



Stichting Anton Constandse

Verantwoordingsdocument verslagjaar 2016



1	UITGANGSPUNTEN VAN DE VERSLAGGEVING	3
2	PROFIEL VAN DE ORGANISATIE	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van het concern	4
2.3	Kerngegevens	5
2.4	Samenwerkingsrelaties	7
3	BESTUUR, TOEZICHT, BEDRIJFSVOERING EN MEDEZEGGENSCHAP	10
3.1	Normen voor goed bestuur	10
3.2	Raad van bestuur	10
3.3	Raad van toezicht	10
3.4	Bedrijfsvoering	14
3.5	Bewonersraad	16
3.6	Medezeggenschap personeel	17
4	BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES	19
4.1	Meerjarenbeleid	19
4.2	Algemeen beleid verslagjaar	19
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid	24
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van bewoners/cliënten	26
4.4.1	Kwaliteit van de ondersteuning	26
4.4.2	Klachten	26
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	27
4.5.1	Personeelsbeleid	27
4.5.2	Kwaliteit van het werk	28
4.6	Samenleving	29
4.7	Financieel beleid	30



Hoofdstuk 1 Uitgangspunten van de verslaggeving

De Stichting Anton Constandse licht in deze jaarverantwoording haar activiteiten toe, inclusief het financieel beleid over het boekjaar 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016.

De activiteiten van de stichting bestaan uit beschermd wonen en ambulante ondersteuning voor mensen met een ernstige psychische aandoening in de regio Den Haag.

Het profiel van de organisatie is na een majeure organisatieverandering aangepast en schematisch weergegeven (zie pagina 5). Deze verandering heeft in totaal vijf jaar geduurd, waarbij organisch te werk is gegaan. Omdat de stichting een herstelondersteunende organisatie nastreeft, zijn Herstel en Professionalisering onlosmakelijk met elkaar verbonden. De enige managementlaag die nog aanwezig was, is verwijderd. De stichting werkt vanaf augustus 2016 met 32 werkeenheden die tot de hulpverleningsorganisatie behoren. Een werkeenheden bestaat uit hbo(+) geschoolde medewerkers, te weten sociaal psychiatrisch ondersteuners, sociaal psychiatrisch begeleiders en sociaal psychiatrisch medewerkers. Met de Hogeschool Leiden is een nieuwe post-hbo-opleiding opgezet om medewerkers op te leiden tot sociaal psychiatrisch ondersteuner en eind 2016 zijn er 133 medewerkers die deze opleiding met succes hebben afgerond.

Naast de hulpverleningsorganisatie kent de stichting een bestuursorganisatie met drie bureaus, te weten secretariële zaken, beleids-, kwaliteits- en communicatiezaken en arbeidszaken. Tevens zijn er vijf servicebureaus operationeel: financiële zaken, facilitaire zaken & ICT, cliëntsupportzaken, opleidings-, trainings- en consultatiezaken en activerings-, dagbestedings- en vrijwilligerszaken.

Het jaar is financieel positief afgesloten. In de bijgevoegde jaarrekening 2016 treft u een verslag hiervan aan.

Allen die een positieve bijdrage hebben geleverd aan de stichting worden bedankt voor hun inzet en de tomeloze energie die hier doorgaans mee gepaard is gegaan.

(Mw.) G.A.M. Zaat
Directeur Stichting Anton Constandse



Hoofdstuk 2 Profiel van de organisatie

2.1. Algemene Identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Anton Constandse
Adres	De Werf 15 [™]
Postcode	2544 EH
Plaats	Den Haag
Telefoonnummer	070-3210214
Nummer Kamer van Koophandel	41155311
E-mailadres	secretariaat@stichtingantonconstandse.nl
Internetpagina	www.stichtingantonconstandse.nl

2.2. Structuur van het concern

Structuur

De Stichting Anton Constandse is een stichting en kent een raad van toezicht en een raad van bestuur. De Stichting Anton Constandse kent één nevenstichting, de Stichting Begeleid Zelfstandig Wonen.

Intern toezicht

Het toezicht op de Stichting Anton Constandse wordt uitgeoefend door de raad van toezicht van de stichting. De formele eisen en inhoud van toezicht zijn bepaald in de wet- en regelgeving. De Governancecode voor de sector waarvan de stichting deel uitmaakt, kleurt de inrichting en uitvoering van toezicht voor de gehele sector in. De statuten van de stichting inclusief de daarbij behorende reglementen maken het toezicht voor de stichting legitiem en operationeel. Het geheel geldt als kader voor de feitelijke uitvoering en werkwijze bij het houden van toezicht op de stichting.

Met inachtneming van het bovengenoemde kader is het toezicht op de stichting algemeen gesteld gericht op het bestuur in relatie tot de doelstelling van de stichting. Hierbij zijn vooral van belang de maatschappelijke context van de doelstelling, alsmede de operationalisering daarvan door de organisatie.

De visie van de Stichting Anton Constandse op toezicht heeft een tweetal pijlers. De eerste betreft het hiervoor reeds genoemde kader voor toezicht. De tweede bevat de specifieke organisatiestructuur van de stichting waarop het toezicht van toepassing is. Het houden van toezicht wordt derhalve niet louter uitgevoerd vanuit een soort 'black box', maar wordt voor wat betreft feitelijke uitvoering en werkwijze ingekleurd met de specifieke situatie van de organisatie. Het houden van toezicht wordt werkbaar gemaakt door hiërarchie aan te brengen tussen beide pijlers. Hierdoor is het mogelijk om het toezicht feitelijk uit te voeren binnen genoemde kaders op een wijze die recht doet aan de specifieke situatie van de stichting.

Medezeggenschap bewoners/cliënten

De medezeggenschap van bewoners/cliënten, zoals voorgeschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, wordt binnen de Stichting Anton Constandse behartigd door de bewonersraad. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst tussen de raad van bestuur en de bewonersraad afgesloten. Deze samenwerkingsovereenkomst wordt eenmaal in de twee jaar geactualiseerd. Naast de bewonersraad kent de Stichting Anton Constandse bewonerscommissies en het zogenaamde huiskameroverleg in iedere beschermende woonvorm met meer dan tien bewoners. De bewonersraad verzorgt zijn eigen jaarverslag. De in 2016 geactualiseerde folder 'Inspraak & medezeggenschap - uw mening telt!' is beschikbaar op alle locaties van de stichting. Nieuwe bewoners/cliënten ontvangen deze folder bij binnenkomst.

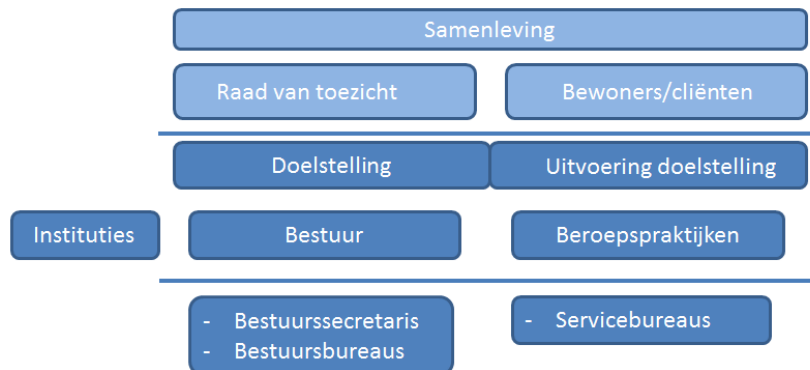
Medezeggenschap personeel

De Stichting Anton Constandse kent een ondernemingsraad (OR) voor de gehele organisatie. De OR beschikt over een eigen budget dat jaarlijks tijdens de begrotingsbesprekingen wordt vastgesteld. De ondernemingsraad verzorgt zijn eigen jaarverslag.



De organisatie

Schematische weergave



De organisatie is vormgegeven in drie organisatieonderdelen, te weten de bestuursorganisatie, de serviceorganisatie en de hulpverleningsorganisatie. De bestuursorganisatie bestaat naast de bestuurder uit een bestuurssecretaris met directionele taken en drie bestuursbureaus die de opdracht hebben om de bestuurder te ondersteunen in haar taken. De serviceorganisatie bestaat uit vijf servicebureaus die de opdracht hebben om de rest van de organisatie te voorzien van ondersteuning en faciliteiten. De opdracht aan de bureaus wordt gedelegeerd en de dagelijkse gang van zaken wordt gemandateerd. De hulpverleningsorganisatie bestaat uit 32 werkeenheden die als zelfstandig opererende beroepspraktijk worden gevoerd door sociaal psychiatrisch ondersteuners (spo'ers) en sociaal psychiatrisch begeleiders (spb'ers). De beroepsuitoefening wordt aan de spo'ers en spb'ers gedelegeerd en het voeren van de beroepspraktijk wordt gemandateerd. De spo'ers en spb'ers binnen een werkeenheden kiezen uit hun midden een (roulerende) voorzitter die de werkeenheden vertegenwoordigt naar de bestuurder. De spo'ers en spb'ers worden bij het voeren van hun beroepspraktijk geassisteerd door sociaal psychiatrisch medewerkers (spm'ers), die doorgaans op mbo-niveau zijn opgeleid. Verder is er sprake van drie instituties: de bewonersraad, de ondernemingsraad en de cliëntvertrouwenspersoon.

2.3 Kerngegevens

Kernactiviteiten en nadere typering

De Stichting Anton Constandse biedt een beschermende woonomgeving, individuele ondersteuning en activering aan mensen met een ernstige psychische aandoening; mensen op weg naar zelfstandig wonen, mensen op weg naar begeleid zelfstandig wonen of mensen die blijvend een beschermende woonomgeving nodig hebben. Zij vinden bij de Stichting Anton Constandse individuele ondersteuning om hun mogelijkheden te ontplooiën en een zo normaal en zelfstandig mogelijk bestaan op te bouwen. De Stichting Anton Constandse is een zelfstandige ggz-instelling.

Binnen de Stichting Anton Constandse zijn enkele woonvoorzieningen ingesteld op speciale doelgroepen:

- jongeren van circa zestien tot en met achttien jaar;
- jongvolwassenen met een autistische stoornis;
- volwassenen met een actieve verslavingsproblematiek (alcohol en/of drugs);
- volwassenen met het syndroom van Korsakov;
- ouder & kind.

De woonvoorzieningen zijn over het algemeen kleinschalig, met 1 tot maximaal 25 bewoners per locatie. Hierdoor is het doorgaans mogelijk voor elke bewoner de best passende woonvoorziening te vinden.

Bewoners/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

De doelgroep van de Stichting Anton Constandse bestaat uit mensen met een ernstige psychische aandoening. De ondersteuning wordt intramuraal verstrekt in kleinschalige woonvoorzieningen en extramuraal aan cliënten die zelfstandig wonen of die een kamer huren in een groepswooning van de Stichting Begeleid Zelfstandig Wonen.



	31 december 2016	31 december 2015
Aantal bewoners/cliënten in zorg op		
Beschermd wonen (BW) - intramuraal	571	568
Pakket instelling (VPT)	15	11
Ambulante ondersteuning (BZW) - extramuraal	<u>675</u>	<u>509</u>
Totaal	1261	1088

	31 december 2016	31 december 2015
Capaciteit op		
Aantal beschikbare plaatsen beschermd wonen	574	572

Aantal cliënten dagbesteding (Anton Aktief)		
Beschermd wonen (BW) - intramuraal	210	182
Pakket instelling (VPT)	1	1
Ambulante ondersteuning (BZW) - extramuraal	<u>76</u>	<u>57</u>
Totaal	287	240

Verdeling bewoners/cliënten per financiering

Verdeling bewoners beschermd wonen:

Wmo - beschermd wonen	242	131
Wmo - overgangsrecht beschermd wonen	314	424
Jeugdwet	9	5
Justitie	6	7
Wet langdurige zorg	<u>0</u>	<u>1</u>
Totaal	571	568

Verdeling cliënten Pakket instelling (VPT):

Wmo - beschermd wonen	4	1
Wmo - overgangsrecht beschermd wonen	<u>11</u>	<u>10</u>
Totaal	15	11

Verdeling cliënten ambulante ondersteuning:

Wmo - beschermd wonen	86	31
Wmo - overgangsrecht beschermd wonen	61	108
Wmo - maatwerkvoorziening ondersteuning	528	194
Wmo - overgangsrecht ambulant	-	175
Jeugdwet	0	<u>1</u>
Totaal	675	509

	31 december 2016	31 december 2015
Aantal personeelsleden in loondienst	445	417
Aantal FTE personeelsleden in loondienst	368	341
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	€ 33.566.263	€ 31.754.772
Waarvan opbrengsten Wmo	€ 32.245.239	€ 30.036.312
Waarvan opbrengsten Jeugdwet	€ 354.966	€ 460.484
Waarvan AWBZ/Wlz-budget voor aanvaardbare kosten	€ 2.669	€ 107.344
Waarvan budget van Ministerie van Justitie	€ 392.563	€ 389.381
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	€ 570.826	€ 761.251

Werkgebieden

De zorg wordt voornamelijk geboden binnen de gemeente Den Haag.



2.4 Samenwerkingsrelaties

Een overzicht van belanghebbenden waar de Stichting Anton Constandse een overeenkomst, convenant of andere afspraak mee heeft:

Parnassia Groep

De Parnassia Groep verwijst bewoners/cliënten door naar de Stichting Anton Constandse. Ook hebben veel bewoners/cliënten een behandelcontact bij Parnassia, PsyQ, Palier of Brijder. Op bestuursniveau is er overleg over de samenwerking tussen beide organisaties. Het contact op cliëntniveau verloopt vaak ad hoc. In de loop van 2016 is er een start gemaakt met een verkenning van een mogelijke samenwerking tussen locaties van Parnassia en de Stichting Anton Constandse waar bewoners met dubbele diagnoseproblematiek zijn gehuisvest. Te denken valt aan deskundigheidsuitwisseling, het delen van ervaringen en de mogelijkheid om bewoners onderling van locatie te laten verhuizen om de doorstroom te bevorderen.

De Jutters, centrum voor GGZ Jeugd Haaglanden, onderdeel van Parnassia Groep

De Jutters is de belangrijkste verwijzer voor jongeren naar de Stichting Anton Constandse. Op uitvoerend niveau is er contact in het kader van de samenwerking binnen alle jongerenlocaties van de Stichting Anton Constandse.

Palier, onderdeel van Parnassia Groep

Voor Palier is doorstroom naar de Stichting Anton Constandse een logische volgende stap voor veel kandidaten. In de uitvoering verloopt de samenwerking met de reclassering over het algemeen van beide kanten naar tevredenheid.

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Met het Ministerie van Justitie zijn voor 2016 afspraken gemaakt voor 8,39 plaatsen beschermd wonen, 65 uur ambulante ondersteuning en 200 uur dagbesteding. In 2016 zijn de afspraken niet volledig benut. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat justitiële maatregelen vaak voor een korte periode geldig zijn en kandidaten met het oog op de wachttijd voor plaatsing elders moeten worden geplaatst. De Stichting Anton Constandse hoeft geen gegevens over 2016 aan te leveren ten behoeve van de Prestatie-indicatoren Forensische Psychiatrie Begeleid Wonen bij de Dienst Justitiële Inrichtingen van het ministerie.

In september is de Senior Adviseur Zorginkoop van de Divisie Forensische Zorg/Justitiële Jeugdinrichtingen op werkbezoek geweest bij de Stichting Anton Constandse. Tijdens dit werkbezoek is een aantal werkeenheden bezocht.

Florence

Op 1 april 2016 is de overname van het Team Thuisbegeleiding Psychiatrie van Florence door de Stichting Anton Constandse een feit. Dit betreft vijftien medewerkers, het totaal bestand aan personeel behorende tot genoemd team van Florence, en de cliënten. De medewerkers zijn werkzaam in de vijf ambulante werkeenheden van de stichting.

Middin

Met Middin wordt een intersectorale woonvoorziening, het Hofje van Boheemen, beheerd. De bewoners (twaalf van de Stichting Anton Constandse met een ernstige psychische aandoening en veertien van Middin met een verstandelijke handicap) worden verzorgd en ondersteund door hulpverleners van beide organisaties.

Zorgkantoor / Centrum Indicatiestelling Zorg

Het Zorgkantoor en het Centrum Indicatiestelling Zorg zijn instanties die alleen nog een rol spelen in de Wet langdurige zorg (Wlz). Begin 2016 heeft de Stichting Anton Constandse één bewoner in zorg die onder de Wlz valt. Deze is in januari 2016 uitgestroomd.

Woningcorporaties: Haag Wonen, Staedion, Vestia, WoonInvest, Arcade

De meeste huurwoningen van de Stichting Anton Constandse worden bij bovengenoemde woningcorporaties gehuurd. Met deze woningcorporaties wordt overlegd over de behoefte van de Stichting Anton Constandse ten aanzien van nieuwe woningen.

Het is duidelijk merkbaar dat de druk op de sociale woningmarkt is toegenomen. De wachttijden lopen sterk op door de verhoogde instroom van statushouders, extramuralisering van zorg en lage doorstroom binnen het huidige bestand van de corporaties.

De samenwerking met woningcorporatie Staedion verloopt naar volle tevredenheid. Het aantal in de samenwerkingsovereenkomst afgesproken woningen (14) is in 2016 volledig benut.

Woningcorporatie Vestia heeft twintig van de in de samenwerkingsovereenkomst afgesproken 29 woningen aangeboden. Toegezegd is dat de afspraken zo spoedig mogelijk worden nagekomen.



Gemeente Den Haag

Op bestuursniveau wordt deelgenomen aan het Directieoverleg MO/GGZ/Verslavingszorg, het MO Beschermd Wonen en de stuurgroep Maatschappelijk Steunsysteem (MSS) Den Haag. Het MSS is een netwerk van personen en organisaties, professionals en ervaringsdeskundigen dat ondersteuning biedt middels werktafels. De werktafel is een gestructureerd overleg met als doel passende dagbesteding vinden voor mensen die ondersteuning nodig hebben om te participeren in de maatschappij. Er zijn vijf werktafels verdeeld over de stadsdelen. Een medewerker van de Stichting Anton Constandse vervult in samenwerking met een medewerker van Parnassia de rol van coördinator van deze werktafels. Daarnaast nemen verschillende medewerkers uit de hulpverleningsorganisatie van de stichting deel aan het maandelijkse werktafeloverleg.

Er is een Coördinatiegroep Begeleid Wonen waaraan de Stichting Anton Constandse een bijdrage levert. De coördinatiegroep buigt zich onder andere over prestatieafspraken ten aanzien van de verdeling van woningen in Den Haag voor zorgdoelgroepen. De gemeente overweegt om in 2016 over te gaan op een verdeling van woningen voor bijzondere doelgroepen via een urgentiesysteem.

De Stichting Anton Constandse participeert in de gemeentelijke werkgroep Beschermd Wonen. Deze werkgroep bestaat uit zes aanbieders van beschermd wonen Zorg in Natura in de regio Den Haag, te weten RIBW Fonteyenburg, Kessler Stichting, Leger des Heils, LIMOR, Parnassia en de Stichting Anton Constandse. In 2016 is de laatste hand gelegd aan een visiedocument voor de regio Den Haag ten aanzien van beschermd wonen in de toekomst. De Stichting Anton Constandse heeft hiertoe het initiatief genomen en het document namens de zes kernaanbieders van beschermd wonen uitgewerkt. Hierbij zijn het rapport Over de Brug van Kenniscentrum Phrenos en het rapport Van beschermd wonen naar een beschermd thuis van de VNG-commissie Dannenberg gebruikt als uitgangspunten. De directeuren van de zes aanbieders hebben zich gezamenlijk achter dit visiedocument geschaard. In opdracht van de gemeente heeft in 2016 onderzoek plaatsgevonden waarbij doelgroepen, aanbod en werkwijzen van de zes aanbieders onder de loep zijn genomen. Dit heeft bijgedragen aan een totaalbeeld van beschermd wonen in de regio. De Stichting Anton Constandse onderscheidt zich op het gebied van aantal bewoners, diversiteit aan doelgroepen en woonvormen en innovatie.

Ook is in opdracht van de gemeente Den Haag onderzoek gedaan naar de wachtlijsten, waarbij tevens is gekeken naar de wijze waarop het toegangsproces voor beschermd wonen is ingericht en wordt uitgevoerd. De twee onderzoeken hebben als input gediend voor een regionaal plan op hoofdlijnen voor 2017-2020. Dit plan is in het directeurenoverleg met de gemeente en de zes aanbieders gepresenteerd. Ten aanzien van de wachtlijsten voor beschermd wonen vindt overleg plaats tussen de zes aanbieders. Dit vindt plaats binnen de adviesgroep bestaande uit medewerkers van de aanbieders die zich bezighouden met het toegangsproces. Waar mogelijk worden aspirant-bewoners in goed overleg doorverwezen naar andere aanbieders wanneer hierdoor een snellere plaatsing tot stand kan worden gebracht.

Op initiatief van de gemeente Den Haag zijn zorg- en welzijnsinstellingen en gemeentelijke instellingen bij elkaar gebracht met het doel een samenwerkingsverband aan te gaan gericht op een integraal dienstverleningsmodel voor Haagse burgers met multi-problematiek. Deze samenwerking wordt vormgegeven door middel van Sociale Wijkzorgteams. De Stichting Anton Constandse is vertegenwoordigd in negentien wijkzorgteams. Het effect van het werken in deze teams is dat de medewerkers in verbinding staan met elkaar en beter samenwerken, zodat er snelle interventies mogelijk zijn bij de zorgvrager. De lijnen tussen de sociale wijkzorgteams en de ambulante werkeenheden van de Stichting Anton Constandse zijn kort. Meerdere instellingen weten de Sociale Wijkzorgteams te bereiken. Organisaties die actief zijn binnen de wijken worden wekelijks uitgenodigd om zich te presenteren.

De Stichting Anton Constandse heeft een actieve bijdrage geleverd aan de invulling van het Stadsmanifest gemeente Den Haag dat op 16 december is aangeboden aan wethouder Karsten Klein. Het manifest is aangeboden in de vorm van de Haagse Cirkel. Deze cirkel dient als hulpmiddel om met elkaar in gesprek te komen over ontwikkelingen op het gebied van welzijn en zorg binnen de Wmo.

- H4 De H4 is een samenwerkingsverband van de gemeenten Rijswijk, Delft Westland en Midden Delfland. De Stichting Anton Constandse heeft met de H4 een overeenkomst afgesloten voor de levering van individuele ondersteuning onder de Wmo.
- H6 De H6 is een samenwerkingsverband van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Wassenaar, Voorschoten, Zoetermeer, Lansingerland en Pijnacker-Nootdorp. De Stichting Anton Constandse heeft met de H6 een overeenkomst afgesloten voor de levering van individuele ondersteuning onder de Wmo.
- H10 De H10 bestaat uit de gemeenten Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. De Stichting Anton Constandse heeft met de H10-gemeenten een overeenkomst gesloten voor de levering van jeugdhulp in



de vorm van beschermd wonen en overbruggingszorg.

Onderaannemerschap activiteiten

Cliënten van de Stichting Anton Constandse maken gebruik van activiteiten bij externe zorgaanbieders. Met Reakt, Schroeder, Mens en Tuin, GGZ Delfland (Doel), Windroos, Gulden Huis Rivierduinen en Middin zijn overeenkomsten afgesloten over onderaanneming op dit vlak.

Onderaannemerschap voor verpleegkundige zorg

Voor de levering van verpleegkundige zorg en bepaalde vormen van persoonlijke verzorging wordt gebruikt gemaakt van de diensten van Privazorg en Multi-Care.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

De contacten met het Ministerie van VWS lopen doorgaans via de Vereniging RIBW Alliantie en/of via GGZ Nederland.

Op verzoek van het Ministerie van VWS is er in november een werkbezoek bij de Stichting Anton Constandse georganiseerd voor 27 mensen die de Masterclass Gezondheidszorg volgen bij het ministerie, om zo meer inzicht te krijgen in de praktijk.

GGZ Nederland

De Stichting Anton Constandse is aangesloten bij de brancheorganisatie GGZ Nederland.

RIBW Alliantie

Dit is een samenwerkingsverband van alle zelfstandige RIBW's en een aantal care sectoren van ggz-instellingen. Doelstelling van de vereniging is het op landelijk niveau behartigen van de belangen van deze ggz-instellingen. Het betreft zorgorganisaties voor mensen met langdurige ggz-problematiek. Een aantal medewerkers heeft in het kader Scratch, een uitwisselingsprogramma van de RIBW Alliantie, verschillende werkbezoeken afgelegd bij collega RIBW's. Deze manier van kennisdelen wordt als zeer waardevol ervaren.

Apotheek

De samenwerking met Therapeuticom Farma, het samenwerkingsverband van apothekers dat medicatie levert aan de Stichting Anton Constandse, verloopt naar wens. Er zijn korte lijnen over de diverse aspecten in het geïmplementeerde geneesmiddelenprotocol. In 2016 zijn er medicatieretourboxen geplaatst op een aantal werkeenheden.

Ondanks inspanningen van de apotheek blijft de communicatie met de huisartsenpraktijk moeizaam. Dit is gelegen in het feit dat wordt gewerkt met verschillende systemen die niet op elkaar aansluiten. In verband hiermee heeft de apotheek aan een aantal werkeenheden verzocht om over te stappen naar een andere huisartsenpraktijk.

Phrenos Kenniscentrum

De Stichting Anton Constandse is deelnemer van Phrenos, kenniscentrum voor GGZ en herstel. De bestuurder van de stichting is lid van het bestuur van Phrenos.

In 2016 hebben vijf medewerkers van de Stichting Anton Constandse de opleiding tot trajectbegeleider Individuele Plaatsing en Steun (IPS) succesvol afgerond bij het kenniscentrum Phrenos. IPS is een methode om bewoners/cliënten te begeleiden naar betaald werk. Er zijn zes bewoners die via IPS een betaalde baan hebben gevonden. In december heeft de stichting een aanvraag voor onderzoeks subsidie van het UWV ingediend. Om voor de subsidie in aanmerking te komen is met Phrenos een zogeheten modeltrouwmeting afgesproken. De stichting werkt nog niet modelgetrouw, maar hoopt vanuit de modeltrouwmeting aanbevelingen te krijgen die vervolgens kunnen worden geïmplementeerd.

Hogeschool Leiden

In samenwerking met de Hogeschool Leiden is de post-hbo-opleiding Sociaal Psychiatrisch Ondersteuner opgezet voor hbo-opgeleide medewerkers in de hulpverleningsorganisatie van de Stichting Anton Constandse. De post-hbo-opleiding tot sociaal psychiatrisch ondersteuner is in 2015 onvoorwaardelijk geregistreerd bij het Centrum Post Initieel Onderwijs (CPION). In 2016 is een groep medewerkers van collega-instelling Cordaan uit Amsterdam gestart met de post-hbo-opleiding. Ook is in samenwerking met de Hogeschool Leiden een training tot sociaal psychiatrisch medewerker gerealiseerd en een leergang tot sociaal psychiatrisch begeleider.

TranS

De Stichting Anton Constandse neemt deel aan TranS (Den Haag Transmuraal), het tijdschrift voor zorgprofessionals in Den Haag en omstreken. Het blad wordt vier maal per jaar digitaal uitgegeven door de Stichting Transmurale Zorg Den Haag en omgeving. De bijdrage van de stichting aan TranS bestaat uit het aanleveren van artikelen passend bij het thema van elk nummer, nieuwsberichten en de input van de vaste columnist, een medewerker van de Stichting Anton Constandse.



Hoofdstuk 3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

Toepassing van de Zorgbrede Governancecode

De Stichting Anton Constandse past de Zorgbrede Governancecode volledig toe. Deze code bevat gedragsregels voor een heldere verantwoording, geformuleerd vanuit de bijzondere maatschappelijke positie die zorginstellingen hebben, en concrete gedragsregels ten behoeve van de raad van toezicht en de raad van bestuur. In 2016 is de Zorgbrede Governancecode Brancheorganisatie Zorg - Stichting Anton Constandse geactualiseerd.

3.2 Raad van bestuur

Geen enkele functionaris van de Stichting Anton Constandse heeft in 2016 een beloning ontvangen boven de WNT-grens (wet normering topinkomsten).

De raad van bestuur wordt gevormd door één persoon, de directeur, mw. G.A.M. Zaat. De directeur wordt bezoldigd conform de NVTZ-regeling van 2008. In 2016 is een declaratie- en faciliteitenregeling bestuurder vastgesteld.

De nevenfuncties van de bestuurder per 31 december 2016 zijn:

- Vereniging RIBW Alliantie - lid
- Bestuur Stichting Phrenos - lid
- Vereniging van Eigenaren Princeville - lid
- Bestuur Stichting Migrascoop - bestuurder

De bestuurder bespreekt haar nevenfuncties jaarlijks met de voorzitter en een lid van de raad van toezicht. Hierbij wordt beoordeeld of er sprake is van een mogelijke belangenverstremming.

In 2016 is er geen sprake van belangenverstremming.

De Stichting Anton Constandse kent een bestuursreglement dat is goedgekeurd door de raad van toezicht. Hierin zijn onder andere de volgende zaken vastgelegd:

- bestuursfunctie;
- geheimhouding;
- geschillenregeling;
- vaststellen van het meerjarenbeleidsplan;
- vaststellen van het jaarplan;
- vaststellen van de jaarrekening en jaarverslag van het afgelopen jaar;
- vaststellen van de begroting met toelichting voor het komende jaar.

Daarnaast wordt jaarlijks in een vergadering van de raad van toezicht het informatieprotocol afgesproken. Hierin is opgenomen in welke vergadering de bestuurder over welke zaken verantwoording aflegt.

3.3 Raad van toezicht

Leden

Mw. drs. M.A. Foppen, geboren 31 juli 1963

Voorzitter vanaf 2009, benoemd voor de tweede zittingstermijn tot 2017.

Hoofdfunctie

- Managing Partner ScoliX BV

Nevenfuncties

- Mediator



Dhr. Mr. H.J.H. Vullingsh, geboren 31 augustus 1959
Vicevoorzitter vanaf 2016, benoemd voor de eerste zittingstermijn tot 2020.
Hoofdfunctie

- Partner Claasen, Moolenbeek & Partners

Nevenfuncties

- Vullingsh Management B.V.
- Lid raad van toezicht Reinaerde
- Lid raad van toezicht Stichting Migrascoop

Dhr. L.W.H. Hoff, geboren 23 juni 1953
Lid vanaf 2009, benoemd voor de tweede zittingstermijn tot 2017.

Hoofdfunctie

- Geen

Nevenfuncties

- Voorzitter raad van toezicht J.P. v.d. Bent stichting, Deventer
- Vicevoorzitter Stichting Muziekpodium Prinsenpark, Rotterdam
- Voorzitter Oog-en-orenbijeenkomsten PvdA Prins Alexander, Rotterdam
- Bestuurslid Stichting Lokaal, Rotterdam

Mw. H.M. van der Gaag, geboren 30 december 1958
Lid vanaf 2015, benoemd voor de eerste zittingstermijn tot 2019.

Hoofdfunctie

- Hoofd Strategie en Organisatie
Nederlandse Emissie Autoriteit, Ministerie Infrastructuur en Milieu

Nevenfuncties

- Lid bestuur Stichting Samenwerking Sociale Fondsen, Den Haag
- Lid bestuur Stichting Ons Thuis, Den Haag
- Lid raad van toezicht Stichting Migrascoop
- Lid raad van commissarissen Rabo Bank regio Den Haag

Mw. J.N. van Nieuw Amerongen, geboren 27 januari 1964
Lid vanaf 2015, benoemd voor de eerste zittingstermijn tot 2019.

Hoofdfunctie

- Directeur/bestuurder Stichting OOGG

Nevenfuncties

- Voorzitter raad van toezicht Kraamzorg De Waarden

Dhr. F. de Waard, 6 mei 1973

Trainee vanaf 2015

Hoofdfunctie

- Bestuurssecretaris Centraal Administratie Kantoor

Nevenfuncties

- Geen

Samenstelling

Bij de samenstelling van de raad van toezicht is rekening gehouden met de in de algemene profielschets opgenomen kwaliteiten en eigenschappen die van een lid van de raad van toezicht worden verwacht. In 2016 is in verband met het verlopen van de zittingstermijn van de voorzitter van de raad van toezicht per 1 januari 2017 en in het licht van de veranderende rol van toezichthouders gekeken naar de benodigde expertise en competenties van de toekomstige voorzitter.

De raad van toezicht werkt met een dakpansgewijs aftreedrooster om te voorkomen dat de raad in z'n geheel zou moeten worden vervangen. Bij (her)benoeming worden de procedures gehanteerd zoals in het reglement is vastgesteld, conform de wijze waarop dit volgens good governance moet plaatsvinden.

De raad van toezicht bestaat uit vijf leden en een trainee. Jaarlijks wordt de samenstelling van de raad van toezicht geëvalueerd. Begin 2016 heeft de vicevoorzitter de raad van toezicht verlaten in verband met het verstrijken van de reguliere zittingstermijn. Het nieuwe lid dat tot de raad van toezicht is toegetreden, heeft de functie van vicevoorzitter overgenomen. De trainee, die in januari 2015 is gestart, woont alle vergaderingen van



de raad van toezicht bij en kan daarnaast andere bijeenkomsten van de Raad en zijn commissies bijwonen. Het traineeship heeft als doel dat de trainee zich als beginnend toezichthouder kan bekwamen in de rol van toezichthouder bij een zorginstelling. Als subdoel bekijkt de trainee de werk- en handelwijzen van de raad van toezicht. Elke vergadering wordt afgesloten met een reflectiemoment. Eind 2016 is het traineeship conform afspraak geëvalueerd en beëindigd.

In verband met het verlopen van de reguliere zittingstermijn van de voorzitter per 1 januari 2017 heeft de raad van toezicht in 2016 de voordracht van een nieuwe voorzitter goedgekeurd. De nieuwe voorzitter, mevrouw G.M.W. Harteveld, treedt per 1 januari 2017 toe tot de raad van toezicht.

Werving & selectie

De werving en selectie van nieuwe leden vindt plaats op basis van een openbare vacaturestelling en/of met ondersteuning van een extern bureau.

Onafhankelijkheid

De leden van de raad van toezicht zijn onafhankelijk, of anders gezegd: alle schijn van belangenverstremming wordt besproken. Dit wordt in de statuten benoemd en geborgd door de meldingsplicht die ieder lid heeft aanvaard.

Deskundigheid

De raad van toezicht houdt zijn eigen deskundigheid op peil door de leden de mogelijkheid te bieden een opleiding te volgen (NVTZ) of door andersoortige professionaliseringsmomenten. Eenmaal per jaar worden de wensen ten aanzien van scholing geïventariseerd.

De leden zijn bekend met het toezichthouderschap. Voor de hele raad van toezicht is aandacht besteed aan de professionalisering van het toezichthouderschap. De leden zijn lid van de NVTZ en maken gebruik van de mogelijkheid deel te nemen aan bijeenkomsten, congressen, workshops en leergangen. Daarover wordt in principe een terugkoppeling gedaan naar de raad van toezicht. Een lid van de raad van toezicht neemt deel aan Koplopers in Toezicht, een initiatief van de NVTZ. Een ander lid volgt het executive program voor commissarissen en toezichthouders bij de ESAA. Daarnaast wordt actief gebruik gemaakt van specifieke opleidingen. De leden van de raad van toezicht zijn ervaren en houden hun kennis en kunde bij op onderdelen. Er is aandacht besteed aan de verdere interne professionalisering.

Voor het nieuwe lid van de raad van toezicht is er een themamiddag Financiën georganiseerd, waarbij tevens een bezoek is gebracht aan een aantal locaties van de stichting. De volledige raad van toezicht heeft in 2016 een werkbezoek afgelegd aan diverse nieuwe en reeds lopende werkeenheden binnen de organisatie. Op deze wijze is nader kennis gemaakt met bewoners en medewerkers van de stichting.

Bezoldiging

De bezoldiging van de leden van de raad van toezicht wordt gebaseerd op de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector. Dit wordt jaarlijks door de raad van toezicht getoetst.

Bezoldiging voorzitter : € 14.500

Bezoldiging leden : € 10.875

Werkwijze en Commissies

De raad van toezicht houdt toezicht op het beleid van het bestuur en staat deze met raad ter zijde. Er wordt gewerkt met een informatieprotocol dat jaarlijks wordt geactualiseerd. Bij alle reguliere vergaderingen was de bestuurder aanwezig. De raad van toezicht heeft in het verslagjaar vijf maal vergaderd. Tijdens deze vergaderingen zijn de jaarrekening, de begroting, het jaarplan, het meerjarenbeleidsplan, het jaarverslag, het informatieprotocol en de financiële overzichten en kwartaalrapportages besproken. De voortgang van het jaarplan komt terug in de kwartaalrapportages. De financiële commissie heeft de jaarrekening besproken in aanwezigheid van de externe accountant. De raad van toezicht heeft de jaarrekening vervolgens goedgekeurd, alsook het jaardocument maatschappelijke verantwoording.

Verder heeft de raad van toezicht goedgekeurd:

- de overname van het Team Thuisbegeleiding Psychiatrie van Florence;
- de aankoop van een woning in de Architect van Lieflandstraat 10;
- de aankoop van een woning aan de Laan van Meerdervoort 401;
- het meerjarenbeleidsplan 2017-2017.
- het vastgoedplan 2016-2019;
- het oprichten en inrichten van de Stichting Migrascoop;



- een gift van € 150.000 vanuit de reserve aanvaardbare kosten ten behoeve van de Stichting Migrascoop. De Stichting Migrascoop heeft onder andere ten doel:
 - a. het creëren van huisvesting en ondersteuning voor migranten die statushouder zijn en
 - b. het leveren van maatwerk voor individuele trajectbegeleiding op de volgende gebieden:
 - integratie
 - opleiding
 - participatie en/of (toeleiding naar) werk.

In 2016 zijn de volgende documenten geactualiseerd:

- reglement raad van toezicht inclusief visie op toezicht;
- reglement financiële commissie;
- Zorgbrede Governancecode Brancheorganisatie Zorg - Stichting Anton Constandse;
- klokkenluiderregeling;
- bestuursreglement;
- treasurystatuut;
- statuten Stichting voor Begeleid Zelfstandig Wonen;
- functiebeschrijving bestuurder.

De raad van toezicht heeft geconstateerd dat de statuten van de Stichting Anton Constandse actueel zijn en geen aanpassing behoeven.

De documenten worden in 2017 wederom beoordeeld op volledigheid en juistheid.

In 2016 zijn allerlei lopende zaken aan de orde geweest, zoals de financiële afspraken en de samenwerking met gemeenten, in het bijzonder met de gemeente Den Haag, de samenwerking met andere stichtingen in het werkgebied, de wachtlijst en in-/door- en uitstroom. Er is aandacht besteed aan het eigen vermogen van de stichting, de risico-inventarisatie, het borgen van compliance en het formatieplaatsenplan. Speciale aandacht was er voor het meerjarenbeleidplan, het vastgoedplan, het kwaliteitssysteem, de ICT-strategie, de Stichting Migrascoop, de uitkomsten van het onderzoek onder bewoners en medewerkers van de werkeenheden en diverse instrumenten die worden ingezet in het kader van de deskundigheidsbevordering van medewerkers. De realisatie van de organisatieverandering en diverse aanpassingen in de bestuurs-, hulpverlenings- en serviceorganisatie zijn aan de orde geweest. Het traineeship is geëvalueerd en er is stilgestaan bij de opening van de nieuwe locatie aan de Laan van Meerdervoort 422 ter vervanging van de woonlocatie aan het Koningsplein, het in 2016 aangekochte en verbouwde pand aan de Laan van Meerdervoort 401 ter vervanging van de woning aan de Architect van Berlagelaan en de nieuwe woning in de Architect van Lieflandstraat ter vervanging van de woonlocatie in de Sumatrastraat.

Een afvaardiging van de raad van toezicht heeft eenmaal per jaar overleg met de bewonersraad en tweemaal per jaar overleg met de ondernemingsraad. Tijdens deze gesprekken komen actuele zaken aan de orde, zoals herstel, ambulantisering, de overname van het Team Thuisbegeleiding Psychiatrie Florence, de ICT-strategie met bijzondere aandacht voor het aspect privacy, de mediation tussen bestuur en ondernemingsraad inzake het lidmaatschap van de beroepsvereniging voor spo'ers/spb'ers, het traject om te komen tot een functie- en loongebouw dat aansluit bij de nieuwe organisatiestructuur, en toekomstige ontwikkelingen zoals trends en verwachtingen in regio Haaglanden.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie voert jaarlijks een functioneringsgesprek met de bestuurder. Daarnaast adviseert de remuneratiecommissie de raad van toezicht bij zaken aangaande de bezoldiging van bestuur en toezichthouders. De commissie bestaat uit de voorzitter en vicevoorzitter van de raad van toezicht.

Financiële commissie

De financiële commissie heeft als belangrijkste taak meer diepgang te geven aan de toezichthoudende rol van de raad van toezicht inzake de financiële verantwoording, de financiële integriteit, de administratieve organisatie en het financiële risicomanagement. De commissie adviseert de raad van toezicht ter zake. De financiële commissie bestaat uit twee leden van de raad van toezicht. De leden van de commissie hebben in het verslagjaar diverse keren overleg gepleegd. Onderwerpen van gesprek waren onder meer de begroting, de jaarrekening en de reserve aanvaardbare kosten.

Selectiecommissie

De selectiecommissie adviseert de raad van toezicht op het gebied van werving en selectie. De samenstelling van de selectiecommissie wordt bepaald in de raad van toezicht. In 2016 bestaat de selectiecommissie uit de



vicevoorzitter en een lid van de raad van toezicht. De commissie heeft in het verslagjaar een gemotiveerde voordracht gedaan voor een nieuwe voorzitter van de raad van toezicht per 1 januari 2017.

Risicomanagement/veiligheidsmanagement

De raad van toezicht heeft speciale aandacht voor risicomanagement. Ieder jaar vindt er een risicoanalyse plaats. In 2016 is een risico-inventarisatie gehouden onder alle werkeenheden en bureaus. Naar aanleiding hiervan is een tiental scenario's beschreven. Uit deze tien scenario's zijn de meest realistische scenario's nader uitgewerkt en opgenomen in het meerjarenbeleidplan van de stichting.

Beoordeling bestuur

Jaarlijks wordt het functioneren van het bestuur geëvalueerd. Voorzitter en vicevoorzitter doen dit gezamenlijk, na voorbereiding in een besloten vergadering van de raad van toezicht. Van dit gesprek wordt verslag gemaakt en er wordt een mondelinge terugkoppeling gegeven aan de raad van toezicht.

Geschillenregeling

In geval van een geschil tussen het bestuur en de raad van toezicht, niet zijnde een arbeidsconflict tussen het bestuur en de stichting, zullen partijen trachten het geschil in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation, conform het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam. Dit is opgenomen in zowel de statuten als het bestuursreglement.

Evaluatie eigen functioneren

De raad van toezicht evalueert jaarlijks het eigen functioneren. De raad van toezicht is een goed draaiend team, reflectief en kritisch op het eigen functioneren. In 2016 heeft de raad van toezicht onder externe begeleiding aan de hand van Management Drives een uitgebreide evaluatie gedaan. Daarbij is kritisch gekeken naar de individuele profielen van de leden van de raad van toezicht, het bestuur en de bureau-eigenaar secretariële zaken, als ook naar het groepsprofiel.

3.4 Bedrijfsvoering

Bewaken en verantwoorden van activiteiten

Het bestuur stelt jaarlijks een jaarplan vast dat is opgesteld aan de hand van de risicoanalyses en deeljaarplannen van alle organisatieonderdelen. Het jaarplan wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van toezicht. Over de voortgang van dit jaarplan wordt per kwartaal gerapporteerd aan de bestuurder, die hierover aan de raad van toezicht rapporteert. Hierbij worden tevens bijzondere gebeurtenissen vermeld, zoals ernstige calamiteiten en incidenten, maar ook de ontwikkelingen in de financiering van de zorg.

Risico's, kansen en onzekerheden

Door de transitie van de zorg vanuit de AWBZ naar de Wmo en Jeugdwet zijn nieuwe kansen en risico's ontstaan. Gemeenten en samenwerkingsverbanden van gemeenten hebben sinds 2015 de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet opgepakt. De ontwikkeling van beleid hiervoor is nog in volle gang. Dit creëert kans en om in samenspraak met gemeenten en andere zorgaanbieders passende zorg aan te bieden. Het biedt echter ook risico's, omdat het overgangsrecht van de bewoners/cliënten onder de Jeugdwet en de cliënten met ambulante zorg per ultimo 2016 is afgelopen. Cliënten ontvangen beschikkingen voor kortere perioden dan voorheen. Dit geeft onzekerheid waar cliënten last van ondervinden. Ook levert dit problemen op bij het vinden van woonruimte. Woningcorporaties eisen vaak de zekerheid van een langere periode Wmo-begeleiding voordat woonruimte wordt aangeboden.

Soms worden beschikkingen niet verlengd waar de cliënt en zijn ondersteuner dit wel noodzakelijk achten. Onder de AWBZ kwam dit minder vaak voor.

Voor beschermd wonen geldt een overgangsrecht van vijf jaar, tot 31 december 2019. De gemeente Den Haag (in haar rol van centrumgemeente) streeft naar een vermindering van de intramurale capaciteit. Gezien de wachtlijsten voor beschermd wonen en de huidige uitstroom, die onnodig wordt belemmerd door het ontbreken van betaalbare huisvesting en de onzekerheid van voldoende ambulante ondersteuning is er nog veel te doen voordat dit doel bereikt kan worden. Wel moet de stichting hier tijdig op inspelen zodra er voldoende duidelijkheid is. Dankzij de kleinschaligheid van de huisvesting voor beschermd wonen kan hierbij op maat en eventueel stapsgewijs worden meebewogen met dit beleid.

De budgetten van de gemeenten staan onder druk. Vanuit de rijksoverheid worden bezuinigingen opgelegd (vooral nog niet voor beschermd wonen) die de gemeenten moeten verwerken in hun beleid. Daarnaast hebben



de gemeenten hun processen zodanig ingericht dat een belangrijk deel van het budget opgaat aan deze processen, medewerkers en ICT-systemen. Niet alleen bij de gemeenten, maar ook de zorgaanbieders zijn aanzienlijk meer tijd en geld kwijt om aan alle verschillende administratieve eisen en registraties van de verschillende gemeenten te voldoen. Helaas sluiten nog niet alle gemeenten en jeugdregio's zich aan bij de beschikbare landelijke standaarden voor informatie-uitwisseling, declaraties en verantwoording. Dat zou een besparing kunnen opleveren die ten goede komt aan de daadwerkelijke levering van ondersteuning.

Bovenstaande ontwikkelingen geven onzekerheden en bijbehorende risico's. Echter, dankzij de huidige reserve aanvaardbare kosten kan de Stichting Anton Constandse verdere ontwikkelingen afwachten en hoeft niet voortijdig beslissingen te nemen die ten koste zouden gaan van de zorg, om de financiële risico's te reduceren.

Interne risicobeheersing- en controlesystemen

De Stichting Anton Constandse beschikt over een systeem van planning en control. Jaarlijks wordt in mei de begrotingsbrief opgesteld met daarin de afgesproken kaders voor de begroting van het volgende jaar. In de periode september-november wordt de begroting voor het volgende jaar opgesteld en in november-december goedgekeurd door de raad van toezicht. Deze begroting is voorzien van deelbegrotingen per werkeenheid en per bureau.

Maandelijks worden exploitatieoverzichten opgesteld per werkeenheid. De exploitatieoverzichten, waarin opgenomen de geleverde zorgproductie, worden periodiek door de bestuurder besproken met de voorzitters van de werkeenheden. Ook worden de (meer inhoudelijke) kwartaalrapportages besproken. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het uitgavenpatroon en/of de te realiseren productie. Daarnaast wordt maandelijks een rapportage van de gehele organisatie opgesteld waarin de financiële exploitatie en de productiecijfers zijn opgenomen. Deze rapportage wordt periodiek ingebracht in de vergaderingen van de raad van toezicht.

Risico's met betrekking tot het vastgoed zijn beperkt door de kleinschalige huisvesting en doordat de meeste woonvoorzieningen reguliere woningen zijn die zonder veel aanpassing en weer aangeboden kunnen worden op de particuliere woningmarkt. In het vastgoedplan 2016-2019 van de Stichting Anton Constandse is een inventarisatie opgenomen van woningen die geschikt kunnen zijn voor verhuur per kamer. Daarnaast is een deel van de huur van het vastgoed met een korte termijn opzegbaar. Gezien het tekort aan betaalbare woningen (zowel koop- als huurwoningen) in de regio, inmiddels verder vergroot door de plicht ook aan statushouders huisvesting te bieden, is het risico op leegstand de komende jaren te verwaarlozen.

Overige risico's zijn beperkt, overzichtelijk en goed te beheersen. Door de kleinschaligheid van de geboden ondersteuning zijn fysieke risico's zoals brand of legionella beperkt tot een specifieke locatie en een relatief klein deel van de organisatie.

Fraudebeleid

Bij serieus vermoeden van diefstal, fraude of wangedrag stelt de bestuurder nader onderzoek in. In eerste instantie wordt gesproken met de direct betrokkenen en wordt informatie verzameld, waarbij het vermoeden verduidelijkt of ongegrond verklaard kan worden. Naar aanleiding hiervan kan een volgend onderzoeksmiddel ingesteld worden. Ook is het mogelijk dat direct door de bestuurder wordt besloten een onafhankelijke derde het onderzoek te laten doen. Bij een onderzoek worden de belangen en de privacy van bewoners, cliënten en medewerkers goed in het oog gehouden. Aangifte bij de politie wordt gedaan na constatering van een strafbaar feit of bij een heel sterk vermoeden van een strafbaar feit.

Belangrijke wijzigingen in de bedrijfsvoering

In 2014 is de organisatieverandering binnen de Stichting Anton Constandse in het kader van Herstel & Professionalisering aangevangen met de inrichting van de eerste zes werkeenheden. In 2016 is de organisatieverandering gerealiseerd en zijn er 32 werkeenheden operationeel. Hiermee vormen de zelfstandige beroepsuitoefening en het voeren van de beroepspraktijk de basis van het nieuwe organisatiesysteem. (Zie verder hoofdstuk 2.2 - De organisatie - en hoofdstuk 4.1 - Meerjarenbeleid). De jaarplansystematiek en het kwaliteitssysteem zijn hierop aangepast. (Zie verder hoofdstuk 4.3 - Algemeen kwaliteitsbeleid.)



3.5 Bewonersraad

Ondersteuning

De bewonersraad heeft een eigen budget dat elk jaar in overleg met de bestuurder van de Stichting Anton Constandse wordt vastgesteld. De kerngroep (het dagelijks bestuur van de bewonersraad) beheert het budget van de leden van de bewonersraad. In 2016 bestaat de kerngroep uit vier vaste leden en één kandidaat-lid.

De bewonersraad en de kerngroep worden in hun voorbereidende werkzaamheden ondersteund door de bewonersconsulent. De bewonerscommissies worden geassisteerd door een ondersteuner. Ook is er ondersteuning bij de huiskameroverleggen op de werkeenheden. De ondersteuners worden op hun beurt weer bijgestaan door de bewonersconsulent in de zogenaamde werkgroep ondersteuners bewonerscommissies, die iedere twee maanden bijeenkomt.

In 2016 heeft, op voordracht van de kerngroep bewonersraad, de eerste vergadering van de ambulante cliëntencommissie plaatsgevonden. De cliëntencommissie heeft de sollicitatieprocedure voor een ambulante ondersteuner afgerond.

Werkwijze

De bewonersraad is in 2016 elf keer bijeenkomen. De kerngroep is, met uitzondering van de maand augustus, wekelijks bijeengekomen. De bewonersraad is vijf keer bijeengekomen in een overleg met de bestuurder. Er was twee maal overleg met de raad van toezicht. Dit is gelegen in het feit dat overlegvergadering in 2015 geen doorgang kon vinden. In december heeft de bewonersraad het jaar afgesloten met een bijeenkomst met interactieve opdrachten.

In 2016 is de samenwerkingsovereenkomst tussen de bewonersraad en de raad van bestuur van de stichting getekend voor de periode van twee jaar. Vermeldenswaardig is de onderlinge afspraak tussen de bewonersraad en de raad van bestuur om als spelregels de Wmca te blijven hanteren, terwijl deze wet officieel niet meer van toepassing is voor instellingen die gefinancierd worden vanuit de Wmo.

Leden van de bewonersraad zijn vertegenwoordigd in diverse interne en externe overlegorganen, zoals de werkgroep ondersteuners bewonerscommissies, de projectgroep ICT-transitie, de redactie van het bewonersblad Paraplu, het Landelijk Orgaan Cliëntenraden en de Cliëntenklankbordgroep Wmo en beschermd wonen met de gemeente Den Haag.

De bewonersraad legt verantwoording af in zijn jaarverslag.

Er is een forse stijging te zien in het aantal deelnemers aan de vergaderingen van de bewonersraad. Daarom is besloten om het aantal deelnemers terug te brengen naar één afgevaardigde per werkeenheden. Hierdoor is een daling te zien van gemiddeld 27 deelnemers per vergadering in 2015 naar gemiddeld achttien deelnemers per vergadering in 2016.

De bewonersraad informeert bewoners/cliënten van de Stichting Anton Constandse over zijn werkzaamheden middels een jaarverslag en een nieuwsflits. Daarnaast ontvangen de ondersteuners van de bewonerscommissies en de huiskameroverleggen, evenals de ambulante cliëntencommissie de vastgestelde notulen van de bewonersraad.

Tijdens de voorjaarsoverleggen met medewerkers van de stichting hebben twee leden van de kerngroep een presentatie gegeven over de totstandkoming van een ambulante cliëntencommissie en leidden zij een kennisquiz over medezeggenschap door bewoners/cliënten. Tijdens de najaarsoverleggen voor medewerkers heeft een lid van de kerngroep een presentatie gegeven over de pilot van het digitale cliëntportaal.

De kerngroep heeft de landelijke ontmoetingsdag cliëntenraden RIBW's in Zaandam bezocht en heeft de organisatie van de landelijke ontmoetingsdag in 2017 op zich genomen. Daarnaast heeft (een afvaardiging van) de kerngroep diverse congressen/symposia bezocht.

De centrale cliëntenraad van RIBW Kennemerland/Amstelland en De Meerlanden heeft in 2016 een werkbezoek afgelegd aan de bewonersraad van de Stichting Anton Constandse.



Advies/informatie

De bewonersraad heeft advies gegeven over:

- veranderingen in het stagebeleid, met name op het gebied van het waarborgen van de privacy van bewoners/cliënten;
- nieuw beleid voor interne vrijwilligers;
- aankoop van de panden aan de Laan van Meerdervoort 422 en de Architect van Lieflandstraat 10;
- het geactualiseerde privacyreglement;
- nieuw beleid ten aanzien van beëindiging van ondersteuning binnen de Stichting Anton Constandse;
- ondersteuning van de ambulante cliëntencommissie;
- de algemene woonafspraken beschermd wonen;
- de geactualiseerde kasinstructie bewonersraad;
- het geactualiseerde reglement bewonerscommissie/ambulante cliëntencommissie;
- de procedure voor schriftelijke waarschuwingen beschermd wonen en begeleid zelfstandig wonen;
- het voornemen voor een time-out voorziening binnen de wooncapaciteit van de stichting;
- het voornemen voor het opzetten van een tweede Regisseur.

De adviezen van de bewonersraad hebben ertoe geleid dat een aantal procedures, reglementen en formulieren is aangepast c.q. geactualiseerd. De bewonersraad is tevreden over de wijze waarop de organisatie zijn adviezen implementeert.

De bewonersraad is geïnformeerd over:

- de geactualiseerde communicatiestructuur;
- de notitie risicogebieden op basis van risico-inventarisatie;
- de aanpassingen in de procedure Melding bijzondere gebeurtenissen en ernstige calamiteiten;
- de business case Team Thuisbegeleiding Psychiatrie Florence;
- het goedgekeurde jaarplan van de Stichting Anton Constandse 2016;
- het naderend vertrek van de voorzitter van de raad van toezicht, de vacature en het profiel van de functie van voorzitter;
- de nieuwe werkwijze Telefonische achterwacht werkeenheden.

In 2016 is aandacht besteed aan een klacht van een bewoner van werkeenheden Gantel over de bewonersraad. Ook is extra aandacht besteed aan de voorbereiding van de Landelijke ontmoetingsdag cliëntenraden RIBW's op 7 maart 2017, waar de bewonersraad gastheer zal zijn.

Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

De Stichting Anton Constandse heeft een eigen cliëntvertrouwenspersoon in dienst. De CVP heeft een onafhankelijke positie en werkt inhoudelijk in opdracht van de individuele bewoner/cliënt.

In 2016 is ruim honderd keer contact gezocht met de CVP door bewoners/cliënten. De meeste kwesties zijn door bemiddeling en in goed overleg naar tevredenheid opgelost. Naar aanleiding van kwesties die spelen heeft de CVP vijf keer een signaal afgegeven onder andere over wachtlijstproblematiek, doorstroom en het borgen van kwaliteit.

Drie keer is buiten de CVP om een kwestie als klacht voorgelegd aan de Onafhankelijke Klachtencommissie voor Cliënten (zie verder hoofdstuk 4.4.2 - Klachten).

Met collega-instellingen RIBW K/AM en RIBW ZWWF is de afspraak dat de cliëntvertrouwenspersonen bij afwezigheid (vakantie of ziekte) elkaar vervangen. Hiervan is in 2016 gebruikgemaakt.

3.6 Medezeggenschap personeel

De Stichting Anton Constandse kent een ondernemingsraad (OR) voor de gehele organisatie. De OR beschikt over een eigen budget dat jaarlijks tijdens de begrotingsbesprekingen wordt vastgesteld.

Samenstelling

Na de OR-verkiezingen op 2 maart 2016 bestaat de OR uit acht leden. De OR wordt ondersteund door een externe ambtelijk secretaris.

Deskundigheid

De OR heeft een eigen opleidingsplan opgesteld. Tijdens de zittingstermijn kunnen leden van de OR trainingen, korte opleidingen en cursussen volgen, zowel in groepsverband als individueel. Deze zijn gericht op kennis, vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling in het kader van OR-werk.



Faciliteitenregeling

Leden van de OR krijgen gemiddeld vier uur per week compensatie voor de tijd die zij nodig hebben voor vergaderingen, onderzoek en overleg. Voor de voorzitter en de secretaris geldt een compensatie van zes uur per week. Daarnaast hebben leden van de OR recht op compensatietijd voor trainingen, congressen en opleidingen. Aspirant-leden krijgen uren naar redelijkheid. Deze afspraken zijn door OR en bestuurder vastgelegd in de OR-faciliteitenregeling.

Werkwijze en Commissies

De OR werkt met vier commissies, elk met specifieke aandachtsgebieden: Dagelijks Bestuur, Sociaal Beleid, Organisatie & Kwaliteit en PR & Informatie.

De OR is in 2016 elf keer bijeengekomen in een overleg met de bestuurder. Twee maal is de OR bijeengekomen in een artikel-24-overleg met de raad van toezicht en de bestuurder. De vergaderingen hebben in goede orde plaatsgevonden.

OR-reglement

In 2016 is het OR-reglement geactualiseerd.

Mediationtraject

De ondernemingsraad en de bestuurder zijn op 29 september 2016 een mediationtraject aangegaan. Aanleiding was een verschil van mening over het verplichte lidmaatschap van de beroepsvereniging voor de spo'ers/spb'ers. Het mediationtraject is eind december 2016 positief afgerond.

Initiatief-, Instemmings- en Adviesrecht

Binnen de OR zijn verschillende onderwerpen behandeld onder de volgende noemers:

Adviesrecht

- Adviesaanvraag vergoeding BHV'ers
- Adviesaanvraag wijziging organogram
- Adviesaanvraag aanschaf pand (twee maal)
- Adviesaanvraag inhoud ICT strategie
- Adviesaanvraag Stichting Migrascoop
- Adviesaanvraag time-out-plaatsen binnen wooncapaciteit
- Adviesaanvraag functie controller

Instemmingsrecht

- Instemmingsverzoek voor actualisatie, wijzigen en intrekken procedures
- Instemmingsverzoek overname Team Thuisbegeleiding Psychiatrie Florence
- Instemmingsverzoek kortdurend zorgverlof en calamiteitenverlof
- Instemmingsverzoek Klokkenluideregeling
- Instemmingsverzoek FWG reglement en deelname Interne Bezwarencommissie
- Instemmingsverzoek opzet RI&E
- Instemmingsverzoek verbinden bedrijfsarts aan stichting
- Instemmingsverzoek maatwerkregeling ziekteverzuim beleid
- Instemmingsverzoek actualisering beleid en procedure verzuim

Initiatiefrecht

- Aanpassen contract tijdelijk spm'ers op eisen cao en werknemersorganisaties
- Verzoek functiebeschrijving medewerker herintreding en migratie.
- Aandacht voor beroep dat ambulante cliënten op WE doen buiten kantooruren
- Aanpassen ORT tijdens vakantie vanaf juli 2015
- Onderzoek toepassen aanloopschalen en verzoek terugbetaling



Hoofdstuk 4 Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

De Stichting Anton Constandse heeft als doel ondersteuning te bieden aan mensen met een ernstige psychische aandoening zodat zij met succes en naar tevredenheid hun leven kunnen inrichten naar eigen inzicht in een omgeving die daarbij past. Om deze doelstelling te realiseren heeft de Stichting Anton Constandse zich van 2009 tot en met 2016 door middel van het project Herstel & Professionalisering gevormd tot dé expert op het gebied van herstelondersteuning in de regio Haaglanden. De structuur van de stichting is door middel van de juridische principes delegatie en mandaat zodanig veranderd dat de zelfstandige beroepsuitoefening en het voeren van de beroepspraktijk de basis vormen. Door deze verandering wordt de medewerker in staat gesteld de regie te nemen. Deze verandering heeft grote verschuivingen opgeleverd in taakverdeling, houding, verantwoordelijkheden en relatie tussen bewoner/cliënt, medewerker en organisatie. Hierdoor worden de bewoners en cliënten nog meer in staat gesteld om de regie te nemen en is de ondersteuning cliëntvolgend. De nieuwe organisatiestructuur van de Stichting Anton Constandse is gebaseerd op de doelstelling van de organisatie en op het uitvoeren van deze doelstelling. De doelstelling wordt vertegenwoordigd door het bestuur, de uitvoering door de beroepsbeoefenaren in de werkeenheden. Het bestuur wordt bijgestaan door de bureaus in de bestuursorganisatie en de werkeenheden worden bijgestaan door de bureaus in de serviceorganisatie. Tevens heeft de ontwikkeling van de erkende post-hbo-opleiding Sociaal Psychiatrisch Ondersteuner met bijbehorende beroepsvereniging ervoor gezorgd dat 133 medewerkers zich hebben kunnen ontwikkelen tot zelfstandige beroepsbeoefenaar in herstelondersteuning.

Naast de interne veranderingen, heeft de afgelopen jaren ook een belangrijke maatschappelijke verandering plaatsgevonden; de stelselwijziging van de AWBZ naar de Wmo, Wlz en Jeugdwet. Inhoudelijk sluit deze stelselwijziging goed aan bij de visie van de Stichting Anton Constandse, het bieden van ondersteuning op maat dichtbij de cliënt, kleinschalig en in de wijken, met als uitgangspunten eigen kracht en ervaringskennis. Om deze reden vindt de stichting het belangrijk om vanuit een inhoudelijk visie op de stelselwijziging te reageren. In 2015 en 2016 heeft de stelselwijziging in het teken gestaan van de systematische transitie. In het kader van deze transitie is er intensief contact geweest met de gemeente Den Haag en vijf belangrijke ketenpartners. De Stichting Anton Constandse vindt het belangrijk om een innovatieve en betrouwbare partner te zijn voor financiers en samenwerkingspartners. De komende jaren zal de stelselwijziging meer in het teken komen te staan van de inhoudelijke transformatie. Als expert op het gebied van herstelondersteuning heeft de Stichting Anton Constandse een goed antwoord op het transformatievraagstuk en zal zich de komende jaren dan ook richten op het vergroten, operationaliseren en uitdragen van haar expertise. Tijdens deze transformatie zal de toekomst van beschermd wonen, ambulante ondersteuning en participatie van mensen met een ernstige psychische aandoening verder worden vormgegeven. Bijvoorbeeld door bewoners en cliënten te ondersteunen bij maatschappelijk herstel op het gebied van deelname aan de arbeidsmarkt. De Stichting Anton Constandse zal hierbij actief inzetten op samenwerking met verschillende gemeenten en partners in het veld. Zo wordt met collega-instelling Pameijer gekeken naar samenwerkingsmogelijkheden op het gebied van de door de Hogeschool Leiden ontwikkelde methodiek gericht op Zelfregulatie En Executieve Functies.

De kernwaarden van de stichting vormen een belangrijk gemeenschappelijk vertrekpunt voor de gehele besluitvorming:

1. de mens staat centraal;
2. zelf verantwoordelijkheid dragen;
3. samenwerken op basis van vertrouwen;
4. wij zijn transparant en aanspreekbaar.

Het geactualiseerde Meerjarenbeleidsplan 2015-2016 is geëvalueerd en afgesloten. Het Meerjarenbeleidsplan 2017-2019 is conform de nieuwe jaarplansystematiek opgesteld.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Alle beleidsactiviteiten uit het jaarplan 2016 zijn tijdens officiële overlegmomenten besproken. Van de ontwikkelingen wordt verslag gedaan in de kwartaalrapportages voor de raad van toezicht. In november 2016 is het jaarplan geëvalueerd. De gerealiseerde items zijn afgesloten en een aantal ontwikkelingen is meegenomen in het jaarplan 2017. In 2016 is voor het eerst de volledige nieuwe jaarplansystematiek gevolgd waarbij het jaarplan wordt opgesteld aan de hand van de risicoanalyses en deeljaarplannen van alle organisatieonderdelen.



Herstel & Professionalisering

Op 1 augustus 2016 is het project Herstel & Professionalisering afgerond. Hiermee is het voormalige primaire proces bestaande uit resultaat verantwoordelijke eenheden omgevormd tot een hulpverleningsorganisatie bestaande uit 32 werkeenheden. De werkeenheden worden gevormd door spo'ers, spb'ers en spm'ers die gezamenlijk onder eindverantwoordelijkheid van de Stichting Anton Constandse zelfstandig hun beroep uitoefenen en de beroepspraktijk runnen. Deze verantwoordelijkheid wordt door het bestuur toegekend aan de spo'ers en spb'ers. De juridische basis hiervoor is vastgelegd in de statuten van de stichting en in reglementen. Het toekennen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vindt formeel/juridisch plaats door middel van delegatie en mandaat.

Politieke invloeden zorgen voor grote veranderingen. In voorgaande jaren is parallel aan het project Herstel & Professionalisering vanuit de politiek de ontwikkeling (financieel) gestimuleerd de door- en uitstroom binnen de zorg en die van beschermd wonen in het bijzonder te bevorderen. Binnen het kader van de AZWBZ waren door- en uitstroom de aspecten die een relatief klein belang kenden: mensen hadden vanuit verzekeringsperspectief 'recht' op zorg. Sinds beschermd wonen en ambulante begeleiding van mensen met een ernstige psychische aandoening onder het regime van de Wmo vallen en de gemeente Den Haag verantwoordelijk is voor de (hoogst) noodzakelijke ondersteuning aan haar burgers, zijn door- en uitstroom essentieel geworden. Dit betekent dat de richting (strategie), inrichting (tactiek) en verrichting (operatie) van de ondersteuning door de Stichting Anton Constandse de komende jaren aanzienlijk zal veranderen. Lag voorheen het zwaartepunt bij het beschermd wonen, in de toekomst zal de nadruk komen te liggen op het ambulante werken. Het proces van in-, door- en uitstroom zal als leidraad gaan fungeren om te komen tot een nieuw, grootschalig en meerjarenproject Herstelaanbod & Professionalisering, dat een logische vervolgstap is op de afronding van Herstel & Professionalisering. In 2017 zal worden gestart met dit project.

De inzet van (professionele) ervaringsdeskundigheid wint gestaag terrein binnen de Stichting Anton Constandse. De stichting had tot voor kort het voornemen om een raad voor herstel te initiëren als een gremium dat bestuur, werkeenheden en bewoners/cliënten gevraagd en ongevraagd van advies zou kunnen bedienen op het gebied van herstel. Voortschrijdend inzicht en maatschappelijke ontwikkelingen met betrekking tot participatie hebben ertoe geleid dat de stichting zich richt op actieve en innovatieve vormen van herstelondersteuning die aansluiten bij en overgaan in participatie. Een voornemen is om in de nabije toekomst datgene aan activiteiten dat veelal de benaming dagbesteding droeg, waar mogelijk een beroepsmatig en commercieel karakter te geven. De gedachte hierachter is dat bewoners/cliënten die de kans krijgen om betaald werk te verrichten, beter en sneller herstellen. De erkenning en waardering die men ontvangt, zal bijdragen aan rolversterking, anders dan die van cliënt, en eraan meewerken dat mensen weer (eerder) op eigen benen kunnen staan.

Op 7 april heeft de officiële opening van De Regisseur plaatsgevonden. De Regisseur wordt gerund door bewoners/cliënten met ondersteuning van een drietal medewerkers herstel en een ervaringsdeskundige. De Regisseur biedt een gevarieerd palet aan activiteiten op het gebied van educatie, creativiteit en sociaal samenzijn. Te denken valt aan de Herstelwerkgroepen en Verdiepingscursussen voor bewoners/cliënten begeleid door ervaringsdeskundigen. In 2016 hebben 45 bewoners/cliënten deelgenomen aan een Herstelwerkgroep en 55 bewoners/cliënten aan de Verdiepingscursus. Naast bewoners/cliënten van de Stichting Anton Constandse zijn ook familieleden, naastbetrokkenen en buurtbewoners van harte welkom bij De Regisseur. Andersom wordt er vanuit De Regisseur actief ingezet op het participeren aan activiteiten in de buurt. Op 6 oktober is binnen De Regisseur het Steunpunt Stemmen Horen Haaglanden geopend. Ook andere welzijnsorganisaties weten De Regisseur te vinden voor samenwerking en expertise. In 2016 heeft een aantal deelnemers van De Regisseur een presentatie verzorgd voor een bezoek van de gemeente Den Haag.

Met Anton Aktief biedt de stichting een uitgebreid en zeer divers programma aan activiteiten. Het aanbod is primair bedoeld voor eigen bewoners/cliënten, maar ook cliënten die elders verblijven of ondersteuning ontvangen kunnen hier gebruik van maken. Hiertoe zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten met onder andere REAKT, LIMOR en Middin (zie verder hoofdstuk 2.4 - Samenwerkingsrelaties). Er is veel aandacht voor sport en beweging. Deze activiteiten worden aangeboden bij een sportschool, zwembad en andere reguliere voorzieningen. Zo is in 2016 samengewerkt met stadsboerderij De Nijkamphoeve, een project met een buurtfunctie dat volledig door vrijwilligers wordt bemenst. Wereldkampioen Tim Kool heeft in 2016 eenmaal per week een training taekwondo verzorgd.

Bandsessies biedt beginnende en gevorderde muzikanten binnen de Stichting Anton Constandse de mogelijkheid om popmuziek te maken in bandvorm. Er wordt wekelijks geoefend met muzikale ondersteuning van bandcoaches die woon- of activiteitenbegeleider bij de stichting zijn. Regelmatig wordt opgetreden op diverse podia in Den Haag, waaronder festivals.



Bewoners en cliënten kunnen op diverse locaties binnen de stichting werkzaamheden verrichten als 'interne' vrijwilliger. De stichting heeft in overleg met de bewonersraad beleid hierop ontwikkeld. In 2016 is een aantal jongerenlocaties binnen de stichting het project Haaitek gestart met als doel bewoners computers te laten repareren voor andere bewoners of medewerkers van de stichting, maar ook voor mensen uit de buurt. ROC Mondriaan heeft een aantal oude computers gedoneerd die zijn opgeknapt en geschonken aan Stichting Migrascoop. Eind 2016 heeft Plan Nederland zeventig computers ter beschikking gesteld. Een aantal bewoners/cliënten heeft in 2016 actief meegewerkt aan goede doelen, zoals NLdoet, KWF kankerbestrijding en Serious Request.

Bewoners/cliënten kunnen ook ondersteuning krijgen bij het zoeken naar vrijwilligerswerk buiten de stichting. Daarbij wordt gekeken naar een goede match van bewoner/cliënt en organisatie. Om de drempel te verlagen kan de betreffende ondersteuner de eerste weken op de werkplek meelopen. Uit de toename van aanvragen blijkt dat hiermee in een behoefte wordt voorzien.

Om bewoners en cliënten meer kansen te geven om te participeren in de maatschappij wordt de methodiek Individuele Plaatsing en Steun (IPS) ingezet. Hiermee wordt ingezet op het toeleiden van bewoners en cliënten naar een reguliere arbeidsplaats. Drie op IPS geschoolde medewerkers houden zich hiermee bezig. Er wordt samengewerkt met organisaties als het Werkgeversservicepunt, Stichting Studeren & Werken Op Maat en Stap voor Stap.

De Stichting Anton Constandse zet ook stevig in op vrijwilligers van buiten de stichting. De vrijwilligers verrichten werkzaamheden die altijd zijn gekoppeld aan bewoners- en/of cliëntencontact. De stichting participeert in landelijke overleggen met betrekking tot de inzet van vrijwilligers en er wordt samengewerkt met Haagse vrijwilligersorganisaties, zoals PEP. De stichting heeft het certificaat 'Goed Geregeld' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk. Goed Geregeld is een keurmerk voor organisaties die met vrijwilligers werken.

De post-hbo-opleiding Sociaal Psychiatrisch Ondersteuner is in 2015 geregistreerd bij het Centrum Post Initieel Onderwijs Nederland. In 2016 is de opleiding door een adviescommissie geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan is de registratie van de opleiding bij het CPION met een jaar verlengd.

In 2016 heeft de werkgroep Beroepsvereniging sociaal psychiatrisch ondersteuner een aantal informatie-bijeenkomsten georganiseerd voor alle spo'ers en hebben de eerste twintig spo'ers zich aangemeld bij de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk met als doel het oprichten van een eigen kamer voor spo'ers. In 2017 zullen bij- en nascholingsseisen worden vastgesteld, evenals de beroepscode en het tuchtrecht in het kader van certificering.

Het concept van Herstel & Professionalisering raakt meer bekend binnen de netwerken waarin de Stichting Anton Constandse participeert. In september is een groep medewerkers van collega-instelling Cordaan uit Amsterdam gestart met de post-hbo-opleiding en er wordt gekeken naar de mogelijkheden om deze medewerkers stage laten lopen bij een werkeenheid van de Stichting Anton Constandse.

Transitie intramurale begeleiding van AWBZ naar Wmo, Jeugdwet en Wlz

Vanaf 1 januari 2015 is de intramurale ondersteuning ondergebracht in de Wmo. De ondersteuning wordt door de gemeenten en jeugdregio's gefinancierd en georganiseerd. Onder beschermd wonen viel alle ondersteuning die werd geboden op basis van een ZZP- GGZ-C-indicatie. Tot en met 2016 betekende dit dat ook de ambulante ondersteuning aan cliënten met een ZZP-indicatie onder beschermd wonen financiering was ondergebracht. Met ingang van 1 januari 2017 geldt dit alleen nog in het geval van wachtlijstbegeleiding. Cliënten met ambulante ondersteuning zonder opnamewens vallen onder de maatwerkvoorziening van de gemeenten. Bewoners behouden recht op beschermd wonen op grond van de CIZ-indicatie tot en met 31 december 2019 of, indien de indicatie eerder afloopt, tot einde indicatie. Daarna zal een gemeentelijke indicatie aangevraagd moeten worden. Met de gemeente Den Haag worden nauwe contacten onderhouden over een aantal uitvoeringszaken. Er zijn werkbezoeken georganiseerd voor ambtenaren van de gemeente Den Haag.

In de gemeentelijke werkgroep Beschermd Wonen, waaraan de Stichting Anton Constandse deelneemt, wordt de uitvoering en monitoring van het toegangsproces voor beschermd wonen besproken. Zie verder hoofdstuk 2.4 - Samenwerkingsrelaties.

De Stichting Anton Constandse participeert ook actief in verschillende overlegvormen die door de gemeente worden georganiseerd, waaronder het Directieoverleg MO/GGZ/Verslavingszorg, de Coördinatiegroep Begeleid Wonen en het Maatschappelijk Steunsysteem. Daarnaast onderhoudt de stichting zelfstandig en via de



koepelorganisaties GGZ Nederland en de RIBW Alliantie contact met het ministerie van VWS. (Zie hoofdstuk 2.4 - Samenwerkingsrelaties.)

Het Zorginstituut Nederland heeft een conceptadvies uitgebracht over de vraag welk deel van de beschermd-wonen-cliënten aanspraak moet kunnen maken op zorg in het kader van de Wlz. Volgens dit conceptadvies zal dat voor een klein deel van de bewoners mogelijk zijn. Besluitvorming wordt verwacht in de loop van 2017.

Transitie ambulante begeleiding van AWBZ naar Wmo 2015

De Stichting Anton Constandse heeft vijf ambulante werkeenheden met ruim vijftig medewerkers om snel inzetbare, kwalitatief goede en scherp geprijsde ambulante ondersteuning te kunnen bieden.

Vanaf 1 januari 2015 is de extramuraal ondersteuning ondergebracht in de Wmo. De cliënten ontvangen hiervoor een zorgtoewijzing van hun gemeente. Dit zijn voor de gemeenten Den Haag, Rijswijk, Delft en Westland arrangementen. Voor de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten wordt de ondersteuning in uren geïndiceerd.

Het arrangement waar cliënten in Den Haag in 2016 recht op hadden bestaat uit individuele ondersteuning, groepsondersteuning (waaronder activiteiten), gebruik van algemene voorzieningen en verpleging. Een deel van de activiteiten wordt intern aangeboden. Daarnaast maken cliënten gebruik van activiteiten bij externe zorgaanbieders. Met Reakt en Schroeder zijn afspraken gemaakt over onderaanneming van activiteiten. De gemeente Den Haag heeft de maatwerkvoorziening ondersteuning door middel van een aanbesteding ingekocht. De H4 en H6 hebben een andere inkoopvorm gekozen. De stichting heeft hiermee afspraken gemaakt voor ambulante ondersteuning.

De gemeente Den Haag heeft voor 2017 tot en met 2019 een nieuwe aanbesteding uitgeschreven volgens het Zeeuws model. De opdracht is aan veel zorgaanbieders gegund, waaronder de Stichting Anton Constandse. Alle cliënten ontvangen in de loop van 2017 een nieuwe beschikking gebaseerd op een nieuw soort arrangement met vijf deelgebieden. Omdat de gemeente Den Haag ook de ondersteuning aan alle cliënten met huishoudelijk hulp volgens hetzelfde arrangementensysteem wil toewijzen, heeft de gemeente Den Haag negen maanden uitgetrokken om iedereen opnieuw te beoordelen.

In 2016 werkte de gemeente Den Haag, net als de gemeenten Rijswijk, Westland en Delft, voor het berichtenverkeer en voor declaraties met iWmo (de landelijke standaard). De gemeente Leidschendam-Voorburg zal hier in 2017 mee gaan werken. De gemeenten Wassenaar en Voorschoten blijven met een administratiekantoor werken. Het landelijk accountantsprotocol kan voor alle gemeenten, met uitzondering van de gemeente Den Haag, gehanteerd worden.

Jeugdwet

Vanaf 1 januari 2015 is de zorg aan minderjarigen georganiseerd op basis van de Jeugdwet. Vanwege het woonplaatsbeginsel is de woonplaats van de ouders of gezagdrager bepalend voor welke gemeente verantwoordelijk is voor de financiering. De minderjarigen worden meestal vanuit een behandelinstelling bij de Stichting Anton Constandse aangemeld. Omdat de behandelinstelling alleen nog cliënten uit de regio Haaglanden in zorg neemt is de nieuwe instroom ook voor de stichting beperkt tot deze regio. Dit betekent een vermindering van het aantal aanmeldingen van minderjarigen.

De administratieve lasten zijn relatief hoog. In 2016 had de stichting nog te maken met drie jeugdregio's, met drie verschillende administratieve processen, grotendeels handmatig. Ook hier kan het landelijke accountantsprotocol slechts gedeeltelijk gebruikt worden.

Doelmatige besteding van de gemeentelijke subsidie

De gemeente Den Haag heeft de Stichting Anton Constandse subsidie verleend voor het bieden van een voorziening voor beschermd wonen aan personen met een psychische aandoening die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. De betreffende bewoners dienen in het bezit te zijn van een door het Centrum indicatiestelling zorg afgegeven geldige indicatie voor beschermd wonen met zorgzwaartepakket GGZ-C, dan wel van een geldig besluit van burgemeester en wethouders dat zij in aanmerking komen voor de maatwerkvoorziening beschermd wonen als bedoeld in de Verordening maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2015. De toegekende subsidie is gebaseerd op 545 bewoners met intramuraal ondersteuning. De Stichting Anton Constandse heeft met deze subsidie in 2016 gemiddeld 554,3 bewoners intramuraal ondersteuning geboden; 1,71% meer cliënten dan beoogd. De reden hiervoor is de beschikbaarheid van kamers binnen de woonlocaties van de stichting in combinatie met de aanwezigheid van een grote wachtlijst voor deze intramuraal ondersteuning. De Stichting Anton Constandse streeft naar een optimale bezetting van alle beschikbare kamers, ook als hiervoor geen financiering beschikbaar is.



Onder de subsidie beschermd wonen valt ook de extramuraal ondersteuning aan cliënten met een beschermd wonen indicatie die (nog) geen intramuraal ondersteuning ontvangen. Dit kunnen cliënten zijn die wachten op plaatsing (overbruggingsondersteuning), bewoners die na intramuraal verblijf zijn uitgestroomd richting zelfstandig wonen met ondersteuning en cliënten met een geldige indicatie die geen gebruik willen maken van intramuraal ondersteuning. In de subsidietoekenning was dit aantal gesteld op 133 cliënten. In 2016 waren dit er gemiddeld 130,75. De Stichting Anton Constandse zal de teveel ontvangen subsidie terugbetalen.

De gemeente Den Haag heeft voor zeventien cliënten met “ondersteuning-in-zelfstandige woonsituatie” subsidie toegekend. In 2016 zijn gemiddeld 12,44 cliënten onder deze titel ondersteund. De reden hiervoor is de kleine vraag naar deze vorm van ondersteuning. Mogelijk heeft dit te maken met onduidelijkheid en onzekerheid bij verwijzers en cliënten. De teveel ontvangen subsidie zal worden terugbetaald.

In de subsidie zijn verschillende bedragen opgenomen voor interne en externe activiteiten van bewoners/cliënten. Ondanks de inspanningen van de ondersteuners is de subsidie in 2016 niet volledig benut. Hoewel een aantal bewoners en cliënten trouw en enthousiast deelneemt aan activiteiten, is het voor een groot deel van de bewoners/cliënten als gevolg van hun aandoening moeilijk om gemotiveerd te raken en te blijven. Bij een psychische terugval stopt vaak de deelname aan activiteiten en kost het zowel de bewoner/cliënt als de ondersteuner veel moeite en energie om weer te starten. De gemeente heeft in 2016 subsidie toegekend voor 294 bewoners/cliënten; 64,42 cliënten hebben gebruik gemaakt van activiteiten. De teveel ontvangen subsidie zal worden terugbetaald.

Risicomanagement

De risicoanalyse is onderdeel geworden van de jaarplansystematiek van de stichting. Elk jaar voeren alle organisatieonderdelen afzonderlijk een risico-inventarisatie uit. Deze risico's worden geanalyseerd en zijn de basis van de deeljaarplannen en het jaarplan.

Privacybeleid en gegevensbescherming

In 2016 is in verband met aangescherpte wetgeving, met name de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming, besloten om het huidige privacybeleid tegen het licht te houden. Hiervoor is het juristenkantoor Duthler & Associates ingeschakeld, dat op basis van documentenonderzoek en interviews een quickscan van de organisatie heeft gemaakt. De resultaten en aanbevelingen naar aanleiding van deze scan worden meegenomen bij het opstellen van een sluitend en proactief beleid ten aanzien van privacy en gegevensbescherming. Hierbij wordt gezamenlijk opgetrokken met andere leden van de RIBW Alliantie binnen het project Compliance in het sociaal domein. In 2016 is tevens begonnen met het vernieuwen van het beleid op gebied van privacy van bewoners/cliënten.

Pakket instelling

Eind 2016 biedt de Stichting Anton Constandse aan vijftien cliënten het zorgproduct Pakket instelling.

Financieel beheer bewoners

De Stichting Anton Constandse heeft een actief beleid om betalingsproblemen bij bewoners/cliënten te voorkomen. Voor cliënten met een huurachterstand worden betalingsregelingen getroffen en nieuwe wanbetalers worden bij betalingsproblemen benaderd om te voorkomen dat schulden oplopen. Er is een centraal meldpunt waar bewoners/cliënten terecht kunnen voor ondersteuning.

De stichting zet zich in om 'problematische' schulden aan te pakken door toeleiding naar het minnelijke traject voor schuldhulpverlening. Van deze dienstverlening is in 2016 een aantal malen gebruik gemaakt, met succes. Met de gemeente Den Haag wordt overleg gevoerd om de werkwijze hierin te optimaliseren.

Drie bewoners/cliënten maakten gebruik van de financiële dienstverlening van Findien budgetbeheer, dat in 2014 in samenwerking met de Kessler Stichting is opgezet. Het budgetbeheer wordt uitgevoerd door de Kessler Stichting.

Jongeren

De Stichting Anton Constandse is van mening dat jongeren met een ernstige psychische aandoening niet op een wachtlijst mogen staan. Daarom krijgen jongeren direct bij a melding de mogelijkheid om te starten met wachtlijstoverbrugging. Een medewerker van stichting Anton Constandse ondersteunt de jongere waar mogelijk en werkt toe naar een goede overgang naar het wonen binnen de stichting. Trainingen op maat in het kader van het Locus-zorgprogramma kunnen onderdeel zijn van dit traject. Maar ook kennismakingsactiviteiten op de toekomstige woonvorm, ondersteuning richting passende activiteiten en vergroten of verstevigen van het sociale netwerk behoren tot de mogelijkheden. De trainingen zijn specifiek voor jongeren tussen de 15 en 23 jaar met



een diagnose binnen het autistische spectrum en hiervoor behandeld zijn of nog worden. Centraal staat het begeleiden van de jongere naar een eigen plek in de samenleving, waarbij de focus ligt op het ontwikkelen van competenties en vaardigheden die daarbij nodig zijn.

Huisvesting zwerfjongeren

Het project First Step is gericht op het huisvesten en begeleiden van zwerfjongeren. In samenwerking met Staedion heeft de Stichting Anton Constandse in 2016 aan twee jongeren zorg geboden in de vorm van Volledig Pakket Thuis. Eén jongere is succesvol uitgestroomd.

Inzet familie en naastbetrokkenen

In 2015 is aansluiting gezocht bij het landelijk programma In voor Mantelzorg. De Stichting Anton Constandse heeft voor de uitvoering van het project gekozen voor het ontwikkelen van een training voor medewerkers die bijdraagt aan het samenwerken met en het geven van ondersteuning aan bewoners. De insteek is dat ondersteuners contacten met het netwerk van de bewoner/cliënt aangaan en onderhouden. In 2016 hebben 21 medewerkers de cursus netwerkversterking gevolgd.

Onderzoek en ontwikkeling

Met het project Herstel & Professionalisering draagt de Stichting Anton Constandse bij aan innovatie in het sociaal domein. De effecten van de post-hbo-opleiding Sociaal Psychiatrisch Ondersteuner en van het werken in werkeenheden worden in kaart gebracht met behulp van Anton Monitor - een langlopend onderzoek - door middel van vragenlijsten onder medewerkers en bewoners/cliënten. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met een externe psychiater. Van dertien werkeenheden zijn de resultaten geanalyseerd. In grote lijnen wordt bij medewerkers een sterke toename van de door hen ervaren competenties en een lichte toename van de arbeidssatisfactie geconstateerd. Bewoners/cliënten scoren stabiel goed op vragen naar het leefmilieu op de locatie. Hoewel er in de praktijk veel voorbeelden zijn van (een toename van) herstel onder bewoners, is dit nog niet terug te zien in hogere scores in de vragenlijst voor herstel die onder bewoners/cliënten is afgenomen.

In 2016 is de CQ-index, een cliënttevredenheidsmeting onder bewoners en ambulante cliënten gedaan. Op basis van de uitkomsten worden begin 2017 in overleg met de bewonersraad verbeterpunten benoemd. Hierop wordt gericht actie ondernomen. (Zie verder hoofdstuk 4.4.1 - Kwaliteit van de zorg / Cliënttevredenheid onderzoek.)

In samenwerking met de Hogeschool Leiden wordt langzaam maar zeker vooruitgang geboekt op het gebied van zelfregulatie. Er zijn concrete ideeën voor een training over zelfregulatie en het ligt in de bedoeling om de ontwikkelingen in 2017 te versnellen. Met collega-instelling Pameijer wordt gekeken naar samenwerkingsmogelijkheden rondom de door de Hogeschool Leiden ontwikkelde methodiek gericht op Zelfregulatie En Executieve Functies (ZEEF).

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitssysteem

Op 1 augustus zijn de laatste RVE's omgezet naar werkeenheden. Daarmee is afscheid genomen van het oude kwaliteitssysteem en werkt de volledige organisatie volgens een nieuw kwaliteitssysteem. Het kwaliteitssysteem is gelijk aan het organisatiesysteem en is gebaseerd op alle aanwezige relaties binnen de organisatie. Hiermee wordt recht gedaan aan de principes van Herstel & Professionalisering en de daaruit voortvloeiende kaders van delegatie, mandaat en ondermandaat, alsook de kernwaarden van de stichting.

Twee maal per jaar wordt een interne audit uitgevoerd. Uitkomsten en eventuele verbeterpunten die uit de interne audit naar voren komen zijn input voor het (deel)jaarplan. Hiermee zijn de uitkomsten van de interne audit geïntegreerd in de beleidscyclus van de jaarplansystematiek.

In mei is de Stichting Anton Constandse wederom opgegaan voor een vernieuwing van het HKZ-certificaat, dat al sinds 2007 in bezit is. De audit is met goed gevolg afgerond waarmee het certificaat tot medio 2018 is verlengd.

In 2017 wordt onderzocht of de stichting met het nieuwe kwaliteitssysteem een kwaliteitskeurmerk kan verkrijgen dat meer recht doet aan het organisatiesysteem.

Kwaliteit van informatie en registratie, gegevensbeveiliging

De verschillende geautomatiseerde gegevensverzamelingen (bewonersregistratieprogramma, correspondentie etc.) worden centraal opgeslagen op een server, hetzij in een beveiligde cloud-omgeving. Bij de woon- en



activiteitenlocaties worden geen gegevens opgeslagen. De bevoegdheid voor toegang tot gegevens is gekoppeld aan functie en werklocatie. Op basis van mutaties in het personeelsbestand worden door de systeembeheerder bevoegdheden toegekend, gewijzigd of ingetrokken. Het wachtwoordformat voldoet aan de NEN-normen voor beveiliging van gegevenstoegang.

Van alle gegevens wordt dagelijks een back-up gemaakt, gedeeltelijk op het hoofdkantoor van de stichting en gedeeltelijk in de cloud-omgeving. De maandelijkse back-ups worden een jaar bewaard. De nog aanwezige papieren dossiers worden in afgesloten kasten bewaard en zijn alleen toegankelijk voor medewerkers die hiervoor bevoegd zijn.

Alle inkomende en uitgaande e-mail wordt door een scansysteem nauwkeurig op virussen en mal-/spyware gecontroleerd. De mobiele apparatuur heeft een beveiligingssysteem zodat bij verlies de tablet of smartphone op afstand onbruikbaar kan worden gemaakt.

In 2016 is de applicatie Tapcare voor een pilot in gebruik genomen. Hiermee kunnen bewoners/cliënten via een beveiligde internetsite inzage krijgen in belangrijke delen van hun digitale dossier. In 2017 wordt besloten of de applicatie verder wordt uitgerold.

Ten behoeve van modernisering van de ICT-voorzieningen is in 2016 een projectgroep ingesteld met als doel de juiste keuzes te maken op het gebied van de inzet van middelen. Daartoe is een projectplan vastgesteld waarin uitgangspunten en doelen omschreven zijn. In 2017 wordt gestart met het analyseren van de relaties conform het kwaliteitsysteem teneinde tot een gestructureerd onderzoek naar de gewenste functionaliteiten te komen.

Kwaliteit van gebouwen

In een sector die zo sterk aan verandering onderhevig is als die van de Stichting Anton Constandse, is het lastig en niet zonder risico's om gedetailleerde vaste normen op het gebied van huisvesting te bepalen. Het is een goede strategie gebleken om de diversiteit die de organisatie in huis heeft te handhaven. Met andere woorden: kleinschalige woonvoorzieningen, grotere woonvoorzieningen met kleinere groepen en grootschalige woonvoorzieningen blijven altijd toepasbaar. Bij nieuwe huisvesting voor beschermende woonvormen is het raadzaam om ook in bouw- en installatietechnisch opzicht flexibel te werk te gaan. Een grote groepswooning zal bij een strategisch ontwerp altijd veranderd moeten kunnen worden in een woning waarbinnen eventueel zelfstandige wooneenheden kunnen worden gerealiseerd. Op een aantal bestaande woonlocaties zijn in 2016 comfortverbeteringen uitgevoerd waarbij vooral de veiligheid en de kwaliteit van sanitair en keukens aandacht kregen.

Brandveiligheid

In 2016 heeft de Stichting Anton Constandse tien keer te maken gehad met brand. Er zijn zeven meldingen geweest van gevaarlijke situaties en bijna brand. Over het algemeen betrof dit het kleine brandjes. In één geval is een bewonerskamer uitgebrand en liepen de vier naastgelegen bewonerskamers rook- en waterschade op.

In alle beschermende woonvormen wordt in principe minimaal eenmaal per jaar een brandinstructie of ontruimingsoefening georganiseerd. De grootte van de woonvorm, het aantal bewoners en de risico's bepalen of er een of meerdere malen per jaar een brandinstructie wordt gegeven of een ontruimingsoefening wordt georganiseerd. Om de ontruimingsoefeningen zo realistisch mogelijk te maken, is bij twee woonvoorzieningen een oefening georganiseerd in samenwerking met de brandweer. Bewoners/cliënten en medewerkers worden betrokken bij de brandveiligheid. Naast de verplichte deelname aan brandinstructies en/of ontruimingsoefeningen, zijn er voor bewoners/cliënten een cursus brandveiligheid en een cursus die erop gericht is wat te doen bij een ongeval. Deze cursussen worden preventief ingezet. Vanuit de bewoners/cliënten is de vraag gesteld om daarnaast een cursus reanimatie te organiseren.

Binnen de bestuursorganisatie, de hulpverleningsorganisatie, de serviceorganisatie en de instituties zijn er 118 gecertificeerde bedrijfs hulpverleners. De overige medewerkers in de hulpverleningsorganisatie hebben een cursus kleine blusmiddelen gevolgd. In 2016 is een digitale veiligheidsinstructie gemaakt specifiek voor de Stichting Anton Constandse. Deze veiligheidsinstructie dient samen met de cursus kleine blusmiddelen als basis voor de brandveiligheid.

Alle locaties zijn voorzien van rookmelders, blusmiddelen en waar van toepassing een brandmeldcentrale, nooduitgangen en vluchtwegaanduiding. Bij alle grote locaties is er een directe verbinding met de meldkamer van de brandweer. Alle hulpmiddelen worden periodiek gecontroleerd door hiertoe bevoegde bedrijven. De ontruimingsplannen worden jaarlijks geactualiseerd.



4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van bewoners/cliënten

4.4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

In het reglement van de bewonersraad is vastgelegd op welke wijze de bewonersraad wordt betrokken bij belangrijke zaken die betrekking hebben op de kwaliteit van de ondersteuning. Wanneer de organisatie voornemens is een dergelijke afspraak, protocol of procedure te wijzigen, wordt de voorgestelde wijziging ter advisering voorgelegd aan de bewonersraad. Het organiseren van cliëntraadplegingen, het beoordelen van de resultaten en het bepalen van eventuele verbeterpunten gebeurt in samenwerking met de bewonersraad. In 2016 is bij alle op de ondersteuning gerichte afspraken, protocollen en procedures de bewonersraad initieel betrokken geweest door middel van een adviesaanvraag door de bestuurder.

Eenmaal per twee jaar wordt de tevredenheid van bewoners gemeten en een keer per jaar wordt de tevredenheid onder de ambulante cliënten gemeten. Hiertoe wordt de CQ-index langdurende zorg gebruikt. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek worden in overleg met de bewonersraad verbeterpunten benoemd. In 2016 zijn driehonderd bewoners en driehonderd ambulante cliënten benaderd om hun mening kunnen geven over de ondersteuning en de kwaliteit van dienstverlening. De respons van de bewoners was zevenentwintig procent. Van de ambulante cliënten was dit drieëntwintig procent. Het algemene rapportcijfer is een 7,7 (bewoners: 7,6 en ambulante cliënten: 7,8). De bewoners/cliënten zijn positief over onder andere de onderwerpen bejegening en ervaren functioneren. De extra aandacht voor informatievoorziening over cliëntenrechten, bereikbaarheid van de ondersteuners en deelname aan activiteiten levert een hogere score op, maar verdient in 2017 wederom aandacht.

Bij het afsluiten van de ondersteuning met de bewoner of cliënt wordt een exitinterview gehouden. Wanneer uit de interviews blijkt dat er binnen de stichting verbeterpunten zijn die herhaaldelijk door bewoners of cliënten worden genoemd, dan worden deze verbeterpunten opgepakt. In 2016 is één verbeterpunt benoemd en doorgevoerd, namelijk het afnemen van interviews op locatieniveau zodat feedback direct bij de betreffende werkeenheden terecht komt.

Meldingen incidenten met bewoners of cliënten

Incidenten met een bewoner of cliënt, zoals ongevallen, bijna-ongevallen en/of ongewenste omstandigheden, worden gemeld zodat inzicht verkregen kan worden in de risico's van de ondersteuning met als doel het verbeteren van de zorg en het ontwikkelen van beleid hierop. Maandelijks worden alle meldingen besproken en zo nodig teruggekoppeld naar de betreffende voorzitter. Een kwartaaloverzicht wordt beschikbaar gesteld aan de raad van toezicht, de ondernemingsraad, de bewonersraad en de werkeenheden. Het aantal incidentmeldingen in 2016 is nagenoeg gelijk aan 2015. Het aantal meldingen naar aanleiding van agressie-incidenten is licht afgenomen en het aantal meldingen met betrekking tot medicatie is licht toegenomen. Er is in 2016 sprake van een stabilisering ten aanzien van het aantal uitplaatsingen bij beschermd wonen naar aanleiding van incidenten ten opzichte van het aantal in 2015. In vergelijking met voorgaande jaren blijft echter sprake van een toename. Daarom onderzoekt de stichting welke aanvullende mogelijkheden er zijn om agressie-incidenten te voorkomen en om cliënten die dreigen te worden uitgeplaatst als nog een verblijfplaats te kunnen bieden, waarbij veiligheid van cliënten en medewerkers zorgvuldig in acht wordt genomen.

De Stichting Anton Constandse is verplicht calamiteiten te melden bij de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) Haaglanden. De GGD onderzoekt deze meldingen en stelt vast of er aanleiding bestaat de melding nader te onderzoeken dan wel of de melding anderszins tot optreden van de GGD moet leiden. In 2016 is zes maal melding van een calamiteit gedaan bij de GGD. Dit betrof tweemaal een tentamen suïcide, tweemaal een geslaagde suïcide, één overlijden buiten de instelling en één melding van ernstig fysiek geweld tussen bewoners.

Vakanties, uitjes en extraatje

De Stichting Anton Constandse vindt het belangrijk dat er aandacht is voor meer dan alleen herstelondersteuning. Extra aandacht voor bewoners/cliënten is er onder andere tijdens de vakanties, uitjes en het jaarlijks terugkerende feest voor alle bewoners en cliënten van de stichting. In 2016 zijn er met een aantal vrijwilligers beauty-dagen georganiseerd. De aanwezige kappers, kledingstylisten en masseurs hebben veel bewoners/cliënten blij gemaakt. Aan het eind van het jaar ontvangen alle bewoners/cliënten een kerstpakket.

4.4.2 Klachten

Bewoners/cliënten kunnen klachten bespreken in het zogenaamde huiskameroverleg en met de spo'er/spb'er. Ook kan contact worden opgenomen met de cliëntvertrouwenspersoon. Een klacht kan ook worden ingebracht bij



de onafhankelijke klachtencommissie voor bewoners en cliënten. Dit kan rechtstreeks of met ondersteuning van de spo'er/spb'er en/of de cliëntvertrouwenspersoon.

De Stichting Anton Constandse kent een onafhankelijke klachtencommissie samen met twee collega ggz-instellingen uit de regio: RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden en RIBW Zaanstreek, Waterland en West-Friesland. Deze commissie beoordeelt of een klacht al dan niet ontvankelijk wordt verklaard. Is een klacht ontvankelijk, dan wordt deze in behandeling genomen en vindt een hoorzitting plaats. De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit vijf leden die niet in dienst zijn bij de aangesloten instellingen, waaronder twee juristen, waarvan één voorzitter is. Eenmaal per twee jaar actualiseert de onafhankelijke klachtencommissie in samenspraak met de bestuurders van de drie aangesloten RIBW-instellingen het klachtenreglement bewoners. Dit aangepaste reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de betrokken bewoners- en cliëntenraden. In 2016 is het klachtenreglement geactualiseerd en goedgekeurd.

In 2016 zijn acht klachten gemeld bij de onafhankelijke klachtencommissie, waarvan drie klachten door de commissie als niet ontvankelijk zijn verklaard en een klacht is ingetrokken na bemiddeling. Vier klachten zijn in behandeling genomen. De adviezen van de onafhankelijke klachtencommissie zijn opgevolgd.

De folder 'Klachten + Incidenten - melden helpt!' is beschikbaar op alle locaties van de stichting. Nieuwe bewoners/cliënten ontvangen bij binnenkomst een informatiemap met onder andere informatie over de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon. Ook worden zij hierover geïnformeerd tijdens een gesprek.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) is in werking getreden, waarbij 2016 geldt als overgangsjaar. De reikwijdte van deze wet beperkt zich tot de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet en de Jeugdwet. Vooral nog valt de Wmo buiten de reikwijdte van de Wkkgz.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

Het bestuursbureau arbeidszaken houdt zich bezig met alles rondom de relatie en de juridische aspecten van het werkgever/werknemerschap. Dit bureau werkt in opdracht van het bestuur. Activiteiten met betrekking tot opleidingen en consultatie zijn ondergebracht bij het servicebureau opleidings-, trainings- & consultatiezaken.

Bij haar aannamebeleid houdt de Stichting Anton Constandse rekening met een gezonde mix van hbo- en mbo-geschoolde medewerkers in de hulpverleningsorganisatie. Een optimale inzet en verdeling van spo'ers, spb'ers en spm'ers binnen de werkeenheden blijft ook in 2017 een punt van aandacht.

In 2016 zijn in totaal 76 vacatures uitgezet, waarvan er zeventig zijn vervuld en zes doorlopen in 2017. De respons op vaste vacatures is fors teruggelopen in vergelijking met 2015 omdat mensen met werkervaring gemakkelijker aan werk komen. Voor tijdelijke vervanging is de stichting vooral aangewezen op schoolverlaters en ex-stagiaires. Daarom is er een pilot gestart waarbij medewerkers een jaarcontract aangeboden krijgen en inzetbaar zijn op alle locaties binnen de organisatie.

Op 1 april 2016 zijn vijftien medewerker van het Team Thuisbegeleiding van Florence in dienst getreden bij de Stichting Anton Constandse. Dertig medewerkers hebben de organisatie verlaten, waarvan negen door middel van een vaststellingsovereenkomst.

Het ziekteverzuim is gestegen van 4,07% in 2015 naar 4,76% in 2016. Hiervan wordt 2,96% veroorzaakt door langdurig verzuim (drie tot twaalf maanden). Op basis van de cijfers met betrekking tot frequent verzuim zal in 2017 opnieuw de focus worden gelegd op de verzuimfrequentie.

De medewerker herintreding & migratie is vanaf juni 2015 geleidelijk gestart met het overnemen van de rol van casemanager (binnen de Wet verbetering poortwachter). Eind 2016 is het contract met de Arbodienst Cohesie beëindigd en worden de diensten van de huidige bedrijfsarts op basis van een nieuw contract voortgezet.

De Stichting Anton Constandse is gestart met een traject om te komen tot een functie- en loongebouw dat aansluit bij de nieuwe organisatiestructuur. FWG Advies is ingeschakeld om dit traject te begeleiden. Het bureau heeft functie-interviews afgenomen met medewerkers die werkzaam zijn binnen de bestuurs- en servicebureaus. Begin 2017 worden de resultaten gepresenteerd aan de bestuurder en zullen de definitieve functieprofielen met indeling, functienamen en functiefamilies worden vastgesteld en worden OR en medewerkers geïnformeerd. Er



wordt een interne bezwarencommissie geïnstalleerd zodat medewerkers - indien aan de orde - bezwaar kunnen indienen.

De stichting hecht eraan dat medewerkers zich optimaal ontplooiën en heeft een uitgebreid scala aan scholingsmogelijkheden. Er is een breed intern opleidingsaanbod met trainingen en cursussen die medewerkers verplicht en vanuit eigen keuze kunnen volgen. Het opleidingsaanbod is vormgegeven op basis van de wensen en behoeften van de werkeenheden en bureaus, rekening houdend met de wettelijke bepalingen. De deskundigheid bevorderende activiteiten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- trainingen met een verplicht karakter voor de medewerker (waaronder medicatie);
- trainingen met een verplicht karakter voor de werkeenheid (waaronder bedrijfshulpverlening, het gebruik van kleine blusmiddelen, levensreddend handelen);
- visie en methodiek (waaronder de Individuele Rehabilitatie Benadering van Rehab '92 en herstelondersteuning);
- kennis van psychiatrie (waaronder psychopathologie en de basis cursus autisme);
- communicatie (waaronder motiverende gespreksvoering, intervisie, conflicthantering, moreel beraad);
- stagiaires en stagebegeleiding (waaronder de medicatietraining voor stagiaires en werkbegeleiding stagebegeleiders);
- ondersteuning werkprocessen (waaronder timemanagement en Prezi).

In 2016 is wederom een groot aantal medewerkers (52) opgeleid tot sociaal psychiatrisch ondersteuner. Dertien medewerkers zijn in 2016 met de opleiding gestart en hopen deze in 2017 af te ronden. Achttien medewerkers hebben in 2016 de leergang tot sociaal psychiatrisch begeleider succesvol afgerond. De leergang is eenmalig aangeboden aan voormalig coördinerend of individueel begeleiders die geen hbo-diploma hebben. Daarnaast hebben honderd medewerkers de training tot sociaal psychiatrisch medewerker (spm'er) gevolgd. In totaal zijn er eind 2016 105 spo'ers, 17 spb'ers en 245 spm'ers werkzaam bij de stichting binnen 32 werkeenheden.

In 2017 zal er plaats worden ingeruimd voor deskundigheidbevordering die verplicht wordt gesteld om de beroepsregistratie voor spo'ers op termijn te kunnen verlengen.

Jaarlijks vinden zo'n dertig stagiaires een stageplaats binnen de organisatie. In 2016 heeft de Stichting Anton Constandse twee introductiebijeenkomsten voor stagiaires georganiseerd. Naast stagiaires die de reguliere opleidingen volgen op mbo-niveau (MMW) en hbo-niveau (SPH, MW&D en TP), zijn er ook twee stagiaires die de mbo-opleiding Begeleider met Ervaringsdeskundigheid volgen bij het Zadkine college in Rotterdam. Zes stagiaires hebben in 2016 een dienstverband binnen de stichting gekregen.

4.5.2 Kwaliteit van het werk

De doelstelling van de Stichting Anton Constandse komt tot uiting in de ondersteuningsplannen van alle bewoners/cliënten en in het project Herstel & Professionalisering. Omdat de positie van het personeel in de hulpverleningsorganisatie is veranderd, leren medewerkers in de post-hbo-opleiding Sociaal Psychiatrisch Ondersteuner, de leergang Sociaal Psychiatrisch Begeleider en de training Sociaal Psychiatrisch Medewerker hoe zij hun attitude hierop kunnen aanpassen. De Stichting Anton Constandse is ervan overtuigd dat deze ingeslagen weg de kwaliteit van het werk ten goede zal komen. Daarnaast wordt doorlopend gekeken naar (nieuwe) cursussen, trainingen en instrumenten die kunnen worden ingezet in het kader van deskundigheidsbevordering van medewerkers en het centraal stellen van de regie van de bewoner/cliënt. In 2016 zijn in dit kader onder andere de volgende zaken ingezet: het KIM-instrument (Kijk op IRB Modelgetrouwheid), het Kwartiermaken, Compas-model en Individuele Plaatsing en Steun. Het servicebureau opleidings-, trainings- en consultatiezaken heeft in 2016 de training IRB in Beeld en Yucell gevolgd. Deze training wordt in het deskundigheid bevorderende activiteiten aanbod voor 2017 opgenomen. Twee medewerkers hebben de training Moreel Beraad gevolgd en kunnen als gespreksleider worden ingeschakeld bij morele vraagstukken. Intervisie is een vast onderdeel van het aanbod van servicebureau opleidings-, trainings- en consultatiezaken. Verder bestaat voor alle werkeenheden en bureaus de mogelijkheid om ondersteuning te vragen op consultatiebasis. Ondersteuning op maat wordt geboden.

Naleving Arboret

Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

Vanuit de RI&E wordt een plan van aanpak opgesteld. Dit plan van aanpak wordt tweemaal per jaar geëvalueerd en geactualiseerd. De uitvoering van het plan van aanpak wordt twee maal per jaar geëvalueerd en bewaakt door het bestuursbureau-arbeidszaken. De aandachtspunten die naar voren kwamen, zijn meegenomen in het plan van aanpak. De actiepunten uit het plan van aanpak zijn grotendeels uitgevoerd.



Het medewerkersonderzoek wordt gezien als onderdeel van de RI&E. Gezien de organisatieverandering is ervoor gekozen om dit onderzoek weer uit te voeren in 2017.

Meldingen arbeidsrisico's

Medewerkers zijn verplicht om na een incident een meldingsformulier arbeidsrisico's in te vullen. De werkgroep Meldingen Arbeidsrisico's behandelt deze meldingen maandelijks. Ongevallen, bijna-ongevallen en/of ongewenste arbeidsomstandigheden worden gemeld, zodat inzicht wordt verkregen in de arbeidsrisico's met als doel het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. De werkgroep koppelt altijd persoonlijk terug naar de melder van het arbeidsrisico.

Het totaal aantal meldingen is toegenomen van 78 meldingen in 2015 naar 219 meldingen in 2016 (peildatum 15-12-2016). Het aantal meldingen ten aanzien van agressie en geweld is flink gestegen; van vijftig meldingen in 2015 naar 169 meldingen in 2016 (peildatum 15-12-2016).

Na een incident met agressie of een andere schokkende gebeurtenis bestaat de mogelijkheid om een reconstructie te doen. In 2016 zijn er vijf reconstructies georganiseerd, wat evenveel is als in 2015. Opvallend is dat het aantal meldingen en aangiftes bij de politie in vergelijking tot het aantal meldingen gering is. De bereidheid tot het doen van aangifte lijkt minimaal.

Een knelpunt dat in 2016 meerdere malen naar voren is gekomen, zijn bewoners die vanwege hun gedrag niet in een werkeenheden te handhaven zijn en moeilijk elders te plaatsen zijn c.q. opgenomen kunnen worden.

Het aantal meldingen van (psychische) overbelasting als gevolg van calamiteiten zoals suïcides en/of agressie en geweld bedroeg in 2016 zeven. Er zijn zeven meldingen geweest van incidenten met lichamelijke klachten tot gevolg, zoals agressie en geweld, vallen, tillen of andere werkomstandigheden. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot langdurig verzuim.

De Stichting Anton Constandse heeft een klachtenreglement voor personeel en een contract met bureau Bezemer, Kuiper & Schubad voor het onafhankelijk en professioneel afhandelen van klachten.

Er wordt gebruik gemaakt van mogelijkheden binnen de organisatie en het klachtenreglement om ongenoegens, ongewenst gedrag en andere problemen te bespreken. In 2016 is twee maal de vertrouwenspersoon geraadpleegd. Er zijn geen officiële klachten ingediend.

4.6 Samenleving

Algemeen

De Stichting Anton Constandse neemt met haar werkzaamheden een belangrijke plaats in de maatschappij in. Het werk van de Stichting Anton Constandse is als volledig maatschappelijk ondernemen te betitelen.

Sponsoring van maatschappelijke doelen

Het beleid van de Stichting Anton Constandse is erop gericht daar waar mogelijk bewoners/cliënten te activeren om vrijwilligerswerk te doen, onder andere in verpleeg- en verzorgingshuizen en bij evenementen, zoals het muziekfestival Parkpop.

Diverse woonlocaties van de stichting zijn opengesteld voor de buurt. Zo is er in 2016 vanuit de werkeenheden Zeerust een dag voor buurtkinderen georganiseerd met verschillende activiteiten.

De Stichting Anton Constandse sponsort het Dolhuys, museum van de geest. Het Dolhuys streeft naar het in beeld brengen van de mens in al haar facetten en het ter discussie stellen van stereotype beelden, om zo een bijdrage te leveren aan erkenning, waardering en begrip voor mensen. In het bijzonder van mensen die afwijken van de geldende 'norm' in hun gedrag, denken en emoties, in zowel positieve als negatieve zin, zowel in heden als verleden.

De Stichting Anton Constandse ondersteunt de Stichting Migrascoop door middel van een financiële bijdrage en gerichte expertise in de vorm van twee medewerkers die voor een jaar bij de Stichting Migrascoop zijn gedetacheerd. De Stichting Migrascoop biedt statushouders met ernstige psychische problemen onderdak en/of ondersteuning.



Project Congo

In 2016 heeft de stichting een uitkering van ruim €4.400 via een verzekeringsmaatschappij ontvangen ter compensatie voor de dagen dat een medewerker ten gevolge van een ongeval niet heeft kunnen werken. De medewerker heeft vervolgens besloten dit bedrag beschikbaar te stellen aan een project in Congo waar ouderloze kinderen een vak wordt geleerd zodat zij zelf een inkomen kunnen verwerven.

De Stichting Anton Constandse ondersteunt het Global Initiative on Psychiatry door middel van een financiële bijdrage bij het ontwikkelen van beschermende woonvoorzieningen in Oekraïne. Dit gebeurt in samenwerking met het Ministerie van Volksgezondheid en leidinggevend van een aantal Oekraïense psychiatrische inrichtingen.

Milieubeleid

De Stichting Anton Constandse kent vooral kleinschalige woonvoorzieningen. De maatregelen die op het gebied van milieu kunnen worden genomen, zijn vergelijkbaar met de maatregelen die in een gemiddeld huishouden worden doorgevoerd. Waar mogelijk wordt bijvoorbeeld het afval gescheiden aangeleverd en bij verbouwingen is er aandacht voor (wand- en dak-)isolatie, worden hoogrendementsketels geplaatst en bij gevelkozijnen wordt HR-glas gebruikt. Bij grotere panden wordt in geval van renovatie gebruik gemaakt van warmte terugwininstallaties. Bij het plaatsen van verlichting of het vervangen van lampen worden led- of spaarlampen gebruikt. De stichting gebruikt papier met het FSC keurmerk en het Ecolabel. Papier wordt zoveel mogelijk separaat afgevoerd en lege toners worden ingeleverd bij de Stichting AAP, zodat deze kunnen worden hergebruikt. De meeste printers zijn ingesteld op de zogenaamde ecomodus en dubbelzijdig afdrukken. Zij geven minimale uitstoot van schadelijke stoffen. De implementatie van een digitaal documentmanagementsysteem moet er toe leiden dat er minder papier wordt verbruikt.

Deelnemen aan activiteiten in de omgeving

De Stichting Anton Constandse staat middenin de samenleving. Haar doelstelling is aan personen met een ernstige psychiatrische aandoening een beschermende woonomgeving, ondersteuning en activering beschikbaar te stellen. De woonomgeving is afgestemd op behoeften en wensen van de bewoner/cliënt. De Stichting Anton Constandse ontwikkelt en onderhoudt daartoe een samenhangend aanbod van beschermende woonvormen. Deze beschermende woonvormen, alsook de activiteitencentra, bevinden zich verspreid over de stad Den Haag en daarmee middenin de samenleving. Hiervoor zijn vanzelfsprekend goede contacten met de buurt (buren, buurtwinkels, buurtvoorzieningen en wijkagent) noodzakelijk. Bewoners/cliënten worden gestimuleerd om vrijwilligerswerk te doen en vanuit de woonvormen vinden initiatieven plaats om bewoners/cliënten te stimuleren deel te nemen aan buurt- en wijkactiviteiten. Binnen het uitgebreide activiteitenprogramma van de stichting is er aandacht voor de ontwikkeling van bezoekers en het verkennen van de eigen grenzen door deelname aan uitdagende activiteiten. (Zie verder hoofdstuk 4.2 - Herstel & Professionalisering.)

Informer en raadplegen van belanghebbenden

De Stichting Anton Constandse heeft een website waar geïnteresseerden informatie kunnen vinden. Daarnaast worden belanghebbenden geïnformeerd door middel van bijeenkomsten en diverse schriftelijke uitingen.

4.7 Financieel beleid

Kasstromen en financieringsbehoeften

De inkomsten vanuit zowel de Wmo beschermd wonen als het Ministerie van Justitie worden maandelijks door middel van voorschotten ontvangen. De inkomsten vanuit de MVO worden ontvangen na declaratie. Bij de jeugdregio's wisselt dit per regio.

Gebeurtenissen na balansdatum

Aftreden, volgens schema, van de voorzitter raad van toezicht en aantreden van een nieuwe voorzitter per 1 januari 2017 (zie pagina 13, hoofdstuk 3.3).

Op 8 maart 2017 is een koopovereenkomst gesloten voor de aankoop van een woning aan de Architect van Lieflandstraat voor € 227.500 k.k. De geplande overdracht is 30 juni 2017.