



# Stichting Anton Constandse

## Verantwoordingsdocument verslagjaar 2017



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	Cliëntenraad	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 cliënten	25
4.4.1	Kwaliteit van de ondersteuning	25
4.4.2	Klachten	26
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	26
4.5.1	Personeelsbeleid	26
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 2017 tot en met 31 december 2017.

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

Het profiel van de organisatie is na een majeure organisatieverandering aangepast (zie pagina 5). De stichting streeft een herstelondersteunende organisatie na en ziet herstel en professionalisering onlosmakelijk met elkaar verbonden. De hulpverleningsorganisatie bestaat uit 34 werkeenheden waarbinnen hbo(+) geschoolde medewerkers werkzaam zijn, te weten sociaal psychiatrisch ondersteuners, sociaal psychiatrisch begeleiders en sociaal psychiatrisch medewerkers. Met de Hogeschool Leiden is een post-hbo-opleiding opgezet om medewerkers op te leiden tot sociaal psychiatrisch ondersteuner.

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

Het jaar is financieel positief afgesloten. In de bijgevoegde jaarrekening 2017 treft u een verslag hiervan aan.

Ook dit jaar is de inzet van een ieder groot geweest om alle in- en externe veranderingen in goede banen te leiden. Dank hiervoor!

Lidy Zaat, tot 13 maart 2018  
Arjenne Daams, vanaf 13 maart 2018  
Bestuurder Stichting Anton Constandse



## Hoofdstuk 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene Identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Anton Constandse
Adres	De Werf 15 <sup>III</sup>
Postcode	2544 EH
Plaats	Den Haag
Telefoonnummer	070-3210214
Numerum 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 tot 1 september 2017 één nevenstichting, de Stichting Begeleid Zelfstandig Wonen. De Stichting Begeleid Zelfstandig Wonen is per 1 september 2017 opgeheven en opgegaan in de Stichting Anton Constandse.

#### 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 cliënten

De medezeggenschap van cliënten, zoals voorgeschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, wordt binnen de Stichting Anton Constandse behartigd door de cliëntenraad. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst tussen de raad van bestuur en de cliëntenraad afgesloten. De samenwerkingsovereenkomst is in 2017 geactualiseerd. Naast de cliëntenraad kent de Stichting Anton Constandse cliëntencommissies en huiskameroverleggen in iedere beschermende woonvorm met meer dan tien cliënten. De cliëntenraad verzorgt zijn eigen jaarverslag. De in 2017 geactualiseerde folder 'Inspraak & medezeggenschap - uw mening telt!' is beschikbaar op alle locaties van de stichting. Nieuwe cliënten ontvangen deze folder bij binnenkomst.

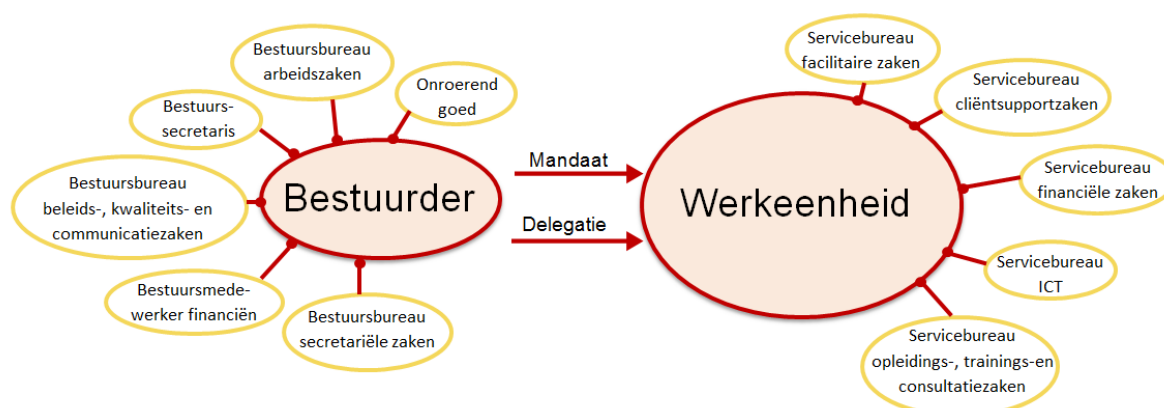
#### Medezeggenschap personeel

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 eveneens 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, een bestuursmedewerker financiën 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 werkeenheden te ondersteunen en te faciliteren. De opdracht aan de bureaus wordt gedelegeerd en de dagelijkse gang van zaken wordt gemandateerd. De hulpverleningsorganisatie bestaat uit 34 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 werkeenheid kiezen uit hun midden een (roulerende) voorzitter die de werkeenheid 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 een cliëntenraad, een ondernemingsraad en een 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, al dan niet met ondersteuning, 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 vanaf zestien jaar;
- jongvolwassenen met een autistiforme stoornis;
- volwassenen met een actieve verslavingsproblematiek (alcohol en/of drugs);
- volwassenen met het syndroom van Korsakov;
- ouder & kind(eren).

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

**Clënten, 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 groepswoning van de stichting.

De specificatie is als volgt:	2017	2016
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten WLz-zorg	-	2.669
Opbrengsten Jeugdzorg	412.377	354.966
Opbrengsten Wmo	33.912.655	32.245.239
Opbrengsten Justitie	538.290	392.563
Overige zorgprestaties	13.680	-69.621
	<u>34.877.003</u>	<u>32.925.815</u>

**Specificatie Jeugdzorg**

H10 Den haag	237.545	180.781
H10 Pijnacker	74.167	34.371
H10 Rijswijk	26.118	25.238
H10 Westland	-	63.688
H10 Zoetermeer	57.428	10.952
Rijnmond	-	5.792
Soest	17.118	-
Zeeland	-	34.145
	<u>412.377</u>	<u>354.966</u>

**Specificatie Wmo**

Den Haag Beschermd Wonen	29.856.695	28.432.070
Subsidie kapitaalslasten	536.245	1.069.053
Den Haag MWA/MVO	3.080.434	2.378.854
H4 Rijswijk	140.114	150.081
H4 Deift	25.635	8.520
H4 Westland	18.425	16.818
H6 Voorschoten	17.108	12.897
H6 Wassenaar	24.426	21.578
H6 Lelidischendam-Voorburg	213.573	155.367
	<u>33.912.655</u>	<u>32.245.239</u>

	31 december 2017	31 december 2016
Aantal personeelsleden in loondienst	464	445
Aantal FTE personeelsleden in loondienst	382	368
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	€ 35.585.062	€ 33.566.263
Waarvan opbrengsten Wmo	€ 33.912.655	€ 32.245.239
Waarvan opbrengsten Jeugdwet	€ 412.377	€ 354.966
Waarvan AWBZ/Wlz-budget voor aanvaardbare kosten	€ 0	€ 2.669
Waarvan budget van Ministerie van Justitie	€ 538.290	€ 392.563
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	€ 609.754	€ 600.877

**Werkgebieden**

De ondersteuning 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 cliënten door naar de Stichting Anton Constandse. Ook hebben veel cliënten een behandelcontact bij Parnassia, PsyQ, Palier of Brijder. Op bestuursniveau is er overleg over de samenwerking tussen beide organisaties. Op directieniveau vinden casuïstiekbesprekingen plaats. Binnen de Stichting Anton Constandse wordt in 2017 in de regio een tekort aan psychiaters en psychotherapeuten ervaren.

De gemeente Den Haag is akkoord gegaan met de bouw van HAT-woningen voor mensen met een ernstige psychische aandoening op het terrein van Parnassia. De Stichting Anton Constandse zal hier de komende jaren nauw bij betrokken blijven.

### 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.

In 2017 heeft de Stichting Anton Constandse steeds meer te maken gekregen met jongeren die vanuit een gesloten afdeling van De Jutters komen. Deze overstap is vaak te groot. Samen met behandelaren en artsen van De Jutters wordt gekeken naar een oplossing.

### 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 2017 afspraken gemaakt voor 12,41 plaatsen beschermd wonen, 4 uur ambulante ondersteuning en 650 uur dagbesteding. In 2017 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.

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.

### Middin

Met Middin wordt een intersectorale woonvoorziening, het Hofje van Boheemen, beheerd. De cliënten (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.

### Woningcorporaties: Haag Wonen, Staedion, Vestia, WoonInvest, Arcade en DUWO

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.

De Stichting Anton Constandse heeft namens de cliënten het aantal afgesproken woningen voor 2017 geclaimd en door inspanningen van met name Vestia en Staedion hebben vrijwel alle voorgedragen cliënten een woningaanbod gekregen.

### Gemeente Den Haag

Op bestuursniveau wordt deelgenomen aan het Directieoverleg MO/GGZ/Verslavingszorg, het MO Beschermd Wonen en de stuurgroep Haags Steunsysteem. Het Haags Steunsysteem is een netwerk van personen en organisaties, professionals en ervaringsdeskundigen dat ondersteuning biedt door middel van werktafels, een gestructureerd overleg met als doel passende activiteiten te vinden voor mensen die ondersteuning nodig hebben om te participeren in de maatschappij.

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. Vanuit deze groep is er veel aandacht voor het woningtekort voor kwetsbare mensen in Den Haag. Samen met de woningcorporaties Staedion en Haag Wonen, het Jeugd Interventie Team en Parnassia is naar een oplossing gezocht. Naar aanleiding hiervan heeft het bestuurlijk overleg van corporaties en gemeente ingestemd met het voorstel om eenmalig 230 extra woningen/woonplekken uit de sociale voorraad beschikbaar te stellen ten behoeve van het huisvesten van een aantal zorgdoelgroepen. Binnen de coördinatiegroep zal de komende tijd aandacht worden besteed aan de praktische uitvoering hiervan.



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. De werkgroep heeft zich in 2017 gebogen over een routeplan voor doorontwikkeling van beschermd wonen in de regio Den Haag.

In samenwerking met de gemeente Den Haag is de pilot 'Voorkomen instroom wachtlijstcliënten in 24/7 voorzieningen' van start gegaan. Doel van de pilot is onderzoeken of, en in hoeverre, er voor wachtlijstcliënten ondersteuning vanuit MWA zelfstandig (beschermd) wonen mogelijk is, zodat opname in een intramurale setting mogelijk niet meer nodig is. Hierbij krijgen twee belangrijke aspecten voor de toekomst van beschermd wonen de aandacht: het bieden van intensieve ondersteuning in de thuissituatie en de toepasbaarheid van de financieringssystematiek maatwerkarrangementen (ambulante ondersteuning) bij hulpvragen van beschermd-wonen-cliënten.

De stichting heeft tevens een rol in de pilot van de gemeentelijke werkgroep monitoring Maatwerkarrangementen waarin wordt onderzocht op welke wijze de resultaten van afgegeven MWA-beschikkingen goed geëvalueerd en beoordeeld kunnen worden.

De Stichting Anton Constandse is vertegenwoordigd in twintig wijkzorgteams, een samenwerkingsverband tussen de gemeentelijke instellingen en zorg- en welzijnsinstellingen gericht op een integraal dienstverleningsmodel voor Haagse burgers met multi-problematiek.

Er is een projectgroep Individuele Plaatsing en Steun om de samenwerking tussen gemeente en Parnassia, UWV, het Werkgeversservicepunt Den Haag en de Stichting Anton Constandse te bevorderen.

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 en dagbesteding.

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 en dagbesteding.

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, Middin, Kessler Stichting, Pameijer, Florence, Ipse de Bruggen, Brasserie Up en Haagse Zwam 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.

#### Stichting Eykenburg

Voor cliënten van de Stichting Anton Constandse die huishoudelijke hulp nodig hebben, wordt gebruik gemaakt van de diensten van Stichting Eykenburg.

#### Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

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

#### 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. In opdracht van de RIBW Alliantie is het Normenkader Sociaal Domein opgesteld. Dit normenkader wordt door de Stichting Anton Constandse gehanteerd als leidraad voor de inrichting en uitvoering van het privacybeleid. (Zie verder hoofdstuk 4.2 - Privacybeleid en gegevensbescherming.)

#### 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 van het geïmplementeerde geneesmiddelenprotocol.





#### 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.

Op uitnodiging van het Kenniscentrum Phrenos heeft De Regisseur in 2017 een workshop verzorgd tijdens het jaarcongres Participatie & Herstel.

#### 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). Ook is in samenwerking met de Hogeschool Leiden een training tot sociaal psychiatrisch medewerker gerealiseerd en een leergang tot sociaal psychiatrisch begeleider.

In 2017 is de eerste met collega-instelling Cordaan gecombineerde groep medewerkers gestart met de post-hbo-opleiding.



## 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.

### 3.2 Raad van bestuur

Geen enkele functionaris van de Stichting Anton Constandse heeft in 2017 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. Er wordt gewerkt conform een vastgestelde declaratie- en faciliteitenregeling bestuurder.

De nevenfuncties van de bestuurder per 31 december 2017 zijn:

- Vereniging RIBW Alliantie - lid
- Bestuur Stichting Phrenos - lid
- 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 2017 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. G.M.W. Hartevelde, geboren 15 januari 1952

Voorzitter vanaf 1 januari 2017, benoemd voor de eerste zittingstermijn tot 2021.

#### Hoofdfunctie

- Interim management en toezichthoudende functies

#### Nevenfuncties

- Bestuurslid Geonovum, Amersfoort
- Voorzitter raad van toezicht Sint Lucas - creatieve vakschool, Eindhoven
- Commissaris Goudappel mobiliteitsdiensten en ruimtelijke ordening
- Voorzitter Stichting NVA/Balans, De Bilt



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

- Partner Claasen, Moolenbeek & Partners

Nevenfuncties

- 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

- Vicevoorzitter Stichting Muziekpodium Prinsenvolk, Rotterdam
- Bestuurslid Stichting Lokaal, Rotterdam
- Lid gebiedscommissie Prins Alexander, 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
- Lid adviesraad bijzondere voorzieningen ROC Mondriaan

### **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 2017 is in verband met het aftreden van een lid van de raad van toezicht gekeken naar de benodigde expertise en competenties van deze functie.

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. Jaarlijks wordt de samenstelling van de raad van toezicht geëvalueerd. 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, is per 1 januari 2017 toegetreden tot de raad van toezicht. Per 1 september 2017 heeft mevrouw Van Nieuw Amerongen een functie elders aanvaard. Om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, heeft zij in goed overleg met de voorzitter besloten om per 1 september af te treden als lid van de raad van toezicht. In verband hiermee is er per die datum een vacature binnen de raad van toezicht. In verband met het verstrijken van de tweede zittingstermijn als lid van de raad van toezicht is de heer Hoff in december 2017 afgetreden. Als gevolg van deze gebeurtenissen zou de kennis van de (historie van de) organisatie in mindere mate aanwezig kunnen zijn. Om die reden achten de bestuurder en de raad van toezicht het gewenst dat de heer Hoff na zijn aftreden als lid van de raad van toezicht nauw betrokken blijft bij de raad van toezicht om de overige leden van de raad te adviseren en op die wijze te voorzien in de continuïteit. In dit kader is besloten tot benoeming van de heer Hoff tot bijzonder adviseur van de raad van toezicht voor de periode van een jaar, met ingang van de dag na de dag van zijn defungeren als lid van de raad van toezicht. Dit houdt in dat de heer Hoff per 1 januari 2018 in deze hoedanigheid:

- de vergaderingen van de raad van toezicht bijwoont;
- daartoe de uitnodigingen tot de vergaderingen, inclusief agenda en verdere vergaderdocumenten ontvangt;
- tijdens de vergaderingen de gelegenheid krijgt het woord te voeren en
- de overige leden van de raad van toezicht kan adviseren.

Ook kan Hoff worden geraadpleegd door de bestuurder en de bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren.



### **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 belangenverstrengeling 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 geïnventariseerd.

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. Er 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 de voorzitter van de raad van toezicht is er een inwerkprogramma opgesteld, waarbij tevens een bezoek is gebracht aan een aantal locaties van de stichting. De volledige raad van toezicht heeft in 2017 een werkbezoek afgelegd aan diverse nieuwe en reeds lopende werkeenheden binnen de organisatie. Op deze wijze is nader kennis gemaakt met cliënten 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 : € 14.600

Bezoldiging leden : € 10.950

### **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.

Daarnaast heeft de raad van toezicht goedgekeurd:

- het opheffen van de Stichting Begeleid Zelfstandig Wonen per 1 september 2017 en het overdragen van de activiteiten en middelen aan de Stichting Anton Constandse;
- de aankoop van een woning in de Architect van Lieflandstraat 20;
- het huurcontract voor een woning in de Vinkensteynstraat 141.

Verder heeft de raad van toezicht een nieuwe bestuurder benoemd die 1 februari 2018 wordt aangesteld.

In 2017 zijn de volgende documenten geactualiseerd:

- reglement raad van toezicht inclusief visie op toezicht;
- reglement financiële commissie;
- klokkenluiderregeling;
- functiebeschrijving bestuurder;
- treasurystatuut.

De raad van toezicht heeft geconstateerd dat de statuten van de Stichting Anton Constandse en het bestuursreglement actueel zijn en geen aanpassing behoeven. Er is een reglement commissie kwaliteit & veiligheid vastgesteld. Alle documenten worden in 2018 wederom beoordeeld op volledigheid en juistheid.



In 2017 heeft de raad van toezicht de door de stichting ingezette weg verder bewandeld en gefaciliteerd. Er 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, de ontwikkelingen op het gebied van beschermd wonen, de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek door middel van de CQ index, de uitkomsten van het medewerkersonderzoek door Effectory en de uitkomsten van het onderzoek onder cliënten en medewerkers van werkeenheden. Er is aandacht besteed aan de Zorgbrede Governancecode Brancheorganisatie Zorg, de risico-inventarisatie, het borgen van compliance, het formatieplaatsenplan, het beleid ten aanzien van privacy en gegevensbescherming in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming, het beleid ten aanzien van naastbetrokkenen van cliënten, de Stichting Migrascoop en het programma Goed Toezicht van de NVTZ. Speciale aandacht was er voor Herstel & Professionalisering 2.0 (zie hoofdstuk 2.4), de reserve aanvaardbare kosten, het kwaliteitssysteem, de interne kwaliteitsaudit en de externe audit op basis van de HKZ-normen, de projectgroep ICT-transitie en de werving van de nieuwe bestuurder. Medewerkers hebben de raad van toezicht door middel van presentaties nader geïnformeerd over sociaal ondernemen, Haaitek - een initiatief van cliënten gericht op computerreparaties/ computeronderhoud - en het door de werkeenheden Bosvalk en Beekvalk georganiseerde symposium Open deur naar autisme.

Een afvaardiging van de raad van toezicht heeft eenmaal per jaar overleg met de cliëntenraad en tweemaal per jaar overleg met de ondernemingsraad. Tijdens deze gesprekken komen actuele zaken aan de orde, zoals de werving van de nieuwe bestuurder. Tijdens het overleg met de ondernemingsraad is er specifiek aandacht geweest voor artikel 24-overleg, de ontwikkelingen op het gebied van beschermd wonen en ambulante ondersteuning, sociaal ondernemen, Herstel & Professionalisering 2.0 en de ICT-transitie.

#### 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, al dan niet in bijzijn van de accountant. Onderwerpen van gesprek waren onder meer de begroting, de jaarrekening, de reserve aanvaardbare kosten, de waarderingsgrondslagen voor groot onderhoud, de bedrijfswaardeberekening voor vastgoed, de kosten ten behoeve van het project ICT-transitie en de opheffing van de Stichting voor Begeleid Zelfstandig Wonen.

#### Commissie kwaliteit & veiligheid

In 2017 is een commissie kwaliteit & veiligheid ingesteld. De commissie heeft tot doel meer diepgang te geven aan de toezichthoudende, advies- en klankbordrol van de raad van toezicht in zake de borging van kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning van cliënten binnen het organisatiesysteem en met inachtneming van de (publieke) belangen van relevante stakeholders.

#### 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 2017 bestaat de selectiecommissie voor wat betreft de wervingsprocedure voor de functie van bestuurder uit de voltallige raad van toezicht. De voorselectie is in dezen gedaan door de voorzitter en de vicevoorzitter. De bestuurder heeft hierin een adviserende rol. Als onderdeel van de wervingsprocedure heeft de selectiecommissie gesprekken gevoerd met een aantal interne stakeholders, te weten een delegatie van de cliëntenraad, een delegatie van de ondernemingsraad, de bestuurssecretaris, een bureau-eigenaar en twee spo'ers. De uitkomsten van deze gesprekken zijn meegenomen in de profielschets. De selectiecommissie heeft een gemotiveerde voordracht gedaan voor een nieuwe bestuurder. De cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn hiervan in kennis gesteld en hebben de gelegenheid gekregen om dienaangaande advies uit te brengen. Beide organen hebben na een gesprek met de nieuwe bestuurder een positief advies uitgebracht.

#### Risicomanagement/veiligheidsmanagement

De raad van toezicht heeft speciale aandacht voor risicomanagement. Ieder jaar vindt er een risicoanalyse



plaats. In 2017 is een risico-inventarisatie gehouden onder alle werkeenheden en bureaus. Deze risico's worden geanalyseerd, besproken tijdens een Werkconferentie en zijn de basis van de deeljaarplannen en het jaarplan. Conform het informatieprotocol is een aantal in 2016 uitgewerkte mogelijke, grote risico's in 2017 geactualiseerd.

### **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**

Ingeval 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 is kritisch op het eigen functioneren. In 2017 heeft de raad van toezicht een zelfevaluatie gedaan. Naar aanleiding hiervan kan worden geconcludeerd dat de raad van toezicht goed functioneert. De leden zijn complementair aan elkaar en er is een heldere rolverdeling. Zowel qua kennis als tijdsinspanning leveren alle leden een goede en waardevolle bijdrage. In 2018 zullen alle leden van de raad van toezicht een of meerdere relevante cursussen volgen bij NVTZ. Er is een aantal aandachtspunten benoemd. Deze zullen begin 2018 worden afgestemd met de nieuwe bestuurder.

## **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**

De transitie van de zorg vanuit de AWBZ naar de Wmo en Jeugdwet biedt kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. Gemeenten en samenwerkingsverbanden van gemeenten hebben sinds 2015 de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet opgepakt. De ontwikkeling van beleid hiervoor krijgt langzaam meer vorm. In samenspraak met gemeenten en andere zorgaanbieders wordt gekeken naar het bieden van ondersteuning op maat dichtbij de cliënt.

Het overgangsrecht van de cliënten met een beschermd wonen beschikking zal per ultimo 2019 aflopen. Cliënten ontvangen beschikkingen voor kortere perioden dan voorheen. Dit geeft onzekerheid. Ook levert het problemen op bij het vinden van woonruimte. Woningcorporaties eisen vaak de zekerheid van een langere periode Wmo-ondersteuning voordat woonruimte wordt aangeboden. Bovendien bestaan er in de regio wachtlijsten voor de schaarse betaalbare woonruimte. Soms worden beschikkingen niet verlengd waar de cliënt en zijn ondersteuner dit wel noodzakelijk achten.

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. In 2017 is een pilot gestart om na te gaan of met de inzet van intensievere ambulante ondersteuning plaatsing binnen beschermd wonen kan worden voorkomen. In 2018 voert de gemeente Den Haag voor cliënten die in de gemeente Den Haag woonachtig zijn een wijziging door in de financiering van overbruggingszorg. De verwachting is dat hierdoor meer maatwerk geboden kan worden waardoor de instroom zou kunnen dalen. Door de kleinschaligheid van de huisvesting voor beschermd wonen kan de Stichting Anton Constandse op maat en eventueel stapsgewijs meebewegen met dit beleid. Vanuit de rijksoverheid worden bezuinigingen opgelegd (vooralsnog niet voor beschermd wonen) die de gemeenten moeten verwerken in hun beleid. De budgetten van de gemeenten staan daarmee onder druk.



Daarnaast hebben de gemeenten hun processen zodanig ingericht dat een belangrijk deel van het budget opgaat aan processen, medewerkers en ICT-systemen. De stichting is aanzienlijk meer tijd kwijt om aan alle administratieve eisen en registraties van de verschillende gemeenten te voldoen. Nog niet alle gemeenten en jeugdregio's zijn aangesloten bij de beschikbare landelijke standaarden voor informatie-uitwisseling, declaraties en verantwoording. Dit zou een besparing kunnen opleveren die ten goede komt aan de ondersteuning van de cliënten.

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 ondersteuning om 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 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 aanpassingen 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 toegenomen 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 gegrond of ongegrond kan worden verklaard. 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 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 2016 is de organisatieverandering binnen de Stichting Anton Constandse in het kader van Herstel & Professionalisering gerealiseerd en zijn alle werkeenheden operationeel. Hiermee vormen de zelfstandige beroepsuitoefening en het voeren van de beroepspraktijk de basis van het nieuwe organisatiesysteem. In 2017 is gestart met de doorontwikkeling van Herstel & Professionalisering waarbij de focus ligt op de weg naar maatschappelijk herstel van de cliënt. (Zie verder hoofdstuk 4.2 - Algemeen beleid verslagjaar.)



### 3.5 Cliëntenraad

#### Vertegenwoordiging in de cliëntenraad

Er wordt naar gestreefd één vertegenwoordiger per vijftig cliënten in de cliëntenraad zitting te laten nemen. Op basis van 1300 cliënten zou dat een representatieve vertegenwoordiging zijn van 26 cliëntenraadsleden. De verdeling van de leden van de cliëntenraad is naar rato van de verhouding tussen cliënten die beschermd wonen en cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen en op dat moment van de diensten van de Stichting Anton Constandse gebruik maken. Wanneer er minder leden dan zetels zijn, kunnen de resterende zetels door alle cliënten worden opgevuld. Op dat moment hoeft er geen rekening gehouden te worden met een evenredige verdeling. In december 2017 had de cliëntenraad 22 leden.

#### Ondersteuning

De cliëntenraad 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 cliëntenraad) beheert het budget van de leden van de cliëntenraad. In 2017 bestaat de kerngroep uit vijf leden. In december heeft de voorzitter van de cliëntenraad, tevens lid van de kerngroep, om persoonlijke redenen zijn lidmaatschap opgezegd. De cliëntenraad en de kerngroep worden in hun voorbereidende werkzaamheden ondersteund door de ondersteuner inspraak & medezeggenschap. De cliëntencommissies worden geassisteerd door een ondersteuner van de werkeenheden. Ook is er ondersteuning bij de huiskameroverleggen op de werkeenheden. De ondersteuners van de werkeenheden worden op hun beurt weer bijgestaan door de ondersteuner inspraak & medezeggenschap in de zogenaamde werkgroep ondersteuners cliëntencommissies, die in 2017 drie keer bijeengekomen is.

#### Werkwijze

De cliëntenraad is in 2017 elf keer bijeengekomen. De kerngroep is wekelijks bijeengekomen, met uitzondering van twee weken in augustus. De cliëntenraad is vijf keer bijeengekomen in een overleg met de bestuurder. Er was een maal overleg met de raad van toezicht.

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

De cliëntenraad informeert cliënten van de Stichting Anton Constandse over zijn werkzaamheden door middel van een jaarverslag en een nieuwsflits. Daarnaast ontvangen de ondersteuners van de cliëntencommissies en de huiskameroverleggen de vastgestelde notulen van de cliëntenraad.

Op 7 maart 2017 trad de cliëntenraad op als gastheer tijdens de zevende Landelijke ontmoetingsdag voor cliëntenraden van RIBW's. De cliëntenraad heeft deze dag georganiseerd in Madurodam, Den Haag. Het thema, goed en betaalbaar wonen in de wijk, is in diverse presentaties en workshops uitgebreid belicht. De gezamenlijke cliëntenraden hebben aanbevelingen gedaan op het actieplan 'Weer thuis' van onder andere de RIBW Alliantie, Federatie Opvang en Vereniging Nederlandse Gemeenten. Deze aanbevelingen zijn door een lid van de kerngroep uitgewerkt in een pamflet.

Tijdens de najaarsoverleggen met medewerkers van de stichting heeft een lid van de kerngroep een presentatie gegeven over de uitslag van de enquête onder medewerkers en cliënten over een cliëntenportal.

#### Advies/informatie

De cliëntenraad heeft advies gegeven over:

- de profielschets van de nieuwe bestuurder;
- de benoeming van de nieuwe bestuurder;
- de aankoop van het pand aan de Architect van Lieflandstraat 20;
- de huur van een aantal ruimtes in de Weimarstraat;
- het initiatief van een aantal cliënten tot het opzetten van de inloop KIK (Kwetsbaarheid is Kracht);
- het privacyreglement cliënten;
- termijnverlenging van een jaar van een lid van de externe klachtencommissie;
- het visiedocument Alcohol en drugs(gebruik);
- deelname van cliënten met ondersteuning thuis aan sollicitatiecommissies voor het invullen van vacatures bij ambulante werkeenheden;
- de benoeming van leden van de externe klachtencommissie.





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

De cliëntenraad is geïnformeerd over:

- de voortgang van een time-outvoorziening;
- het meerjarenprogramma Herstel & Professionalisering 2.0.;
- de procedure 'Instellen onderzoek diefstal, fraude en wangedrag bij medewerkers';
- de geactualiseerde gedragscode voor medewerkers;
- het vastgoedplan 2016 / 2019;
- het document 'Contact naastbetrokkenen';
- de pilot 'Voorkomen instroom wachtlijstcliënten 24/7 voorzieningen';
- het profiel van de functie lid raad van toezicht gekoppeld aan de cliëntenraad;
- de werving van nieuwe leden voor de externe klachtencommissie;
- de aankondiging van het samenvoegen van de inloop van De Regisseur en Anton Aktief Zeester;
- de notitie 'Organisatie van participatiemiddelen als poort tot maatschappelijk herstel';
- de businesscase Team Thuisbegeleiding Psychiatrie Florence.

In 2017 heeft de cliëntenraad veel tijd gestoken in het moderniseren van de inspraak en medezeggenschap door cliënten. Dit heeft geleid tot een beschrijving en schematische weergave 'Inspraak en medezeggenschap door cliënten 2.0', een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst tussen de cliëntenraad en de bestuurder en een bijgewerkt huishoudelijk reglement van de cliëntenraad.

### **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 cliënt.

In 2017 is 121 keer contact gezocht met de CVP door cliënten. De meeste kwesties zijn door bemiddeling en in goed overleg naar tevredenheid opgelost. Naar aanleiding van kwesties die spelen heeft de CVP contact gehad met ondersteuners van drie werkeenheden om een verbeterslag te kunnen maken.

Met ondersteuning van de CVP zijn drie kwesties als klacht voorgelegd aan de Onafhankelijke Klachtencommissie voor Cliënten. (Zie verder hoofdstuk 4.4.2 - Klachten.)

Met collega-instellingen RIBW K/AM en RIBW Leviaan is de afspraak dat de cliëntvertrouwenspersonen bij afwezigheid (vakantie of ziekte) elkaar vervangen. Hiervan is in 2017 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**

Begin 2017 bestond de OR uit acht leden. Eind 2017 vertrok één OR-lid en bestond de OR uit zeven leden. In 2017 heeft de OR twee aspirant-leden gekregen. 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 2017 tien 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 2017 is het OR-reglement geactualiseerd.

### **Initiatief-, Instemmings- en Adviesrecht**

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

#### **Adviesrecht**

- Adviesaanvraag instellen functie controller
- Adviesaanvraag scheiding facilitaire zaken & ICT
- Adviesaanvragen aankoop panden

#### **Instemmingsrecht**

- Instemmingsverzoek voor actualisatie, wijzigen en intrekken procedures
- Instemmingsverzoek procedure verlofregelingen
- Instemmingsverzoek procedure werving en selectie
- Instemmingsverzoek procedure diefstal, fraude en wangedrag
- Instemmingsverzoek gedragscode
- Instemmingsverzoek maatwerkregeling
- Instemmingsverzoek reiskostenvergoeding ambulante ondersteuners
- Instemmingsverzoek geactualiseerde klokkenluiderregeling
- Instemmingsverzoek samenvoegen twee trajecten Functie Waarderingsstelsel Gezondheidszorg (FWG) medewerkers bestuurs- en serviceorganisatie
- Instemmingsverzoek voorgenomen richting van Herstel & Professionalisering 2.0

#### **Initiatiefrecht**

- Onderzoek naar werkdruk onder ambulante ondersteuners
- Traject FWG en terugkoppelen interviews medewerkers bestuurs- en serviceorganisatie
- Vroegtijdige betrokkenheid OR bij uitwerking risico-inventarisatie in deeljaarwerkplannen
- Periodiek overleg OR met medewerker arbozaken
- Doel en richting projectgroep ICT-transitie
- Tapcare of cliëntenportaal
- Registratie spo'ers bij Kamer van Koophandel
- Deelname beroepsvereniging



## Hoofdstuk 4 Beleid, inspanningen en prestaties

### 4.1 Meerjarenbeleid

De Stichting Anton Constandse heeft de organisatie omgevormd van een gangbare ggz-organisatie naar een ggz-organisatie op basis van zelfstandige beroepspraktijken. De omvorming betreft het geheel van de organisatie met betrekking tot de positionering van cliënten, medewerkers en organisatie. De stichting 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. 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 cliënt, medewerker en organisatie. Hierdoor worden de cliënten nog meer in staat gesteld om de regie te nemen en is de ondersteuning cliëntvolgend. Tevens heeft de ontwikkeling van de erkende post-hbo-opleiding Sociaal Psychiatrisch Ondersteuner met bijbehorende beroepsvereniging ervoor gezorgd dat medewerkers zich hebben kunnen ontwikkelen tot zelfstandige beroepsbeoefenaar in herstelondersteuning.

De omvorming naar een ggz-organisatie op basis van zelfstandige beroepspraktijken is als zodanig gerealiseerd, maar behoeft nog enige aandacht en borging. Hierbij ligt de nadruk op de garantie van de kwaliteit van de beroepsuitoefening, de werkwijze behorende bij de nieuwe positionering van de cliënt, de beroepsbeoefenaar en de organisatiebureaus.

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 de doorontwikkeling van Herstel & Professionalisering. De komende tijd zal de toekomst van beschermd wonen, ambulante ondersteuning en participatie van mensen met een ernstige psychische aandoening verder worden vormgegeven. De stichting zet hierbij volledig in op het ondersteunen van cliënten bij maatschappelijk herstel; de verbetering van de positie van het individu op het vlak van wonen, werk, inkomen en sociale relaties. Daarnaast vindt de stichting het belangrijk om een innovatieve en betrouwbare partner te zijn voor financiers en samenwerkingspartners en zal daarom de komende tijd actief inzetten op samenwerking en vernieuwing.

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 Meerjarenbeleidsplan 2017-2019 is opgesteld conform de nieuwe jaarplansystematiek.

### 4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Alle beleidsactiviteiten uit het jaarplan 2017 zijn tijdens officiële overlegmomenten besproken. Van de ontwikkelingen wordt verslag gedaan in de kwartaalrapportages voor de raad van toezicht. In november 2017 is het jaarplan geëvalueerd. De gerealiseerde items zijn afgesloten en een aantal ontwikkelingen is meegenomen in het jaarplan 2018. Het jaarplan wordt opgesteld aan de hand van de risicoanalyses en deeljaarplannen van alle organisatieonderdelen.

### Herstel & Professionalisering

De afgelopen jaren heeft de Stichting Anton Constandse door middel van het project Herstel & Professionalisering een majeure verandering ondergaan, waarbij de verhoudingen tussen cliënt, hulpverlener en organisatie drastisch zijn veranderd. Na de officiële afronding van deze organisatieverandering is de stichting in 2017 gestart met de doorontwikkeling, Herstel & Professionalisering 2.0, waarbij ontwikkelingen op het gebied van maatschappelijk herstel van cliënten centraal staan. Maatschappelijk herstel betreft de verbetering van de positie van het individu op het vlak van wonen, werk, inkomen en sociale relaties.



Om deze ontwikkeling voor de komende jaren tot een succes te maken zal de organisatie die vooralsnog aanbodgericht is, omgevormd worden tot een organisatie die gericht is op programma's voor (maatschappelijk) herstel van cliënten. De ondersteuning zal flexibeler worden en meer cliëntgericht worden ingezet. Hiermee zal de scheiding tussen beschermd wonen, ambulante ondersteuning en activering de komende jaren vervagen. Door met een individueel programma te werken krijgt de cliënt nog meer regie over zijn herstel en de ondersteuning daarbij. Hiermee wordt de herstelversie verder geoperationaliseerd en wordt er bijgedragen aan kwalitatief betere ondersteuning van 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.

Externe invloeden zorgen voor belangrijke veranderingen in de nabije toekomst. Sinds 2015 valt beschermd wonen, ambulante ondersteuning en activering van mensen met een ernstige psychische aandoening onder het regime van de Wmo, waardoor (centrum)gemeenten verantwoordelijk zijn voor het beleid betreffende deze vormen van ondersteuning. In 2016 is in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een adviesrapport verschenen over de toekomst van beschermd wonen. Dit rapport beoogt sociale inclusie voor mensen met een ernstige psychische aandoening, met het uitgangspunt zelfstandig wonen tenzij. De gemeente Den Haag en de omliggende regiogemeenten hebben dit adviesrapport omarmd en vertaald naar een beleidsvisie voor de komende jaren. In 2018 zal het stappenplan voor de uitvoering van het beleid verder vormkrijgen, wat belangrijke implicaties heeft voor de Stichting Anton Constandse. Met het project Herstel & Professionalisering 2.0 geeft de stichting vanuit inhoudelijke visie richting aan deze veranderingen. De inzet van (professionele) ervaringsdeskundigheid wint gestaag terrein binnen de Stichting Anton Constandse. In 2017 hebben cliënten van de Stichting Anton Constandse een nieuw platform geïnitieerd ter aanvulling op De Regisseur. Een aantal cliënten heeft zich bij de directie gemeld met het verzoek om ruimte (letterlijk en figuurlijk) te krijgen om zelf, zonder bemoeienis van ondersteuners, aan hun herstel te mogen werken. Dit heeft geleid tot de beweging 'Kwetsbaarheid is Kracht' (KIK). Daarnaast is de stichting in gesprek met een aantal partners over betrokkenheid bij het project ExpEx (ervaringsdeskundige jongeren). Verder worden ervaringsdeskundigen steeds meer binnen de stichting ingezet.

De Regisseur wordt gerund door 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, waar goed gebruik van wordt gemaakt. Cliënten, maar ook bezoekers van buiten de Stichting Anton Constandse weten De Regisseur te vinden. Binnen De Regisseur is in 2017 het Steunpunt Stemmen Horen gestart voor cliënten en bezoekers die op enige wijze ervaring hebben met 'stemmen horen' en hier, anders dan via de reguliere psychiatrie, met elkaar over in gesprek willen gaan.

Met Anton Aktief biedt de stichting een uitgebreid en zeer divers programma aan activiteiten. Het aanbod is primair bedoeld voor eigen cliënten, maar ook cliënten die elders verblijven of ondersteuning ontvangen kunnen hier gebruik van maken. Er is veel aandacht voor sport en beweging. Deze activiteiten worden aangeboden bij een sportschool, zwembad en andere reguliere voorzieningen. Zo is samengewerkt met de stichting TrashUre Hunt om in de zomer dagelijks het strand van Scheveningen op te ruimen.

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 medewerker activiteiten bij de stichting zijn. In 2017 is het derde album van Bandsessies opgenomen en heeft een cliënt met ondersteuning van Bandsessies een eigen album uitgebracht. Er wordt regelmatig opgetreden op diverse podia in Den Haag, waaronder het Zuiderparktheater.

Ook kunnen cliënten op diverse locaties binnen en buiten de stichting werkzaamheden verrichten als vrijwilliger. Een aantal cliënten heeft zich ingezet als beveiligers bij festivals en theatervoorstellingen. Bij stadsboerderij De Nijkamphoeve, een project met een buurtfunctie dat volledig door vrijwilligers wordt bemenst, zijn twee cliënten van de Stichting Anton Constandse als vrijwilliger aan de slag en er wordt samengewerkt met Framblij, een bedrijf in het Westland waar onder andere fruit wordt geplukt. Daarnaast zijn initiatieven gestart om (vrijwilligers)banen met perspectief als ontwikkelplekken voor cliënten te creëren. Haaitek, een leerwerkplek op het gebied van computeronderhoud en -reparatie, heeft zijn deuren geopend voor de wijk. Vanuit een stadstuinbouwproject waar pepers worden gekweekt, zijn sambals en chutneys gemaakt onder de naam 'Some like it hot' en bij De Pompoenerij worden gekruide oliën en azijn gemaakt. Cliënten bij de klusdienst De Bevers helpen andere cliënten bij klussen in huis.

Naast deze interne initiatieven is de stichting de samenwerking aangegaan met een aantal sociaal ondernemers, zoals Haagse Zwam en Brasserie Up. Bij werkzaamheden buiten de stichting wordt gekeken naar een goede match van cliënt en organisatie. Uit de toename van aanvragen blijkt dat hiermee in een behoefte wordt voorzien.



Om 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 cliënten naar een reguliere arbeidsplaats. In 2017 heeft de stichting enkele trajecten uitgevoerd in het kader van een onderzoeksubsidie die vanuit UWV beschikbaar is gesteld. De gemeente Den Haag heeft twaalf IPS-trajecten toegewezen. Een aantal cliënten heeft deelgenomen aan Onbeperkt aan de Slag, een initiatief van werkgevers om de arbeidsmarkt toegankelijk en transparant te maken voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking.

Daarnaast is er steeds meer aandacht voor opleidings- en trainingsmogelijkheden voor cliënten. In 2017 heeft een aantal cliënten een training sociale vaardigheden gevolgd. Door middel van een training leefstijl worden cliënten zich meer bewust van de invloed van hun leefstijl op hun gevoel van welbevinden. Enkele cliënten hebben een gerichte opleiding gevolgd met baangarantie. Twee vrijwilligers zijn aangenomen binnen de Stichting Anton Constandse.

De stichting zet ook stevig in op vrijwilligers van buiten de stichting. De vrijwilligers verrichten werkzaamheden die altijd zijn gekoppeld aan cliëntencontact, gericht op de ondersteuning bij participatie.

De Stichting Anton Constandse participeert in landelijke overleggen met betrekking tot de inzet van vrijwilligers en er wordt samengewerkt met Haagse vrijwilligersorganisaties, zoals PEP. De workshop Bejegening wordt drie maal per jaar aangeboden aan nieuwe vrijwilligers en Haagse Vrijwilligers in de zorg. Deze workshop was in 2017 de meest bezochte workshop in de Zorgcommunity van PEP.

Het beroep van sociaal psychiatrisch ondersteuner (spo'ër), dat door de Stichting Anton Constandse is ontwikkeld en waarvoor in 2013 met de Hogeschool Leiden een landelijk erkende post-hbo-opleiding is ontworpen, heeft in 2017 grote stappen gemaakt richting volwassenheid. Binnen de Beroepsvereniging voor Professionals in Sociaal Werk (BPSW) is een kamer voor spo'ers ingericht, met bijbehorende beroepscode en -register. Ook medewerkers van Cordaan, een collega-instelling in Amsterdam, sluiten zich aan, door de opleiding te volgen en zich vervolgens aan te melden bij de beroepsvereniging. In september 2017 is de eerste gecombineerde groep van medewerkers van Cordaan en de Stichting Anton Constandse begonnen aan de opleiding. Dat heeft geleid tot een verbreding en een kwalitatieve verdieping van de opleiding, het beroep en beide organisaties. Op deze wijze krijgt dit nieuwe beroep steeds meer inhoud en draagvlak.

## **Wmo**

Vanaf 1 januari 2015 zijn beschermd wonen, ambulante ondersteuning en activiteiten ondergebracht in de Wmo. Cliënten ontvangen hiervoor een zorgtoewijzing van de gemeente. Voor de beschermd wonen regio wordt dit uitgevoerd door de gemeente Den Haag. Voor de ambulante ondersteuning en activiteiten wordt dit door elke gemeente zelfstandig uitgevoerd. De stichting heeft hiervoor overeenkomsten met Den Haag, Rijswijk, Delft, Westland, Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten.

De gemeente Den Haag heeft voor 2017 tot en met 2019 een nieuwe aanbesteding uitgeschreven volgens het Zeeuws model. Hiervoor zijn nieuwe arrangementen ontwikkeld waarin de huishoudelijke ondersteuning, individuele ondersteuning op drie resultaatgebieden en activiteiten zijn opgenomen. Hiervoor moeten in 2017 alle Wmo-clieënten in Den Haag opnieuw beoordeeld worden en een nieuwe beschikking ontvangen. Een aantal nieuwe beschikkingen zal in 2018 met terugwerkende kracht worden afgegeven. Deze verandering zorgt voor onrust en onzekerheid bij cliënten. Voor zorgaanbieders betekent deze verandering veel niet-declarabele tijdsinvestering voor gesprekken, administratie en het verwerken van de beschikkingen.

Activiteiten worden zowel intern aangeboden als bij externe aanbieders. Bij de meeste gemeenten is dit een aparte verstrekking. De gemeente neemt in dat geval rechtstreeks contact op met de door de cliënt uitgekozen aanbieder voor het maken van afspraken. Binnen de gemeente Den Haag is dit een onderdeel van het arrangement voor ambulante ondersteuning of een onderdeel van beschermd wonen.

Na ontvangst van de beschikking maakt de Stichting Anton Constandse zogenaamde onderaannemingsafspraken met externe aanbieders. Voor het Wmo onderdeel ambulante ondersteuning (MWA) moeten deze onderaannemers vooraf door de gemeente Den Haag worden goedgekeurd. Binnen beschermd wonen is dit nog niet nodig, maar vanaf het voorjaar 2018 zullen ook deze activiteiten overgeheveld worden naar de ambulante ondersteuning (MWA). De keuzevrijheid van cliënten wordt daarmee wat minder.

Het landelijk accountantsprotocol kan voor alle gemeenten worden gehanteerd. Uitzondering hierop is de gemeente Den Haag, die een gebroken boekjaar hanteert en aanvullende controle eisen heeft.



## **Jeugdwet**

Vanaf 1 januari 2015 is de zorg aan minderjarigen georganiseerd op basis van de Jeugdwet. Vanwege het woonplaatsbeginsel is de woonplaats van de ouder(s) 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 nieuwe instroom beperkt tot deze regio. Voor de Stichting Anton Constandse betekent dit een vermindering van het aantal aanmeldingen van minderjarigen.

De administratieve lasten zijn relatief hoog. Voor cliënten met een 'woonplaats' buiten de regio zijn deze nog hoger. Dit heeft te maken met het feit dat per cliënt een contract met de betreffende gemeente wordt afgesloten en op een alternatieve wijze wordt gedeclareerd en verantwoord. De doorlooptijd tussen aanmelding en het afsluiten van een contract en ontvangen van een beschikking bedraagt soms enkele maanden.

Het landelijke accountantsprotocol is niet van toepassing voor de regio Haaglanden (H10). Net als de gemeente Den Haag maakt de Jeugdwetregio Haaglanden gebruik van een gebroken boekjaar. Contracten worden per jaar afgesloten.

## **Doelmatige besteding van de gemeentelijke subsidie**

De gemeente Den Haag heeft de stichting subsidie toegekend voor het bieden van een voorziening voor beschermd wonen aan personen met een ernstige psychische aandoening die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Cliënten 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 cliënten met intramurale ondersteuning. De Stichting Anton Constandse heeft met deze subsidie in 2017 gemiddeld 554,55 cliënten intramurale ondersteuning geboden, iets meer cliënten dan gesubsidieerd. De reden hiervan is de beschikbaarheid van kamers binnen de woonlocaties van de stichting in combinatie met de aanwezigheid van een grote wachtlijst voor deze intramurale 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 extramurale ondersteuning aan cliënten met een beschermd-wonen-indicatie die (nog) geen intramurale ondersteuning ontvangen. Dit zijn cliënten die wachten op plaatsing (overbruggingsondersteuning). In de subsidietoekenning is uitgegaan van zestig cliënten. In 2017 waren dit er gemiddeld zeventig.

Door de gemeente Den Haag is subsidie toegekend voor vijftien cliënten met ondersteuning-in-zelfstandige woonsituatie. In 2017 zijn gemiddeld 15,37 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.

In de subsidie zijn verschillende bedragen opgenomen voor interne en externe activiteiten van cliënten. Ondanks de inspanningen van de ondersteuners is de subsidie in 2017 niet volledig benut. Hoewel een aantal cliënten trouw en enthousiast deelneemt aan activiteiten, is het voor een groot deel moeilijk om gemotiveerd te raken en te blijven. Bij een psychische terugval stopt vaak de deelname aan activiteiten en kost het veel moeite en energie om weer te starten. De gemeente heeft in 2017 subsidie toegekend voor 186 cliënten; gemiddeld 152 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. De risico's worden geanalyseerd en zijn de basis van de deeljaarplannen en het jaarplan. In 2017 hebben voor het eerst ook de ondernemingsraad en de cliëntenraad deelgenomen aan de risico-inventarisatie.

## **Privacybeleid en gegevensbescherming**

In 2017 heeft de stichting in samenwerking met de RIBW Alliantie stappen gezet in het kader van compliance aan de Algemene verordening gegevensbescherming. Het privacyreglement voor cliënten is geactualiseerd en er is aansluiting gezocht bij MYOBI, een onafhankelijke derde partij voor het toetsen van het volwassenheidsniveau op gebied van gegevensbescherming en het afsluiten van verwerkersovereenkomsten. Er is een aanvang gemaakt met het opzetten van een register van verwerkingen en het opstellen van een datalekprotocol. De organisatiestructuur is inzichtelijk, alsook de verbonden partijen waarmee persoonsgegevens worden



uitgewisseld. Er is een functionaris gegevensbescherming aangesteld, een werkgroep gegevensbescherming ingesteld en een plan van aanpak opgesteld om in 2018 tot hogere volwassenheidsniveaus van compliance te komen. De stichting voldoet hiermee aan het eerste volwassenheidsniveau zoals gedefinieerd door MYOBI. In 2017 zijn er geen beveiligingsincidenten met betrekking tot persoonsgegevens geregistreerd en er zijn geen datalekken gemeld.

### **Pakket instelling**

Eind 2017 biedt de Stichting Anton Constandse aan zestien cliënten het zorgproduct Pakket instelling.

### **Financieel beheer cliënten**

De Stichting Anton Constandse heeft een actief beleid om betalingsproblemen bij cliënten te voorkomen. Er is een centraal meldpunt waar cliënten terecht kunnen voor ondersteuning bij betalingsproblemen. Voor cliënten met een huurachterstand worden betalingsregelingen getroffen en nieuwe wanbetalers worden bij betalingsproblemen benaderd om te voorkomen dat schulden oplopen. De stichting zet zich in om problematische schulden aan te pakken door toeleiding naar het minnelijke traject voor schuldhulpverlening. In 2017 zijn elf toeleidingen bij de gemeente Den Haag gedaan. Met de gemeente wordt overleg gevoerd om de werkwijze te optimaliseren. Een aantal cliënten van de stichting is toegeleid naar de financiële dienstverlening van Findien budgetbeheer van de Kessler Stichting.

Bij cliënten met oplopende schulden die ondanks herhaaldelijke afspraken niet kwamen tot het naleven van de afgesproken betalingsregelingen, is een incassobureau ingeschakeld om de betaalverplichting af te dwingen.

### **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 aanmelding 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 kunnen onderdeel zijn van dit traject. Maar ook kennismakingsactiviteiten op de toekomstige woonvorm, ondersteuning richting passende activiteiten en het 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.

### **Inzet familie en naastbetrokkenen**

Cliënten ondernemen steeds meer buiten de deur en investeren daarmee in netwerkversterking.

Contacten met familie en naastbetrokkenen van cliënten worden versterkt tijdens op werkeenheden georganiseerde familiefesten en familiedagen.

Binnen een werkeenheden heeft een hbo-student een afstudeeronderzoek gehouden op het gebied van versterking van het sociaal netwerk. De hierin opgedane inzichten dragen bij aan een versterking van de betrokkenheid tussen werkeenheden en netwerk.

### **Onderzoek en ontwikkeling**

De effecten van de post-hbo-opleiding Sociaal Psychiatrisch Ondersteuner en van het werken in werkeenheden worden sinds de start van het project Herstel & Professionalisering in kaart gebracht met behulp van Anton Monitor - een langlopend onderzoek - door middel van vragenlijsten onder medewerkers en cliënten. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met een externe psychiater. Over het algemeen is er in 2017 bij spo'ers een betere score op beroepscompetenties na het doorlopen de opleiding. Ook spm'ers profiteren van de opleiding. De tevredenheid over het werk was en blijft hoog bij de meeste medewerkers. Cliënten scoren stabiel waar het gaat om herstel en groei. Er zijn geen grote verbeteringen c.q. verslechtingen na alle veranderingen. Ambulante cliënten scoren opvallend genoeg lager op de maat 'self-empowerment' dan cliënten binnen beschermd wonen. Jongeren scoren gemiddeld lager op vragen met betrekking tot zelfbeeld, identiteit en veiligheid. Cliënten hebben hoge en toenemende waardering voor de ondersteuning die zij van medewerkers krijgen.

In 2017 is de CQ-index, een cliënttevredenheidsmeting, gedaan. Op basis van de uitkomsten worden begin 2018 in overleg met de cliëntenraad verbeterpunten benoemd. Hierop wordt gericht actie ondernomen.

Het educatief programma gericht op Zelfregulatie En Executieve Functies (ZEEF) is vormgegeven in samenwerking met ggz-instelling InGeest en Hogeschool Leiden. In september is bij zowel de Stichting Anton Constandse als InGeest een pilot gestart. Deze pilot wordt gegeven door een medewerker en een



ervaringsdeskundige. Onderdeel van de pilot is een aantal evaluatiemomenten. Op basis van de bevindingen wordt het programma in 2018 indien nodig aangepast.

### **4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid**

#### **Het 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. Om kwalitatief goede audits te blijven garanderen heeft de werkgroep in 2017 een audittraining gevolgd.

In mei is de Stichting Anton Constandse opgegaan voor een verlenging 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. Voor de verlenging van het kwaliteitskeurmerk zal komend jaar een vernieuwd normenschema gelden. Het nieuwe normenschema is minder beschrijvend dan het vorige en meer gericht op risico-inventarisatie en -beheersing. Omdat de risico-inventarisatie op ieder organisatieonderdeel van de stichting de basis vormt van de jaarplansystematiek, worden geen problemen verwacht van dit vernieuwde normschema.

#### **Kwaliteit van informatie en registratie, gegevensbeveiliging**

Dataveiligheid staat in 2017 hoog op de ICT-agenda. De verschillende geautomatiseerde gegevensverzamelingen (cliëntenregistratieprogramma, 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. 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.

In 2017 is gestart met het analyseren van de relaties conform het kwaliteitssysteem teneinde tot een gestructureerd onderzoek naar de gewenste functionaliteiten te komen met als doel de juiste keuzes te maken op het gebied van de inzet van ICT-middelen. Er zijn voorbereidingen getroffen voor het voltooien van een transitie naar de Cloud. Verder wordt de technische ICT-omgeving in kaart gebracht om na te gaan wat nodig is voor een toekomstbestendige ICT-omgeving.

Er is gekeken naar het moderniseren van de ICT ten behoeve van cliënten. Zo is de applicatie Tapcare uitvoerig getest zodat deze begin 2018 in gebruik kan worden genomen. Met deze applicatie kunnen cliënten via een beveiligde internetsite inzage krijgen in belangrijke delen van hun digitale dossier.

#### **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. Vanuit de overheid komt er meer druk om het aantal voorzieningen voor beschermd wonen af te bouwen en wonen en zorg te scheiden. Van belang is om de komende jaren in het vastgoedbeleid vraag, aanbod, grootte, kwaliteit en flexibiliteit goed op elkaar af te stemmen.

Voor het opstellen van de meerjaren-onderhoudsplanning van het eigen vastgoed is een bouwkundig bureau ingeschakeld. Uitzondering hierop vormen de panden die onderdeel zijn van een Vereniging van Eigenaren (VvE). Deze 'slapende' verenigingen worden geactiveerd en het beheer wordt extern ondergebracht. Voor het opstellen van de meerjarenonderhoudsplanning voor een VvE kent de gemeente Den Haag een subsidie toe. In 2017 zijn contracten opgezegd en nieuwe afgesloten ten behoeve van 24-uurs bereikbaarheid bij technische klachten en calamiteiten.





## **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. Met behulp van een externe adviseur zijn de brandveiligheidsmaatregelen getoetst aan het Bouwbesluit 2012.

Cliënten en medewerkers worden betrokken bij de brandveiligheid. Binnen de bestuursorganisatie, de hulpverleningsorganisatie, de serviceorganisatie en de instituties zijn er 116 gecertificeerde bedrijfshulpverleners. In 2017 is de tweejaarlijkse bijeenkomst voor bedrijfshulpverleners georganiseerd. Doel hiervan is het uitwisselen van informatie en ervaringen. De overige medewerkers in de hulpverleningsorganisatie hebben een cursus kleine blusmiddelen gevolgd. In 2017 is de specifiek voor de Stichting Anton Constandse opgestelde digitale veiligheidsinstructie geactualiseerd en geschikt gemaakt voor gebruik op mobiele telefoon of tablet. Deze veiligheidsinstructie dient samen met de cursus kleine blusmiddelen als basis voor de brandveiligheid. Voor cliënten is er naast de verplichte deelname aan brandinstructies en/of ontruimingsoefeningen, een cursus brandveiligheid en een cursus die erop gericht is wat te doen bij een ongeval. Deze cursussen worden preventief ingezet.

De brandveiligheid wordt in de beschermende woonvormen ieder kwartaal aan de hand van een controlelijst door de bedrijfshulpverleners nagelopen. De bedrijfshulpverleners van de beschermende woonvormen bepalen met welke frequentie en op welke wijze er aandacht besteed wordt aan brandinstructie en/of een ontruimings-oefening, rekening houdend met de grootte van de woonvorm, het aantal cliënten, de doelgroep en de risico's. Hier geldt een minimum van eenmaal per jaar. Ontruimingsoefeningen worden zo realistisch mogelijk gemaakt, waarbij gebruik gemaakt wordt van rook, geluids- en lichteffecten.

De meeste panden waar cliënten woonruimte huren van de Stichting Anton Constandse zijn in 2017 door de medewerker arbozaken bezocht en gecontroleerd op brandveiligheid. Bij de ambulante cliënten die ondersteuning ontvangen via de Stichting Anton Constandse zijn ontruimingsoefeningen en brandinstructies niet verplicht. Gezien de doelgroep verdient de brandveiligheid ook hier aandacht.

In 2017 heeft de Stichting Anton Constandse drie keer te maken gehad met brand. Er zijn vier meldingen geweest van gevaarlijke situaties en bijna brand.

## **4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten**

### **4.4.1 Kwaliteit van de ondersteuning**

In het in 2017 geactualiseerde reglement van de cliëntenraad is vastgelegd op welke wijze de cliëntenraad 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 cliëntenraad. Het organiseren van cliëntenraadplegingen, het beoordelen van de resultaten en het bepalen van eventuele verbeterpunten gebeurt in samenwerking met de cliëntenraad. In 2017 is bij alle op de ondersteuning gerichte afspraken, protocollen en procedures de cliëntenraad initieel betrokken geweest door middel van een adviesaanvraag door de bestuurder.

Eenmaal per twee jaar wordt de tevredenheid van cliënten gemeten en een keer per jaar wordt de tevredenheid onder de ambulante cliënten gemeten. Hiertoe wordt de CQ-index langdurende zorg gebruikt. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek in 2016 hebben de werkeenheden in 2017 extra aandacht geschonken aan de informatievoorziening over cliëntenrechten, de bereikbaarheid van de ondersteuners en deelname van cliënten aan activiteiten. In 2017 is de cliënttevredenheid opnieuw gemeten. Op basis van de uitkomsten hiervan worden begin 2018 verbeterpunten benoemd.

### **Vakanties, uitjes en extraatje**

De Stichting Anton Constandse vindt het belangrijk dat er aandacht is voor meer dan alleen herstelondersteuning. Extra aandacht voor cliënten is er onder andere tijdens de vakanties, uitjes, style & beautydagen en het jaarlijks terugkerende feest voor alle cliënten van de stichting. Aan het eind van het jaar ontvangen alle cliënten een kerstpakket.



### **Meldingen incidenten met cliënten**

Incidenten met een 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 ondersteuning 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 cliëntenraad en de werkeenheden.

In 2017 zijn er 709 incidenten met cliënten gemeld, vijftig meer dan het jaar ervoor. De meeste meldingen zijn gedaan in de categorieën medicatie (333), agressie (231) en lichamelijk letsel (129), waaronder ook zelfbeschadiging wordt gerekend. Wat opvalt in vergelijking met de cijfers van 2016, is dat er fors meer medicatiemeldingen zijn gedaan; honderd meldingen meer dan in 2016. Het aantal agressiemeldingen is met 38 meldingen afgenomen. De meldingen in de andere categorieën zijn ongeveer gelijk gebleven. De stijging van het aantal medicatiemeldingen kan worden verklaard door de nieuwe medicatiecursus die alle medewerkers het afgelopen anderhalf jaar verplicht hebben moeten volgen.

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 2017 is zeven maal melding van een calamiteit gedaan bij de GGD. Dit betrof één maal een tentamen suïcide, vier maal een geslaagde suïcide en één overlijden van een cliënt door natuurlijke oorzaak. Een melding betrof een ongepaste relatie van een medewerker en een cliënt.

#### **4.4.2 Klachten**

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 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/De Meerlanden en RIBW Leviaan. 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 aangesloten RIBW-instellingen het klachtenreglement cliënten. Dit aangepaste reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de betrokken cliëntenraden. In 2016 is het klachtenreglement geactualiseerd en goedgekeurd.

In 2017 zijn vijf klachten gemeld bij de onafhankelijke klachtencommissie, waarvan één klacht door de commissie als niet ontvankelijk is verklaard en één klacht eenvoudig door de cliënt zelf is opgelost. Twee klachten zijn in behandeling genomen. De adviezen van de onafhankelijke klachtencommissie zijn opgevolgd. Eén klacht zal in 2018 worden behandeld.

De folder 'Klachten + Incidenten - melden helpt!' is beschikbaar op alle locaties van de stichting. Nieuwe 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. De reikwijdte van deze wet beperkt zich tot de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet en de Jeugdwet. Vooralsnog 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 arbeidsrechtelijke 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 een punt van aandacht. Binnen diverse werkeenheden worden cliënten steeds meer betrokken bij het aannemen van nieuwe medewerkers c.q. stagiaires.

In 2017 zijn in totaal 98 vacatures uitgezet, waarvan het grootste deel is vervuld en veertien vacatures doorlopen in 2018. Er is een hoge respons op functies in het secundaire proces. De respons op vacatures in het primaire proces is fors teruggelopen in het laatste kwartaal van 2017. Dit betekent niet dat het langer duurt tot de vacatures zijn ingevuld. Dit heeft onder meer te maken met extra aandacht voor arbeidsmarktcommunicatie en naamsbekendheid van de stichting. Ook is gestart met jaarcontracten waarbij medewerkers op meerdere locaties kunnen worden ingezet. In 2017 hebben acht spo'ers de organisatie verlaten. Met het afstuderen van een groep spo'ers in maart 2018 zal deze functiegroep weer tijdig zijn aangevuld.

43 Medewerkers hebben de organisatie verlaten, waarvan drie door middel van een vaststellingsovereenkomst, Vier medewerkers zijn met pensioen gegaan, van vier medewerkers is de proeftijd niet verlengd en van twee medewerkers is afscheid genomen na twee jaar langdurig verzuim. De overige medewerkers hebben de organisatie op eigen initiatief verlaten.

Het ziekteverzuim is gestegen van 4,76% in 2016 naar 5,24% in 2017. Hiervan wordt 3,54% veroorzaakt door langdurig verzuim (drie tot 24 maanden). Voor het eerst is een percentage binnen het langdurig verzuim aangemerkt als werk-gerelateerd verzuim (27%).

Binnen de leeftijdscategorie 26 tot en met 35 jaar is de meldingsfrequentie van verzuim het hoogst: 1,58. Deze leeftijdsgroep vertegenwoordigt veertig procent van de personeelsopbouw. Met de instroom van veel nieuwe (jonge) medewerkers is hier in 2017 extra aandacht aan geschonken. Daarnaast zijn er diverse informatiebijeenkomsten georganiseerd voor contactpersonen arbeidszaken uit de werkeenheden en bureau-eigenaren.

Per 1 januari 2017 is het contract met de arbodienst Cohesie beëindigd en is een maatwerkregeling van start gegaan. Hierin zijn wijzigingen in de arbowetgeving opgenomen, het contract met de bedrijfsarts is aangepast en er wordt zoveel mogelijk samengewerkt met aanbieders uit de Haagse regio.

Vanuit het bestuursbureau arbeidszaken is beleid voorbereid voor wat betreft het evalueren en beoordelen van medewerkers uit de hulpverleningsorganisatie, doelgroepen en nevenactiviteiten.

De stichting hecht er waarde aan 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 deskundigheidsbevorderende 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 basiscursus autisme);
- professioneel handelen en gesprekstechnieken (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 2017 hebben dertien medewerkers de opleiding tot sociaal psychiatrisch ondersteuner succesvol afgerond. Tien medewerkers zijn in 2017 met de opleiding gestart en hopen deze in 2018 af te ronden. In totaal zijn er eind 2017 109 spo'ers, 17 spb'ers en 245 spm'ers werkzaam bij de stichting binnen 34 werkeenheden.

Om de onderlinge samenwerking te vergroten is in 2017 TEAMIE geïntroduceerd. Aan de hand van anonieme digitale vragenlijsten worden per werkeenheid of bureau sterke en aandachtspunten inzichtelijk. In onderling



overleg wordt besloten aan welke punten de werkeenheid of bureau wil werken en op welke manier. Hiertoe zijn praktische tips en gerichte oefeningen beschikbaar.

Jaarlijks vinden zo'n zestig stagiaires een stageplaats binnen de organisatie. In 2017 heeft de Stichting Anton Constandse drie introductiebijeenkomsten voor stagiaires georganiseerd. Naast stagiaires die de reguliere opleidingen volgen op mbo-niveau (MMW) en hbo-niveau (SPH, MW&D en TP), is er ook één stagiaire die de mbo-opleiding Begeleider met Ervaringsdeskundigheid volgen bij het Zadkine college in Rotterdam.

#### 4.5.2 Kwaliteit van het werk

De doelstelling van de Stichting Anton Constandse komt tot uiting in de ondersteuningsplannen van alle 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 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. De eerste voorzichtige resultaten van het onderzoek Anton Monitor bevestigen dit. 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 cliënt. In 2017 zijn in dit kader onder andere de volgende zaken ingezet: het KIM-instrument (Kijk op IRB Modelgetrouwheid), Kwartiermaken, Compas-model en Individuele Plaatsing en Steun. Vanuit het servicebureau opleidings-, trainings- en consultatiezaken is een leefstijltraining gestart met als doel medewerkers te trainen in het in gesprek gaan met cliënten (en collega's) over leefstijl in het kader van hun herstelproces. Daarnaast zijn alle medewerkers in de zogenaamde najaarsoverleggen op de hoogte gebracht van het belang van een gezonde leefstijl voor cliënten.

Door middel van een speciale themabijeenkomst, met medewerking van Middin, en de e-learningmodule Herkennen van licht verstandelijke beperkingen (LVB) is de deskundigheid van medewerkers op het gebied van LVB vergroot. De themabijeenkomst is een eerste aanzet om meer kennis te delen op het gebied van LVB in combinatie met psychiatrie. Begin 2018 worden in dit kader werkbezoeken over en weer georganiseerd. Een speerpunt van servicebureau opleidings-, trainings- en consultatiezaken is methodisch werken vanuit de visie van de stichting. Professioneel handelen en gesprekstechnieken krijgen naast kennis van psychiatrie dan ook ruim aandacht in het deskundigheid bevorderende activiteiten aanbod. Verder bestaat voor alle werkeenheden en bureaus de mogelijkheid om ondersteuning te vragen op consultatiebasis en wordt er ondersteuning op maat geboden.

#### Naleving Arboret

Met ingang van juli 2017 is de nieuwe Arboret van kracht. Alle medewerkers zijn hiervan op de hoogte gebracht door middel van een speciaal arboretbulletin.

#### Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

Vanuit de RI&E wordt een plan van aanpak opgesteld. Dit plan van aanpak wordt twee maal 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 zijn gekomen, zijn meegenomen in een plan van aanpak. Deze punten zijn in 2017 grotendeels uitgevoerd en lopen voor een deel door in 2018.

Het medewerkersonderzoek wordt gezien als onderdeel van de RI&E. In mei is in samenwerking met Effectory een medewerkersonderzoek gehouden dat dit keer is toegespitst op de waardering van de organisatie vanuit werkgeversperspectief. De resultaten wijken niet veel af van de vorige meting.

Onderwerp	Huidige meting	Vorige meting	Benchmark RIBW
Tevredenheid	7,7	7,8	7,1
Bevlogenheid	7,6	7,7	7,5
Betrokkenheid	8,1	8,4	7,5

Met deze resultaten en een respons van 80,5% mag de Stichting Anton Constandse de nominatie van beste werkgever voeren.

Binnen het onderzoek is door 66% van de medewerkers gereageerd op de open vraagstelling een verbetersuggestie aan te leveren. Hieruit blijkt dat de communicatie binnen werkeenheden en de communicatie tussen werkeenheden en bureaus nog niet voldoende functioneert zoals beoordeeld wordt binnen de kaders die



de reglementen voor werkeenheden en bureaus bieden en in het perspectief van de kernwaarden. Daarnaast signaleert het bestuursbureau arbeidszaken dat het in toenemende mate wordt geconfronteerd met conflicten van uiteenlopende aard binnen werkeenheden. In het kader van een hbo-afstudeeropdracht wordt onderzoek gedaan naar een mogelijk verband tussen beide constatering.

In 2017 is de Stichting Anton Constandse gestart met een traject om te komen tot een functie- en loongebouw dat aansluit bij de nieuwe organisatiestructuur voor medewerkers die werkzaam zijn in het secundair proces. FWG Advies is ingeschakeld om dit traject te begeleiden. In 2017 zijn de definitieve functieprofielen binnen de bestuurs- en servicebureaus met indeling, functienamen en functiefamilies vastgesteld en zijn OR en medewerkers geïnformeerd in een aantal informatiebijeenkomsten. Er is een interne bezwarencommissie geïnstalleerd zodat medewerkers - indien aan de orde - bezwaar kunnen indienen. Zestien medewerkers hebben hiervan gebruik gemaakt.

### **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. Na een incident met agressie of een andere schokkende gebeurtenis bestaat de mogelijkheid om een reconstructie te doen. In 2017 hebben er zeven reconstructies plaatsgevonden, waarvan één reconstructie met cliënten.

Het totaal aantal meldingen is in 2017 (212) is iets gedaald ten opzicht van het aantal meldingen in 2016 (213). Hetzelfde geldt voor het aantal meldingen ten aanzien van agressie en geweld; van 169 meldingen in 2016 naar 162 meldingen in 2017. 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, zelfs bij fysieke agressie en/of bedreiging. Mogelijk kan een gericht protocol ondersteuning bieden om toch aangifte te doen.

Het aantal meldingen van lichamelijke en/of psychische overbelasting is gestegen van drie in 2016 naar achtien in 2017. Het gaat hier om de impact van agressie-incidenten en klachten die te maken hebben met langdurige geluidsoverlast door renovatiewerkzaamheden binnen het hoofdkantoor.

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 2017 is drie maal de vertrouwenspersoon geraadpleegd. Dit betrof zaken met betrekking tot integriteit, problemen met collega's en intimiderend leiderschap. Er hebben gesprekken plaatsgevonden met de betreffende medewerkers om de situatie te bespreken en op te lossen. De vertrouwenspersoon is bij één gesprek aanwezig geweest.

## **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 cliënten te activeren om vrijwilligerswerk te doen. (Zie verder hoofdstuk 4.2 - Herstel & Professionalisering 2.0.)

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. In 2017 is besloten het Dolhuys met een donatie van € 20.000 te steunen.

De Stichting Anton Constandse ondersteunt de Stichting Migrascoop door middel van gerichte expertise in de vorm van twee medewerkers die voor een jaar bij de Stichting Migrascoop zijn gedetacheerd. De Stichting Migrascoop biedt twintig jonge statushouders onderdak en ondersteuning.



Met een financiële bijdrage van de stichting heeft Brasserie UP nieuwe bedrijfskleding voor leerlingen kunnen aanschaffen. Brasserie UP is een leer- en werkbedrijf voor verslaafden in herstel. Door middel van een gerichte scholing en stage worden mensen opgeleid tot kok of gastheer/-vrouw en geholpen bij het vinden van een baan. Door middel van een financiële donatie is een bijdrage geleverd aan een door de stichtingen Beautiful Distress en Het Vijfde Seizoen georganiseerde manifestatie gericht op destigmatisering en het kweken van meer begrip voor mensen met psychische problemen bij een breed publiek.

De Rotterdam Rome Cycling Tour 2017 is financieel ondersteund om aandacht te vragen voor het Fonds Gehandicaptensport. Dit fonds biedt mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking een kans om te sporten.

Met de 600 kilometer lange fiets-estafette genaamd Haagse Hoed Challenge is bijgedragen aan een opbrengst van € 7.500 ten behoeve van baanbrekend onderzoek in het Erasmus MC Kanker instituut.

Onder andere door het financieren van een sponsorloop heeft de stichting het mogelijk gemaakt dat twee medewerkers in maart 2018 naar Congo kunnen om een bijdrage te leveren aan een project waarbij ouderloze kinderen een vak wordt geleerd zodat zij zelf een inkomen kunnen verwerven.

### **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 terugwin-installaties. 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 afdrucken. 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 psychische aandoening een beschermende woonomgeving, ondersteuning en activering beschikbaar te stellen. De woonomgeving is afgestemd op behoeften en wensen van de 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. Cliënten worden gestimuleerd om vrijwilligerswerk te doen en vanuit de woonvormen vinden initiatieven plaats om 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.)

### **Informereren 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, open huizen, informatiemarkten en festivals.

## **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 van de bestuurder in verband met het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd per 13 maart 2018.



De raad van toezicht heeft in 2017 een nieuwe bestuurder benoemd die 1 februari 2018 wordt aangesteld. De afgelopen periode is er een organisatie opgebouwd waar professionele en betrokken medewerkers met plezier werken om cliënten ondersteuning te bieden zodat zij met succes en naar tevredenheid hun leven kunnen inrichten naar eigen inzicht in een omgeving die daarbij past.