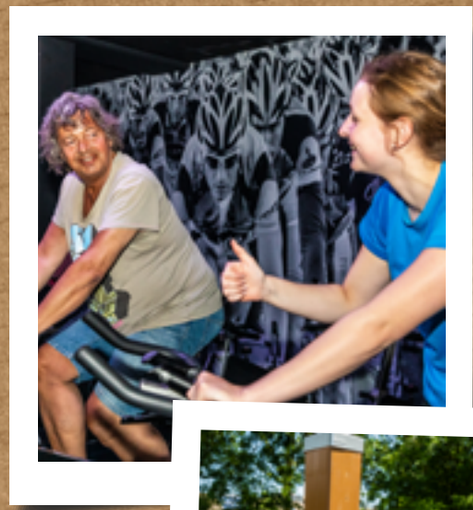
Sportief Samenzijn is een bijzonder initiatief, bedoeld om cliënten en medewerkers (weer) plezier te laten krijgen in bewegen en gezond eten. Dit bereiken we samen met vrijwilligers en stagiaires van de sportopleidingen van de HAN en het CIOS. Sportief Samenzijn startte in 2014. Zo'n 130 cliënten sporten inmiddels mee.

MEER WETEN? KIJK OP DE FACEBOOKPAGINA VAN SPORTIEF SAMENZIJN.

JAN WANDELT WEKELIJKS MET STAGIAIRE HILDE IN EEN PARK IN ARNHEM-ZUID. TIJDENS DE WANDELING WERKT HIJ AAN ZIJN VITALITEIT.



NIET ALLEEN BUITEN WORDT GESPORT. BINNEN MAAKT JOHN METERS OP DE SPINNINGFIETS.



WILCO EN TIM ZETTEN IEDERE VRIJDAGOCHTEND HUN BESTE BEENTJE VOOR OP HET BUITEN-FITNESSPLEIN. STAGIAIRES HILDE EN NINA ZORGEN ERVOOR DAT DE MANNEN GEEN SPIERGROEP OVERSLAAN!

ORGANISATIE VAN EENVOUD, GERICHT OP ONZE BEDOELING

RIBW AVV verbetert de werkprocessen, procedures en interne organisatie continu. Zodat deze optimaal ondersteunend zijn aan onze organisatiedoelstelling: het ondersteunen van het herstelproces van de cliënt. Verantwoordelijkheid, leiderschap en vrijheid in verbondenheid staan centraal. Iedereen binnen de organisatie is hierop aanspreekbaar!

INVOERING ZELFORGANISATIE

In 2018 zijn wij gestart met de proeftuin Zelforganisatie in de helft van onze regio's. Zelforganisatie geeft teams meer eigenaarschap en meer verantwoordelijkheid. Teams hebben binnen kaders de ruimte om in te spelen op lokale behoeften en ontwikkelingen, om nóg beter te kunnen bijdragen aan het herstelproces van onze cliënten. Bovendien leidt zelforganisatie tot meer tevreden cliënten en medewerkers. Een belangrijk uitgangspunt van zelforganisatie is goede facilitering en coaching van medewerkers. Hiervoor zijn teamcoaches aangesteld. De teamcoaches ondersteunen de teams in het oppakken van hun teamverantwoordelijkheden. Zij staan dicht bij de teams, waar de regiomanagers juist meer afstand nemen. De regiomanagers faciliteren het werk van medewerkers, geven leiding aan de teams en sturen op resultaten. Na een periode van negen maanden heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden. Doordat de proeftuin Zelforganisatie de helft van de organisatie besloeg, ontstond een vrijwel compleet beeld van de werking en inrichting van zelforganisatie. We hebben inzicht gekregen in de wijze waarop zelforganiserende teams samenwerken, hoe er met werkprocessen wordt omgegaan, in hoeverre zelforganisatie bijdraagt aan de vooraf opgestelde doelstellingen. En we hebben zicht op verbeterpunten. Vanuit de evaluatie heeft de raad van bestuur het advies gekregen om zelforganisatie organisatiebreed in te voeren. Dit gaat in 2019 gebeuren.

ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

Begin 2018 hebben we het kwaliteitshandboek geëvalueerd. Onze conclusie: onze medewerkers zijn gebaat bij een gebruiksvriendelijker handboek. In de proeftuin Zelforganisatie is gewerkt met een nieuwe manier van procesbeschrijving in stroomschema's. Deze manier van processen beschrijven wordt zeer positief ontvangen door de medewerkers. Vandaar de wens om dit door te zetten in het handboek. In 2018 hebben we een nieuw document- en procesbeheersysteem gezocht en gevonden. In 2019 wordt het nieuwe handboek ingericht en geïmplementeerd.

VEILIGHEID

In 2018 hebben we het Platform Veiligheid opgezet: een nieuwe overlegvorm rond veiligheid. Doel is om de integraliteit tussen de verschillende veiligheidsthema's te bevorderen en inzicht te krijgen in mogelijke (nieuwe) veiligheidsrisico's. Er is gewerkt aan de ontwikkeling van het integrale veiligheidsbeleid en er is nieuw beleid ontwikkeld op het gebied van medicatieveiligheid. Bij het laatste hebben we het proces in beeld gebracht en vertaald naar concrete werkinstructies. Inmiddels zijn we gestart met implementeren en is er een medicatiecommissie gevormd. Ook het beleid op het gebied van suïcidepreventie is vastgesteld en de bijbehorende scholing is van start gegaan. Tot slot is er een nieuwe MIC-procedure ontwikkeld. Naar aanleiding hiervan hebben interne voorlichtingsbijeenkomsten plaatsgevonden.

‘Het werk wordt meer van jezelf’

In 2018 startte RIBW AVV in de helft van de regio’s met de invoering van zelforganisatie. Bij zelforganisatie krijgen teams meer eigenaarschap en meer verantwoordelijkheid. Het idee is dat zij daardoor nog beter bijdragen aan het herstelproces van cliënten. Ook de medewerkerstevredenheid stijgt door zelforganisatie.

Inmiddels zijn we een jaar verder. Een mooi moment voor een rondetafelgesprek waarin begeleiders Evelien Wennekes, Heine Algra, Neeltje Lugtenburg, Sanne Schepers en Fred Delissen en teamcoach Marion Schutz hun ervaringen met zelforganisatie delen. Zelforganisatie geeft teams binnen kaders de ruimte om in te spelen op lokale behoeften en ontwikkelingen. Eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid komen op verschillende manieren tot uitdrukking. Zo krijgen teams een eigen verantwoordelijkheid bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers. Ook zijn zij inhoudelijk verantwoordelijk voor het methodisch werken en voor de verankering van participatie. RIBW AVV werkt met zes sterpunten, ook wel sterrollen genoemd. Elke sterrol bevat een aantal taken; deze worden onder de teamleden verdeeld. De teamcoaches coachen de teams bij de nieuwe manier van werken. De regiomanagers staan meer op afstand. Hun taak is het faciliteren van medewerkers, leidinggeven aan de zelforganiserende teams en sturen op resultaat.

Meer ruimte, eigen regie en verantwoordelijkheid. Hoe zien jullie dat?

EVELIEN: “In de zelforganiserende teams mag je veel zelf doen, zelf bepalen en zelf regelen. Je kunt zelf ook beslissingen nemen; ik hoef niet langer alles te overleggen met mijn leidinggevende. Dat vind ik erg fijn. Wat ook fijn is, is de heldere taakverdeling. Deze biedt veel meer mogelijkheden om elkaar aan te spreken.”

HEINE: “In het begin moest ik wel wennen aan het idee van zelforganisatie. Ik ben niet zo van de veranderingen. Nu vind ik het prettig. Het werk wordt meer van jezelf, vind ik. En je zoekt elkaar makkelijker op in het team.” ›

FRED: “Spannend, maar een uitdaging. Zo zie ik het. Eigenlijk ben ik het gewoon gaan doen. In het begin met een beetje reserve, maar inmiddels ben ik ‘om’.”

Hoe is het proces verlopen? Wat vraagt zo’n overgang van jullie als medewerkers?

EVELIEN: “Het heeft echt tijd nodig. Je moet kunnen leren, fouten kunnen maken. Ik heb pas sinds kort, na bijna een jaar, het gevoel dat ons team zich de taken eigen heeft gemaakt.”

NEELTJE: “Het verschilt ook per team. Soms is het nog zoeken met elkaar om de taken goed te verdelen. En duurt het wat langer om de taken goed op te pakken. Het gaat dan misschien minder gestroomlijnd dan je zou willen.”

Jullie worden gecoacht door Marion, de teamcoach. De regiomanager staat nu meer op afstand. Werkt dat voor jullie?

NEELTJE: “Ik vind het een goede keuze om binnen zelforganisatie te werken met een teamcoach. Marion adviseert en helpt ons bij het oppakken van onze teamverantwoordelijkheid. Ze laat zien wat er moet gebeuren. Het is vervolgens aan ons als team om daar wel of niet iets mee te doen.”

MARION (LACHEND): “De teams zijn mijn opdrachtgever. Jullie moeten mij laten zien wat jullie nodig hebben.”

SANNE: “In het begin hielden veel mensen vast aan hun oude taken, omdat dit bekend was. Inmiddels hebben we meer zicht op wat de sterrollen en de taken inhouden en gaat de verdeling makkelijker. Dat betekent dat je soms iets anders of nieuws gaat doen. Marion helpt daarbij.”

HEINE: “Marion voert ook individuele ontwikkelgesprekken met medewerkers. Dat helpt mij bij het groeien in mijn nieuwe rol.”

EVELIEN: “De regiomanager doet meer op afstand, maar dat maakt voor mij niet zoveel uit. Ik bel haar als ik haar nodig heb, andersom belt zij mij ook.”

Mensen denken bij zelforganisatie wel eens dat er allerlei taken bijkomen. Is dat zo?

HEINE: “Mensen moeten nog ervaren wat de kracht van zelforganisatie is. In het begin beleeft een aantal mensen nog chaos, maar we zien nu steeds meer orde en verbinding met elkaar.”

SANNE: “Mee eens, het werk wordt anders. Bij ons staan de werkprocessen die bij de taken horen goed op papier. Dat geeft ons duidelijkheid en nu ook kaders. Wat ook echt goed werkt: vergaderen volgens de sterrollen. We vergeten nu echt niets meer!”

In 2019 wordt zelforganisatie verder doorgevoerd, en krijgt ook de andere helft van de organisatie ermee te maken. Wat zouden jullie collega’s willen meegeven?

FRED: “Zij gaan hobbels zien die wij al hebben genomen. Ik kan hen geruststellen: het komt goed. Je hoeft ook niet in sneltreinvaart; het gaat erom dat je de goede kant op gaat.”

EVELIEN: “Ik sprak laatst bij een cursus collega’s die net waren gestart met zelforganisatie. Ze vonden dat er veel op hen afkwam. Ik heb hun verteld over hoe wij het hebben aangepakt. En aangegeven dat ze me altijd kunnen bellen als er vragen zijn.”

Zouden jullie eigenlijk nog terug willen naar de oude manier van werken?

Er wordt driftig ‘nee’ geschud. Evelien: “Dat zou voor mij echt een teleurstelling zijn.” ■

‘De overgang naar zelforganisatie vraagt tijd. Die tijd heb je nodig om te leren, om fouten te kunnen maken’

Signaleren, leren én verbeteren

Kwaliteit is voor ons heel belangrijk. In ons kwaliteitsbeleid leggen we vast waaraan onze zorgverlening moet voldoen, hoe we de kwaliteit bewaken en wat we doen met verbeterpunten. Yvonne de Kort, Annemiek Lieferink en Henk van Bragt zijn onze kwaliteitsadviseurs. We vroegen hen om het belang van kwaliteitsbeleid nog eens uit te leggen.

Een essentieel onderdeel van kwaliteitsbeleid is het kwaliteitssysteem. Hierin zijn de instrumenten verzameld die wij gebruiken om de kwaliteit in onze organisatie te meten en te verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan het cliëntwaarderingsonderzoek, het medewerkerswaarderingsonderzoek en het MIC-meldsysteem. Het kwaliteitssysteem zorgt ervoor dat de kennis die we uit verschillende meetinstrumenten halen, wordt samengevoegd en opgevolgd. Daarbij gaan we uit van het PDCA-model: Plan, Do, Check, Act. Stel, we komen een afwijking tegen: iets in de zorg loopt niet zoals we willen. Dan maken we een Plan hoe het beter kan, voeren we het plan uit (Do), Checken we of dit werkt en sturen we waar mogelijk bij (Act). ›

Audits
Een aantal van onze collega's is getraind als auditor. Bij een interne audit gaan deze medewerkers in gesprek met collega's over hun manier van werken. Ze bespreken dan bijvoorbeeld welke dingen goed gaan en wat er beter kan, waar we teams kunnen ondersteunen en of er behoefte is aan scholing. Daarnaast wordt RIBW AVV jaarlijks bezocht door een certificeringsbureau dat vaststelt of de organisatie voldoet aan de NEN-normen voor Zorg en Welzijn. Dit bureau heeft ook in 2018 een audit gehouden. RIBW AVV is voor komend jaar weer gecertificeerd: een mooi resultaat!

Medicatieveiligheid
In 2018 is ook rond medicatieveiligheid nieuw beleid ontwikkeld. Hierbij hebben we het proces in beeld gebracht en dit vervolgens vertaald in concrete werkinstructies voor begeleiders. Inmiddels is de implementatie gestart. Een medicatiecommissie evalueert het beleid en stelt het waar nodig bij. ■

Onze organisatie is voor komend jaar weer gecertificeerd volgens de NEN-normen voor Zorg en Welzijn. Trots!

ONS KWALITEITSBELEID UITGELICHT

1

MELDEN VAN INCIDENTEN
RIBW AVV werkt met een MIC-meldsysteem, waarbij MIC staat voor Meldingen Incidenten Cliëntenzorg. Medewerkers melden incidenten in het digitale systeem. Deze melding komt uit bij de verantwoordelijke collega en wordt vervolgens besproken tijdens de teamvergadering. Daarbij gaat het niet om de schuldvraag. Het gaat erom dat we willen leren van onbedoelde gebeurtenissen en deze in de toekomst voorkomen. Als organisatie houden we in de gaten of er naar aanleiding van (veelvoorkomende) meldingen actie ondernomen moet worden.

WAARDERING METEN
De waardering van cliënten en medewerkers is voor ons van essentieel belang. De cliëntwaardering gaan we binnenkort anders meten. In plaats van een tweejaarlijks tevredenheidsonderzoek willen we cliënten doorlopend vragen naar hun waardering.

2

3

NIEUWE KLACHTENREGELING
In 2018 stelden we vast dat onze klachtenregeling beter kon. Samen met RIBW Nijmegen & Rivierenland hebben we een klachtenreglement ontwikkeld en een gezamenlijke klachtencommissie aangesteld. We kijken zo samen hoe we zorg voor cliënten verder kunnen verbeteren.

4

INZET PRISMA
Prisma is een meetinstrument dat we inzetten bij ernstige incidenten. Prisma helpt om diepgaand onderzoek te doen naar de oorzaken van een incident. Samen met betrokken cliënten, naasten en samenwerkingspartners evalueren we de periode voorafgaand aan een incident. Dit doen we om nóg beter te leren van onbedoelde gebeurtenissen.

EFFICIËNTE ZORG
Begeleiders en medewerkers begeleiding zijn er voor cliënten. Zij moeten hun tijd zo veel mogelijk in kunnen zetten voor het bieden van specialistische begeleiding. De afdeling Zorg & Kwaliteit ziet het daarom als haar missie om de zorg en met name de administratie rondom de zorg, zo eenvoudig en regelarm mogelijk in te richten.

5

COLOFON

UITGAVE
RIBW AVV 2019

CONCEPT, EINDREDACTIE, VORMGEVING EN PRODUCTIE
gloed*communicatie* en RIBW AVV

TEKST
RIBW AVV en Ivo Hutten

FOTOGRAFIE
Goedele Monnens, Ivo Hutten en Judith Visser

ILLUSTRATIES
Agnes Loonstra

DRUKWERK
DPN Rikken Print

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei | Centraal Bureau | Velperweg 11, 6824 BC Arnhem |
Telefoonnummer (026) 442 42 36 | info@ribwavv.nl | www.ribwavv.nl