

RIBW ARNHEM & VELUWE VALLEI

Bestuursverslag 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Profiel van de organisatie

- 1.1 Algemene identificatiegegevens
- 1.2 Structuur van de organisatie
- 1.3 Kerngegevens
 - 1.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering
 - 1.3.2 Gegevens cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten
- 1.4 Samenleving en belanghebbenden

2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

- 2.1 Normen voor goed bestuur
- 2.2 Raad van Bestuur
- 2.3 Raad van Toezicht
- 2.4 Cliëntenraad
- 2.5 Ondernemingsraad

3. Beleid, inspanningen en prestaties

- 3.1 Meerjarenbeleid
- 3.2 Algemeen beleid verslagjaar
 - 3.2.1 Zorg & Kwaliteit
 - 3.2.2 Personeel & Organisatie
 - 3.2.3 Bedrijfsvoering
 - 3.2.4 PR & Communicatie

4. Financiën

Voorwoord

We kijken terug op een bijzonder jaar. Een jaar waarin we ons met hart en ziel hebben ingezet om ook tijdens de pandemie de best passende begeleiding te bieden. En een veilige werk- en woonplek voor cliënten én medewerkers. Een forse uitdaging! Maar ook een die het beste in ons boven haalde.

Zo slaagden we erin om, in alle hectiek, ons vakmanschap en onze dienstverlening verder te ontwikkelen, samen met onze ketenpartners. Bijvoorbeeld in het nieuwe project Buiten de Lijntjes. Met inzet van ervaringsdeskundigen vinden cliënten nu sneller de weg naar de juiste hulp. Met Pro Persona, IrisZorg, Ziekenhuis Gelderse Vallei, gemeente Ede en zorgverzekeraar Menzis wisten we zo de (acute) ketenzorg in de Gelderse Vallei te verbeteren. Kwetsbare inwoners vallen niet langer tussen wal en schip vallen en kunnen rekenen op herstelgerichte ondersteuning die bij hen past.

Dat de behoeftes van de cliënten centraal staan, zie je ook terug in de nieuwe vorm van gecombineerde intensieve ambulante begeleiding. De pilot hiermee in de gemeente Arnhem was een groot succes. Daarom voeren we deze aanpak nu door in al onze regio's. Cliënten hebben veel baat bij deze samenwerking 'in de driehoek'.

Contact is het sleutelwoord in dit bewogen jaar en het bleek van onschatbare waarde. Zo maakten cliënten volop gebruik van ons alternatieve online-activiteitenprogramma of het coronazelfhulpboek. En bewezen ook de Buurtcirkels hun cruciale, verbindende rol. In 2020 kwamen er weer twee bij.

Een mijlpaal in 2020 was het voltooiën van het Kompas, ons toekomstplan voor 2021-2025. Het fundament voor dit plan vormden de gesprekken die we voerden met maar liefst 140 in- en externe stakeholders. Ook online, toen dat live niet meer mogelijk was. De betrokkenheid was er niet minder om.

We mogen trots zijn op de resultaten die we samen hebben bereikt in deze ingewikkelde en onzekere coronatijd. We brengen net als in voorgaande jaren een publieksversie uit van het bestuursverslag. In deze Terugblik laten we zien hoe we ons verbinden met onze omgeving. Er worden mooie verhalen verteld over de samenwerking met anderen: ketenpartners, naasten, vrijwilligers, burens etc.

Wilt u dit lezen, dan verwijst ik u graag naar onze website www.ribwavv.nl

Hillegonde van den Berg
Raad van Bestuur RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

1. Profiel van de organisatie

1.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting RIBW Arnhem & Veluwe Vallei
Adres	Velperweg 11
Postcode	6824 BC
Plaats	Arnhem
Telefoonnummer	(026) 442 42 36
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41050222
E-mailadres	info@ribwavv.nl
Internetpagina	www.ribwavv.nl

1.2 Structuur van de organisatie

De Regionale Instelling Beschermd Wonen Arnhem & Veluwe Vallei (hierna te noemen: RIBW AVV¹) is een stichting. Bij de realisatie van de doelstellingen van RIBW AVV vinden we gedecentraliseerd (zorg)ondernemerschap belangrijk. We werken hierbij met integraal management en met resultaat- en budgetverantwoordelijke eenheden. De decentrale werkeenheden worden daarbij ondersteund door het Centraal Bureau van RIBW AVV, gevestigd in Arnhem.

RIBW AVV kent een eenhoofdige Raad van Bestuur. In het kader van medezeggenschap hebben we zowel een ondernemings- als een cliëntenraad.

1.3 Kerngegevens

1.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Doelstelling RIBW AVV

RIBW AVV ondersteunt en begeleidt jongeren (vanaf 16 jaar), volwassenen en ouderen die psychiatrische en/of psychosociale problemen hebben bij wonen, leven en werken. Dit doen we ambulant of in een beschermende woonsetting. Met ondersteuning van onze specialistische begeleiding ontwikkelen cliënten zelf de vaardigheden om (zoveel mogelijk) de regie over hun eigen leven te kunnen voeren en (weer) mee te doen in de samenleving.

¹ Hierna spreken we van 'RIBW AVV', 'wij' of 'ons'.

RIBW AVV biedt haar begeleiding zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Dit kan variëren van korte specialistische begeleiding van enkele maanden tot langdurende specialistische begeleiding van meerdere jaren thuis of in een beschermde omgeving.

In onze statuten staat onze doelstelling als volgt geformuleerd:

De stichting heeft als doel om met respect voor ieders levensbeschouwing, ras, sekse en seksuele geaardheid hulp te bieden of te doen bieden aan personen, die op grond van psychiatrische of psychosociale factoren, reeds langere tijd beperkt zijn in hun sociaal functioneren en die niet beschikken over een adequaat ondersteunend thuismilieu.

Genoemde hulp bestaat uit:

- a. Verblijf, waaronder wordt verstaan het bieden van huisvesting in een adequaat leefklimaat, waaronder begrepen het bieden van voedsel, vocht, alsmede het geven van positieve aandacht, en
- b. Begeleiding gericht op het (opnieuw) leren opbouwen en hanteren van sociale relaties, het zich eigen maken van een dagritme, het aanleren en toepassen van sociale vaardigheden, ontwikkelen dan wel handhaving van andere vaardigheden, vorming ten aanzien van sociale activiteiten en bevordering van zelfredzaamheid.

Visie en missie

Als specialist in herstel-ondersteunende begeleiding maken we gebruik van de kracht en mogelijkheden van onze cliënten. Deze vormen de basis voor een voorspoedig herstel, ze geven onze cliënten zelfvertrouwen, hernieuwde levenslust en moedigen ze aan tot gewenste persoonlijke ontwikkeling. Wij vinden dat iedereen er mag zijn en streven naar een samenleving waar iedereen zich thuisvoelt en meedoet naar eigen vermogen.

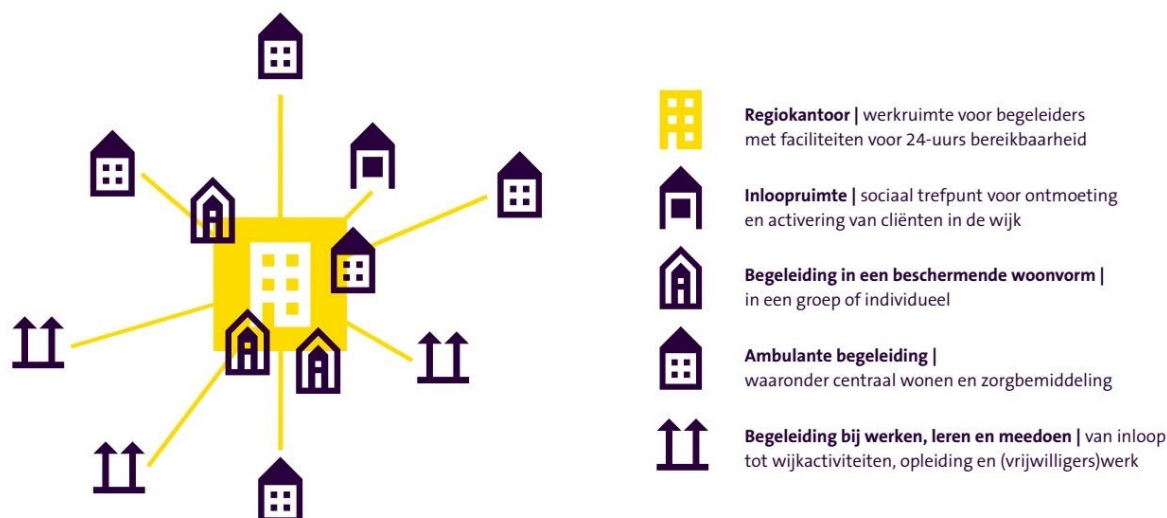
Werkwijze

In onze werkwijze staat het herstelproces van cliënten centraal. Samenwerking met maatschappelijke partners op basis van kerncompetenties is ons uitgangspunt. Zo bereiken we het beste resultaat.

Wij werken van oudsher vanuit de rehabilitatiebenadering volgens de evidence based methodiek Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen (SRH). We werken hierbij krachtgericht vanuit een integrale benadering, waarbij we specialistische begeleiding bieden op alle levensgebieden.

Ons werkgebied bestaat uit de regio Arnhem en een groot deel van de Veluwe Vallei. Elke regio is georganiseerd in een zogenaamd 'spinmodel'. In dit spinmodel zijn, afhankelijk van de omvang en de lokale situatie, een of meer wijken, stadsdelen of een hele gemeente geïntegreerd. Elke regio heeft hierbij een regiokantoor van waaruit de medewerkers hun werkgebied ingaan. In het hart van elke spin bevinden zich het regiokantoor en de woningen met cliënten die intensieve specialistische begeleiding nodig hebben, met daaromheen de andere woonvarianten en ambulante cliënten. Ook biedt elke spin bij voorkeur in het hart een

laagdrempelige inloopvoorziening met eetcafé. Met het spinmodel is 24-uurs bereikbaarheid verzekerd en achtervang gegarandeerd voor elke cliënt.



Spinmodel RIBW AVV

1.3.2 Gegevens cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens RIBW Arnhem & Veluwe Vallei	2020	2019	2018
Cliënten	Aantal	Aantal	Aantal
Aantal cliënten in zorg op 31-12	2021	2062	2.256
Waarvan aantal verblijfscliënten (BW) in zorg op 31-12	524	508	532
Gemiddeld aantal verblijfscliënten (BW) in zorg per jaar	515	520	536
Productie informatie	Aantal	Aantal	Aantal
Aantal dagen met verblijfszorg beschermd wonen per jaar	187.983	189.856	195.793
Aantal dagen voor pakket thuis (VPT) per jaar	366	365	365
Aantal ambulante uren per jaar	79.717	89.972	77.822
Aantal geleverde uren extramurale dagactiviteiten per jaar	29.960	52.630	52.465
Personeel	Aantal	Aantal	Aantal
Aantal cliëntgebonden personeelsleden in loondienst op 31-12	487	497	509
Aantal overige personeelsleden in loondienst op 31-12	81	66	77
Totaal aantal personeelsleden in loondienst op 31-12	568	563	586
Aantal cliëntgebonden personeelsleden in loondienst in FTE op 31-12	386	403	410
Aantal overige personeelsleden in loondienst in FTE op 31-12	76	63	62
Totaal aantal personeelsleden in loondienst in FTE op 31-12	462	466	472
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in € 1.000	Bedrag in € 1.000	Bedrag in € 1.000
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	€ 39.578	€ 39.128	€ 39.910
Waarvan WMO	€ 33.725	€ 34.716	€ 34.751
Waarvan Jeugdwet	€ 845	€ 958	€ 1.396
Waarvan WLZ			
Waarvan justitie	€ 1.322	€ 1.122	€ 1.112
Waarvan asielzoekers			€ 31
Waarvan overige gemeente	€ 1.493	€ 1.114	€ 1.590
Waarvan Overige opbrengsten	€ 2.193	€ 1.219	€ 1.030

1.4 Samenleving en belanghebbenden

Wij hebben het maatschappelijk ondernemerschap hoog in het vaandel staan en voelen een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid. Om als GGZ-instelling voldoende geworteld te zijn in de samenleving en een maatschappelijke bijdrage te kunnen leveren, is onze lokale aanwezigheid en participatie al jarenlang een belangrijk focuspunt. In 2020 kwam dit tot uiting in de volgende samenwerkingen:

Samenwerking met behandel-GGZ

In 2019 hebben we een ambitieuze startnotitie 'GGZ Gelderse Vallei buiten de lijntjes, netwerkgerichte samenwerking voor EPA' opgesteld samen met Pro Persona, Iriszorg en ziekenhuis de Gelderse Vallei. Door het ondertekenen van de intentieverklaring in 2020 intensiveren we de samenwerking in de (acute) keten voor inwoners van de regio Gelderse Vallei met ernstige, soms ook acute, psychiatrische aandoeningen.

Met deze integrale samenwerking realiseren we een snellere match tussen hulpvraag en behandel- of begeleidingsmogelijkheden, zullen wachttijden verminderen en zal het aantal onderlinge verwijzingen afnemen. Op termijn leidt dit tot een kwalitatief beter zorgaanbod en minder instroom in de acute zorg. Ook vergroten we hiermee de veiligheid voor cliënt en diens omgeving. RIBW AVV gaat in de Riethorst een team huisvesten en beschermd wonen en ambulante begeleiding bieden.

Ook hebben we in 2020 een pilot in Arnhem uitgevoerd met gecombineerde intensieve ambulante begeleiding. De opbrengsten en ervaringen uit deze pilot dragen bij aan het (eerder) uitstromen uit beschermd wonen en ook het voorkomen van beschermd wonen. Daarnaast kan deze vorm van intensieve ambulante begeleiding ingezet worden voor cliënten die overgaan van een intensieve behandelsetting naar de thuissituatie. Dit biedt mogelijkheden voor het verder intensiveren van de samenwerking met de behandel-GGZ om te komen tot een nauw aansluitende behandeling en begeleiding voor cliënten.

Samenwerking met ouderenzorg

In 2020 is ingezet op een verdergaande en duurzame samenwerking met Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VV&T-instellingen). Vooral voor de groep cliënten die vanaf januari 2021 bij ons woont met een indicatie van de Wet langdurige zorg (Wlz-indicatie). Met verschillende VV&T-instellingen is een hoofdonderaannemingsovereenkomst gesloten voor het leveren van verpleging, persoonlijke verzorging aan het lichaam en nachtzorg. Hoofdzakelijk voor het leveren van deze uitbestede zorg aan cliënten op onze beschermd wonen plus-locaties, voor ouderen met een combinatie van psychiatrische en somatische problematiek, maar ook aan cliënten met een Wlz-indicatie die op een van onze andere beschermd wonen-locaties wonen en verpleging en/of persoonlijke verzorging aan het lichaam nodig hebben.

Daarnaast zijn we gestart met een pilot met VV&T om de samenwerking op het gebied van ambulante begeleiding en combi-ondersteuning thuis te versterken. Hiermee willen we komen tot een keten van kwalitatief goede en passende begeleiding en ondersteuning voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, waarbij de betaalbaarheid toeneemt. De pilot richt zich onder andere op het samen ontwikkelen van een soepele werkwijze voor op- en afschalen (terugvalpreventie met GGZ-bril, vroegsignalering om terugval zoveel mogelijk te voorkomen).

Samenwerking met woningcorporaties

Met woningcorporaties (in het bijzonder Volkshuisvesting, Portaal, Vivare, Woningstichting en Woonstede) hebben we ook in 2020 weer heel constructief samengewerkt. Onder andere om mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats te kunnen plaatsen binnen Housing First, om cliënten te laten deelnemen aan Buurtcirkels en cliënten vanuit beschermd wonen de overstap te kunnen laten maken naar begeleid zelfstandig wonen.

Samenwerking met wijkcoaches

Te allen tijde streven onze medewerkers in de regio's een samenwerkingsrelatie met de wijkcoaches/Wmo- en Jeugdconsulenten na, gericht op het bieden van matched care. Dat wil zeggen dat wij zodanig met hen samenwerken dat zorg tijdig kan worden op- en afgeschaald. De begeleiding is altijd passend en hierdoor zo betaalbaar mogelijk. Dit is een instelling en houding die wij doorlopend vragen van onze medewerkers. In 2020 hebben we geïnvesteerd in de vaardigheden van onze medewerkers om effectieve gesprekken te voeren met de wijkcoaches. Daarnaast hebben we in een aantal wijken bijeenkomsten gehouden met wijkcoaches en begeleiders, met als doel de samenwerking te evalueren en afspraken te maken om waar nodig nog gericht samen te werken.

Tot slot neemt RIBW AVV deel aan overleggen in de verschillende gemeenten in onze regio's over onder andere 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. Denk daarbij aan de vele onderaannemers voor dagbesteding, zoals Kunstportaal, 2Switch en de Koekfabriek.

2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

2.1 Normen voor goed bestuur

De Raad van Toezicht en de bestuurder werkten in 2020 volgens de Governancecode Zorg van de Brancheorganisaties Zorg (BoZ) die sinds 1 januari 2017 van kracht is. Deze code bevat een breed gedragen normenkader over goed bestuur, toezicht en verantwoording, geformuleerd vanuit de bijzondere maatschappelijke positie die zorginstellingen hebben.

2.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft de algemene leiding en is eindverantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van het beleid. RIBW AVV kent een eenhoofdig bestuur.

Naam	Bestuursfunctie	M/V
H.G. van den Berg-Wielinga	Voorzitter Raad van Bestuur	V

2.3 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) werkt vanuit de statuten van de stichting en de Governancecode Zorg. Deze code biedt een normatief kader voor goed bestuur en toezicht in zorginstellingen. In 2020 heeft de RvT in aansluiting daarop een toezichtvisie opgesteld.

Vanuit de statuten, de code en de toezichtvisie volgt een aantal rollen en verantwoordelijkheden van de RvT:

- werkgever van de bestuurder;
- adviseur en sparringpartner voor de bestuurder;
- toezichthouder op de kwaliteit en voortgang van de zorgverlening.

De RvT vergaderde in 2020 vier keer (de vergadering in maart is afgezegd in verband met de coronamaatregelen) en is in iedere vergadering bijgepraat over de ontwikkelingen in het sociaal domein en in de zorgsector (zowel lokaal als regionaal en landelijk).

- De gemeenten in het werkgebied van RIBW AVV hebben nog steeds te kampen met tekorten in het sociaal domein. De tarieven voor zorgaanbieders zijn verder onder druk komen te staan.
- De druk op verdere ambulantisering is blijvend hoog.
- De zorgsector heeft in 2020 alle zeilen moeten bijzetten in het omgaan met de coronapandemie en de daaruit volgende maatregelen.

In 2020 werden de ontwikkelingen ook besproken in de context van het nieuw op stellen meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2021-2025. De RvT heeft, in de rol van adviseur en sparringpartner voor de bestuurder, in meerdere vergaderingen actief meegedacht. De leden

hebben deelgenomen aan de digitale bijeenkomsten waaraan ook medewerkers en leden van de Cliëntenraad meededen. In mei 2020 hebben twee RvT-leden deelgenomen aan de artikel 24-vergadering met Raad van Bestuur en de OR.

Als toezichthouder op de kwaliteit en voortgang van de dienstverlening is de RvT in iedere vergadering bijgepraat over plannen en projecten. Het zwaartepunt lag in 2020 op de te ontwikkelen visie op de toekomst voor het meerjarenbeleidsplan. Daarnaast is door bestuurder en medewerkers uitleg gegeven over onder meer:

- De voorbereidingen voor een nieuwe extra beschermende locatie in Wolfheze, Phoenix, die ook dienst zal gaan doen als time-out locatie.
- De uitbreiding van de samenwerkingen met andere zorgpartijen (TGG en Riethorst).
- De voortgang in de overgang van een deel van de cliënten vanuit de Wmo naar de Wet langdurige zorg (Wlz).
- De visie op de huisvesting in de toekomst.
- De omstandigheden en gevolgen van het incident in Wageningen.

Verder is de RvT in iedere vergadering geïnformeerd over de exploitatie en financiële positie van de organisatie en de voortgang en verbeteringen op het gebied van de kwaliteit en veiligheid van zorg.

De RvT heeft drie vaste commissies: een auditcommissie, een remuneratiecommissie en een commissie kwaliteit en veiligheid. De commissies gaan met de bestuurder en medewerkers nader in op specifieke onderwerpen en adviseren de RvT. Daarnaast vormen ze zich een beeld van het reilen en zeilen van de organisatie in het kader van hun toezichthoudende rol. In de auditcommissie is in 2020, naast de reguliere onderwerpen, gesproken over de financiële middelen en huisvesting (vastgoed) in relatie tot de strategie. Daarin speelde ook mee dat de banken in 2020 zijn overgegaan tot het berekenen van negatieve rente over tegoeden. De mogelijkheden voor het beperken hiervan zijn meermaals besproken. Zoals vastgelegd in de overeenkomst met EY is in 2020 de samenwerking met EY geëvalueerd.

In de vergaderingen van de commissie kwaliteit en veiligheid is in 2020 gesproken over het nieuwe cliëntwaarderingsonderzoek (CWO 2.0), de resultaten van de externe audit door Lloyd's en de escalatieladder. De commissieleden zijn in iedere vergadering geïnformeerd over de ontwikkelingen naar aanleiding van het incident in Wageningen van februari en corona. Ook het nieuwe samenwerkingsverband in de Riethorst in Ede met Ziekenhuis Gelderse Vallei, Pro Persona en Iriszorg is toegelicht.

Voor twee RvT-leden was 2020 het laatste jaar van hun tweede zittingstermijn. De RvT heeft op advies van de remuneratiecommissie een selectiebureau voor de ondersteuning bij de werving van twee nieuwe RvT-leden ingehuurd. Vanaf eind september 2020 bestond de RvT uit zes leden; vanaf 1 januari 2021 zal de RvT tijdelijk uit vier leden bestaan.

Omdat medio 2021 weer een lid zal vertrekken in verband met de afloop van de tweede zittingstermijn, is eind 2020 de opdracht gegeven aan hetzelfde wervingsbureau voor de werving van twee nieuwe RvT-leden.

In 2020 heeft de remuneratiecommissie de zelfevaluatie van de RvT geïnitieerd. Deze evaluatie van het eigen functioneren is, in verband met de coronamaatregelen, telefonisch gehouden. De bevindingen zijn teruggekoppeld met de bestuurder.

Leden Raad van Toezicht in 2020:

Dhr A.W. de Geus	Voorzitter
Mw E.M.A. van der Bijl	Lid tot 01-01-2021
Dhr W. Bouwman	Lid tot 01-01-2021
Mw A.J. Stunnenberg	Lid
Dhr D.W. ten Brinke	Lid sinds 28-09-2020
Dhr J.C. Walraven	Lid sinds 28-09-2020

2.4 Cliëntenraad

Ook voor de Cliëntenraad was 2020 een vreemd jaar door de komst van corona. De Cliëntenraad heeft volgens rooster vergaderd totdat de coronamaatregelen van kracht werden. Vanaf die tijd is het rommelig verlopen: fysiek vergaderen wanneer dat kon en een paar keer online.

Er is vanuit de Raad van Bestuur eenmaal een adviesaanvraag gedaan voor de profielen van de nieuw aan te trekken leden voor de Raad van Toezicht. Met de Raad van Bestuur zijn verder onder andere de begroting en de financiële situatie van RIBW AVV besproken. Ook de invoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) is besproken.

Met de afdeling Zorg & Kwaliteit heeft de Cliëntenraad gesproken over het samenstellen van het nieuwe cliëntwaarderingsonderzoek. Hierin heeft de Cliëntenraad advies gegeven en twee leden hebben plaatsgenomen in de klankbordgroep. Ook in het platform Veiligheid zaten twee leden van de Cliëntenraad, dat een aantal keren bij elkaar is geweest.

Er is overleg geweest met het Arnhems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten en de besproken onderwerpen waren onder andere:

- de keukentafelgesprekken;

- visie op het Sociaal Domein;
- aandacht voor de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Verder is er een begin gemaakt met de medezeggenschapsregeling die gemaakt moet worden in verband met de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

Als afsluiting van het jaar is er een vergadering met de bestuurder en aansluitend eten geweest, geheel binnen de coronamaatregelen. Met zo'n rommelig jaar achter de rug was dit extra bijzonder en goed voor de groepsbinding.

De Cliëntenraad had op 1 januari 2020 zes leden en op 31 december 2020 zeven leden (allen BZW-cliënten).

2.5 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) bestaat uit elf gekozen medewerkers en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In mei 2020 werden tussentijdse OR-verkiezingen georganiseerd vanwege vier vacatures. In de OR-vergadering op 29 juni werden de nieuwe OR-leden geïnstalleerd.

In 2020 waren dit dertien reguliere OR-vergaderingen en negen overlegvergaderingen met de bestuurder. In februari vond de jaarlijkse artikel 24-vergadering plaats waarbij ook de Raad van Toezicht werd vertegenwoordigd. In deze laatstgenoemde vergadering wordt de OR door de Raad van Bestuur geïnformeerd over de meest relevante en actuele beleidsontwikkelingen. Daarbij worden afspraken gemaakt over de mate van betrokkenheid van de OR bij de beleidsontwikkelingen.

Zoals in voorgaande jaren is ook in 2020 op verschillende manieren vorm en inhoud gegeven aan de rol en functie van de OR. Zo heeft de OR ontwikkelingen op bestuurlijk niveau gevolgd en kennisgenomen van beleidsmatige zaken in verschillende organisatieonderdelen. Maar 2020 was een bijzonder jaar, waarin veel zaken uitgesteld zijn, vanwege de coronapandemie. De OR heeft in kleiner verband meerdere keren met de bestuurder gesproken over de coronapandemie en de gevolgen hiervan voor personeel en cliënten.

In 2020 heeft de OR advies gegeven over de aanstelling van de ambtelijk secretaris van de OR. Daarnaast is de OR in de gelegenheid gesteld om bij diverse beleidsonderwerpen zijn aandachtspunten mee te geven. Daaraan voorafgaand is telkens kritisch gevraagd naar achtergronden, motieven en gevolgen voor medewerkers en organisatie.

Op grond van zijn informatie- en initiatiefrecht heeft de OR in proactieve zin geïnformeerd naar, of geadviseerd over een aantal zaken en/of deze bespreekbaar gemaakt. Soms namen OR-leden plaats in werkgroepen over beleidsonderwerpen.

Om de zichtbaarheid en bereikbaarheid van de OR te kunnen borgen, presenteerde de OR zich op introductiedagen aan alle nieuwe medewerkers, en publiceerde de OR zijn agenda's en vastgestelde verslagen op Connect.

Helaas moest vanwege de coronapandemie de tweedaagse OR-training geannuleerd worden, maar de nieuwe OR-leden hebben in 2020 wel cursussen gevolgd om de deskundigheid te bevorderen op het gebied van de Wet op de ondernemingsraden (Wor).

3. Beleid, inspanningen en prestaties

3.1 Meerjarenbeleid

RIBW AVV kent een meerjarenbeleidsplan voor de periode 2016-2020. In dit plan zijn de strategie en beleidsvoornemens vanuit verschillende perspectieven uiteengezet:

- maatschappij en ontwikkelingen: de zorg verandert, de GGZ verandert;
- cliënten: op weg naar duurzaam herstel;
- medewerkers: specialisten in herstel;
- middelen die ons werk mogelijk maken;
- processen optimaal inrichten;
- leiderschap bij verandering.

3.2 Algemeen beleid verslagjaar

RIBW AVV maakt elk jaar een organisatiebreed jaarplan en jaarplannen per regio en stafafdeling. Deze jaarplannen zijn een afgeleide van ons meerjarenbeleidsplan en bevatten de beoogde eindresultaten voor het betreffende jaar. In deze paragraaf geven we een overzicht van de stand van zaken in 2020, geordend per afdeling.

3.2.1 Zorg & Kwaliteit

In 2020 waren er twee onderwerpen waar de afdeling Zorg & Kwaliteit veel tijd aan heeft besteed: een ernstig incident dat in februari in Wageningen plaatsvond en de coronapandemie die in maart de kop opstak.

Incident Wageningen

Op 19 februari 2020 vond een tragisch incident plaats bij onze beschermd wonen-locatie de Morel in Wageningen. Hierbij is een cliënt overleden en zijn twee van onze collega's gewond geraakt. De afdeling Zorg & Kwaliteit was nauw betrokken bij de ondersteuning van collega's rond het onderzoek van het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement en was faciliterend aan de onderzoekers van het COT.

Coronabeleid en -preventie

2020 stond in het teken van corona en de preventie hiervan. We hebben beleid ontwikkeld en geïmplementeerd ten behoeve van het primaire proces en ondersteuning geboden aan het coronateam. Dit heeft onder andere geresulteerd in een 'Werkwijze voor teams', 'Handreiking begeleiding ambulante en BW ten tijde van corona', 'Afwegingskader locatie begeleiding',

‘Richtlijnen coronapreventie onderaannemers dagbesteding’ en een ‘Corona langetermijn routekaart’

Het Intern Adviespunt is opgeschaald en heeft een rol gekregen in de preventie van corona. We hebben twee coronalocaties opgezet en een bijdrage geleverd aan de coronalocaties van Pro Persona en Iriszorg. Er is een team digitale daginvulling opgezet dat laagdrempelig daginvulling biedt aan cliënten van RIBW AVV. Ook is er door de ervaringsdeskundigen een zelfhulpboekje gemaakt en er werden digitale zelfhulpbijeenkomsten georganiseerd. De ZO-website heeft hiermee een flinke boost gekregen.

Daarnaast zijn er veel andere ontwikkelingen geweest op het gebied van cliëntveiligheid. Het aangiftebeleid is geëvalueerd en bijgesteld, er is een afwegingskader beroepsgeheim ontwikkeld en er is een werkwijze escalatie ontwikkeld: de escalatietrapp. Verder is de MIC-commissie (Meldingen Incidenten Cliëntenzorg) opnieuw bijgeschoold in de Prisma Analyse.

Cliëntwaarderingsonderzoek

Voor het meten van cliëntwaardering hebben we in 2020 gewerkt aan een nieuwe vragenlijst en werkwijze. Voorheen werd het cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd door een extern bureau. Er werd gebruik gemaakt van de CQ-index. Het gebruik van deze vragenlijst is inmiddels niet meer verplicht. Dit was aanleiding om in co-productie met cliënten en begeleiders een eigen korte en relevante vragenlijst te ontwikkelen, passend bij de doelstellingen van RIBW AVV. Er is een passende tool gevonden die ons ondersteunt daadwerkelijk naar cliënten te luisteren en hiermee de tevredenheid te vergroten. Dit beperkt zich niet tot plan, do, check, maar bevordert vooral het ondernemen van actie en het delen hiervan met zowel de organisatie als de cliënt die de feedback heeft gegeven. We kijken terug op een geslaagd cliëntwaarderingsonderzoek. Ambulante begeleiding had een gemiddeld rapportcijfer van 8,3. Beschermd wonen scoorde een 7,8.

Vakmanschap

- In een pilot samen met de gemeente Arnhem en sociale wijkteams hebben we ervaring opgedaan met een combinatie basis en specialistische ambulante begeleiding door een vast duo van een hbo-geschoolde begeleider en mbo4-geschoolde medewerker begeleiding. Hiermee komen we tot kwalitatief effectieve ambulante begeleiding tegen lagere kosten.
- Op basis van de positieve ervaringen en opbrengsten is deze nieuwe werkwijze RIBW-breed ingevoerd, ondersteund door diverse middelen zoals een handreiking ‘samenwerking en taakverdeling in de driehoek: cliënt - begeleider - medewerker begeleiding’. Voor medewerkers begeleiding die nu ook ambulante gaan werken, zijn er wekelijks (en later maandelijks) collegameets om vragen en casuïstiek te bespreken, ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.
- In het kader van de nieuwe productafspraken voor ambulante begeleiding Wmo die per 1 juli 2020 zijn ingegaan, zijn trainingen en maandelijks collegameets georganiseerd.

Centraal hierin stond de kennisdeling over onze nieuwe vormen van ambulante begeleiding, het verwoorden van ons vakmanschap in de contacten met de wijkcoach / Wmo-consulent en relatiemanagement.

- Er is een aparte pagina op Connect ingericht waarop iedereen diverse actuele informatie over onze vormen van ambulante begeleiding kan raadplegen.
- Voor enkel basisbegeleiding is een methodische werkwijze uitgewerkt die past bij de andere focus, inhoud en financiering van enkel basisbegeleiding.

WRAP

RIBW AVV heeft door een actieplan en interviews met onder andere ervaringsdeskundigen, WRAP-facilitators en deelnemers van WRAP-cursussen meegewerkt aan het onderzoek 'Naar een brede toepassing van WRAP in Nederland'. Hieruit zijn twee producten voortgekomen: de 'Handreiking Implementatie van WRAP' en de 'Modelgetrouwheidsschaal WRAP'.

Beleid BW+

RIBW AVV heeft al jaren een aantal BW+ locaties speciaal voor ouderen met een combinatie van psychiatrische en somatische problematiek. In 2020 is BW+ doorontwikkeld. Met een geactualiseerd inzicht in de wensen en behoeften van deze doelgroep, is bepaald met welk specifiek aanbod daar het beste bij aangesloten kan worden. Het aanbod is bovendien direct Wlz-proof gemaakt. Er is tevens geactualiseerd inzicht verkregen in het benodigde personeel en in de benodigde samenwerkingspartners en randvoorwaarden voor de best passende hulpverlening op de BW+. De implementatie vindt plaats in 2021.

Forensisch beleid, scholing en intervisie geïmplementeerd

In 2020 hebben we het forensisch beleid geïmplementeerd. Er is een team van forensisch plaatsingsfunctionarissen aangesteld en de betrokken teams zijn geschoold. In 2021 starten we met begeleide intervisie in de teams die 'forensisch beschermd wonen intensief' bieden.

Vorbereidingen Wlz

2020 stond ook in het teken van de voorbereidingen op de Wet langdurige zorg (Wlz). Er zijn 260 beschikkingen aangevraagd in 2020. Er zijn processen vanuit bedrijfsvoering ingericht en vanuit Zorg & Kwaliteit. Wij hebben als RIBW AVV voor het zogenaamde modulaire model gekozen, waarbij wij de onderdelen van woonzorg leveren of laten leveren door onderaannemers, en voor behandeling samenwerken met partners in de zorg. Dit betekent dat wij verantwoordelijk zijn voor: verblijf, begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging en dagbesteding. Daarnaast hebben we ook de inhoudelijke coördinatie van woonzorg en GGZ-behandeling. We zijn daarvoor met behandel-GGZ instellingen (Pro Persona, Iriszorg en GGNet) samenwerkingsovereenkomsten aangegaan. We bekrachtigen daarmee onze samenwerking en maken afspraken met elkaar over de wijze waarop we in de praktijk invulling geven aan de regierol die de Wlz bij ons als woonzorgaanbieder legt.

Klachtencommissie

RIBW AVV en RIBW Nijmegen & Rivierenland hebben sinds medio 2019 een gezamenlijke

klachtencommissie. Nadat in de tweede helft van 2019 de eerste ervaringen met de nieuw samengestelde commissie zijn opgedaan, is 2020 het eerste volle jaar van de gezamenlijke klachtencommissie geweest.

Naast de klachtencommissie, is er voor cliënten die een klacht willen uiten de mogelijkheid zich tot de (in de Wkkgz verplicht gestelde) klachtenfunctionaris te wenden. Vóór die stap worden klachten ook al vaak naar tevredenheid opgelost door de medewerkers in het primaire proces, de cliëntvertrouwenspersoon en/of de familievertrouwenspersoon. De klachten die niet op die wijze worden opgelost, worden behandeld door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris zorgt voor bemiddeling tussen de klager en de aangeklaagde en voor het op korte termijn tot een aanvaardbare oplossing van de klacht komen. De behandeling door de klachtencommissie betreft een meer formeel proces, waarbij de klachtencommissie de klacht van een zekere afstand bekijkt en zich als onafhankelijke instantie een oordeel vormt over de klacht. De behandeling is gericht op het formuleren van een advies aan de Raad van Bestuur van de betreffende RIBW-instelling.

De gezamenlijke klachtencommissie van de RIBW AVV en RIBW NR bestond in 2020 uit de volgende leden:

- mw. drs. Baars-Veldhuis, voorzitter
- dhr. mr. J.W. Kuppens, jurist - vervangend voorzitter
- mw. drs. T. Appels, arts
- dhr. mr. G.A.W. Jacobse, jurist
- dhr. H. van Herpen, maatschappelijk hulpverlener
- mw. drs. I. van Gevel, cliëntvertrouwenspersoon

Meerjarenoverzicht bemiddelde en behandelde klachten

	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal behandelde klachten door klachtencommissie	1	4	5	2	0*
Aantal bemiddelde klachten cliëntconsulent	29	21	14	28	28
Aantal bemiddelde klachten klachtenfunctionaris	-	-	-	17	19
Aantal bemiddelde klachten familievertrouwenspersoon	2	7	5	4	12
Totaal aantal bemiddelde klachten	32	32	24	51	59

** 1 klacht is december 2020 ontvangen, verdere behandeling vindt plaats in 2021 en wordt in 2021 meegeteld.*

Geschillencommissie

RIBW AVV is via de Nederlandse GGZ aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg in Den Haag. In 2020 is er 1 geschil ingediend bij de landelijke Geschillencommissie.

3.2.2 Personeel en organisatie

Corona

Corona heeft in 2020 veel invloed gehad op de werkzaamheden van de afdeling Personeel & Organisatie. P&O was vraagbaak voor medewerkers en vrijwilligers. Corona legde ook veel druk op de teams. Het wachten op een test(uitslag) en medewerkers die niet konden werken vanwege klachten zorgde voor een grote druk op de andere teamleden. Corona heeft (indirect) voor een hoger verzuim gezorgd. Het opvullen van deze gaten leidde tot grote vraag naar inzet van tijdelijk (ingehuurd) personeel.

We hebben een centraal roosterbureau ingericht waarmee we bij hoge uitval door corona de teams zouden kunnen ondersteunen bij het roosteren. Het centraal roosterbureau zou het roosteren centraal over kunnen nemen. Dit is in 2020 echter niet nodig gebleken. Maar het draaiboek ligt klaar.

Opleidingen

Door corona kon een groot deel van het opleidingsaanbod niet regulier doorgaan. We zijn aan de slag gegaan met verder digitaliseren van opleidingen. LeerWeb leent zich daar goed voor en is aanleiding geweest om meer op het gebied van e-learning aan te bieden. Waar normaal (een gedeelte van) opleidingen klassikaal plaatsvond, zijn deze opleidingen nu aangepast naar online. Trainingen die fysiek moeten doorgaan, zoals BHV, zijn aangepast zodat deze op een veilige manier doorgang kunnen vinden.

Verzuim

In 2020 is er, net zoals in voorgaande jaren, veel aandacht geweest voor het terugbrengen van het verzuim. De dalende trend van het verzuim is in 2020 doorbroken en het verzuim is dit jaar gestegen. Corona is hier deels (indirect) een oorzaak van. Er is intensievere ondersteuning op verzuimbegeleiding door P&O geboden en verzuim is in teams bespreekbaar gemaakt onder andere door de teamcoaches en door diverse individuele interventies.

Vrijwilligers

Ondanks de coronasituatie is de inzet van vrijwilligers voortgezet. Er was en is voortdurend aandacht om op basis van behoeften van cliënten vrijwilligers te werven en te matchen. Ook is en blijft het nodig om de vrijwilligers te enthousiasmeren om zich verbonden te blijven voelen en te behouden voor RIBW AVV.

Boeien en Binden

Het programma Boeien en Binden met daaronder diverse projecten en thema's heeft aandacht gekregen binnen de afdeling P&O. Zo is er aandacht geweest voor de thema's Werk & Welbevinden en Vitaliteit. Uitkomsten van een vragenlijst onder alle medewerkers hebben als input gediend om op deze thema's acties uit te zetten. Er is voorbereidend werk gedaan voor het online platform GoodHabitz dat in 2021 live zal gaan om daarmee ook een bijdrage te leveren aan preventie en het terugdringen van verzuim en ongewenst verloop.

3.2.3 Bedrijfsvoering

De afdeling Bedrijfsvoering bestaat uit drie domeinen: Financiën & Control, ICT en Facilitaire Zaken.

Financiën & Control

Dit onderdeel bestaat uit de crediteuren-, financiële en cliëntenadministratie en business control. Het jaar 2020 heeft voor dit bedrijfsonderdeel vooral in het teken gestaan van het leveren van een bijdrage aan organisatiebrede activiteiten.

Wet langdurige zorg (Wlz)

In 2020 hebben we ervoor gezorgd dat vanaf 2021 RIBW AVV een Wlz-overeenkomst heeft met het Zorgkantoor Arnhem voor meer dan de helft van de BW-cliënten en een deel van onze ambulante cliënten. In het kader van de Wlz-financiering per 2021 hebben we ook beoordeeld wat de impact is van deze nieuwe financieringsstroom op de interne processen en systemen en hebben we voorbereidingen getroffen om vanaf 2021 te kunnen voldoen aan de eisen die deze nieuwe financieringsstroom met zich meebrengt.

Corona

Uiteraard heeft ook corona een significante impact gehad: het registreren van meerkosten voor onder meer de verantwoording hierover aan de diverse financiers, het aanvragen van gelden in het kader van regeling continuïteit van financiering (Wmo) en het bevoorschotten van onderaannemers in het kader van deze zelfde regeling.

Kas & Pas

We hebben verdere uitvoering gegeven aan het project Kas en Pas wat bijdraagt aan de afname van contant kasverkeer en het efficiënter organiseren van geldstromen voor onze cliënten. We gebruiken daarvoor de applicatie Spend Cloud (voorheen Pro Active) in combinatie met BUNQ bank. In 2021 ronden we dit project af.

ICT

De afdeling ICT is centraal verantwoordelijk voor de ICT-infrastructuur, de applicaties en de managementinformatie. Het team is opgebouwd uit de afdelingen Servicedesk (1e en 2e lijns), Functioneel Applicatiebeheer en Informatievoorziening. Daarnaast worden verschillende werkzaamheden extern uitbesteed, waaronder het infrastructuurbeheer en de managementinformatie ontwikkel- en beheerwerkzaamheden.

Op het gebied van de infrastructuur zijn onder andere de volgende resultaten geboekt:

Nieuwe bereikbaarheidsapp (Teamtelefoon)

De oude bereikbaarheidsapp is vervangen door een nieuwe app, Teamtelefoon. Deze oude app was aan vervanging toe.

Verscherping processen Servicedesk

We hebben een verbetering doorgevoerd door te werken met een 1e & 2e lijn Servicedeskmedewerker met duidelijke focusgebieden, namelijk 1e lijns gericht op de helpdesk en directe ondersteuning, en 2e lijns op de uitvoer van projecten.

Veilig mailen met Zivver

Mede vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is het van belang dat RIBW AVV werkt met een veilige manier van persoonsgegevens verzenden. Dit is gerealiseerd met Zivver.

Coronalocaties ICT gereedmaken

In de eerste coronagolf zijn er diverse coronalocaties opgezet. Deze locaties kunnen gebruikt worden in het geval er meerdere besmettingen onder cliënten ontstaan. De Servicedesk heeft deze locaties gereed gemaakt door er onder andere internet en tv te realiseren.

Voor de afdeling Informatievoorziening waren drie fases te onderscheiden: doorontwikkelen, verbreden en kennisdelen. Het belangrijkste voorbeeld van doorontwikkeling zijn de TIP's (teaminformatiepanelen) voor de zogenaamde 'special' teams. Ook deze teams hebben nu een dashboard voor de dagelijkse sturing. Maar ook op het TIP voor de reguliere teams zijn doorontwikkelingen gedaan om de informatievoorziening verder te verbeteren. Ook binnen het Centraal Bureau is de kennis over het gebruik van data in het dagelijkse werk vergroot: medewerkers vinden de weg naar de beschikbare data en informatieproducten steeds beter.

Voor de afdeling Functioneel Applicatiebeheer zijn de volgende resultaten opgeleverd:

Controle en aanpassing autorisatie ONS

Op basis van beleidsafspraken zijn alle toegangen (autorisaties) voor alle begeleiders en medewerkers begeleiding in ONS gecontroleerd en indien nodig aangepast hieraan. Daarbij is

toegang gegeven tot alle cliënten van hun eigen regio. Ook is er aandacht geweest voor een escalatieprocedure binnen het autorisatiemodel. Daarnaast hebben we gewerkt aan de administratieve invoering van de Wet langdurige zorg (Wlz). Samen met de Cliëntenadministratie en de plaatsingsfunctionarissen hebben we het administratieve proces gekoppeld aan het inhoudelijke werkproces, zodat de stappen goed op elkaar aansluiten.

Vanaf begin 2020 hebben we actief Caren uitgerold en onder de aandacht gebracht van medewerkers om dit met hun cliënt te bespreken. Caren is een persoonlijke gezondheidsomgeving waarin de cliënt inzicht kan krijgen in zijn eigen dossier.

Facilitaire Zaken

Corona

Een groot deel van 2020 heeft in het teken gestaan van corona waardoor we niet alle geplande activiteiten konden realiseren. Het coronajaar begon met het zorgdragen voor voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen, het opstellen van (schoonmaak)protocollen en het inrichten van coronalocaties. Daarna kwamen vraagstukken met betrekking tot huisvesting, hoe houden we voldoende afstand en werkt de ventilatie volgens de richtlijnen. Maar ook op welke wijze kunnen onze medewerkers en cliënten zich zo snel mogelijk laten testen.

Inkoop

Nadat in 2019 het inkoopbeleid geschreven is, is in 2020 Spend Cloud (voorheen Pro Active) geïmplementeerd. Alle lopende contracten zijn opgevoerd in de contractmodule waardoor we de contracten nu goed kunnen beheren. Daarnaast is de inkoopmodule ingericht. De voorkeursleveranciers zijn gekoppeld aan Spend Cloud waardoor medewerkers makkelijk met behulp van webshops bestellingen kunnen plaatsen. Deze orders kunnen vervolgens gemakkelijk gematcht worden aan de facturen, wat het inkoopproces efficiënter maakt. Zo kunnen onder andere de boodschappen besteld worden maar ook witgoed, kantoorartikelen, bloemen en huishoudelijke artikelen.

Facilitaire zaken

Om de teams te ondersteunen en Spend Cloud goed in te bedden in de organisatie is het team Facilitaire zaken beperkt uitgebreid. Inmiddels zijn er drie medewerkers die de regio's helpen, ondersteunen en adviseren met betrekking tot inkoop, huisvesting en facilitaire zaken. De zelforganiserende teams pakken zoveel mogelijk zelf op, maar kunnen ondersteund worden door het team Facilitaire Zaken.

Huisvesting

Er zijn qua huisvesting geen grote wijzigingen geweest in 2020. Met Pro Persona, IrisZorg en Ziekenhuis Gelderse Vallei is een intentieverklaring getekend voor de gezamenlijke 'voordeur' die op de locatie Riethorst in Ede zal komen. In diverse projectgroepen (waaronder de projectgroep Huisvesting) worden de plannen nader uitgewerkt.

Om de veiligheid op locaties te vergroten, zijn er dit jaar 23 AED's aangeschaft voor BW+ locaties en groepswoonings met vijf of meer kamers. Een AED verhoogt de overlevingskansen van een persoon die een hartstilstand heeft.

Het RIBW-brede project Veilig Werken en Wonen is gestart met als doel het vergroten van het veiligheidsgevoel van medewerkers en cliënten op 24-uurs BW-locaties door het inzetten van technologische/facilitaire hulpmiddelen.

3.2.4 PR & Communicatie

In 2020 hebben we stafafdelingen en regio's op verschillende onderwerpen communicatief ondersteund. Daarnaast is er aandacht geweest voor de volgende specifieke onderwerpen:

Incident Wageningen

Het ernstige incident dat plaatsvond op onze beschermd wonen-locatie de Morel in Wageningen heeft onze agenda wekenlang bepaald. Er moest zorgvuldig en veelvuldig gecommuniceerd worden met alle betrokken partijen zoals naasten, collega's, pers, collega-zorginstellingen, de politie, het OM en de gemeente.

Corona

Ook corona nam beslag van onze afdeling. We namen deel in het coronateam dat eerst dagelijks en daarna wekelijks vergaderde en we zorgden voor een zorgvuldige communicatie binnen en buiten de organisatie. Op Connect kwam een nieuw onderdeel alleen bestemd voor communicatie over corona en de gevolgen die het virus heeft voor onze manier van werken. Ook dachten we mee over het blijven motiveren van de teams en collega's. In de zomer van 2020 hebben we op basis van gedragsinzichten bewegwijzering in onze panden laten aanbrengen.

ZO-website

Samen met de ZO-medewerkers hebben we veel energie gestoken in het inrichten van een pagina op de ZO-website (website voor cliënten) waarop we een digitale daginvulling bieden in tijden van corona. Deze website werd en wordt zeer goed bezocht.

Filmpjes

In 2020 zijn we verder gegaan met maken van filmpjes voor verschillende doeleinden. Intern bijvoorbeeld over het gebruik van Caren, en extern vooral voor het werven van nieuwe medewerkers.

Connect

In 2020 is Connect (ons intranet) doorontwikkeld: we hebben onderdelen toegevoegd zodat we kunnen zien hoe goed het gelezen en gebruikt wordt en de opzet en inhoud zijn verbeterd.

Arbeidsmarktcommunicatie

In 2020 zijn we doorgedaan met de ondersteuning van de afdeling P&O op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie. Op de 'werken bij'-website hebben we nieuwe verhalen en foto's van medewerkers gepubliceerd. Hetzelfde geldt voor verhalen over vrijwilligers.

Online bijeenkomsten nieuw meerjarenbeleidsplan

Aan het eind van 2020 hebben we de Raad van Bestuur ondersteund bij het organiseren van twee grote online bijeenkomsten met medewerkers. Op die manier konden we toch samen nadenken over onze strategie en koers die opgenomen zal worden in het meerjarenbeleidsplan 2021-2025.

4. Financiën

De jaarrekening 2020 van RIBW AVV is gecontroleerd door onze externe accountant EY. Bij de jaarrekening 2020 hebben we een goedkeurende controleverklaring ontvangen, alsmede bij alle ingediende productieverantwoordingen. Voor nader inzicht in het resultaat 2020 en vermogenspositie, verwijzen wij u naar onze jaarrekening, te vinden op onze website. In dit onderdeel lichten wij met name de resultaatontwikkeling en onze investeringen nader toe.

Het resultaat over 2020 bedraagt volgens de jaarrekening 2020 € 4.858 duizend negatief. Het resultaat is 2020 is met € 4.180 duizend verslechterd ten opzichte van het resultaat over 2019. Zie onderstaande tabel.

Resultaat RIBW AVV	2020	2019	mutatie
Zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	37.792	38.644	-852
Subsidies (exclusief WMO en Jeugdzorg)	1.075	54	1.021
Overige bedrijfsopbrengsten	794	430	364
Som der bedrijfsopbrengsten	39.662	39.128	534
Personeelskosten	33.070	28.249	4.821
Afschrijvingen op materiële vaste activa	586	662	-76
Overige bedrijfskosten	10.785	10.901	-116
Som der bedrijfslasten	44.441	39.812	4.629
Bedrijfsresultaat	-4.779	-684	-4.095
Financiële baten en lasten	-79	6	-85
Resultaat boekjaar	-4.858	-678	-4.180

Na vele jaren van positieve resultaten, en daardoor een gezond eigen vermogen, is met ingang van het jaar 2018 het resultaat negatief. De ambulantisering, onze investeringen in de toekomst, de druk op volumes en prijzen, grote incidentele lasten vooral door Covid-19, hebben ervoor gezorgd dat over 2020 een fors verlies is geleden.

Door de positieve resultaten in het verleden zijn er bestemmingsreserves en –fondsen gevormd, zodat (toekomstige) financiële tegenslagen tijdelijk opgevangen kunnen worden en

investeringen in het kader van het toekomstproof maken van de organisatie gedaan kunnen worden. Alles met als doel om ook in de toekomst effectieve herstelondersteunende begeleiding te bieden, waarbij de bedrijfsvoering gezond is. Hierdoor kunnen we ook in de toekomst blijven investeren en innoveren in onze begeleiding ten gunste van onze cliënten.

Opbrengsten zijn € 534 duizend (1%) hoger dan in 2019

De totale opbrengsten zijn in 2020 € 39.662 duizend. In 2019 waren de opbrengsten € 39.128 duizend. Dit is een verhoging van € 534 duizend (1%) vooral als gevolg van de zorgbonus.

De reguliere zorgopbrengsten zijn over 2020 lager dan over 2019. De omzetestwikkeling kan als volgt worden weergegeven:

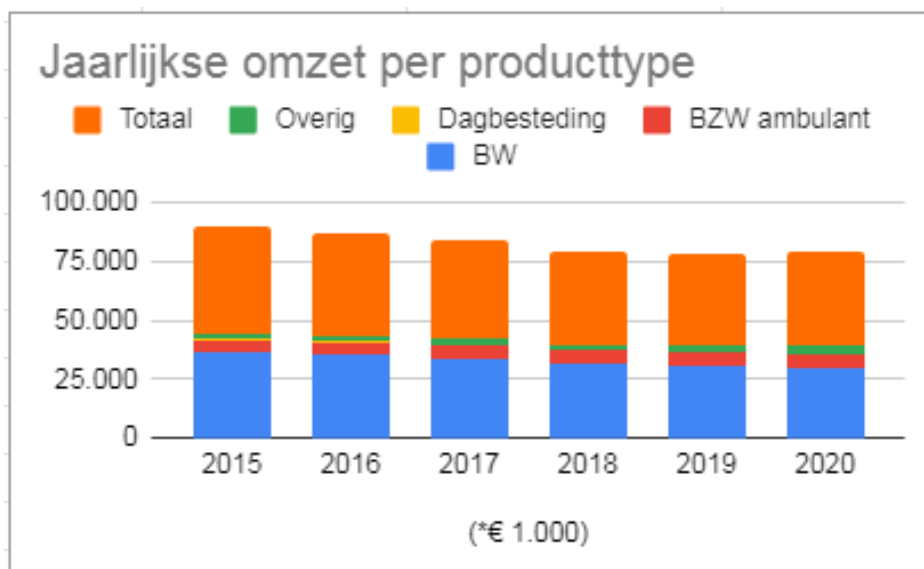
* € 1.000		
Jaar	Opbrengsten	Jaarlijkse mutatie
2015	€ 44.808	
2016	€ 43.584	-€ 1.224
2017	€ 42.114	-€ 1.470
2018	€ 39.887	-€ 2.227
2019	€ 39.128	-€ 759
2020	€ 39.662	€ 534

Een belangrijke oorzaak van de omzetsdaling tot en met 2019 betreft de daling van het aantal beschermd wonen-plekken als gevolg van de ambulantisering. Ten opzichte van 2015 (636 plaatsen) zijn er tot en met 2020 in totaal 121 beschermd wonen-plekken (19%) afgebouwd. Deze afbouw heeft met name in Wmo/Jeugdzorg plaatsgevonden. Dit ligt in lijn met de transitiedoelstellingen van de diverse gemeenten. Daarnaast is in 2020 sprake van een daling van de ambulante begeleidingsuren. Het totale aantal ambulante uren laat een daling zien van 7.918 uren (9%); van 87.635 uren in 2019 naar 79.717 uren in 2020. COVID-19 is hiervan een belangrijke oorzaak.

Jaar	Aantal beschermd wonen-plekken	Jaarlijkse mutatie
2015	636	
2016	603	-33
2017	575	-28
2018	536	-39
2019	520	-16
2020	515	-5

Jaar	Aantal ambulante uren	Jaarlijkse mutatie
2015	75.397	
2016	76.561	1.164
2017	76.375	-186
2018	77.822	1.447
2019	87.635	9.813
2020	79.717	-7.918

Het totale aantal beschermd wonen-plekken is ten opzichte van 2019 gedaald met 5 plekken (1%) van 520 plekken naar 515 plekken in 2020. Het totale aantal ambulante uren laat een daling zien van 7.918 uren (9%) ten opzichte van 2019.



De opbrengsten beschermd wonen Wmo/Jeugdzorg zijn in 2020 verder gedaald met € 510 duizend. Vanaf 2015 dalen deze opbrengsten met € 4.362 duizend (13%). De opbrengsten ambulante stijgen vanaf 2015 tot en met 2019 met € 1.300 duizend waarbij over 2020 sprake is van een daling versus 2019 van € 540 duizend.

Uit voorgaande blijkt dat de stijging van de schadelast Wmo/JW bij diverse gemeenten niet wordt veroorzaakt door RIBW AVV. Bij RIBW AVV zijn de opbrengsten (schadelast voor de gemeenten) juist fors gedaald. We dragen als organisatie derhalve goed bij aan de transformatiedoelstellingen van de gemeenten. Er zijn bij gemeenten overschrijdingen van de uitgaven in het sociaal domein. Mede hierdoor staan de tarieven van beschermd wonen en ambulante begeleiding onder druk. Het vraagt daarom blijvend aandacht van ons om de bedrijfsvoering goed af te stemmen op de (onzekere) omzet, waarbij verschraving en afname van effectiviteit van zorg voorkomen moeten worden.

De totale kosten zijn € 4.629 (12%) hoger dan in 2019

De totale personeelskosten zijn € 4.821 (17%) hoger dan in 2019. Dit wordt met name veroorzaakt door:

- hogere kosten personeel in loondienst: € 1.887 (8% t.o.v. 2019 – cao stijging + zorgbonus);
- lagere overige personeelskosten: € 62 duizend;
- hogere dotatie voorziening arbeidsongeschiktheid: € 512 duizend;
- hogere kosten personeel niet in loondienst en uitzendkrachten: € 2.568 duizend.

Personeel in loondienst	2020	2019	mutatie
gemiddeld aantal fte cliëntgebonden personeel	386	396	-10
gemiddeld aantal fte overig personeel	75	71	4
totaal aantal fte personeel	461	467	-6

Het aantal fte's ingezet in 2020 is ten opzichte van 2019 gedaald met 6 fte's (1%).

Ook in 2020 wordt de inzet van personeel in belangrijke mate beïnvloed door:

- meer aanwezigheid op beschermd wonen-locaties van medewerkers begeleiding vanwege aanscherping van onze eigen kwaliteitsnormen herstelondersteunende begeleiding op de beschermd wonen-locaties en de aangescherpte producteisen beschermd wonen door gemeenten;
- inzet interne projecten.

COVID-19 heeft een grote invloed gehad op de toename van de kosten van 'personeel niet in loondienst' en uitzendkrachten. Daarnaast is per 1 augustus 2020 sprake geweest van een loonstijging van 3,0% en heeft in februari 2021 een uitbetaling van de zorgbonus ad € 1.020.600 over 2020 plaatsgevonden. De subsidie die hiervoor is ontvangen vanuit VWS is verantwoord onder de overige opbrengsten. Dit draagt bij aan de omzetverhoging van 1% en

de stijging van de vaste personeelskosten ad 9% over 2020 versus 2019. De komende jaren worden kosten en opbrengsten op een verantwoorde manier met elkaar in evenwicht gebracht.

In 2020 is fors geïnvesteerd in (nieuwe) woon- en begeleidingsconcepten, IPS, Kunstportaal, zorgbemiddeling, ervaringsdeskundigheid, vrijwillige inzet, strategisch personeelsplan, technologische innovatie en informatie en verdere ombouw van RIBW AVV als gevolg van aangescherpte eisen vanuit gemeenten en zelforganisatie. Van deze investeringen is € 1.002 duizend gefinancierd uit ons eigen vermogen (bestemmingsreserves en -fondsen). De verwachting is dat we de komende jaren deze bestemmingsfondsen nodig hebben om onze inmiddels ingezette transitie verder uit te gaan voeren. Tijdens deze transitie blijven innovatie, doorontwikkeling en sociaal ondernemen van groot belang, om in de toekomst in ons vak goed en onderscheidend te blijven en voor onze cliënten het verschil te blijven maken.

Impact Coronavirus (COVID-19)

Sinds de ontdekking van het COVID-19 virus in China in december 2019 is sprake van een wereldwijde pandemie met veel patiënten en slachtoffers. In februari 2020 werden de eerste COVID-19 besmettingen in Nederland geconstateerd waarna het virus ook hier snel om zich heen greep. Begin maart 2020 nam de regering als gevolg daarvan een aantal ingrijpende maatregelen, waaronder het nagenoeg stilleggen van het openbare leven in Nederland. De GGZ-sector stond voor de taak de zorg voort te zetten met inachtneming van de maatregelen tegen besmetting (1,5 meter afstand, beeldbellen, cohort-afdelingen). Gezien de grote besmettelijkheid van dit virus leidde dit tot drastische hygiëne- en veiligheidsmaatregelen die op dit moment nog steeds gelden.

Het belangrijkste risico voor RIBW AVV gedurende 2020 was het kunnen organiseren van de continuïteit van de geleverde zorg voor onze cliënten op een verantwoorde wijze. Aspecten die daarbij een rol hebben gespeeld zijn onder meer: een sterke stijging van het ziekteverzuim door besmette medewerkers, gebrek aan voldoende hulp- en beschermingsmiddelen, maar ook de steeds wijzigende RIVM-richtlijnen gedurende het jaar.

De situatie is sinds december 2020 door sterk oplopende besmettingen, mede door mutaties van het virus (Britse en Zuid-Afrikaanse variant), zorgwekkend. Halverwege december resulteerde dit in een tweede volledige lockdown. In Nederland is begin januari 2021 het vaccineren gestart, beginnend met onder andere de zorgmedewerkers. Dit moet het begin inluiden van het volledig onder controle krijgen van de gevolgen van het virus.

Alle door RIBW AVV in 2020 getroffen maatregelen, waaronder keuzes in het primaire zorgproces, zijn gemaakt in lijn met de beleidsregels van gemeenten en vallen voor zover noodzakelijk binnen de kaders van de afspraken die in ROAZ-verband (Regionaal Overleg Acute Zorg) zijn gemaakt.

Het effect van COVID-19 op het financiële resultaat 2020 is circa € 2,1 miljoen waarvan € 1,1 miljoen is gedeclareerd bij diverse financiers op basis van hun kaders en richtlijnen. RIBW AVV moet tenminste € 1 miljoen van de gemaakte meerkosten COVID-19 uit haar eigen vermogen financieren.