

# Terugblik

**Goede buren,  
zó belangrijk**

**PAGINA 18**

**Alouis vond  
zijn baan in  
het groen**

**PAGINA 20**

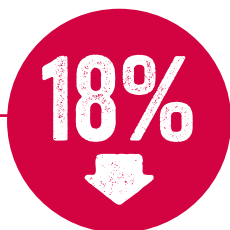
**Van maatje naar  
professional**

**PAGINA 33**

In vogelvlucht

# RESULTATEN 2019

**CLIËNTEN  
BEGELEIDEN  
WE STEEDS  
VAKER THUIS**



daling aantal BW- plaatsen  
over de jaren 2015-2019

**Specialistische begeleiding:  
zo doen wij dat!**

In 2019 hebben we ons vakmanschap in kaart gebracht.



Sinds 2013 zijn in totaal 66 mensen met het tweejarig begeleidings-traject gestart. 58 van hen staan nu op eigen benen.

**IPS: samen met  
gemeenten de  
schouders eronder**

**120** OP WEG NAAR  
BETAALD WERK

**41** BETAALD WERK  
GEVONDEN

**5** IN OPLEIDING

*december 2019*



**58** HOUSING FIRST  
DEELNEMERS MET  
HUIS OP EIGEN NAAM

# € 6,5 MILJOEN

## Kostenbesparing voor gemeenten in 2019

Omzet daalde in 2019 met € 6,5 miljoen ten opzichte van 2015 (ingangsdatum Wmo)



## 6 BUURTCIRKELS IN BEDRIJF

41 deelnemers Buurtcirkel

## 22 STUDENTEN NEMEN DEEL AAN DE NIEUWE BBL-OPLEIDING MBO-4 MAATSCHAPPELIJKE ZORG MET ERVARINGSDESKUNDIGHEID



  
**IN TWEE JAAR 63%  
MEER VRIJWILLIGERS**



## Tevreden cliënten

Cliënten geven ons een goede waardering:

**7,6**

Beschermd  
Wonen

**8,2**

Ambulante  
begeleiding

2018 (tweejaarlijkse meting)

## KRACHTENBUNDELING OP WIJKNIVEAU

Door intensieve samenwerking bereiken we sneller herstel, voorkomen we spoed-opnames en zorgen we voor minder overlast in de wijk. Dat doen we samen met:

**BEHANDEL-GGZ | FACT-TEAMS KIND EN  
JEUGD | WONINGCORPORATIES | VV&T |  
WELZIJNS- EN VRIJWILLIGERSORGANISATIES**

# Iedereen in zijn kracht



Met plezier, passie en toewijding hebben we in 2019 gewerkt aan de best passende begeleiding voor onze cliënten in hun herstelproces.

We deden dat met een nieuwsgierige en onderzoekende blik naar buiten, op zoek naar samenwerking die meerwaarde oplevert. Ook in 2019 bundelden we de krachten met ketenpartners en werkten we intensief samen.

In deze Terugblik lees je hoe we mensen in hun kracht zetten. Samen met partners, ieder vanuit de eigen expertise. We delen graag de hoopvolle en krachtige verhalen op dit vlak. Zoals de nauwe samenwerking met de behandel-ggz die dit jaar vorm en inhoud kreeg om verdere ambulantisering mogelijk te maken. Een mooi voorbeeld hiervan is het geïntegreerde FACT-team voor kind en jeugd, waarin we samenwerken met collega's van Karakter en Pro Persona. Hierdoor kan de zestienjarige Joost thuis behandeld en begeleid worden.

Een mooi voorbeeld van krachtenbundeling is ook de nieuwe driejarige opleiding Maatschappelijke Zorg met Ervaringsdeskundigheid, die we samen met ROC Rijn IJssel en andere zorgorganisaties opzetten. Onze ervaringsdeskundige Shannon wordt nu opgeleid tot hulpverlener met ervarings-

deskundigheid. En kan straks als professional haar eigen ervaringen nog krachtiger delen met cliënten. Of neem het verhaal van doorzetter

Alouis, die na meerdere korte seizoenen via IPS zijn perfecte baan in het groen vond. De gemeente Lingewaard en RIBW AVV besloten hierna om samen meer inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt te gaan begeleiden op weg naar werk. Ook in het verhaal van onze begeleider Annemiek en ggz-behandelaar Esther is zichtbaar hoe we de zorg rondom cliënten het liefst organiseren: als specialist in begeleiding, samen met andere partners en vooral ook mét onze cliënten werkend aan duurzaam herstel.

Met een zelfde gedrevenheid hebben we in 2019 invulling gegeven aan verdere zelforganisatie en versterking van onze organisatie en medewerkers. Ook hierover leest u in deze Terugblik. We zijn trots op wat we met onze cliënten en partners hebben bereikt. Iedereen in zijn kracht: samen bereiken we het beste resultaat.

Ik wens u veel leesplezier!

**Hillegonde van den Berg**, Raad van Bestuur





# INHOUDSOPGAVE

TERUGBLIK 2019



- 12 Begeleiding tot in Burger King**  
Het FACT-team Kind en Jeugd zoekt jongeren op in hun eigen leefomgeving en bouwt zo een band met ze op.

- 29 Samen met de GGD de straat op**  
Eerst vertrouwen winnen, dan dak- en thuislozen naar hulp toe leiden.

- 33 'Er is iets in mij losgemaakt, waar ik heel blij van word'**  
Hart voor de zorg: van vrijwilliger naar professional.



## EN VERDER

**06** > Specialist in herstelondersteunende begeleiding **08** > 'We staan als een team om haar heen' **15** > Samenwerking maakt iedereen sterker **18** > Goede burens **20** > Alouis vond zijn baan in het groen door IPS **23** > Samen sterk voor professionele ervaringsdeskundigheid **26** > Cliënten doen mee, vanuit hun eigen kracht en mogelijkheden **36** > Een balletje trappen met de buurt **38** > Organisatie van eenvoud **40** > Zelf aan het stuur



# 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.

Deze vormen de basis voor een voorspoedig herstel, geven zelfvertrouwen en moedigen aan tot persoonlijke ontwikkeling. Zodat ze zoveel mogelijk de regie over hun leven kunnen voeren en naar vermogen meedoen in de samenleving. In 2019 gingen we op zoek naar de essentie van ons vakmanschap en werkten we aan optimalisatie van ons aanbod.

**DE ESSENTIE VAN  
ONS VAKMANSCHAP**

**HANDREIKING  
SPECIALISTISCHE  
BEGELEIDING**



## VAKMANSCHAP MET HOOFD, HART EN HANDEN

RIBW AVV is specialist op het gebied van herstel-ondersteunende begeleiding. Maar wat betekent dat eigenlijk? Wat houdt het precies in, wat is onze deskundigheid en expertise en waarin schuilt onze meerwaarde? In 2019 gaven we verdere invulling aan ons vakmanschap. We legden vast met welke kennis (hoofd), houding (hart) en gedrag (handen) we met ons specialisme bijdragen aan het herstel van onze cliënten. Hiervoor organiseerden we werksessies voor medewerkers in alle regio's. Met als resultaat een heldere handreiking en een afwegingskader voor de basis- en specialistische begeleiding.



## HANDBOEK NAASTENBELEID

In het herstel van cliënten hebben naasten een zeer belangrijke rol. Een wezenlijk onderdeel van herstel-ondersteunende begeleiding is dan ook het betrekken en versterken van het informele netwerk, zoals familie, partners, vrienden, burens, kennissen. In 2019 formaliseerden we ons naastenbeleid volgens de meest recente landelijke kwaliteitseisen. Door hier actief invulling aan te geven, erkennen we de waarde van naasten en bieden we hen actief ondersteuning. Het handboek biedt ook handvatten hoe naasten het herstel van hun kind, ouder, echtgenoot, familielid of vriend kunnen ondersteunen en versterken.

## ERVARINGSDESKUNDIGHEID KRIJGT STEVIG FUNDAMENT

Ervaringsdeskundigen geven een belangrijke en extra impuls aan het herstelgericht werken. In 2019 hebben we het fundament voor deze vorm van ondersteuning verder verstevigd:

1

2019 stond in het teken van **verdere optimalisatie van ervaringsdeskundigheid** binnen onze organisatie.

2

Samen met ROC Rijn IJssel en vier collega-instellingen zijn we een **BBL-opleiding MBO-4 Maatschappelijke Zorg met Ervaringsdeskundigheid** gestart.

Hieraan nemen begin 2020 22 studenten deel.

3

**Drie ervaringsdeskundige coaches zijn aan de slag gegaan.**

In drie regio's liep een pilot tot april 2020.



**ANNEMIEK WIKKERINK**

**‘We staan als  
een team om  
haar heen’**





ESTHER SMIT

*'We vertrouwen  
volledig op elkaars  
kennis en kunde'*

Iris lijdt aan schizofrenie. Daardoor heeft ze last van angst en is ze snel uit balans. Met hulp van de zorgprofessionals om haar heen, lukt het haar om zelfstandig te wonen. Annemiek Wikkerink, ambulant begeleider bij RIBW AVV in Westervoort, regisseert deze intensieve ambulante zorg. Samen met Esther Smit, verpleegkundig specialist bij GGNet in Zevenaar, bespreekt ze de meerwaarde van samenwerking tussen zorgorganisaties.

**“Het gaat heel goed met me, hoor”, lacht Iris (40).**

Samen met kat Poekie woont ze in een eenpersoonswoning in Duiven. Ze doet er regelmatig een boodschap, maakt een wandeling of werkt in de tuin, samen met Annemiek of een van de andere zorgverleners. Een stabiele situatie, die lange tijd geen vanzelfsprekendheid was maar mogelijk is dankzij de goede samenwerking tussen de behandel-ggz en RIBW AVV. Iris vaart er wel bij: “De mensen om mij heen geven mij veel steun. Zij luisteren, denken met mij mee en stellen me gerust. Bij hen voel ik me veilig.”

### **Steun en toeverlaat**

Iris kan vijf uur per week rekenen op ondersteuning van RIBW AVV. Annemiek is haar steun en toeverlaat en geeft haar persoonlijke begeleiding op meerdere levensgebieden “Samen hebben we zorgdoelen vastgesteld en ik help haar om die te realiseren. Ik ondersteun haar mentaal. Met gesprekken, maar ook met oefeningen die haar helpen om in balans te blijven, stress te verminderen of beter met haar angsten om te



gaan. We werken ook aan doelen op het gebied van lichamelijke beweging, interactie met de familie of het sociale netwerk.”

### **Zorg coördineren**

Annemiek coördineert daarnaast de zorg van andere zorgverleners. Zo bezoekt Iris twee keer per week de dagbesteding bij Nova Zorg en Welzijn. Met thuiszorgorganisatie STMG onderhoudt Annemiek contact over de wekelijkse huishoudelijke hulp en thuisbegeleiding. Eens in de drie maanden is er een gesprek met Esther in Zevenaar. Annemiek gaat dan mee. “Zo weet ik wat er speelt en blijf ik van de belangrijkste zaken op de hoogte. Op verzoek van Iris ben ik soms helemaal, soms deels aanwezig bij de gesprekken. En soms vindt ze het fijn om één op één met Esther te praten.” Esther merkt dat dit goed werkt: “Onze samenwerking heeft duidelijk meerwaarde voor Iris. Behandeling en begeleiding vullen elkaar perfect aan.”

### **Krachten bundelen**

Bij Annemiek komen alle lijntjes in de zorg samen. Zij bewaakt het overzicht en stemt alle



afspraken zorgvuldig af met Iris en de andere zorgverleners. “Door onze krachten en expertise te bundelen, proberen we zo goed mogelijk en herstelgericht aan te sluiten bij Iris’ vragen en behoeften. Intensieve ambulante zorg is niet altijd in een vast aantal uren te vatten en kan fluctueren. We schalen de zorg op of af als dat nodig is, in uren en intensiteit. Als het goed gaat bereiken we met minder afspraken evenveel als in moeilijke periodes waarin Iris ons meer nodig heeft.”

### Proactief handelen

Dat Iris zelfstandig in de eigen omgeving kan blijven wonen, is de wens van haarzelf en haar ouders. Maar dat is zeker geen vanzelfsprekendheid. “In de oude situatie ondersteunden haar ouders Iris drie keer per dag, zeven dagen per week, met hulp van GGNet”, vertelt Esther. Toen ze samen met hen nadacht over een toekomstbestendige oplossing, kwam RIBW AVV in beeld. “Het was zeer de vraag of deze intensieve zorg ook door netwerkpartners kon worden geleverd, zodat Iris zelfstandig kon blijven wonen. Maar de grote expertise van RIBW AVV in thuisbegeleiding van mensen met een psychiatrische aandoening gaf veel vertrouwen.” Met hulp van RIBW AVV krijgt Iris nu de zorg thuis die ze nodig heeft. “Samen hebben we steunpilaren om Iris heen kunnen bouwen. Haar ouders kunnen een stapje terug doen en weer gewoon ouder zijn. Door die zorg is haar situatie stabiel, dat is een grote stap voorwaarts.”

### Vertrouwen in toekomst

Esther waardeert het dat de samenwerking natuurlijk tot stand is gekomen en dat er ruimte en respect is voor elkaars specialisatie.

“De lijnen zijn kort. Als er in de situatie van Iris iets verandert, weten we elkaar snel te vinden. We vertrouwen volledig op elkaars kennis en kunde.” Annemiek knikt instemmend. “Met elkaar hebben we een fundament gelegd waarop Iris zich kan ontwikkelen en groeien. Ze leert over zichzelf, over wat ze kan en wat ze wil. Ze geeft vaker haar mening en neemt meer regie.” Onderschat overigens niet de rol van Iris zelf in de samenwerking. Esther: “Zij staat ervoor open dat wij als zorgverleners informatie over haar angstproblematiek delen. Zij staat hulp toe, trekt aan de bel als ze hulp nodig heeft en staat ook open voor suggesties. Als zorgverleners kunnen we zo hecht samenwerken en om haar heen staan. Dat geeft haar vertrouwen terug in het leven.” ■

*Op verzoek van de cliënt is gebruik gemaakt van een gefingeerde naam.*



*‘Bij de mensen  
om mij heen voel  
ik me veilig’*

Reguliere zorg heeft niet altijd het juiste antwoord op de problematiek van kinderen en jongeren met een psychische kwetsbaarheid. Dit zorgt er soms zelfs voor dat deze jeugd het vertrouwen in herstel verliest. Dan komt het FACT-team Kind en Jeugd regiogemeenten Arnhem in actie. Begeleider Joram Hulzebosch en gz-psycholoog Anne-Freda Brouwer:

“Wij zoeken aansluiting op hun leefwereld.”

---

# Begeleiding tot in Burger King





**D**e start van elk FACT-traject heeft één belangrijk doel: **vertrouwen winnen**. “De jongeren die naar ons zijn doorverwezen, leren wij kennen op het punt dat het heel slecht met ze gaat”, vertelt Joram. “Ze hebben negatieve ervaringen met hulpverlening en weinig hoop op herstel. Vaak is er sprake van een moeilijke thuissituatie. FACT begint heel basaal met oprechte interesse in de ander: ‘Wie ben je als mens? Wat wil je met je leven?’ We oordelen niet, maar onderzoeken en gaan in gesprek. Zo bouwen we stapje voor stapje een band op en zien we dat ze vertrouwen krijgen. In zichzelf en in de hulpverlening.”

### Om de tafel

Een band opbouwen begint dichtbij huis, legt Joram uit. “Neem Joost, zestien jaar oud. Hij worstelt met zijn autisme, heeft problemen op school en wil zelfstandig zijn. Zijn ouders zien dat dat niet lukt en doen alles om hem te helpen. Joost ervaart dit als ongewenste controle. Dat leidt tot hoog oplopende emoties en wederzijdse ongecontroleerde agressie. Toen de

situatie onhoudbaar werd, kwam FACT in beeld.” Samen met Joost en zijn ouders heeft FACT onderzocht waar het wringt. “Omdat de communicatie tussen Joost en zijn ouders slecht was, zijn we met het hele gezin om tafel gegaan”, vult Anne-Freda aan. Tijdens die gesprekken liepen de emoties soms hoog op. Die mogen er zijn, volgens de gz-psycholoog, maar dan is het aan FACT om iedereen aan tafel te houden en samen oplossingen te zoeken. “Voor Joost was de uitkomst dat hij voorlopig bij een familielid ging slapen. Een goede stap voor iedereen: er kwam rust in het gezin waardoor we uithuisplaatsing konden voorkomen.”

### Mee naar werkplek

FACT kijkt naar de problemen, maar vooral ook naar wat er wel goed gaat. Joram: “Joost had een aantal dingen wél op orde, zoals zijn baantje bij Burger King. Ik ben een keer met hem meegegaan, om te zien wat hij daar deed. We hebben er gepraat over zijn wensen op het gebied van studie en toekomst. Zo heb ik hem nog beter leren kennen en konden we een behandel- en begeleidingsplan opstellen dat goed



## Behandeling én begeleiding

FACT Kind en Jeugd regio-gemeenten Arnhem is het samenwerkingsverband van RIBW AVV, Pro Persona en Karakter. Pro Persona en Karakter bieden behandeling in de vorm van therapie, trainingen of medicatie. RIBW AVV begeleidt de jonge cliënten bij de toepassing daarvan in het dagelijks leven. 10 zorg-professionals van FACT Kind en Jeugd begeleidde in 2019 40 jongeren. Elke cliënt krijgt gedurende een halfjaar 5 uur per week behandeling en begeleiding.

aansloot bij zijn behoeften en problematiek.” Essentieel in een succesvol FACT-team is de diversiteit in expertise, disciplines en ervaring. Teamleden vullen elkaar goed aan en leren van elkaar. De meerwaarde ligt volgens Anne-Freda ook in de continuïteit die FACT biedt in de directe leefwereld en het snel kunnen opschalen van zorg vanuit één vast team als dit nodig is. “Onze cliënten zien steeds dezelfde begeleiders, dat schept vertrouwen. Ook andere organisaties begeleiden jongeren met een psychische kwetsbaarheid thuis, maar FACT gaat een stap verder.” Joram onderschrijft dat. “Wij zoeken kinderen en jongeren op in hun eigen leef-omgeving. Op de skatebaan of een plek bij ze in de buurt waar we een kop koffie drinken. We bespreken dan of ze de dingen die ze tijdens de therapie geleerd hebben, ook in de praktijk weten toe te passen. En lukt dat niet, dan helpen we hen daarbij.”

### Leren in dagelijks leven

Anne-Freda is blij met de unieke samenwerking van Pro Persona en Karakter met RIBW AVV. Het is namelijk voor het eerst dat in de provincie Gelderland behandelorganisaties op deze manier samenwerken met een begeleidende organisatie. “Therapie geven is één ding, maar we zien dat kinderen en jongeren



**ANNE-FREDA  
BROUWER**

hulp nodig hebben om dat wat ze leren, ook echt te kunnen toepassen in hun dagelijks leven. Begeleiders van RIBW AVV zijn voor deze kinderen en jongeren dan ook een belangrijke steun. Samen brengen we de ontwikkeling van cliënten weer op gang.” ■





# SAMENWERKING MAAKT IEDEREEN STERKER

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

## SAMENWERKING MET BEHANDEL-GGZ UITGEBREID

Na succesvolle pilots in 2018, hebben we in 2019 de samenwerking met de behandel-ggz verder uitgebreid. Het doel? Verdere ambulantisering in de ggz en begeleiding en behandeling op maat, persoonlijk én

betaalbaar. Met een goede ambulante infrastructuur en geïntegreerde ggz-wijkaanpak zullen (spoed)opnames en beschermd wonen in de toekomst minder nodig zijn. Een mooi voorbeeld!



### FACT IS EEN FEIT!

Ons geïntegreerd FACT-team voor kind en jeugd is in 2019 gestart. Dit team, dat bestaat uit behandelaren en begeleiders, richt zich op jeugdigen van 4 tot 18 jaar met ernstige psychiatrische problematiek. Samen zorgen ze ervoor dat deze kinderen en jongeren in de thuissituatie de juiste zorg op het juiste moment krijgen. We werken hierin nauw samen met onze collega's van Karakter en Pro Persona. Door deze krachtenbundeling kunnen we intensievere zorg op wijkniveau bieden.

### MET GEMEENTEN:

#### BUIGEN OVER BEMOEIZORG

Met verschillende gemeenten in onze regio zijn we in overleg over de beste aanpak voor mensen met verward gedrag, zorg en overlast, zorgbemiddeling en bemoeizorg. We werken samen met welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties, aanbieders van dagbesteding en andere maatschappelijke partners om onze cliënten de gelegenheid te bieden hun eigen herstelproces vorm te geven.







### **VRIJWILLIGERS ALS**

### **BELANGRIJKE PARTNER**

We hebben afgelopen jaar uitstekende resultaten behaald met de inzet van vrijwilligers in de herstelgerichte begeleiding van onze cliënten. Samen met welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties, aanbieders van dagbesteding en andere maatschappelijke partners bieden we onze cliënten de gelegenheid hun eigen herstelproces vorm te geven. Goed voorbeeld zijn de vele onderaannemers voor dagbesteding, zoals Kunstportaal, 2Switch en de Koekfabriek.



## **OPTREKKEN MET WIJKCOACHES**

Ook in 2019 hebben we nauw samengewerkt met wijkcoaches, Wmo- en jeugdconsulenten. We hebben ons daarbij in het bijzonder gericht op matched care, waarbij onze begeleiding op maat is en we tijdig kunnen op- en afschalen. Dat houdt de zorg betaalbaar.



## **INTENSIEF SAMENWERKEN ROND OM OUDEREN**

Met Insula Dei, Pleyade, DrieGasthuizenGroep en Opella werken we nauw samen. Zo bieden we de beste zorg voor onze oudere cliënten die vanwege een combinatie van psychiatrische en somatische problematiek beschermd bij ons wonen. Met meerdere VV&T instellingen bieden we somatische zorg en nachtbegeleiding.

### **CONSTRUCTIEF MET CORPORATIES**

Met woningcorporaties ontwikkelden we in 2019 het product groepswonen. Kwetsbare cliënten krijgen hierbij specialistische begeleiding binnen een beschermende woonvorm. Ook op andere terreinen, zoals Housing First, werkten we constructief samen.



# Goede buren

In appartementencomplex Rozet in Westervoort botert het steeds beter tussen bewoners en cliënten van RIBW AVV. Dat goede contact is niet vanzelfsprekend, weet begeleider Ruth Rutten. Zij is sinds enige tijd contactpersoon voor de bewonersvereniging. “Meer informatie over onze cliënten en hun gedrag leidt tot meer begrip. Rozet is een bijzondere plek waar contact en aandacht voor elkaar bij het dagelijks leven horen.”



**RUTH  
RUTTEN**

*Een RIBW-locatie in de wijk, dat verloopt niet altijd zonder problemen?*

“Nee, er heersen nog altijd vooroordelen over mensen met een psychische kwetsbaarheid. Er is angst voor het onbekende, voor overlast of agressie. Bij de Rozet is daar geen sprake van. Al was er in het begin wel enige terughoudendheid. Nu de buren en cliënten elkaar beter kennen, voelen ze zich meer bij elkaar betrokken.”

*Hoe komt het dat het hier zo goed gaat?*

“We onderhouden intensief contact met de bewoners en hebben hen ook voorgelicht over de psychische kwetsbaarheid van onze cliënten. Zij hebben daardoor meer begrip voor hun gedrag. De meeste buren staan erg open voor gezelligheid. Sommigen willen hun medebewoners, ook onze cliënten, zelfs vaker zien. Vanuit die

behoefte hebben we afgelopen jaar met de bewonersvereniging een nieuwjaarsontmoeting georganiseerd. Samen met enkele buurvrouwen denk ik nu na over een volgende gezamenlijke activiteit.”

*Bewoners en cliënten staan open voor contact, hoe uit zich dat?*

“Veel buurtbewoners kennen elkaar van gezicht en maken graag een praatje, met elkaar maar ook met onze cliënten. Ze kletsen wat over het weer of over de hond. Ook onze bewoners bloeien op van zo’n gesprekje. Die paar minuten geven veel energie en kunnen iemands dag goed maken. Laatst verraste een van de buren een cliënt met een plant. Ook hoorde ik een flatbewoner spontaan tegen een cliënt zeggen dat haar balkon er zo mooi uit ziet en dat er zulke leuke plantjes staan. Dat is fijn, mensen hebben echt aandacht voor elkaar.”

**Is er ook begrip voor elkaar?** “Het is een wisselwerking. Als de contacten warm zijn, en er ontstaat een probleem, dan zie je dat burens en cliënten elkaar durven aanspreken. Zo is er een cliënt die er behoefte aan heeft om af en toe de volumeknop van zijn stereo flink open te draaien. Na gesprekken met de bewonersvereniging en met ons zie je dat de burens zijn gedrag meer accepteren. Ze snappen dat de muziek hem rust geeft. Als ze dan na een tijdje vragen of het wat zachter kan, draait hij het geluid meteen terug. Burens helpen elkaar ook. In de scootmobielruimte hebben bewoners speciaal voor een cliënt een parkeerplaats gereserveerd. Nu kan hij daar de handbike voor zijn rolstoel neerzetten en hoeft hij niet meer helemaal naar de schuur te rijden.”

**Wat betekent de relatie met de buurt voor het herstel van cliënten?** “Cliënten hebben het gevoel dat ze in een vertrouwde omgeving wonen en dat ze op de buurt kunnen bouwen. Dat merk je aan de manier waarop ze meedenken en met anderen meevoelen. Toen vorig jaar een buurvrouw overleed, hebben ze haar man direct een kaart gestuurd. Ze leren dat als je betrokkenheid toont, anderen zich ook bij jou betrokken voelen. En ze ervaren dat het goed is om rekening met elkaar te houden. Dat zijn belangrijke stappen op weg naar zelfredzaamheid en zelfstandig wonen.” ■

### Voorlichting is belangrijk

“Ruth heeft ons als aanspreekpunt goed geïnformeerd over hoe wij het best met onze nieuwe burens kunnen omgaan. We ervaren de cliënten van RIBW AVV inmiddels als gezellige medebewoners. We kijken uit naar de volgende buurtactiviteit.”

*Buurtbewoners Lenie en Louk; Louk is medebeheerder van het pand en voorzitter van de VvE.*



*‘Meer informatie  
leidt tot meer  
begrip’*





*'In dit werk kan ik me  
elke dag verbeteren'*

# Alouis vond zijn baan in het groen door IPS

SUCCESVOLLE SAMENWERKING TUSSEN  
RIBW EN GEMEENTE LINGEWAARD



Alouis (43) houdt van hard werken in de buitenlucht. Het liefst in het groen, want dat geeft hem het gevoel van vrijheid. Door samenwerking van IPS (Individuele Plaatsing en Steun) bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei en de afdeling Werk en Inkomen van de Gemeente Lingewaard vond hij een prachtige baan als medewerker groenbeheer bij het waterschap. Een baan die hem op het lijf geschreven is, al had het heel wat voeten in aarde om die te vinden.

---

**A**an de oevers van een mooie beek midden in Heelsum maakt Alouis korte metten met de voortwoekerende Japanse duizendknoop, een ongewenste plant op die plek. Met vloeiende bewegingen raast hij met zijn bosmaaier vlak over de grond. Laarzen aan, helm op. Iets verderop doet een groepje collega's hetzelfde. Alouis is hier op zijn plek. "Ik vind dit prachtig werk. Voorheen had ik helemaal geen beeld bij het werk van een waterschap. Dat is inmiddels wel anders. Ik kom op zoveel mooie plekken in het landschap. Vaak aan het water, soms ook bij rioolwaterzuiveringen. Het werk is lekker afwisselend. Snoeien, zagen, knippen. En lekker in het groen, dat heeft mij altijd al getrokken."

### **Zweet op de rug**

Sinds april 2019 doet Alouis dit werk. Daarvoor had hij veelal seizoensbanen met korte contracten waardoor hij om de haverklap bij instanties moest aankloppen voor een uitkering en nieuw werk. Dat contact met instanties vindt hij lastig. Het geregeld, de onzekerheid en moeite met autoriteit bezorgen hem letterlijk zweet op de rug. Alouis nam daarom regelmatig contact op met de afdeling Werk en Inkomen van de

Gemeente Lingewaard, maar dat verliep moeizaam. "Heel moeizaam", zegt Alouis. "We begrepen elkaar gewoon niet, ondanks de beste bedoelingen van beide kanten. Ik wilde dolgraag in het groen aan de slag, maar kreeg banen als stratenmaker aangeboden. En daar moest ik dan naar toe. Zoiets houd ik een dag vol en dan heb ik het wel gezien." Bij Gemeente Lingewaard had hij de afgelopen jaren contact met Dineke Mous, klantmanager werk. Ook zij erkent dat het contact soms lastig was. "Je hebt aan Alouis een hele goede werknemer, maar bij tegenslag of als er veel dingen tegelijk op zijn pad komen heeft hij de neiging tot struisvogelgedrag. Dan trekt hij zich terug en is hij voor niemand meer bereikbaar. Vanuit mijn functie wil ik hem natuurlijk aan het werk hebben, het liefst op een plek die goed bij hem past en met een duurzaam contract. Om niet meer uitkeringsafhankelijk te zijn moet je soms wat proberen of over drempels heen stappen. Het is beter voor Alouis om hem niet op de bank te laten zitten. Daar wordt niemand beter van."

### **Nader tot elkaar**

Het inzetten door de gemeente Lingewaard van het IPS-traject van RIBW Arnhem en Veluwe Vallei >

**FRANÇOIS  
COENDERS**



*‘Maatwerk bieden door te kijken naar drijfveren en wensen’*

had een positief effect op Alouis. “Ik was heel benieuwd waarom het contact tussen Alouis en Dineke niet lekker verliep en waarom het niet lukte hem op een duurzame werkplek te krijgen”, vertelt IPS-trajectbegeleider François Coenders. “Meer structuur in de afspraken hielp al enorm. Onduidelijkheid en een hoop papierwerk ontregelen Alouis. Ik ben ook wat verder gaan doorvragen naar zijn drijfveren en wensen. Kijken of we meer maatwerk voor hem konden leveren. Zo kwamen we stap voor stap nader tot elkaar.”

Dineke: “Ik was meteen enthousiast over de mogelijkheden die IPS-trajecten kunnen bieden. Een IPS-begeleider heeft ervaring in de begeleiding van mensen met een psychische kwetsbaarheid en weet hoe je hen het beste kunt benaderen.

Ook wat je wel en niet kunt zeggen. Met die kennis en achtergrond is er meer onderling begrip, wat een goed resultaat bevordert. Door de samenwerking met François vergrootte ik bovendien mijn netwerk. Samen hadden we meer mogelijkheden om een passende baan voor Alouis te vinden.”

De perfecte match kwam via contacten van François bij het waterschap. Daar werkt Alouis nu vier dagen in de week. “We hebben allemaal grote stappen gezet”, vindt François. “Alouis ook. Hij is flexibeler geworden en heeft zijn eigen mogelijkheden verruimd. Onder meer door een baan aan te durven nemen die niet op loop- of fietsafstand van huis is. Dat vind ik knap.” Alouis kijkt trots op. “Ik heb er echt schik in. Ik heb een leuke baan, leuke collega’s en ik kan mezelf daar elke dag verbeteren. Het is mooi geregeld zo. Als je hulp aangeboden krijgt, moet je die kans met beide handen grijpen.”

### **Samenwerking helpt**

Voor de gemeente Lingewaard was de ‘case’ van Alouis een eerste kennismaking met IPS. Inmiddels zijn er meerdere inwoners van de gemeente die met een IPS-traject worden begeleid. Daarom sloten de Gemeente Lingewaard en RIBW Arnhem & Veluwe Vallei onlangs een raamovereenkomst om in de toekomst meer inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt succesvol te kunnen begeleiden. Dineke: “Samenwerking helpt altijd. Het verruimt je blik en je mogelijkheden. We hebben best een grote groep mensen met een psychische problematiek die heel goed kunnen en ook willen werken.” ■

## **Gemeenten omarmen IPS**

IPS (Individuele Plaatsing en Steun) is een internationaal succesvol arbeidsreïntegratieprogramma. Steeds meer gemeenten zien de voordelen van dit programma dat zich richt op het vinden of behouden van werk, speciaal voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. RIBW Arnhem & Veluwe Vallei sloot vorig jaar raamovereenkomsten met negen gemeenten. In totaal werden in 2019 met behulp van IPS meer dan honderd mensen begeleid naar betaald werk of een opleiding. Een IPS-traject duurt in principe drie jaar. Heeft een cliënt betaald werk gevonden, dan krijgt hij of zij jobcoaching.

# Samen sterk voor professionele ervarings- deskundigheid

---

Wie ervaringsdeskundige wil worden, kan hiervoor al enige jaren een opleiding volgen. Maar een opleiding voor hulpverlener met ervaringsdeskundigheid bestond tot voor kort nog niet. Door de samenwerking met ROC Rijn IJssel is daar nu verandering in gekomen. Onlangs ging de driejarige opleiding Maatschappelijke Zorg met Ervaringsdeskundigheid van start. “Hiermee willen we ervaringsdeskundigheid en hulpverlening versmelten tot één erkend beroep.”





SHANNON

**In de hulpverlening aan cliënten zet RIBW AVV al jaren ervaringsdeskundigen in.** De resultaten daarvan zijn ronduit goed. Ook vragen steeds meer cliënten zelf om begeleiding van iemand die uit ervaring kan spreken en die hun problemen uit eigen ervaring begrijpt. Ervaringsdeskundigen zijn zelf namelijk hersteld of herstellende van een gebeurtenis die hun leven ontwricht heeft. Denk aan een drugsverslaving, depressie of ernstig ziekbed. Ook RIBW AVV zelf merkte een toename in de vraag naar ervaringsdeskundigen. “Cliënten lieten ons inzien dat we mensen missen die én als hulpverlener én vanuit eigen ervaring kunnen werken”, zegt Rianne Runhaar, project-

leider in 2019. “Vandaar dat wij het initiatief hebben genomen voor de opleiding Maatschappelijke Zorg met Ervaringsdeskundigheid.”

Rianne werkte nauw samen met

Esra Evre, de opleidingscoördinator bij ROC Rijn IJssel: “Wij leren onze studenten hun ervaringen op een professionele manier in te zetten, zodat ze cliënten de juiste hulp kunnen bieden. Dat doen we onder meer door ze kennis te laten maken met verschillende gesprekstechnieken.”

### **Samen verbeteren**

Meer maatschappelijke organisaties zagen het belang van een opleiding voor de professionele inzet van ervaringsdeskundigen. Daarom sloten ook IrisZorg, Woonzorgnet, Leger des Heils en Riwis zich bij het initiatief aan. Rianne: “Vanaf het begin was er bij iedereen een grote wil om hierin samen te investeren. Esra en ik hebben al hun wensen geïnventariseerd en deze, voor zover mogelijk, vertaald in de opleiding.” Ook nu de opleiding gestart is, is er nog veel toewijding bij de initiatiefnemers. Esra: “Ik ontvang nog regelmatig feedback van alle organisaties over hoe we de opleiding nog beter kunnen maken. Dat is fijn, want zo zorgen we ervoor dat de opleiding goed blijft aansluiten op het werkveld.”

### **Weer kunnen dromen**

Shannon is dit jaar begonnen met de opleiding. Zij is zeer tevreden: “In korte tijd ben ik gegroeid van een onzeker meisje naar een volwassen vrouw. De afgelopen jaren had ik het namelijk niet altijd even makkelijk. Ik ben jong moeder geworden, zat in een uitkering en heb een drugsverslaving achter de rug. Nu gaat het beter. Een belangrijke reden waarom ik deze opleiding

## **Opleiding Maatschappelijke Zorg met Ervaringsdeskundigheid**

**ROC Rijn IJssel**

**Gestart:** in februari 2020

**Duur:** 3 jaar

**Aantal studenten:** 22

Tijdens deze opleiding leren studenten nieuwe communicatieve- en sociale vaardigheden en komen ze meer te weten over ontwikkelingspsychologie. Ook kijken studenten kritisch naar hun eigen gedrag tijdens intervisiebijeenkomsten en deelt iedereen zijn eigen herstelverhaal.





ESRA EVRE

RIANNE RUNHAAR

ben gaan volgen, is dat ik tijdens mijn therapie iemand miste die écht begreep waar ik mee zat en mij vanuit eigen ervaring nieuwe moed kon geven. Ook heb ik in de praktijk inmiddels meegemaakt wat de kracht is van verhalen delen. Zo deelde ik mijn verhaal met een jongen die door zijn drugsgebruik niet meer kon dromen. Na zijn detox vertelde hij mij dat hij weer droomde en veel aan mijn verhaal heeft gehad. Toen dacht ik: ja, nu kan ik andere mensen écht helpen met mijn ervaringen. Hier doe ik het voor!”

### Stap naar erkenning

De eerste geluiden over de opleiding zijn positief. Toch ontbreekt er nog iets: “De erkenning van ervaringsdeskundige als zorgberoep is er nog

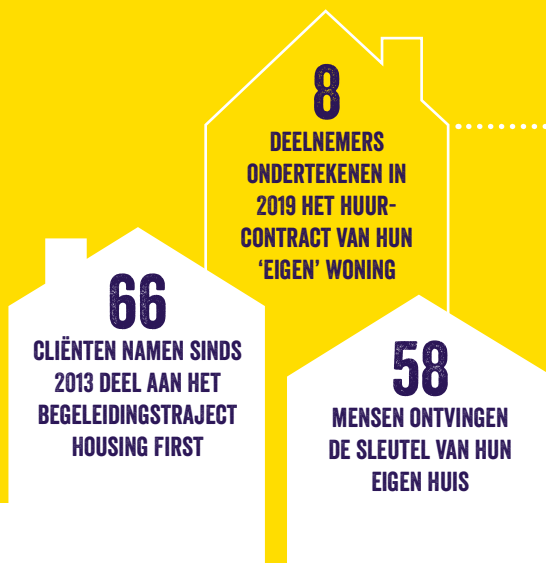
*‘Vanaf het begin was iedereen enthousiast om te investeren in de opleiding’*

niet”, benadrukt Esra. “Maar hopelijk brengen we hier met onze opleiding langzaam aan verandering in. Voor nu is het vooral belangrijk dat onze studenten tevreden zijn met hun leerproces en dat cliënten hiervan profiteren. Als je ziet hoe goed de huidige groep studenten zich in zo’n korte tijd ontwikkeld heeft, mogen we allemaal trots zijn op wat deze opleiding nu al voor mensen betekent.” ■



# 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.



## **HOUSING FIRST:**

### **11 MENSEN STARTEN TRAJECT**

Elf langdurig daklozen zetten in 2019 de eerste stap op weg naar herstel. Zij doen mee aan een intensief tweejarig begeleidingstraject, gericht op weer mee doen in de samenleving. Van de >

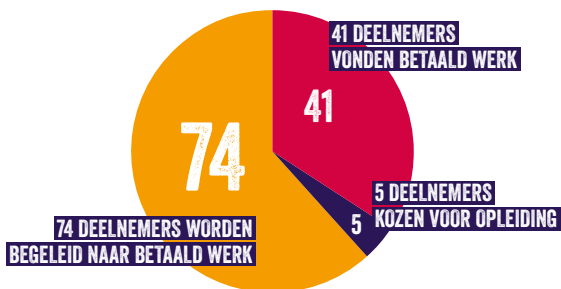
## PARTICIPATIE: LEREN, WERKEN EN MEEDOEN

We ondersteunen en stimuleren cliënten om mee te doen in de samenleving, naar vermogen en vanuit de eigen kracht. Dat doen we op allerlei manieren, uiteenlopend van laagdrempelige dagbesteding in de wijk tot (leer)werkmogelijkheden, passend bij ieders individuele niveau. Zo organiseren we samen met lokale zorgpartners, maatschappelijke organisaties, vrijwilligersorganisaties en werkgevers evenementen en activiteiten. Dat kunnen sportieve activiteiten in de wijk zijn, maar ook dagbesteding of een opstap naar (betaald) werk. Vorig jaar bezochten we met deelnemers aan ons IPS-traject bijvoorbeeld banenmarkten en meet & greets van het Werkgevers-servicepunt Midden-Gelderland (WSP). Deelnemers kwamen op die manier in contact met aangesloten bedrijven.

negen deelnemers die in 2017 startten, kregen er vorig jaar acht de sleutel van hun eigen woning. Slechts één cliënt krijgt nog begeleiding. Housing First is zo succesvol door de nauwe samenwerking met woningcorporaties Volkshuisvesting, Portaal en Vivare. Als er een

## IPS IN CIJFERS

Totaal 120 deelnemers



**21** nieuwe  
UWV-trajecten  
in 2019

UWV ondersteunt  
**53** lopende trajecten  
sinds 2018

Met **9** gemeenten  
hebben we een raam-  
overeenkomst gesloten

Uitbreiding IPS-team  
van **6** naar  
**8** begeleiders

## MEER REGIE VOOR CLIËNTEN

Via het online portaal Carenzorgt kunnen onze cliënten sinds vorig jaar hun eigen zorgdossier inzien en beheren. Door beter inzicht in hun zorggegevens hebben ze meer controle en regie over hun eigen zorg.

geschikte woning vrijkomt, overleggen de corporaties met RIBW AVV over een mogelijke match met één van de cliënten. In overleg met de gemeente Arnhem start op termijn mogelijk een Housing First-traject speciaal voor jongeren.



## DE KRACHT VAN KUNST

Via kunst en zorg mensen met elkaar verbinden. Dat is het doel van Kunstportaal dat wil uitgroeien tot sociale onderneming en in de toekomst ook werkplekken wil creëren. Vorig jaar werd daarom een nieuwe website gelanceerd. Daarop zijn kunstwerken van cliënten te zien. Door het creëren van onder meer schilderijen en beelden werken zij in de ateliers van Kunstportaal aan hun herstel.  
[www.kunstportaal.nl](http://www.kunstportaal.nl)



### FACILITATOR WELLNESS RECOVERY ACTION PLAN



**4 OUD-CLIËNTEN  
ZIJN IN 2019  
GECERTIFICEERD ALS  
WRAP-FACILITATOR**



**6 WRAP-FACILITATORS  
ZETTEN HUN  
ERVARINGSKENNIS  
IN VOOR CLIËNTEN**

### CLIËNTEN WORDEN WRAP-FACILITATOR

De baas zijn over je eigen leven. Dat lukt niet altijd. Met de cursus WRAP (Wellness Recovery Action Plan) nemen cliënten in kleine stappen weer regie over hun leven en leren ze uit te gaan van hun eigen kracht. Na de eerste cursus rondten vorig jaar vier cliënten de vervolgcursus tot facilitator af. Zij mogen het WRAP-programma nu zelf aanbieden. In totaal telt RIBW AVV zes ervaringsdeskundigen die hun ervaringskennis inzetten om anderen te ondersteunen.

## Buurt Cirkel

### ALS JIJ HET KAN, KAN IK HET OOK

Kwetsbare mensen die bij elkaar in de buurt wonen en hun talenten voor elkaar inzetten, dat is het idee van Buurtcirkel. In 2019 kregen we er een nieuwe Buurtcirkel bij. Er zijn er nu twee in Presikhaaf, een in Klarendal, een in het Spijkerkwartier/Broek, een in De Laar en een in Malburgen. Een Buurtcirkel bestaat uit negen tot twaalf mensen uit een wijk die elkaar regelmatig ontmoeten en op verschillende manieren helpen, zoals met verhuizen, klussen of koken. Zij krijgen professionele begeleiding, maar we zien dat het hen steeds vaker lukt om zelfstandig problemen op te lossen, ook als ze een terugval hebben. Sommige deelnemers worden zelf vrijwilliger of vinden een betaalde baan. Vorig jaar organiseerden we twee grote Buurtcirkel-bijeenkomsten.





A man wearing a brown baseball cap with a star emblem, a grey and maroon long-sleeved hoodie, and khaki cargo pants is looking down at a small object in his hands. He is standing on a brick-paved area. In the background, there is a brick building with white-framed windows. A window frame is visible in the foreground on the right, showing a reflection of the man and some greenery. The text "Samen met de GGD de straat op" is overlaid in large white letters.

# Samen met de GGD de straat op

Veel dak- en thuislozen hebben nauwelijks uitzicht op een beter leven. Mannen en vrouwen met forse psychosociale problemen, soms verslaafd of ernstig verward. De een staat open voor hulp, de ander is zorgmijndend. Om hen nieuw perspectief te bieden, werkte RIBW AVV ook afgelopen jaar nauw samen met de GGD van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden.

**G**errie Groot Obbink is een van de drie zorgbemiddelaars van het team

#### **Zorgbemiddeling van RIBW AVV.**

Aan dit team de taak om dak- en thuislozen naar hulp toe te leiden. “Dat is niet altijd makkelijk”, vertelt ze. “Het gaat vaak om mensen die het vertrouwen in de hulpverlening kwijt zijn. Samen met onder meer de GGD proberen we deze klus te klaren.” Jojanneke Diemers, die als procesregisseur bij de GGD werkt, vult haar aan. “Vanuit de gemeente hebben wij de opdracht om dak- en thuislozen een persoonsgebonden traject te bezorgen. Wij krijgen meldingen binnen over een dak- of



**GERRIE  
GROOT OBBINK**

thuisloze, vaak afkomstig van de politie, een forensisch arts, een bezorgd familielid of een winkel-eigenaar die overlast ervaart.

Vervolgens kijken we of deze persoon al ergens in zorg is. Zo niet, dan bepalen

wij bij welke organisatie de cliënt het best

hulp kan krijgen. Als het om mensen met complexe psychiatrische problemen gaat, is dat Pro Persona, alle andere dragen we over aan RIBW AVV.”

#### **Contact maken**

Met een naam en soms een signalement gaat Gerrie de straat op om deze mensen te vinden. Ze weet waar ze de grootste kans heeft. Er zijn een paar ontmoetingsplekken in Arnhem waar dak- en thuislozen vaak komen. Zoals Huiskamer Ruitersstraat, een project waarin RIBW AVV participeert (zie kader), en Kruispunt, een opvangplek vanuit de kerk. Als ze iemand gevonden heeft, is het vaak lastig om contact te maken. “Sommige daklozen staren alleen maar voor zich uit en lijken onbereikbaar, anderen moeten niets hebben van hulpverleners”, vertelt Gerrie. “In eerste instantie is onze aanwezigheid het belangrijkste. We vragen niets, we verwachten





*‘In eerste instantie is onze aanwezigheid het belangrijkste’*



niets en we bieden nog niets. Pas als we wat vertrouwen hebben gewonnen, proberen we iemand te bewegen naar een zorgtraject. Pas dan kunnen we écht aan de slag.” Gerrie regelt allerlei zaken voor haar cliënten. Van een ID-kaart tot een uitkering, van schuldsanering tot een woning. Daarvoor werkt ze samen met verschillende partijen, zoals Dienst Inwonerszaken, de wijkagent, het Leger des Heils, Pro Persona, Iriszorg en Pactum, en verschillende woningbouwverenigingen. De grootste uitdaging is het behouden van het contact met de cliënt. Gerrie: “Als het lukt om het contact uit te bouwen, heeft ruim de helft van de aangemelde cliënten uiteindelijk een dak boven zijn hoofd. Ofwel een beschermd- of begeleid wonen plek, of zelfs een eigen woning.” >





**JOJANNEKE  
DIEMERS**

## Meedenken

Joanneke en haar collega's van de GGD monitoren het zorgtraject en denken mee wat nodig is voor een cliënt, vertelt Joanneke. "Omdat wij contacten hebben met alle ketenpartners, kunnen we zaken regelen die voor RIBW AVV lastiger zijn. Is er een plek nodig in de nachtopvang, dan weten we hoe we dat moeten aanpakken. Als een zorgtraject bij RIBW dreigt te stagneren, bespreken wij dat aan de OGGZ-tafel (team Openbare Geestelijke Gezondheidszorg dat zich richt op sociaal kwetsbare mensen die zorg en/of hulp nodig hebben, maar dit niet krijgen). Wat gaat er mis en wat zou wel passend kunnen zijn voor deze cliënt?" Gerrie knikt: "De GGD kan

meer invloed uitoefenen op de beleidsbepalers, omdat ze korte lijntjes met hen hebben. Als het ons niet lukt een uitkering of een woning te regelen, dan kan Joanneke helpen. De arm van de GGD reikt verder dan die van ons." De samenwerking verloopt prettig, vinden beiden. Ze weten elkaar makkelijk te vinden, kennen elkaar en elkaars werkwijze goed. Gerrie: "Het is vooral prettig dat de collega's van de GGD veel kennis en ervaring hebben met de doelgroep."

## Nieuw perspectief

Uiteindelijk moet de samenwerking nieuw perspectief bieden aan dak- en thuislozen. Dat lukt regelmatig. Gerrie vertelt over dakloze Marc. "Hij was te trots om hulp te accepteren. Totdat hij beseftte dat ik hem kon helpen met het regelen van een postadres en een uitkering. Het contact verliep moeizaam, maar uiteindelijk heb ik zijn vertrouwen gewonnen. Door alle keuzes bij hem te laten en niets te forceren lukte het om hem door te verwijzen naar Housing First van RIBW AVV. Hij kreeg een eigen woning, met de begeleiding die aansluit bij zijn wensen. Het is fantastisch dat dit ons gelukt is!" ■

*Marc is een fictieve naam.*

## Huiskamer Ruitersstraat

Huiskamer Ruitersstraat is een laagdrempelige inloop waar dak- en thuislozen een praatje kunnen maken, een douche mogen nemen of een wasje draaien. Omdat het geen officiële daklozenopvang is, wordt er niet doorverwezen naar hulpverlening. Dat maakt het makkelijker voor dak- en thuislozen om even binnen te lopen. Wel zijn begeleiders van RIBW AVV aanwezig om een vertrouwensband op te bouwen en uiteindelijk de bezoekers van de huiskamer langzaam te bewegen richting een zorgtraject. RIBW AVV werkt hier samen met het Stoelenproject, de wijkagent en de stichting Onderdak. Housing First organiseert in de Huiskamer soepmiddagen.







RABIA

SEHER DAG

*‘Als maatje heb ik in korte tijd een bijzondere band met mijn cliënten opgebouwd’*

VRIJWILLIGER SEHER DAG:

**‘Er is iets in mij losgemaakt, waar ik heel blij van word’**

---

Werken in de zorg. De gedachte hieraan maakte haar enthousiast, maar eraan toegeven durfde ze lange tijd niet. Toch besloot Seher Dag (32) te onderzoeken of een mogelijke carrièreswitch iets voor haar zou zijn. Eerst als vrijwilliger bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei en daarna ging het snel. Inmiddels volgt ze naast haar werk de opleiding Maatschappelijke Zorg voor specifieke doelgroepen en loopt ze vele uren stage in haar spaarzame vrije tijd.



**S**eher glundert als ze terugdenkt aan het moment dat ze maatje werd van twee cliënten. “Het wow-effect was zo groot!

Ik vond het prachtig om met iemand in gesprek te gaan en die persoon te zien opbloeien.

De waardering die ik ervoor terugkreeg deed mij veel. Hierdoor kreeg ik de bevestiging: ik wil iets met de zorg voor anderen. Heus, in mijn huidige werk heb ik het ook naar mijn zin, maar ik miste iets. Ik werk bij een nutsbedrijf en houd me daar dagelijks bezig met cijfers en planningen. Ik heb leuke collega's, maar de materie is in feite koud en zakelijk. Bij RIBW kan ik een andere kant van mijzelf laten zien, waarin ik iets beteken voor mensen.”

### **Mensen leren begrijpen**

De Arnhemse weegt haar woorden. Ze heeft nog maar kortgeleden toegegeven aan haar gevoel om het over een andere boeg te gooien in haar werkende leven en dat is een zoektocht. Ze geeft zichzelf de tijd om erin te groeien, onder meer met een tweejarige studie die haar opleidt tot persoonlijk begeleider. “Nadat ik als vrijwilliger was gestart, had ik al snel door dat ik meer wilde”,

*‘Ik vond het prachtig om met iemand in gesprek te gaan en die persoon te zien opbloeien’*

## Werving vrijwilligers

Vrijwilligers betekenen veel voor onze cliënten. Ze vergroten het sociale netwerk van onze cliënten en helpen hen weer mee te doen in de maatschappij. De verbondenheid met vrijwilligers verkleint ook het (zelf)stigma van cliënten. Vrijwilligers ondernemen verschillende activiteiten met onze cliënten; ze gaan samen naar de markt, maken een wandeling of doen een spelletje. We voeren een actief vrijwilligersbeleid. En dat werkt! In 2019 waren er al 109 mensen vrijwillig voor ons actief, een stijging van 63% ten opzichte van 2017. Voor de werving hebben we verhalen van onze vrijwilligers op onze site en op onze Facebookpagina gedeeld.

zegt Seher. “Ik ben geïnteresseerd in mensen met een psychische problematiek, maar ik mis nog de ervaring en de theoretische kennis om ook op de juiste punten door te vragen in een goed gesprek. Hoe komt het dat iemand bepaald gedrag vertoont, bijvoorbeeld. Daar kies je niet voor, het komt ergens vandaan. Ik wil mensen leren begrijpen, want dan pas kun je ze helpen omgaan met de dingen waar ze last van hebben.”

### Maatje

Ga er maar aan staan: een studie volgen met veel stage-uren naast een veertigurige werkweek bij haar huidige werkgever. En dan gaat ze ook nog bijna wekelijks als maatje op bezoek bij twee cliënten. Seher: “Het vrijwilligerswerk als maatje en mijn stage bij RIBW lopen een beetje parallel. Mijn stage doe ik 's avonds en in de weekenden op een woongroep in Presikhaaf. Daar woont ook

een van de cliënten voor wie ik maatje ben. Elke woensdagavond bezoek ik hem: we doen samen boodschappen en daarna gaan we in de keuken aan de slag. Tijdens het eten kletsen we over van alles. Het maakt mij niet uit wat, ik ben er die avond voor hem. Het mooie is dat ik merk dat het hem verlicht. Mijn bezoek zorgt ervoor dat hij zijn gedachten kan verzetten en soms letterlijk even kan ontladen. We hebben in korte tijd een bijzondere band opgebouwd.” Zo'n band heeft ze ondertussen ook met Rabia die ze meestal in het weekend bezoekt. Net als Seher is zij van Turkse komaf, maar spreekt beperkt Nederlands. Seher: “Voor haar is het fijn dat ze Turks met mij kan spreken. Soms is het ook handig, want dan fungeer ik als tolk of als schakel tussen haar en haar begeleider bij RIBW. We kijken vaak een filmpje, gaan soms naar de markt of we zitten te handwerken.” Met Rabia zit ze in de tuin van de RIBW-woonlocatie en vertaalt ze wat Rabia zegt. “Ze kijkt er naar uit als ik langskom. Even gezellig bijpraten, dat doet haar goed.”

### Energie

Seher praat bevlogen over alles wat ze doet en de ontwikkeling die zij zelf nu doormaakt. Er is duidelijk iets in haar losgemaakt wat veel energie geeft. Het vrijwilligerswerk was de ‘trigger’ die in de toekomst wellicht leidt tot een grote draai in haar werkzame leven. “Er is iets in mij aangewakkerd waar ik heel erg blij van word. Voor mijn gevoel heb ik geen andere keuze dan mij hierin nu verder te professionaliseren. Waar het toe leidt, dat weet ik nog niet precies. Ik heb in elk geval een werkgever die mij de kans geeft dit te onderzoeken en daar ben ik ontzettend gelukkig mee. Ondertussen blijf ik de komende jaren loyaal aan mijn werkgever en dan zie ik wel welke kansen er op mijn pad komen.” ■



Samen een potje voetballen is een perfecte manier om in beweging te komen. Voor het derde jaar op rij organiseerde Sportief Samenzijn – de sportgroep van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei – samen met studenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen een voetbaltoernooi waarbij cliënten, begeleiders en buurtbewoners het tegen elkaar opnamen. In Sporthal Rijkerswoerd in Arnhem trapt dertien teams tegen de bal, waaronder ook RIBW-teams van Arnhem-Zuid, Arnhem-Centrum, Elst en

Dieren, een jeugdteam en een mixteam van verschillende vestigingen. “Heel leuk dat er ook veel teams uit Rijkerswoerd meededen”, zegt organisator en begeleider Willem Max. “Voetballen is een mooie manier om samen plezier te beleven aan sport. Dit jaar hadden we twee keer zoveel teams als vorig jaar. In de RIBW-teams spelen cliënten en begeleiders met elkaar. Dat vinden we belangrijk. Op het veld is iedereen gelijk. Lekker samen zweten, met z’n allen als één team.”

# Een balletje trappen



‘LEKKER SAMEN  
ZWETEN, MET Z’N  
ALLEN ALS ÉÉN TEAM’



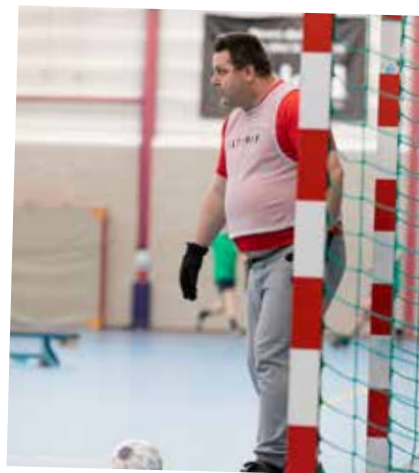


MEER WETEN? KIK OP DE  
FACEBOOKPAGINA VAN  
SPORTIEF SAMENZIJN.



# met de buurt

'CLIËNTEN EN  
BEGELEIDERS  
NEMEN HET OP  
TEGEN DE  
BUURTTEAMS'





# ORGANISATIE VAN EENVOUD

Met veel gedrevenheid werkten we aan innovatie van onze dienstverlening, verbetering van onze werkprocessen en procedures, en optimalisatie van onze interne organisatie.

2019 stond in het teken van de doorontwikkeling van zelforganisatie. Verantwoordelijkheid, leiderschap en vrijheid in verbondenheid staan centraal. Iedereen binnen de organisatie is hierop aanspreekbaar.

## INVOERING ZELFORGANISATIE

Zelforganisatie heeft vorig jaar verder vorm gekregen. Door een stapsgewijze aanpak kregen de teams tijd om te wennen aan deze organisatievorm, waarbij zij steeds meer taken zelf oppakken. We gaven verder invulling aan de rol van teamcoach, die de teams daarbij ondersteunt. Ook de samenwerking tussen de regiomanager en de teamcoach kreeg meer vorm. Inmiddels werken regiomanagers en teamcoaches nauw samen in de ondersteuning van de teams.



## TEAMS OPTIMAAL ONDERSTEUNEN

Het **Team Informatie Paneel (TIP)**, dat we in 2019 hebben geïmplementeerd, geeft teams direct en gemakkelijk inzicht in de inhoudelijke en bedrijfsmatige resultaten van hun teams. Het is mooi om te zien hoe dit instrument onze zelforganiserende teams stimuleert om verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen resultaten.



### VERDER GROEIEN MET LEERWEB

Iedereen moet kunnen leren en zich kunnen ontwikkelen. Hiervoor hebben we in 2019 LeerWeb ingericht. Het stelt medewerkers in staat om trainingen en opleidingen gemakkelijker te vinden, te volgen en succesvol af te ronden. Teams krijgen met LeerWeb goed inzicht in hun deskundigheid en kunnen zien op welk gebieden verdere ontwikkeling welkom is.

### INCIDENTEN VOORKOMEN MET MIC

We stellen alles in het werk om incidenten, bijna-incidenten of onveilige situaties te voorkomen en als we ze signaleren om dan zo snel mogelijk maatregelen te nemen en de kans op herhaling te verkleinen. Om deze aanpak nog beter te borgen, hebben we afgelopen jaar een nieuwe werkwijze voor de melding van incidenten cliëntenzorg (MIC) ingevoerd. We doen en verwerken deze incidentmeldingen op ons **platform KwaliteitsWeb**, waar we al onze documenten, bijvoorbeeld over zelf-organisatie en werkinstructies, beheren. Zo waarborgen we de kwaliteit van alle documenten. In de toekomst zullen we de informatiedeling via KwaliteitsWeb uitbreiden.

**EEN CULTUUR WAARIN WE OPEN MET ELKAAR KUNNEN SPREKEN OVER INCIDENTEN EN OVER WAT ER MIS KAN GAAN EN WAARIN MEDEWERKERS ZICH GESTEUND VOELEN OM ZAKEN BESPREEKBAAR TE MAKEN. DAT IS WAAR WE NAAR STREVEN.**



### VEILIG HERSTELLEN, VEILIG WERKEN:

#### DAT DOEN WE SAMEN!

Veiligheid staat aan de basis van de begeleiding die RIBW AVV aan cliënten biedt. Zonder zich veilig te voelen kunnen onze cliënten niet goed herstellen en wonen, en kunnen medewerkers hun werk niet goed doen. Veiligheid is een kerntaak. Daarom hebben we onze visie en werkwijze vastgelegd in een integraal veiligheidsbeleid. Dit laat zien hoe onze organisatie op een samenhangende, integrale manier werkt aan veiligheid. Daarbij gaat het om vier domeinen: cliëntveiligheid, medewerkersveiligheid, veiligheid van gebouwen en veiligheid van bedrijfsvoering.





*‘Binnen een paar  
dagen staat alles op  
de stoep’*

**BENODET TAK**

# Zelf aan het stuur



Zelforganisatie, eenvoud en ontzorgen. Deze drie pijlers staan centraal in de werkwijze van RIBW AVV. Het inkoopstelsel ProActive en het Team Informatie Paneel (TIP) helpen medewerkers efficiënter te werken, met oog voor eigen regie. “We houden nu meer tijd over voor het werk waarvoor we aangenomen zijn”, vertelt begeleider Benodet Tak. Samen met haar collega’s Bas Giskes en Marlies Koekkoek vertelt ze over haar ervaringen.

---

### **E**en lege woning inrichten binnen een week?

Een jaar geleden had begeleider Bas Giskes dat voor onmogelijk gehouden. Maar met het nieuwe inkoopstelsel ProActive lukt dat wél. Twee stofzuigers, twee wasmachines, twee magnetrons, vier bankstellen, gordijnen, pannen en potten, servies en bestek voor acht bewoners, bedden, beddengoed, ga zo maar door. Het kost Bas nu slechts een paar uurtjes. “Ik loop samen met de aanbieders van allerlei producten door de woning, kijk wat er nodig is, maak prijsafspraken en een paar dagen later staat alles op de stoep”, vertelt Bas enthousiast. “Voorheen kostte het me een paar dagen om alles bij elkaar te zoeken in winkels als Ikea, Hema en BeterBed. Die tijd kan ik nu aan de cliënten besteden.”

### **Zelforganisatie**

Sinds een jaar is RIBW AVV bezig met zelforganisatie. Teams pakken steeds meer taken zelf op. Zo houden Bas en Benodet zich voor hun afzonderlijke teams bezig met de inkoop. “Wij kunnen samen met nog twee collega’s in het stelsel, en dus zijn wij verantwoordelijk voor de aanschaf van alle nieuwe spullen”, zegt Benodet.

“Dat varieert van bankstellen en stofzuigers tot latex handschoenen en kurkentrekkers. Het is de bedoeling dat we niets meer in losse winkels hoeven te kopen.”

In ProActive is een aantal aanbieders van producten samengebracht. Inkoopers kunnen daar gebruik van maken. Met bijpassende service. Is een wasmachine kapot, dan staat de monteur binnen 24 uur voor de deur. Bas: “Het nieuwe inkoopstelsel zorgt ervoor dat wij, maar ook de cliënten, voorzigtiger omgaan met de spullen. We weten welk prijskaartje eraan hangt, en letten beter op.”

### **Meer bewustzijn**

Nu het team zelf verantwoordelijk is voor de inkoop, en dus inzage heeft in de kosten, zorgt dat voor meer bewustzijn, vinden Bas en Benodet. Daarnaast biedt het vooral efficiëntie. “Als de latex handschoenen op waren, reed een collega op weg naar huis even langs de Action”, vertelt Bas. “Een paar weken later kwamen de handschoenen van de Hema. De kwaliteit was elke keer anders. Nu bestellen we met één druk op de knop en weten we wat we krijgen.”

>

De prijs-kwaliteitverhouding is nu veel beter.” Hoewel het gebruik van ProActive nog in de pilotfase zit, zijn beide teams enthousiast. “Het is effectiever als een paar mensen verantwoordelijkheid dragen voor de inkoop”, vindt Benodet. “Als iedereen elk wisselstukje zelf aanschaft, wordt het onoverzichtelijk. Nu is het eenvoudig: heb je iets nodig, geef het bij ons aan. Wij bestellen en controleren of het product is binnengekomen.” Dat laatste gaat nog wel eens mis. Benodet: “Collega’s willen die nieuwe stofzuiger zo graag hebben, dat hij al opgehaald is zonder dat wij deze hebben afgevinkt als ‘binnengekomen’. Wij moeten de tijd krijgen om het te verwerken in het systeem. Maar dat is een kleinigheidje. Uiteindelijk levert deze aanpak veel op: we voelen ons meer betrokken bij de inkoop en houden tijd over voor het werk waarvoor we zijn aangeworven.”

### MARLIES KOECKOEK

#### Duidelijk overzicht

Een ander instrument dat RIBW AVV inzet om zelforganisatie te bevorderen, is het Team Informatie Paneel (TIP). Dit computerprogramma laat in een oogopslag de stand van zaken zien rondom cliënten en medewerkers. Van het zorgplan tot de bezetting, van het verzuim tot het aantal gewerkte begeleidingsuren. Ieder teamlid heeft één thema onder zijn of haar hoede en monitort dat voor het hele team. Voor begeleider Marlies Koekkoek is dat dossiervorming. “Op het beeldscherm zie ik dan

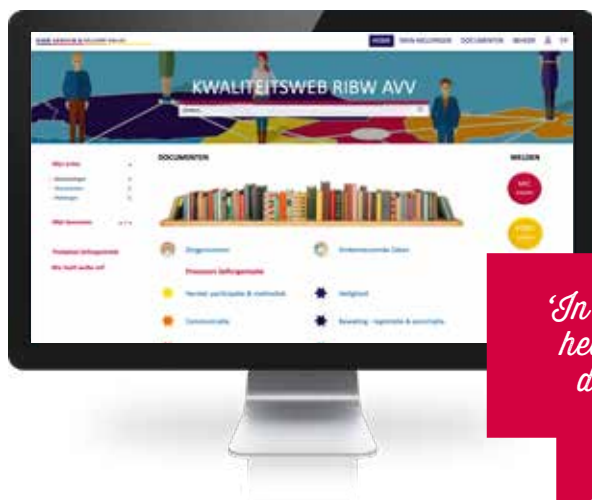
bijvoorbeeld dat het onderdeel ‘zorgplan’ in 90 procent van de dossiers volledig is. Als team willen we natuurlijk naar 100 procent. Ook zie ik voor elk afzonderlijk dossier welke informatie nog ontbreekt. En wie de collega is die verantwoordelijk is voor het betreffende dossier. Ik kan dan aan de bel trekken. Is er iets aan de hand? Heeft deze collega hulp nodig? Door dit duidelijke overzicht glippen onvolledigheden er niet meer tussendoor.”

Marlies checkt niet alleen de status van het zorgplan, maar ook die van de zogeheten balanskaart. Dit formulier, waarop te lezen is hoe om te gaan met een bepaalde cliënt in crisis, moet elk half jaar vernieuwd worden. Als die termijn overschreden wordt, geeft TIP een seintje en kan Marlies actie ondernemen. Dat geldt ook voor het persoonlijk profiel dat binnen zes weken na binnenkomst van een nieuwe cliënt klaar moet zijn.

#### Taart

Idealiter staat er achter al deze onderdelen een score van 100 procent, in TIP aangegeven met een groene smiley. Bij onvolledige onderdelen is de smiley geel of rood. “Die smileys, hoe kinderachtig ook, laten precies zien waar we als team staan”, zegt Marlies. “Elke maand pakken we tijdens de teamvergadering het overzicht erbij en weten we waar we gericht aan gaan werken. We zijn een competitief team, dus





*‘In één oogopslag  
heb je inzicht in  
de resultaten’*

we spreken dan af dat bijvoorbeeld de volledigheid van het zorgplan op 95 procent komt. Als dat lukt, dan vieren we dat met taart.” Dat werkt, concludeert Marlies. Ook toont het scherm initialen als iemand een dossier niet op orde heeft. Dat is confronterend, maar het zet wel aan tot verbeteringen. “Dit systeem motiveert individuele medewerkers, maar ook het hele team. Het bevordert de teamgeest.”

### Eigen regie

Net als ProActive is TIP een mooi voorbeeld van eenvoud én van het ontzorgen van teams, vindt Marlies. “Een groot voordeel van deze aanpak is dat verantwoordelijkheden nu verdeeld zijn. Het komt dus niet meer voor dat iemand allerlei taken oppakt omdat hij of zij zich toevallig meer verantwoordelijk voelt. Ieder heeft nu zijn eigen taak, ook wel een sterrol genoemd. We krijgen training om die specifieke taak zo goed mogelijk uit te kunnen voeren.” De grote winst? “TIP laat ons zien waar verbeteringen noodzakelijk zijn. In die zin is het richtinggevend. Als begeleiders ervaren we vooral meer eigen regie. De cijfertjes drukken je met de neus op de feiten, maar geven je ook de kans om er zelf iets aan te veranderen.” ■

## COLOFON

### UITGAVE

RIBW AVV 2020

### CONCEPT, TEKST, EINDREDACTIE, VORMGEVING EN PRODUCTIE

gloedcommunicatie,  
Ivo Hutten en RIBW AVV

### FOTOGRAFIE

Goedele Monnens  
en Ivo Hutten

### ILLUSTRATIES

Agnes Loonstra

### DRUKWERK

DPN Rikken Print



*Een klein begin, schone  
kleden. Een veilige huis-  
kamer, een kopje soep...  
Weer meedoen begint  
met vertrouwen.*