

RIBW ARNHEM & VELUWE VALLEI

Bestuursverslag 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord: 3

1. Profiel van de organisatie: 5

- 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: 11

- 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: 17

- 3.1 Meerjarenbeleid
- 3.2 Algemeen beleid verslagjaar
 - 3.2.1 Ons vakmanschap maakt het verschil
 - 3.2.2 Focus op samenwerken en verbinden in de wijk
 - 3.2.3 Aantrekkelijke werkgever zijn en blijven
 - 3.2.4 Wendbare organisatie gericht op de bedoeling

4. Financiën: 23

Voorwoord

We kijken opnieuw terug op een jaar waarin veel draaide om corona. Met hart en ziel zetten we ons in om tijdens deze langer durende pandemie een veilige werk- en woonplek voor cliënten én medewerkers te creëren. Dit is ons goed gelukt!

Maar in 2021 ging het over veel meer dan alleen corona. We hebben op succesvolle wijze geïnvesteerd in ons vakmanschap, samenwerkingen met partners, onze werkgeversrol en in een gezonde bedrijfsvoering. Graag noem ik een aantal mooie initiatieven.

We slaagden erin om ons vakmanschap verder te ontwikkelen naar een begeleidingsvorm passend bij de meest besloten vorm van beschermd wonen die we in Wolfheze hebben gerealiseerd: Klein Zwitserland. Hier creëerden we een veilige en passende plek voor onze cliënten, waarvan het leven op veel levensgebieden fors is ontwricht. Een beschutte plek waar ze samen met de begeleiding aan hun herstel kunnen werken. Door deze vorm van beschermd wonen verwachten we in nauwe samenwerking met Pro Persona verergering van de problematiek een halt toe te roepen en hiermee een gesloten opname in de behandel-psychiatrie te voorkomen. De eerste ervaringen van cliënten in Klein Zwitserland zijn positief en hun persoonlijke ontwikkeling geeft hoop voor de toekomst en is hartverwarmend om te zien.

Onze samenwerking met Pro Persona, IrisZorg en ziekenhuis Gelderse Vallei gaven we verder vorm binnen ons project GGZ Buiten de Lijntjes. Hierdoor wisten we de (acute) GGZ ketenzorg in de Gelderse Vallei te behouden en te verbeteren. Kwetsbare inwoners vallen niet langer tussen wal en schip en kunnen rekenen op herstelgerichte en integrale begeleiding en behandeling, die bij hun individuele situatie past.

De gecombineerde intensieve ambulante begeleiding gaven we in samenwerking met de Drie Gasthuizen Groep (Groot Gelre) en de gemeente Arnhem in een pilot vorm. De pilot is in 2021 succesvol geëvalueerd en afgerond. De intensieve ambulante samenwerking geven we in 2022 in ons werkgebied (DGG en RIBW AVV) samen structureel vorm.

In het kader van goede zorgcontinuïteit hebben we in 2021 een start gemaakt met het realiseren van een eigen flexteam. En er is geïnvesteerd in het ontzorgen van medewerkers door bepaalde taken binnen zelforganisatie anders te organiseren.

We zijn daarnaast erg verheugd over de positieve uitkomsten van de evaluatie van zelforganisatie. Waar we bij veel zorgorganisaties zien dat deze vorm van organiseren niet werkt, blijkt het bij ons wel te werken. Het jarenlang investeren in zelforganisatie vanuit onze kwaliteitsgedachte betaalt zich terug. De evaluatie heeft waardevolle aanknopingspunten opgeleverd, waarmee we een mooie doorontwikkeling kunnen realiseren.

We zijn blij met het verbeterde financiële resultaat in 2021. Er is hard gewerkt aan een betere en tijdige informatievoorziening. Er was extra aandacht voor de zorgregistratie in onze begeleidingsteams, waardoor we de zorg die we leveren nu beter registreren en betaald krijgen. De specials IPS, Zorgbemiddeling en Kunstportaal, die voor een groot negatief resultaat zorgden, zijn goed tegen het licht gehouden en toekomstbestendig gemaakt. Helaas heeft dit wel met pijn in ons hart tot de onvermijdelijke sluiting van Kunstportaal geleid.

Uit bovenstaande blijkt dat we ook in een ingewikkelde tijd met elkaar mooie resultaten weten te bereiken ten gunste van de begeleiding aan onze cliënten. Ik ben hier erg trots op en wil alle medewerkers van RIBW AVV hartelijk bedanken voor hun niet aflatende inzet en mooie bijdragen in 2021!

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. Wilt u dit lezen, dan verwijs 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 stimuleren we gedecentraliseerd (zorg)ondernemerschap. We werken binnen de decentrale werkeenheden met integraal management en met resultaat- en budgetverantwoordelijke eenheden. De decentrale werkeenheden worden 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 ambulantly 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.

Missie en visie

We begeleiden mensen met een psychische kwetsbaarheid op hun weg naar (meer) levensgeluk. We ondersteunen hen in het (leren) leven met hun psychische kwetsbaarheid en om weer grip te krijgen op hun leven. Zodat zij het op hun eigen manier vorm kunnen geven. Met (zelf)vertrouwen en hernieuwde levenslust.

Onze begeleiding is gericht op het versterken van eigen kracht; cliënten hebben zelf de regie in handen. Als het nodig is, handelen we vanuit onze professionele autonomie, op basis van vooraf gemaakte afspraken. Onze visie: "Ieder mens doet er toe, voelt zich thuis in de eigen omgeving en draagt bij vanuit eigen talenten en mogelijkheden." Hoop en perspectief zijn de basis van onze begeleiding.

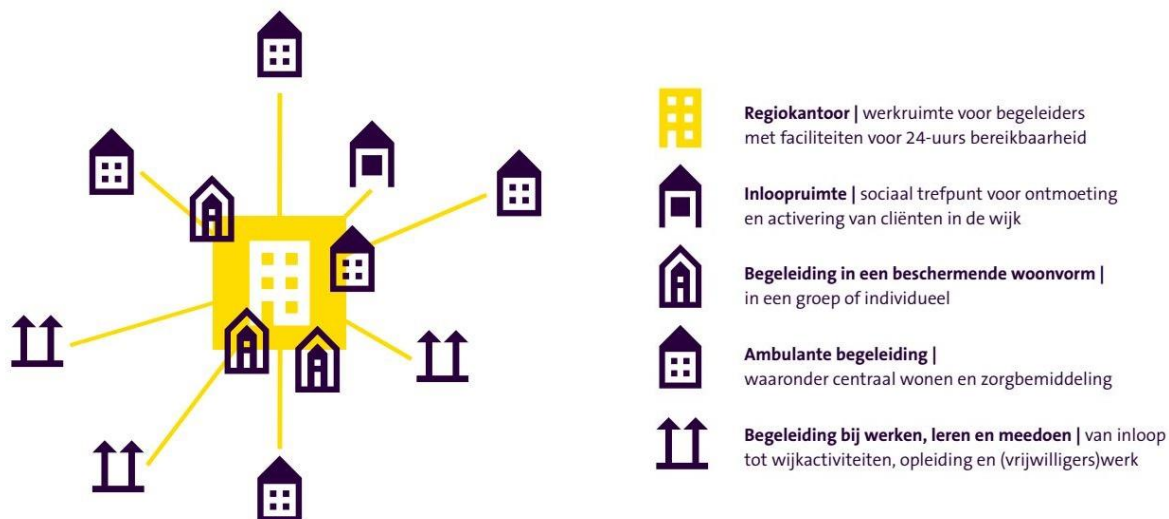
Werkwijze

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	2021	2020	2019
Cliënten	Aantal	Aantal	Aantal
Aantal cliënten in zorg op 31-12	1852	2021	2062
Waarvan aantal verblijfscliënten (BW) in zorg op 31-12	541	524	508
Gemiddeld aantal verblijfscliënten (BW) in zorg per jaar	521	515	520
Productie informatie	Aantal	Aantal	Aantal
Aantal dagen met verblijfszorg beschermd wonen per jaar	190.207	187.983	189.856
Aantal dagen voor pakket thuis (VPT) per jaar	0	366	365
Aantal ambulante uren per jaar	80.749	79.717	89.972
Aantal geleverde uren extramurale dagactiviteiten per jaar	29.280	29.960	52.630
Personeel	Aantal	Aantal	Aantal
Aantal cliëntgebonden personeelsleden in loondienst op 31-12	472	487	497
Aantal overige personeelsleden in loondienst op 31-12	75	81	66
Totaal aantal personeelsleden in loondienst op 31-12	547	568	563
Aantal cliëntgebonden personeelsleden in loondienst in FTE op 31-12	381	386	403
Aantal overige personeelsleden in loondienst in FTE op 31-12	65	76	63
Totaal aantal personeelsleden in loondienst in FTE op 31-12	446	462	466
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in € 1.000	Bedrag in € 1.000	Bedrag in € 1.000
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	€ 45.702	€ 39.662	€ 39.128
Waarvan WMO	€ 17.340	€ 33.725	€ 34.716
Waarvan Jeugdwet	€ 552	€ 845	€ 958
Waarvan WLZ	€ 22.310		
Waarvan justitie	€ 2.013	€ 1.357	€ 1.122
Waarvan asielzoekers			
Waarvan overige gemeente	€ 2.403	€ 1.777	€ 1.114
Waarvan Overige opbrengsten	€ 1.084	€ 1.958	€ 1.219

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 2021 kwam dit tot uiting in de volgende samenwerkingen:

Samenwerking met behandel-GGZ

We hebben 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 intensiveren we vanuit onze gezamenlijke locatie "de Riethorst" in Ede de samenwerking in de (acute) keten voor inwoners van de regio Gelderse Vallei met ernstige, soms ook acute, psychiatrische aandoeningen. In 2021 is er gestart met de voorbereidingen voor de verbouwingen en de gezamenlijke inhuizing in de Riethorst. Het regiokantoor van RIBW Ede zal zich vanaf april 2022 in de Riethorst bevinden en de beschermd wonen plekken in de Riethorst zullen in september 2022 operationeel zijn. Er is hiervoor een beschrijving gemaakt van het beschermd wonen, 'Kortdurend intensief verblijf van RIBW AVV' in de Riethorst. Tevens zijn er eerste stappen gezet in de integrale ambulante samenwerking en de realisatie van een gemeenschappelijke voordeur ten behoeve van toeleiding naar het (in 2022 te ontwikkelen) herstelprogramma voor cliënten met een ernstige psychiatrische kwetsbaarheid.

Met deze integrale samenwerking kunnen we onze cliënten nog beter ondersteunen omdat er een snellere en betere match tussen hulpvraag en behandel- of begeleidingsmogelijkheden mogelijk is. Daarnaast zullen wachttijden verminderen en zal het aantal onderlinge verwijzingen afnemen. Op termijn leidt onze samenwerking tot gezondheidswinst voor onze cliënten, een gezamenlijk kwalitatief beter zorgaanbod en meer preventief handelen waardoor de instroom in de acute zorg afneemt. Vermindering van crises door meer preventief handelen zorgt tevens voor het vergroten van de veiligheid voor cliënt en diens omgeving.

Samenwerking met ouderenzorg

In 2021 is verder ingezet op een duurzame samenwerking met organisaties voor verpleging, verzorging en thuiszorg (VV&T-instellingen). Vooral voor de groep cliënten die vanaf januari 2021 bij ons woont met een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz-indicatie). Met verschillende VV&T-instellingen werken we nauw samen waarbij zij aan onze cliënten (die naast psychische problemen ook somatische problemen hebben) verpleging, persoonlijke verzorging aan het lichaam en nachtzorg bieden.

In 2021 hebben we de pilot met de Drie Gasthuizen Groep om de samenwerking op het gebied van ambulante begeleiding (RIBW AVV) en combi-ondersteuning thuis (DGG) te versterken, positief afgerond. De pilot richtte 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). Binnen de pilot hebben we een keten gerealiseerd van kwalitatief goede en meer passende begeleiding en ondersteuning voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. In 2022 krijgt deze samenwerking verder vorm en inhoud in diverse regio's. Dit betekent dat we de ervaringen uit de pilot gaan verbreden en toepassen in de gemeenten waarin we elkaar het meest treffen.

Samenwerking met woningcorporaties

Met woningcorporaties (in het bijzonder Volkshuisvesting, Portaal, Vivare, Woningstichting en Woonstede) hebben we ook in 2021 weer 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 groepswonen en begeleid zelfstandig wonen.

Samenwerking met wijkcoaches

Wij vinden een nauwe en goede samenwerking tussen onze medewerkers in de regio's en de wijkcoaches/Wmo- en Jeugdconsulenten essentieel, gericht op het bieden van matched care. Alleen gezamenlijk zijn we in staat om de zorg tijdig op en af te schalen. En de best mogelijke begeleiding aan onze cliënten te bieden. De betaalbaarheid van zorg houden we hierdoor ook met elkaar goed in het vizier. In 2021 hebben we verder geïnvesteerd in effectieve gespreksvoering en samenwerkingen.

We werken tevens nauw samen met welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties, aanbieders van dagbesteding waardoor onze cliënten hun eigen herstelproces zo goed mogelijk vorm kunnen geven. Denk daarbij aan onze onderaannemers voor dagbesteding, zoals 2Switch en de Koekfabriek.

Tot slot neemt RIBW AVV deel aan overleggen in de verschillende gemeenten over verward gedrag, zorg en overlast, zorgbemiddeling en bemoeizorg.

2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

2.1 Normen voor goed bestuur

De Raad van Toezicht en de bestuurder werkten in 2021 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, de Governancecode Zorg en de in 2020 opgestelde toezichtvisie.

Hieruit 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 2021 vijf keer en is in iedere vergadering bijgepraat over de ontwikkelingen in het sociaal domein en in de zorgsector (zowel lokaal als regionaal en landelijk). In mei 2021 heeft één RvT-lid deelgenomen aan de artikel 24 vergadering met de Raad van Bestuur en de OR.

Voor de informatievoorziening tussen Raad van Bestuur en RvT is een aantal jaren gebruikgemaakt van een zelf ontwikkeld instrument 'Control in colour' (CiC). Omdat CiC onvoldoende, direct gebruik maakte van informatie die al beschikbaar was binnen de organisatie, is een nieuw systeem ontwikkeld. Hierin is vastgelegd welke onderwerpen op welk moment aan de orde komen en in welke situaties de RvT tussentijds op de hoogte moet worden gebracht. Hiermee wordt meer gebruik gemaakt van actuele informatie die al binnen de organisatie beschikbaar is.

In 2021 heeft de RvT een aantal strategische onderwerpen breed besproken: de ontwikkeling van de organisatie, het strategisch personeelsplan en vastgoedplan en de

arbeidsmarktproblematiek. Daarnaast zijn de ontwikkelingen op de doelen uit het meerjarenbeleidsplan in alle vergaderingen aan de orde geweest. Voor de gezonde bedrijfsvoering was binnen de RvT in 2021 extra aandacht. Zowel op de voortgang als op de uitvoering.

De RvT is in iedere vergadering tevens bijgepraat over plannen en projecten zoals:

- De start van de nieuwe extra beschermende locatie in Wolfheze, Klein Zwitserland, die ook dienst doet als time-out locatie;
- De voorbereidingen voor de nieuwe locatie in Ede: de Riethorst. Hier gaan Pro Persona, Iriszorg, ziekenhuis Gelderse Vallei en RIBW AVV samenwerken om inwoners de meest passende (effectieve en efficiënte) zorg te bieden, waarbij 'ambulant tenzij' leidend is. RIBW AVV zal in het gebouw het regiokantoor van Ede en zeventien BW-plaatsen huisvesten;
- De voortgang in de overgang van een deel van de cliënten (BW en cliënten met ambulante begeleiding) vanuit de Wmo naar de Wet langdurige zorg;
- De voortgang in de verkenning van de vastgoedmarkt.

De RvT heeft drie vaste commissies: de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de commissie kwaliteit en veiligheid. De commissies gaan nader in op specifieke onderwerpen en adviseren de RvT. Daarnaast vormen de commissieleden zich een beeld van het reilen en zeilen van de organisatie in het kader van hun toezichthoudende rol.

In de auditcommissie is in 2021, naast de reguliere onderwerpen, gesproken over de focus op de gezonde bedrijfsvoering en de daarvoor ingerichte nieuwe rapportagefunctie en huisvesting (vastgoed) in relatie tot de strategie. In de vergaderingen van de commissie kwaliteit en veiligheid is in 2021 gesproken over de resultaten van de externe audit door Lloyd's, de externe audit voor IPS, de zorg voor cliënten in corona tijd en de nog niet geheel afgeronde procedures in het kader van het incident in Wageningen van februari 2020.

Met het vertrek van twee RvT-leden eind 2020, bestond de RvT vanaf 1 januari 2021 tijdelijk uit vier leden. Voor één RvT-lid zat halverwege 2021 de tweede zittingstermijn er op.

De RvT heeft op advies van de remuneratiecommissie eind 2020 een selectiebureau gevraagd voor de ondersteuning bij de werving van twee nieuwe RvT-leden. Bij de selectie bleek één van de twee door de RvT geschikt bevonden kandidaten uiteindelijk niet benoembaar in verband met het accepteren van een functie waarbij mogelijk belangenverstrengeling aan de orde zou zijn. Hierdoor ontstond enige vertraging in de tweede benoeming. Na de doorstart van de selectieprocedure volgde eind 2021 de benoeming van het tweede nieuwe RvT-lid.

Door de inwerkingtreding van de Wbtr (Wet bestuur en toezicht rechtspersonen) medio 2021 is advies aan 'Dirkzwager legal en tax' gevraagd of de statuten van de stichting hierbij aansloten. In de nieuwe statuten zijn de noodzakelijke aanpassingen aangebracht die gebaseerd zijn op de actuele wet- en regelgeving (besluiten zorgvrijstelling Vpb, Governancecode Zorg, Wtza en Uitvoeringsbesluit Wtza en Wmcz). De nieuwe statuten zijn in december van 2021 vastgesteld.

Leden Raad van Toezicht in 2021:

Dhr. A.W. de Geus	Voorzitter
Dhr. D.W. ten Brinke	Lid
Dhr. J.C. Walraven	Lid
Mw. A.J. Stunnenberg	Lid tot 06-07-2021
Mw. H. Otte	Lid sinds 05-07-2021
Mw. B. Pluut	Lid sinds 06-12-2021

2.4 Cliëntenraad

Het jaar 2021 was ook voor de Cliëntenraad een bijzonder jaar door de beperkingen vanwege corona: het eerste half jaar is er nauwelijks vergaderd. Die tijd is benut voor het maken van een plan voor meer focus en structuur binnen de Cliëntenraad. De afdeling Zorg & Kwaliteit heeft hierin ondersteund. Het plan is in 2021 in de praktijk gebracht en de Cliëntenraad kan zich nu beter focussen op wat zij belangrijk vindt. Na de zomer is weer regelmatig vergaderd: zowel live als online.

Met de Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad onder andere het volgende besproken:

- de begroting en de financiële situatie van RIBW AVV;
- de stand van zaken van IPS, Zorgbemiddeling en Kunstportaal. De Cliëntenraad heeft de bemiddeling van de cliënten van Kunstportaal die door sluiting elders ondergebracht moesten worden, kritisch gevolgd.

Met de afdeling Zorg & Kwaliteit heeft de Cliëntenraad gesproken over de mogelijkheden van een enquête onder cliënten over de wijkteams en de keukentafelgesprekken. Deze enquête was eind 2021 bijna gereed en wordt in 2022 uitgezet. Ook in het platform Veiligheid zat een lid van de Cliëntenraad. Het platform is een aantal keren bij elkaar geweest.

Vanuit Zorg & Kwaliteit is in 2021 een nieuw onderwerp onder de aandacht gebracht: het gezondheidsbeleid. Hier heeft de Cliëntenraad over mee gepraat en dit zal verder voortgang vinden in 2022.

Tot slot is de medezeggenschapsregeling zo goed als klaargemaakt in 2021 en deze zal begin 2022 worden ondertekend door de voorzitter van de Cliëntenraad en de bestuurder van RIBW AVV .

De Cliëntenraad had op 1 januari 2021 zeven leden (zes BZW en één BW cliënt) en op 31 december 2021 acht leden (zes BZW en twee BW cliënten).

2.5 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) bestaat uit elf gekozen medewerkers en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In mei 2021 werden er verkiezingen georganiseerd vanwege vijf vacatures. Er waren evenveel kandidaten als beschikbare zetels, waardoor een verkiezing niet nodig was. In de OR-vergadering op 29 juni 2021 werden de nieuwe OR-leden geïnstalleerd.

De OR komt (bijna) iedere maand bijeen voor een vergadering. In 2021 waren dit elf reguliere OR-vergaderingen en negen overlegvergaderingen met de bestuurder. In mei vond de jaarlijkse artikel 24-vergadering plaats, waarbij ook de Raad van Toezicht was vertegenwoordigd. In deze vergadering informeerde de Raad van Bestuur de OR over de meest relevante en actuele beleidsontwikkelingen en werden met de OR afspraken gemaakt over de mate van betrokkenheid van de OR bij de toekomstige beleidsontwikkelingen.

Zoals in voorgaande jaren is ook in 2021 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 ontwikkelingen binnen organisatieonderdelen. In 2021 werd de OR onder andere om advies gevraagd over de voorgenomen sluiting van Kunstportaal.

De Raad van Bestuur vroeg de OR om instemming bij de volgende beleidszaken:

- procesontwikkeling medewerkers;
- voorgenomen besluit RI&E ondersteund door Triaspect;
- aanpassingen Leren en Ontwikkelen/scholing (in 2022 afgehandeld).

De OR heeft uiteindelijk in alle gevallen een positief advies gegeven of ingestemd. Daaraan voorafgaand is de Raad van Bestuur door de OR ten aanzien van de advies- en instemmingsverzoeken telkens kritisch bevraagd op achtergronden, motieven en gevolgen voor medewerkers en organisatie. Bij elk advies of iedere instemming heeft de OR heldere aandachtspunten uitgesproken.

Op grond van het informatie- en initiatiefrecht heeft de OR proactief geïnformeerd naar, of geadviseerd over een aantal zaken en/of deze bespreekbaar gemaakt. Daarnaast namen OR-leden plaats in projectgroepen/klankbordgroepen over belangrijke beleidsonderwerpen.

Voor de zichtbaarheid en bereikbaarheid van de OR presenteerde de OR zich op de introductiedagen voor nieuwe medewerkers, en publiceerde de OR zijn agenda's en vastgestelde verslagen op Connect (intranet).

Tot slot volgden de OR leden een tweedaagse training in juni 2021. Daarnaast kregen de OR-leden individueel de gelegenheid om cursussen te volgen ter bevordering van de deskundigheid.

3. Beleid, inspanningen en prestaties

3.1 Meerjarenbeleid

RIBW AVV kent een meerjarenbeleidsplan voor de periode 2021-2025. Dit plan is te vinden op www.ribwavv.nl onder Publicaties.

In het meerjarenbeleidsplan zijn de organisatiestrategie en beleidsvoornemens vanuit verschillende perspectieven beschreven:

- maatschappij;
- zorg, gezondheid & technologie;
- arbeidsmarkt;
- bedrijfsvoering.

Binnen ons beleidsplan zijn 4 speerpunten bepaald voor de komende 5 jaar:

- ons vakmanschap maakt het verschil,
- focus op samenwerken en verbinden in de wijk,
- aantrekkelijk werkgever zijn én blijven
- en een wendbare organisatie, gericht op de bedoeling.

Voor onze cliënten en medewerkers hebben wij beloften geformuleerd waar we de komende jaren veel aandacht voor zullen hebben.

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 resultaten voor het betreffende jaar. In deze paragraaf geven we een overzicht van de stand van zaken in 2021, geordend per speerpunt.

3.2.1 Ons vakmanschap maakt het verschil

Nieuwe locatie voor beschermd wonen in Wolfheze geopend

In 2021 openden we een nieuwe locatie voor beschermd wonen in Wolfheze: Klein Zwitserland. Op deze locatie bieden we een intensieve en beschermende vorm van begeleiding in een intramurale besloten woonvoorziening. Dit doen we door een verblijfsplek te bieden aan cliënten met een complexe kwetsbaarheid op verschillende levensgebieden, die over het algemeen een Wlz-GGZ-5 indicatie hebben. Tevens beschikt de voorziening over meerdere time out-bedden die beschikbaar zijn voor cliënten, om henzelf of hun omgeving te behoeden voor een (dreigende) escalatie of ontregeling. Vanwege de zeer complexe

zorgvraag en het besloten karakter speelt het intern interventie- en adviesteam voor complexe casuïstiek (IAP), een grote rol in de totstandkoming en in de samenwerking op deze locatie.

Cliëntveiligheid

Er zijn binnen onze organisatie en in samenwerking met andere organisaties meerdere initiatieven geweest ter bevordering van de cliëntveiligheid. Zo hebben we nadere samenwerkingsafspraken gemaakt met de crisisdiensten van Pro Persona in Ede en Arnhem en met de crisisdienst van GGNet. In nauwe samenwerking met Pro Persona is gewerkt aan de implementatie van het gezamenlijk ontwikkelde beleid 'Eén cliënt, één signaleringsplan'. Ons suïcidepreventiebeleid en beleid rond signaleringsplannen zijn geëvalueerd en bijgesteld.

We hebben voor ons gezondheidsbeleid een werkwijze ontwikkeld waardoor de somatische screening door de betrokken arts meer methodisch is geborgd. De implementatie hiervan vond deels in 2021 plaats.

Op het gebied van het vergroten van de medicatieveiligheid hebben we een pilot met een medicatie app (elektronische toedienregistratie systeem medicatie) succesvol afgerond en is gestart met de implementatie van de app organisatiebreed.

Klachtencommissie

RIBW AVV en RIBW Nijmegen & Rivierenland hebben een gezamenlijke klachtencommissie. Daarnaast is er voor cliënten met een klacht de mogelijkheid om zich tot de (in de Wkkgz verplicht gestelde) externe klachtenfunctionaris te wenden. Uit de praktijk blijkt dat veel klachten al naar tevredenheid opgelost worden door de medewerkers in het primaire proces, de cliëntvertrouwenspersoon en/of de familievertrouwenspersoon.

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

De klachtencommissie bestond in 2021 uit de volgende leden:

- mevrouw drs. Baars-Veldhuis, voorzitter
- de heer mr. J.W. Kuppens, jurist - vervangend voorzitter
- mevrouw drs. T. Appels, arts
- de heer H. van Herpen, maatschappelijk hulpverlener
- mevrouw drs. I. van Gevel, cliëntvertrouwenspersoon
- mevrouw mr. M. Droogleever-van Kuijk, jurist

De functie van externe klachtenfunctionaris is in 2021 vervuld door mevrouw Bakker (Zorgbelang). De functie van externe familievertrouwenspersoon is in 2021 vervuld door de heer Ahout (Landelijke stichting familievertrouwenspersonen).

Meerjarenoverzicht bemiddelde en behandelde klachten:

	2021	2020	2019	2018	2017
Aantal behandelde klachten door klachtencommissie	1	0	2	5	4
Aantal bemiddelde klachten cliëntconsulent	18*	28	28	14	21
Aantal bemiddelde klachten klachtenfunctionaris	20	19	17	-	-
Aantal bemiddelde klachten familievertouwenspersoon	11	12	4	5	7
Totaal aantal bemiddelde klachten	49	59	51	24	32

* 3 cliënten zijn steeds terugkerende cliënten bij de cliëntenconsulent. Klachten zijn vaak al bekend bij de begeleiding en het contact is goed.

Geschillencommissie

RIBW AVV is via de Nederlandse GGZ aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg in Den Haag. In 2021 is er 1 geschil ingediend bij de landelijke Geschillencommissie. De klacht is door de geschillencommissie op alle onderdelen ongegrond verklaard.

3.2.2 Focus op samenwerken en verbinden in de wijk

Integrale GGZ

In 2021 hebben de bestuurders van RIBW AVV, Pro Persona, IrisZorg en RIBW Nijmegen & Rivierenland de intentie uitgesproken om in hun gezamenlijke verzorgingsgebied (Gelderland Midden en Zuid) de integrale GGZ vorm te gaan geven. Integrale zorg wil zeggen dat vanuit één team aan onze cliënten meerdere vormen van zorg (behandeling, begeleiding en ondersteuning) worden geboden door medewerkers van verschillende disciplines en organisaties.

Door krachten te bundelen beogen we de kwaliteit, effectiviteit en toegankelijkheid van zorg te verbeteren. Focus ligt naast de ondersteuning van cliënten met een ernstige psychiatrische kwetsbaarheid, ook op preventie en versterken van de 0e en 1e lijn. Tevens verwachten we dat door deze integrale samenwerking het werkplezier van onze professionals wordt vergroot en hopen we gezamenlijk betere oplossingen te vinden voor de schaarste op de arbeidsmarkt.

Project De Riethorst, 'GGZ buiten de lijntjes' maakt onderdeel uit van de integrale GGZ. In paragraaf 1.4 is hierop al ingegaan.

Samenwerking met Drie Gasthuizen groep

In 2021 hebben we de pilot op het gebied van ambulante begeleiding en combi-ondersteuning thuis met positieve uitkomsten afgerond. Hiermee hebben we een keten gerealiseerd van kwalitatief goede en passende begeleiding en ondersteuning voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, waarbij de betaalbaarheid toeneemt. In paragraaf 1.4 is een uitgebreidere beschrijving van de samenwerking weergegeven.

3.2.3 Aantrekkelijke werkgever zijn en blijven

Corona

Corona is voor het tweede achtereenvolgende jaar van grote invloed geweest op de organisatie. De afdeling P&O was vraagbaak voor medewerkers wat te doen bij klachten, positieve tests etc. Corona had veel impact op de teams door uitval van zieke collega's. Dit leidde onder meer tot een toename van de aanvragen voor inleen van personeel via uitzendbureaus.

Flexteam opgezet

In 2021 zijn de voorbereidingen getroffen om begin 2022 te starten met een eigen flexteam. Hierdoor kan tijdelijke vervanging van medewerkers in het primair proces uitgevoerd worden door flexmedewerkers van de eigen organisatie. De eigen flexmedewerkers zijn goed bekend met de organisatie; onze kwaliteitsstandaard, processen en procedures. Hierdoor is de kwaliteit en continuïteit van zorg tijdens waarneming zo optimaal mogelijk geborgd. Daarnaast kan hierdoor de inzet van externe inleen teruggedrongen worden. Systemen zijn inmiddels ingericht, werkwijzen geschreven en we zijn gestart met de werving en selectie van de eigen flexmedewerkers.

Verzuim

Het verzuim is na een jarenlange dalende lijn in de afgelopen 2 jaar helaas gestegen. Corona heeft hierin een grote rol gespeeld. We zitten boven de norm die we ons gesteld hadden en boven het branchegemiddelde. We hebben veel energie en aandacht gestoken in preventie en verzuimbegeleiding van zieke medewerkers. Desalniettemin heeft dat in 2021 niet het gewenste resultaat opgeleverd. In 2022 wordt nader ingezoomd op de wijze waarop we het verzuim succesvol terug zullen brengen naar de gestelde norm.

Risico Inventarisatie en Evaluatie

De Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) heeft plaatsgevonden. Het periodiek onderzoek naar de arbeidsomstandigheden en veiligheid van personeel op de werkplek bestond uit twee onderdelen: een lijst met alle veiligheids- en gezondheidsrisico's die zijn uitgevraagd aan

verschillende collega's en het plan van aanpak met verbeteringen aan de hand van de benoemde risico's. Het plan van aanpak wordt in 2022 ten uitvoer gebracht.

Evaluatie zelforganisatie

Er heeft een uitgebreide evaluatie van zelforganisatie plaatsgevonden in 2021. Met behulp van vragenlijsten en teamsessies zijn alle medewerkers gevraagd hun ervaringen over zelforganisatie met het onderzoeksteam te delen. Het heeft geleid tot een hoge respons, waarbij overwegend waardering werd uitgesproken over het functioneren van zelforganisatie. Het leverde ook mooie ontwikkelsuggesties op, waarmee we als organisatie goed verder kunnen. Medewerkers zijn tevreden over ons stermodel en de duidelijke procesbeschrijvingen die we gebruiken. Het geeft duidelijkheid en houvast. De ontwikkelpunten liggen voornamelijk in het meer kunnen toepassen van maatwerk in de ondersteuning. Maatwerk bieden aan teams die qua taakvolwassenheid meer of andere ondersteuning wensen.

Opleidingsbeleid

Het opleidingsbeleid is in 2021 doorontwikkeld naar een Plan leren en ontwikkelen. Dit plan bevatte de twee onderdelen:

- het doorontwikkelen van het scholingsaanbod waarbij gekeken is naar een haalbare en effectieve invulling van de scholing bij met name nieuwe medewerkers in hun eerste jaar;
- maatwerk bieden bij het opleiden van nieuwe medewerkers. Nieuwe medewerkers moeten niet een standaard leerpad volgen. Doel is het realiseren van een persoonlijk leerpad waarbij een op maat gesneden leeraanbod leidt tot het vakbekwaam kunnen uitoefenen van de functie.

3.2.4 Wendbare organisatie gericht op de bedoeling

Optimalisatie planning & control cyclus en managementinformatie

In 2021 hebben we belangrijke stappen gezet in het optimaliseren en professionaliseren van onze managementinformatie. Tijdig en effectief kunnen (bij)sturen is essentieel in de snel veranderende omgeving waarin RIBW AVV zich bevindt. De planning & control cyclus is geactualiseerd en onze nieuwe (interne) managementrapportages sluiten beter aan op de informatiebehoefte van de gebruiker. Verder heeft de focus in 2021 gelegen op het 'vooruit kijken' en is een financiële meerjarenraming opgesteld. Deze meerjarenraming werken we in 2022 verder uit in een meer gedetailleerde meerjarenbegroting.

Managementinformatie

In samenhang met de optimalisatie van de planning & control cyclus zijn tevens voorbereidingen getroffen voor het vernieuwen van onze digitale managementinformatie (MI) omgeving. Voor 2022 staat de implementatie van deze nieuwe omgeving gepland.

Sluiting Kunstportaal

Na een jarenlang groot financieel verlies hebben we de financiële haalbaarheid van Kunstportaal noodgedwongen moeten onderzoeken. Uit deze studie kwam naar voren dat met de huidige en de te verwachten toekomstige tarieven en regelgeving het voor ons niet mogelijk is deze vorm van activerend werk en groepsbegeleiding op een professionele en financieel verantwoorde manier overeind te houden. In december 2021 sloot Kunstportaal daarom met pijn in ons hart haar deuren. Voor alle cliënten van Kunstportaal is samen met de medewerkers een andere passende vorm van activerend werk gevonden. Voor de medewerkers van Kunstportaal is een andere werkplek gevonden.

Wet langdurige zorg (Wlz)

Met ingang van 1 januari 2021 hebben cliënten die vanwege een psychische stoornis blijvend behoefte hebben aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg nabij, toegang tot de Wet langdurige zorg (Wlz). We hebben cliënten binnen beschermd wonen, die daarvoor in aanmerking kwamen, ondersteund in hun indicatieaanvraag voor de Wlz. Daarnaast is gestart met de begeleiding van cliënten, die hiervoor in aanmerking komen en dit willen, bij de indicatieaanvraag voor de (ambulante) Wlz, Modulair Pakket Thuis. Deze wijziging in bekostiging heeft een grote impact gehad op onze interne processen en systemen. Uiteindelijk is meer dan 60% van onze beschermd wonen-clieënten overgegaan vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) naar de Wlz. Als gevolg van achterstanden bij het toekennen van indicaties door het CIZ is bij een deel van de cliënten de overgang van financieringsstroom pas later in het jaar 2021 gerealiseerd. Deze achterstanden waren eind 2021 grotendeels weggewerkt.

Corona

Ook in boekjaar 2021 heeft de uitbraak van corona een grote impact gehad op zowel cliënten als personeel. De maatregelen die we in 2020 hebben getroffen zijn in 2021 grotendeels gecontinueerd. Vanuit bedrijfsvoering hebben we extra capaciteit ingezet onder meer in het kader van coördineren van het vaccinatieprogramma, inkoop van beschermingsmiddelen en (zelf)testen en doorontwikkeling van het centraal roosteren. Gedurende het jaar zijn we intensief in gesprek gebleven met onze financiers omtrent de compensatieregelingen en hebben we geleerd van de verantwoording van de meerkosten over 2020. Dit heeft tot gevolg gehad dat het aanvraag- en verantwoordingsproces van de meerkosten als gevolg van Covid-19 over 2021 soepel en constructief is verlopen.

ICT infrastructuur

In 2021 is geïnvesteerd in de modernisering van onze ICT infrastructuur. Op alle regio- en woonlocaties is de netwerk omgeving en wifi vernieuwd en verbeterd. Er is een eigen netwerk opgezet waardoor digitaal werken beter wordt ondersteund en bewoners voorzien kunnen worden van sneller internet en domotica. Daarnaast is gestart met het vernieuwen en optimaliseren van de Windows-omgeving in een Cloud-omgeving. Dit project wordt in 2022

afgerond. We hebben een groot gedeelte van de smartphones vervangen door een moderner en veiliger model.

Applicatielandschap

Het vereenvoudigen en optimaliseren van de ONS-inrichting (ons elektronisch cliëntendossier) is een belangrijk aandachtsgebied geweest in 2021 en houdt in de komende jaren veel aandacht. Uitgangspunt is eenvoudige, consistente, betrouwbare en zoveel mogelijk een geautomatiseerde inrichting met als doel de zorgprofessional optimaal te faciliteren in zijn of haar dagelijkse werkzaamheden.

Huisvesting

In 2021 hebben we in samenwerking met AAG een strategisch huisvestingsplan ontwikkeld. Aan de hand hiervan kennen we nu onze toekomstige huisvestingsopgave voor de komende jaren. In de komende jaren wordt ons plan in uitvoering gebracht, waarbij we naast het verwerven van huurlocaties, meer dan in het verleden ook onderzoeken of we eigen locaties kunnen verwerven.

In 2021 hebben we ook een start gemaakt met het opknappen van een aantal locaties. In 2022 wordt een Meerjaren Onderhoudsplan opgesteld, waarmee we dit structureel inbedden in onze beleidscyclus.

Brandveiligheid

We hebben in 2021 een aanbesteding brandveiligheid uitgevoerd. Per 1 oktober 2021 zijn we overgestapt naar twee nieuwe partijen: Hefas en Tesmo. Zij ondersteunen ons optimaal.

Regio-ondersteuning

Op de regiokantoren hebben we receptionistes die onder leiding van de afdeling facilitair staan. In 2021 is deze functie herijkt en is er geconcludeerd dat de huidige invulling niet meer passend is binnen onze organisatie. Door de herijking zetten we in de nieuwe situatie per regiomanager een regio-ondersteuner in met een specifiek en uniform takenpakket op het gebied van administratie, telefonie en facilitair. In 2022 vindt de implementatie plaats.

Communicatie bij RIBW AVV

Op communicatievlak is in 2021 veel aandacht geweest voor het project 'GGZ Buiten de lijntjes', de implementatie van de Wlz, de evaluatie van zelforganisatie en de implementatie van Vitweb. Daarnaast hebben we ons sociaal jaarverslag De Terugblik weer met veel genoegen gerealiseerd. Specifieke aandacht was er voor de arbeidsmarktcommunicatie. Op de 'werken bij'-website hebben we nieuwe verhalen, foto's en filmpjes van medewerkers gepubliceerd. En verhalen van vrijwilligers. Het gebruik van LinkedIn hebben we geïntensiveerd voor het vinden van nieuwe medewerkers. Tot slot hebben we onze cliëntenmap, die elke cliënt ontvangt die bij ons in begeleiding komt, doorontwikkeld. De map bevat alle up to date informatie die een cliënt nodig heeft tijdens zijn of haar herstel en is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de afdeling Zorg & Kwaliteit en cliënten.

4. Financiën

De jaarrekening 2021 van RIBW AVV is gecontroleerd door onze externe accountant EY. Bij de jaarrekening 2021 hebben we een goedkeurende controleverklaring ontvangen, alsmede bij alle ingediende productieverantwoordingen. Voor nader inzicht in het resultaat 2021 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 2021 bedraagt € 272 duizend positief. Het resultaat is in 2021 met € 5.130 duizend verbeterd ten opzichte van het resultaat over 2020. Zie onderstaande tabel.

Resultaat RIBW AVV	2021	2020	mutatie
Zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	43.938	37.792	6.146
Subsidies (exclusief WMO en Jeugdzorg)	819	1.075	-256
Overige bedrijfsopbrengsten	945	794	151
Som der bedrijfsopbrengsten	45.702	39.662	6.040
Personeelskosten	34.093	33.070	1.023
Afschrijvingen op materiële vaste activa	551	586	-35
Overige bedrijfskosten	10.661	10.785	-124
Som der bedrijfslasten	45.305	44.441	864
			0
Bedrijfsresultaat	397	-4.779	5.176
			0
Financiële baten en lasten	-125	-79	-46
			0
Resultaat boekjaar	272	-4.858	5.130

Het negatieve resultaat over 2020 is door interne bijsturingmaatregelen significant omgebogen in boekjaar 2021. In het jaarrekeningresultaat over 2021 is een nagekomen bate over 2020 verwerkt ad circa € 780 duizend waardoor het genormaliseerde resultaat over 2021 circa € 500 duizend negatief bedraagt.

Hiermee liggen wij ruim op koers met onze meerjarenprognose, met als belangrijkste financiële doelstelling structureel 1,75% rendement vanaf boekjaar 2024. Hierdoor kunnen we ook in de toekomst blijven investeren en innoveren in onze begeleiding en overige zorgverlening ten gunste van onze cliënten.

Opbrengsten zijn € 6.040 duizend (15%) hoger dan in 2020

De totale opbrengsten zijn in 2021 € 45.702 duizend. In 2020 waren de opbrengsten € 39.662 duizend. Dit is een toename van € 6.040 welke voornamelijk kan worden toegeschreven aan hogere productie, hogere tarieven en aan Covid-vergoedingen over de jaren 2020 en 2021 (ter compensatie van meerkosten).

De omzetontwikkeling 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
2021	€ 45.702	€ 6.040

De hogere productie kan worden toegeschreven aan een toename van het aantal BW-plaatsen en aan de toename van het aantal ambulante begeleidingsuren met 1.230 van 79.717 naar 80.947. In verband met het openstellen per 1 januari 2021 van de Wlz voor langdurige GGZ-cliënten is de financiering van een groot aantal BW-cliënten per 1 januari 2021 overgeheveld van de Wmo naar de Wlz. Eind 2021 bedraagt het aantal door de Wlz gefinancierde BW-plaatsen 327. In totaal waren er eind 2020 520 bezette BW-plaatsen tegen 541 bezette BW-plaatsen eind 2021.

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
2021	80.947	1.230

De totale kosten over 2021 bedragen € 45.430 duizend en zijn daarmee € 910 duizend

(2%) hoger dan in 2020

Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de totale personeelskosten welke € 1.023 (3%) hoger zijn dan in 2020. Dit wordt met name veroorzaakt door:

- hogere kosten personeel in loondienst: € 547 (2% t.o.v. 2020);
- hogere overige personeelskosten: € 253 duizend;
- lagere dotatie voorziening arbeidsongeschiktheid: € 167 duizend;
- hogere kosten personeel niet in loondienst en uitzendkrachten: € 390 duizend.

Personeel in loondienst	2021	2020	mutatie
gemiddeld aantal fte cliëntgebonden personeel	400	386	14
gemiddeld aantal fte overig personeel	70	75	-4
totaal aantal fte personeel	470	461	9

Het aantal fte's ingezet in 2021 is ten opzichte van 2020 toegenomen met 9 fte's (2%).

Ook in boekjaar 2021 heeft de uitbraak van Covid-19 een grote impact gehad op zowel cliënten als personeel. De maatregelen die we in 2020 hebben getroffen zijn in 2021 grotendeels gecontinueerd, maar wel afgeschaald in perioden dat dit mogelijk was (met name in de zomer). Ook in 2021 hebben wij een groot gedeelte van het jaar twee corona-locaties gehad waar we de mogelijkheid hadden besmette cliënten op te vangen en verdere verspreiding binnen de groepen te voorkomen. Daarnaast is een groot gedeelte van 2021 het speciaal opgerichte Covid-team in bedrijf geweest. Zij hebben onder meer de teams ondersteund bij uitbraken en het vaccinatieprogramma gecoördineerd.

De uitbraak heeft met name impact gehad op onze intramurale cliënten. Als gevolg van de lockdowns konden onze cliënten minder naar buiten, minder bezoek ontvangen en minder deelnemen aan activiteiten. Hierdoor zijn zij meer aanwezig op de BW-locatie. Dit heeft geleid tot verhoogde stressniveaus en uiteindelijk geresulteerd in een hogere zorgvraag. Verder hebben wij gedurende 2021 te maken gehad met een hoog ziekteverzuim, dat zowel direct als indirect een gevolg is geweest van Covid. Het verzuimpercentage komt uit op gemiddeld 8,7% ten opzichte van 6,5% pre-corona. Hierbij zien we een duidelijk verband tussen ontwikkeling in het verzuimcijfer en (perioden van) Covid uitbraken. Overigens zijn in dit verzuimpercentage de medewerkers die als gevolg van quarantaine thuis hebben gezeten niet meegenomen (wat forse impact heeft gehad).

De extra zorgvraag en het hoge verzuimpercentage heeft een grote druk gelegd op de roosters. Om gaten in de roosters op te vangen zijn gedurende 2021 uitzendkrachten ingezet en hebben eigen medewerkers extra uren gewerkt om uitval op te kunnen vangen en continuïteit van zorg te kunnen garanderen. Begin 2022 hebben wij nog te maken met zeer hoge besmetting cijfers onder zowel personeel als cliënten (hoger dan in 2021) en een verder oplopend ziekteverzuim. Wij verwachten

echter vanaf medio 2022 een normalisatie van de situatie, uitgaande van het uitblijven van nieuwe varianten en continuering van bescherming door de vaccins.