

Maatschappelijk Verslag 2011

Riwis Zorg & Welzijn

© Riwis Zorg & Welzijn

Redactie: Bertina Mulder

Eindredactie: drs. J(udith) G.M. van Doormaal, staffunctionaris Raad van Bestuur

Vastgesteld: Raad van Bestuur d.d. 31 mei 2012

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten van de verslaggeving	3
1.1	Verantwoording	3
1.2	Leeswijzer	3
2	Profiel van de organisatie	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van het concern	4
2.3	Kerngegevens	7
2.3.1	GGz-activiteiten	7
2.3.2	VV&T-activiteiten	8
2.3.3	Cliënten, capaciteit, productie en personeel	8
2.3.4	Werkgebieden en zorgkantoren	9
2.4	Samenwerkingsrelaties	10
3	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	14
3.1	Normen voor goed bestuur	14
3.2	Raad van Bestuur	15
3.3	Raad van Toezicht	18
3.3.1	Commissies Raad van Toezicht	20
3.3.2	Verslag van de Raad van Toezicht	21
3.4	Bedrijfsvoering	22
3.4.1	Planning & Control (P&C) cyclus	22
3.4.2	Risico's en risicobeheersing	23
3.5	Cliëntenraad	23
3.6	Medezeggenschap	24
3.7	Naastbetrokkenen	27
4	Beleid, inspanningen en prestaties	29
4.1	Meerjarenbeleid	29
4.2	Algemeen beleid	31
4.2.1	Het zorgaanbod	31
4.2.2	Huisvesting	33
4.2.3	ICT	35
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid	36
4.3.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	36
4.3.2	Kwaliteit van informatie, registratie en gegevensbeveiliging	37
4.3.3	Kwaliteit van gebouwen	37
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	38
4.4.1	Kwaliteit van zorg	38
4.4.2	Borgen van kwaliteit van zorg	41
4.4.3	Uitgangspunten en vormen van de zorg	43
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	46
4.5.1	Personeelsbeleid	46
4.5.2	Deskundigheidsbevordering medewerkers	47
4.5.3	Deskundigheidsbevordering studenten	50
4.5.4	Vrijwilligersbeleid	50
4.6	Samenleving en belanghebbenden	51
4.6.1	Economische meerwaarde voor de samenleving	51
4.6.2	Milieubeleid	51
4.6.3	Deelname aan activiteiten in de omgeving	51
4.7	Financieel beleid	52
	Bijlage: Lijst van afkortingen	56

1 Uitgangspunten van de verslaggeving

1.1 Verantwoording

Met het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2011 legt de Stichting Riwis Zorg & Welzijn openbaar verantwoording af voor haar beleidsvoornemens, inspanningen, resultaten en beleidbijstellingen in het kalenderjaar (tevens boekjaar) 2011. Het jaardocument bestaat uit het maatschappelijk verslag, de jaarrekening en kwantitatieve gegevens. Riwis Zorg & Welzijn levert de kwantitatieve gegevens aan via de webapplicaties van DigiMV. De wettelijk verplichte bijlagen zijn te raadplegen op de website www.jaarverslagenzorg.nl. Een samenvatting van de jaarrekening in de vorm van de geconsolideerde balans en geconsolideerde resultatenrekening is opgenomen als onderdeel van het maatschappelijk verslag.

De verslaggeving heeft betrekking op de Stichting Riwis Zorg & Welzijn (verder aangeduid als Riwis) als geheel. Hiermee voldoet ze aan de wettelijke verplichtingen en eisen conform de richtlijnen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). U krijgt op basis van deze informatie een totaalbeeld van onze stichting.

In het maatschappelijke verslag staat de naam Riwis voor alle activiteiten van de organisatie in 2011 binnen de Algemene Wet Bijzondere Zorg (Awbz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat hierbij om alle GGz- en VV&T-activiteiten. Daarnaast legt Riwis met het jaardocument verantwoording af over de geleverde forensische zorg voor de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over het profiel van Riwis, dat u in staat stelt een beeld te vormen van wat onze stichting uniek maakt. U vindt er de algemene identificatiegegevens, de structuur, de kernegegevens en de werkgebieden van de stichting. Daar waar informatie vragen kan oproepen, geven wij een korte toelichting.

Hoofdstuk 3 zoomt in op de wijze waarop de stichting wordt geleid. Het Raad van Toezicht-model, waar stichtingen in de zorg toe verplicht zijn volgens de vernieuwde Zorgbrede Governancecode, vraagt om verdere uitwerking. In dit hoofdstuk tonen we u wat hier zoal bij komt kijken. Daarbij laten de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zien waar ze zich mee bezighouden en met welke doel. Tot slot komen ook de adviesorganen aan bod. Zij zijn een onlosmakelijk verbonden aan de koers die de stichting vaart.

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

Het lijkt zo nietszeggend, het profiel van de organisatie, maar niets is minder waar. Want waarom heeft Riwis twee identificatienummers bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) voor de GGz en niet voor de VV&T? En hoe komt het dat Riwis ook een cluster Welzijn kent, naast de clusters Jeugd & Gezin, Volwassenen en Ouderen? En waarom biedt Riwis forensische zorg? Kortom, dit hoofdstuk gaat over basisinformatie, maar die informatie stelt u in staat een beeld te vormen van onze organisatie en van dat wat ons uniek maakt. Daar waar die informatie vragen kan oproepen, geven wij een korte toelichting.

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Riwis Zorg & Welzijn
Adres	Vosselmanstraat 1
Postcode	7311 CL
Plaats	Apeldoorn
Telefoonnummer	055 539 45 00
Identificatienummer NZa	GGz (Agis) 300-1218 GGz (Menzis) 300-1219
Identificatienummer NZa	VV&T-300-1220
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41039180
E-mailadres	info@riwis.nl
Internetpagina	www.riwis.nl

Tabel 1: Algemene identificatiegegevens op 31 december 2011

Riwis kent heeft bij de NZa twee identificatienummers voor haar Awbz-diensten binnen de geestelijke gezondheidszorg (GGz). De reden hiervoor is dat Riwis toelatingen heeft aangevraagd bij de NZa voor het bieden van zorg (GGz) in Apeldoorn en omgeving en in de Achterhoek en die ook heeft gekregen. Riwis heeft om die reden te maken met twee zorgkantoren: zorgkantoor Apeldoorn Zutphen e.o. en zorgkantoor Arnhem.

Het zorgaanbod van Riwis binnen de VV&T bevindt zich uitsluitend in de gemeente Brummen en Eerbeek. Beide gemeenten vallen binnen het zorgkantoor van Agis waardoor Riwis kan volstaan met een identificatienummer bij de NZa.

2.2 Structuur van het concern

Rechtsvorm

De juridische vorm van Riwis is een stichting. Daarmee geeft ze aan dat ze geen winst nastreeft. In de notariële akte zijn de statuten opgenomen waarin onder andere de naam van de stichting is opgenomen, het doel van de stichting, de wijze van benoeming en ontslag van de bestuurders, de vestigingsplaats en een regeling voor de wijze waarop en door wie de stichting kan worden beëindigd. Hierin is ook opgenomen dat Zorgbelang Gelderland de bevoegdheid heeft de cliënten van Riwis te vertegenwoordigen en een enquêteverzoek mag indienen bij de Ondernemingskamer.

Onze stichting heeft geen leden en kent een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur bestuurt de organisatie. De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken, en staat de Raad van Bestuur bij met advies.

Structuur

De cliëntgebonden activiteiten van de stichting gingen in januari 2011 over van een regio-indeling naar een clusterindeling. Op 31 december 2011 waren er binnen Riwis vier clusters (zie figuur 1 Organisatiestructuur op pagina 6):

- cluster Jeugd & Gezin en Voordeur,
- cluster Volwassenen,
- cluster Ouderen,
- cluster Welzijn.

De ondersteunende activiteiten van de stichting bleven in 2011 binnen dezelfde structuur bestaan als in voorgaande jaren:

- de dienst Financiën & Informatie,
- de dienst Personeel & Opleidingen,
- de dienst Vastgoed & Facilitaire Zaken
- de dienst Innovatie, Kwaliteit & Productontwikkeling.

Elke entiteit wordt aangestuurd door een manager. De managers van de zorgclusters Jeugd & Gezin, Volwassenen en Ouderen gaven op peildatum 31 december 2011 leiding aan 14 teamleiders, die de werkzaamheden van de zorgverlenende teams coördineren. De manager van het cluster Jeugd & Gezin en Voordeur geeft daarnaast leiding aan de teamleider Voordeur die de werkzaamheden coördineert van de functionarissen Zorgtoeleiding & Informatie en de medewerkers van het Cliëntenservicebureau (CSB).

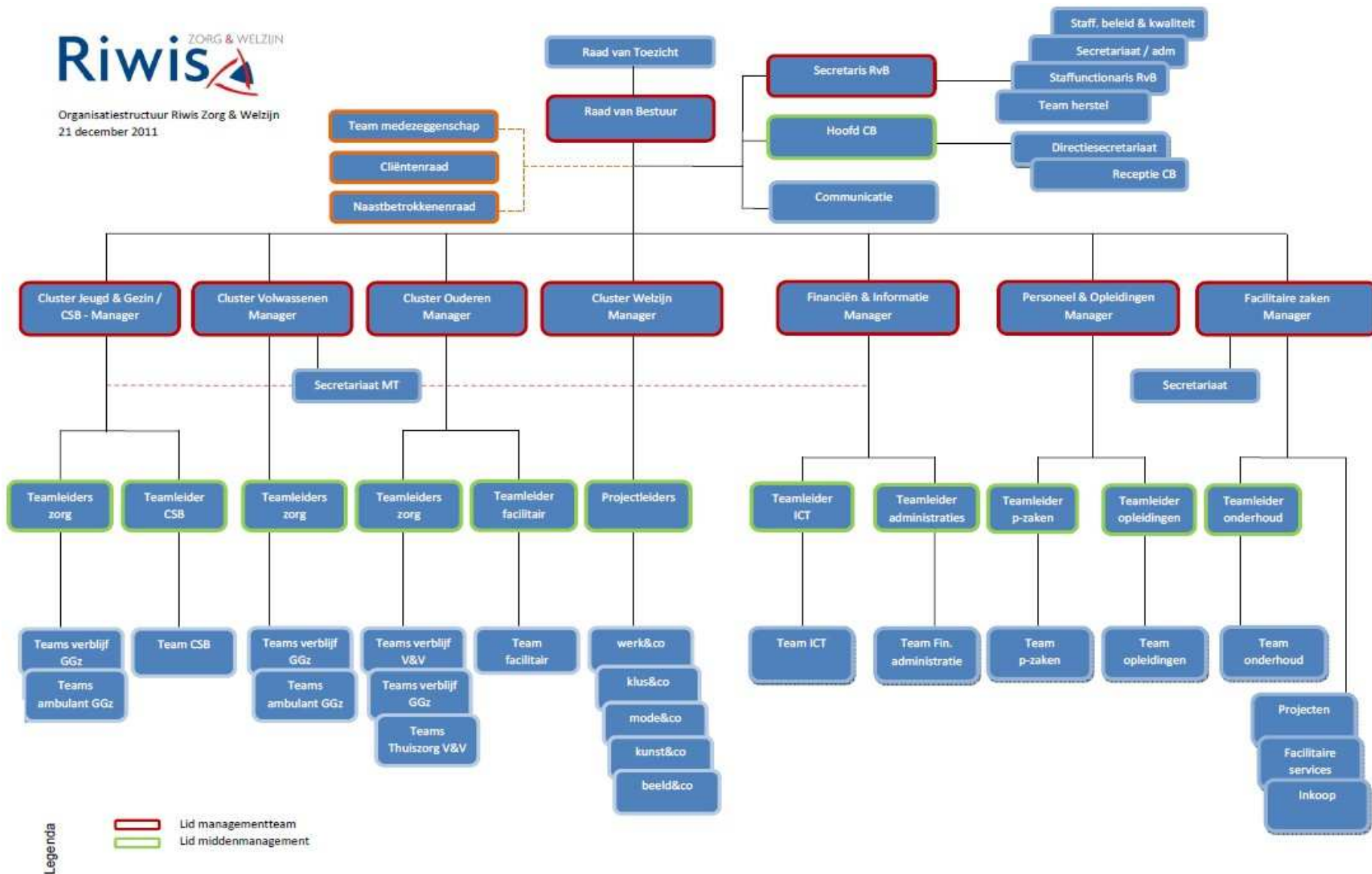
De manager Welzijn, onder wie de dagbesteding aan cliënten met een ZZP-indicatie of een functionele indicatie dagbesteding valt, geeft leiding aan projectleiders van verschillende onderdelen van geluk&co. Geluk&co is een welzijnsproject dat in samenwerking met de stichting De Passerel is opgezet.

Ook de managers van de ondersteunende diensten geven leiding aan teamleiders, die op hun beurt de werkzaamheden van de ondersteunende diensten coördineren.

Overlegstructuur

Riwis hanteert een vastgestelde vergaderstructuur voor de verschillende organisatieonderdelen. Het overleg van de Raad van Toezicht, het overleg tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht en het overleg tussen Raad van Bestuur en het managementteamoverleg (MT) maken hier onderdeel van uit. De voorzitter van de Raad van Bestuur geeft leiding aan de vergaderingen van het MT, waarin de managers en de secretaris van de Raad van Bestuur zitting hebben.

De medezeggenschap is georganiseerd via de Centrale Cliëntenraad, het Team Medezeggenschap (de ondernemingsraad) en de Naastbetrokkenenraad (een raad van familie en naasten van cliënten). Informatie hierover deze geledingen en hun invloed op het beleid komen aan bod in hoofdstuk 3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap.



Figuur 1: Organisatiestructuur Riwis Zorg & Welzijn versie 21 december 2011

2.3 Kerngegevens

De kernactiviteiten van Riwis bestaan uit GGz- en VV&T-activiteiten. De activiteiten binnen de GGz bestaan uit Awbz-zorg, forensische zorg en Wmo-zorg; de activiteiten binnen de VV&T uit Awbz- en Wmo-zorg. Daarbij vermelden we ook de projecten die Gemeente Apeldoorn vanuit de Wmo heeft gefinancierd. Tot slot levert Riwis ook Pgb-zorg.

2.3.1 GGz-activiteiten

Awbz-zorg

Ook in 2011 beschikte Riwis voor de GGz-activiteiten over een toelating voor persoonlijke verzorging, begeleiding en verblijf, zoals bedoeld in de artikelen 4, 6, en 9 van het Besluit Zorgaanspraken Awbz. De GGz-kernactiviteiten bestonden op 31 december 2011 uit beschermd wonen, ambulante begeleiding, thuiszorg (VP, PV en BG) en dagactiviteiten, en zijn gericht op herstel, rehabilitatie en participatie. Riwis leverde deze zorg voor cliënten met een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) met een psychosociale en of psychiatrische beperking.

Forensische zorg

De Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) van het Ministerie van Veiligheid en Justitie maakte ook in 2011 productieafspraken met Riwis voor forensische zorg. Het gaat hierbij om alle tweedelijns geestelijke gezondheidszorg in een strafrechtelijk kader, met inbegrip van verslavingszorg en zorg voor gedetineerden met een verstandelijke beperking. Deze zorg is gericht op stabilisatie, begeleiding en behandeling van gedetineerden én op het verminderen van de kans op recidive. De forensische zorg is gefinancierd uit gelden die vanuit de Awbz zijn overgeheveld naar Justitie. Het Nederlands Instituut Forensische Psychiatrie (NIFP) zorgt voor de indicatie.

Riwis bood in 2011 aan zes cliënten forensische zorg verblijf en begeleiding. Tijdens het verslagjaar maakte Riwis ook een afspraak voor ambulante productie. Deze productie is evenals de productie verblijf en begeleiding in de herschikking opgehoogd. De uiteindelijke ambulante productie bedroeg 58 uren begeleiding aan drie cliënten. Riwis verleende in 2011 zorg aan in totaal negen cliënten ambulant en verblijf.

Wmo-zorg

Naast de Awbz- en forensische zorg bood Riwis in het verslagjaar ook zorg binnen de prestatievelen 7, 8 en 9 van de Wmo; het Regionaal Kompas Oost-Veluwe met Apeldoorn als centrumgemeente. Centrumgemeente Apeldoorn heeft twee projectaanvragen gesubsidieerd: kindplaatsen gezinsbegeleiding en deelnemers Laatste Kansbeleid.

Kindplaatsen gezinsbegeleiding

Hierbij gaat het om opvang van kinderen van (jonge) moeders en begeleiding aan de moeders om te kunnen omgaan met hun beperkingen en om hun kinderen goed te kunnen opvoeden. Riwis heeft in 2011 in totaal 19 kinderen opvang geboden en 15 (jonge) moeders begeleid; op 1 januari 2011 en op 31 december 2011 bedroeg het aantal kinderen 13.

Laatste Kansbeleid

Het Laatste Kansbeleid biedt hulp, ondersteuning en activering aan huurders van woningcorporaties in de gemeente Apeldoorn met huur- en andere schulden, psychische problemen, verslaving en opvoedingsproblemen. De begeleiding is dwingend van karakter en heeft tot doel de instroom in maatschappelijke opvang zoveel mogelijk te beperken, dakloosheid te voorkomen en de vicieuze cirkel van probleemgedrag bij deze huurders te doorbreken.

Op 1 januari 2011 had Riwis 10 geïndiceerde huurders in zorg en 56 niet-geïndiceerde huurders. Per 31 december 2011 bedroeg dit aantal respectievelijk 9 en 53.

In paragraaf 4.7, tabel 13 staan de aangevraagde subsidies en toekenningen uit het Regionaal Kompas.

2.3.2 VV&T-activiteiten

Awbz-zorg

De organisatie beschikte in 2011 voor de VV&T-activiteiten binnen de Awbz over een toelating voor persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf, zoals bedoeld in de artikelen 4, 5, 6, 8 en 9 van het Besluit Zorgaanspraken Awbz. De VV&T-activiteiten bestonden op 31 december 2011 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 groei van 15,8%. De stichting groeide van 523 plaatsen Beschermd Wonen op 31 december 2010 naar 613 plaatsen op 31 december 2011. Hierin zitten de 6 plaatsen forensische zorg. De capaciteit van de woonzorgcentra is, inclusief de kortdurende verblijfplaatsen, in het verslagjaar gelijk gebleven.

Datum	Toegelaten GGz-capaciteit	Toegelaten VV&T-capaciteit
01-01-2011	523 plaatsen, inclusief 3 forensische plaatsen	84 verzorgingshuisplaatsen
31-12-2011	613 plaatsen, inclusief 6 forensische plaatsen	90 verzorgingshuisplaatsen

Tabel 2: Ontwikkeling capaciteit en toelating in 2011

Wmo-zorg

Riwis leverde in 2011 in het kader van de Wmo binnen haar VV&T-activiteiten 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 en Domus Magnus gedurende het gehele verslagjaar aan cliënten in Klein Engelenburg te Brummen.

De organisatie ontplooidde geen private initiatieven in 2011.

2.3.3 Cliënten, capaciteit, productie en personeel

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)	1291
Aantal intramurale VV&T-cliënten (verzorgingshuiszorg)	86
Aantal intramurale VV&T-cliënten (kortdurend verblijf)	
Aantal VV&T-cliënten dagactiviteiten zonder verblijf	
Aantal VV&T-cliënten dagactiviteiten met verblijf	
Aantal extramurale VV&T-cliënten, exclusief cliënten dagactiviteiten	

Kerngegevens Awbz-gefinancierde zorg - vervolg		Aantal/bedrag
Capaciteit		
Aantal feitelijke GGz-plaatsen beschermd wonen		537
Aantal beschikbare VV&T-plaatsen met Awbz-verblijf		90
Productie		
Aantal GGz-verzorgingsdagen Beschermd Wonen Awbz		173.550
Aantal ambulante (BZW) GGz-contacten		
Aantal uren ambulante (BZW) GGz-begeleiding Awbz en Forensisch		
Aantal dagdelen GGz-dagactiviteiten Awbz		21.827
Aantal uren GGz-dagactiviteiten Forensisch Zorg		
Aantal intramurale VV&T-verzorgingsdagen		32.113
Aantal dagdelen VV&T-dagactiviteiten, zonder verblijf		2153
Aantal uren extramurale VV&T-productie (excl. dagactiviteiten)		38.372
Aantal uren productie huishoudelijke hulp in natura		26.783
Personeel		
Aantal personeelsleden GGz (excl. stagiaires) in loondienst		455
Aantal FTE personeelsleden GGz in loondienst		350,48
Aantal personeelsleden VV&T (excl. stagiaires) in loondienst		227
Aantal FTE personeelsleden VV&T in loondienst		119,74
Aantal personeelsleden huishoudelijke hulp in loondienst		51
Aantal FTE personeelsleden huishoudelijke hulp in loondienst		16,61

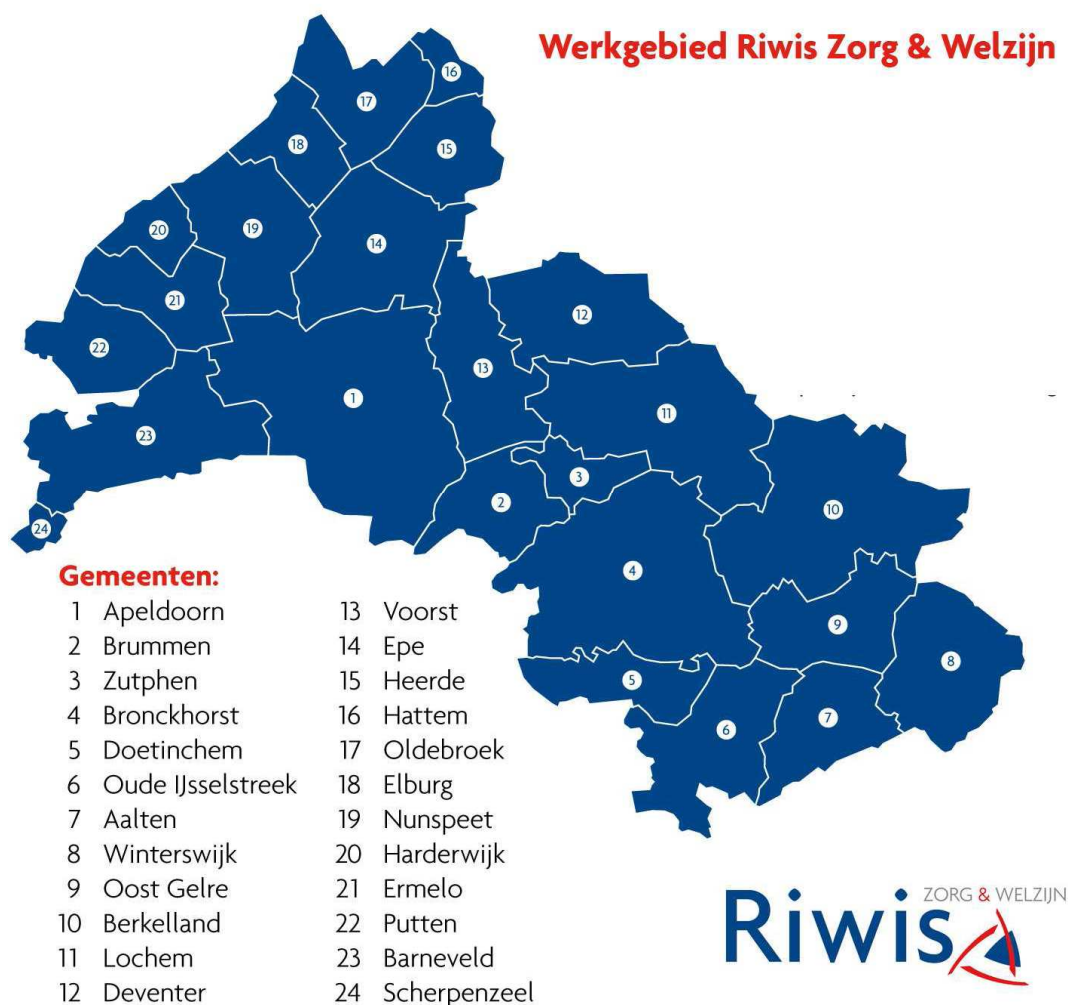
Tabel 3: Kerngegevens cliënten, capaciteit, productie en personeel op 31 december 2011

2.3.4 Werkgebieden en zorgkantoren

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

In het verslagjaar concentreerde de GGz-activiteiten van Riwis zich binnen de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Doetinchem, Epe, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Voorst. De VV&T-activiteiten bevonden zich uitsluitend binnen de gemeente Brummen. De groei van Riwis vindt vanuit de schil plaats.

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



Figuur 2: werkgebied 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 allereerst de onderaannemers van Riwis. In de tweede tabel binnen deze paragraaf tonen we de overige belanghebbenden met wie Riwis in het verslagjaar een specifieke relatie onderhield: samenwerkingspartners, ketenpartners, cliëntorganisaties, overheden, toezichthouders, zorgverzekeraars en kapitaalverschaffers.

Organisatie	Onderaannemer/ aannemer
Boszorg (Epe / Deventer) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagactiviteiten
Claassen Hoveniersbedrijf VOF (Eerbeek)	Onderaannemer dagactiviteiten
DaAr (Apeldoorn)	Onderaannemer dagactiviteiten
De Goede Zorg (Apeldoorn)	Onderaannemer VV&T
De Grootte 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 VV&T
Lojal (Doetinchem)	Onderaannemer GGz
Safe Houses (Amsterdam)	Onderaannemer GGz
Stichting Emireurpoe	Onderaannemer Jeugd
Stg. Latijnse School (Deventer)	Onderaannemer dagactiviteiten
Stg. Mens en Welzijn (Voorst)	Onderaannemer dagactiviteiten
Stg. Welzijn Brummen	Onderaannemer dagbesteding
Quintes Thuiszorg (Eefde)	Onderaannemer VV&T
Sterrenland (Twello) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagbesteding
Vérian (Apeldoorn)	Onderaannemer VV&T/GGz
Zorg en Natuur (Hoenderloo) / Zorgboerderij	Onderaannemer dagbesteding
Zorggroep Apeldoorn e.o.	Aannemer

Tabel 4: Onderaannemers

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 een somatische respectievelijk psychogeriatrische zorgvraag.

Belanghebbenden	Relatie
AAG Den Bosch	Adviesbureau financieel beheer en vastgoed
ABN AMRO (Deventer /Rotterdam)	Bankrelatie
Actiz (Utrecht)	Brancheorganisatie
Aedes (Hilversum)	Brancheorganisatie
Algemeen Meldpunt Kindermishandeling (AMK)	Samenwerkingspartner zorg
Atlant Zorggroep (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Autimaat (Doetinchem)	Samenwerkingspartner zorg
BOP-Academie (Deventer)	Kenniscentrum
Bureau Jeugdzorg (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Centrum Jeugd & Gezin (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
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
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 RIBW 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
Inspectie voor de Gezondheidszorg (Utrecht)	Toeziethouder / 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)	Adviseur huisvesting / facilitair
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
Lindenhout Jeugdzorg (Doetinchem)	Samenwerkingspartner zorg
Ministerie van Justitie (Den Haag)	Beleidsregisseur / zorginkoper
Ministerie van VWS (Den Haag)	Beleidsregisseur
Oostvaarderskliniek (Almere Buiten-Oost)	Samenwerkingspartner zorg
Pensioenfonds Zorg & Welzijn (Zeist)	Uitvoerder pensioenen
Philadelphia Zorg (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Piet Roorda Kliniek (Apeldoorn)/Tactus	Samenwerkingspartner zorg
Provincie Gelderland	Financier / regisseur
Qamp projectontwikkeling (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner wonen
Quick Zorgbemiddelingsbureau (Dieren)	ZZP bemiddelingsbureau
Rabobank (Apeldoorn)	Bankrelatie VV&T-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
Stichting Met Het Oog Op Morgen (MHOOM)	Aannemer zorg
Stg. Omnizorgcentrum (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner zorg
Stg. Rehabilitatie '92 (Utrecht)	Samenwerkingspartner opleidingen
Stg. Welzijn Brummen (Brummen)	Samenwerkingspartner welzijn
Tactus, Verslavingszorg (Deventer)	Samenwerkingspartner zorg
Technozorg (Borculo)	Adviseur vastgoed
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
Wisselwerk, Welzijnsorganisatie (Apeldoorn)	Samenwerkingspartner welzijn / Servicepunt Zuid
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
Woningstichting Sprengenland (Eerbeek)	Samenwerkingspartner wonen
Woningstichting Brummen (Brummen)	Samenwerkingspartner wonen
Zorgbelang Gelderland (Arnhem)	Uitvoerder enquêterecht cliënten
Zorggroep Apeldoorn e.o. (Apeldoorn)	Aannemer zorg en samenwerkingspartner
Zorgkantoor Apeldoorn, Zutphen e.o. te Apeldoorn (Agis / Achmea)	Financier
Zorgkantoor Menzis, regio Arnhem (Enschede)	Financier
Zorgkantoor Midden IJssel (Deventer)	Financier

Tabel 5: Relaties

3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

De vernieuwde Zorgbrede Governancecode verplicht stichtingen in de zorg tot het Raad van Toezicht-model. In dit hoofdstuk tonen we u wat hier zoal bij komt kijken. Daarbij laten de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zien waar ze zich mee bezighouden en met welke doel. Tot slot komen ook de adviesorganen aan bod. Zij zijn een onlosmakelijk verbonden aan de koers die de stichting vaart.

3.1 Normen voor goed bestuur

Zorgbrede Governancecode

Riwis onderschrijft en hanteert de vernieuwde Zorgbrede Governancecode die vanaf 1 januari 2010 van kracht is. Dit betekent dat Riwis het Raad van Toezicht-model als bestuursmodel hanteert. Verder gaat de code uit van een aantal principes die bijdragen aan een goede, efficiënte en (maatschappelijk) verantwoorde leiding van de stichting. Daar waar Riwis afwijkt van die principes motiveert Riwis die afwijking volgens het pas-toe-en-leg-uit-principe.

Reglementen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

Raad van Bestuur en Raad van Toezicht werken op basis van een reglement. Respectievelijk het Reglement Raad van Bestuur en het Reglement Raad van Toezicht. In september 2010 stelden de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur beide reglementen vast. Deze zijn gebaseerd op de stichtingstatuten en directiestatuten van de RIBW Oost-Veluwe en Woonzorgcentra Iselegouwe, 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 het verslagjaar is het Reglement Raad van Bestuur aangepast nadat de Raad van Bestuur van twee leden terugging naar een lid. In de nieuwe versie is de waarneming van de Raad van Bestuur door de secretaris Raad van Bestuur verder ingevuld.

In het reglement Raad van Bestuur staan onder andere de volgende onderwerpen:

- de positionering Raad van Bestuur in de stichting,
- de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Bestuur,
- de informatievoorziening en besluitvorming,
- de verantwoording naar de Raad van Toezicht,
- de waarneming,
- de relatie tot het managementteam, de Centrale Cliëntenraad en het Team Medezeggenschap,
- bepalingen die te maken hebben met het voorkomen van mogelijke belangenverstrengeling,
- de evaluatie van het functioneren van de Raad van Bestuur.

In het verlengde van het nieuwe Reglement Raad van Bestuur heeft Riwis een managementstatuut ontwikkeld dat op 8 november 2011 door de Raad van Bestuur en op 15 november 2011 door de Raad van Toezicht is vastgesteld.

In het Reglement Raad van Toezicht staan onder meer de volgende onderwerpen:

- de positionering Raad van Toezicht in de stichting,
- de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht,
- de informatievoorziening,
- hoe te handelen in geval van (mogelijke) onverenigbaarheid,
- in- en extern overleg en optreden Raad van Toezicht,
- benoeming en einde lidmaatschap van leden Raad van Toezicht,
- werkwijze en ondersteuning Raad van Toezicht,
- evaluatie functioneren Raad van Toezicht en Raad van Bestuur,
- verantwoording Raad van Toezicht,
- conflictregeling.

Klokkenluidersregeling

De Zorgbrede Governancecode regelt ook dat werknemers ernstige misstanden in de organisatie op een veilige manier kunnen melden, zonder dat de melder daarbij hoeft te vrezen voor benadeling in zijn of haar rechtspositie. Op basis hiervan heeft Riwis deze regeling ingevoerd.

3.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestuurt de stichting in goed overleg met de adviesorganen binnen Riwis: de Centrale Cliëntenraad (CCr) en de Naastbetrokkenenraad (Nbr). De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen van Riwis, de strategie en het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en legt hierover periodiek verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Riwis heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur. Per 1 maart 2011 nam de heer Th.H. Solen afscheid als voorzitter van de Raad van Bestuur van Riwis. Zijn collega-bestuurder mevrouw E. ten Have-Weustenenk MSM volgde hem op en is vanaf die datum de enige bestuurder.

Bezoldiging

De Raad van Toezicht bepaalt de arbeidsvoorwaarden van de leden van de Raad van Bestuur en stelt deze vast. De richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisdirecteuren (NVZD), de CAO GGz en de CAO VV&T waren de uitgangspunten voor de bezoldiging van de Raad van Bestuur. Daarnaast ontvangen de leden jaarlijks een representatievergoeding. De stichting verdisconteert geen bonusregeling of variabele beloningscomponent in het vaste salaris van de bestuurder. Per 1 januari 2011 werd het salaris van de bestuurders verhoogd op basis van de index 2011.

De wettelijk vereiste informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de Raad van Bestuur zijn vermeld in de jaarrekening 2011 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).

Werkzaamheden

De Raad van Bestuur heeft zich in het verslagjaar onder andere beziggehouden met de ontwikkeling van het Strategisch Beleidsplan 2012 – 2015 *Geloof in eigen kunnen*, dat tot stand kwam in nauwe samenwerking met een grote groep medewerkers van de organisatie. De Raad heeft dit plan op 13 december 2011 vastgesteld. Dit plan is een vervolg op de contourennota uit 2010. Met het strategisch beleidsplan heeft Riwis ook een nieuwe visie, missie en strategie geformuleerd, evenals concrete doelstellingen. Het plan geeft de komende jaren koers aan Riwis in samenhang met in- en externe ontwikkelingen. Het verwoordt tevens helder en concreet de werkdoelen en werkkaders van de afzonderlijke disciplines binnen de organisatie. Meer informatie over dit strategisch beleidsplan vindt u in paragraaf 4.1.

Een ander aandachtspunt in de werkzaamheden van de Raad van Bestuur is het leidinggeven aan de organisatie c.q. managers. Bijzondere aandacht in het verslagjaar ging uit naar de herindeling van de zorg; niet regionaal bepaald maar doelgroepgericht. Meer informatie hierover vindt u in paragraaf 2.2. In het verslagjaar is ook toegewerkt naar de productmix zoals in de afspraken met de zorgkantoren was overeengekomen, wat begin 2012 heeft geleid tot functiedifferentiatie en een andere indeling van de teams ambulante begeleiding. In 2011 ging de aandacht verder uit naar:

- een hogere bezettingspercentage verblijf,
- de ontwikkeling en implementatie VPT en VV&T,
- de groei van het segment ambulante VV&T,
- de start van de werkdienst geluk&co,
- de herinrichting van de Voordeur,
- de ontwikkeling van een stappenplan Maatschappelijke Participatie.

Deze ontwikkelingen hebben in het verslagjaar ook geleid tot nieuwe samenwerkingsrelaties, waaronder met de Stichting Met Het Oog Op Morgen (MHOOM), met De Passerel en Emireurope. Daarnaast heeft Riwis in het verslagjaar haar relatie met het werkveld, collega-instellingen, samenwerkingsverbanden en lokale overheid verder verstevigd. Riwis participeert in:

- het Meldpunt Bijzondere Zorg binnen de gemeente Apeldoorn,
- de stuurgroep Jeugd,
- het project Pluk
- het netwerk palliatieve zorg,
- het netwerk dementie,
- expertteam transitie Awbz naar Wmo,
- in de ontwikkeling van FAC(T)-teams met GGNet,
- in overlegvormen die leiden tot betere samenwerking in de ketenzorg.

Verder heeft de Raad van Bestuur in 2011 ook haar aandacht gericht op de vraag hoe ze zorginhoudelijk aansluiting kan vinden met de veranderingen in de maatschappelijke context, waaronder de transitie van de Awbz naar de Wmo. Dit heeft geresulteerd in het traject GAAN! dat financieel ondersteund wordt door In voor Zorg. Dit project moet leiden tot een zorginhoudelijke vernieuwing die in 2012 verder uitgewerkt zal worden.

Naast de aandacht voor de zorg ging de aandacht van de Raad van Bestuur 2011 ook uit naar ontwikkelingen binnen de ondersteunende diensten. Resultaten in het verslagjaar die betrekking hebben op deze diensten zijn onder meer:

- de herinrichting van Financiën & Informatie,
- de implementatie van slimmer werken, waaronder het Quality in Care (QiC) programma en het nieuwe Elektronisch Cliëntendossier (ECd),
- de deelname aan de benchmark GGz,
- de realisatie van een HRM-portaal,
- de implementatie van een nieuw rooster- en salarisprogramma, AFAS.

In 2011 had Riwis te maken met tegenvallende financiële middelen. Deze ontwikkeling was al in 2010 ingezet en had toen geleid tot het treffen van ombuigingsmaatregelen. De financiële ontwikkeling in 2011 was voor een belangrijk deel toe te schrijven aan eenmalige kosten en investering in vastgoed. Daarom heeft de Raad van Bestuur in 2011 een aantal belangrijke analyses laten uitvoeren. Zo is er een nulmeting vastgoed uitgevoerd in relatie tot de lopende vastgoedtrajecten, is de impact van de nieuwe kapitaallastennorm (NHc) doorberekend, is de impairment in kaart gebracht en is een andere perspectief gekozen voor het langetermijnhuisvestingsplan (LTHP), om het scheiden wonen en zorg vorm te kunnen geven, de kwaliteit van wonen van cliënten te optimaliseren en een efficiëntere omvang van de wooneenheden te realiseren.

Daarnaast heeft Riwis voor het opstellen van het Financieel herstelplan advies laten uitbrengen op de totale bedrijfsvoering, een analyse op andere bedrijfseconomische aspecten. Dit heeft geleid tot het herstelplan met flinke taakstellende kostenreductie voor de komende vijf jaar. In 2012 wordt dit vervolgd met een bedrijfsrisicoanalyse voor de overige externe en interne elementen vertaald in een meerjarenbegroting.

In 2011 heeft Riwis de volgende beleidsdoelstellingen geformuleerd:

- financieel herstel,
- aanzet tot geëquipeerd zijn voor de transitie Awbz naar Wmo met behulp van de werkeenheden geluk&co,
- het verder tot ontwikkeling brengen van geluk&co in relatie tot de Wet werken naar vermogen (Wwv) en het ook toegankelijk maken van geluk&co voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, niet behorende tot onze cliëntgroep,
- het inzetten van zorg op basis van de structuur stadsdeel- c.q. wijkgerichtwerken en hierop de eigen zorgorganisatie inrichten, gericht op meer participatie van de cliënt binnen de wijk- en stadsdeelstructuur,
- het uitwerken van een plan van aanpak voor de extra middelen van de langdurige zorg,
- het vastgoed meer verbinden met de zorg vanuit gezamenlijke kansen.

Ten aanzien van het Financieel Herstelplan zijn er tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht prestatieafspraken gemaakt die in 2012 moet renderen. Een belangrijke wijziging zal in 2012 plaatsvinden binnen Vastgoed op basis van de onderzoeken die zijn uitgevoerd. Deze wijzigingen worden ook meegenomen in de begroting 2012.

In 2011 is er ook gestuurd op procesverbetering en interne sturing van alle bedrijfsprocessen. Riwis voert hierdoor meer diensten in eigen beheer uit, zoals de personele en financiële administratie, de roosterverwerking, het elektronisch cliëntendossier (ECD) en informatiebeveiliging.

Verder heeft Riwis in 2011 vervolg gegeven aan haar besluit in 2010 om de Stichting Riwis Cliëntengelden te ontbinden. Hiermee is Riwis niet langer meer verantwoordelijk voor cliëntgelden.

Samenstelling Raad van Bestuur

Tot 1 maart 2011 bestond de Raad van Bestuur uit twee personen: de heer Th.H. Solen, voorzitter Raad van Bestuur, en mevrouw E. ten Have-Weustenink MSM, lid Raad van Bestuur. De heer Solen was verantwoordelijk voor de beleidsvelden Raad van Toezicht, Vastgoed, Bedrijfsvoering, stichting Omnizorgcentrum en de medezeggenschapsraad, het Team Medezeggenschap. De portefeuille van mevrouw Ten Have bestond uit de beleidsvelden Zorg, Welzijn, Kwaliteit, de Naastbetrokkenenraad en de Centrale Cliëntenraad.

Na het vertrek van de heer Solen is Riwis overgegaan naar een eenhoofdige Raad van Bestuur.

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Mevr. E. ten Have-Weustenink MSM	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Toezicht Stichting Perspectief te Zutphen

Tabel 6: Samenstelling Raad van Bestuur op 31 december 2011

De Raad van Toezicht heeft de nevenfunctie van mevrouw E. ten Have-Weustenink geaccordeerd. Eventuele belangenverstremming is ondervangen in het Reglement Raad van Bestuur.

3.3 Raad van Toezicht

Samenstelling

In de samenstelling van de raad kwam een wijziging door het voortijdig vertrek van mevrouw drs. E.M. Bosch, algemeen lid. Zij trad terug tijdens de vergadering van 15 november 2011.

Naam	Aandachtsgebied	(Neven)functies	Bezoldigd / onbezoldigd
Dhr. drs. H.J. Bos, Beekbergen, voorzitter	Algemeen	Voorzitter Stichting 4 en 5 mei Beekbergen	Onbezoldigd
		Voorzitter jeugdwerkbureau LAVA te Arnhem	Onbezoldigd
		Voorzitter bezwarencommissie gemeente Heumen	Onkostenvergoeding
		Voorzitter bezwarencommissie gemeente Beuningen	Onkostenvergoeding
Dhr. drs. A.J. van Oosten, Zutphen, vice-voorzitter	Algemeen	Onafhankelijk voorzitter gebiedsproces Beekvliet / Stelkampsveld (Provincie Gelderland)	Bezoldigd
		Bestuurslid Stichting Derde Berkelcompagnie	Onbezoldigd
		Voorzitter CDA-afdeling Zutphen-Warnsveld	Onbezoldigd
		Voorzitter Stichting Vrienden van het Hospice Zutphen	Onbezoldigd
Mw. G. Groen-Verveld, Eerbeek, lid	Algemeen	Voorzitter lokaal comité dag van de ouderen Brummen	Onbezoldigd
Dhr. mr. R.Ph. Gerzon, Huizen, lid	Juridische Zaken	Directiesecretaris GGz Nederland	Bezoldigd
Dhr. drs. H.G.M.J. Pernot RA, Kamerik, lid	Financiën	Zelfstandig gevestigd als Adviserend Register Accountant	Bezoldigd
		Directeur FM Advies B.V.	Bezoldigd
Dhr. M. van Stroe, Eerbeek, lid	Kwaliteit en Veiligheid	Geen	Geen

Tabel 7: Samenstelling Raad van Toezicht Riwis op 31 december 2011

Rooster van aftreden, herbenoemen en zittingstermijnen

Het Reglement Raad van Toezicht voorziet in een rooster van aftreden. Een lid van de Raad van Toezicht heeft na benoeming volgens de statuten zitting voor een periode van vier jaar. De inrichting van het rooster van aftreden waarborgt de continuïteit in de samenstelling van de Raad van Toezicht. Een lid dat volgens rooster aftreedt, is volgens de statuten eenmaal terstond herbenoembaar.

Riwis is op dit laatste punt afgeweken vanwege de fusie van de stichting RIBW Oost-Veluwe en de stichting Iselegouw op 31 december 2008 en de oprichting van de stichting Riwis Zorg & Welzijn. Om de aanwezige kennis te behouden in de overgang naar de nieuwe organisatie hebben twee leden van

de Raad van Toezicht een derde zittingstermijn gekregen. Herbenoeming voor elk individueel lid van de raad heeft na elke ambtstermijn plaatsgevonden.

Door het vertrek van een lid in 2011 en het volgens het rooster van aftreden geplande aftreden van twee andere leden (een lid per 1 januari 2012 en de voorzitter per 1 januari 2013), ontstond bij de Raad van Toezicht de behoefte het aantal leden van de raad opnieuw ter discussie te stellen en af te wijken van de normale procedure rond de werving en selectie van nieuwe leden. Er is gekozen voor het werven van twee nieuwe leden in het voorjaar van 2012. Hiermee zal het aantal leden van de Raad van Toezicht per 1 januari 2013 met een lid zijn afgenomen.

Naam	Zittings- termijn	Herbenoemen	Aftreden
Dhr. drs. H.J. Bos, Beekbergen, voorzitter	3	Niet mogelijk	31 december 2012
Dhr. drs. A.J. van Oosten, Zutphen, vice-voorzitter	2	Niet mogelijk	31 december 2013
Mw. G. Groen-Verveld, Eerbeek, lid	3	Niet mogelijk	31 december 2011
Dhr. mr. R.Ph. Gerzon, Huizen, lid	2	Niet mogelijk	31 december 2014
Dhr. drs. H.G.M.J. Pernot RA, Kamerik, lid	1	Voor 1 juli 2013	1 juli 2017
Mw. drs. E.M. Bosch	1	nvt	15 november 2012
Dhr. M. van Stroe, Eerbeek, lid	1	Niet mogelijk	31 december 2015

Tabel 8: Rooster van aftreden, herbenoemen en zittingstermijnen

Waarborging deskundigheid

Om de deskundigheid te waarborgen hebben enkele leden van de Raad van Toezicht in het verslagjaar diverse modules gevolgd van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen.

Evaluatie functioneren Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

De Raad heeft zijn eigen functioneren in twee bijeenkomsten geëvalueerd aan de hand van daartoe beschikbare evaluatiedocumenten. Uit deze evaluaties is een aantal conclusies getrokken voor het (beter) doen functioneren van de raad. Een belangrijk punt hierin is duidelijkheid over de positie van de toezichthouder ten opzichte van de bestuurder en omgekeerd.

In het verslagjaar vond ook het jaargesprek met de Raad van Bestuur plaats. Tijdens dit gesprek zijn de onderwerpen visie, beleidsvoornemens, leiderschapsmodellen en andere relevante issues aan bod gekomen die ook zijn besproken tijdens het sollicitatiegesprek voor de functie van voorzitter Raad van Bestuur. In 2012 wordt het jaargesprek Raad van Toezicht en Raad van Bestuur op basis van een 360° feedback uitgevoerd.

Informatievoorziening

Het is de Raad van Bestuur die de Raad van Toezicht tijdig voorziet van informatie om adequaat te kunnen functioneren. Dit gebeurde voorafgaand aan de vergadering danwel tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht. Vanwege de aandacht in het verslagjaar voor de financiële ontwikkeling van Riwis heeft de Raad van Bestuur ook tussentijds de Raad van Toezicht van relevante informatie voorzien. De Raad van Toezicht ziet erop toe dat de Raad van Bestuur regelmatig aan de raad rapporteert over de maatschappelijke functie van de stichting en de ontwikkelingen daarin, evenals ontwikkelingen met betrekking tot de interne organisatie.

In het verslagjaar heeft (een delegatie van) de Raad van Toezicht de jaarlijkse gesprekken met de Centrale Cliëntenraad, het Team Medezeggenschap en de externe accountant gevoerd.

3.3.1 Commissies Raad van Toezicht

In 2010 oriënteerde de Raad van Toezicht zich op de informatie die nodig was om de toezichhoudende taak naar behoren te kunnen vervullen. De raad startte toen met de ontwikkeling van een informatieprotocol en een jaaractiviteitenplan, waarin afspraken staan omtrent de informatievoorziening tussen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. Voortvloeiend hieruit stelde de Raad van Toezicht twee auditcommissies in. Aandachtsgebieden voor de commissies zijn Financiën en Kwaliteit en Veiligheid.

Auditcommissie Financiën (AcF)

De Auditcommissie Financiën is op 24 mei 2011 formeel ingesteld door de Raad van Toezicht. De doelstelling van deze commissie is gevraagd en ongevraagd de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur te adviseren over de rechtmatigheid en doelmatigheid van het financieel beheer en het financieel beleid van de stichting en de direct dan wel indirect met haar verbonden stichtingen, activiteiten en/of samenwerkingsverbanden met derden.

De AcF is in 2011 in totaal zeventien keer bijeen geweest. Het hoge aantal bijeenkomsten hield verband met de financiële situatie van de stichting. Overeenkomstig haar taak heeft deze commissie de Raad van Toezicht kunnen adviseren voor de vergadering van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur met betrekking tot agendapunten op het terrein van financiën en/of onroerend goed.

Werkzaamheden

De AcF heeft zich ingespannen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de financiële toestand waarin Riwis zich bevond. Hiertoe werden uiteraard de relevante stukken bestudeerd, maar daarnaast werd ook periodiek overlegd met de Raad van Bestuur en de manager van de dienst Financiën & Informatie (F&I). De commissie focuste zich in het bijzonder op versterking van de solvabiliteitspositie van Riwis. Zij was intensief betrokken bij de voorbereidingen op het financieel herstelplan dat met hulp van Bureau AAG is opgezet en geïmplementeerd. Verder zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop de Raad van Bestuur maandelijks rapporteert over de laatste financiële stand van zaken aan de commissie c.q. de Raad van Toezicht.

Samenstelling

In 2011 bestond de Auditcommissie Financiën uit de volgende leden: de heer R.Ph. Gerzon, de heer A.J. van Oosten en de heer H.G.M.J. Pernot. Enkele keren werd overlegd in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Toezicht, de heer H.J. Bos.

Auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid (AcKV)

De Auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid is conform het Reglement vier keer bijeen gekomen. Bij twee van de vier bijeenkomsten was ook de voorzitter Raad van Bestuur van Riwis aanwezig.

Werkzaamheden

Er vond ook een oriënterend gesprek plaats met de kwaliteitsmedewerker van Riwis. Een eerste concept van het informatieprotocol Kwaliteit en Veiligheid werd opgesteld dat begin 2012 is vastgesteld.

Bevindingen

Riwis heeft op het gebied van kwaliteit en veiligheid in 2011 zeer bevredigend gescoord. Het organisatiebrede cliënttevredenheidsonderzoek is met een bovengemiddelde score (landelijk gezien) afgesloten. De auditor van DEKRA (voorheen KEMA) heeft vier dagen geaudit. Dit heeft geresulteerd in prolongatie van de HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorg)-certificering volgens de normen van GGz, GGz Jeugd en VV&T. Uit de rapportage van de Centrale MICA (Melding Incidenten en Calamiteiten)-commissie blijkt dat er sprake is van een aantal positieve ontwikkelingen: het

organisatiebreed dalen van het aantal incidenten, een toename van het aantal preventieve maatregelen en een zichtbaar effect van de ingezette preventieve maatregelen. Verder heeft Menzis Zorgkantoren aangegeven dat Riwis bij de laatste kwartaalmeting in het verslagjaar heeft voldaan aan alle eisen rond het AZR (Awbz-brede Zorg Registratie)-berichtenverkeer en dat ze hiervoor bij de aanbestedingen 2012 een positieve beoordeling heeft verkregen.

Nieuwe aandachtspunten

Naast de aangehaalde aandachtsvelden werd ook van gedachten gewisseld over andere actuele kwaliteits- en veiligheidsaspecten binnen Riwis en de zorgsector in het algemeen. In 2012 zal daarom stilgestaan worden bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek dat eind 2011 heeft plaatsgevonden. Andere onderwerpen waren verzakelijking van het verzuimaanpak, competentieprofielen, vergrijzing versus rendement per fte en de transitie AWBZ naar Wmo. Ook deze komen op de agenda van de commissie in 2012.

Samenstelling

In 2011 bestond de Auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid uit de heer M. van Stroe, mevrouw G. Groen en mevrouw E.M. Bosch.

3.3.2 Verslag van de Raad van Toezicht

Werkzaamheden

De Raad van Toezicht heeft zich in het verslagjaar in het bijzonder gericht op de financiële positie van Riwis, die sterk verslechterde door maatregelen van de overheid en de vereiste bezuinigingen. De raad vergaderde negen keer en in aanwezigheid van de Raad van Bestuur. Iedere vergadering werd voorafgegaan door een zogenoemde voorvergadering van alleen de Raad van Toezicht; een enkele maal in aanwezigheid van één of meer interne of externe deskundigen. Van alle vergaderingen is een verslag gemaakt.

De reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur stonden in 2011 nadrukkelijk in het teken van het financieel herstel van de stichting. Hierin nam de vastgoedportefeuille van Riwis belangrijke plaats in. Gedurende de periode waarin het financieel herstel centraal stond werd het bilateraal overleg tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder, soms in aanwezigheid van een lid van de Auditcommissie Financiën, geïntensiveerd.

De Raad van Toezicht heeft te kennen gegeven dat ze het jaar 2011 als een werkzaam jaar heeft ervaren. Samen met de Raad van Bestuur bood zij het hoofd aan problemen en zocht zij naar nieuwe kansen om een gerevitaliseerd Riwis nieuw perspectief te bieden.

De Raad van Toezicht toonde zich in het verslagjaar kritisch ten aanzien van onder andere vastgoedontwikkelingen. Een blijvend punt van aandacht was de financiële situatie van de stichting en de ontwikkeling van de financiële organisatie en de onderliggende systemen. Riwis bevindt zich wat dit laatste betreft in een omvangrijk en complex veranderingsproces dat veel van de organisatie vergt. De financiële managementinformatie won in 2011 aan kwaliteit en stelt Riwis in staat adequater te sturen op positieve (financiële) resultaten.

In 2011 verleende de Raad van Toezicht goedkeuring aan de volgende documenten c.q. voorgenomen besluiten van de Raad van Bestuur:

- het Jaardocument Maatschappelijke Verslag 2010 (inclusief Jaarrekening 2010),
- het Jaaractiviteitenplan 2011,
- het Strategisch Beleidsplan 2012 – 2015 *Geloof in eigen kunnen*,
- de Begroting 2012.

Tijdens de reguliere vergaderingen kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- het Reglement Raad van Bestuur,
- het Reglement Commissie Kwaliteit & Veiligheid,
- het Reglement Commissie Financiën,
- Meerjarenplan Informatisering & Automatisering,
- het Beleidsplan cluster Welzijn,
- de Klokkenluidersregeling,
- de Ombuigingsmaatregelen,
- het Financieel Herstelplan Fase 1,
- de Riwis Academie,
- Vastgoed,
- de samenwerkingspartners,
- risicomanagement,
- periodieke managementrapportages.

3.4 Bedrijfsvoering

3.4.1 Planning & Control (P&C) cyclus

De P&C-cyclus stelt Riwis in staat:

- de strategie van de stichting te realiseren,
- de interne bedrijfsprocessen daarop te richten en in te richten,
- risico's tijdig te onderkennen en te ondervangen,
- tijdig bij te sturen,
- de samenhang binnen het concern te bewaken.

Riwis geeft de P&C-cyclus planmatig vorm met behulp van:

- het strategisch meerjarenbeleidsplan,
- het jaaractiviteitenplan,
- de kaderbrief,
- de begroting,
- het Jaardocument Maatschappelijk Verslag.

Riwis bewaakt:

- de kwaliteit van zorg aan de hand van onder andere prestatie-indicatoren, klanttevredenheidsonderzoek, verslagen van commissies zoals het MICA en audits;
- de bedrijfscultuur onder andere aan de hand van het ziekteverzuim en medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- de financiën onder andere aan de hand van exploitatie- en productierapportages;
- het beleid onder meer aan de kwartaalvoortgangsrapportages van de clusters en diensten.

In het eerste kwartaal van het nieuwe jaar evalueert Riwis de controlerapportages van het voorafgaande jaar. De uitkomst wordt meegenomen in dit verslag en de Jaarrekening 2011.

Administratieve Organisatie / Interne Controle

In het verslagjaar heeft Riwis uitvoering gegeven aan de beleidsregel Regeling Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC) AWBZ zorgaanbieders en de kaderregeling AO/IC DB(B)C Forensische Zorg.

In het verslagjaar rolde het project Informatievoorziening & Automatisering verder uit, dat in 2008 startte. Meer informatie over de ict-ontwikkelingen die hiermee samenhangen vindt u in paragraaf 4.2.3.

De blauwdruk voor het in eigen beheer voeren van de financiële administratie en control werd in het derde kwartaal opgesteld, waarmee een belangrijke stap werd gezet in de ontwikkeling van de interne controlefunctie van Riwis. In het eerste halfjaar van 2011 is het overleg met de externe controller geëindigd en omgezet naar intern overleg met de manager F&I van Riwis. Het contract met Reinoud Accounting is met ingang van 1 januari 2012 beëindigd. In 2012 zal binnen Riwis de interne controlefunctie verder vorm en inhoud krijgen.

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 oktober 2011.

Er vonden voortgangsgesprekken plaats met de financiers: ABN AMRO bank (voorheen Fortisbank) en de Rabobank. In het kader van het financieel herstelplan zijn de gesprekken geïntensiveerd aan het eind van het verslag jaar.

3.4.2 Risico's en risicobeheersing

In de samenleving en daarmee ook in de zorg volgen de veranderingen elkaar snel op. Daarom ontstond binnen Riwis in het verslagjaar de behoefte de interne en externe risico's te inventariseren en mee te nemen in haar strategisch meerjarenbeleidsplan, om zo invulling te geven aan beheersingsmaatregelen. Dit heeft geresulteerd in een risicoprofiel van de organisatie dat begin 2012 aan de raad van Toezicht is voorgelegd.

In dit profiel zijn de risico's in beeld gebracht aan de hand van externe en interne factoren en de mogelijke effecten daarvan voor Riwis. De belangrijkste externe risico's voor Riwis zijn:

- de transitie Awbz naar Wmo,
- de eigen bijdrage van cliënten,
- het scheiden wonen en zorg,
- impairment,
- prestatiebekostiging en trajectfinanciering,
- de bezuinigingen bij de gemeenten,
- het verdwijnen van de contracteerplicht.

Als belangrijkste interne risico's werden genoemd:

- nadrukkelijker inzetten op evidence en practice based methodieken,
- het herijken van contracten en contractbeheer,
- het hoge ziekteverzuim,
- het hoge percentage medewerkers ouder dan 55 jaar,
- de aansluiting van het vastgoed op scheiden wonen en zorg,
- een meer specifieke kostprijsberekening van producten en diensten.

3.5 Cliëntenraad

De organisatie heeft anticiperend op de nieuwe Wet Cliëntenrechten Zorg een wijziging doorgevoerd in de structuur van de cliëntenraden. In 2010 beschikte Riwis nog over een Centrale Cliëntenraad en drie lokale cliëntenraden. In samenspraak met Zorgbelang Gelderland zijn de lokale cliëntenraden

omgezet in deelraden per zorgcluster – Jeugd & Gezin, Volwassenen en Ouderen – met elk een vertegenwoordiger in de Centrale Cliëntenraad (CCr).

In het verslagjaar zijn de Reglementen Centrale Cliëntenraad en deelraden door de CCr, de deelraden en de Raad van Bestuur vastgesteld en ondertekend. Hierin is ondermeer geregeld dat geschillen tussen Riwis en de CCr of tussen de CCr en de deelraden over de uitvoering van dit convenant voorgelegd kunnen worden aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden, zoals bedoeld in artikel 10 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector.

Voor de CCr is de Raad van Bestuur gesprekspartner; van de clustermanagers neemt de clustermanager Ouderen nemen deel aan de vergaderingen van de deelraad.

De CCr bestaat uit vijf leden, waarvan drie leden afkomstig zijn vanuit de deelraad Ouderen, een lid vanuit de deelraad Volwassenen en een lid vanuit de deelraad Jeugd & Gezin. De CCr wordt ook ondersteund. De ondersteuner neemt ook deel aan de vergaderingen van de CCr, maar is geen lid en heeft daarom geen stemrecht. De zittingsduur van de leden van de CCr is vier jaar. De leden zijn terstond herkiesbaar voor maximaal een termijn.

De CCr heeft in 2011 gesproken over de onderwerpen waarover ze formeel medezeggenschap heeft en over de ontwikkelingen en het beleid van Riwis. In het verslagjaar zijn met de CCr onder meer de volgende onderwerpen gesproken:

- strategisch beleidsplan,
- begroting,
- ombuigingsmaatregelen,
- financieel herstel,
- jaaractiviteitenplan,
- klachtafhandeling,
- tevredenheidsonderzoeken,
- collectieve particulieren verzekeringen cliënten,
- rookbeleid.

De CCr vergaderde in het verslagjaar vier keer met de Raad van Bestuur. Daarnaast vond ook het jaarlijkse overleg met een delegatie van de Raad van Toezicht en de CCr plaats.

De CCr 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.

3.6 Medezeggenschap

Het medezeggenschapsmodel van Riwis is in het verslagjaar aangepast. Tijdens een tweedaagse medezeggenschapstraining en een drietal bijeenkomsten met de vakbonden werd de Riwis medezeggenschapstructuur onder de loep genomen. Uitgangspunten waren het bevorderen van de communicatie, efficiency, naleving van de WOR en een duidelijke portefeuillevdeling. De uitkomsten hiervan en de beschouwing door de Raad van Bestuur hebben geleid tot een aangepast convenant Medezeggenschap Riwis, dat in 2011 is voorgelegd aan en geaccordeerd door de voorzitter Raad van Bestuur. Het voormalige Stuurteam en de Raad van Medezeggenschap werden samengevoegd onder de noemer Team Medezeggenschap. Een beoogd verzoek aan de SER voor ontheffing van de verplichting tot het instellen van een OR is hiermee komen te vervallen. Binnen de begroting beschikt het Team Medezeggenschap over een eigen budget.

Het Team Medezeggenschap (TM) houdt zich bezig met de uitvoering van medezeggenschap en stuurt, begeleidt en stimuleert deze ook. Het bepaalt welke onderwerpen behandeld worden door een actieteam, stelt die in en begeleidt die. De voortgang in die actieteams wordt weer besproken in het medezeggenschapsoverleg. Het TM zorgt ook voor de belangenbehartiging van de medewerkers zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen. De taken van het TM zijn:

- op hoofdlijnen analyseren van actuele onderwerpen,
- het aansturen en ondersteunen van actieteams,
- problemen signaleren,
- positief kritisch en innovatief kijken naar de organisatie en de maatschappij,
- het inventariseren van actuele onderwerpen die aandacht behoeven.

Voor actuele vraagstukken kan het TM een actieteam in het leven roepen. Dit actieteam krijgt een vastomlijnde taakopdracht en brengt aan het eind van haar opdracht een advies uit aan het TM. Het TM legt dit advies vervolgens voor aan de Raad van Bestuur. Daarna wordt het actieteam opgeheven.

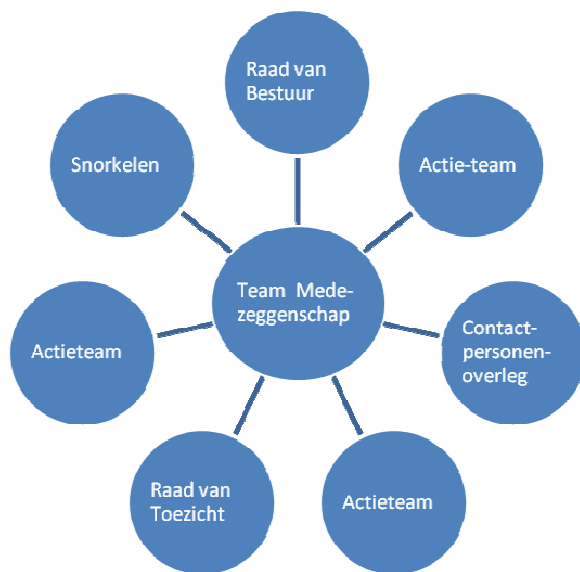
In het TM bestaat uit zes inhoudsfunctionarissen, drie procesfunctionarissen en een coördinator medezeggenschap:

- De inhoudsfunctionarissen hebben ieder hun eigen aandachtsgebieden, waardoor zij zich in de onderwerpen kunnen verdiepen. Zij gaan inhoudelijk in op de onderwerpen als er niet voor een actieteam wordt gekozen. Kiest het TM wel voor actieteams, dan coachen zij dit.
- De procesfunctionarissen houden zicht op het proces van de medezeggenschap, zowel het overleg van het TM, de actieteams als het contactpersonenoverleg. Daarbij organiseren zij tijd voor bezinning op het proces.
- De coördinator medezeggenschap is de spil binnen de medezeggenschap. Deze verbindt alle werkvormen van medezeggenschap, geeft advies, coördineert, stemt af en draagt zorg voor de communicatie.

Naam	Functie
Mw. J. Bleijswijk-Modderkolk	Coördinator Medezeggenschap
Mw. M.V.C. Borst-Verhoef	Teamleider (GGz)
Dhr. A.A.P. van den Bosch	Begeleider 1 ^e functieniveau
Dhr. R.H.J. Croymans	Begeleider 1 ^e functieniveau
Mw. M. Daane-Bouwmeester	Cliëntmanager Omnizorg
Mw. W. Derks	Praktijkbegeleider leergroepcoach
Mw. P.P.F.A. Joppe-Piket	Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (VV&T)
Mw. M.C. van der Klok	Begeleidster 1 ^e functieniveau
Mw. M.A. Mombarg-Post	Teamleider AVM
Mw. K. Veltkamp	Begeleidster 1 ^e functieniveau

Tabel 9: Samenstelling Team Medezeggenschap op 31 december 2011

Het TM 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 TM Riwis vertegenwoordigd in het OR-platform Omnizorg en in het bestuur van Stichting Vrienden van de RIBW.



Figuur 3: Medezeggenschap Riwis

Actieteams

Een actieteam wordt in het leven geroepen voor bepaalde tijd en wordt opgeheven op het moment dat het doel is bereikt. Een medewerker kan zichzelf opgeven of gevraagd worden voor een actieteam. De voorkeur gaat daarbij uit naar medewerkers die affiniteit hebben met het onderwerp. Het team fungeert als denktank en wordt ingezet op beleidszaken waarvoor de contouren bestaan die nog invulling behoeven. Het jaarplan speelt hierbij een belangrijke rol, maar het contactpersonenoverleg kan ook onderwerpen aandragen. Een team kent maximaal vijf deelnemers.

Contactpersonenoverleg

Dit overleg vindt driemaal per jaar plaats. Elk team binnen de organisatie brengt een vertegenwoordiger in. In het overleg worden lopende zaken uitgewisseld. Als er een trend gesignaleerd wordt die van toepassing is op de medezeggenschap dan wordt dit meegenomen in het medezeggenschapsoverleg. Een maal per jaar geeft een afvaardiging van het contactpersonenoverleg de mogelijkheid om met de Raad van Bestuur van gedachten te wisselen.

Resultaten

In 2011 heeft het TM binnen het actieteam Beleidsontwikkelingen 2011-2015 advies geformuleerd naar de Raad van Bestuur. Aspecten die hierin aan de orde kwamen, waren de strategie van Riwis, het slagvaardiger maken van de organisatie en transparantie in de communicatie.

Het TM heeft verder advies uitgebracht op:

- de Pilot roosterwijziging Omnizorg,
- de Gedragscode Omnizorg,
- het Herstelplan fase 1,
- het Strategisch Beleidsplan.

Daarnaast heeft het TM van Riwis op 8 juni 2011 samen met de Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht (SBWU) de 'ORIBW-alliantiedag' georganiseerd, waar diverse workshops plaatsvonden over onder meer het slimmer en effectiever werken als ondernemingsraad.

In de periode van het financieel herstel heeft een afvaardiging van het TM met de manager P&O een concept Sociaal Plan opgesteld en werden de medewerkers via het contactpersonenoverleg en berichten op intranet geïnformeerd.

In het verslagjaar heeft een afvaardiging van het TM ook een overleg gehad met de voltallige Raad van Toezicht waarin de stand van zaken van het financieel herstelplan en de visie op de ontwikkelingen binnen Riwis werden besproken.

3.7 Naastbetrokkenen

Binnen Riwis functioneert ook de Naastbetrokkenenraad (Nbr). De raad is onafhankelijk en behartigt de belangen van de naastbetrokkenen van de cliënten van Riwis. De raad betreft hen bij het stichtingsbeleid, organiseert voorlichtingsbijeenkomsten en wil de betrokkenheid van naastbetrokkenen bij de begeleiding stimuleren. Naastbetrokkenen kunnen via de raad gevraagd en ongevraagd hun visie geven op de hulpverlening van Riwis. De Nbr heeft geen wettelijke basis, zoals de cliëntenraad. In 2011 zijn de statuten en het huishoudelijke reglement van de Nbr getoetst op actualiteit.

In 2011 vergaderde de raad een keer in de anderhalve maand, waarvan eens in de drie maanden in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur. De raad heeft in 2011 een enquête gehouden onder naastbetrokkenen. De resultaten van die enquête zijn tijdens een thema-avond met naastbetrokkenen besproken en bediscussieerd. Enkele leden van de raad bezochten de vergaderingen van de klankbordgroep Begeleidingsdriehoek.

In het verslagjaar is een folder over de werkzaamheden van de raad verspreid en heeft de Nbr een Naastbetrokkenenkrant uitgebracht waarin de leden van de raad zich voorstelden.

Naam lid	Rol in Naastbetrokkenenraad
Mevr. H. van der Molen	Voorzitter
Mevr. C. Hukom	Lid
Mevr. D. Loedeman	Lid
Dhr. D. Kater	Lid
Dhr. R. Goossen	Lid
Dhr. H. Nekeman	Lid
Dhr. M. Wentink	Lid
Dhr. T. Ruiter	Professioneel Ondersteuner

Tabel 10: Samenstelling Naastbetrokkenenraad op 31 december 2011

Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen

Sinds 2008 functioneert binnen Riwis een Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen. De heer Wim P.J. Koning vervult deze functie. De vertrouwenspersoon biedt naastbetrokkenen de mogelijkheid om met een onafhankelijke persoon, vragen of klachten te bespreken en naar oplossingen te zoeken.

In de afgelopen twee jaar is er een start gemaakt met de naastbetrokkenen een positie te geven binnen Riwis. Het contact tussen naastbetrokkene, cliënt en persoonlijk begeleider wordt daarbij vormgegeven in de zogenaamde begeleidingsdriehoek. De meeste gesprekken met de vertrouwenspersoon hadden betrekking op een verstoring van de relaties binnen die driehoek en het herstellen daarvan. In 2012 worden de laatste stappen gezet van de invoering van het naastbetrokkenenbeleid.

In 2011 namen ongeveer 33 naastbetrokkenen contact op met de vertrouwenspersoon. Ook in dit verslagjaar kwam de grootste vraag van ouders van jonge cliënten.

Samenwerken in de Begeleidingsdriehoek

Riwis wil de naastbetrokkene(n) van de cliënten meer betrekken bij de zorg en de dagelijkse begeleiding van de individuele cliënt en spreekt hierbij over de 'begeleidingsdriehoek'; de samenwerking tussen de cliënt, diens naastbetrokkenen en de begeleider. Het Handboek Begeleidingsdriehoek biedt begeleiders binnen de GGz 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.

De provincie Gelderland verleent subsidie voor deskundigheidsbevordering van cliënten en naastbetrokkenen.

In het verslagjaar hebben onder meer de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Begin 2011 werd de Startmodule Begeleidingsdriehoek herhaald voor nieuwe medewerkers, cliënten en naastbetrokkenen.
- Het project Begeleidingsdriehoek werd voor de tweede keer geëvalueerd. De uitkomsten zijn besproken in een bijeenkomst van de klankbordgroep met cliënten, naastbetrokkenen en medewerkers. Geconcludeerd kan worden dat het onderwerp ruim bekend is en duidelijk leeft. Rond de toepassing in de praktijk zijn nog verbeteringen mogelijk. Naar aanleiding daarvan zijn een aantal verbeteracties geformuleerd en deels in gang gezet. O.a. wordt gewerkt aan een andere opzet van de deskundigheidsbevordering van medewerkers, cliënten en naastbetrokkenen.
- Informatie over het aanbod van de regionale GGZ voor naastbetrokkenen is verspreid via intranet en de website van Riwis.
- Er is meegedacht over het nieuwe ECD vanuit het perspectief van samenwerking met naastbetrokkenen.
- Op verzoek is informatie over het project gegeven aan interne partijen (teams, begeleiders, familiebijeenkomsten) en externe partijen (RIBW's elders in het land).

4 **Beleid, inspanningen en prestaties**

4.1 **Meerjarenbeleid**

Het strategisch meerjarenbeleid van Riwis staat beschreven in de nota Strategisch Beleidsplan 2012-2015 *Geloof in eigen kunnen*. Dit plan is ontwikkeld in 2011 als een vervolg op de strategische Contourennota. Aanleiding om de contourennota verder uit te werken lag in de turbulente en dynamische ontwikkelingen in de omgeving van Riwis, die van invloed zijn op de koers van de organisatie.

Achterliggende ontwikkelingen

De overheid stuurt aan op meer doelmatigheid en het beheersen van de kosten. Deze ontwikkeling wordt versterkt door de economische recessie en heeft gevolgen voor Riwis. Ze verwacht op basis van deze ontwikkelingen dat de Awbz-zorg verder afneemt en het ingezette, meeromvattende proces van de-institutionalisering en het verder opbouwen van herstelondersteunende, ambulante zorgsystemen thuis verder doorzet. De transitie naar de Wmo draagt eraan bij dat gemeenten in toenemende mate een belangrijke opdrachtgever en inkoper wordt. De gemeenten sturen aan op een wijkgerichte aanpak, ketenzorg, maatschappelijke participatie en werken naar vermogen. Voor de cliënt die ambulante begeleiding ontvangt betekent dit dat de individuele aanspraak op zorg (recht) verschuift naar zogenoemde collectieve arrangementen. Dit zal een enorme cultuurverandering en organisatieverandering met zich meebrengen, met name ten aanzien van de inrichting van de ambulante zorg in samenhang tot welzijn.

De overheid stuurt ook aan op 'scheiden wonen en zorg' om zo de keuzemogelijkheden van de cliënt te vergroten. Deze cliënt kan zelf bepalen waar hij wil wonen en bij wie hij de zorg wil inkopen. De directe relatie tussen wonen en zorg wordt losgelaten. De verwachting is dan ook dat Intramuraal verblijf de komende jaren zal worden verruild voor zorg in de eigen woning, al dan niet als onderdeel van een verpleeg- of verzorgingshuis. Cliënten worden in ruimere mate verantwoordelijk voor hun eigen huisvesting.

Verder heeft Riwis te maken met de roep om meer transparantie, wat voor een toenemende druk op registratie en verantwoording aan vele partijen zorgt. De krapte op de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat Riwis in de komende jaren meer aandacht moet besteden aan het werven en behouden van medewerkers. Daarnaast neemt ook de concurrentie van bovenregionale spelers toe.

De totstandkoming

De titel van het meerjarenbeleid van Riwis voor de periode 2012-2015 is 'Geloof in eigen kunnen'. Het is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met een brede afspiegeling van de organisatie en werd in december 2011 vastgesteld door de Raad van Toezicht. In de opmaat naar de nieuwe strategische koers heeft Riwis bovendien haar missie en visie herschreven.

De titel 'Geloof in eigen kunnen' is op twee manieren uit te leggen. In de eerste plaats refereert het aan de koers van de overheid sterker dan voorheen een beroep te doen op de eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden van burgers. Dat geldt in belangrijke mate ook voor onze huidige en nieuwe cliënten. In de tweede plaats refereert het aan de mensen die bij Riwis werken, die de kwaliteit in huis hebben om deze cliënten hierbij te ondersteunen.

De maatschappelijke opdracht

VISIE Voor mensen zoals jij en ik

Ieder mens kan in de situatie komen dat hulp van Riwis noodzakelijk is. Dat idee vormt de basis van onze missie. We bieden mensen ondersteuning die we zelf zouden willen krijgen als we in dezelfde kwetsbare omstandigheden zouden verkeren. We werken op basis van gelijkwaardigheid. Dat betekent dat we er met volle aandacht en onvoorwaardelijk (met passie) voor mensen zijn en ze tegelijkertijd aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid.

MISSIE Geloof in eigen kunnen

Bij Riwis kijken we net zo goed naar wat mensen wel kunnen als naar wat ze niet kunnen. Ons doel is mensen bij hun eigen kracht te brengen. Hun geloof in eigen kunnen te versterken. We maken mensen bewust wat daar voor nodig is en helpen ze dat te bereiken. Daarbij richten we ons op vier levensgebieden: psychisch welbevinden (je prettig voelen), lichamelijk welbevinden (gezond zijn), participatie (meedoen in en bijdragen aan de samenleving) en woon- en leefomstandigheden (prettig en veilig wonen).

STRATEGIE

Vakbekwaam

Om resultaten te bereiken, zetten we onze vakkennis in. Als professionals van Riwis zijn we vakbekwaam. We hebben kennis van ondersteuningsvragen én beschikken over inzicht om daar de begeleiding op af te stemmen. We zijn in staat te luisteren én te handelen. We laten los als het kan en bemoeien ons ermee als het nodig is.

Herstel

Herstel is het proces van de cliënten, waarbij zij ieder voor zich een manier proberen te vinden om met hun aandoening om te gaan en deze een plek te geven in hun leven. Er bestaat geen uniform herstelproces. Herstel kan groot(s) zijn of juist klein. Herstellen doen cliënten zelf; niemand anders kan dat voor hen doen. Wel kunnen zij naastbetrokkenen en/of professionele hulpverleners inschakelen om hen te ondersteunen bij dat proces.

Oplossingsgericht

Wij helpen mensen hun problemen zelf op te lossen. Dat doen we door een beroep te doen op de eigen kracht van mensen en hun omgeving. Begeleiding van Riwis is niet de oplossing, maar het middel om tot de oplossing te komen. De mensen van Riwis zijn de regisseurs van de oplossing.

Samen brengt je verder

Om mensen met lichamelijke of psychische beperkingen optimaal te ondersteunen, is een goede samenwerking met hun naastbetrokkenen van wezenlijk belang. Daarom werken we bij Riwis met de begeleidingsdriehoek. Cliënt, naastbetrokkene en medewerker verdelen hierin samen de rollen bij het werken aan de doelen uit het zorgleef- of begeleidingsplan, dat voor ieder individu op maat wordt gemaakt.

VRAAG NAAR EN AANBOD VAN ZORG

De zorgvraag van de cliënten van Riwis is niet statisch. Deze ontwikkelt zich, net als het financiële kader waarbinnen deze zorgvragen kunnen worden beantwoord. Binnen de clusters Jeugd en Gezin, Volwassenen en Ouderen heet Riwis in het beleidsplan gedefinieerd welke ontwikkelingen zij ziet in deze klantvraag en hoe Riwis hier met de ontwikkeling van haar aanbod op in denkt te spelen. De kaders van gezonde bedrijfsvoering en klantgericht en kwalitatief goed aanbod zijn hierbij leidend.

Een vijftal principes is richtinggevend voor de keuzes en de inrichting van de organisatie. Toekomstige keuzes voor cliëntcategorieën en producten moeten binnen deze vijf principes passen:

- Riwis werkt voor en met haar cliënten altijd in een beweging van in-, door- en uitstroom. Riwis richt altijd haar ondersteuning en begeleiding zo mogelijk op het bewegen naar een hoger niveau. Herstel en rehabilitatie – in relatie tot actieve participatie – staan hierbij voorop.
- Riwis wil faciliteren om mensen met complexe problematiek oplossingen te bieden op vier levensgebieden: psychisch welbevinden (je prettig voelen), lichamelijk welbevinden (gezond zijn), participatie (meedoen in en bijdragen aan de samenleving) en woon- en leefomstandigheden (prettig en veilig wonen).
- Groei is geen doel op zich. Uitbreiding wordt geconcentreerd aan de randen van de organisatie en het huidige werkgebied. De kwaliteit van diensten wordt verbeterd in coproductie met cliënten.
- Nieuw aanbod wordt alleen gerealiseerd op basis van een harde identificeerbare vraag. Dit betekent dat er eerst een businesscase wordt uitgewerkt.
- Lean: we willen meer betekenen voor onze cliënten voor minder geld. Dat betekent ook dat we meer bij en met de klant willen zijn en minder achter de computer of de vergadertafel.

Voor 2011 had Riwis de volgende beleidsdoelstellingen geformuleerd:

- het heroverwegen en herstructureren van de organisatiestructuur onder meer door verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen,
- het ontwikkelen van een informatie- en verantwoordingsstelsel voor de interne sturing door managers,
- het vergroten van de bedrijfsreserves,
- het ontwikkelen en implementeren van geluk&co met de focus op actieve maatschappelijke participatie van cliënten en het benutten van hun talenten,
- het behouden van het stichtingsbreed HKZ-certificaat,
- het ontwikkelen en implementeren van zorgarrangementen,
- het heractualiseren van het langetermijnhuisvestingsplan *Huisvesting als spiegel van de missie*.

4.2 Algemeen beleid

Deze paragraaf beschrijft de beleidsspeerpunten van Riwis in 2011; de voornemens, de doelstellingen en de resultaten die we in 2011 bereikten. We doen dit vanuit de belangrijkste thema's binnen onze organisatie.

4.2.1 Het zorgaanbod

Innovaties in het zorgaanbod

Volledig Pakket Thuis

In 2011 heeft Riwis het Volledig Pakket Thuis (VPT) geïmplementeerd binnen de VV&T. De cliënt kan aanspraak maken op allerlei voorzieningen, zoals de geïndiceerde zorg, voeding en activiteiten. De cliënt zelf is verantwoordelijk voor de wooncomponent.

ROM

Jaarlijks doen bijna een miljoen Nederlanders voor kortere of langere tijd een beroep op de GGz. Daarbij zijn ongeveer 60.000 zorgverleners betrokken. Om ervoor te zorgen dat ieder individu de juiste behandeling of begeleiding krijgt, is er vanuit de GGz-branche de behoefte ontstaan na te gaan of de cliënt bij de behandeling of begeleiding gebaat is. Daartoe heeft de branche 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 heeft in het verslagjaar een procedure opgesteld om 50% van de cliënten een ROM-vragenlijst af te kunnen nemen. In navolging van andere RIBW's is ook binnen Riwis gekozen voor de Mansa. Dat is een ROM-vragenlijst die zich richt op de kwaliteit van leven van de cliënten. Omdat dit het domein is van de cliënt zelf, wil Riwis dat de cliënt optimaal gebruik kan maken van de inzichten van de ROM. Om die reden heeft Riwis een aantal cliënten aangesteld om andere cliënten te interviewen. Door Riwis als organisatie niet op de voorgrond te laten treden, hopen we dat de cliënt zo eerlijk mogelijk kan zijn en de uitkomsten kan gebruiken voor zijn/haar eigen herstelproces. Het project heeft in 2011 niet alle gewenste resultaten opgeleverd. De kwalitatieve kant van het project (de ROM als input voor het herstelproces van de cliënt) is op dit moment niet vast te stellen. De kwantitatieve doelstelling van 50% van de cliënten is niet gehaald. Ongeveer 20% van de cliënten heeft een vragenlijst ingevuld volgens de hierboven vermelde procedure. In 2012 wordt het project geëvalueerd en verbeterd.

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 gestart met het schrijven van zorgprogramma's. Elk zorgprogramma geeft aan de hand van doelen en activiteiten de kaders van de zorgverlening weer en elk programma bestaat uit modules die corresponderen met de leefdomeinen van de cliënt.

In het verslagjaar is het zorgprogramma voor de VV&T- en voor de GGz-geleding ontwikkeld en geaccordeerd. In 2012 worden de zorgprogramma's geïmplementeerd.

Samenwerkingsproject Wisselwerk

Voor cliënten is het een grote stap om aansluiting te vinden bij activiteiten in de wijk of buurt. Om te achterhalen welke diensten Wisselwerk kan leveren om cliënten van Riwis toe te leiden naar reguliere voorzieningen en verenigingen in de wijk en om te achterhalen wat Riwis kan betekenen voor de buurt / omgeving ging Riwis in april 2009 een samenwerking aan met de welzijnsorganisatie Stichting Wisselwerk te Apeldoorn. Deze samenwerking bestond 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 deze evaluatie ontwikkelden Riwis en Wisselwerk een jaarplanner met terugkerende activiteiten. Daarnaast werden er vrijwilligers geworven om activiteiten op te zetten en cliënten te ondersteunen. De pilot liep door tot april 2011. De eindrapportage maakte duidelijk dat aan de opdracht is voldaan. De benoemde knelpunten en aanbevelingen boden veel informatie. De resultaten in de projectopdracht zijn behaald. Het advies is om dit traject vanuit Riwis verder voort te zetten vanuit de eenheid geluk&co en daarnaast gebruik te maken van het aanbod van Wisselwerk en onze andere samenwerkingspartners.

Project Langdurige Zorg

Het Ministerie van VWS heeft voor 2012 extra financiële middelen ter beschikking gesteld voor de langdurige zorg, ten behoeve van extra personeel en scholing van personeel om de kwaliteit van de zorg te verhogen. Riwis heeft hiervoor in het verslagjaar beleid ontwikkeld en een aanvraag voor deze middelen ingediend. Riwis zal deze middelen in 2012 inzetten door medewerkers in het primaire

proces te scholen en extra medewerkers, BBL-leerlingen, aan te nemen. Daarbij komt de nadruk te liggen op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënten. Riwis zet hierbij praktijkbegeleiders en een leergroepcoach in.

Ontwikkelingen in het zorgaanbod

Samenwerking met de Oostvaarderskliniek

De Oostvaarderskliniek te Almere, Kwintes te Zeist en Riwis hebben gedurende enkele jaren samengewerkt aan een keten van forensisch psychiatrische woonvoorzieningen, voor cliënten die hun behandeling in de forensische kliniek hebben afgerond maar (nog) niet in staat zijn om in een regulier beschermende woonvorm te wonen. Dit project heeft een 'tussenvoorziening' te Almere (Kwintes en Oostvaarderskliniek) opgeleverd en een hierop toegespitste werkwijze en methodiek.

In het verslagjaar hebben de samenwerkingspartners in samenwerking met Saxion een onderzoek voorbereid naar de resultaten van deze voor Nederland unieke werkwijze. Dit onderzoek wordt begin 2012 uitgevoerd. Daarnaast bereidt Riwis samen met de Oostvaarderskliniek de plaatsing voor van enkele cliënten die hun behandeling hebben afgerond en intensief beschermd wonen nodig hebben.

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' die Riwis en de Hoenderloogroep samen met Saxion hebben ontwikkeld. Om medewerkers hier in te scholen zijn verschillende modules ontwikkeld. In het begeleidingsproces en leefklimaat van deze jongeren worden medewerkers ondersteund door teamleiders en een orthopedagoog.

In 2011 zijn de jeugdlocaties gaan samenwerken met Stichting Emireurope als onderaannemer. Cliënten die door omstandigheden vastlopen in de jeugdlocaties worden zo (tijdelijk) opgevangen in gastgezinnen in Europa. Daarnaast richtten de locaties zich meer in op het principe van in-, door- en uitstroom. Veel aandacht gaat hierbij uit naar een zinvolle dagbesteding en bij uitstroom naar begeleiding door het ambulante team Jeugd & Gezin.

4.2.2 Huisvesting

Huisvestingsbeleid

Het huisvestingsbeleid voor de VV&T- 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.

In 2010 is gestart met een kritische beschouwing van het woningbestand om financiële risico's te kunnen beheersen. De vastgoedrekenmodule die Riwis in samenwerking met AAG in Den Bosch heeft ontwikkeld, is begin 2011 afgerond en direct toegepast in een aanvullende analyse op het vastgoed. Een inventarisatie van het vastgoed vond in het najaar van 2011 plaats samen met AAG. Daarbij is de zorg gevraagd scenario's aan te dragen om de huisvesting toekomstgericht te benaderen. Begin 2012

zal deze analyse worden afgerond en aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht gepresenteerd worden.

Cliëntenhuisvesting

Riwis spant zich in om cliëntenhuisvesting te beheren en waar mogelijk of wenselijk te ontwikkelen op basis van haar strategisch beleid.

In het verslagjaar werden de volgende, nieuwe locaties in gebruik genomen:

- De Ijsbloem te Apeldoorn, 10 cliëntplaatsen Volwassenen GGz,
- 't Podium aan de Normastraat te Apeldoorn, 10 cliëntplaatsen Ouderen GGz.

Verder zijn de volgende projecten in voorbereiding:

- Vulcaanstraat te Terborg: een eigendomsproject dat uit vier woonhuizen (8 appartementen) en een appartementencomplex van wooneenheden bestaat en dat medio 2012 wordt opgeleverd,
- Maartenshof te Vaassen: een (huur)woonproject voor 17 cliënten (Volwassenen) binnen de gemeente Epe dat naar verwachting medio 2012 in gebruik genomen wordt.

Daarnaast spant Riwis zich in voor een nieuwe locatie voor Woonzorgcentrum De Beekwal in Eerbeek, omdat deze locatie niet meer voldoet aan de eisen van deze tijd. In 2010 en 2011 heeft Riwis hierover besprekingen gevoerd met Woningstichting Eerbeek, Gemeente Brummen en Zorggroep Apeldoorn e.o. Deze besprekingen worden in 2012 voortgezet.

In het verslagjaar heeft Riwis ook een aantal, oudere, locaties afgestoten ten gunste van de nieuwe locaties die beter aansluiten op de woonwensen van de cliënt.

Opstapwoningen

Vanaf 2008 neemt Riwis deel aan het project Opstapwoningen waarin 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 samenwerken. De woningcorporaties stellen jaarlijks een aantal woningen beschikbaar om cliënten een woning aan te bieden op het moment dat hun 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. De woning heeft maximaal twee jaar de status van opstapwoning met verplichte begeleiding. Gedurende die tijd staat de woning op naam van IrisZorg. Als de cliënt geen begeleiding meer behoeft, huurt deze de woning zelf.

In het verslagjaar zijn vijf woningen toegekend aan GGz-clianten van Riwis en is het beleid aangepast waarin de verantwoordelijkheden in het vervolgproces verduidelijkt zijn.

Huisvesting van medewerkers

Riwis heeft in het verslagjaar twee nieuwe kantoorlocaties verworven:

- Dok Zuid (1^e Wormenseweg te Apeldoorn): een multifunctioneel gebouw van De Goede Woning waarin Riwis een kantoor huurt voor medewerkers in het werkgebied Apeldoorn-Zuid,
- Henry Dunantlaan te Apeldoorn: een voormalig schoolgebouw dat aansluit op de zorglocatie aan de Henry Dunantlaan 2.

Riwis wil verschillende kantoren bundelen binnen de locatie Henry Dunant. Hiertoe voert ze met Gemeente Apeldoorn gesprekken over aanpassingen binnen het fingerende bestemmingplan.

4.2.3 ICT

Doordachte ICT-architectuur en -infrastructuur zijn voorwaarden voor goed functionerende Informatie- en communicatietechnologie (ICT). Daarom richtte Riwis eind 2009 een projectgroep op die een 'scan' maakte van de infrastructuur van dat moment. In 2010 gaf deze hier een vervolg aan met een projectplan over 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, met als doel om binnen vier jaar de registratie van bedrijfsgegevens, het genereren van managementrapportages in een doeltreffende technische ICT-omgeving te verfijnen. Het streven is om na 2012 een op de organisatie afgestemde en ondersteunende ICT-infrastructuur geïmplementeerd te hebben waarbij alle softwareprogramma's met elkaar in verbinding staan.

Als uitvloeisel van het bedrijfsplan werden de Stuurgroep en het Projectteam Informatievoorziening & Automatisering (I&A) geïnstalleerd. Compello ondersteunt het totale project tot en met 2012. In 2009 gingen de volgende deelprojecten van start:

- het Elektronisch cliëntendossier en roosterplanning (ECD/RP),
- het Elektronisch medewerkersdossier (EMD),
- communicatie,
- domotica,
- het Facilitair Managementinformatiesysteem,
- de informatiebeveiliging NEN 7510,
- management- en stuurinformatie,
- ICT-architectuur en -infrastructuur.

In het verslagjaar waren er binnen domotica geen ontwikkeling.

Elektronisch cliëntendossier, cliëntenregistratie en roosterplanning

In 2011 is het traject van de implementatie van QiC (Quality in Care van Cormel) afgerond voor wat betreft het onderdeel cliëntregistratie VV&T en GGz. De implementatie van het onderdeel ECD is gestart in 2011 en wordt afgerond in 2012. Het door het team ICT in het verleden zelfstandig ontwikkelde ECD wordt bij de afronding van de implementatie van het ECD in 2012 beëindigd. Om de managementrapportages te verbeteren wordt er in 2012 actie ondernomen om in samenwerking met de leverancier de gewenste rapportages te kunnen genereren.

Riwis heeft in het verslagjaar ook een leverancier geselecteerd voor een nieuw roostersysteem (Aysist van Ayton), dat in 2012 in gebruik genomen zal worden voor de roosterverwerking. In dat jaar ontwikkelt Riwis beleid rondom de roosterplanning.

Elektronisch medewerkersdossier, salarisadministratie en HRM

Riwis heeft in 2011 een nieuw personeelsinformatiesysteem geselecteerd. De keuze is gevallen op Profit van Afas. Ook dit pakket zal in 2012 in gebruik worden genomen.

In het verslagjaar is het implementatietraject van de personeelsregistratie in juli gestart en op 20 januari zal de eerste salarisproductie van 2012 plaatsvinden. In 2012 komen de implementaties van de HRM-onderdelen aan bod, zoals de E-HRM waarbij medewerkers via internet toegang krijgen tot hun eigen personeelsdossier, digitaal verlof kunnen aanvragen, declaraties kunnen indienen en NAW-gegevens kunnen aanpassen.

Management Informatie Systeem Facilitair

De Werkmaatschappij Vastgoed maakt gebruik van een Facilitair Managementinformatiesysteem (FMIS). Planon International te Nijmegen leverde dit systeem.

Voor 2011 stond op de planning om de installatie en implementatie van een Self Service Module uit te voeren. Omdat de werking van de module om koppelingen met andere informatiesystemen binnen de organisatie vraagt, is de start van het project afhankelijk van de voortgang van deze systemen. In 2011 bleek een betrouwbare koppeling niet te garanderen en is er in goed overleg met alle betrokkenen besloten het project tot nader order te parkeren.

Activiteiten team ICT

In het eerste deel van 2011 heeft het team ICT zich voornamelijk beziggehouden met de uitvoering van en ondersteuning bij de implementaties van nieuwe software zoals QiC, Afas HRM, Afas Financieel en Aysist van Ayton (roosterpakket). Daarnaast zijn er smartphones aangeschaft voor managers, teamleiders en overige medewerkers op basis van functionele noodzaak.

Naar aanleiding van het Financieel Herstelplan is binnen ICT een analyse gemaakt van de functies binnen het team ICT om de ICT-ondersteuning (technisch en applicatiebeheer, infrastructuur, huisvesting) effectief en efficiënt vorm te geven. De uitwerking en het advies worden in 2012 opgeleverd.

De acties in het kader van de NEN 7510 zijn doorgeschoven naar 2012. Er is een plan van aanpak opgesteld, waaronder een scan voor het in kaart brengen van de risico's die Riwis loopt. Riwis beschikt over een tool waarin de stand van zaken van het voldoen aan de NEN 7510-normen bijgehouden wordt.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

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) om te kunnen voldoen aan de eisen die de sector, financiers, cliënten en de overheid stellen. Concreet betreft het de normschema's GGz Algemeen, GGz Jeugd en Thuiszorg Verpleging & Verzorging. DEKRA (voorheen KEMA) te Arnhem toetst jaarlijks de kwaliteitsinspanningen met audits. In het verslagjaar voerde DEKRA twee audits tegelijk uit, omdat er ook twee normschema's geaudit dienden te worden.

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 in het verslagjaar leidde tot de conclusie dat het kwaliteitssysteem functioneert, maar reactief is. Nog in 2011 werd getracht de eindverantwoordelijkheid duidelijker in de lijn te leggen. Dit zet Riwis in 2012 voort.

Leveranciersbeoordeling

Met behulp van de Performance Scan van Evologics (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 heeft Riwis acties uitgezet en de leveranciers in het derde kwartaal van 2011 opnieuw beoordeeld. Deze beoordeling bleek goed te zijn.

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 2012 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 **NE**derlandse **NO**rm en 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 2010 heeft een nulmeting plaatsgevonden. Hieruit bleek dat Riwis voor 30% voldeed aan de norm.

In 2011 is nader beleid geformuleerd, dat in januari 2012 zal worden vastgesteld. Op dat moment voldeed Riwis voor 48% aan de voorwaarden. In oktober 2011 heeft de NEN-normcommissie een vernieuwde NEN 7510 norm, de norm voor Informatiebeveiliging in de Zorg, uitgegeven (ISMS: Information Security Management System). Dit houdt in dat de organisatie moet voldoen aan een systematische inrichting van de beveiliging van informatie. Ook dit is in het beleidsplan meegenomen.

4.3.3 Kwaliteit van gebouwen

Riwis streeft een kwalitatief goede huisvesting na voor 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 eigendomspanden 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.

Veiligheid

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. In 2010 werd het legionellabeleidsplan vastgesteld en beschikten alle woonlocaties over analyses en beheersplannen. De adviezen over aanpassingen van installaties zijn uitgevoerd en alle zorgteams zijn geïnstrueerd over de preventieve en controlerende handelingen en houden die in een logboek bij. Technozorg te Borculo controleert jaarlijks het door Riwis uitgezette beleid.

In 2011 is het beleid geïntensiveerd en heeft Technozorg voor ons de verschillende controles uitgevoerd. Vitens, die een gedelegeerde verantwoordelijkheid heeft in het toezicht op de naleving van het Waterleidingbesluit, heeft in het verslagjaar het beleidsplan en de uitvoering van Riwis goedgekeurd.

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. Vanaf 2010 waren alle woonvormen voorzien van een calamiteitenplan.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Escape Mobility te Heerlen verzorgde ook dit jaar voor de BHV'ers van de VV&T-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-cursussen, inclusief AED- en BHV-(herhalings) cursussen voor de BHV'ers. BHV'ers die werkzaam zijn 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. Deze worden geëvalueerd met het team en de verbeterpunten zijn uitgewerkt.

RI&E

De 24-uursvoorzieningen en de nieuwe woonvoorzieningen zijn bezocht in het kader van de RI&E, de nadruk lag hierbij met name op de BHV. De rapportage hiervan is in december 2011 uitgekomen. De verbeterpunten en de hieruit voortvloeiende acties worden begin 2012 uitgerold binnen de organisatie.

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 via Zichtbare Zorg op www.kiesbeter.nl.

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 cliënttevredenheidsonderzoeken en de Landelijke Prevalentiemeting Zorgproblemen.

Algemene Leveringsvoorwaarden VV&T

In het verslagjaar heeft Riwis de nieuwe Algemene Leveringsvoorwaarden (ALV) van Actiz in gebruik genomen. Alle cliënten VV&T hebben de nieuwe ALV uitgereikt gekregen. Op basis van de ALV heeft Riwis de tekst van de zorgovereenkomst aangepast. Alle cliënten VV&T hebben de nieuwe zorgovereenkomst ondertekend.

Prestatie-indicatoren VV&T

Kwaliteit van leven

- *Cliënttevredenheidsonderzoek V&V – ervaringen zorg intramuraal*

Op de intramurale V&V-afdelingen van de locaties Tolzicht, Buiten de Veste en De Beekwal heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de CQ-vragenlijst 'Ervaringen in de zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen'. Gevraagd is naar lichamelijk welbevinden, de deskundigheid van de zorgverleners, de zorginhoudelijke veiligheid, het zorgleefplan, de communicatie en informatie, het geestelijk welbevinden, de woon- leefomstandigheden, privacy en zelfstandigheid, veiligheid in wonen en verblijf, de participatie en dagstructurering en de maaltijden. Cliënten geven aan zeer tevreden te zijn over de zorgverlening op de diverse locaties.

- *Cliënttevredenheidsonderzoek V&V - dagbesteding*

In december 2011 zijn de cliënten van de dagbesteding V&V getoetst op hun tevredenheid met betrekking tot de activiteiten, bejegening en participatie. Clienten in de dagbesteding gaven ook aan tevreden te zijn met het aanbod.

Alle onderzoeken (tevredenheidsonderzoek en kwaliteit van leven) zijn besproken met cliënten en medewerkers en hebben tot verbeteracties geleid.

Kwaliteit van de zorgverleners en de zorgorganisatie

- *Deelname aan landelijke meting Prevalentie Zorgproblemen*

Jaarlijks doen Tolzicht, Buiten de Veste V&V en De Beekwal mee aan de landelijke meting Prevalentie Zorgproblemen (LPZ), geïnitieerd door de universiteit van Maastricht. Daarin worden zorginhoudelijke factoren getoetst, zoals prevalentie van decubitus, valincidenten, inzet van middelen en maatregelen en Normen Verantwoorde Zorg (medicijngebruik, valincidenten, BIG-registratie etc.).

- *Cliënttevredenheidsonderzoek V&V – huishoudelijke hulp*

In 2011 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaats gevonden binnen de huishoudelijke hulp (Wmo) in de gemeente Brummen. Cliënten zijn zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. De rapportcijfers (8,4 Eerbeek en 8,7 Brummen) geven dit aan.

- *Cliënttevredenheidsonderzoek V&V – voedingsenquête*

Onder de gebruikers van de warme maaltijden is ook dit jaar weer onderzoek uitgevoerd. De cliënten beoordeelden de voeding weer als erg positief (8,3).

Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

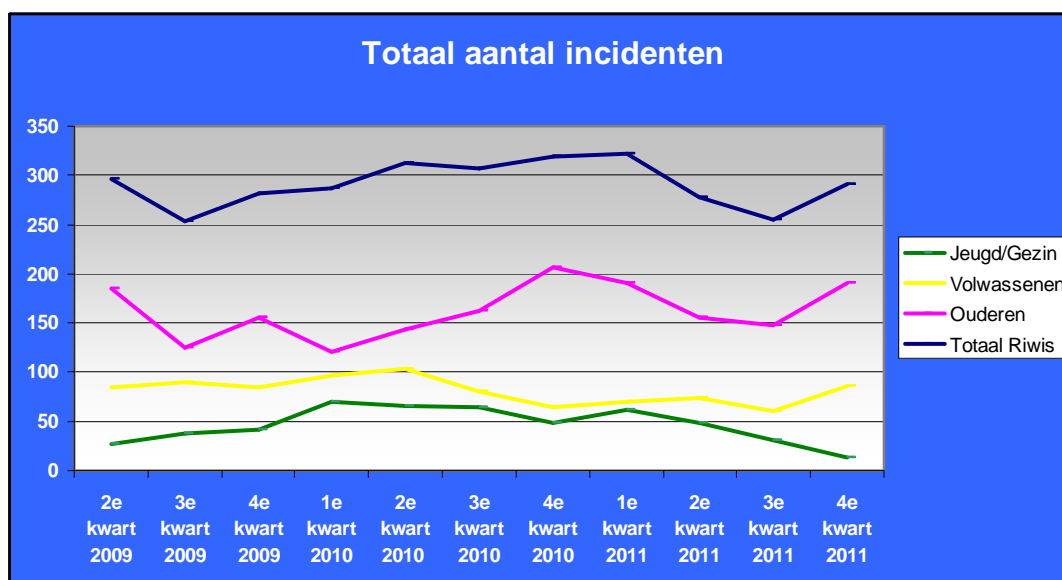
- *Melding incidenten, calamiteiten en agressie VV&T*

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 typen (bijna-)incidenten kunnen melden. Binnen ieder team is een medewerker aangesteld als 'kartrekker', die samen met de teamleider de veiligheid op de agenda van het team houdt. Het zwaartepunt van de gehele meldingsprocedure ligt bij de teams.

In het verslagjaar functioneerde op stichtingsniveau ook 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.

- *Valincidenten en medicatie-incidenten*

In het verslagjaar is de ontwikkeling binnen de VV&T-geleding in het aantal valincidenten en medicatie-incidenten fors afgenomen, met een lichte stijging in het vierde kwartaal. Alle incidenten werden in het desbetreffende team besproken. Deze besprekingen leidden tot aanbevelingen en preventieve maatregelen die geïmplementeerd werden. In het verslagjaar is in de eerste drie kwartalen een daling te zien van het aantal incidenten. In het vierde kwartaal was er een kleine opleving van het aantal incidenten. In absolute aantallen was het aantal nog steeds lager dan vorig jaar. Het relatief hoge aantal valincidenten dat ondanks de maatregelen te zien is, is ook toe te schrijven aan de fysieke conditie van de cliënten.



Figuur 4 : Aantal incidenten in de periode van het 2^e kwartaal 2009 tot en met het 4^e kwartaal 2012

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.

Veiligheid

- *Melding Incidenten Calamiteiten en Agressie (GGz)*

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 155 MICA-meldingen ontvangen die betrekking hebben op het gevoel van onveiligheid. Dit is 25% van het totaal aantal meldingen binnen de GGz-teams. Alle incidenten zijn in het desbetreffende team besproken en hebben geleid tot preventieve maatregelen. De teamleiders monitoren de voortgang van deze maatregelen en registreerden de effectiviteit van de maatregelen.

Cliëntgerichtheid

- *Cliënttevredenheidsonderzoek GGz - verbetertrajecten*

In 2010 vond een cliënttevredenheidsonderzoek plaats binnen de GGz-geleding. Onderzoeksbureau TriQs te Zwolle voerde 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 de cliënten de begeleiding waardeerden met 7,54.

In het verslagjaar besprak Riwis de behaalde resultaten van 2010 en stelde 15 verbetertrajecten op.

- *Geluk&co*

Riwis vindt herstelondersteunende zorg met het accent op maatschappelijke participatie belangrijk. In aansluiting hierop ontwikkelde Riwis samen met Stichting De Passerel te Apeldoorn de werkentiteit geluk&co. Deze entiteit richt zich op leren, werken en vrije tijd van kwetsbare burgers, waaronder cliënten van Riwis. Diverse leerarbeidsplaatsen stellen cliënten in staat hun talenten te ontwikkelen en te benutten en hun maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid te verhogen. Geluk&co leidt hiermee cliënten tot de arbeidsmarkt en werkt hierin samen met maatschappelijke partners. Deze partners zijn bedrijven en organisaties die evenals Riwis en De Passerel kennis en middelen beschikbaar stellen om kwetsbare mensen een kans te geven in de richting van betaalde arbeid. In het verslagjaar hebben twintig partners op 31 december 2011 de intentie uitgesproken om geluk&co ook toegankelijk te maken voor andere inwoners uit de regio. Inmiddels hebben 140 nieuwe klanten hun weg gevonden naar de werkeenheden van geluk&co, zoals groen&co, klus&co, mode&co en beeld&co, waaronder tienermoeders van Hera, klanten van het Activerium en mensen uit de verslavingszorg.

4.4.2 Borgen van kwaliteit van zorg

Klachtafhandeling

Cliënten kunnen hun klacht kenbaar maken bij de kwaliteitsmedewerkers. In overleg met de klager wordt besloten wat de best passende manier is om te komen het oplossen/behandelen van de klacht. In het verslagjaar is Riwis na een uitgebreide evaluatie overgestapt van de klachtafhandeling bij de klachtencommissie naar het principe van 'service recovery'. Hierbij gaat het om het herstel van de relatie tussen de klager en Riwis, en in mindere mate om de waarheidsbepaling (het domein van de klachtencommissie). Om een klacht af te handelen trachten de kwaliteitsmedewerkers in eerste instantie de klacht in de lijn op te lossen, eventueel met behulp van vertrouwenspersonen. Als de klager dit niet (meer) wil, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Dit geldt voor zowel cliënten, naastbetrokkenen als medewerkers.

De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk en niet in dienst van Riwis. De leden worden op basis van de casuïstiek gevraagd deel te nemen aan de klachtencommissie, om zeker te zijn van de onafhankelijkheid van de klachtencommissie. De commissie kent klachtenreglementen die beschikbaar zijn voor cliënten, medewerkers en naastbetrokkenen. De klachtencommissie brengt ieder kwartaal verslag uit aan de Raad van Bestuur.

Naam lid	Functie
Mevr. mr. M.J. Ellenbroek, advocate	Voorzitter
Mevr. J. Willemen	Ambtelijk Secretaris

Tabel 11: Vaste leden Klachtencommissie op 31 december 2011

Klachten

In het verslagjaar zijn 20 klachten ingediend: 12 klachten van cliënten, 5 van naastbetrokkenen, 2 van medewerkers en 1 van een omwonende.

Voor het eerst sinds lange tijd hebben medewerkers klachten ingediend, waaronder drie vanuit het cluster Ouderen. Daarnaast is het aantal klachten van naastbetrokkenen afgenomen.

De 9 klachten vanuit het cluster Jeugd betreffen de begeleiding en de bejegening. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de discrepantie tussen de visie van de ouders en de visie van de cliënt.

De 7 klachten vanuit het cluster Volwassenen betroffen vooral klachten over het beleid van Riwis: de wisselingen van begeleiders, de uitvoering van het fietsenplan, de uitvoering van het facilitair beleid, het rookbeleid of het ingrijpen bij geluidsoverlast.

De 3 klachten vanuit het cluster Ouderen gingen over de huishoudelijke hulp (2x) en de kosten van de wasserij. De herkomst van de laatste klacht was niet meer te traceren.

Elf klachten zijn opgelost in de lijn, drie klachten met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon, één klacht is extern opgelost en één klacht door de Raad van Bestuur. De overige 4 klachten zijn aan de klachtencommissie voorgelegd. Van deze klachten zijn 2 volledig afgehandeld in 2011. De uitspraken van de overige klachten volgen in 2012.

Cliëntvertrouwenscommissie

Riwis kent ook een cliëntvertrouwenscommissie. De taak van de vertrouwenspersonen is het contact tussen de cliënt en diens begeleider(s) of de 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 de 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-clieënten 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 is het aantal cliëntvertrouwenspersonen teruggebracht naar twee. De contacten verliepen telefonisch en persoonlijk. Binnen de GGz is vier keer contact gezocht met de cliëntvertrouwenspersoon. Het betrof onvrede over de begeleiding. In alle gevallen leidde de bemoeienis van de cliëntvertrouwenspersoon tot herstel van de verstoorde relatie; in een situatie heeft dit geleid tot een andere persoonlijke begeleider.

In het verslagjaar waren er geen VVT-clieënten die onvrede uitten bij de cliëntvertrouwenspersoon.

Naam	Verantwoordelijk voor
Dhr. J.A.O.M.M. Koppenens, Begeleider eerste functieniveau te Apeldoorn	VV&T en GGz
Mevr. T. van Wezep, cliëntvertrouwenspersoon Riwis	VV&T en GGz

Tabel 12: Leden van Cliëntvertrouwenscommissie op 31 december 2011

4.4.3 Uitgangspunten en vormen van de zorg

Herstelondersteunende zorg en Rehabilitatie

Individuele Rehabilitatie Benadering

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

In 2011 zijn voorstellen voorbereid om de IRB-methodiek tijdens het werken in het primaire proces te ondersteunen. Ook werden in het verslagjaar twee medewerkers opgeleid tot master rehabilitation counselor.

Project 'Ervaring rijker'

Het project 'Ervaring rijker' heeft betrekking op de inzet van begeleiders met ervaringsdeskundigheid binnen Riwis. De voorbereidingen voor dit project zijn in 2011 van start gegaan. De doelstelling van dit project is tweeledig. Enerzijds intern: twee ervaringsdeskundige begeleiders met ervaringsdeskundigheid aanstellen, zodat ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en cliënten van Riwis. Anderzijds extern: ervaring opdoen met het werken met begeleiders met ervaringsdeskundigheid en daaruit kennis destilleren. Met als doel dat de kwaliteit van zorg door de inbreng van ervaringsdeskundigheid verbetert. Ook de RIBW Alliantie heeft geconstateerd dat kennis over ervaringsdeskundigheid nodig is.

Sociale contacten en ouderen

Ouderen (met een psychiatrische aandoening) vormen een risicogroep voor sociaal isolement. Als gevolg van de aandoening en door lichamelijke achteruitgang zijn het sociale netwerk en de familierelaties uitgedund. Het verbeteren van sociale contacten van ouderen (binnen de psychiatrie) blijkt onvoldoende gestimuleerd te worden. Het aanwezige aanbod is onvoldoende toegesneden op ouderen en er wordt weinig gebruik gemaakt van het aanbod dat er is.

In het verslagjaar nam Riwis daarom, samen met Bavo Europoort, Dijk en Duin, Mensana en de SBWU deel aan een project dat in het najaar van 2010 geïnitieerd werd door Stichting Rehabilitatie '92, het Trimbos instituut en kenniscentrum Phrenos. Het project bestaat enerzijds uit de implementatie van de module 'Verbetering en uitbreiding van sociale contacten' die is aangepast voor ouderen, en anderzijds uit onderzoek naar de effectiviteit van deze module.

Herstelactiviteiten

Met Herstelactiviteiten richt Riwis zich op de cliënt. Door het delen van ervaringen en het bieden van perspectief. Er wordt uitgegaan van iemands kracht en mogelijkheden, rekening houdend met de beperking. Belangrijk is dat de cliënt de regie heeft over zijn eigen herstelproces.

In september 2011 werd door Riwis een coördinator Herstel (ervaringsdeskundige) aangenomen. De taken die de coördinator heeft zijn: het ondersteunen van het team Herstel en het initiëren, opzetten en uitvoeren van projecten op het gebied van Herstel. Binnen het team Herstel zijn twee medewerkers Herstel werkzaam. Deze medewerkers hebben zelf cliëntervaring en zijn ervaringsdeskundig.

In het verslagjaar werden de volgende herstelactiviteiten georganiseerd:

- *Herstelwerkgroepen*

Vijf herstelwerkgroepen zijn actief geweest. Aan de hand van vastgesteld thema's maakten cliënten hun eigen verhaal. Hierdoor leren mensen hun eigen kracht te herkennen, maar ook hun valkuilen. De groepen werden geleid door twee 'kartrekkers'; cliënten die eerder deelnemer waren van de groep. De ondersteuning vindt plaats vanuit het project Herstel, door een medewerker Herstel.

- *Foto's met verhaal*

De cursus foto's met een verhaal heeft eenmaal plaatsgevonden. Tijdens deze cursus konden cliënten aan de hand van zelfgemaakte foto's kennismaken met Herstel. De foto's werden samen bekeken en voorzien van een persoonlijk verhaal.

- *Herstel-informatiedagen*

Om mensen kennis te laten maken met Herstel vonden er naast voorlichtingen ook twee Herstel-informatiedagen plaats. Deze dagen zijn voor de cliënt met zijn/haar begeleider.

- *Medewerking aan trainingen*

Samen met de IRB-docenten hebben de medewerkers Herstel cursussen 'Introductie in de herstelondersteunende zorg' gegeven aan medewerkers van Riwis.

- *Website mijnherstel.nl*

De website www.mijnherstel.nl werd zowel door cliënten als medewerkers bezocht. Het hoofdthema op deze website was 'het eigen verhaal'.

- *Wandelingen*

Zes maal per jaar werd er een wandeling georganiseerd in het kader van Herstel, met cliënten en familieleden.

Begeleid leren

Begeleid Leren of leren&co

Begeleid Leren biedt mensen met een psychiatrische beperking aansluiting 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 met ROC Aventus aan een project om tegemoet te komen aan de wens van haar cliënten. Onderdelen van het project zijn vervolgens binnen Riwis geïmplementeerd. Het heet nu leren&co en maakt onderdeel uit van geluk&co.

Veel leervragen worden nu nog individueel beantwoord, maar dit is arbeidsintensief en kostbaar. Riwis wil deze vragen collectief beantwoorden in kleine groepen in de vorm van lessen sollicitatietraining, huiswerkbegeleiding en jezelf presenteren.

In 2011 hebben 30 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.

Steunpunt Begeleid Leren

Cliënten van Riwis die een opleiding volgen of willen starten met een opleiding kunnen ook terecht bij het Steunpunt Begeleid Leren waar de mogelijkheden van de student centraal staan. De ondersteuning bestaat onder andere uit adviseren, emotionele ondersteuning, oriëntatie op leren, omgevingsbesef vergroten, praktische ondersteuning, aanleren van vaardigheden, bemiddeling in huiswerkbegeleiding, ondersteunen bij het verkrijgen van hulpbronnen en het financieren van de opleiding. Er wordt gewerkt met de rehabilitatiemethode. Aan de hand van een 'plan van aanpak' worden doelen, frequentie en verwachte duur van de begeleiding omschreven.

MMZ-BGE opleiding, begeleiding met ervaringsdeskundigheid

De consulent Begeleid Leren is contactpersoon/aanspreekpunt voor studenten die de opleiding BGE-MMZ volgen bij het ROC Aventus in Apeldoorn. De opleiding is gericht op begeleiderfuncties in diverse onderdelen van het werkkterrein van de GGz: woonbegeleiding activiteitenbegeleiding en rehabilitatie. De student gebruikt de eigen (cliënt)ervaring. Riwis stelt vijf stageplaatsen beschikbaar. De consulent onderhoudt contact met medewerkers van het ROC en de docent van de BGE-gerichte vakken. Intern voert de consulent regelmatig gesprekken met de stagecoördinator. In het verslagjaar hebben diverse studenten hiervan gebruik gemaakt.

Training en scholing, collectieve leerarrangementen voor cliënten

De consulent Begeleid Leren (docent Rehabilitatie) heeft vier docenturen per week beschikbaar voor trainingen. Deze tijd wordt ingevuld met cursussen/trainingen voor medewerkers en het aanleren van vaardigheden aan cliënten.

In 2011 namen 17 medewerkers van geluk&co die weinig tot geen kennis van de GGz hadden deel aan de basistraining Psychopathologie. Daarnaast werden de uren ingevuld voor presentaties en het ontwikkelen van nieuwe cursussen ten behoeve van cliënten van Riwis. In ontwikkeling is onder meer een variant op de Estradecursus (loopbaanoriëntatie) en een sollicitatietraining.

Ketenaanpak huiselijk geweld en kindermishandeling

Huiselijk geweld heeft na verkeersongevallen het hoogste aantal dodelijke slachtoffers. Het bestrijden ervan is daarom een van de prioriteiten van het Ministerie van VWS. Binnen Riwis is een medewerker aangesteld die zich bezighoudt met de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze persoon zet zich op verschillende terreinen in.

Afvaardiging in gemeentelijke klankbordgroep en stuurgroep huiselijk geweld

Riwis neemt deel aan de gemeentelijke Klankbordgroep Huiselijk Geweld. Hier worden actuele ontwikkelingen besproken en ketensamenwerking gestimuleerd. De Raad van Bestuur van Riwis heeft zitting in de Stuurgroep Huiselijk Geweld van de Gemeente Apeldoorn. Deze heeft tot taak uitvoering te geven aan de ketenaanpak zoals die ontwikkeld is door het Ministerie van Justitie.

Meldcode huiselijk geweld

Riwis neemt ook deel aan het ontwikkelen en actueel houden van de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld. Medio 2012 wordt de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. Dat betekent dat Riwis verplicht is deze meldcode te hebben en te hanteren.

Riwis hecht hier waarde aan en heeft in het verslagjaar een meldcode ontwikkeld die is toegespitst op haar medewerkers en cliënten. Een stappenplan geeft aan wat te doen bij een vermoeden van huiselijk geweld.

Daarnaast heeft de gemeente Apeldoorn een zorgroudekaart, een vijfstappenplan, ontwikkeld waarin staat wat een professional het beste kan doen als er een vermoeden is van kindermishandeling of

huiselijk geweld en hoe hij dit kan melden in de regio Apeldoorn. Deze zorgroutekaart wordt in de organisatie verspreid, voorzien van aanvullende informatie.

Consultatiemogelijkheid voor medewerkers

Medewerkers binnen Riwis kunnen, wanneer zij daar behoefte aan hebben, binnen de organisatie een consult aanvragen. Er kan dan bijvoorbeeld een casus besproken worden of men kan advies inwinnen.

Het organiseren en geven van deskundigheidsbevordering

Riwis heeft een training Huiselijk Geweld en Kindermishandeling ontwikkeld. Deze training handelt deels over hoe om te gaan met de meldcode, hoe men kan omgaan met huiselijk geweld, hoe te signaleren en vervolgens adequaat in te grijpen. Deze training kan aangevraagd worden door de teams.

Digitaal melden bij Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG)

Samen met andere organisaties heeft Riwis de mogelijkheid om digitaal huiselijk geweld te melden bij het SHG. Het doel hiervan is om inzichtelijk te maken of andere organisaties met dezelfde cliënt te maken hebben. Mocht dit het geval zijn, dan kan dit leiden tot snelle afstemming en adequaat ingrijpen. Alle teamleiders van Riwis zijn geautoriseerd om digitaal te melden. De werkwijze hiervoor is onder meer opgenomen in de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van Riwis.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

HR-beleid (Human Resources)

Half december is het strategisch beleidsplan van Riwis 2012 - 2015 vastgesteld. Het HR-beleid wordt hieraan aangepast en vastgesteld in het eerste kwartaal van 2012. Speerpunten zijn in ieder geval: verzuim, flexibiliteit en resultaatgerichtheid.

De bezetting van het team is in het verslagjaar ingekrompen met een personeelsfunctionaris en een trajectbegeleider Langdurig Verzuim. Verder is het team Arbo, Verzuim en Milieu (AVM) ingepast in het team Personeelszaken.

Functiebeschrijvingen

In het verslagjaar zijn de functiebeschrijvingen verder geactualiseerd en enkele nieuwe functies ingesteld: binnen het team Financiële Administratie, als gevolg van het in eigen beheer nemen van deze administratie, en de functie praktijkbegeleider c.q. leergroepcoach binnen het project Langdurige zorg. Deze nieuwe functies moeten nog worden beschreven in het kader van FWG.

Verzuim

Het verzuim bij Riwis is in het verslagjaar gestegen tot 7,12% op jaarbasis. De meldingsfrequentie is afgenomen van 1,42 naar 1,32. Dit betekent dat minder medewerkers zich in het verslagjaar ziek gemeld hebben, maar dat het verzuim per geval langer heeft geduurd. De stijging van het verzuim heeft vooral betrekking op het verzuim in het eerste deel van het verslagjaar.

De toename van verzuim is terug te voeren op het terugbrengen van de personele capaciteit, waardoor er minder aandacht is geweest voor het juist en tijdig afhandelen van WvP-procedures (Wet verbetering Poortwachter).

Klachten

In 2011 hebben twee medewerkers klachten ingediend over de uitvoering van een personeelsregeling en onduidelijkheid over de taakafbakening tussen begeleiding en facilitair. In beide gevallen is door de klachtprocedure de communicatie tussen de betrokkenen weer op gang gebracht.

Exitinterviews

In 2011 werden bij vertrekkende medewerkers uit het GGz-deel van de organisatie exitinterviews gehouden en vragenlijsten afgenomen. De verwerking vindt plaats bij en door Prismant. De exitinterviews werden afgenomen door de personeelsfunctionarissen. Over 2011 is nog geen rapportage beschikbaar.

Voor het VV&T-deel van de organisatie vindt bij vertrekkende medewerkers een eindgesprek plaats met de leidinggevende. Hiervan vindt geen terugkoppeling plaats. Voor 2012 zal één procedure voor de gehele organisatie worden gevolgd, waarin organisatiebreed wordt gerapporteerd.

Medewerkers Tevredenheids Onderzoek (MTO)

Het MTO wordt met een frequentie van eens per twee jaar gehouden. In het verslagjaar vond in het voorjaar een MTO plaats bij de VV&T en in het najaar bij GGz.

De algemene tevredenheid bij VV&T scoorde hoog; Riwis stond op de vierde plaats van de VV&T-organisaties die meededen aan de enquête medewerkertevredenheid. Twee belangrijke onderwerpen waren de algemene werkbeleving en de veranderpotentie (de motivatie en de mogelijkheid om je aan te passen aan veranderende omstandigheden). Deze hoge medewerkertevredenheid geeft aan dat we enthousiaste en gedreven VV&T-teams hebben, die een positieve werkbeleving hebben en ook bereid zijn om mee te werken aan veranderingen. Bij het MTO onder GGz-medewerkers (uitgevoerd door Efectory) gaven de uitkomsten aan dat de algemene tevredenheid is gedaald van 7,4 naar 7,1. Een daling was te verwachten vanwege het Financieel Herstelplan, dat met name voor deze geleding gevolgen had. Ook de deelname was geringer dan bij het vorige onderzoek. Op organisatieniveau zijn de verbeterpunten: klantgerichtheid, gevoel voor waardering en aandacht voor persoonlijke ontwikkeling.

Personeelsvoorziening

Halverwege het jaar heeft Riwis het beleid van het aanbieden van het maximaal aantal tijdelijke contracten aan medewerkers losgelaten. In het najaar van 2011 hebben de tijdelijke contracten in het kader van het Financieel Herstelplan hun nut bewezen. Riwis kon zo snel de formatie reduceren tot het vereiste aantal plaatsen.

4.5.2 Deskundigheidsbevordering medewerkers

Trainingen medewerkers VV&T

Riwis toetst alle verzorgende-IG en verpleegkundige medewerkers jaarlijks getoetst op hun bekwaamheden inzake de BIG-registratie. Daar waar dat nodig is worden medewerkers opnieuw geschoold om hun bekwaamheid in stand te houden. Er zijn thema's georganiseerd rondom speciaal zwachtelen (wondverzorging), diabetes, tiltechnieken, middelen en maatregelen en dergelijke. In het verslagjaar zijn de teamleiders gestart met een training Coachen van Zorg en Medewerkers. Medewerkers in de thuiszorg (verzorgenden, helpenden en huishoudelijk medewerkers) zijn in 2011 geschoold op voegsignalering dementie. Dit krijgt in 2012 zijn vervolg door ook teamleiders te scholen (train-de-trainer). Riwis participeert actief in het netwerk Dementie en in het netwerk Palliatieve Zorg.

Iselgouw Academie

Op 6 april 2011 zou de certificaatuitreiking plaatsvinden voor cursisten van de Iselgouw Academie van studiejaar 2007/2008/2009. Deze uitreiking is uitgesteld, omdat alle dossiers opnieuw beoordeeld moesten worden door de onderwijsinspectie. Dit had te maken met een aanscherping van de normen.

Eind 2011 werd dit traject afgerond.

RIBW Academie

Op 1 maart zijn er 66 medewerkers ingestroomd in de RIBW Academie. Dit zijn medewerkers die na 1 maart 2010 in dienst zijn gekomen en voldoen aan de eisen voor deelname aan de Academie.

Effectmeting

In het 1^e kwartaal zijn enquêtes verstuurd naar deelnemers van de trainingen in het kader van effectmeting. Het gaat om de volgende trainingen:

- Communicatie,
- Smart formuleren,
- Omgaan met Agressie,
- Grip op Geluk,
- Veranderkunde workshop 1 en 2,
- Verslaving (door Tactus).

De respons was goed. Het verslag met de uitkomsten van de effectmetingen is gepubliceerd op het intranet. Medewerkers geven bij de meeste trainingen aan dat zij het nuttig en leuk vinden, echter vertaalt dit zich niet in concrete gedragsverandering. Er ligt een uitdaging voor het Team Opleidingen om een structuur te ontwikkelen waardoor er meer rendement uit scholing gehaald kan worden. Een manier is al in gang gezet, meer scholen in teamverband.

Na de zomervakantie is een effectmeting voor 'Hoe(Zo) Volwassen?' uitgevoerd in samenwerking met Saxion en Hoenderloogroep, om het practise based van de methode aan te tonen. De uitkomst is besproken in het cluster Jeugd & Gezin om op basis hiervan de training verder door te ontwikkelen.

Intern ontwikkelde trainingen

Intern ontwikkelde trainingen in het kader van de Academie zijn:

- autisme - psycho educatie,
- autisme - communicatie,
- herstelondersteunend omgaan met borderline problematiek,
- timemanagement.

Symposium Destructief gedrag

Op 18 mei bezochten 90 medewerkers in CODA het door Riwis georganiseerde minisymposium met als thema destructief gedrag. Marcia Kroes begon de middag met een boeiende inleiding over Coping strategieën. Daarna volgden de deelnemers workshops 'Eetstoornissen' en 'Zelfbeschadiging' onder leiding van ervaringsdeskundigen van ZieZo en Eventus.

Ingekochte trainingen

Ingekochte trainingen zijn:

- Excel basis, door ICT partners uit Apeldoorn,
- Excel voor gevorderden, door ICT partners uit Apeldoorn,
- Elektrotechniek voor medewerkers onderhoud, door ROC Aventus,
- VCA basis, door VCA Nederland,
- Medicatie, door ROC van Twente,
- Trainingen Grip op Geluk door Athena,
- BHV trainingen, verzorgd door Zee-bra,
- Veranderkunde, persoonlijk en coachend leiderschap voor leidinggevenden en stafmedewerkers door de Zorgbeweging uit St. Michielsgestel,
- Werken met de hoogwerker, Bokhorst verkeersopleidingen in Apeldoorn,
- Workshop schilderen en behangen, Ter Hoeve in Apeldoorn,
- Vroegsignalering dementie voor medewerkers VV&T in samenwerking met Randerode,
- Werkbegeleiding in samenwerking met Randerode.

Gesubsidieerde trainingen

Gesubsidieerde trainingen zijn :

- Verslaving; middelenkennis en begeleiding van cliënten met verslavingsproblematiek, in samenwerking met Tactus,
- Motiverende gespreksvoering in samenwerking met Tactus.

Beëindiging Academie

De Academie is in het verslagjaar geëvalueerd en op basis daarvan heeft de Stuurgroep Academie het advies aan de Raad van Bestuur gegeven om de Academie te stoppen voor een grote groep deelnemers. Dit besluit hing onder meer samen met een veranderde wetgeving en weinig draagvlak binnen de organisatie. Een deel van de medewerkers wilde doorgaan met de Academie. Er is samen met Eduper een stappenplan met tijdsplan opgesteld om het Academie-traject voor de gestopte uitstroomprofielen zo goed mogelijk af te ronden.

In oktober 2011 werden twee workshops 'Maken van een eindbeoordeling voor leidinggevenden' verzorgd door de Global Academy. Het beoordelingstraject voor de afronding van de academie voor de uitstromende medewerkers is in november 2011 gestart.

De groepen die nog doorgaan zijn de deelnemers met uitstroomprofiel Helpende Welzijn en Service Medewerker Gebouwen. In september 2011 zijn 46 medewerkers gestart met het tweede jaar.

Bevriezen scholingsplannen 2011/2012

In het voorjaar van 2011 zijn de teamleiders bevroegd naar hun scholingswensen voor het nieuwe jaar. Vanwege het gedeeltelijk stoppen van de Academie en de financiële situatie van Riwis, zijn de plannen voor het ontwikkelen van trainingen voor het komende jaar geparkeerd.

De plannen voor de reorganisatie van het team Opleidingen zijn bekend gemaakt. Docenten en intervisiecoaches zijn in december 2011 boventallig verklaard.

Individuele opleidingstrajecten

Naast de collectieve opleidingen volgden 19 medewerkers individueel een opleiding, deels bekostigd door Riwis. Het gaat om de volgende opleidingen:

- HBO Maatschappelijk werk en dienstverlening,
- HBO sociaal pedagogische hulpverlening,
- MBO Medewerker Maatschappelijke Zorg,
- MBO Helpende Welzijn,
- Post HBO Autisme,
- Post HBO Psychopathologie kinderen en jeugd,
- Post HBO Systeem therapeutisch medewerker,
- Casemanagement,
- Master Health Care & Social Work,
- Master Management en Innovatie,
- Master Rehabilitation Counselor,
- Postmaster Strategische innovatie in Cure en Care.

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 intervisie te houden.

In het verslagjaar hebben zeven teams binnen de GGz-geleding begeleiding bij de intervisie gekregen. Eén team heeft fase 1 afgerond, drie teams hebben het gehele traject afgerond en zijn overgegaan tot zelfstandige intervisie. Twee teams doorliepen een traject op maat, daar werd er vanuit een breder kader (reflectie) gewerkt. Eén team heeft de training voor startende teams doorlopen, één team heeft een teamtraject op maat doorlopen.

4.5.3 Deskundigheidsbevordering studenten

In 2011 heeft Riwis de volgende aantallen studenten een stageplaats geboden in de Beroeps ondersteunende leerweg (BOL):

- Verzorgende IG: 22 studenten,
- Helpende Zorg en Welzijn niveau 2: 4 studenten,
- Medewerker maatschappelijke zorg (MMZ) niveau 3/4: 2 studenten,
- HBO MWD: 26 studenten,
- HBO SPH: 14 studenten,
- MBO MMZ/ SPW en administratief: 16 studenten,

In het verslagjaar zijn bovendien 11 werknemers gestart met de Beroeps begeleidde leerweg (BBL), de opleiding Helpende Welzijn en Verzorgende IG.

4.5.4 Vrijwilligersbeleid

In mei 2011 heeft Riwis de Nota Vrijwilligersbeleid vastgesteld. Riwis wil de vrijwilligers die binnen de stichting werkzaam zijn graag behouden. Zij bieden een waardevolle en noodzakelijke aanvulling op de zorgverlening door beroepskrachten en naastbetrokkenen. Daarom heeft Riwis een aantal zaken goed geregeld, zoals de introductie en begeleiding, informatie, overleg en inspraak, verzekering, onkostenvergoeding en deskundigheidsbevordering. Riwis heeft de ambitie het vrijwilligerswerk verder uit te bouwen met vrijwilligers die andere taken verrichten en met GGz-cliënten die vrijwilligerswerk kunnen doen.

4.6 Samenleving en belanghebbenden

4.6.1 Economische meerwaarde voor de samenleving

Riwis draagt bij aan de werkgelegenheid en de economische ontwikkeling in haar werkgebieden. Daarnaast biedt Riwis met geluk&co een infrastructuur aan cliënten die hen de mogelijkheid geeft hun talenten in te zetten en deel te nemen aan de samenleving. Riwis draagt ook op die wijze bij aan de kwaliteit van leven van mensen en de samenleving.

4.6.2 Milieubeleid

Riwis houdt op de volgende manieren rekening met het milieu:

- 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 en medewerkers wijzen op hun verantwoordelijkheid 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.
- De mogelijkheid bieden aan medewerkers om via het 'Meerkeuzesysteem' onder gunstige voorwaarden een fiets aan te schaffen met als doel het gebruik van een auto voor het woon-werkverkeer te beperken.
- Het dubbelzijdig kopiëren en printen te stimuleren om zo het gebruik van printers en kopieer-machines, papier en inkt te beperken.
- Het toepassen van spaarlampen.
- Het gebruik van houten bouwmaterialen met het FSC-keur.
- Het scheiden van GFT-afval en chemisch afval.
- Het gebruik van professionele was- en droogapparatuur met aandacht voor duurzaamheid en laag energiegebruik.
- Het gebruik van warmtepompen, ten behoeve van minder milieubelasting en een lager energiegebruik.

Riwis maakt geen gebruik van groene stroom. De inkoop van energie is gekoppeld aan de inkoopprijs en niet aan het milieubeleid.

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 binnen het multifunctioneel ontmoetingscentrum dok Duid gestalte kreeg. Vanaf 1 juli 2008 konden bewoners van Apeldoorn daar terecht voor informatie, advies, bemiddeling en het leveren van hulp en zorg aan huis. De convenantpartners op 1 januari 2010 waren De Goede Zorg, Riwis, Thuiszorg Beers en Wisselwerk.

In het verslagjaar is het servicepunt geëvalueerd. Hieruit bleek dat het voorzag in een behoefte van de bewoners, maar dat het niet financiële redenen niet gecontinueerd kon worden. Het servicepunt is daarom per 31 december 2011 beëindigd.

4.7 Financieel beleid

Riwis heeft het boekjaar 2011 afgesloten met een negatief resultaat van € 1.170.293.

Exploitatie en behaalde opbrengsten 2011

De exploitatiekosten stegen in 2011 ten opzichte van het boekjaar 2010 in verband met o.a. de groei van Riwis in 2011. Als gevolg van nog voortgezet beleid steeg het aantal personeelsleden op basis van full-time eenheden van 491 fte naar 519 fte. Naast een aantal incidentele kosten is de afwijzing van de vergoeding voor leegstandskosten 2010 ad € 596.000 van invloed geweest op het negatieve resultaat van 2011.

Ombuigingsmaatregelen/herstelplan

In 2010 is reeds vastgesteld dat de structurele directe en indirecte kosten onvoldoende in balans zijn bij Riwis. Om dit te verbeteren is een pakket ombuigingsmaatregelen opgesteld met als doel een evenwichtige balans bereiken tussen de baten en de lasten. Midden 2011 is gebleken dat door hoofdzakelijk veroorzaakte incidentele kosten ook in het lopende boekjaar een negatieve resultaat te verwachten was. Vanwege de consequenties daarvan voor de toekomst van Riwis is eind 2011 een herstelplan opgesteld ten einde de financiële positie van Riwis te verbeteren. De acties uit dit herstelplan hebben o.a. geleid tot verlaging van de formatie van de ambulante zorg, productieverhoging door verbetering bezetting woonlocaties, beëindiging contract Reinoud Accounting en een begroting 2012 met een taakstellend positief resultaat van € 1.200.000. Daarbij is tevens vastgesteld dat dit resultaat voor de komende 4 jaren behaald moet worden ten einde weer toe te groeien naar een minimaal weerstandsniveau van ca 10%-15%.

Riwis heeft in 2011 meegedaan aan de benchmark voor overheadkosten van RIBW's 2011 (uitgevoerd door Berenschot). Uit deze benchmark is overigens niet gebleken dat de overheadkosten t.o.v. collega-instellingen ernstig uit de pas liepen (23% Riwis t.o.v. 21,3% RIBW's).

Lange Termijn Huisvestingsplan

De kapitaalslasten nemen toe als gevolg van de doorwerking van de activering in de loop van 2010 en 2011 aangeschafte/gehuurde woningen en kantoren, alsmede de rentekosten die met de financiering van de projecten gepaard gaan. In 2011 heeft een eerste analyse plaats gevonden van het volledige woningbestand van Riwis (huur en eigendom) met als doel om een adequaat en efficiënt woningbestand te realiseren. In 2012 wordt dit traject voortgezet en wordt een nieuw Lange Termijn Huisvestingsplan geschreven.

Impairment

In het najaar van 2011 heeft een impairment onderzoek plaats gevonden door AAG inzake de bedrijfswaarde berekening van het vastgoed van Riwis, overeenkomstig de RJ-655. In het eerste kwartaal van 2012 worden de uitkomsten hiervan gepresenteerd.

Op stichtingsniveau is de bedrijfswaarde (contante waarde van vastgoedopbrengsten en -uitgaven) hoger dan de boekwaarde. Afwaardering gezien vanuit gebouwgebonden benadering door impairment niet nodig.

Eigen vermogen

Als gevolg van het negatief resultaat is het totaal eigen vermogen van Riwis Zorg & Welzijn per 31 december 2011 afgenomen met € 1.170.293 tot een bedrag van € 827.301. Dit levert de volgende ratio's op:

Resultaatratio AWBZ-gefinancierde middelen

De resultaatratio berekent het resultaat van het boekjaar ten opzichte van de totale opbrengsten. Per 31 december 2010 bedroeg dit percentage -2,3%. Op 31 december 2011 is het percentage gedaald naar -2,1%.

Liquiditeit en Financiële lease

De liquiditeit geeft de mate aan waarin Riwis op korte termijn in staat is haar betalingsverplichtingen na te komen. In 2011 is kort vreemd vermogen, dat is aangewend voor het in eerste instantie kort financieren van vaste activa, omgezet naar lang vreemd vermogen.

De liquiditeitspositie wordt als volgt berekend: vlottende activa (inclusief liquide middelen) te delen door de kortlopende schulden (quick-ratio).

Op 31 december 2010 bedroeg deze ratio 0,36 en de ratio per 31 december 2011 is toegenomen tot 0,38.

Solvabiliteit

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

- totaal eigen vermogen gedeeld door balanstotaal (solvabiliteitsratio);
- totaal eigen vermogen gedeeld door de totale opbrengsten (vermogensratio).

De solvabiliteitsratio is afgenomen van 4,85% eind 2010 tot 1,82% eind 2011. De vermogensratio is gedaald van 6,15% eind 2010 tot 2,13% eind 2011.

De daling van de solvabiliteit 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.

Het balanstotaal eind 2011 ten opzichte van 2010 is toegenomen als gevolg van investeringen ten gevolge van de groei van het zorgaanbod en het daaraan gerelateerde vastgoed.

Financiering/ratio's

Ultimo 2010 voldeed Riwis nog aan de door de banken gestelde voorwaarden om aan de betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. In de loop van 2011 werd duidelijk dat ultimo het verslagjaar niet meer aan de gestelde voorwaarden zou kunnen worden voldaan.

Zoals hiervoor beschreven heeft Riwis een herstelplan opgesteld met ombuigingen en maatregelen ter realisering van een structurele rendabele financiële positie.

In verband met de continuïteitsverklaring heeft de Rabobank onder voorwaarden van doorvoering van de noodzakelijke beleidsaanpassingen en overige te stellen voorwaarden (o.a. ratio's) een waiververklaring afgegeven bij het aangaan van de lening met hypotheekrecht op een deel van het vastgoed van Riwis. De lening wordt aangegaan in de loop van 2012.

De ABN AMRO is eveneens overgegaan op het afgeven van een waiververklaring. Ook deze bank heeft voorwaarden gesteld bij de afgifte ervan, over de voorwaarden worden nog nadere afspraken gemaakt. Beide banken hebben het vertrouwen uitgesproken in het management van Riwis ten aanzien van de aanpak van de te verbeteren bedrijfsvoering.

Uitgaande van het voortzetten van de financieringen van de genoemde banken laten de cashflowprognoses tot en met eind 2012 zien dat de stichting aan haar verplichtingen kan voldoen.

Kastromen en financieringsbehoefte

Uit de liquiditeitsbegroting blijkt gedurende 2012 een positief rekening courant saldo eindigend ultimo 2012 op € 3,8 miljoen, waarmee Riwis kan blijven voldoen aan haar betalingsverplichtingen.

Voor 2012-2013 zijn de volgende investeringen in projecten begroot:

- Project Terborg: investeringsbegroting 2012 € 748.000, is opgenomen in uitbreiding hypothecaire lening Rabobank mei/juni 2012;
- Verbouwing Maartenshof: investering mei 2012 € 110.000, financiering vanuit liquiditeit;

- Verbouwing Henri Dunantlaan; voor de verbouwing van dit pand zal eerst een business case worden opgesteld, waarna een financieringsaanvraag moet worden ingediend.

Toekomstige financieringsbehoefte

Er lopen geen aanvragen voor nieuwe toekomstige financieringen. Indien besloten wordt tot verbouwing van Henri Dunantlaan zal voor de financiering een nieuwe aanvraag worden ingediend bij de bank. Dit is in recente gesprekken met de bank overeengekomen.

Ontwikkeling opbrengsten

Eind april 2012 heeft Zorgkantoor Agis/Achmea een budgetplafond aangekondigd voor de intramurale zorg, vanwege een dreigend financieel tekort op regioniveau. Het nieuwe vastgestelde intramurale budget VV&T en GGZ 2012 voor Riwis ligt in de lijn van het begrote en gerealiseerde budget t/m maart.

Naam fonds/ subsidieregeling	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 2011.
Regionaal Kompas (Apeldoorn)	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleidingstrajecten Laatste Kansbeleid (LKB). • Financiering Kindplaatsen Gezinsbegeleiding. • Ontwikkeling infrastructuur werk- en leeromgeving kwetsbare burgers 	<p>Gehonoreerd zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleidingstrajecten LKB: € 127.200,-. De gemeente Apeldoorn heeft achteraf (in april 2012 na de accountantscontrole) nog € 57.300 extra toegekend vanwege de hogere werkelijke gerealiseerde begeleidingstrajecten door Riwis. • Financiering infrastructuur: € 14.460,-. • Kindplaatsen Gezinsbegeleiding met € 110.000,-.
Provincie Gelderland	Het project Implementatie Naastbetrokkenen, voor deskundigheidsbevordering van cliënten en naastbetrokkenen.	€ 81.386,- in totaal toegekend voor de jaren 2009-2012.
Dienst Justitiële Inrichtingen van het Ministerie van Justitie	Het ontwikkelen van forensische psychiatrische woonvoorzieningen.	€ 100.931,- toegekend voor 2009-2012 participanten: Oostvaarderskliniek, RIBW Kwintes, Saxion en Riwis.
Ministerie VWS / In voor Zorg	Project Slimmer werken: Informatisering & Automatisering	€ 18.000,-. Aangevraagd in 2011, toekenning in 2012.
Ministerie VWS / In voor zorg	Project GAAN: lean werken	In natura met de inzet van twee adviseurs c.q. projectbegeleiders.
Ministerie VWS	Systeem Veilig melden Incidenten	Stimulerings
Provincie Gelderland / Gemeente Apeldoorn	Servicepunt Zuid	€ 20.000,- voor alle participanten.
Gemeente Apeldoorn	Project Talent	€ 50.000,-

Tabel 13: Aangeschreven fondsen en subsidieregelingen in 2011

Apeldoorn, 31 mei 2012

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

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

Bijlage: Lijst van afkortingen

AED	Automatische externe defibrillator
AO/IC	Regeling Administratieve Organisatie / Interne Controle
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
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen van het Ministerie van Veiligheid en Justitie
ECD	Elektronisch cliëntendossier
EMD	Elektronisch medewerkersdossier
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
LPZ	Landelijke meting Prevalentie Zorgproblemen
LTHP	Langetermijnhuisvestingsplan
MICA	Melding Incidenten, Calamiteiten en Agressie
MMZBGE	Medewerker Maatschappelijke Zorg Begeleider Geestelijke gezondheidszorg met Ervaringsdeskundigheid
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
NEN	Nederlandse Norm
NHc	Kapitaallastennorm
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

P&O	Personeel en Opleidingen
RP	Roosterplanning
PVP	Patiënt Vertrouwenspersoon
RIBW	Regionale Instelling Beschermd Woonvormen
ROC	Regionaal opleidingscentrum
ROM	Routine Outcome Monitoring
RvM	Raad van Medezeggenschap
SER	Sociaal Economische Raad
SHG	Stichting Huiselijk Geweld
SMART(E)	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
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VPT	Volledig Pakket Thuis
VROM	Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
V&V	Verpleging & Verzorging
VV&T	Verpleging, Verzorging & Thuiszorg
VWOG	Vluchtelingen Werk Oost Gelderland
VWS	Volksgezondheid Welzijn en Sport
WOR	Wet op de Ondernemingsraad
Wmo	Wet maatschappelijk ondersteuning
WOPT	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
WvP	Wet verbetering Poortwachter
WVA	Wet Vermindering Afdracht loonheffing
ZZP	Zorgzwaartepakket