

Maatschappelijk Verslag 2010

Riwis Zorg & Welzijn

© Riwis Zorg & Welzijn

Redactie: A.C. Kruitbosch

Eindredactie: J.L. van Dooren B MScN, Secretaris Raad van Bestuur

Vastgesteld: Raad van Bestuur d.d. 16-05-2011

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten van de verslaggeving	3
1.1	Leeswijzer	3
2	Profiel van de organisatie	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van het concern	4
2.3	Kerngegevens	6
2.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	6
2.3.2	Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	7
2.3.3	Werkgebieden en zorgkantoren	8
2.4	Samenwerkingsrelaties	10
3	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	13
3.1	Normen voor goed bestuur	13
3.2	Raad van Bestuur	13
3.3	Raad van Toezicht	15
3.4	Bedrijfsvoering	16
3.4.1	Planning & Control	17
3.4.2	Bedrijfsrisico's	17
3.4.3	Verzekeringssportefeuille, kaszaken en bankzaken	18
3.5	Cliëntenraad	18
3.5.1	Centrale Cliëntenraad	19
3.5.2	Deelraad GGz	19
3.5.3	Deelraden VVT	20
3.6	Medezeggenschap	20
3.7	Naastbetrokkenen	22
3.7.1	Naastbetrokkenenraad	22
3.7.2	Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen	23
3.7.3	Samenwerken in de Begeleidingsdriehoek	23
4	Beleid, inspanningen en prestaties	25
4.1	Meerjarenbeleid	25
4.2	Algemeen beleid verslagjaar	26
4.2.1	Huisvestingsbeleid en bouwactiviteiten	26
4.2.2	ICT-ontwikkelingen	28
4.2.3	Innovaties en ontwikkelingen in het zorgaanbod	30
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid	32
4.3.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	32
4.3.2	Kwaliteit van informatie, registratie en gegevensbeveiliging	32
4.3.3	Kwaliteit van gebouwen	33
4.3.4	Brandveiligheid	33
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	34
4.4.1	Kwaliteit van zorg	34
4.4.2	Klachten, klachtencommissie en Cliëntvertrouwenscommissie	38
4.4.3	Individuele Rehabilitatie Benadering	41
4.4.4	Herstelgerichte zorg	41
4.4.5	Ketenaanpak Huiselijk Geweld	42
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	42
4.5.1	Personeelsbeleid	42
4.5.2	Kwaliteit van het werk	44
4.6	Samenleving en belanghebbenden	47
4.6.1	Economische meerwaarde voor de samenleving	47
4.6.2	Milieubeleid	47
4.6.3	Deelname aan activiteiten in de omgeving	48
4.7	Financieel beleid	48
5	Lijst van afkortingen	51

1 Uitgangspunten van de verslaggeving

Het Jaardocument 2010 bestaat uit het Maatschappelijk Verslag, de Jaarrekening en kwantitatieve gegevens. Riwis Zorg & Welzijn levert deze kwantitatieve gegevens aan via de webapplicaties van DigiMV en Zichtbare Zorg evenals de branchespecifieke gegevens voor GGz Nederland en ActiZ.

Het Jaardocument 2010 heeft betrekking op stichting Riwis Zorg & Welzijn als geheel voor het jaar 2010. Het voldoet aan de wettelijke verplichtingen en eisen en is opgesteld conform de richtlijnen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Doel ervan is instellingen in staat te stellen met een integraal document aan hun informatieplicht te voldoen.

In het Maatschappelijke Verslag wordt de benaming Riwis Zorg & Welzijn (verder: Riwis) gebruikt voor alle activiteiten van de organisatie in 2010 binnen de Algemene Wet Bijzondere Zorg (Awbz) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo): de GGz- en VVT-activiteiten. Daarnaast legt Riwis met het Jaardocument verantwoording af over de geleverde Forensische Zorg.

Het motto van Stichting Riwis Zorg & Welzijn is:

Ieder mens wil gelukkig zijn, maar soms lukt dat niet. Bijvoorbeeld door lichamelijke of psychische problemen, waardoor zelfstandig wonen moeilijk is. Wij staan dichtbij en geven ondersteuning daar waar nodig. Wij helpen mensen de regie over het eigen leven te houden of terug te krijgen. Met respect voor mogelijkheden, oog voor eigen zelfstandigheid, de eigen plek in de maatschappij en samen met naastbetrokkenen. Wij bieden een passend antwoord op vragen op het gebied van Wonen, Zorg, Welzijn, Arbeid en Opleiding. En zijn daarmee ook de samenleving van dienst.

1.1 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 'Profiel van de organisatie' gaat in op de algemene identificatiegegevens, de structuur, de kerngegevens en de werkgebieden van de instelling. Tevens wordt aandacht besteed aan de aantallen cliënten, de capaciteit, de productie, het personeel, de opbrengsten, de belanghebbenden en medezeggenschap van medewerkers.

Hoofdstuk 3 'Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap' biedt informatie over normen voor goed bestuur, de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de bedrijfsvoering en de medezeggenschap van cliënten en naastbetrokkenen.

Hoofdstuk 4 'Beleid, inspanningen en prestaties' heeft betrekking op het meerjarenbeleid, het algemeen (kwaliteits)beleid, kwaliteitsbeleid voor cliënten en medewerkers, klachten, veiligheid, de samenleving vanuit de verantwoordelijkheid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en het financiële beleid.

Tot slot is een lijst opgenomen van de gebruikte afkortingen en hun betekenis.

2 Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Tabel 1: Algemene identificatiegegevens op 31 december 2010

Naam verslagleggende rechtspersoon	Riwis Zorg & Welzijn
Adres	Vosselmanstraat 1
Postcode	7311 CL
Plaats	Apeldoorn
Telefoonnummer	055 539 45 00
Identificatienummer NZa	GGz-activiteiten: 120/506
Identificatienummer NZa	VVT-activiteiten: 650 - 3229
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41039180
E-mailadres	info@riwis.nl
Internetpagina	www.riwis.nl

2.2 Structuur van het concern

De juridische vorm van Riwis is een stichting. De organisatie beschikt over toelatingen voor verzekerden met een psychiatrische aandoening en voor verzekerden met een somatische en / of psychogeriatrische beperking.

De stichtingsstatuten voorzien in een Raad van Toezichtstructuur. De Raad van Bestuur bestuurt de organisatie, de Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken en staat de Raad van Bestuur met advies bij.

Op 31 december 2010 gaven vier Regie-Zorgmanagers leiding aan de werkzaamheden in vijf gelijkwaardige regio's. Het betreft:

Regio 1: Apeldoorn, Twello en Deventer;

Regio 2: Apeldoorn, Vaassen en Epe;

Regio 3: Apeldoorn, Eerbeek, Loenen en Beekbergen;

Regio 4: Apeldoorn, Brummen, Klarenbeek en Zutphen;

Regio 5: Doetinchem, Genderingen en Ulft.

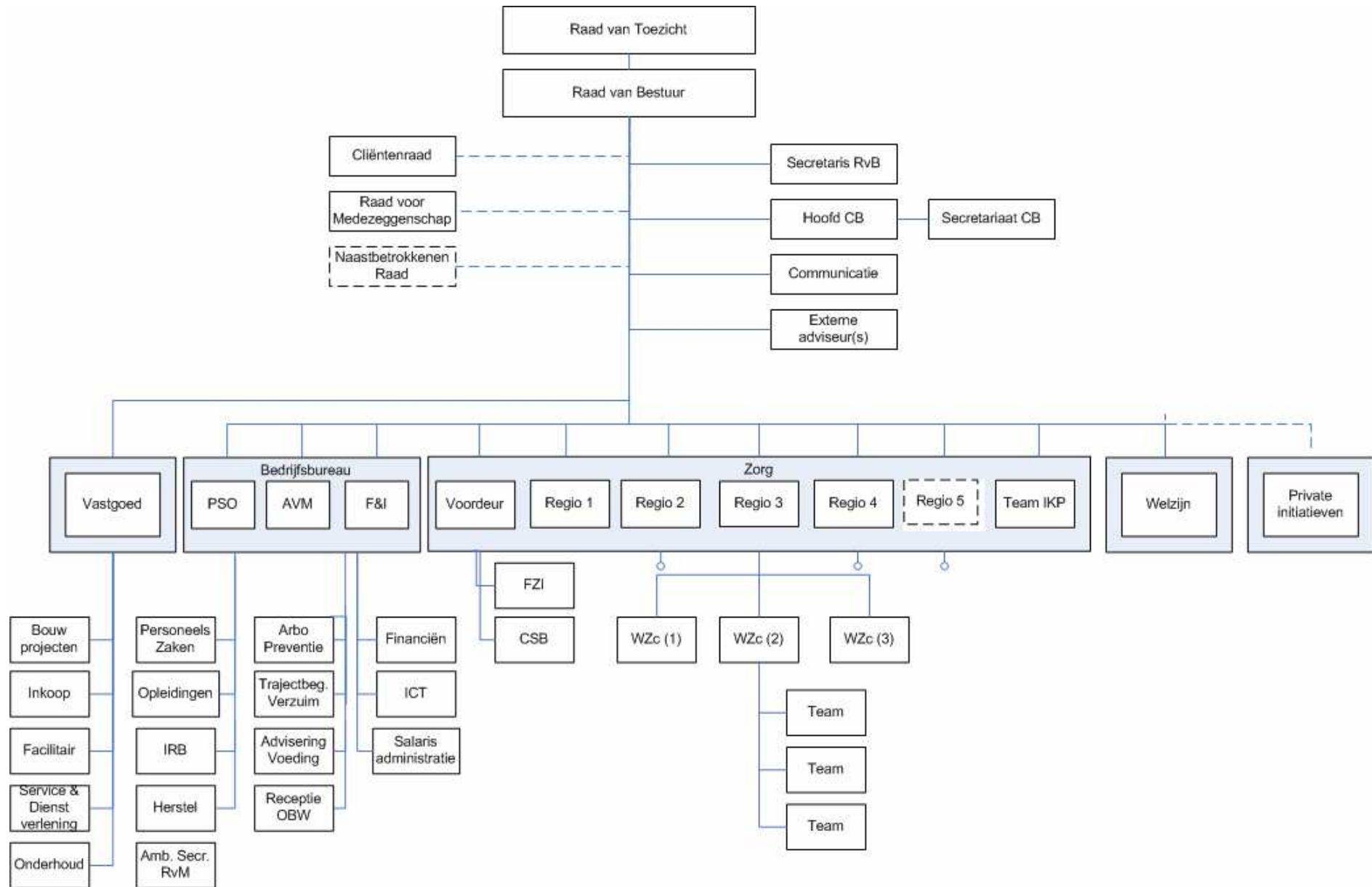
Regio 5 is in ontwikkeling en zit in de portefeuille van de Regie-Zorgmanager van regio 2.

De Regie-Zorgmanagers gaven op peildatum 31 december 2010 leiding aan zeventien Woon-Zorgcoördinatoren die de werkzaamheden van de zorgverlenende teams coördineerden. De ondersteunende diensten Personeel, Salaris en Opleiding (PSO), Arbo, Veiligheid en Milieu (AVM), de Voordeur / Cliëntenservicebureau (CSB), Financiën en Informatie (F&I), Innovatie, Kwaliteit en Productontwikkeling (IKP) en Vastgoed hadden een eigen leidinggevende structuur. De werkmaatschappij Welzijn was in ontwikkeling en kende een eigen Manager Welzijn.

Riwis hanteert een vastgestelde vergaderstructuur voor de diverse gremia. Het Bestuurlijk Overleg, het overleg van de Raad van Toezicht, het overleg tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht en het Integraal Beleidsoverleg (IBO) maken hier onderdeel van uit. De Voorzitter van de Raad van Bestuur geeft leiding aan de vergaderingen van het IBO, waarin de Managers en de Secretaris van de Raad van Bestuur zitting hebben.

De medezeggenschap is georganiseerd via de Centrale Cliëntenraad, het Team Medezeggenschap (Ondernemingsraad) en de Naastbetrokkenen Raad. Informatie hierover en hun invloed op het beleid komen aan bod in hoofdstuk 3, Bestuur, Toezicht, Bedrijfsvoering en Medezeggenschap.

In figuur 1 is het organogram van Riwis weergegeven op peildatum 31 december 2010.



Figuur 1: Organogram Riwis Zorg & Welzijn 31 december 2010

2.3 Kernegegevens

De volgende paragrafen bieden informatie over de kernactiviteiten, productiegegevens, de medewerkers, de opbrengsten, het werkgebied en de zorgkantoorregio's.

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

GGz-activiteiten

Riwis beschikte in het verslagjaar voor de GGz-activiteiten over een toelating voor persoonlijke verzorging, begeleiding en verblijf als bedoeld in de artikelen 4, 6, en 9 van het Besluit Zorgaanspraken Awbz.

De GGz-kernactiviteiten bestonden op 31 december 2010 uit beschermd wonen, ambulante begeleiding, thuiszorg (Huishoudelijk Verzorging) en dagactiviteiten voor verschillende diagnose- en leeftijdsgroepen. De instelling leverde deze diensten aan door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) geïndiceerde verzekerden met een psychiatrische aandoening. Het Nederlands Instituut Forensische Psychiatrie (NIFP) van het Ministerie van Justitie verzorgde de indicaties voor de cliënten met forensisch psychiatrische problematiek.

Forensische Zorg

Het Ministerie van Justitie maakte met Riwis in 2010 opnieuw productieafspraken voor Forensische Zorg: alle tweedelijns geestelijke gezondheidszorg in een strafrechtelijk kader met inbegrip van verslavingszorg en zorg voor gedetineerden met een verstandelijke beperking. Forensische zorg is gericht op stabilisatie, begeleiding en behandeling van gedetineerden én op het verminderen van de kans op recidive. De kosten voor forensische zorg werden gefinancierd uit de gelden die hiervoor vanuit de Awbz zijn overgeheveld naar Justitie.

Riwis maakte een afspraak voor het verblijf en begeleiding van gemiddeld twee cliënten gedurende 2010. Door toename van de productie heeft Riwis in de tweede helft van 2010 verblijf geboden aan drie cliënten. Gemiddeld komt dit neer op 2,65 cliënten in 2010.

Tijdens het verslagjaar maakte Riwis ook een afspraak voor ambulante productie. Ook deze productie is in de herschikking opgehoogd. De uiteindelijke ambulante productie bedroeg 265 uren begeleiding. Dit betrof begeleiding aan vier cliënten.

Riwis verleende in 2010 zorg aan totaal zeven cliënten (ambulant en verblijf), gefinancierd door het Ministerie van Justitie.

VVT-activiteiten

De organisatie beschikte in 2010 voor de VVT-activiteiten binnen de Awbz over een toelating voor persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en verblijf, zoals bedoeld in de artikelen 4, 5, 6 en 9 van het Besluit Zorgaanspraken Awbz. De VVT-activiteiten bestonden op 31 december 2010 uit intramurale zorg, extramurale begeleiding, thuiszorg en dagverzorging. Woonzorgcentrum Tolzicht en locatie Buiten de Veste te Brummen en Woonzorgcentrum De Beekwal te Eerbeek stelden de intramurale zorg ter beschikking. De cliëntgroep bestond uit CIZ-geïndiceerde verzekerden met een somatische en / of een psychogeriatrische aandoening of beperking.

In het verslagjaar kende de toegelaten capaciteit GGz-verblijf een lichte groei van 3%. De instelling groeide van 508 plaatsen Beschermd Wonen op 31 december 2009 naar 523 plaatsen op 31 december 2010. Hierin zitten de zes plaatsen forensische zorg. De capaciteit van de woonzorgcentra is, inclusief de kortdurende verblijfplaatsen, in het verslagjaar gelijk gebleven.

Tabel 2: Ontwikkeling capaciteit en toelating in 2010

Datum	Toegelaten GGz-capaciteit	Toegelaten VVT-capaciteit
01-01-2010	508 plaatsen, incl. 6 forensische plaatsen	84 verzorgingshuisplaatsen en 6 plaatsen kortdurende verblijf
31-12-2010	523 plaatsen, incl. 6 forensische plaatsen	84 verzorgingshuisplaatsen en 6 plaatsen kortdurend verblijf

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Huishoudelijke verzorging

Riwis leverde in 2010 in het kader van de Wmo huishoudelijke verzorging HV1 en HV2 in de gemeente Brummen. Onderaannemers van Riwis leverden een klein deel van deze zorg. Quintes Thuiszorg te Eefde leverde in het verslagjaar huishoudelijke verzorging aan cliënten in Palisium te Eerbeek, Domus Magnus gedurende het gehele verslagjaar aan cliënten in Klein Engelenburg te Brummen.

Als gevolg van de wijziging in de Wmo per 1 januari 2010 is het niet langer mogelijk dat Riwis Huishoudelijke Verzorging in natura via een alfahulp levert. Thuiszorginstellingen kunnen bij VWS subsidie aanvragen voor het om-, her- en bijscholen van hun medewerkers en het in dienst nemen van voormalige alfahulpen. Om te voorkomen dat de burger ongewild werkgever wordt, vervulde Riwis in 2010 de werkgeversrol van (voormalige) alfahulpen.

Regionaal Kompas

Daarnaast leverde Riwis in het verslagjaar begeleiding aan cliëntgroepen binnen de prestatievelden 7, 8 en 9 van het Regionaal Kompas Oost-Veluwe met Apeldoorn als centrumgemeente. Riwis ontving subsidies voor Gezinsbegeleiding jonge moeders, Laatste Kansbeleid, Bekostiging van kindplaatsen gezinsbegeleiding en Vriendendienst Bureau Metgezel. In paragraaf 4.7, tabel 19 staan de aangevraagde subsidies en toekenningen uit het Regionaal Kompas.

De organisatie ontplooidde geen private initiatieven in 2010.

2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Informatie over de kerngegevens productie, capaciteit, personeel en opbrengsten vindt u in tabel 3.

Tabel 3: Kerngegevens cliënten, capaciteit, productie, personeel, opbrengsten op 31 december 2010

Kerngegevens Awbz-gefinancierde zorg	Aantal / bedrag
Cliënten	
Aantal GGz-cliënten, incl. kinderen, in Beschermd Wonen en Begeleid Zelfstandig Wonen (Awbz-gefinancierde zorg en forensische zorg)	886
Aantal intramurale VVT-cliënten (verzorgingshuiszorg)	80
Aantal intramurale VVT-cliënten (kortdurend verblijf)	6
Aantal VVT-cliënten dagactiviteiten zonder verblijf	12
Aantal VVT-cliënten dagactiviteiten met verblijf	7
Aantal extramurale VVT-cliënten, exclusief cliënten dagactiviteiten	149
Capaciteit	
Aantal feitelijke GGz-plaatsen beschermd wonen	556
Aantal beschikbare VVT-plaatsen met Awbz-verblijf	90
Productie	
Aantal GGz-verzorgingsdagen Beschermd Wonen Awbz	160.520
Aantal ambulante (BZW) GGz-contacten	46.197
Aantal uren ambulante (BZW) GGz-begeleiding Awbz en Forensisch	46.197
Aantal dagdelen GGz-dagactiviteiten Awbz	5.770
Aantal uren GGz-dagactiviteiten Forensisch Zorg	0
Aantal intramurale VVT-verzorgingsdagen	31.363
Aantal dagdelen VVT-dagactiviteiten, zonder verblijf	2.063
Aantal uren extramurale VVT-productie (excl. dagactiviteiten)	35.359
Aantal uren productie huishoudelijke hulp in natura	27.878
Personeel	
Aantal personeelsleden GGz (excl. stagiaires) in loondienst	451
Aantal FTE personeelsleden GGz in loondienst	355,26
Aantal personeelsleden VVT (excl. stagiaires) in loondienst	267

Aantal FTE personeelsleden VVT in loondienst	132,51
Aantal personeelsleden huishoudelijke hulp in loondienst	92
Aantal FTE personeelsleden huishoudelijke hulp in loondienst	37,76

Het aantal cliënten dat gebruik maakte van het Laatste Kansbeleid groeide van 48 cliënten in 2009 naar 65 cliënten in 2010. Op 31 december 2010 had Riwis 10 cliënten in zorg in de leeftijd van 0 tot 12 jaar. Beide cliëntgroepen werden niet gefinancierd vanuit de Awbz, maar vanuit de Wmo c.q. Regionaal Kompas Oost-Veluwe.

Tabel 4 geeft de leeftijdsopbouw weer van de GGz-clieënten, onderverdeeld naar Begeleid Zelfstandig Wonen en Beschermd Wonen. In de tabel zijn alle cliënten opgenomen die de organisatie op 31 december 2010 in zorg had inclusief de cliënten forensische zorg, Laatste Kansbeleid en de kinderen van jonge moeders, jonger dan 12 jaar.

Tabel 4: Leeftijdsopbouw van alle GGz-clieënten verdeeld naar geslacht en zorgaanbod inclusief cliënten die niet vanuit de Awbz zijn gefinancierd

Leeftijd	Ambulant (BZW)			Beschermd Wonen			Totaal
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	
0-10	0	0	0	4	6	10	10
11-20	12	9	21	68	31	99	120
21-30	44	56	100	91	46	137	237
31-40	57	62	119	44	22	66	185
41-50	49	63	112	36	23	59	171
51-60	33	33	66	39	23	62	128
61-70	16	26	42	17	20	37	79
71-80	3	7	10	10	5	15	25
81-90	0	1	1	0	0	0	1
Totaal	214	257	471	309	176	485	956

Tabel 5 geeft een overzicht van de leeftijdsopbouw op peildatum 31 december 2010 van de VVT-clieënten, onderverdeeld naar extramurale en intramurale zorg.

Tabel 5: Leeftijdsopbouw van cliënten VVT, verdeeld naar geslacht en zorgaanbod

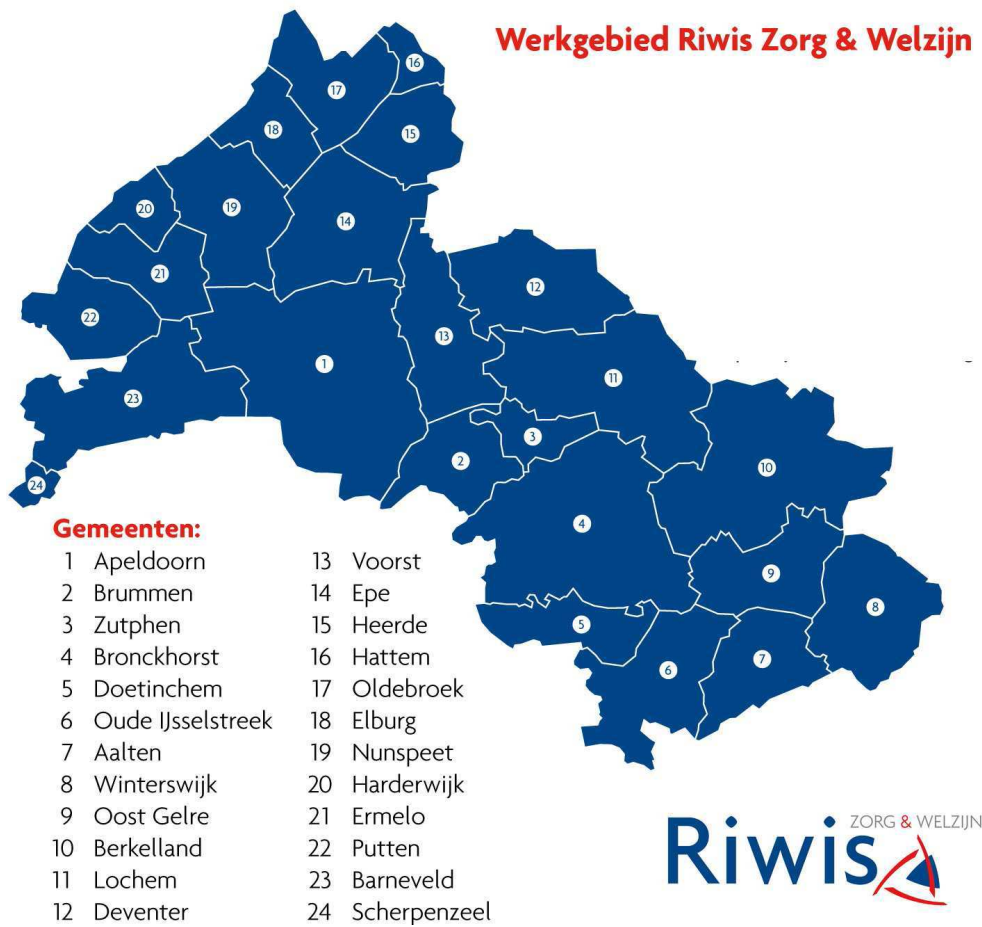
Leeftijd	Extramuraal			Intramuraal			Totaal
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	
11-20	0	0	0	0	0	0	0
21-30	0	0	0	0	0	0	0
31-40	0	0	0	0	1	1	1
41-50	0	2	2	0	0	0	2
51-60	5	5	10	2	0	2	12
61-70	4	19	23	1	2	3	26
71-80	17	48	65	3	10	13	78
81-90	30	112	142	8	41	49	191
91-100	3	30	33	1	13	14	47
Totaal	59	216	275	15	67	82	357

2.3.3 Werkgebieden en zorgkantoren

Het werkgebied van Riwis omvat de gemeenten Aalten, Apeldoorn, Barneveld, Berkelland, Bronckhorst, Brummen, Deventer, Doetinchem, Elburg, Epe, Ermelo, Harderwijk, Hatter, Heerde, Lochem, Nunspeet, Oldebroek, Oost-Gelre, Oude-IJsselstreek, Putten, Scherpenzeel, Voorst, Winterswijk en Zutphen.

Riwis maakte productieafspraken met de Zorgkantoren Agis, regio Apeldoorn, Zutphen e.o. (Amersfoort), Midden IJssel (Deventer) en Menzis, regio Arnhem (Enschede).

Werkgebied Riwis Zorg & Welzijn



Figuur 2: Werkgebied van Riwis Zorg & Welzijn

2.4 Samenwerkingsrelaties

Riwis kent een grote verscheidenheid aan belanghebbenden. Allen dragen bij aan de kernactiviteiten en de randvoorwaardelijke activiteiten. Deze paragraaf vermeldt belanghebbenden met wie Riwis in het verslagjaar een specifieke relatie onderhield, zoals samenwerkingspartners, ketenpartners, onderaannemers, cliëntorganisaties, overheden, toezichthouders, zorgverzekeraars en kapitaalverschaffers. We onderscheiden hierin organisaties met wie Riwis een relatie onderhield in de vorm van onderaanneming (gunning en verkrijging) en overige belanghebbenden.

In tabel 6 vindt u de onderaannemers, in tabel 7 de overige belanghebbenden.

Tabel 6: Onderaannemers

Organisatie	Relatie
Boszorg (Epse / Deventer) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagactiviteiten
Claassen Hoveniersbedrijf VOF (Eerbeek)	Onderaannemer dagactiviteiten
DaAr (Apeldoorn)	Onderaannemer dagactiviteiten
De Goede Zorg (Apeldoorn)	Onderaannemer VVT
De Grote Modderkolk (Loenen) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagactiviteiten
De Markenhof (Beekbergen) / Atlant Zorggroep	Onderaannemer dagactiviteiten
De Wenumhoeve (Apeldoorn) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagactiviteiten
De Wilgenhof (Epe) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagactiviteiten
Frá Limgurda (Heerde) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagactiviteiten
Foenix Kringloop & Reïntegratie (Apeldoorn)	Onderaannemer dagactiviteiten
Hof Noord Empe (Voorst) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagactiviteiten
Klein Engelenburg / Domus Magnus (Brummen)	Onderaannemer VVT
Lojal (Doetinchem)	Onderaannemer GGz
Safe Houses (Amsterdam)	Onderaannemer GGz
Stg. Latijnse School (Deventer)	Onderaannemer dagactiviteiten
Stg. Mens en Welzijn (Voorst)	Onderaannemer dagactiviteiten
Stg. Welzijn Brummen	Onderaannemer dagbesteding
Quintes Thuiszorg (Eefde)	Onderaannemer VVT
Sterrenland (Twello) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagbesteding
Vérian (Apeldoorn)	Onderaannemer VVT/GGz
Zorg en Natuur (Hoenderloo) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagbesteding

Riwis leverde, als onderaannemer van Zorggroep Apeldoorn e.o., zorg in de verpleegeenheden Weber, Assenrade en De Deuderick. De verpleegeenheid Weber in De Beekwal te Eerbeek is bestemd voor cliënten met psychogeriatrische problematiek. De verpleegeenheden Assenrade en De Deuderick (Tolzicht te Brummen) zijn bestemd voor cliënten met somatische en psychogeriatrische problematiek.

Voor Forensisch Psychiatrisch Centrum Oldenkotte te Rekken stelde Riwis als onderaannemer enkele plaatsen beschermd wonen ter beschikking.

Tabel 7: Overige belanghebbenden Riwis

Belanghebbenden	Relatie
AAG Den Bosch	Samenwerkingspartner wonen
ABN AMRO (Deventer /Rotterdam)	Bankrelatie
ActiZ (Utrecht)	Brancheorganisatie
Aedes (Hilversum)	Brancheorganisatie
Athena Career Intelligence (Deventer)	Samenwerkingspartner opleidingen
Algemeen Meldpunt Kindermishandeling (AMK)	Samenwerkingspartner zorg
Atlant Zorggroep (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Autimaat (Doetinchem)	Samenwerkingspartner zorg
Boerhof (Heeten)	Samenwerkingspartner wonen
Blom & Bosselaar (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner communicatietechnologie
BOP-Academie (Deventer)	Kenniscentrum
't Bouwcollectief (Amersfoort)	Advies vastgoed
Bureau Jeugdzorg (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Centraal Beheer (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner verzekeringen
Centrum Jeugd en Gezin (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Cliëntenraad	Medezeggenschap cliënten
Compello (Zwolle)	ICT-dienstverlener
De Beuk Organisatieadvies (Hippolytushoef)	Samenwerkingspartner Medezeggenschap Medewerkers
De Goede Zorg (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg en Servicepunt Zuid
De Hoenderloo Groep (Hoenderloo)	Samenwerkingspartner zorg
Deutsche Bank	Bankrelatie
DocLink (Enschede)	Applicatiebeheer digitaal dossier
Domotica Innovatie Service en Ondersteuning (Domiso) (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner domotica
De Kap, Vrijwilligersorganisatie (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner welzijn
De Passerel Werk & Dagbesteding (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner welzijn
De ZorgBeweging (St. Michielsgestel)	Samenwerkingspartner opleidingen
Dimence (Deventer)	Samenwerkingspartner zorg
Dr. Leo Kannerhuis (Oosterbeek)	Samenwerkingspartner zorg
Eduper (Enschede)	Samenwerkingspartner Iselgouw Academie
Effactory (Amsterdam)	Samenwerkingspartner medewerkersonderzoek
Ernst & Young (Zwolle)	Accountant / adviseur
Fier Fryslân (Leeuwarden)	Samenwerkingspartner zorg
Forensisch Psychiatrisch Centrum Oldenkotte (Rekken)	Samenwerkingspartner zorg
Gemeenten in het verzorgingsgebied	Samenwerkingspartners wonen, zorg en welzijn
GGNet (Apeldoorn / Warnsveld)	Samenwerkingspartner zorg
GGz Nederland (Amersfoort)	Brancheorganisatie
's Heeren Loo Midden Nederland (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner Tuinen van Zuidbroek
Hera (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Hollander Techniek (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner vastgoed
ING Bank	Intermediair verzekeringen / Bankrelatie
Inspectie voor de Gezondheidszorg (Utrecht)	Toezichthouder / adviseur
Integraal Zorgberaad Brummen (Brummen)	Samenwerkingsverband zorg
Intrakoop (Waardenburg)	Samenwerkingspartner vastgoed
IrisZorg, instelling voor verslavingszorg en maatschappelijk opvang (Arnhem)	Samenwerkingspartner zorg
J. Dolhain Design (Warnsveld)	Samenwerkingspartner vastgoed
Jongerenloket	Samenwerkingspartner zorg
Karakter, Kinder- en Jeugdpsychiatrie (Ede)	Samenwerkingspartner zorg
Kema (Arnhem)	Certificeerder / adviseur
Kwintes (Zeist)	Samenwerkingspartner zorg
Landelijke Organisatie Cliëntenraden (Utrecht)	Lidmaatschap
Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (Utrecht)	Bemiddelaar en scheidsrechter
Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (Wildervank)	Externe cliëntvertrouwenspersoon
Lindhout Jeugdzorg (Doetinchem)	Samenwerkingspartner zorg
Ministerie van Justitie (Den Haag)	Beleidsregisseur / zorginkoper
Ministerie van VWS (Den Haag)	Beleidsregisseur
Mooiland Vitalis (Amersfoort)	Samenwerkingspartner wonen

Naastbetrokkenen Raad	Medezeggenschap naastbetrokkenen
Oostvaarderskliniek (Almere Buiten-Oost)	Samenwerkingspartner zorg
Pensioenfonds Zorg & Welzijn (Zeist)	Uitvoerder pensioenen
Philadelphia Zorg (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Piet Roorda Kliniek (Apeldoorn)/Tactus	Samenwerkingspartner zorg
Planon (Nijmegen)	Samenwerkingspartner ICT
Provincie Gelderland	Financier / regisseur
Qamp projectontwikkeling (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner wonen
Quick Zorgbemiddelingsbureau (Dieren)	ZZP bemiddelingsbureau
Rabobank (Apeldoorn)	Bankrelatie VVT-geleding
Reinoud Accounting (Arnhem)	Financiële dienstverlening
Rentray (Eefde), JeugdzorgPlus locatie	Samenwerkingspartner
ROC Aventus (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner opleidingen
ROC van Twente (Hengelo)	Samenwerkingspartner opleidingen
Safe Houses (Amsterdam)	Samenwerkingspartner zorg
Saxion Hogeschool (Deventer)	Samenwerkingspartner opleidingen
Salarisservice (Leidschendam)	Financiële dienstverlening
Siza Dorp Groep (Arnhem)	Samenwerkingspartner zorg / Tuinen van Zuidbroek
Stichting Grip op je Leven (Harderwijk)	Samenwerkingspartner zorg
Stg. Omnizorgcentrum (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Stg. OOK (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Stg. PVP, vertrouwenspersonen in de zorg (Utrecht)	Lidmaatschap
Stg. Rehabilitatie '92 (Utrecht)	Samenwerkingspartner opleidingen
Stg. Vrienden van de RIBW	Financieel ondersteuner cliënten
Stg. Vrienden van De Beekwal	Financieel ondersteuner cliënten
Stg. Vrienden van Tolzicht	Financieel ondersteuner cliënten
Stg. Welzijn Brummen (Brummen)	Samenwerkingspartner welzijn
Tactus, Verslavingszorg (Deventer)	Samenwerkingspartner zorg
Team Medezeggenschap	Medezeggenschap van medewerkers
Technozorg (Borculo)	Adviseur vastgoed
Ten Oever Adviesgroep (Dordrecht)	Ondersteuner Kwaliteitsmanagementsysteem
Thuiszorg Beers (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner Servicepunt Zuid
Thuiszorg-bemiddeling Magali (Apeldoorn)	ZZP bemiddelingsbureau
Thoma Assurantie- en Pensioenadviseurs (Brummen)	Intermediair verzekeringen
Triada Woondiensten (Epe)	Samenwerkingspartner wonen
Trimbos-instituut (Utrecht)	Kenniscentrum
Vereniging RIBW Alliantie (Amsterdam)	Belangenbehartiger
Vluchtelingenwerk Oost Gelderland (Doetinchem)	Samenwerkingspartner zorg
Wagenmaker (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner vastgoed / bedrijfswagens
Westpoort Notarissen B.V. (Apeldoorn)	Juridisch advies
Wisselwerk, Welzijnsorganisatie (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner welzijn / Servicepunt Zuid
Woonbedrijf Ieder1 (Deventer)	Samenwerkingspartner wonen
Woningbouwcorporatie De Goede Woning (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner wonen
Woningbouwcorporatie Goed Wonen (Twello)	Samenwerkingspartner wonen
Woningbouwcorporatie Ons Huis (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner wonen
Woningbouwcorporatie De Woonmensen (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner wonen
Woningbouwcorporatie Beter Wonen (Loenen)	Samenwerkingspartner wonen
Woningstichting Eerbeek (Eerbeek)	Samenwerkingspartner wonen
Woningstichting Brummen (Brummen)	Samenwerkingspartner wonen
Woningbouwcorporatie De Woonplaats (Winterswijk)	Samenwerkingspartner wonen
Zorgbelang Gelderland (Arnhem)	Uitvoerder enquêterecht cliënten
Zorggroep Apeldoorn (Apeldoorn)	Onderaannemerschap zorg en samenwerkingspartner zorg
Zorgkantoor Apeldoorn, Zutphen e.o. te Apeldoorn (Agis)	Financier
Zorgkantoor Groene Land Achmea (Zwolle)	Financier
Zorgkantoor Menzis, regio Arnhem (Enschede)	Financier
Zorgkantoor Midden IJssel (Deventer)	Financier

3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

De volgende paragrafen geven inzicht in de toepassing van de Zorgbrede Governance Code en het functioneren van de Raden van Bestuur en Toezicht en hoe de medezeggenschap van Riwis is georganiseerd.

3.1 Normen voor goed bestuur

Zorgbrede Governance Code

Riwis is verplicht de Zorgbrede Governance Code toe te passen. De vernieuwde Zorgbrede Governance Code is vanaf 1 januari 2010 van kracht.

De Zorgbrede Governance Code heeft betrekking op het ondernemingsbestuur. Het is een aanduiding voor goede, efficiënte en (maatschappelijk) verantwoorde leiding van de instelling. De Zorgbrede Governance Code bevat gedragsregels voor goed toezicht, goed bestuur en adequate verantwoording van de zorg. De Code schrijft voor om verantwoorde en resultaatgerichte zorg te verlenen met behulp van doelmatige en transparante bedrijfsvoering. De gerechtvaardigde wensen en behoeften van de cliënt dienen centraal te staan. De ter beschikking staande middelen behoren zo efficiënt en doelmatig mogelijk ingezet te worden. Tevens dienen de geleverde zorg- en dienstverlening te voldoen aan eigentijdse kwaliteitseisen.

Reglementen Raden van Toezicht en Bestuur

In september 2010 stelden de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur de Reglementen voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur vast. Deze zijn gebaseerd op de stichtingstatuten en directiestatuten van de RIBW Oost-Veluwe, Woonzorgcentra Iselgouw en de vernieuwde Zorgbrede Governance Code. Adviesbureau Q-Consult te Arnhem werkte in samenspraak met Riwis de reglementen uit conform de regelingen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ).

In 2011 wordt het Reglement van de Raad van Bestuur herschreven. Dit vanwege het vertrek van de voorzitter van de Raad van Bestuur per 1 maart 2011 en de verandering van een tweehoofdige Raad van Bestuur naar een eenhoofdige Raad van Bestuur. Voortvloeiend uit het herschreven reglement wordt een bijbehorend managementstatuut ontwikkeld.

Procuratieregeling

In het verslagjaar startte de Raad van Bestuur met de ontwikkeling van een herziene procuratieregeling. In 2011 vindt hierover de besluitvorming plaats.

Enquêterecht

Zorgbelang Gelderland heeft de bevoegdheid om het enquêterecht uit te voeren conform titel 8, afdeling 2 van Boek 2 BW.

Cliëntenraad

De organisatie is in afwachting van de nieuwe Wet Cliëntenrechten Zorg maar anticipeerde hierop met een wijziging in de structuur van de fungerende cliëntenraden. In 2010 beschikte Riwis over een Centrale Cliëntenraad waaronder drie lokale Cliëntenraden functioneerden. In samenspraak met Zorgbelang Gelderland is besloten de structuur te vereenvoudigen. De intentie is om in 2011 een lokale Cliëntenraad per zorgcluster – Jeugd & Gezin, Volwassenen en Ouderen – in te richten met een vertegenwoordiger in de Centrale Cliëntenraad.

3.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het bestuur van de organisatie en voldoet aan de wettelijke transparantie-eisen voor de bestuurstructuur.

Kernelementen Reglement voor de Raad van Bestuur

Het Reglement voor de Raad van Bestuur kent verschillende kernelementen. Vastgelegd zijn de algemene en specifieke verantwoordelijkheden én de specifieke bevoegdheden, inclusief de taakverdeling binnen de Raad van Bestuur. Het reglement voorziet in de doelen van het besturen en

de taken bij het besturen. De verantwoording, bereikbaarheid en waarneming zijn eveneens vastgelegd. Ook voorziet het reglement in de planning van de bestuursvergaderingen, de toegepaste vergadersystematiek en de besluitvorming. Tevens zijn er paragrafen in opgenomen over de medezeggenschap, de inspraak, openheid, externe verantwoording, deskundigheid en gedragsregels. Tot slot voorziet het reglement in de evaluatie van het functioneren van het bestuur.

Bezoldiging

De richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisdirecteuren (NVZD), de CAO GGz en de CAO VVT zijn uitgangspunten voor de bezoldiging van de Raad van Bestuur. Daarnaast ontvangen de leden jaarlijks een representatievergoeding. De wettelijk vereiste informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de Raad van Bestuur vindt u in de jaarrekening 2010 en de vragenlijsten behorende bij DigiMV.

De bezoldiging van de Raad van Bestuur valt buiten de marges van de Wet Openbaarmaking uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens (WOPT).

Informatieprotocol

In het verslagjaar oriënteerde de Raad van Toezicht zich op de informatie die nodig is om de toezichthoudende taak naar behoren te kunnen vervullen. In het verslagjaar startte de raad met de ontwikkeling van een informatieprotocol en een jaaractiviteitenplan. Hierin staan afspraken omtrent de informatievoorziening tussen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. In 2011 wordt overgegaan tot besluitvorming. Voortvloeiend uit bovenstaande stelde de Raad van Toezicht twee auditcommissies in. Aandachtsgebieden voor de commissies zijn Financiën en Zorg & Welzijn. De leden voor de Commissie Zorg zijn mevrouw E.M. Bosch, mevrouw G. Groen en de heer M. van Stroe. De commissie Financiën bestond uit de heer H.G.M.J. Pernot, de heer R.Ph. Gerzon en de heer A.J. van Oosten.

Voor de uitvoering van de audits ontwikkelde de Raad van Toezicht in 2010 een werkstatuut. In 2011 wordt hier een vervolg aan gegeven.

Werkzaamheden

In het verslagjaar kreeg de ontwikkeling van de Strategische Contourennota veel aandacht. De nota beschrijft de beleidscyclus van Riwis voor de periode 2011-2015. Tijdens twee beleidsdagen werkte de Raad van Bestuur, met inbreng van het management, de conceptnota uit. De nota wordt ter advisering voorgelegd aan de Medezeggenschapsraad en de Cliëntenraad en ter kennisgeving aan de Naastbetrokkenen Raad. De Raad van Toezicht bespreekt de notitie op 31 januari 2011. Na accordering door de Raad van Toezicht zullen in april 2011 beleidsdagen plaatsvinden om concrete doel- en taakstellingen te formuleren en om te komen tot een definitief einddocument.

Eigen visie, kabinetsbesluiten en de gemeentelijke visie vragen Riwis nog meer herstelondersteunende zorg te verlenen. Het accent ligt op het toeleiden van cliënten naar maatschappelijke participatie en volwaardig burgerschap. De visie op participatie verschuift van 'kunnen' naar 'moeten'. De Raad van Bestuur organiseerde in het verslagjaar een werkbezoek van de Nederlandse Zorgautoriteit om hierover te spreken en om het vraagstuk frictiekosten bij leegstand te bespreken.

De bestuurlijke verantwoordelijkheden met betrekking tot de Stichting Vrienden van de RIBW zijn in het verslagjaar ontkoppeld. De voorzitter Raad van Bestuur is enkel als extern adviseur betrokken bij deze stichting. Dit garandeert onpartijdigheid.

Sommige cliënten zijn onvoldoende of niet in staat hun financiën te beheren. Daarom is op 31 december 2008 de Stichting Riwis Cliëntengelden opgericht. De activiteiten van deze stichting bestaan uit het administreren en beheren van vermogens. Door aangescherpte regelgeving bij de banken en de vraag of Riwis vanuit juridisch oogpunt verantwoordelijk kan zijn voor cliëntgelden, is in het verslagjaar besloten de stichting in 2011 te ontbinden.

Sinds september 2008 functioneert het Team Medezeggenschap om de belangen van de medewerkers te behartigen. In het verslagjaar is doorgedaan met het ontwikkelen van een reglement voor de medezeggenschap. In overleg met de vakbonden en de Sociaal Economische Raad wordt samen met het Organisatie Adviesbureau De Beuk te Hippolytushoef en enkele collega instellingen

gezocht naar een tussenvorm van medezeggenschap die voldoet aan de eisen van de Wet op de Ondernemingsraad.

Samenstelling Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestond op 31 december 2010 uit twee personen. De samenstelling en de bestuursfuncties zijn weergegeven in tabel 8.

Tabel 8: Samenstelling Raad van Bestuur op 31 december 2010

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Dhr. Th.H.M. Solen	Voorzitter Raad van Bestuur	Geen
Mevr. E. ten Have-Weustenenk MSM	Lid Raad van Bestuur	Lid Raad van Toezicht Stichting Perspectief te Zutphen

De Raad van Toezicht accordeerde de nevenfunctie van mevrouw E. ten Have-Weustenenk. Eventuele belangenverstrengeling is ondervangen in het Reglement voor de Raad van Bestuur.

De heer Th. H.M. Solen was verantwoordelijk voor de beleidsvelden Raad van Toezicht, Vastgoed, Bedrijfsvoering, Omnizorgcentrum en de Medezeggenschapsraad. De portefeuille van mevrouw E. ten Have-Weustenenk bestond uit de beleidsvelden Zorg, Welzijn, Kwaliteit, de Naastbetrokkenen Raad en de Cliëntenraad.

3.3 Raad van Toezicht

De Raad houdt integraal toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Zij handelt vanuit haar maatschappelijke betrokkenheid en deskundigheid. De Raad heeft statutaire taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

De voorzitter en de leden zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ). Bezoldiging vond plaats conform het advies van de NVTZ 'Honorering van raden van toezicht van zorginstellingen' van 11 juni 2009.

Statutaire taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Conform de statuten, vastgesteld op 31 december 2008, is de Raad de werkgever van de Raad van Bestuur en geeft goedkeuring aan een aantal door deze genomen besluiten. Het betreft het goedkeuren van de Begroting, de Jaarrekening en de aankoop van vastgoed. De Raad formuleert en verleent de opdracht aan de externe accountant voor de jaarlijkse controle op de jaarrekening. Het accountantsverslag bespreekt de Raad van Toezicht met de accountant.

Behalve als toezichthouder en werkgever fungeert de Raad als klankbord en adviesorgaan voor de Raad van Bestuur. De Raad bespreekt de bezoldiging van de Raad van Bestuur in afwezigheid van de Raad van Bestuur.

De leden zijn onafhankelijk van de, bij de organisatie betrokken, partijen en bevorderen een goed functioneren van de organisatie. Zij hebben, buiten hun functie als toezichthouder, geen belangen in relatie tot Riwis.

Kernelementen uit het Reglement voor de Raad van Toezicht

In de nu volgende opsomming vindt u de kernelementen uit het in 2010 vastgestelde Reglement voor de Raad van Toezicht.

Het Reglement voorziet in de positionering van de Raad binnen Riwis, de bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Vastgelegd zijn de doelen, de functies en de taken van het toezicht en de onderwerpen van toezicht. In het toezichthoudend instrumentarium, de gestructureerde opzet en werkwijze van het toezicht is eveneens voorzien.

In het Reglement is de werkwijze in relatie tot (de planning van) de vergaderingen vastgelegd. Tevens zijn paragrafen opgenomen over de informatievoorziening t.b.v. een goede uitoefening van de toezichthoudende functie en het gebruikmaken van externe deskundigen. De profielschets van de Raad van Toezicht, diens functioneren en de werkzaamheden zijn in het reglement vastgelegd. Evenals de vereiste kwaliteit en deskundigheid en verantwoording door de Raad.

Tevens opgenomen zijn bepalingen omtrent commissies en individuele opdrachten aan leden van de Raad. Bepalingen zijn opgenomen over het einde van het lidmaatschap en herbenoeming. De Raad verzekert zijn aansprakelijkheid vanuit zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Vastgelegd is welke informatie aangaande de Raad openbaar is, welke gedragsregels gelden voor de (leden van de) Raad en welke regels van toepassing zijn op kosten van de Raad en de honorering van de leden. Tot slot voorziet het Reglement in de evaluatie van het gevoerde beleid, de Raad van Bestuur, het toezicht en de Raad van Toezicht.

Werkzaamheden verslagjaar

De volgende werkzaamheden vonden plaats.

Conform het statutair vereiste jaarschema overlegden de Raden van Toezicht en Bestuur gezamenlijk. In het verslagjaar vonden acht gezamenlijke vergaderingen plaats. Daarnaast vergaderde de Raad van Toezicht vier maal afzonderlijk. De Auditcommissie Financiën en de Auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid vergaderden respectievelijk zeven en twee maal.

De strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie waren o.a. gespreksonderwerp. Het toezicht op de financiële risico's, in relatie tot onderproductie en de veronderstelde problematiek i.v.m. de normering van de kapitaallasten, stonden daarbij centraal. Om inhoud te geven aan haar toezichthoudende rol, reflecteerde de Raad op de Zorgbrede Governance Code en de eigen positie in relatie tot die van de Raad van Bestuur.

De Raad beoordeelde het functioneren van de Raad van Bestuur in het jaargesprek. In bijzijn van de Raad van Bestuur voerde de Raad overleg met de externe accountant over de managementletter. De Raad voerde een gesprek met een delegatie van de Medezeggenschapsraad Medewerkers.

De Raad van Toezicht kende in 2010 een Auditcommissie Zorg en een Auditcommissie Financiën. De reglement van beide commissies werden in het verslagjaar voorbereid. De Auditcommissie Financiën verrichtte activiteiten in relatie tot financiële vraagstukken.

Rooster van Aftreden

In de vacature, die ontstaan was als gevolg van het aftreden van mevrouw drs. D. van der Jagt per 31 december 2009, werd voorzien door de benoeming van mevrouw E.M. Bosch per 7 september 2010.

In tabel 10 vindt u de samenstelling van de Raad van Toezicht op 31 december 2010.

Tabel 10: Samenstelling Raad van Toezicht Riwis op 31 december 2010

• Naam	• Aandachtsgebied
Dhr. drs. H.J. Bos, Beekbergen, voorzitter	Algemeen
Dhr. drs. A.J. van Oosten, Zutphen, vice-voorzitter	Algemeen
Dhr. mr. R.Ph. Gerzon, Huizen, lid	Juridische Zaken
Mw. G. Groen-Verveld, Eerbeek, lid	Algemeen
Mw. drs. E.M. Bosch, Hall, lid	Algemeen
Dhr. drs. H.G.M.J. Pernot, Kamerik, lid	Financiën
Dhr. M. van Stroe, Eerbeek, lid	Algemeen

3.4 Bedrijfsvoering

Deze paragraaf gaat in op de opzet en het functioneren van de belangrijkste sturings-, risicobeheersings- en controlesystemen. Tevens komen de voornaamste risico's en onzekerheden aan bod waarmee Riwis werd geconfronteerd.

3.4.1 Planning & Control

In de jaarlijkse Planning & Control-cyclus namen de activiteiten rond de jaarplansystematiek inclusief de kwartaalrapportages, de begroting, de productieafspraken, de Regeling Administratieve Organisatie / Interne Controle (AO/IC) Awbz-Zorgaanbieders en de Jaarverslaglegging een centrale plaats in.

De externe accountant controleerde steekproefsgewijs of de organisatie voldeed aan de regeling AO/IC Awbz-zorgaanbieders. De Raad van Bestuur beoordeelde wekelijks de ontwikkelingen van de productie. De betrokken zorgkantoren en relevante interne functionarissen ontvingen de productieoverzichten maandelijks.

De Awbz-zorginkoopprocedure 2010 vond plaats in de periode van oktober 2009 tot maart 2010. In juli 2010 startte tevens de Awbz-zorginkoopprocedure 2011. Eind 2010 is de Awbz-zorginkoop voor 2011 afgerond. De Secretaris Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de centrale regie omtrent de Awbz-zorginkoopprocedure en het Capaciteitsdossier richting het CIBG.

De Raad van Bestuur stelde in februari 2010 de begroting vast en legde deze in maart 2010 ter goedkeuring voor aan de Raad van Toezicht. In het verslagjaar startte de voorbereiding voor de begroting van 2011. In november 2010 is de begroting voor 2011 afgerond.

Twee keer per jaar vond overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de externe controller. Deze is in dienst van Reinoud Accounting te Arnhem.

Als uitvloeisel van het risicobeheersings- en controlesysteem vonden twee gesprekken plaats met het Zorgkantoor Apeldoorn, Zutphen e.o. te Amersfoort. Tevens vond overleg plaats met Zorgkantoor Midden IJssel te Deventer en Zorgkantoor Menzis, regio Arnhem te Enschede. In het najaar 2010 plande het Zorgkantoor Apeldoorn, Zutphen e.o. een visitatie aan Riwis. Door wijziging in de werkzaamheden van het zorgkantoor omtrent de zorginkoop is de visitatie uitgesteld naar maart 2011. Tevens vond een hernieuwde kennismaking plaats met Groene Land Achmea te Zwolle. Dit mede met het oog op ontwikkelingen in Noord-West Veluwe en Hattem-Heerde in het bijzonder.

Er vonden voortgangsgesprekken plaats met de financiers: ABN AMRO bank (voorheen Fortisbank), Rabobank en de ING Bank.

3.4.2 Bedrijfsrisico's

De belangrijkste risico's voor de instelling zijn de bijstelling en toekenning van de tarieven door het zorgkantoor en de gemeente, de onduidelijkheid over de vergoeding van de kapitaallasten en de wijziging in financiering door de banken.

Door de wijziging van de norm mantelzorg wordt het verkrijgen van een indicatie voor professionele zorg lastiger. Er dient een groter appèl gedaan te worden op de informele zorg. Riwis speelt hierop in middels het inzetten van de Begeleidingsdriehoek en het investeren in wijknetwerken. Meer informatie over werken in de Begeleidingsdriehoek leest u in paragraaf 3.7.3.

De capaciteitsgroei van de functie verblijf wordt vanaf 2011 begrensd. Nieuwe toelatingen worden niet of nauwelijks verwacht. De groei zal plaatsvinden in de ambulante zorg en binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). De organisatie ontwikkelt nieuwe projecten in de vorm van zelfstandige appartementen waar in geclusterde vorm verblijfsondersteuning wordt geboden.

Riwis anticipeerde in 2010 op de toename van ambulante zorg door zich voor te bereiden op het centraliseren van de ambulante teams. De implementatie vindt in het voorjaar 2011 plaats.

Een ander risico waarmee Riwis te maken heeft, is dat de zorgkantoren meer volume inkopen voor een lager tarief. Dit realiseren zij onder meer met de invoering van een productmix ambulante zorg. Het beschikbare budget voor ambulante zorg neemt hierdoor af. Riwis speelt hierop in door vanaf 2011 functiedifferentiatie binnen de ambulante teams in te voeren.

Ook loopt de instelling risico's met het eigendom en de huur van onroerend goed. In verband daarmee maakt de instelling gebruik van Planon, een ICT-toepassing voor vastgoedbeheer. De risico's van leegstand, mede veroorzaakt door de hogere eisen die cliënten aan hun woonomgeving stellen, leidde in 2010 tot nieuw beleid. Als gevolg hiervan heeft Riwis enkele panden afgestoten.

De krapte op de arbeidsmarkt levert eveneens een risico op. Vacatures worden moeizaam ingevuld, waardoor lange tijd geappelleerd wordt aan de spankracht van de huidige medewerkers. Dit veroorzaakt een verhoogd risico op overbelasting. De wachtlijst voor inzorgname neemt toe door gebrek aan informatie. Riwis speelt hierop in door het inzetten van Zelfstandigen Zonder Personeel. In 2011 zal beleid worden ontwikkeld om nieuwe instroom van beroepskrachten te stimuleren.

Stelselwijzigingen in de zorg en de gevolgen van de kredietcrisis dragen eraan bij dat banken kritischer omgaan met het verstrekken van kredieten. De voorwaarden waaraan Riwis dient te voldoen voor het verkrijgen van leningen zijn hierdoor aangescherpt. Ook zijn de kosten hiervoor verhoogd. Riwis zal in 2011, waar mogelijk, voorzien in de gestelde voorwaarden van de banken.

Voorziene financiële tekorten leidden tot de vraag hoe deze te beperken, dan wel teniet te doen. De Raad van Bestuur informeerde de managers en organiseerde vier bijeenkomsten in de regio's om medewerkers bewust te maken van de teruglopende financiële middelen. De Raad van Bestuur stelde samen met de managers een Implementatieplan Ombuigingsmaatregelen op. De maatregelen dienen op 1 maart 2011 doorgevoerd te zijn.

Een belangrijk aandeel in het te verwachte financiële tekort was de hoge onderbezetting van 'wonen' binnen het opvangcentrum Omnizorg Apeldoorn. In 2011 beslist de Raad van Bestuur of de uitvoering van dit zorgarrangement in onderaannemerschap uitbesteed wordt aan de partners. In het verslagjaar startten verkennende gesprekken.

De Raad van Bestuur bracht de Raad van Toezicht op de hoogte van de risico's en de genomen maatregelen tijdens de reguliere vergaderingen en met periodieke berichtgeving.

3.4.3 Verzekeringssportefeuille, kaszaken en bankzaken

Met ingang van juli 2007 is de ING Bank de intermediair van Riwis voor de verzekeringssportefeuille van de GGz-geleding. De verzekeringssportefeuille van de VVT-geleding is sinds 2001 ondergebracht bij Thoma Assurantie- en Pensioenadviseurs. In 2010 vond een selectietraject plaats met drie leveranciers om de verzekeringssportefeuilles van GGz en VVT per 1 januari 2011 bij één partij onder te brengen. Dit leidde tot de keuze voor Thoma Assurantie- en Pensioenadviseurs voor de totale Riwis-sportefeuille.

Door de groei van de organisatie namen ook het aantal kassen, kasbewegingen én risico's van kasverschillen toe. Om de risico's te beperken, zocht Riwis in het verslagjaar naar een digitaal systeem voor kasbeheer en -controle. Hiertoe schafte Riwis de module 'Pro-Active' van BEAN-IT te Haarlem aan. De afronding van de implementatie van deze module vond voor de GGz-geleding plaats in 2010. In 2011 vindt de implementatie plaats in de VVT-geleding.

De richtlijnen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden rond de kassen binnen de GGz-geleding zijn vastgelegd in het document Financieel Beheer. Evaluatie van het document vond eind 2010 plaats. De werkwijze van de VVT- en GGz-geleding zijn geïntegreerd in één document. De afronding van het nieuwe document 'Kas-/bankbeheer teams Riwis Zorg & Welzijn', vindt plaats in 2011.

3.5 Cliëntenraad

Deze paragraaf gaat in op de structuur, taken en werkwijze van de Cliëntenraad en diens invloed op het beleid van Riwis.

In het verslagjaar functioneerden één Centrale Cliëntenraad en drie Deelraden. De GGz-geleding en de woonzorgcentra Tolzicht en De Beekwal beschikten over een eigen deelraad. Deze drie Deelraden hebben advies- en initiatiefrecht over de dagelijkse leef- en zorgaspecten.

De Centrale Cliëntenraad bestaat uit afgevaardigden van de Deelraden.

Op verzoek van de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur vinden momenteel gesprekken plaats met de heer H. Verhaar van Zorgbelang Gelderland om de huidige structuur en reglementen aan te passen. De intentie is om in 2011 een lokale Cliëntenraad voor de GGz-geleding en een lokale

Cliëntenraad voor de VVT-geleding te installeren. De opzet moet leiden tot een beter overleg met minder leden, terwijl hierin toch de medezeggenschap geborgd is.

3.5.1 Centrale Cliëntenraad

De Centrale Raad bestaat uit vijf leden van de GGz-geleding en drie leden van de VVT-geleding. De deelraad van de VVT-geleding leverde de voorzitter voor de Centrale Cliëntenraad. De Centrale Cliëntenraad vergaderde in het verslagjaar vier keer met de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur willigde het verzoek in van de Centrale Cliëntenraad een klacht in te dienen bij de Staatssecretaris VWS en het zorgkantoor over de werkwijze van het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Dit kantoor berekent en incasseert de eigen bijdragen voor de Awbz en de Wmo en is verantwoordelijk voor de financiering van de Awbz-instellingen en het uitbetalen van de Compensatie eigen risico in de zorgverzekeringswet. Cliënten werden geconfronteerd met verkeerde berekeningen en belandden hierdoor in de schulden.

Ook bracht de Centrale Cliëntenraad het advies uit aan de Raad van Bestuur om het rookbeleid van Riwis te herijken en roken op cliëntenkamers toe te staan. De Raad van Bestuur heeft hierover geen besluit genomen nadat duidelijk werd dat dit verzoek vanwege de brandverzekering en de daaraan gekoppelde voorschriften niet zonder meer is uit te voeren. Dit is alleen mogelijk met kostbare aanpassingen in de woonlocaties.

Daarnaast uitten de Centrale Cliëntenraad en de Deelraden hun zorgen over de bezuinigingsmaatregelen van de overheid. De cliëntenraden maken zich zorgen over de vraag of Riwis de beoogde kwaliteit van zorg kan handhaven.

De Centrale Cliëntenraad gaf drie adviezen naar aanleiding van de uitkomst uit het Cliënttevredenheidsonderzoek in de VVT-geleding:

- ▲ Prioriteer medicatieveiligheid met het opzetten van een werkgroep en het aanpassen van de looproute om medicatie uit te zetten.
- ▲ Inventariseer risicovolle cliënten om de voedselveiligheid te verbeteren, zoals cliënten met ernstige ziekten en dementerende cliënten en ontwikkel hierop beleid.
- ▲ Realiseer verbetering rond de prestatie-indicatoren 'Ervaren inspraak en overleg' en 'Ervaringen met dagbesteding en participatie'.

De eerste twee adviezen zijn in 2010 opgevolgd. Het derde advies wordt in 2011 uitgewerkt.

Verder adviseerde de raad, op basis van de uitkomst van de prestatie-indicatoren van GGz Nederland, over de (lange) wachttijd voor de plaatsing van cliënten. In 2011 past Riwis de plaatsingsprocedure van cliënten aan.

De Centrale Cliëntenraad is aangesloten bij Zorgbelang Gelderland en bij de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) te Utrecht. De LOC behartigt de belangen van de cliënten(raden) bij onder andere de Tweede Kamer, ministeries, verzekeraars en directies / raden van bestuur.

3.5.2 Deelraad GGz

Op 31 december 2010 bestond de Deelraad van de GGz-geleding uit zes personen. De heer T. Ruiten, professioneel ondersteuner, ondersteunde de Deelraad. De heer W. van Dijk is als ervaringsdeskundig adviseur aan de Deelraad verbonden. De ondersteuner en de adviseur hebben geen stemrecht. De Deelraad beschikte over een eigen budget.

Om de betrokkenheid van de achterban te maximaliseren, vergaderde de Deelraad twee keer per maand, uitgezonderd de zomermaanden, op maandagavond vanaf 19:30 tot 21:00 uur op het adres Aluminiumweg 6a te Apeldoorn. Cliënten konden de vergaderingen bijwonen.

Daarnaast konden cliënten tijdens de huisvergaderingen, met de hulp van de aanwezige begeleiders, agendapunten inbrengen. Deze werden op de agenda van de Deelraad geplaatst. De Deelraad heeft per begeleidingsteam één medewerker gevraagd om de belangen van de cliënten in het oog te houden.

3.5.3 Deelraden VVT

Op 31 december 2010 bestond de Deelraad van Woonzorgcentrum Tolzicht uit zeven leden en die van Woonzorgcentrum De Beekwal uit vijf leden. Ook deze deelraden beschikten over een eigen budget.

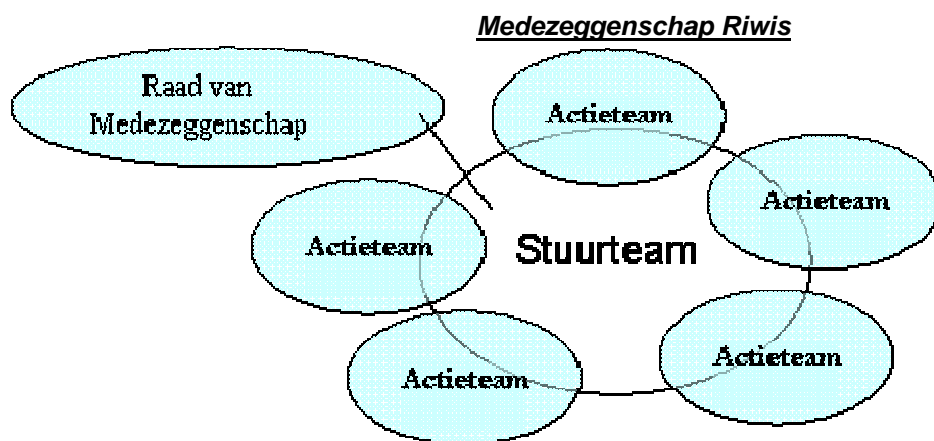
De Regie-Zorgmanagers van de betreffende locaties zaten de vergaderingen van de deelraden voor die eenmaal per twee maanden vergaderden.

De VVT-geleding is aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). De LCvV bemiddelt bij meningsverschillen tussen de cliëntenraden en de organisatie en is bevoegd een bindende uitspraak te doen.

3.6 Medezeggenschap

De medezeggenschap van Riwis bestaat uit een Raad van Medezeggenschap, een Stuurteam en Actieteams. Zie figuur 2. Tezamen vormen zij het Team Medezeggenschap. Centraal staat het Stuurteam, dat voor actuele vraagstukken een Actieteam in het leven kan roepen. Dit Actieteam krijgt een vastomlijnde taakopdracht en geeft aan het eind van haar opdracht een advies aan de Raad van Bestuur betreffende het vraagstuk. Daarna wordt het Actieteam weer opgeheven.

De Raad van Medezeggenschap controleert de werkwijze van het Stuurteam en de Actieteams.



Figuur 2: Medezeggenschap Riwis

Deze paragraaf gaat in op de activiteiten van het Team Medezeggenschap Riwis en de invloed daarvan op het beleid. Het behartigen van de belangen van de medewerkers en het verhogen van de participatie door medewerkers staan hierin centraal en dragen zo bij aan het belang van Riwis.

De taakverdeling en de werkwijze van het Team Medezeggenschap Riwis zijn vastgelegd in een convenant. In 2009 tekende de voorzitter van de Raad van Bestuur en het Stuurteam het convenant. Binnen de begroting beschikt het Team Medezeggenschap Riwis over een eigen budget.

Met de invoering van Medezeggenschap Riwis nam Riwis gedeeltelijk afstand van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). Dit was mogelijk nadat Riwis in 2010 een ontheffingsverzoek indiende bij de Sociaal Economische Raad (SER) om een bijzondere vorm van ondernemingsraad te kunnen instellen. Deze ontheffing is alleen mogelijk als Riwis aan specifieke eisen voldoet. De aanlevering van de hiervoor benodigde informatie vindt in de loop van 2011 plaats.

In het verslagjaar organiseerde het Actieteam Participatie Medezeggenschap de verkiezing voor de leden van de Raad van Medezeggenschap (RvM); een door medewerkers gekozen orgaan met vijf leden. De twee belangrijkste taken van de raad zijn:

- ▲ toezicht houden op het hele medezeggenschapsproces,
- ▲ het bevorderen van een breed in de organisatie gedragen en langdurige participatie van medewerkers.

Daarnaast heeft de Raad van Medezeggenschap de bevoegdheid om de WOR weer van toepassing te verklaren. Acht medewerkers stelden zich verkiesbaar. Na een anonieme stemming onder de medewerkers is op 1 juni 2010 een vijfhoofdige Raad van Medezeggenschap gekozen.

Het Team Medezeggenschap Riwis informeerde de medewerkers met berichten op intranet, een vast item in de medewerkerskrant 'Grip op Werk' en met presentaties tijdens de regiobijeenkomsten. Ook tijdens de bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers had het Team Medezeggenschap Riwis in het verslagjaar een vaste inbreng.

Het Team Medezeggenschap Riwis is vertegenwoordigd in de Interne Bezwaren Commissie (IBC) en bij de evaluatie van de werkwijze en de reglementen van de Klachtencommissie. De IBC adviseert de Raad van Bestuur indien een medewerker bezwaar aantekent tegen zijn functieomschrijving of salariering. De Klachtencommissie behandelt klachten van cliënten, naastbetrokkenen en/of medewerkers. Ook is het Team Medezeggenschap Riwis vertegenwoordigd in het OR-platform Omnizorg en in het bestuur van Stichting Vrienden van de RIBW.

Een afvaardiging van het Team Medezeggenschap Riwis voerde in het verslagjaar één overleg met de voltallige Raad van Toezicht. Doel van het overleg was het bespreken van de algemene stand van zaken en de visie op de ontwikkelingen binnen Riwis. Ook de nieuwe vorm van medezeggenschap is besproken. De Raad van Toezicht ondersteunt de werkwijze ervan.

U vindt in tabel 10 de participerende actieteams.

Tabel 10: Overzicht participerende actieteams in 2010

Naam Actieteam	Geïnstalleerd	Ontbonden
Ziekteverzuimaanpak	Mei 2009	Oktober 2010
Agressie	Mei 2009	November 2010
Meerkeuzesysteem Arbeidsvoorwaarden	Augustus 2009	November 2010
Participatie Medezeggenschap	November 2009	December 2010
Ombuigingsmaatregelen	Augustus 2010	November 2010
Communicatie	Augustus 2010	Nog in functie

De actieteams hebben de volgende adviezen en voorstellen uitgebracht:

- ▲ Het Actieteam Ziekteverzuimaanpak deed aanbevelingen voor de procedure ziekteverzuim en re-integratie.
- ▲ Het Actieteam Agressie gaf een tiental adviezen om risico's en gevolgen van agressie en geweld te beperken.
- ▲ Het Actieteam Meerkeuzesysteem is gaandeweg de taakopdracht geconfronteerd met de gewijzigde Werkkostenregeling. In afwachting van verdere ontwikkelingen is het Actieteam ontbonden, waarbij de verkregen adviezen, voor zover relevant, meegenomen worden in het beleid.
- ▲ Het Actieteam Participatie Medezeggenschap ontwikkelde de procedure voor de werving en verkiezing van leden van de Raad van Medezeggenschap.
- ▲ Het Actieteam Denktank Ombuigingsmaatregelen formuleerde korte- en lange termijndoelen. Korte termijndoelen zijn bijvoorbeeld energiebeperking en postbezorging. Ook zijn voorstellen gedaan voor structurele organisatorische veranderingen.
- ▲ Het Actieteam Communicatie formuleerde vijf aanbevelingen aan de Raad van Bestuur ter verbetering van de interne- en externe communicatie.

Tabel 11: Samenstelling Stuurteam op 31 december 2010

Naam	Functie
Dhr. Th.H.M. Solen	Voorzitter Raad van Bestuur
Mevr. M.V.C. Borst-Verhoef	Woon-Zorgcoördinator (GGz)
Mevr. M.A. Mombarg-Post	Manager AVM
Mevr. M. Daane-Bouwmeester	Cliëntmanager Omnizorg
Dhr. J.M. van Ojen	Manager PSO
Dhr. G. van Wingerden	Begeleider 2 ^e functieniveau
Mevr. J. Bleijswijk-Modderkolk	Coördinator Medezeggenschap

In tabel 12 vindt u de samenstelling van de Raad van Medezeggenschap per 31 december 2010.

Tabel 12: Samenstelling Raad van Medezeggenschap op 31 december 2010

Naam	Functie
Mw. M.C. van der Klok	Begeleidster 1 ^e functieniveau
Mw. B.S.J. Jurriëns-van den Berg	Zorgcoördinator (VVT)
Mw. P.P.F.A. Joppe-Piket	Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (VVT)
Dhr. R.H.J. Croymans	Begeleider 1 ^e functieniveau
Dhr. A.A.P. van den Bosch	Begeleider 1 ^e functieniveau

3.7 Naastbetrokkenen

Deze paragraaf gaat in op de wijze waarop het beleid voor naastbetrokkenen is vormgegeven. Riwis hecht veel waarde aan een volwaardige positie van naastbetrokkenen.

De VVT-geleding betreft van oudsher naastbetrokkenen bij de zorgverlening aan individuele cliënten. Cliënten geven bij de intake de naam van de naastbetrokkene door. Deze wordt, indien de cliënt dit wenst, betrokken bij de zorgverlening. De naastbetrokkene is gemachtigd in de plaats van de cliënt te treden indien de cliënt niet (meer) in staat is zijn belangen te behartigen. Dit is conform de nieuwe Algemene Leveringsvoorwaarden van ActiZ. De Zorgcoördinator communiceert mondeling en schriftelijk met de cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger (naastbetrokkene). Afspraken worden vastgelegd in het Zorgleefplan van de cliënt.

3.7.1 Naastbetrokkenenraad

De band met naastbetrokkenen in de GGz-geleding is vanwege de complexe problematiek van GGz-clieënten niet altijd optimaal. Daarom betreft Riwis hen bij het instellingsbeleid met behulp van de Naastbetrokkenenraad. De raad is onafhankelijk en heeft tot taak de belangen van naastbetrokkenen te behartigen en hen bij het instellingsbeleid te betrekken. Naastbetrokkenen kunnen via de raad gevraagd en ongevraagd hun visie geven op de hulpverlening van Riwis. De raad heeft geen wettelijke basis, zoals de Cliëntenraad. In 2011 worden de statuten en het huishoudelijke reglement van de Naastbetrokkenenraad getoetst op actualiteit.

In 2010 vergaderde de raad acht maal, waarvan drie maal met de Raad van Bestuur. Belangrijk thema was de toepassing van de Begeleidingsdriehoek.

Enkele leden van de raad bezochten de vergaderingen van de klankbordgroep Begeleidingsdriehoek. Daarnaast gaven enkele leden voorlichting tijdens de startmodules voor naastbetrokkenen van de Begeleidingsdriehoek. Tijdens deze bijeenkomsten ontstond de behoefte aan een lotgenotencontactgroep voor naastbetrokkenen. Dit idee is voorgelegd aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur geeft prioriteit aan het aantrekken van nieuwe leden voor de Naastbetrokkenenraad. In 2011 volgt een onderzoek naar de verdere invulling van een lotgenotencontactgroep.

De raad adviseerde de Raad van Bestuur het document veiligheidsmanagement te accorderen.

In 2010 startte de raad, in samenwerking met team Communicatie, met de ontwikkeling van een folder omtrent de werkzaamheden van de raad. De folder wordt in 2011 verspreid.

De intentie is in 2011 een naastbetrokkenenkrant uit te brengen. Hierin stellen de leden van de Naastbetrokkenenraad zich voor en beschrijven ze hun werkzaamheden.

Belangrijk aandachtspunt voor 2011 is de ontwikkeling van het begeleidingsplan van cliënten. Tevens zullen de leden de cursus Rehabilitatie en Herstel volgen. Riwis organiseert deze cursus.

In het verslagjaar stopte de heer W.P.J. Koning zijn werkzaamheden voor de Naastbetrokkenenraad. Hij blijft zijn werkzaamheden als Vertrouwenspersoon uitvoeren. Zijn opvolger, de heer H.N. Stolmeijer, heeft wegens ziekte afstand moeten doen van zijn functie. Mevrouw H. van der Molen nam op haar beurt deze werkzaamheden over. Tabel 13 weerspiegelt de samenstelling van de Naastbetrokkenenraad op 31 december 2010.

Tabel 13: Samenstelling Naastbetrokkenenraad op 31 december 2010

Naam lid	Rol in Naastbetrokkenen Raad
Mevr. H. van der Molen	Voorzitter
Mevr. C. Hukom	Lid
Mevr. D. Loedeman	Lid
Dhr. D. Kater	Lid
Dhr. T. Ruiter	Professioneel Ondersteuner
Vacature	Secretaris

3.7.2 Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen

Sinds 2008 functioneert binnen Riwis een Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen. De heer W.P.J. Koning vervult deze functie. In het verslagjaar legde de heer Koning de werkzaamheden voor de Naastbetrokkenenraad neer en richtte zich volledig op de functie Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen. De vertrouwenspersoon biedt naastbetrokkenen de mogelijkheid om met een onafhankelijke persoon vragen of klachten te bespreken en naar oplossingen te zoeken. Omdat de werkzaamheden in de Naastbetrokkenenraad deze onafhankelijkheid beïnvloedden, heeft de heer Koning zijn voorzitterschap van de Naastbetrokkenenraad beëindigd.

In het verslagjaar namen vierentwintig naastbetrokkenen contact op met de vertrouwenspersoon. Het betrof situaties waarin naastbetrokkenen vragen hadden over hun positie en verstoring van de communicatie met de organisatie. De grootste vraag kwam van naastbetrokkenen van jonge cliënten. Hierbij kwam voornamelijk het contact tussen naastbetrokkene, cliënt en persoonlijk begeleider (de begeleidingsdriehoek) ter sprake.

De intentie is in 2011 meer vorm te geven aan het in praktijk brengen van de theorie van de begeleidingsdriehoek.

Middels een nieuw ontwikkelde folder zijn in juni 2010 de naastbetrokkenen geïnformeerd over de functie Vertrouwenspersoon.

3.7.3 Samenwerken in de Begeleidingsdriehoek

Riwis wil naastbetrokkene(n) van de GGz-cliënten meer betrekken bij de zorg en dagelijkse begeleiding van de individuele cliënt. Riwis spreekt van de 'begeleidingsdriehoek': samenwerking tussen de begeleider, de GGz-cliënt en diens naastbetrokkenen. Het Handboek Begeleidingsdriehoek biedt begeleiders handvatten voor het in praktijk brengen van de samenwerking tussen cliënten, naastbetrokkenen en medewerkers.

Sinds september 2009 loopt het driejarige project 'Samenwerken in de Begeleidingsdriehoek'. Doel van het project is om de nieuwe werkwijze in te voeren. Een klankbordgroep, samengesteld uit GGz-begeleiders, cliënten en naastbetrokkenen, ondersteunt de projectleiding.

Op 1 januari 2010 is de nieuwe werkwijze ingevoerd. De medewerkers betrekken voortaan naastbetrokkenen bij elke fase in het contact tussen medewerkers en de cliënt.

De naastbetrokkene wordt uitgenodigd deel te nemen aan het zorgtoeleidingsgesprek, het kennismakingsgesprek en de bespreking van het begeleidingsplan. Afspraken worden gemaakt over samenwerking en afstemming over de zorg voor de cliënt. Dit vindt plaats onder voorwaarde dat de cliënt hiermee instemt.

In het verslagjaar hebben onder meer de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- ▲ Het project Begeleidingsdriehoek werd voor het eerst geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan werden verbeteracties uitgevoerd: naastbetrokkenen zijn duidelijker benoemd in het aanmeldingsformulier van Riwis, leidinggevendenden zijn aangesproken op hun sturende verantwoordelijkheid en naastbetrokkenen worden standaard uitgenodigd tijdens het kennismakingsgesprek van de cliënt met de persoonlijk begeleider.
- ▲ Riwis organiseerde themabijeenkomsten voor naastbetrokkenen over het onderwerp Herstel.
- ▲ De 'Handreiking uitwisseling van informatie met naastbetrokkenen in Bijzondere Omstandigheden' werd uitgebracht, ter ondersteuning van medewerkers.

- ▶ Een herhaling van de cursus Begeleidingsdriehoek voor nieuwe cliënten, naastbetrokkenen en medewerkers werd voorbereid.
- ▶ Op verzoek van andere GGz-instellingen werd er verschillende keren voorlichting gegeven over het project Begeleidingsdriehoek.

4 Beleid, inspanningen en prestaties

Hoofdstuk 4 behandelt het beleid, de doelstellingen, inspanningen en de geleverde prestaties op de verschillende beleidsterreinen. Achtereenvolgens komen aan de orde: het meerjarenbeleid, het algemene beleid in het verslagjaar en het algemene kwaliteitsbeleid. Vervolgens wordt het kwaliteitsbeleid voor cliënten en de medewerkers behandeld. Tot slot wordt ingegaan op de activiteiten in het kader van het maatschappelijk ondernemen en het financiële beleid.

4.1 Meerjarenbeleid

Riwis heeft haar meerjarenbeleid vastgelegd in de beleidsnotitie 'Samen op weg naar één care brede 24-uurs wonen, zorg & welzijn-dienstverlening. Samenwerking in groei', van 27 juni 2007. Deze notitie is in samenwerking met Prismant te Utrecht opgesteld. Ontwikkelingen in de samenleving en de zorg maakte het wenselijk de beleidsnotitie te actualiseren. Daarom ontwikkelde de Raad van Bestuur in 2010 met inbreng van de IBO-leden, De strategische Contourennota; een 'houtschoolschets' van een verder uit te werken meerjarenbeleidnota voor de periode 2011-2015. De Raad van Toezicht werd in de ontwikkeling van de contourennota ondersteund door Adviesgroep Terts te Wijk bij Duurstede.

Uitgangspunten voor de nota waren:

- ▶ ondersteuning van cliënten vanuit de visie op 'Grip op Geluk',
- ▶ het onderhouden van goede contacten met naastbetrokkenen,
- ▶ participatie van cliënten in de samenleving.

Riwis heeft in haar nota haar ambitie, visie en strategie als volgt geformuleerd¹:

Ambitie

Riwis levert en ontwikkelt in 2010 care brede², 24-uursdiensten op het gebied van Wonen, Zorg, Welzijn, Arbeid en Opleidingen. Riwis zet in op maximaal resultaat voor cliënten, naastbetrokkenen en de maatschappij. De dienstverlening wordt ambulante, in de directe omgeving van de cliënt en in verblijfssettings geleverd. Deze dienstverlening is domein-, cliëntgroep- en gebiedsoverschrijdend. Het motto hierbij is: een passend antwoord op iedere vraag, ongeacht de (toenemende) complexiteit. De ambitie is het werkgebied te vergroten.

Visie

De visie heeft betrekking op de volgende ambities en bestrijkt een periode van 3 tot 5 jaar. Samengevat: *'Een full-service care organisatie (Wonen, Zorg, Welzijn, Arbeid en Opleidingen) voor ouderen, volwassenen en jeugd, 24 uur per dag, zeven dagen per week in de directe omgeving van onze cliënten en hun naastbetrokkenen.'* Deze visie is vooruitstrevend vanwege de koppeling tussen Welzijn, Geestelijke Gezondheidszorg en Verpleging & Verzorging in één keten. Hiermee stelt Riwis de cliëntvraag centraler.

Strategie

De strategie van Riwis is gebaseerd op een gezamenlijke inzet voor samenwerking in groei. Riwis wil groei realiseren met:

- ▶ regie op 'gunnen', en dus niet met vechten,
- ▶ samenhang, en dus niet op uitspelen van partijen,
- ▶ boeien en binden, en dus niet op basis van los zand.

Riwis heeft haar visie gestalte gegeven in het meerjarenbeleidsplan met:

- ▶ zorg en begeleiding aan een grote diversiteit aan cliëntgroepen,
- ▶ zorg en begeleiding op maat, zo nodig 24 uur per dag en zeven dagen per week, in hun eigen omgeving,
- ▶ een diversiteit aan zorgprogramma's en persoonlijke en huishoudelijke verzorging.

¹ Beleidsnotitie 'Samen op weg naar één care brede 24-uurs wonen, zorg & welzijn-dienstverlening, 27 juni 2007, Prismant te Utrecht'.

² Onder care wordt verstaan een set van activiteiten die variëren van preventie tot en met het bieden van oplossingen op het terrein van Wonen, Zorg, Welzijn, Arbeid en Opleidingen.

Uitgangspunt hierbij is de betrokkenheid van naastbetrokkenen bij de begeleiding en zorg van de cliënt.

Riwis ziet kansen in het bereiken van nieuwe cliëntgroepen, zoals licht verstandelijk gehandicapten met gedragsproblemen, cliënten van niet-Nederlandse afkomst en mensen met een Niet Aangeboren Hersenletsel. De organisatie wil deze kansen benutten met nieuwe zorgarrangementen. Riwis zoekt hiervoor samenwerking met andere aanbieders in de keten en treedt hierin op als proactieve, betrouwbare en solide samenwerkingspartner. Haar focus ligt niet alleen bij het maken van productieafspraken, ze pakt ook maatschappelijke vraagstukken op die om een oplossing vragen.

In de te ontwikkelen zorgprogramma's ligt de nadruk op de maatschappelijke participatie en ontwikkelingsmogelijkheden van cliënten vanuit de herstelvisie en groei naar zelfstandigheid. Om deze doelen te realiseren, ontwikkelde Riwis in 2010 de werkmaatschappij Welzijn onder de naam 'Geluk & Co'. Meer informatie hierover vindt u in paragraaf 4.4.1 Kwaliteit van zorg.

Om de productie van VVT te versterken en groei te realiseren, vroeg Riwis de functie Behandeling aan. Riwis zet in op groei van ambulante zorg in Apeldoorn. Hiervoor ontwikkelt ze een nieuw zorgconcept dat uitgaat van een buurtgerichte benadering en zorg op afstand, ondersteund door domotica en de ontwikkeling van 'e-health'.

Riwis wil de overheadkosten reduceren door het herinrichten van de organisatie en het vergroten van de kritische massa. Ook de organisatiestructuur zal dienovereenkomstig worden aangepast.

In 2011 vindt een clustering plaats rond de drie cliëntgroepen. De indeling zal zijn:

- ▲ Jeugd & Gezin,
- ▲ Volwassenen,
- ▲ Ouderen.

De functie welzijn, participatie van de cliënt in de maatschappij en het scheiden van wonen en zorg krijgen stapsgewijs verder vorm.

Tabel 14: Beleidsdoelstellingen voor 2011

Nummer	Beleidsdoelstellingen
1	Heroverwegen en herstructureren van de organisatiestructuur onder meer door verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen.
2	Ontwikkelen van een informatie- en verantwoordingssysteem voor de interne sturing door managers.
3	Vergroten van de bedrijfsreserves.
4	Ontwikkeling en implementatie van Geluk & Co met de focus op actieve maatschappelijke participatie van cliënten en het benutten van hun talenten.
5	Behouden van het stichtingsbreed HKZ-certificaat.
6	Ontwikkeling en implementatie van zorgarrangementen.
7	Heractualiseren van het langetermijnhuisvestingsplan: 'Huisvesting als spiegel van de missie'.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Deze paragraaf gaat in op de onderdelen van het meerjarenbeleid die in het verslagjaar aan de orde zijn gekomen en het daarvoor in 2010 geformuleerde beleid. Ingegaan wordt op de geleverde inspanningen en resultaten op het gebied van huisvesting en bouwactiviteiten, ICT-ontwikkelingen en innovaties en ontwikkelingen in het zorgaanbod.

4.2.1 Huisvestingsbeleid en bouwactiviteiten

Het huisvestingsbeleid voor de VVT- en GGz-geleding is vastgelegd in het langetermijnhuisvestingsplan (LTHP) 'De huisvesting als spiegel van de missie'. De huisvestingsbehoefte en de wijze waarop Riwis haar huisvesting realiseert en in stand houdt zijn de vertrekpunten voor dit beleid. Ook

maatschappelijke ontwikkelingen en de veranderende wensen van cliënten zijn hierop van invloed. Het LTHP komt daarom mede tot stand in samenwerking met woningcorporaties, zorgkantoren en derden.

Een kritische beschouwing van het woningbestand is noodzakelijk om financiële risico's te kunnen beheersen. Om daartoe in staat te zijn, heeft Riwis in het najaar van 2010 samenwerking gezocht met AAG Den Bosch om gezamenlijk een rekenmodule te ontwikkelen rond vastgoed waarin de beheersing van de kapitaallasten centraal staat. Deze rekenmodule maakt het mogelijk adequaat in te spelen op de ontwikkelingen vanuit de overheid; invoering Normatieve Huisvesting Component en het scheiden van wonen en zorg.

Huisvesting van cliënten

Evenals in voorgaande jaren spande Riwis zich in om vastgoed te verwerven en te beheren dat kwalitatief en kwantitatief voldoet aan de eisen van cliënten, de overheid en financiers.

In 2010 werden de volgende, nieuwe locaties in gebruik genomen:

- ▲ Staringstraat 11 te Oude IJsselstreek / Gendringen, een locatie voor 7 cliënten,
- ▲ Engbergseweg 2 te Oude IJsselstreek / Gendringen, een locatie voor 6 cliënten,
- ▲ Mansardehof Zutphensestraat te Apeldoorn, een locatie voor 8 cliënten,
- ▲ Dennenweg te Doetinchem, een locatie voor 17 cliënten,
- ▲ Doornenburg 2-4 te Ugchelen, een locatie voor 8 cliënten,
- ▲ Horsterdijk 12 te Eerbeek, een locatie voor 4 cliënten met bedrijfsruimte voor het ontwikkelen van dagbesteding.

Daarnaast zijn in Epe in 2010 vier woningen grondig gerenoveerd.

Verder zijn de volgende projecten in voorbereiding:

- ▲ Steenstraat te Borculo, een planontwerp voor een appartementencomplex waarvan de oplevering medio 2012 is gepland,
- ▲ Vulcaanstraat te Terborg, een project dat uit drie woonhuizen en zes appartementen bestaat en waarvan de oplevering medio 2012 is gepland,
- ▲ 't Podium te Apeldoorn (Tannhäuserstraat), een nieuwbouwlocatie van Woningbouwcorporatie Ons Huis die ook medio 2011 wordt opgeleverd,
- ▲ Ijsbloem te Apeldoorn, een nieuwbouwproject voor twee kleinschalige groepswohnungen voor senioren, dat naar verwachting in 2011 klaar is,
- ▲ Maartenshof te Vaassen, een woonproject waarbij Riwis ervan uitgaat dat ze die in 2012 in gebruik kan nemen.

Ook stuurt Riwis aan op nieuwbouw van Woonzorgcentrum De Beekwal in Eerbeek, omdat deze locatie onvoldoende voorziet in de huidige eisen. In 2010 heeft Riwis hierover besprekingen gevoerd met Woningstichting Eerbeek, Gemeente Brummen en Zorggroep Apeldoorn e.o. Deze besprekingen hebben ertoe geleid dat Riwis en de woningstichting met de gemeente op zoek zijn naar een herallocatieplaats voor een deel van de capaciteit.

Op 26 september 2010 bestond De Beekwal 50 jaar. Riwis organiseerde ter gelegenheid van dit jubileum een feestweek voor cliënten, naastbetrokkenen, medewerkers, vrijwilligers en genodigden.

Opstapwoningen

Vanaf 2008 neemt Riwis deel aan het project Opstapwoningen 2008-2010. Hierin werken samen de Gemeente Apeldoorn, de woningcorporaties Ons Huis, De Woonmensen en De Goede Woning te Apeldoorn en Beter Wonen te Loenen, het Leger des Heils, GGNet, IrisZorg en Stichting Omnizorg.

Het doel van dit project is cliënten een woning aan te bieden op het moment dat de zorgindicatie verblijf verloopt en zij niet over een zelfstandige woonruimte kunnen beschikken. Hieraan is de voorwaarde verbonden dat zij minimaal een jaar begeleiding accepteren van een aangesloten zorginstelling. Gedurende die tijd staat de woning op naam van IrisZorg. Indien de cliënt geen begeleiding meer behoeft, kan deze de woning zelf huren.

De woningcorporaties stellen hiervoor jaarlijks een aantal woningen beschikbaar. Deze woningen worden naar behoefte verdeeld onder de aangesloten zorginstellingen. In het verslagjaar zijn drie woningen toegekend aan GGz-cliënten van Riwis.

In het verslagjaar vond een evaluatie plaats van het project Opstapwoningen. Omdat het project in de behoefte voorziet van cliënten en organisaties krijgt het een vervolg in 2011. Wel zal het beleid in 2011 worden aangepast. Uit de evaluatie kwam naar voren dat er geen beschrijving is van de verantwoordelijkheden in het vervolgproces.

Huisvesting van medewerkers

De kantoorlocatie aan de Oude Beekbergerweg te Apeldoorn vroeg in het verslagjaar extra aandacht. De locatie kende een akoestisch probleem dat vanwege haar status als monument niet op voorhand kon worden opgelost. In het verslagjaar vond onderzoek plaats naar de oorzaak. Een oplossing is gevonden in het plaatsen van geluidsabsorberende wanden. De uitvoering hiervan vindt plaats in 2011.

4.2.2 ICT-ontwikkelingen

Doordachte ICT-architectuur en -infrastructuur zijn voorwaarden voor goed functionerende Informatie- en communicatietechnologie (ICT). Eind 2009 startte een projectgroep met een 'scan' van de huidige infrastructuur. In 2010 stelde de projectgroep een projectplan op hoe de nieuwe infrastructuur in te richten.

Project Informatievoorziening en Automatisering

In 2008 onderzocht Compello, een ICT-dienstverlener te Zwolle, de mate waarin ICT de primaire en ondersteunende processen faciliteert. Het onderzoek resulteerde in het Beleidsplan 2008-2012 Informatievoorziening & Automatisering. Doelstelling is het verfijnen van de registratie van bedrijfsgegevens en het genereren van managementrapportages. Dit traject kent een doorlooptijd van vier jaar.

Als uitvloeisel van het bedrijfsplan werden de Stuurgroep en het Projectteam Informatievoorziening & Automatisering (I&A) geïnstalleerd. Compello ondersteunde het projectteam. In 2009 gingen de volgende deelprojecten van start:

- ▲ Elektronisch cliëntendossier en roosterplanning (ECD/RP),
- ▲ Elektronisch medewerkersdossier (EMD),
- ▲ Communicatie,
- ▲ Domotica,
- ▲ Facilitair managementinformatiesysteem,
- ▲ Informatiebeveiliging NEN 7510,
- ▲ Management- en stuurinformatie,
- ▲ ICT-architectuur en -infrastructuur.

Het is de bedoeling dat alle softwareprogramma's met elkaar in verbinding komen te staan. Het intranet van Riwis fungeert hierin als spil in het aanbod van programma's en informatievoorziening.

Kort wordt ingegaan op de ontwikkelingen in het verslagjaar binnen de deelprojecten ECD/RP, EMD, Communicatie en Management Informatie Systeem. Domotica kende in het verslagjaar geen ontwikkeling. De deelprojecten Informatiebeveiliging NEN 7510, Management- en stuurinformatie en komen verderop in het verslag aan de orde.

Elektronisch cliëntendossier en roosterplanning

De GGz- en VVT-geleding beschikten over verschillende sjablonen voor het cliëntendossier. Besloten is deze sjablonen te integreren in één elektronisch cliëntendossier (ECD). Cormel IT te Sittard is verantwoordelijk voor de levering van de benodigde programmatuur. In het verslagjaar startte een werkgroep met de inrichting van het ECD voor de VVT-geleding. In 2011 richt Riwis de GGz-geleding in. Het team ICT maakte in het verslagjaar een koppeling tussen het huidige en het nieuwe ECD om de overgang soepel te laten verlopen.

Riwis formeerde eind 2010 een werkgroep voor de roosterplanning van medewerkers. In 2011 stelt deze werkgroep een Plan van Eisen op om vervolgens bijpassende software aan te kunnen schaffen. Vooralsnog blijft het huidige roosterprogramma Square functioneren.

Elektronisch medewerkersdossier

Riwis wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden 24-uur per dag informatie op te vragen over hun personeelsdossier of gebruik te maken van het meerkeuzesysteem. Om die mogelijkheden realiseren, ontwikkelt Riwis een elektronisch medewerkersdossier (EMD). Het EMD heeft drie functies. Medewerkers vinden er:

- informatie over bijvoorbeeld arbeidsvoorwaarden, het fietsplan of hun pensioen,
- een pensioenplanner waar ze kunnen zien welke beslissingen van invloed zijn op hun pensioen,
- opties om zelfstandig transacties uit te voeren, zoals het aanvragen van reiskostenvergoeding of spaarloonregeling.

Eind 2010 startte een offertetraject voor de aanschaf van de software voor het EMD, in combinatie met de selectie van een applicatie voor de roosterplanning. Riwis heeft de intentie om in het 2^e kwartaal van 2011 een contract te sluiten met een aanbieder.

Communicatie

Het deelproject Communicatie loopt parallel aan het gehele project Informatievoorziening en Automatisering. Het ontwikkelt elektronische formulieren om de administratieve werkzaamheden van medewerkers te vereenvoudigen en informeert medewerkers over nieuwe softwaresystemen.

Management Informatie Systeem

De Werkmaatschappij Vastgoed maakt gebruik van een Facilitair ManagementInformatieSysteem (FMIS). Planon International te Nijmegen leverde dit systeem. In 2010 werden de modules Inventarissen, Budgetbeheer, Contractbeheer en Ruimtebeheer in gebruik genomen. Voor 2011 staat de implementatie van een Self Service Module gepland. Hierin kunnen medewerkers inloggen en aanvragen doen voor onderhoud of andere diensten van de Werkmaatschappij Vastgoed.

Netwerk

Om medewerkers maximaal te faciliteren, startte het team ICT in 2009 met de realisatie van één centraal digitaal netwerk. Dit netwerk stelt alle medewerkers in staat op iedere werkplek hun digitale werkzaamheden te verrichten. In het voorjaar 2010 werd het netwerk operationeel. Ongeacht de werkplek kunnen medewerkers inloggen in hun netwerkgeving. Het netwerk wordt in 2011 verder uitgebreid. Dan kunnen ook ambulante medewerkers met een laptop inloggen op het netwerk. Ter voorbereiding hierop hebben alle ambulante medewerkers in 2010 de beschikking gekregen over een laptop.

Telefonie

Om uniformiteit te bieden en kosten te besparen, is in 2008 besloten de kantoorpanden in Apeldoorn te voorzien van Voice Over Internet Protocol (VOIP)-telefonie. In het verslagjaar is dit besluit uitgevoerd. In 2011 wordt de huidige provider geëvalueerd op de geleverde prestaties en technische mogelijkheden.

De ambulante medewerkers hadden naast hun mobiele telefoon een 'handheld' om de gewerkte uren te registreren. In 2009 zijn de telefoon en de 'handheld' vervangen door één Persoonlijke Digitale Assistent (PDA). De medewerkers kunnen met de PDA telefoneren en registreren. ELMO ICT Groep te Woerden leverde de benodigde apparatuur. In 2010 bleek echter dat deze PDA niet voldeed aan de gestelde eisen. Daarom worden alle PDA's in 2011 teruggenomen en vervangen. De nieuwe PDA's zijn dan ook voorzien van een koppeling met het nieuwe ECD.

Declaratie Awbz-zorg

Vanaf 1 januari 2011 geldt een nieuwe standaard voor het declareren van Awbz-zorg. De huidige standaard wordt vervangen door een Externe Integratie (EI)-standaard. Deze standaard wordt gebruikt voor de financiering van de door Riwis geleverde zorg. Ter voorbereiding hierop koppelde het team ICT in het verslagjaar de productieregistratie aan de financiële administratie.

4.2.3 Innovaties en ontwikkelingen in het zorgaanbod

Innovaties

Het op 1 juli 2008 opgerichte team Innovatie, Kwaliteit & Productontwikkeling (IKP) heeft tot taak nieuwe projecten voor te bereiden, activiteiten te verrichten op het gebied van kwaliteitszorg en ethiek en in te spelen op toekomstige ontwikkelingen. Doelstelling is de samenwerking tussen in- en externe partijen en de samenhang tussen de diverse beleidsterreinen en werkprocessen te versterken.

Het team hield zich in het verslagjaar onder andere bezig met de volgende innovatieve onderwerpen:

- ▲ het project Vluchtelingenwerk,
- ▲ het project Routine Outcome Monitoring (ROM),
- ▲ het opstellen van zorgprogramma's.

Project Vluchtelingenwerk

Het project Vluchtelingenwerk is een samenwerking tussen Riwis en Stichting Vluchtelingenwerk Oost-Gelderland (VWOG). VWOG behartigt de belangen van en verleent hulp aan vluchtelingen, asielzoekers en migranten in de Achterhoek.

VWOG voorziet grote integratieproblemen bij Somalische vluchtelingen. Riwis zou hierin de benodigde en aanvullende begeleiding kunnen bieden in de vorm van ambulante begeleiding en een bijdrage kunnen leveren aan een methodiekontwikkeling die landelijke inzetbaar is. Besluitvorming hierover moet nog plaatsvinden. Wel is er in het verslagjaar aanvullend onderzoek gedaan naar de problematiek onder deze vluchtelingengroep. De rapportage van dit onderzoek is begin 2011 beschikbaar.

Project ROM

Jaarlijks doen bijna een miljoen Nederlanders voor kortere of langere tijd beroep op de GGz. Daarbij zijn ongeveer 60.000 zorgverleners betrokken. De kunst is ervoor te zorgen dat ieder individu de juiste behandeling of begeleiding krijgt. Vanuit de GGz-branche is de behoefte ontstaan na te gaan of de cliënt bij de behandeling of begeleiding gebaat is. Daartoe is de ROM ontwikkeld, de Routine Outcome Monitoring. Het stelt instellingen in staat de uitkomsten van de behandeling / begeleiding routinematig te meten / te monitoren door het afnemen van gevalideerde vragenlijsten onder de cliënten bij de start en tijdens en aan het einde van de behandeling of begeleiding.

Riwis is in het verslagjaar van start gegaan met het opzetten van het ROM-proces om zo in 2011 50% van de cliënten een ROM vragenlijst af te kunnen nemen, oplopend tot 80% in 2014. Een werkgroep formuleerde hiertoe een plan van aanpak. In 2011 zal gestart worden met een pilot.

Opstellen van zorgprogramma's

Cliënten, medewerkers en externen gaven aan behoefte te hebben aan meer informatie over de begeleiding en de zorg van Riwis. Daarom zijn twee beleidsmedewerkers in 2010 gestart met het schrijven van zorgprogramma's. Elk zorgprogramma geeft aan de hand van doelen en activiteiten de kaders van de zorgverlening weer. Het is opgebouwd uit modules die corresponderen met de leefdomen van de cliënt. De beleidsmedewerkers schrijven een zorgprogramma voor de VVT- en een voor de GGz-geleding. In het verslagjaar werden de conceptversies ontwikkeld. In 2011 worden de zorgprogramma's geïmplementeerd.

Vooruitlopend op de ontwikkeling van de GGz- en VVT- zorgprogramma's ontwikkelde het team Gezinsbegeleiding in het verslagjaar een specifiek zorgprogramma voor de cliëntgroep Moeders met Kinderen. In de toekomst worden waarschijnlijk meerdere specifieke zorgprogramma's ontwikkeld.

Naast de projecten die het team IKP coördineert, startte Riwis meerdere innovatieve projecten, zoals de ontwikkeling van een nieuw zorgarrangement voor cliënten met een verstandelijke beperking en gedragsproblematiek en een samenwerkingsproject met Stichting Wisselwerk te Apeldoorn.

Zorgarrangement cliënten met verstandelijke beperking en gedragsproblematiek

Het team IKP heeft in 2010 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om Beschermd Wonen te bieden aan jeugdige cliënten met een verstandelijke beperking en gedragsproblematiek. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat er mogelijkheden zijn voor de ontwikkelingen van een zorgarrangement.

Riwis vervolgt dit onderzoek met een oriëntatie op mogelijke samenwerkingspartners. Dit vindt in 2011 plaats.

Samenwerkingsproject Wisselwerk

Voor cliënten is het een grote stap om aansluiting te vinden bij activiteiten in de wijk of buurt. Riwis ging in april 2009 een samenwerking aan met Stichting Wisselwerk te Apeldoorn om te achterhalen welke diensten Wisselwerk kan leveren om cliënten van Riwis toe te leiden naar reguliere voorzieningen en verenigingen in de wijk en wat Riwis kan betekenen voor de buurt / omgeving. De samenwerking bestaat uit het organiseren van activiteiten en uit onderzoek met behulp van tussentijdse evaluaties. Aandachtspunten waren:

- ▲ het verlagen van de communicatiedrempel tussen mensen met een psychische beperking (cliënten van Riwis) en de burgers in Apeldoorn,
- ▲ de rol van de medewerkers van Wisselwerk om een brug te kunnen vormen tussen de cliënten van Riwis en de maatschappij,
- ▲ de activiteiten die mensen in staat stellen met elkaar in contact te komen.

In april 2010 startte een pilot in de wijk Apeldoorn Zuid-West. Riwis organiseerde samen met Wisselwerk verschillende activiteiten zoals een kookclub en sportactiviteiten. De halfjaarlijkse evaluatie vond plaats in oktober 2010. Tijdens de pilot bezochten 16 cliënten de activiteiten. Voortvloeiend uit de evaluatie ontwikkelden Riwis en Wisselwerk een jaarplanner. Deze jaarplanner bevat terugkerende activiteiten. Daarnaast worden er vrijwilligers geworven om activiteiten op te zetten en cliënten te ondersteunen. De pilot loopt tot april 2011. Vervolgens vindt er een evaluatie plaats om te bepalen of er verdere samenwerking gaat plaats vinden.

Ontwikkelingen in het zorgaanbod

Samenwerking met de Oostvaarderskliniek

De Oostvaarderskliniek te Almere, Kwintes te Zeist en Riwis ontwikkelden gezamenlijk een keten van forensisch psychiatrische woonvoorzieningen. Het ging hierbij om cliënten die hun behandeling in de forensische kliniek hebben afgerond en (nog) niet in staat zijn om zonder begeleiding of in een regulier beschermende woonvorm te wonen.

Het doel van de samenwerking was deze cliënten zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren en de risico's van recidive te beperken. De woonketen bestond uit verschillende voorzieningen waarvan er twee nieuw ontwikkeld zouden worden: een tussenvoorziening en een permanente woonvoorziening.

Riwis zette zich in om in samenwerking met de Oostvaarderskliniek een permanente woonvoorziening voor langdurig of permanent verblijf te ontwikkelen. Het bleek echter lastig een geschikte locatie te vinden. Daar kwam bij dat het aantal TBS-cliënten conform het landelijk beeld afnam en er minder behoefte ontstond aan een vervolgvoorziening. Daarom is de samenwerkingsovereenkomst per 2011 ontbonden. Riwis overlegt nu met de Oostvaarderskliniek over een andere invulling van de samenwerking en ontwikkeling van een woonvoorziening.

Jeugdvoorzieningen

Op basis van het onderzoek van Bureau Terpstra & Van Dijke te Utrecht in 2004 naar de woonbehoeften onder jongeren, heeft de GGz-geleding destijds aansluiting gezocht bij de instellingen voor kinder- en jeugdpsychiatrie en jeugdzorg. Doel daarvan was beschermende woonvormen te ontwikkelen die voldoen aan de specifieke behoeften van deze jongeren. In 2007 werden de eerste jeugdvoorzieningen in gebruik genomen.

De medewerkers van deze jeugdvoorzieningen begeleiden deze jongeren volgens de methodiek 'Hoe(Zo) Volwassen'. Voor de implementatie van deze methodiek, ontwikkelde en organiseerde Riwis twee trainingen. In de toepassing van deze methodiek en het begeleidingsproces van deze jongeren worden de medewerkers ondersteund door orthopedagogen.

In het verslagjaar zochten de medewerkers van locatie Spikvoorde te Deventer samenwerking met de BOP-academie te Deventer. Deze academie ontwikkelde een methodiek om jongeren met gedragsproblemen te kwalificeren en toe te leiden naar de reguliere arbeidsmarkt. De cliënt krijgt een geïntegreerd programma aangeboden dat bestaat uit onderwijs, werkervaring, arbeidstraining, sport en

vrijtijdsbesteding. Het resultaat hiervan is dat de cliënt maximaal gekwalificeerd is, een passende baan heeft, in staat is zelfstandig een huishouden te voeren en zich sociaal kan handhaven. In 2010 namen cliënten van de locatie Spikvoorde voor het eerst deel aan het programma van de BOP-academie. De samenwerking met Riwis wordt in 2011 verder uitgewerkt.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

De volgende paragrafen gaan in op de activiteiten die voortvloeien uit het algemene kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsbeleid dat gericht is op cliënten en de medewerkers komt later in dit hoofdstuk aan de orde. Ingegaan wordt op het gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem, de kwaliteit van de informatie en registratie én gegevensbeveiliging, de kwaliteit van de gebouwen en de brandveiligheid.

4.3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het (digitale) kwaliteitsmanagementsysteem is gebaseerd op de HKZ-normen voor de Thuiszorg, Verpleging en Verzorgingshuizen en de GGz-deelschema's. Het systeem biedt medewerkers de mogelijkheid klachten en incidenten te registreren, te analyseren, af te handelen en verbeteringen in te voeren.

Het (digitale) Kwaliteitshandboek biedt een overzicht van alle processen, protocollen, formulieren en instructies die Riwis hanteert. Ook vermeldt het handboek de bijbehorende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Certificering

Riwis organiseert haar kwaliteitsinspanningen volgens het normschema van Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Concreet betreft het de normschema's GGz Algemeen, GGz Jeugd en Thuiszorg Verpleging & Verzorging. KEMA te Arnhem toetst jaarlijks de kwaliteitsinspanningen met audits. In het verslagjaar voerde KEMA twee audits uit. In het voorjaar werd de VVT-geleding geaudit, in het najaar de GGz- en VVT-geleding. Om het moment van de audit van de GGz- en VVT-geleding gelijk te trekken, moest de VVT-geleding in het najaar nogmaals geaudit worden.

KEMA toetste in het verslagjaar voor het eerst de jeugdvoorzieningen volgens het normschema GGz. Voorheen hanteerde KEMA het GGz Algemeen normschema voor de jeugdvoorzieningen. Beide geledingen voldeden aan de gestelde normen en ontvingen opnieuw het HKZ-keurmerk. Het HKZ-keurmerk garandeert dat Riwis voldoet aan de eisen die de sector, financiers, cliënten en de overheid stellen.

Managementreview

De jaarlijkse managementreview heeft tot doel te beoordelen of het kwaliteitssysteem effectief functioneert. De resultaten en verbeterpunten van het Medewerkertevredenheidsonderzoek, Cliënttevredenheidsonderzoek, de interne audits en MICA-meldingen (meldingen incidenten, calamiteiten en agressie) werden vervolgens besproken.

De Managementreview leidde tot de conclusie dat het kwaliteitssysteem naar behoren functioneert.

Leveranciersbeoordeling

Met behulp van de Performance Scan van Ten Oever Adviesgroep (TAG PS) te Dordrecht voerde Riwis eind 2010 een leveranciersbeoordeling uit. Van de 64 beoordeelde leveranciers voldeden 58 aan de normen. Op basis van deze uitkomst zal Riwis vier leveranciers meerdere keren per jaar beoordelen. Met twee leveranciers vindt een voortgangsgesprek plaats om de prestaties te verbeteren.

4.3.2 Kwaliteit van informatie, registratie en gegevensbeveiliging

Om de kwaliteit van informatie en registratie en de beveiliging van gegevens te verbeteren, voerde de organisatie verschillende ICT-activiteiten uit.

Management- en stuurinformatie

Riwis genereert voor de bedrijfsvoering en verantwoording een verscheidenheid aan informatie, zoals productiecijfers, financieel-economische cijfers en personele cijfers. Om deze informatie te vertalen

naar management- en stuurinformatie, kreeg een projectgroep opdracht een Management Informatie Systeem (MIS); een 'dashboard', te ontwikkelen. Het MIS biedt snel inzicht in de indicatoren die cruciaal zijn voor de bedrijfsvoering. Verdere ontwikkeling en implementatie van het MIS zal in 2011 plaatsvinden.

Informatiebeveiliging NEN 7510

Goede afspraken over producten en werkwijzen zijn belangrijk. Is veiligheid in het geding, dan zijn deze afspraken van levensbelang. Riwis maakt hierbij gebruik van de NEN , de **N**ederlandse **N**orm en is de standaard van alle Nederlandse Normen. Bedrijven die aan deze normen voldoen, hebben voldoende veiligheidsniveau.

De mate van beveiliging van persoonsgegevens en documenten is beschreven in de NEN 7510. In het verslagjaar vond een nul-meting plaats. Uit deze meting bleek dat Riwis voor 30% voldeed aan de norm. Een voorwaarde is het migreren van de hardware infrastructuur. Dit zal in 2011 plaats vinden om zo in 2011 te voldoen aan de norm.

4.3.3 Kwaliteit van gebouwen

Riwis streeft een kwalitatief goede huisvesting na van cliënten en medewerkers. Alle woon- en kantoorpanden dienen te voldoen aan de hedendaagse woon-, arbo- en bouwtechnische eisen. Om deze doelstelling te realiseren, beschikt Riwis over een Meerjarenonderhoudsplan en -begroting. Hierin zijn alle locaties opgenomen. Nieuwe panden in eigendom worden onderworpen aan een bouwtechnische onderzoek. De resultaten van deze onderzoeken en de daaruit voortgekomen verbeterplannen worden meegenomen in het meerjarenonderhoudsplan en de begroting.

Het grootste gedeelte van de panden dat voor 2000 is gebouwd, voldoet aan de bouwtechnische eisen. De panden die hieraan niet voldoen, worden aangepast. Alle panden die na 2000 zijn gebouwd, voldoen volledig aan de huidige woon- en bouwtechnische eisen.

Op het gebied van veiligheid, materiaalgebruik en geluidshinder vindt onderzoek plaats met het doel Plannen van Eisen te ontwikkelen.

Legionella

Hoofdstuk IIIC van het Waterleidingsbesluit stelt dat alle Awbz-woonlocaties moeten beschikken over risicoanalyses en beheersplannen om het risico op legionellabesmetting zo laag mogelijk te houden. Alle woonlocaties beschikken inmiddels over deze analyses en beheersplannen. Ook zijn de adviezen over aanpassingen van installaties uitgevoerd. De preventieve en controlerende maatregelen worden periodiek uitgevoerd en bijgehouden in een logboek.

In 2008 startte Riwis voor de GGz-locaties met het opstellen van risicoanalyses en beheersplannen van de woningen in eigendom. Daarnaast verzocht Riwis de woningcorporaties hetzelfde te doen voor de huurwoningen. De VVT-locaties beschikten inmiddels over dergelijke analyses en beheersplannen.

In 2010 werd het legionellabeleidsplan vastgesteld en waren alle woonlocaties voorzien van een logboek. Alle zorgteams werden geïnstrueerd over de preventieve en controlerende handelingen. Technozorg te Borculo controleert jaarlijks het door Riwis uitgezette beleid.

Vitens die een gedelegeerde verantwoordelijkheid heeft in het toezicht op de naleving van het Waterleidingsbesluit heeft in het verslagjaar het beleidsplan en de uitvoering van Riwis goedgekeurd.

4.3.4 Brandveiligheid

Alle woonlocaties van Riwis voldoen aan de brandveiligheidseisen die in de gebruikersvergunningen staan vermeld. Daarnaast bracht Riwis alarmapparatuur in de locaties aan om vergiftiging door rook te voorkomen.

Het BHV-plan van Riwis voorziet in de ontwikkeling van calamiteitenplannen voor de woonvormen met een brandmeldinstallatie en 24-uursvoorzieningen. In het verslagjaar is een format ontwikkeld voor het ontwikkelen van een calamiteitenplan voor de overige woonvoorzieningen van Riwis. In 2010 zijn alle overige woonvormen van een calamiteitenplan voorzien.

Escape Mobility te Heerlen verzorgde voor de BHV'ers van de VVT-geleding de jaarlijkse training in het gebruik van de Evac-chair; een stoel die in trappenhuisen wordt gebruikt bij een calamiteit.

Zee-Bra trainingen te Apeldoorn organiseerde EHBO- en BHV-(herhalings)cursussen voor de BHV'ers. BHV'ers werkzaam op locaties met kinderen ontvingen bovendien de cursus Eerste Hulp Bij Kinderen. Riwis beschikt over elf automatische externe defibrillatoren (AED), een apparaat dat gebruikt wordt als iemand een circulatiestilstand heeft en het nodig is dat deze de controle over het hartritme terugkrijgt. Scholing in het gebruik van de AED is opgenomen in de EHBO-cursus.

Onder leiding van Zee-Bra trainingen vond in het verslagjaar op de 24-uursvoorzieningen een ontruimingsoefening plaats.

Het Ministerie van VROM en de Arbeidsinspectie brachten in december 2010 een gecombineerd inspectiebezoek aan Woonzorgcentrum De Beekwal te Eerbeek. Dit bezoek bestond uit een rondgang, een bespreking van de Bedrijfshulpverlening, Agressie en Geweld en Biologische Agentia. Het rapport van de Arbeidsinspectie was positief. Het Ministerie van VROM benoemde bouwtechnische aandachtspunten. Het BHV-plan is hierop aangepast.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

Doelstelling van Riwis is bij te dragen aan de kwaliteit van leven van haar cliënten. Dat betekent de cliënt behulpzaam zijn te leven op een manier die hij of zij wenst in een veilige en zo normaal mogelijk woon-, werk-, studie-, en leefomgeving. Dit betekent ook de cliënten helpen actief deel te nemen aan onze samenleving, met de daarbij behorende rechten en plichten.

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Sinds enige jaren werken de verschillende zorgsectoren aan het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de geleverde zorg. Het streven is dat alle sectoren beschikken over valide, betrouwbare en vergelijkbare kwaliteitsindicatoren. De uitkomsten van deze indicatoren worden openbaar gemaakt. Hoewel iedere sector verantwoording aflegt over specifieke indicatoren, kent de systematiek grote overeenkomsten.

Jaarlijks levert Riwis de gevraagde prestatie-indicatoren aan met gegevens uit de gehouden clienttevredenheidsonderzoeken en de Landelijke Prevalentiemeting Zorgproblemen. Deze onderzoeken worden besproken met het management en de teams. Vervolgens worden verbeteracties gedefinieerd en uitgevoerd.

Daarnaast ontwikkelt Riwis een ManagementInformatieSysteem (MIS), dat snel inzicht biedt in de indicatoren die cruciaal zijn voor de bedrijfsvoering. De inrichting zal in 2011 plaats vinden.

In deze paragraaf licht Riwis haar beleid en doelstellingen toe die in het verslagjaar zijn ingezet ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Prestatie-indicatoren VVT

Riwis legt verantwoording af via het programma Zichtbare Zorg. Zichtbare Zorg ondersteunt zorgaanbieders bij het inzichtelijk maken van de eigen kwaliteitsprestaties. De uitkomsten zijn in te zien op www.kiesbeter.nl. De prestatie-indicatoren zijn ingedeeld in vier thema's: kwaliteit van leven, kwaliteit van de zorgverleners, kwaliteit van de zorgorganisatie en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid.

Kwaliteit van leven

Prestatie Indicator 1.1: ervaringen met lichamelijke verzorging

Verzorgend wassen in de praktijk

Riwis introduceerde op de verpleegunits van woonzorgcentra Tolzicht en De Beekwal een nieuwe wasmethode. Deze 'verzorgend wassen methode' werkt met speciale washandjes die geïmpregneerd zijn met een vloeistof. Verzorgenden kunnen hiermee cliënten wassen zonder gebruik te maken van een waskom, water of handdoeken. Cliënten en zorgverleners ervaren deze methode als positief.

Prestatie Indicator 1.2: ervaring met maaltijden

Voedingsenquête

Riwis voerde in het verslagjaar een voedingsenquête uit onder de intramurale VVT-cliënten. Sinds 2007 ontvangen zij hun maaltijden met het 'Meals on Wheels'-principe, een warmhoudwagen gevuld met maaltijdcomponenten die langs (de appartementen van) cliënten rijdt. De cliënten kunnen een keuze maken uit de aangeboden componenten.

In het verslagjaar waardeerden de cliënten de voeding met 8,1 op een 10-puntsschaal. De voedingsenquête stimuleert cliënten hun wensen over voeding door te geven. De locaties houden bij hoe vaak een component niet voorradig is, zodat zij direct verbeteringen kunnen toepassen.

Prestatie Indicator 4.1: ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

Dementie en belevingsgerichte zorg

Om de kwaliteit van zorg te verhogen, introduceerde Riwis het concept belevingsgerichte zorg voor de psychogeriatrische en somatische groepsverzorging. Doel is beter aan te sluiten bij de belevingswereld van dementerende cliënten. De verwachting is dat deze zorg de angst vermindert door het bieden van nabijheid, veiligheid, structuur en een herkenbare omgeving.

Riwis werkt in toenemende mate samen met de ketenpartners van het Netwerk Dementie Apeldoorn dat uit elf zorg- en welzijnsorganisaties bestaat. Het doel van dit netwerk is de zorg voor mensen met dementie te verbeteren. Met name het vroegtijdig signaleren van dementie bij thuiswonende cliënten en het ontwikkelen van respijtzorg heeft prioriteit. In het verslagjaar vonden hierover oriënterende gesprekken plaats. In 2011 organiseert Riwis scholing voor verzorgenden en zorgcoördinatoren over het vroegtijdig signaleren van dementie.

Kwaliteit van de zorgverleners en de zorgorganisatie

Prestatie Indicator 5: kwaliteit van de zorgverleners en
Prestatie Indicator 6: kwaliteit van de zorgorganisatie

Cliënttevredenheidsonderzoek

Door de tevredenheid van cliënten te meten, monitoort en verbetert Riwis de kwaliteit van de zorgverleners en de organisatie. In 2010 vonden binnen de VVT-geleding meerdere cliënttevredenheidsonderzoeken plaats. De thuiszorgcliënten en de cliënten die huishoudelijk hulp ontvingen, namen deel aan het onderzoek met de Consumer Quality Index (CQ-index). TriQs te Zwolle voerde het onderzoek uit. De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van cliëntervaringen in de zorg.

De extramurale cliënten van Woonzorgcentrum Tolzicht waardeerden de zorg op acht van de veertien prestatie-indicatoren hoger dan de spiegelinformatie. De prestatie-indicator 'Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden' werd significant hoger gewaardeerd. De cliënten waardeerden de zorg als geheel met 8,0 als rapportcijfer. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2008 toen de cliënten de zorg met een 7,9 waardeerden. Verder beoordeelden zij de verpleegkundigen en verzorgenden met een 8.54. Dit is een stijging ten opzichte van 2008; cliënten gaven toen de inzet van de verpleegkundigen en verzorgenden een 7,9.

De extramurale cliënten van Woonzorgcentrum De Beekwal waardeerden negen van de veertien prestatie-indicatoren hoger dan de spiegelinformatie. De prestatie-indicator 'Ervaringen met dagbesteding en participatie' waardeerden ze significant lager dan de spiegelinformatie. De prestatie-indicator 'Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden' waardeerden ze significant hoger dan de spiegelinformatie. De zorg als geheel beoordeelden de cliënten met een 8,2 als rapportcijfer. In 2008 waardeerden de cliënten de zorg met een 8,1. Zij waardeerden de verpleegkundigen en verzorgenden met een 8,3, in 2008 was dit 8,4.

Cliënten die huishoudelijke hulp ontvingen, beoordeelden vier van de vijf indicatoren hoger dan de spiegelinformatie. De indicator 'Effectiviteit van de huishoudelijke hulp' werd lager gewaardeerd. De

indicator 'Deskundigheid van de hulp bij het huishouden' heeft een significant hogere waardering gekregen. De cliënten waardeerden de medewerkers met een rapportcijfer van 8,6.

Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

Melding incidenten, calamiteiten en agressie

Binnen Riwis geldt een MICA-procedure voor het melden van incidenten. MICA staat voor *Melding Incidenten, Calamiteiten en Agressie*. Doelstelling van de MICA-procedure is dat de organisatie en de medewerkers leren van de gemelde feiten. Om de meldingsdrempel voor medewerkers te verlagen, kunnen zij deze meldingen anoniem verrichten. Er is één digitaal formulier waarop medewerkers alle type (bijna) incidenten kunnen melden. Ieder zorgteam stelde een medewerker aan die met de Woon-Zorgcoördinator de incidenten bijhoudt, bespreekt en in de toekomst voorkomt.

In het verslagjaar functioneerde een Centrale MICA-Commissie. De Centrale MICA-Commissie analyseerde op geaggregeerd niveau ieder kwartaal alle incidenten en afwijkingen van de zorg. Een afwijking van zorg is alles wat binnen het zorgproces mis gaat, maar nog niet tot een incident leidt. Doel van de analyse is trends te signaleren en adviezen te formuleren.

In 2010 volgden nieuwe MICA-leden en leidinggevenden een training in de preventie van incidenten en het verhogen van de veiligheid. Triaspect te Nijmegen verzorgde deze training. Tijdens deze training leerden de deelnemers een veiligheidsplan op te stellen waarin risico's staan en de wijze waarop die beheerst kunnen worden. De risico's komen voort uit de reeds gemelde MICA-incidenten, de cultuurmeting en een OOG-rondgang. OOG staat voor Observatie Onbewust Gedrag. Tijdens een OOG-rondgang lopen medewerkers de woonvorm door en noteren aanwezige veiligheidsrisico's, zoals losliggende draden en foutieve telefoonlijsten.

Prestatie-indicator 7.4: valincidenten en
Prestatie-indicator 7.5: medicatie-incidenten

In het verslagjaar zijn er in de VVT-geleding 206 valincidenten en 255 medicatie-incidenten gemeld. Van de 255 medicatie-incidenten zijn 205 medicatie-incidenten veroorzaakt door medewerkers en 50 door de cliënt. Alle incidenten werden in het desbetreffende team besproken. Deze bespreking leidde tot preventieve maatregelen. De Woon-Zorgcoördinatoren monitorden de voortgang van de preventieve maatregelen. Zij registreerden de effectiviteit van de maatregel en rapporteerden aan de Regie-Zorgmanagers.

De Centrale MICA-Commissie formuleerde in het verslagjaar twee adviezen aan de Raad van Bestuur.

Tabel 15: Adviezen MICA-Commissie

Nummer	Advies
1.	Zorgen dat teams meer aandacht hebben voor medicatiefouten door het organiseren van cursussen en het als vast agendapunt opnemen in de overleggen.
2.	Pas het MICA-beleid aan, medewerkers die medicatiefouten hebben gemaakt dienen zelf de melding te doen.

Deze adviezen zijn ter harte genomen.

Prestatie-indicatoren GGz

De GGz-geleding verantwoordt de kwaliteit van zorg met de Basisset Prestatie Indicatoren Geestelijke Gezondheidszorg en Verslavingszorg 2009-2010. De basisset is opgebouwd aan de hand van drie thema's; Effectiviteit van de zorg, Veiligheid en Cliëntgerichtheid. Met betrekking tot deze drie thema's heeft Riwis de volgende beleidsontwikkelingen uitgevoerd.

Effectiviteit van de zorg

Prestatie Indicator 1.2: verandering ernst problematiek

Notitie 'Beslissingen rondom het levenseinde'

De Prestatie Indicator 1.2 geeft inzicht in de vraag of de begeleiding heeft geleid tot verbetering of stabilisatie van de klachten. Hierin is ook aandacht voor de begeleiding van cliënten waarbij sprake is van psychisch en fysiek ondraaglijk lijden. Gebleken is dat er binnen de GGz-geleding behoefte ontstond aan richtlijnen omtrent ondraaglijk lijden en beslissingen rondom het levenseinde. Riwis beschikte over het beleidsdocument 'Beslissingen rondom het levenseinde' voor de VVT-geleding. In het verslagjaar is de GGz-geleding hierin geïntegreerd. De notitie biedt hulpverleners houvast bij belangrijke en moeilijke vragen over lijden en de wens tot euthanasie.

Veiligheid

Prestatie Indicator 2.6. incidenten cliëntenzorg

Melding Incidenten Calamiteiten en Agressie

Bij omgevingsveiligheid gaat het primair om de mate waarin een cliënt zich veilig voelt binnen een organisatie. Dit gevoel is in deze indicator gebaseerd op meldingen van agressief gedrag, intimidatie, ongewenst seksueel gedrag, alcohol- en druggebruik en diefstal.

In het verslagjaar heeft Riwis vanuit de GGz-geleding 248 Mica-meldingen ontvangen die betrekking hebben op het gevoel van onveiligheid. Dit is 19% van het totaal aantal meldingen. Alle incidenten zijn in het desbetreffende team besproken en hebben geleid tot preventieve maatregelen. De Woon-Zorgcoördinatoren monitoorden de voortgang van deze maatregelen, registreerden de effectiviteit van de maatregelen en rapporteerden die aan de Regie-Zorgmanagers.

Cliëntgerichtheid

Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2010 vond een cliënttevredenheidsonderzoek plaats binnen de GGz-geleding. Onderzoeksbureau TriQs te Zwolle voerde in samenspel met de Vereniging RIBW Alliantie het onderzoek uit. Het onderzoeksbureau maakte daarbij gebruik van de RIBW Thermometer van het Trimbos-instituut te Utrecht.

De cliënten waardeerden de begeleiding met 7,64. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2008. Toen waardeerden de cliënten de begeleiding met 7,54. Riwis bespreekt de resultaten in 2011 en stelt dan ook verbeterpunten op.

Geluk & Co

Riwis vindt herstelondersteunende zorg met het accent op maatschappelijke participatie belangrijk. Een zinvolle dagbesteding is de eerste stap naar maatschappelijke participatie. Daarom biedt Riwis, in samenwerking met andere organisaties, diverse dagactiviteiten aan. Voorbeelden hiervan zijn De Vriendendienst, De Bonte Specht en zorgboerderijen.

In aansluiting hierop ontwikkelde Riwis samen met Stichting de Passerel te Apeldoorn Geluk & Co, dat zich richt op leren, werken en vrije tijd van kwetsbare burgers, waaronder cliënten van Riwis. Geluk & Co ontwikkelt diverse leerarbeidsplaatsen die cliënten in staat stellen hun talenten te ontwikkelen en benutten en hun maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid te verhogen.

Geluk & Co is enerzijds de toegangspoort voor cliënten tot de arbeidsmarkt en anderzijds een samenwerking van maatschappelijke partners. Deze partners zijn bedrijven en organisaties die kennis en middelen beschikbaar stellen om kwetsbare mensen een kans te geven in de richting van betaalde arbeid. Op 31 december 2010 hebben twintig partners zich aangemeld. De intentie is Geluk & Co ook toegankelijk te maken voor andere inwoners uit de regio.

In 2009 is het visiedocument 'Het herstel van het gewone leven' ontwikkeld. In het verslagjaar is er aan dit document verder invulling gegeven. Ook zijn er in 2010 zeven pilots gestart die cliënten in staat stelden werkervaring op te doen, voor een deel binnen Riwis. Voorbeelden zijn hovenierswerk in samenwerking met R&S Tuinen te Eerbeek, meewerkbanen bij de receptie op het Centraal Bureau te Apeldoorn en stageplekken binnen verpleging en verzorging op locatie Tolzicht te Brummen.

In het verslagjaar zijn medewerkers voor Geluk & Co geworven. Riwis stelde een projectleider aan voor het ontwikkelen en managen van Geluk & Co. Voor het bemensen van het loket waar cliënten zich kunnen aanmelden en voor het begeleiden van de cliënten naar het arbeidsproces stelde Riwis zes trajectbegeleiders aan. Tijdens vier regiobijeenkomsten, in november en december 2010, kregen de medewerkers van Riwis informatie over het project en de mogelijkheid om ideeën in te dienen. Er zijn 250 ideeën ingediend.

In 2011 wordt Geluk & Co verder ingericht met onder andere het ontwikkelen van een huisstijl en een website. Het team Werk & Co, onderdeel van Geluk & Co, trekt begin 2011 in een pand aan de Vosselmanstraat 306 te Apeldoorn in. Nieuwe projecten zoals Mode & Co, Leren & Co, Werken & Co, Vrije tijd & Co en Groen & Co worden uitgewerkt op basis van bedrijfsplannen.

Geluk & Co biedt al binnen Buiten de Veste dagbesteding voor GGz-cliënten.

4.4.2 Klachten, klachtencommissie en Cliëntvertrouwenscommissie

In deze paragraaf legt Riwis verantwoording af over onderwerpen die te maken hebben met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Klachtencommissie

Cliënten kunnen hun klacht kenbaar maken bij de Klachtencommissie, de Cliëntvertrouwenscommissie of Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg te Utrecht. Medewerkers kunnen alleen terecht bij de Klachtencommissie, evenals naastbetrokkenen die hiertoe sinds 2009 de gelegenheid hebben.

De voorzitter van de Klachtencommissie is onafhankelijk en niet in dienst van Riwis. De commissie kent klachtenreglementen die beschikbaar zijn voor cliënten, medewerkers en naastbetrokkenen. De Klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de Raad van Bestuur.

Riwis informeert cliënten over het Klachtenreglement in diverse media:

- ▲ intranet,
- ▲ de site van Riwis,
- ▲ een folder over de klachtenprocedure, waarin ook de rol en betekenis van cliëntvertrouwenspersonen zijn opgenomen,
- ▲ publicatieborden binnen woonzorgcentra,
- ▲ algemene informatie over de Klachtencommissie die cliënten bij de aanvang van de zorgverlening ontvangen.

Tabel 16: Samenstelling Klachtencommissie op 31 december 2010

Naam lid	Functie
Mevr. mr. M.J. Ellenbroek, advocate	Voorzitter
Dhr. H.W.J. Meijer, Regie-Zorgmanager	Lid
Mevr. drs. M. Stienstra, Regie-Zorgmanager	Lid
Mevr. H.G. Bel, Regie-Zorgmanager	Lid
Dhr. A.P.M. van Kampen, Regie-Zorgmanager	Lid
Mevr. drs. J.A.M. Bouma, Orthopedagoog	Lid
Dhr. E. Benschop, Personeelsfunctionaris	Lid
Mevr. A.C. Kruitbosch, Projectmedewerker Innovatie, Kwaliteit en Productontwikkeling	Ambtelijk Secretaris

Mevrouw mr. M.J. Ellenbroek van Schoebroek Advocaten te Deventer nam per 1 januari 2010 de functie als voorzitter van de Klachtencommissie en voorzitter van de Centrale MICA-commissie over van mevrouw mr. M.H. van der Lecq.

Klachten

In het verslagjaar ontving de Klachtencommissie 21 klachten: 10 klachten van cliënten, 10 van naastbetrokkenen en 1 van omwonenden.

De klachten van cliënten hadden betrekking op:

- ▲ het ontbreken van telefoon- en internetverbinding (2),
- ▲ het functioneren van de Technische Dienst (1),
- ▲ onheuse bejegening (3),
- ▲ een medecliënt (1),
- ▲ afwijzing plaatsing op interne wachtlijst (2),
- ▲ het ontbreken van richtlijnen (1).

Acht klachten vervielen nadat de betrokken cliënten, medewerkers en leidinggevenden in goed overleg tot een oplossing kwamen. Eén klacht is nog in behandeling bij de cliëntvertrouwenspersoon.

Vijf klachten werden aangeboden aan de voorzitter van de Klachtencommissie: 4 van naastbetrokkenen en 1 van omwonenden. De voorzitter verklaarde namens de Klachtencommissie 2 klachten niet-ontvankelijk. Deze klachten heeft de Raad van Bestuur afgehandeld. De Klachtencommissie nam 3 klachten in behandeling en verklaarde 1 ongegrond en 1 gegrond. Eén klacht is op 31 december 2010 nog in behandeling bij de klachtencommissie. De uitspraak volgt in januari 2011.

Eén klacht uit 2009 is in 2010 afgehandeld. Deze klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

De Klachtencommissie adviseerde de Raad van Bestuur op basis van gegronde klachten om:

- ▲ Agressie en geweld binnen woonvormen altijd te melden bij de politie en de naastbetrokkenen.
- ▲ Het naastbetrokkenenbeleid te implementeren op alle niveaus binnen de organisatie. Dit beleid heeft Riwis in 2009 ontwikkeld en betreft naastbetrokkenen bij het zorgproces. In situaties waarin Riwis niet de benodigde zorg kan bieden, dient Riwis contact op te nemen met de naastbetrokkene. Deze is vaak beter in staat een goede inschatting te maken van de situatie vanwege diens kennis over de cliënt.

De Raad van Bestuur heeft deze adviezen opgevolgd en daarbij de zorg van de betreffende cliënt gecontinueerd, waarbij actief gezocht is naar vormen van alternatieve zorg.

Naar aanleiding van de overwegingen bij de ongegronde klacht heeft de Raad van Bestuur verzocht zorg te dragen voor een protocol waarin de handelswijze omtrent curatorschap en onder bewindvoering staat vermeld. Dit protocol is op 31 december 2010 gerealiseerd.

Cliëntenvertrouwenscommissie

In 2008 installeerde de Raad van Bestuur op verzoek van de Centrale Cliëntenraad een Cliëntvertrouwenscommissie binnen de GGz-geleding die uit twee vertrouwenspersonen bestond. In het verslagjaar werd ook voor de VVT-geleding een externe Cliëntvertrouwenspersoon aangesteld. De taak van deze vertrouwenspersonen is het contact tussen de cliënt en diens begeleider(s) of zorgcoördinator te verbeteren. Hierover rapporteren ze aan de Raad van Bestuur.

Cliënten die onvrede ervaren in het contact met hun begeleider of zorgcoördinator kunnen dit kenbaar maken bij een lid van de Cliëntvertrouwenscommissie. De Cliëntvertrouwenspersoon gaat samen met betrokkenen op zoek naar een bevredigende oplossing. Indien dit niet mogelijk blijkt, kan de cliënt alsnog een klacht indienen bij de Klachtencommissie. Op dat moment eindigt de hulp van de Cliëntvertrouwenspersoon.

GGz-clieuten kunnen daarnaast gebruikmaken van de Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg te Utrecht, voor advies en bijstand. Deze stichting verleent cliënten advies en bijstand bij de handhaving van hun rechten.

In het verslagjaar uitten 12 GGz-cliënten hun onvrede bij de Cliëntvertrouwenscommissie. De contacten verliepen per e-mail, telefonisch en schriftelijk. Het betrof onvrede over de begeleiding, vragen over hoe te communiceren met de begeleiding, inwinnen van advies en vragen omtrent huisvesting. In alle gevallen leidde de bemoeienis van de Cliëntvertrouwenspersoon tot herstel van de verstoorde relatie.

In het verslagjaar waren er geen VVT-cliënten die onvrede uitten bij de Cliëntvertrouwenspersoon. Dit is in het najaar 2010 besproken met de locatiemanagers. De oorzaak hiervoor werd gezocht in de onbekendheid met de functie. Deze cliënten zijn niet gewend om een vertrouwenspersoon te raadplegen en niet bekend met de mogelijkheid ervan. Om meer bekendheid aan de functie te geven organiseerde Riwis in november 2010 twee groepsbijeenkomsten op locatie Tolzicht te Brummen. Het doel van deze bijeenkomsten was de functie vertrouwenspersoon te introduceren bij cliënten en hun naastbetrokkenen.

In het verslagjaar hebben de vertrouwenspersonen, op verzoek van de Raad van Bestuur, een werkplan opgesteld met handvatten voor de invulling van de functie. Belangrijke elementen hierin zijn:

- ▲ het organiseren van activiteiten ter introductie,
- ▲ het geven van bekendheid aan de functie,
- ▲ inventariseren van het aantal te verwachten cliëntcontacten,
- ▲ vervanging van een vertrouwenspersoon bij ziekte,
- ▲ afstemming over de verschillende overlegsituaties.

Een overzicht van de Cliëntvertrouwenspersonen en diens werkgebieden is opgenomen in tabel 17.

Tabel 17: Leden van Cliëntvertrouwenscommissie op 31 december 2010

Naam	Verantwoordelijke voor cliënten woonachtig in
Dhr. J.A.O.M.M. Koppenens, Begeleider eerste functieniveau te Apeldoorn	Regio 2 en 4; Apeldoorn Vaassen, Epe, Brummen, Klarenbeek en Zutphen
Dhr. P.M. Hagen, Begeleider eerste functieniveau te Apeldoorn	Regio 1 en 3; Apeldoorn, Twello, Deventer, Eerbeek, Loenen en Beekbergen
Mevr. H. Altena, Projectmedewerker, Stichting Welzijn Brummen	Woonzorgcentra De Beekwal (Eerbeek), Tolzicht en Buiten de Veste (Brummen)

Wetenschappelijk onderzoek

Riwis participeerde in 2010 in enkele wetenschappelijke onderzoeken. In deze paragraaf gaan we in op de studie in het kader van UTOPIA en het Landelijk onderzoek Herstel.

UTOPIA

Het Rob Giel Onderzoekscentrum (Universitair Medisch Centrum Groningen) verricht de studie UTOPIA (*Uit & Thuis Onderzoek naar de Participerende Instellingen van de RIBW Alliantie*). De doelstelling van dit onderzoek is meer inzicht te krijgen in de kwantiteit en kwaliteit van de zorg die de RIBW's verlenen. In de eerste fase werden gegevens verzameld over 'de wereld van de woonzorg'. In 2009 verscheen het eindrapport van de tweede fase waarin de tevredenheid over de geboden zorg en de kwaliteit van leven en functioneren naar voren kwam. Dit onderzoek bevestigde het belang van de inspanningen van Riwis om het aanbod aan dagbesteding voor cliënten uit te breiden.

In het verslagjaar verscheen een actualisatie van de gegevens uit de eerste fase. Hieruit blijkt onder meer dat:

- ▲ Het aantal plaatsen beschermd wonen tussen 2006 en 2009 landelijk met 40% is toegenomen: Riwis heeft in deze jaren de grootste groei doorgemaakt, te weten 75% (van 254 naar 447 plaatsen).
- ▲ Riwis een naar verhouding korte wachtlijst kent: 9% van de totale aangeboden capaciteit.
- ▲ Het aantal cliënten in ambulante begeleiding landelijk met 43% is toegenomen, terwijl bij Riwis het aantal ambulante cliënten toenam met 81%.
- ▲ Het aantal eenpersoonswoonvormen tussen 2006 en 2009 landelijk met 125% is toegenomen (16% van het landelijke aanbod beschermd wonen). Bij Riwis is deze ontwikkeling veel sneller gegaan. Het aantal eenpersoonswoonvormen is hier toegenomen met 308%. Ze maken nu 42% uit van het totale aanbod beschermd wonen.

Landelijk onderzoek effecten Herstel-programma

Het Trimbos-instituut te Utrecht verrichtte wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van 'Herstel' op cliënten. Sinds 2004 werken daartoe cliënten en medewerkers mee aan een quasi-experimentele studie naar de effecten van het Herstel-programma.

In 2009 is het onderzoek afgerond. De onderzoeksgegevens zijn in 2010 in het proefschrift van mevrouw drs. W.A. Boevink gepubliceerd. De vooraankondiging van de resultaten heeft zij weergegeven in het boek 'Lijfsbehoud, levenskunst en lessen om wat van te leren'.

Mevrouw Boevink onderzocht de veronderstelling dat 'Het herstel van mensen die herstelactiviteiten aangeboden krijgen meer vordert dan het herstel van degenen die dat aanbod niet krijgen.' Haar conclusie was dat symptomen als somberheid en pessimisme afnemen door deel te nemen aan Herstel-activiteiten. Cliënten zien weer toekomstperspectief en ook de mentale veerkracht van cliënten neemt toe. Door deel te nemen aan het programma Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische handicaps, neemt hun zelfvertrouwen toe.

4.4.3 Individuele Rehabilitatie Benadering

Zelfbeschikking of autonomie van cliënten is een centraal thema binnen de begeleiding van cliënten. Daarom passen de begeleiders de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) en de Herstelbenadering toe om de individuele processen van cliënten te ondersteunen. Eigen kracht, eigen keuzes maken, eigen regie nemen en ervaringskennis zijn hierbij centrale thema's.

Door middel van scholing raken medewerkers bekend met de IRB en kunnen ze oefenen met houdingsaspecten. Uitgangspunt is begeleidende medewerkers binnen een jaar na indiensttreding op te leiden.

Visiedocument Rehabilitatie en Herstel

De coördinator Herstel schreef in 2010 in samenwerking met een medewerker Innovatie, Kwaliteit en Productontwikkeling het visiedocument Rehabilitatie en Herstel. Het document beschrijft de visie en het doel van de herstelondersteunende zorg. Ervaringsdeskundigheid is een belangrijk onderdeel van de herstelondersteunende zorgvisie.

Gekoppeld aan het visiedocument ontwikkelde de organisatie een implementatieplan. Het speerpunt van het implementatieplan is het ontwikkelen van beroepsbegeleidende leertrajecten, zogenoemde BBL-plaatsen, voor studenten van de opleiding tot Begeleider Geestelijke gezondheidszorg met Ervaringsdeskundigheid.

Scholing 2010

De interne IRB-docenten organiseerden basistrainingen en vervoltrainingen. De medewerkers van de jeugdvoorzieningen volgden in het verslagjaar de basistraining IRB. De methodiek die in de jeugdvoorzieningen gebruikt wordt, is op drie peilers gestoeld. Eén van die drie peilers is de rehabilitatiebenadering. De teams van PSO, CSB en FZI volgden een op maat gemaakte basistraining.

De vervoltrainingen zijn opgezet aan de hand van een thema. In het verslagjaar volgden medewerkers trainingen met thema's zoals IRB en ouderrol, IRB en autisme en IRB en verslaving.

Bij alle startmodulen voor medewerkers, cliënten en naastbetrokkenen vond een introductie van de IRB plaats. In het voorjaar volgden de medewerkers van de VVT-geleding een introductietraining over herstel en rehabilitatie.

4.4.4 Herstelgerichte zorg

Het begrip herstel heeft betrekking op het herwinnen van het gevoel van eigenwaarde en identiteit. Dit is een voorwaarde voor het (her)nemen van de burgerrol door mensen met psychische beperkingen. Het doel van het in 2003 gestarte project is cliënten te ondersteunen bij het herstelproces. Ze doen dat door ervaringen uit te wisselen, hun eigen verhaal te vertellen en (ervarings)kennis te ontwikkelen. De GGz-geleding streeft naar maximaal herstel, vermaatschappelijking en verzelfstandiging van haar cliënten.

Om dit doel te bereiken waren er eind 2010 een stuurgroep en zes werkgroepen actief: vier werkgroepen in Apeldoorn en twee in Brummen. Ervaringsdeskundige cliënten leidden de werkgroepen en werden hierbij ondersteund door een medewerker Herstel. De taak van de medewerkers Herstel is cliënten te informeren over de Herstelvisie en activiteiten te organiseren voor cliënten met betrekking tot Herstel.

In het verslagjaar organiseerden de docenten van Herstel een studiedag voor cliënten en begeleiders. Deelname aan de studiedag was vrijwillig. Voorbeelden van activiteiten voor cliënten zijn de cursus Foto's met een verhaal, een presentatiecursus, themabijeenkomsten en studie(mid)dagen. Een medewerker Herstel verzorgde samen met een cliënt de cursus Foto's met een verhaal. Ook de redactie van de website www.mijnherstel.nl werd door medewerkers Herstel ondersteund. Deze site heeft tot doel mensen met een psychiatrische beperking kennis te laten maken met Herstel, perspectief te bieden en (ervarings)kennis en zelfinzicht te delen. Mensen met een psychiatrische beperking kunnen op de website leren van de ervaringen van anderen. In het verslagjaar zijn filmpjes toegevoegd aan de website. De website wordt gesubsidieerd door de Wittenberg Stichting te Deventer en Provincie Gelderland. De websiteraad verzorgde in het verslagjaar een presentatie over de aangepaste website voor de Wittenberg Stichting en de Raad van Bestuur. Tevens was de websiteraad aanwezig op de RIBW-Alliantiedag waar zij de website presenteerden.

4.4.5 Ketenaanpak Huiselijk Geweld

Huiselijk geweld is een maatschappelijk probleem, waar lang over gezwegen is. Vanwege de complexiteit zijn betrokkenen (slachtoffer, pleger en hulpverlener) vaak niet in staat zonder hulp het geweld te stoppen.

Binnen de regio is het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG) ontwikkeld. Het Steunpunt is 7 x 24 uur telefonisch bereikbaar voor inwoners van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Heerde, Voorst, Zutphen en Lochem. Doelgroepen zijn slachtoffers, daders, omstanders en professionals. Het ASHG geeft informatie en advies, verwijst door, registreert en organiseert het casusoverleg huiselijk geweld. Riwis participeert in de Stuur- en de Projectgroep.

Door het ontwikkelde registratiesysteem is het mogelijk de zorg in gezinnen die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld te coördineren. De uitwisseling van registratiegegevens van de convenantpartners voorkomt dat gezinnen van meerdere instanties dubbele zorg ontvangen. Daartoe hebben de convenantpartners samenwerkingsprotocollen en een communicatieplan vastgesteld.

Ook binnen Riwis komt huiselijk geweld voor. In 2009 is een protocol ontwikkeld. Het geeft de medewerkers handvatten hoe om te gaan met het vermoeden van huiselijk geweld. Dit protocol is in 2010 geïmplementeerd. Daarnaast ontvingen medewerkers instructies hoe ze huiselijk geweld kunnen melden bij het registratiesysteem van het ASHG. Daarmee voldoet Riwis aan de wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de Regionale Aanpak Kindermishandeling welke van kracht wordt op 1 januari 2011.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

In deze paragraaf worden de doelstellingen, inspanningen en gerealiseerde prestaties weergegeven van het personeelsbeleid en de kwaliteit van werk.

4.5.1 Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid van Riwis bestaat uit het Human Resources Management-beleid, het verzuimbeleid en het opleidingsbeleid. Deze onderdelen komen achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde.

Human Resources Management-beleid

Uitgangspunt van het Human Resources Management-beleid (HRM-beleid) is dat dit aansluit bij de doelstellingen van de organisatie. Afhankelijk daarvan verschuiven de accenten van het te voeren HRM-beleid. In het verslagjaar ontwikkelde Riwis de Strategische Contourennota. Deze nota beschrijft de beleidscyclus van Riwis voor de periode 2011-2015. Het HRM-beleid zal op basis van deze

uitgangspunten in 2011 herschreven worden. In het HRM-beleidsplan staan de personeelsinstrumenten beschreven waarover Riwis beschikt. Deze paragraaf gaat in op de instrumenten die in 2010 ontwikkelingen hebben doorgemaakt.

Elektronisch medewerkersdossier

Riwis wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden 24-uur per dag informatie op te vragen over hun personeelsdossier of gebruik te maken van het meerkeuzesysteem. Om aan deze doelstelling te voldoen ontwikkelt Riwis een elektronisch medewerkersdossier (EMD).

In het verslagjaar formuleerden werkgroepen het Programma van Eisen voor de onderdelen HRM, Salaris en Roosterplanning. Op basis van deze Programma's van Eisen startten eind 2010 een offertetraject voor de aanschaf van de software voor het EMD. De intentie is in het 2^e kwartaal van 2011 een contract te sluiten met een nog te kiezen aanbieder.

Functiebeschrijvingen

Naar aanleiding van een tekortkoming uit de HKZ-audits in 2010 actualiseerde het team P&O de functiebeschrijvingen. De organisatiebeschrijvingen en functiebenamingen die ten gevolge van de fusie wijzigden zijn in de functiebeschrijvingen aangepast. Gestart is met het opstellen van functiebeschrijvingen voor functies die nog niet beschreven zijn. In 2011 worden deze vastgesteld.

Jaargesprekken

Conform de CAO GGz voerde de leidinggevenden in het verslagjaar jaargesprekken met de medewerkers. Hierin wordt het functioneren van de medewerker en de ontwikkelingswensen besproken. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de Capaquest vragenlijst van Athena Career Intelligence te Deventer. Deze vragenlijst behandelt aspecten van het werk en de privé-situatie om de belasting-belastbaarheid van medewerkers inzichtelijk te krijgen.

Verzuimbeleid

Het gemiddelde ziekteverzuim binnen Riwis is gedaald van 7,05% in 2009 naar 6,08% in 2010. In tabel 18 is het ziekteverzuim (exclusief zwangerschap) volgens de Vernet-definitie vermeld.

Tabel 18: Ziekteverzuim Riwis exclusief zwangerschapsverlof

Personeelsformatie	Percentage
Verzuim totaal personeel in loondienst	6,08
Verzuim personeel WTZi-zorg (schatting)	6,30

Riwis ontplooidde de volgende activiteiten ter preventie van het ziekteverzuim.

De trajectbegeleiders volgden in 2010 met goed gevolg de HBO-opleiding Arbeidsre-integratie bij de NCOI Opleidingsgroep te Zwolle.

De intervisiecoach van Riwis organiseerde een bijeenkomst over teambuilding voor de teamleden van Arbo, Verzuim en Milieu (AVM). Het team kreeg hiermee inzicht in ieders rol binnen het team. Er werden kernwaarden afgesproken om tot een goed functionerend team te komen.

In het verslagjaar ontwikkelde het team AVM het eigen regiemodel verder door. In deze aanpak ligt de verantwoordelijkheid voor verzuimmanagement bij de lijnmanagers en de medewerkers; de leidinggevende is primair verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding van zijn/haar medewerkers.

Het team AVM beschreef in het verslagjaar het eigen regiemodel in het Meerjaren Re-integratiebeleid. De doelstelling van dit beleid is het verzuim met een snelle werkhervatting van de medewerker terug te dringen.

In 2010 werd zichtbaar dat het verzuim structureel daalde. De daling is het gevolg van het terugbrengen van het langdurig verzuim en niet van een daling van de meldingsfrequentie. De oorzaak hiervoor is het snelle contact tussen de medewerker en de trajectbegeleider vanaf de start van het verzuim. Aandacht voor preventie bij verwachte uitval van medewerkers en het herplaatsen van medewerkers in andere functies hebben bijgedragen aan de daling van het verzuim.

SV Support te Zoetermeer gaf het team AVM bijscholing in het hanteren van verzuimcijfers. Besproken werd hoe verzuimcijfers geïnterpreteerd dienen te worden en wat de cijfers aangeven over het verzuim en het verwachte verzuim.

Om het verzuim onder de huishoudelijke medewerkers terug te dringen, startte Riwis in het verslagjaar binnen de locatie Zevenhuizen te Apeldoorn een pilot om het gebruik van een schoonmaaksysteem dat gebruik maakt van microvezels te testen. Onderzoek door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) te Tilburg wees uit dat dit microvezelsysteem fysiek minder belastend zou zijn en dat het klachten zou voorkomen. De pilot is positief ervaren en de organisatie heeft hierop besloten het microvezelsysteem ook binnen de overige woonlocaties te gebruiken.

Medewerkervertrouwenspersoon

Medewerkers van Riwis kunnen gebruikmaken van een externe vertrouwenspersoon van SV Support te Zoetermeer. Medewerkers die worden geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kunnen een beroep doen op deze vertrouwenspersoon. In 2010 deed geen enkele medewerker hierop een beroep.

Opleidingsbeleid

In het verslagjaar stelde Riwis een Opleidingscoördinator aan. Zij startte met het herschrijven van het opleidingsbeleid. Onderdelen van het opleidingsbeleid zijn de Iselgouw- en RIBW-academie. Meer informatie over de academies leest u in paragraaf 4.5.2 Kwaliteit van het werk.

4.5.2 Kwaliteit van het werk

Riwis wil een 'lerende organisatie' zijn die staat voor vernieuwing en innovatie. In het verslagjaar vonden diverse ontwikkelingen plaats rond deskundigheidsbevordering. Riwis biedt deskundigheidsbevordering aan studenten, cliënten en medewerkers. Daarnaast ondersteunt Riwis de medewerkers in het werk door middel van intervisie. In deze paragraaf komen deze achtereenvolgend aan de orde.

Medewerkervredensonderzoek

In Riwis zijn de medewerkers in grote mate verantwoordelijk voor de resultaten. Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van werk voerde Effectory te Amsterdam in 2009 een medewerkervredensonderzoek (mto) uit. Medewerkers konden hierin hun mening geven over de organisatie en de arbeidsomstandigheden. De uitkomsten zijn in 2010 besproken met de leidinggevenden en de verbeterpunten zijn ter hand genomen. In 2011 zal de volgende mto plaatsvinden.

Deskundigheidsbevordering medewerkers

Iselgouw Academie

De Iselgouw Academie ging in 2007 van start. In samenwerking met Eduper te Enschede en het ROC te Twente werd een scholingsprogramma opgesteld dat aan de onderwijsseisen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voldeed en bestond uit een beroepsbegeleidend leertraject (BBL). Hierin kwamen de thema's klantgericht werken, resultaatgericht werk en ondernemerschap gerelateerd aan organisatieontwikkelingen aan bod. In het voorjaar 2010 sloten 50 deelnemers het tweejarig BBL-traject {Sociaal Pedagogisch Werk (SPW), niveau 2} succesvol af. In oktober 2010 ronden 80 deelnemers SPW niveau 3 en 4 met succes af.

RIBW Academie

Op 1 september 2009 is de RIBW Academie voor de GGz-medewerkers binnen Riwis van start gegaan. De academie kent een duur van drie jaar.

De doelstelling van de academie is medewerkers in staat te stellen de aan 'Grip op Geluk' gerelateerde principes en cultuurwaarden te operationaliseren en te integreren in hun kennis, vaardigheden en attitude. Zo ontstaat er een verbinding met de visie, missie en strategie van Riwis, hetgeen voor de organisatie van essentieel belang is.

De uitvoering van de academie vindt plaats onder strikte voorwaarden om zo te kunnen voldoen aan de Wet Vermindering Afdracht Loonheffing (WVA). Riwis financiert de academie door gebruik te maken van deze wet.

Op 31 december 2010 namen 291 medewerkers deel aan de RIBW Academie. Er werden vier trainingen ontwikkeld met de onderwerpen:

- ▲ agressie,
- ▲ communicatie,
- ▲ SMART(E)-formulieren,
- ▲ psychopathologie Autisme.

Zeven trainingen zijn extern ingekocht waaronder:

- ▲ Grip op Geluk, die gegeven werd door Athena te Deventer,
- ▲ BHV, verzorgd door Zee-bra te Apeldoorn,
- ▲ Veranderkunde, persoonlijk en coachend leiderschap voor leidinggevenden en stafmedewerkers door De ZorgBeweging te St. Michielsgestel.

In oktober 2010 vond een evaluatie plaats van de registratie en verantwoording van het eerste academiejaar. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat medewerkers voldoende praktijken registreerden. Helaas bleek dat 52% van de medewerkers de verplichte acht dagdelen theorie niet heeft gevolgd. De oorzaak hiervoor was het ontbreken van duidelijke werkinstructies. Een andere oorzaak lag in het feit dat de trainingen pas in de tweede helft van het academiejaar startten waardoor de belasting voor de teams te groot was om iedereen tijdig een training te laten volgen.

Op basis van de evaluatie zijn verbeteracties uitgezet. Het academiejaar is nu opgedeeld in thema's in plaats van urenregistratie. Middels nieuwsbrieven en informatierondes worden medewerkers beter en eerder geïnformeerd.

Het academiejaar 2011 staat in het teken van samenhang. Het opleidingsbeleid dient verbonden te worden met de koers van de organisatie. De intentie is om maattrajecten aan de teams aan te bieden. Leidinggevenden kunnen dan samen met de medewerkers aangeven waar de leerbehoefte ligt waarna er een training op maat wordt ontwikkeld. Daarnaast biedt de organisatie trainingen aan op het gebied van computervaardigheden en vroegsignalering dementie.

Begin 2011 vindt er een effectmeting plaats van de aangeboden trainingen. Het doel hiervan is te achterhalen of de trainingen de gestelde doelstellingen hebben gerealiseerd en te toetsen of de training een bijdrage levert aan de professionalisering van de medewerkers.

De deelnemers ontvingen bij de afronding van het traject deelkwalificaties op het gebied van:

- ▲ sociale vaardigheden,
- ▲ samenwerken,
- ▲ methodische handelen,
- ▲ professionalisering en kwaliteit,
- ▲ organisatorisch vaardigheden.

Intervisie

Om de medewerkers te ondersteunen in het reflecteren op hun begeleidende taken werd in 2007 binnen de GGz-geleding teamintervisie ingevoerd. Dit is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij medewerkers met collegiale ondersteuning persoons- en functiegebonden vraagstukken uit de eigen werksituatie bespreken. Gekozen is voor een ontwikkelingsgericht leertraject, waarin teams leren zelfstandig intervisie toe te passen. Dit leertraject vindt fasegewijs plaats. In de eerste fase leren de teamleden elkaar te bevragen over leervragen. In de tweede en derde fase leren de teamleden zelfstandig te interviseren.

In het verslagjaar is er een intervisiecoach bijgekomen. Ook is intervisie uitgebreid naar ondersteunende teams.

In het verslagjaar hebben 25 teams binnen de GGz-geleding intervisie gehouden en startten er twee (niet teamgebonden) pilots binnen het VVT-geleding. De pilots eindigen in 2011.

Omdat een intervisiecoach gedurende de maanden mei t/m december met zwangerschapsverlof was, deed een aantal teams zelfstandig intervisie en een aantal onder leiding van een WoonZorg-coördinator. Zeven teams bevinden zich in de eerste fase van het leertraject. Elf teams bevinden zich

in de tweede fase en zeven teams in de derde fase. In 2011 zullen zeven teams opstarten of herstarten.

Deskundigheidsbevordering cliënten

Begeleid Leren

Het project Begeleid Leren had tot doel mensen met een psychiatrische beperking een succesvolle aansluiting te bieden op het reguliere onderwijs. Veel van hen vinden het moeilijk om een opleiding te kiezen, te verkrijgen en te behouden. Het volgen van een opleiding is herstelbevorderend en draagt bij aan het verkrijgen van betaald werk. Riwis werkte sinds 2006 met ROC Aventus aan dit project om hiermee tegemoet te komen aan de wens van haar cliënten. Het project eindigde op 31 december 2009. In 2010 zijn de onderdelen van het project binnen Riwis geïmplementeerd.

Het project bestond uit de opleiding tot Medewerker Maatschappelijke Zorg Begeleider Geestelijke gezondheidszorg met Ervaringsdeskundigheid (MMZ BGE), het Steunpunt Begeleid Leren en de Toeleidingscursus Estrade. ROC Aventus te Apeldoorn nam de toeleidingscursus Estrade over. Een medewerker van Riwis neemt daarbij 50% van de lessen voor haar rekening. Ook nam ROC Aventus de opleiding MMZ BGE voor haar rekening. Riwis draagt hierbij zorg voor voldoende stageplekken voor de studenten.

Het Steunpunt Begeleid Leren is een vast onderdeel van Riwis. Een medewerker van Riwis beantwoordt acht uur per week vragen van cliënten over leren en werken.

Steunpunt Begeleid Leren

Cliënten van Riwis die een opleiding volgen of willen starten met een opleiding kunnen terecht bij het Steunpunt Begeleid Leren. Het steunpunt is onder meer bedoeld voor studenten die moeite hebben met hun opleiding vanwege een psychiatrische beperking. Het Steunpunt Begeleid Leren ondersteunt cliënten binnen Riwis bij het met succes en naar tevredenheid kiezen, verkrijgen of behouden van een opleiding. Hierbij staan de mogelijkheden van de student centraal.

In 2010 hebben twintig cliënten ondersteuning gevraagd. Cliënten volgden tevens trajecten voor het vinden van een geschikte stageplaats voor de opleiding MMZ BGE, omdat die moeilijk te vinden zijn. Ook binnen Riwis zijn hiertoe weinig mogelijkheden.

Toeleidingscursus Estrade

Estrade betekent 'opstap'. De cursus steunt mensen met psychiatrische problematiek bij het kiezen en verkrijgen van een geschikte (beroeps)opleiding of het maken van een (hernieuwde) loopbaankeuze. De cursus is een samenwerkingsinitiatief van Dimence te Deventer, ROC Aventus en Riwis en is ontstaan uit het landelijke project Begeleid Leren. In het verslagjaar gingen in het voor- en najaar cursussen van start.

Deskundigheidsbevordering studenten

Stagebeleid

Het bieden van stageplaatsen aan studenten van een mbo- of hbo-opleiding heeft als voordeel dat nieuwe ontwikkelingen en kennis ter beschikking komen voor de organisatie. Het doel van praktijkleren, ofwel stage, is studenten in de praktijk zelfstandig te leren functioneren en kennis, vaardigheden en de juiste grondhouding te leren ontwikkelen binnen de kaders van de opleiding en de eisen van het praktijkveld. De onderwijsinstellingen bieden sinds 2010 competentiegericht onderwijs. Daarmee kwam het accent van de praktijkopleiders binnen Riwis te liggen op het begeleiden van studenten aan de hand van de vooraf gestelde competentie-eisen en het beoordelen hiervan.

In 2010 begonnen vier stagiaires van de opleiding tot Begeleider geestelijke gezondheidszorg met ervaringsdeskundigheid (bge). Drie stagiaires haakten vroegtijdig af. Eén student stapte over naar een andere opleiding en heeft haar diploma behaald. Het grote verloop onder deze stagiaires werd veroorzaakt doordat deze studenten over weinig vakinhoudelijke kennis, vaardigheden en werkervaring in de zorg beschikten. Ook problemen in de persoonlijke sfeer dwongen stagiaires hun stage te beëindigen. Voor 2011 zijn er gesprekken gepland met de praktijkopleiders en het ROC Aventus te Apeldoorn om een oplossing te vinden.

In het verslagjaar is het aantal hbo-stagiaires Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) en Sociaal Pedagogisch Hulpverlener (SPH) toegenomen. Ook groeide het aantal stagiaires met een andere beroepsopleiding dan Zorg en Welzijn. Met name studenten ICT, Communicatie en P&O meldden zich aan voor een stageplek. Het bieden van een geschikte plek binnen Riwis bleek niet eenvoudig te zijn. Hierin was de werkdruk van het betreffende team leidend.

Het aantal studenten dat de Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) in 2010 volgde binnen de VVT-geleding steeg naar 13. Ook de vraag naar BBL-plaatsen binnen de GGz-geleding steeg. Om aan deze vraag te voldoen, had Riwis het voornemen om in 2010 vaste formatieplaatsen om te zetten in structurele BBL-formatie. Vanwege interne ontwikkelingen heeft de organisatie echter geen studenten kunnen plaatsen. Riwis neemt het voornemen in 2011 opnieuw in overweging.

Riwis stelde in 2009 stagebegeleiders binnen de GGz-geleding in de gelegenheid de training Praktijkbegeleider te volgen bij de Hogeschool Windesheim te Zwolle. In het verslagjaar is hieraan geen vervolg gegeven vanwege de hoge kosten. De intentie is om in 2011 een dergelijke training intern te ontwikkelen.

4.6 Samenleving en belanghebbenden

Met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) houden organisaties rekening met toekomstige generaties voor een sterke en gezonde economische groei, in Nederland en elders in de wereld. Dit doen zij door het maken van bewuste keuzes in dialoog met de samenleving. Omdat dit niet altijd gemakkelijk is, helpt de overheid bedrijven door het stellen van kaders, het ontwikkelen van kennis en het verspreiden van 'good practices'.

De overheid legt bedrijven met wet en regelgeving regels op over arbeidsrelaties, mensenrechten, milieu, dierenwelzijn. Echter, niet alles is voorgeschreven. Daarom rekent de samenleving op de bereidheid van organisatie om samen met relevante belanghebbenden oog te hebben voor maatschappelijke zorgen. MVO gaat verder waar de wet en regelgeving eindigt. In deze paragraaf komen het beleid, de doelstellingen, inspanningen en gerealiseerde prestaties met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen aan de orde.

4.6.1 Economische meerwaarde voor de samenleving

Riwis draagt bij aan de werkgelegenheid en de economische ontwikkeling in de regio's waar de werkzaamheden worden verricht.

Daarnaast ontwikkelt Riwis met Geluk & Co een infrastructuur die cliënten ondersteunt in het inzetten van hun talenten en in het deelnemen (participatie) aan de samenleving. Door zich te verbinden aan leren en werken draagt Riwis bij aan de kwaliteit van leven van mensen en de samenleving.

4.6.2 Milieubeleid

Riwis houdt rekening met het milieu met:

- ▲ de aanschaf van huishoudelijke producten en hoogwaardige en duurzame inrichtingen,
- ▲ het scheiden van voedsel via de werkinstructie voedselveiligheid,
- ▲ het scheiden van afval van glas, papier en incontinentiemateriaal,
- ▲ cliënten op hun verantwoordelijkheid te wijzen in het gebruik van energie, water en materialen,
- ▲ 'duurzaam bouwen' bij de realisatie van nieuwbouw en renovatie,
- ▲ het aan medewerkers ter beschikking stellen van kleine en schone dienstauto's voor dienstreizen om daarmee de uitstoot van CO² en het gebruik van brandstof te reduceren,
- ▲ het aanbod om via het Meerkeuzesysteem onder gunstige voorwaarden een fiets aan te schaffen en zo het gebruik van een auto voor het woon-werkverkeer te beperken,
- ▲ het dubbelzijdig kopiëren en printen te stimuleren en zo het gebruik van printers en kopieermachines, papier en inkt te beperken.

4.6.3 Deelname aan activiteiten in de omgeving

Servicepunt Zuid

Op 30 juni 2008 ondertekende Riwis het convenant 'Het gemak van service in Zuid' waarmee het Servicepunt Zuid gestalte kreeg. Vanaf 1 juli 2008 kunnen bewoners van Apeldoorn daar terecht voor informatie, advies, bemiddeling en het leveren van hulp en zorg aan huis.. De convenantpartners op 1 januari 2010 zijn De Goede Zorg, Riwis, Thuiszorg Beers en Wisselwerk.

Dit servicepunt is mede mogelijk gemaakt door de inzet van Provincie Gelderland en Gemeente Apeldoorn, onder andere met subsidie. Het is onderdeel van dok Zuid, een multifunctioneel ontmoetingscentrum dat onderdak biedt aan een groot aantal organisaties in Apeldoorn Zuid.

Het verslagjaar stond in het teken van het optimaliseren van de klantcontacten. In het verslagjaar bleek dat Servicepunt Zuid haar doelstelling van 500 klantcontacten overtrof. De meeste aandacht ging uit naar informatie, advies en ondersteuning bij vragen rond maatschappelijke zorg.

In opdracht van Gemeente Apeldoorn voeren de Stuurgroep Servicepunt Zuid en de projectleider in 2011 een evaluatief onderzoek uit.

In het verslagjaar:

- ▲ konden klanten vanaf het eerste klantencontact tot het sluiten van het dossier een beroep doen op een professioneel contactpersoon waarmee het Servicepunt Zuid zich onderscheiden heeft van andere woonservicegebieden binnen Apeldoorn,
- ▲ vonden de eerste klantcontacten plaats bij de front office van Servicepunt Zuid waar twee professionele functionarissen informatie verstrekten en advies en cliëntondersteuning boden.
- ▲ organiseerde Servicepunt Zuid thema- en informatiebijeenkomsten voor mensen uit Apeldoorn, zoals een gezondheidsmarkt en kerstbijeenkomst, die positief werden ervaren.

In 2010 waren afstemming en samenwerking belangrijke speerpunten. De projectleider nam deel aan het gemeentelijk afstemmingsoverleg. Daarnaast vond afstemming plaats in de samenwerking met de partners in dok Zuid. Het doel is om dok Zuid samen tot een succes te maken. Dit wordt breed gedragen, maar blijft ook in 2011 om aandacht vragen. Riwis treedt hierin op als kassier van het project.

4.7 Financieel beleid

In deze paragraaf vindt u beknopte informatie over het financieel beleid van Riwis Zorg & Welzijn. Kengetallen met betrekking tot de kredietwaardigheid en de liquiditeit geven een verduidelijking van de financiële gang van zaken in 2010.

Stichting Riwis Zorg & Welzijn heeft het boekjaar 2010 afgesloten met een negatief resultaat van € 845.913,--.

De exploitatiekosten zijn in 2010 gestegen ten opzichte van het boekjaar 2009 in verband met o.a. de groei van de instelling. Als gevolg hiervan steeg het aantal personeelsleden op basis van full-time eenheden van 468 fte naar 491 fte. Ook is vastgesteld dat de structurele directe en indirecte kosten onvoldoende in balans zijn. Om deze situatie te verbeteren is een pakket ombuigingsmaatregelen 2010-2011 vastgesteld dat moet leiden tot een evenwichtige balans tussen baten en lasten. In 2011 zal Riwis meedoen aan een benchmark voor overheadkosten.

De kapitaalslasten nemen toe als gevolg van de doorwerking van de activering van in de loop van 2009 en 2010 aangeschafte / gehuurde woningen en kantoren, alsmede de rentekosten die met de financiering van de projecten gepaard gaan. De oplevering van nieuwe woningen / projecten (huur of eigendom) in 2010 heeft geleid tot leegstand elders in het woningenbestand van Riwis. Om die reden is besloten tot herijking van het woningbestand in 2011 en de daarop volgende jaren.

Ondanks de landelijke onzekerheden over de hoogte van de toekomstige opbrengsten en het ontbreken van een uniform kader van ervaringsnormen voor bijvoorbeeld een bedrijfswaardeberekening bleef, overeenkomstig RJ-655 Zorginstellingen, de boekwaarde van de materiële vaste activa in eigendom per 31 december 2010 ongewijzigd. Daarentegen zijn de materiële vaste activa

aangepast, conform RJ-655, voor de contante waarde van de financiële lease objecten, te weten de huurpanden Tolzicht (Brummen), De Beekwal en Buiten de Veste te Brummen, De Kroon te Vaassen en de 1^e Wormenseweg te Apeldoorn. De werkelijke waarde van het totaal aan materiële vaste activa is echter niet eenduidig te bepalen en kan van de boekwaarde afwijken.

Als gevolg van het negatief resultaat is de Reserve Aanvaardbare Kosten van Riwis per 31 december 2010 afgenomen met € 806.841 tot een bedrag van € 1.998.284. De bestemmingsreserve eigen activiteiten is met € 6.687 afgenomen tot een bedrag van € 31.372. De bestemmingsreserve WMO is afgenomen met € 32.384 tot een negatief saldo van €55.921.

Resultaatratio AWBZ-gefinancierde middelen

De resultaatratio berekent het resultaat van het boekjaar ten opzichte van de totale opbrengsten.

Per 31 december 2009 bedroeg dit percentage 1,29%. Op 31 december 2010 is het percentage gedaald naar -2,27%.

Liquiditeit

De liquiditeit geeft de mate aan waarin Riwis op korte termijn in staat is haar betalingsverplichtingen na te komen. In 2010 is, in tegenstelling tot 2009, geen kort vreemd vermogen, dat is aangewend voor het in eerste instantie kort financieren van vaste activa, omgezet naar lang vreemd vermogen. Dit heeft een negatief effect op de liquiditeitspositie. Daarnaast heeft de stelselwijziging inzake de financiële lease (RJ-655) een negatief effect op de liquiditeitspositie. De huurverplichtingen van die objecten, die onder bedoelde regeling vallen, voor het komend jaar dienen immers als kortlopende schuld te worden opgenomen.

De liquiditeitspositie wordt als volgt berekend: vlottende activa (inclusief liquide middelen) te delen door de kortlopende schulden. (quick-ratio). Op 31 december 2009 bedroeg dit percentage 65,05%, terwijl dit percentage op 31 december 2010 is afgenomen tot 35,72%.

Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de kredietwaardigheid van de organisatie aan en wordt als volgt berekend:

- totaal eigen vermogen gedeeld door balanstotaal,
- totaal eigen vermogen gedeeld door de totale opbrengsten.

In de eerste berekening is de solvabiliteit afgenomen van 8,39% eind 2009 tot 4,25% eind 2010. In de tweede berekening van 8,40% eind 2009 tot 5,37% eind 2010.

De daling van de kredietwaardigheid is het gevolg van de grotere toename van de totale schuld en de toevoeging aan de voorzieningen dan de afname van het eigen vermogen als gevolg van het negatief resultaat. De schulden zijn toegenomen als gevolg van investeringen ten gevolge van de groei van het zorgaanbod en daaraan gerelateerd vastgoed, alsmede de stelselwijziging RJ-655. Als gevolg van de stelselwijziging zijn de schulden en daarmee het balanstotaal toegenomen met € 8.442.200.

Tabel 19 geeft een overzicht van de aangeschreven fondsen en subsidieregelingen.

Tabel 19: Aangeschreven fondsen en subsidieregelingen in 2010

Naam subsidieregeling	fonds/	Ten behoeve van	Toegekend ja / nee
Fonds NutsOhra (Amsterdam)		Inrichting zit-slaapkamers voor het project Beschermd Wonen Jeugd.	€ 60.000 in totaal voor een projectperiode van 2008 tot en met 2010.
Provincie Gelderland (Arnhem)		Ontwikkelingen en onderhoud van de website www.mijnherstel.nl ; deskundigheidsbevordering van de redactieraad, promotie en loonkosten.	€ 28.290 toegekend voor een periode van 4 jaar, waarvoor in 2010 een voorschot is ontvangen van € 7.668,-.
Regionaal (Apeldoorn)	Kompas	<ul style="list-style-type: none"> o coördinatiepunt Jonge Moeders, o begeleidingstrajecten Laatste Kansbeleid, o financiering Kindplaatsen Gezinsbegeleiding, o Bureau Metgezel, o ambulante begeleiding GGz, o Mode met een missie, o Tuinen van Zuidbroek. 	<p>Gehonoreerd zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> o coördinatiepunt Jonge Moeders met € 9.891,20 o begeleidingstrajecten Laatste Kansbeleid met € 104.000,- o Bureau Metgezel met € 7.974,-. <p>Ook stond de gemeente garant voor de financiering van Kindplaatsen Gezinsbegeleiding met € 110.000,-.</p>
Provincie Gelderland		Het project Implementatie Naastbetrokkenen, voor deskundigheidsbevordering van naastbetrokkenen.	€ 81.386,- in totaal toegekend voor de jaren 2009-2012.
Ministerie VWS		Werkgelegenheidsbevordering thuiszorgsector 2009/2010.	Afgewezen.
Dienst Justitiële Inrichtingen van het Ministerie van Justitie		Het ontwikkelen van forensische psychiatrische woonvoorzieningen.	€ 100.931 toegekend voor 2009-2010, participanten: Oostvaarderskliniek, RIBW Kwintes en Riwis.

5 Lijst van afkortingen

AED	Automatische externe defibrillator
AO/IC	Regeling Administratieve Organisatie / Interne Controle (AO/IC)
AVM	Arbo, Veiligheid en Milieu
Awbz	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BBL	Beroeps Begeleidende Leerweg
BHV	Bedrijfshulpverlening
BZW	Begeleid Zelfstandig Wonen
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CB	Centraal Bureau
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CQ-Index	Consumer Quality Index
CSB	Cliëntenservicebureau
ECD	Elektronisch cliëntendossier
EHBO	Eerste Hulp bij Ongelukken
FMIS	Facilitair Managementinformatiesysteem
F&I	Financiën en Informatie
GGz	Geestelijke Gezondheidszorg
HKZ	Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
HBO	Hoger beroepsonderwijs
HRM	Human Resources Management
I&A	Informatie & Automatisering
IBC	Interne bezwarencommissie
IBO	Integraal Beleids Overleg
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IKP	Innovatie Kwaliteit en Productontwikkeling
IRB	Individuele Rehabilitatie Benadering
KEMA	Keuring van Elektronische Materialen te Arnhem
LCvV	Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden
LOC	Landelijke Organisatie Cliëntenraden
LTHP	Langetermijnhuisvestingsplan
MICA	Melding Incidenten, Calamiteiten en Agressie
MMZBGE	Medewerker Maatschappelijke Zorg Begeleider Geestelijke gezondheidszorg met Ervaringsdeskundigheid
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
NEN	Nederlandse Norm
NIFP	Nederlands Instituut Forensische Psychiatrie
NVTZ	Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen
NVZD	Nederlandse Vereniging Ziekenhuis Directeuren
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OBW	Oude Beekbergerweg
OOG	Observatie onbewust gedrag
OR	Ondernemingsraad
PSO	Personeel, Salaris en Opleidingen
PVP	Patiënt Vertrouwenspersoon
RIBW	Regionale Instelling Beschermd Woonvormen
ROC	Regionaal opleidingscentrum
ROM	Routine Outcome Monitoring
RvM	Raad van Medezeggenschap
SER	Sociaal Economische Raad
SMARTE	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistische, Tijdsgebonden, Eigenaar
SPH	Sociaal Pedagogische Hulpverlening
SPW	Sociaal Pedagogisch Werk

TAG PS	Ten Oever Advies Groep Performance Scan
TBS	Ter Beschikking Stelling
UTOPIA	Uit & Thuis Onderzoek naar de Participerende Instellingen van de RIBW Alliantie
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VROM	Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
VVT	Verpleging, Verzorging & Thuiszorg
VWOG	Vluchtelingen Werk Oost Gelderland
VWS	Volksgesondheid Welzijn en Sport
WOR	Wet op de Ondernemingsraad
Wmo	Wet maatschappelijk ondersteuning
WOPT	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
WVA	Wet Vermindering Afdracht loonheffing
WZC	Woon-zorgcoördinator
ZZP	Zorgzwaartepakket

Apeldoorn, 24 mei 2011

.....
Drs. H.J. Bos
Voorzitter Raad van Toezicht

.....
Drs. A.J. van Oosten
Vice-voorzitter Raad van Toezicht

.....
Mr. R.Ph. Gerzon
Lid Raad van Toezicht

.....
G. Groen- Verveld
Lid Raad van Toezicht

.....
Drs. E.M. Bosch
Lid Raad van Toezicht

.....
Drs. H.G.M.J. Pernot RA
Lid Raad van Toezicht

.....
M. van Stroe
Lid Raad van Toezicht

.....
E. ten Have-Weustenenk MSM
Voorzitter Raad van Bestuur