



Stichting Anton Constandse

Bestuursverslag 2019



VOORWOORD	3
1 PROFIEL VAN DE ORGANISATIE	4
1.1 Algemene identificatiegegevens	4
1.2 Structuur van het concern	4
1.3 Kerngegevens	5
1.4 Samenwerkingsrelaties	6
2 BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES	7
2.1 Meerjarenbeleid	7
2.2 Algemeen beleid verslagjaar	7
2.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	10
2.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	11
2.4.1 Kwaliteit van de ondersteuning	11
2.4.2 Klachten	12
2.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	13
2.5.1 Personeelsbeleid	13
2.5.2 Kwaliteit ten aanzien van de interne organisatie	14
2.6 Samenleving	14
2.7 Financieel beleid	15
3 BESTUUR, TOEZICHT, BEDRIJFSVOERING EN MEDEZEGGENSCHAP	16
3.1 Normen voor goed bestuur	16
3.2 Raad van bestuur	16
3.3 Raad van toezicht	16
3.4 Bedrijfsvoering	19
3.5 Cliëntenraad	21
3.6 Ondernemingsraad	22
Bijlage I	
Overzicht samenwerkingsrelaties	24



Voorwoord

Stichting Anton Constandse biedt een beschermende woonomgeving, ondersteuning en participatiemogelijkheden 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. Herstelondersteuning op maat; het zit in ons DNA. Daarin zijn wij voor inwoners van Den Haag en omstreken onderscheidend. Onderscheidend, omdat wij maximaal aansluiten bij de ondersteuningsvraag, -mogelijkheden en -behoeften van de cliënt en diens persoonlijke groei stimuleren, altijd uitgaand van de eigen regie van de cliënten. Dat doen wij onder andere door middel van methodisch werken volgens de individuele rehabilitatie benadering. Onderscheidend ook, omdat wij de ondersteuning dichtbij de cliënt bieden, in de wijken, met een divers palet aan kleinschalige voorzieningen dat aansluit bij de verschillende doelgroepen. En als betrouwbare partij voor samenwerkingspartners.

In 2019 is samen met cliënten en medewerkers een plan uitgewerkt om de organisatie nog effectiever in te richten zodat optimaal wordt bijgedragen aan het verder verhogen van de kwaliteit van de herstelondersteuning. Zo is er onder andere een nieuwe geografische gebiedsindeling die aansluit op de gebiedsindeling van gemeenten voor een nog betere samenwerking in de wijken, zijn er (gebieds)managers gekomen en seniormedewerkers in de hulpverleningsorganisatie.

Mede in het licht van alle maatschappelijke ontwikkelingen zal het steeds belangrijker worden om cliënten doelgericht te blijven ondersteunen bij hun herstel en te werken aan participatie en het versterken van sociale netwerken. Wij willen de komende jaren de beste kwaliteit herstelondersteuning blijven bieden. En een belangrijke bijdrage leveren om te bevorderen dat mensen met een ernstige psychische aandoening worden gezien als volwaardig burger. Dat doen wij niet alleen, maar met veel samenwerkingspartners. Dit betreft ggz-instellingen, behandelaars in de directe cliëntondersteuning, onderwijsinstellingen voor onze professionalisering en het opleiden van studenten, alsook woningcorporaties. En niet te vergeten de verschillende gemeenten in ons werkgebied. Samen met hen bouwen wij verder op een stevig fundament om cliënten optimaal te kunnen blijven ondersteunen bij hun herstel.

Een vermeldenswaardige prestatie is dat Stichting Anton Constandse de gunningen voor alle aanbestedingen heeft gekregen, waaronder die van de gemeente Den Haag, waar vanaf 2020 ook beschermd wonen onder valt. Een belangrijke vereiste om cliënten te kunnen blijven ondersteunen.

Wij hebben een prachtige organisatie met een mooie visie en kernwaarden. Graag spreek ik mijn waardering uit voor alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers. Dit doe ik met veel dank voor wat zij het afgelopen jaar hebben betekend voor de cliënten, hun naasten en onze organisatie.

Arjenne Daams
bestuurder



Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie

1.1 Algemene Identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Anton Constandse
Adres	De Werf 15 ^{III}
Postcode	2544 EH
Plaats	Den Haag
Telefoonnummer	070-3210214
Numerum Kamer van Koophandel	41155311
E-mailadres	secretariaat@stichtingantonconstandse.nl
Internetpagina	www.stichtingantonconstandse.nl

1.2 Structuur van het concern

Structuur

Stichting Anton Constandse is een stichting en kent een raad van toezicht en een raad van bestuur.

Intern toezicht

Het toezicht op 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 raad van toezicht en het bestuur werken volgens de Governancecode Zorg. Tezamen met de statuten van de stichting en de daarbij behorende reglementen geldt dit als kader voor de feitelijke uitvoering en werkwijze bij het houden van toezicht op de stichting.

Met inachtneming van het bovengenoemd 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.

Medezeggenschap cliënten

De medezeggenschap van cliënten, zoals voorgeschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, wordt binnen Stichting Anton Constandse behartigd door de cliëntenraad. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst tussen de raad van bestuur en de cliëntenraad afgesloten. De samenwerkingsovereenkomst is eind 2017 geactualiseerd. De cliëntenraad verzorgt zijn eigen jaarverslag. Naast de cliëntenraad kent Stichting Anton Constandse huiskameroverleggen op iedere beschermende woonlocatie. Ook kan er op iedere werkeenheden een cliëntencommissie worden gevormd die meepraat over praktische zaken op de betreffende werkeenheden.

De folder 'Inspraak & medezeggenschap - uw mening telt!' is beschikbaar op alle locaties van de stichting. Alle nieuwe cliënten ontvangen deze folder. Zie verder hoofdstuk 3.5 - Cliëntenraad.

Medezeggenschap personeel

Stichting Anton Constandse kent een ondernemingsraad (OR) voor de gehele organisatie. Leden van de OR worden in de gelegenheid gesteld hun werk voor de OR uit te voeren. Afspraken hierover zijn vastgelegd in een faciliteitenregeling. De OR beschikt over een eigen budget dat jaarlijks wordt vastgesteld. De ondernemingsraad verzorgt zijn eigen jaarverslag. Zie verder hoofdstuk 3.6 - Ondernemingsraad.

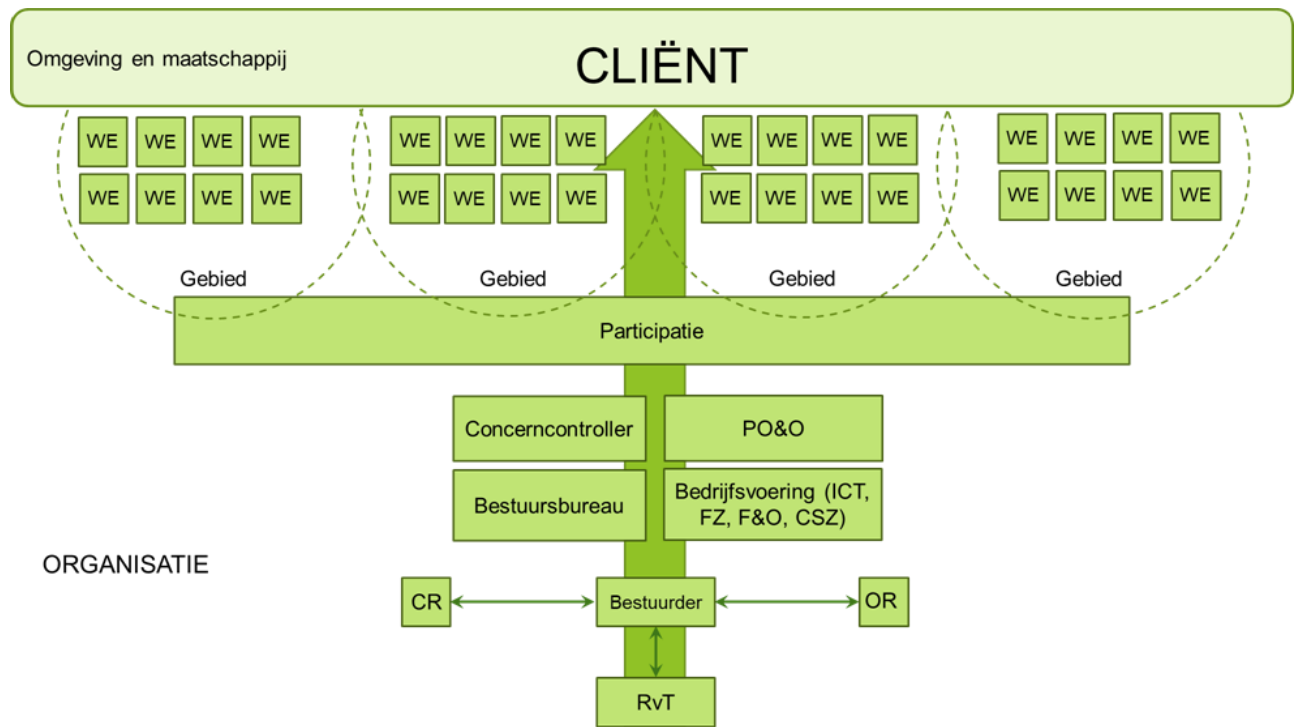
De organisatie

De organisatie is zodanig vormgegeven dat de cliënt centraal staat. De stichting kent een hulpverleningsorganisatie en een staforganisatie die de hulpverleningsorganisatie faciliteert. De hulpverleningsorganisatie bestaat uit 34 zelforganiserende werkeenheden die zijn opgedeeld in vier geografische gebieden voor optimale aansluiting bij het werken in de wijken. De werkeenheden worden 'aangestuurd' door vier gebiedsmanagers.

De afdeling participatie draagt bij aan herstelondersteuning van cliënten. De afdeling participatie werkt nauw samen met de werkeenheden in de hulpverleningsorganisatie. De afdeling wordt aangestuurd door de manager participatie.



De staforganisatie bestaat uit een bestuursbureau, aangestuurd door de bestuurssecretaris, en de afdelingen PO&O en Bedrijfsvoering die worden aangestuurd door respectievelijk de manager PO&O en de manager bedrijfsvoering. De concerncontroller valt rechtstreeks onder de bestuurder. Verder is er een cliëntenraad, een ondernemingsraad en een cliëntvertrouwenspersoon.



1.3 Kerngegevens

Kernactiviteiten en nadere typering

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 individuele ondersteuning om hun mogelijkheden te ontplooiën en een zo normaal en zelfstandig mogelijk bestaan op te bouwen. Stichting Anton Constandse is een zelfstandige ggz-instelling.

De ondersteuning wordt intramuraal verstrekt in kleinschalige woonvoorzieningen (1 tot maximaal 25 cliënten per locatie) en extramuraal aan cliënten die zelfstandig wonen of die een kamer huren in een groepswooning van de stichting. De ondersteuning wordt geboden binnen de gemeenten Den Haag, Rijswijk, Delft, Westland, Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten.

Binnen 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).



Aantal cliënten in zorg op	31 december 2019	31 december 2018	31 december 2017
Beschermd wonen - intramuraal	567	566	563
Pakket instelling	10	15	16
Ambulante ondersteuning - extramuraal	956	896	758
Totaal	1.533	1.477	1.337

Capaciteit op

Aantal beschikbare plaatsen beschermd wonen	576	575	574
---	-----	-----	-----

Aantal cliënten dagbesteding (activering en participatie)

Beschermd wonen - intramuraal	146	152	175
Pakket instelling	1	5	2
Ambulante ondersteuning - extramuraal	135	73	85
Totaal	282	230	262

Verdeling cliënten per financiering**Cliënten beschermd wonen**

	31 december 2019	31 december 2018	31 december 2017
Den Haag Wmo - beschermd wonen	397	315	273
Den Haag Wmo - BW overgangsrecht	157	237	274
Jeugdwet Rotterdam		1	
Jeugdwet H10	6	7	6
Justitie	7	6	10
Totaal	567	566	563

Verdeling cliënten Pakket instelling

Den Haag Wmo - beschermd wonen	4	7	6
Den Haag Wmo - BW overgangsrecht	6	8	10
Totaal	10	15	16

Verdeling cliënten ambulante ondersteuning

Den Haag Wmo - overbruggingszorg	14	9	74
Jeugdwet H10	1	2	
Justitie		2	
Wmo - gemeente Den Haag	809	754	562
- H4	51	39	44
- H6	80	77	78
		13	
Totaal	956	896	758

Medewerkers	31 december 2019	31 december 2018	31 december 2017
Aantal personeelsleden in loondienst	489	491	464
Aantal FTE personeelsleden in loondienst	405	405	382
Aantal stagiaires	31	23	26
Aantal vrijwilligers	58	59	54

1.4 Samenwerkingsrelaties

Stichting Anton Constandse heeft een aantal samenwerkingspartners die mede bijdragen aan het herstel van de cliënten. Een overzicht van de organisaties waar de stichting een overeenkomst, convenant of andere afspraak mee heeft is opgenomen als bijlage I.



Hoofdstuk 2 Beleid, inspanningen en prestaties

2.1 Meerjarenbeleid

Stichting Anton Constandse heeft als doel ondersteuning te bieden aan mensen met een ernstige psychische aandoening zodat zij met succes en naar tevredenheid hun leven kunnen inrichten naar eigen inzicht in een omgeving die daarbij past. Het bieden van ondersteuning op maat, dichtbij de cliënt, kleinschalig en in de wijken, met als uitgangspunten eigen kracht en ervaringskennis.

Het vergroten van het maatschappelijk herstel van mensen met een ernstige psychische aandoening is een belangrijke pijler. Maatschappelijk herstel betreft de verbetering van de positie van het individu op het vlak van wonen, werk, inkomen en sociale relaties. Als vanzelfsprekend zal maatschappelijk herstel altijd worden gezien vanuit het individuele ontwikkelproces van persoonlijk herstel.

In het licht van alle maatschappelijke ontwikkelingen zal het de komende jaren steeds belangrijker worden om cliënten doelgericht te ondersteunen bij hun herstel. Hierbij dienen als basis de doelstelling en visie van Stichting Anton Constandse. De stichting wil in toenemende mate ondersteuning bieden in en vanuit de leefomgeving van de cliënt, werken aan participatie en sociale netwerken versterken. Kortom, de stichting pakt de maatschappelijke opdracht op om te bevorderen dat mensen met een ernstige psychische aandoening worden gezien als volwaardig burger. De herstelvisie is hierbij leidend en sluit aan bij de rol die burgers in de participatie-samenleving vervullen.

Het meerjarenbeleidsplan liep tot en met 2019. In 2020 wordt een nieuw meerjarenbeleidsplan opgesteld voor de periode 2020 tot en met 2024. Dit meerjarenbeleidsplan is een actualisatie en een aanscherping van de huidige koers van de stichting waarmee de stichting verder wil bouwen aan een toekomstbestendige organisatie die de komende jaren cliënten doelgericht kan blijven ondersteunen bij hun herstel.

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

- de mens staat centraal;
- zelf verantwoordelijkheid dragen;
- samenwerken op basis van vertrouwen;
- wij zijn transparant en aanspreekbaar.

2.2 Algemeen beleid verslagjaar

Het jaarplan wordt opgesteld aan de hand van onder andere de risicoanalyses en deeljaarplannen van alle organisatieonderdelen. De voortgang van alle beleidsactiviteiten uit het jaarplan 2019 zijn tijdens reguliere overlegmomenten besproken. Van de ontwikkelingen is verslag gedaan in de kwartaalrapportages voor de raad van toezicht. Eind 2019 is het jaarplan geëvalueerd. Gerealiseerde items zijn afgesloten en een aantal ontwikkelingen, zoals de doorontwikkeling van de organisatie en participatie, is meegenomen in het jaarplan 2020.

Maatschappelijk herstel

Om ervaringsdeskundigheid te verstevigen en beter te verankeren is in 2019 een plan gemaakt voor het opzetten van een herstelacademie.

De Regisseur wordt gerund door cliënten met ondersteuning van een aantal 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 Stichting Anton Constandse weten De Regisseur te vinden.

Met Anton Aktief biedt de stichting een uitgebreid en divers programma aan activiteiten. Het aanbod is primair bedoeld voor cliënten, maar ook cliënten die elders verblijven of ondersteuning ontvangen kunnen hier gebruik van maken. Bandsessies biedt beginnende en gevorderde muzikanten binnen Stichting Anton Constandse de mogelijkheid om popmuziek te maken in bandvorm. Wekelijks wordt geoefend met muzikale ondersteuning van bandcoaches en er wordt regelmatig opgetreden tijdens festivals in Den Haag zoals Parkpop, Kaderock en het Zeeheldenfestival. Een aantal cliënten zet zich in als beveiliging tijdens deze festivals. In 2019 is een derde album van Bandsessies uitgebracht en heeft een cliënt met ondersteuning van Bandsessies een solo album uitgebracht.



Om cliënten meer kansen te geven 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 2019 heeft de stichting trajecten uitgevoerd voor het UWV en de gemeente Den Haag. In mei heeft Kenniscentrum Phrenos een IPS modeltrouwing uitgevoerd bij Stichting Anton Constandse. De stichting heeft de toetsing goed doorstaan, waarmee cliënten ook de komende twee jaar ondersteuning kan worden geboden bij IPS trajecten.

Daarnaast kunnen cliënten op diverse locaties binnen en buiten de stichting werkzaamheden verrichten. Bij werkzaamheden buiten de stichting wordt gekeken naar een goede match van cliënt en organisatie.

Er is een aantal projecten voor dagbesteding met perspectief waar cliënten zich verder kunnen ontwikkelen. Een voorbeeld hiervan is Haaitek, een ontwikkelplek op het gebied van computeronderhoud en -reparatie. Hier wordt samengewerkt met bedrijven die computers leveren die na reparatie worden verkocht aan cliënten en andere geïnteresseerden.

Anton's Kitchen is een project waarbij diverse activiteiten aan elkaar gekoppeld zijn, zoals het telen van groenten die vervolgens worden verwerkt door cliënten die binnen en buiten de stichting de catering verzorgen bij vergaderingen en bijeenkomsten. Vanuit een stadstuinbouwproject waar pepers worden gekweekt, worden sambals en chutneys gemaakt en bij De Pompoenerij worden gekruide oliën en azijn gemaakt. Deze producten worden door cliënten verkocht op biologische markten.

Een aantal sociaal ondernemers, zoals De Haagse Zwam (een bedrijf waar oesterzwammen worden geteeld) en De Prael (een horecagelegenheid), biedt cliënten de mogelijkheid om door middel van dagbesteding werkervaring op te doen in een bedrijf. Vanwege gewijzigde eisen van de gemeente Den Haag ten aanzien van onderaannemers heeft de stichting moeten besluiten het onderaannemerschap per 31 december 2019 te beëindigen.

Er wordt ook stevig ingezet op vrijwilligers van buiten de stichting. De vrijwilligers verrichten werkzaamheden die altijd zijn gekoppeld aan cliëntencontact gericht op de ondersteuning bij participatie. De stichting participeert in landelijke overleggen met betrekking tot de inzet van vrijwilligers en er wordt samengewerkt met Haagse vrijwilligersorganisaties, zoals PEP. De workshop Bejegening wordt regelmatig aangeboden aan nieuwe vrijwilligers en Haagse Vrijwilligers in de zorg. Vrijwilligers worden betrokken bij formele en informele bijeenkomsten.

In mei is opnieuw het certificaat Goed Geregeld voor vier jaar afgegeven door de Nederlandse Organisatie voor Vrijwilligers.

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 familiebijeenkomsten en familiefeesten. Elke locatie organiseert ten minste eenmaal per jaar een familie-/netwerkbijeenkomst. De bestuurder bezoekt jaarlijks een aantal van deze bijeenkomsten om op informele wijze in gesprek te gaan met deze groep belanghebbenden.

In 2019 is de stichting gestart met een training voor familie en naastbetrokkenen van cliënten, gericht op het zichtbaar maken van interactie tussen mensen en de mogelijkheid om hierop invloed uit te oefenen.

Wmo

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

Participatie activiteiten (dagbesteding) 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. Indien de beschikking een combinatie betreft van dagbesteding, individuele ondersteuning en dagbesteding of huishoudelijk ondersteuning, maakt Stichting Anton Constandse onderaannemingsafspraken met externe aanbieders. Onderaannemingsafspraken moeten vooraf door de gemeente Den Haag worden goedgekeurd.

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 Stichting Anton Constandse aangemeld. Omdat de behandelinstellingen alleen nog cliënten uit de regio Haaglanden in zorg nemen, is nieuwe instroom beperkt tot deze regio. Voor Stichting Anton Constandse betekent dit een vermindering van het aantal aanmeldingen van minderjarigen ten opzichte van de periode met AWBZ financiering. 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. In 2019 heeft is de inkooporganisatie voor tien Jeugdwetgemeenten in de regio Haaglanden (H10) een nieuwe aanbesteding gestart voor 2020 en verder. Dit inkooptraject is in november 2019 opgeschort. Om zorgcontinuïteit te realiseren zijn de contracten verlengd tot en met 31 december 2020.

Jongeren

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, ook wel overbruggingszorg genoemd. Een medewerker van Stichting Anton Constandse ondersteunt de jongere waar mogelijk en werkt toe naar een goede overgang van thuissituatie naar wonen binnen de stichting. Dit gebeurt onder andere door kennismakingsactiviteiten op de toekomstige woonlocatie, ondersteuning richting passende activiteiten en het vergroten c.q. verstevigen van het sociale netwerk. Daarnaast kunnen trainingen op maat onderdeel zijn van het overbruggingstraject. 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. Ook het aanleren van vaardigheden om de zelfstandigheid te vergroten behoort tot de mogelijkheden, waardoor beschermd wonen niet meer altijd noodzakelijk is. In 2019 hebben zes jongeren gebruik gemaakt van wachtlijstoverbrugging.

Doelmatige besteding van de gemeentelijke subsidie

De gemeente Den Haag heeft Stichting Anton Constandse 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. De toegekende subsidie is gebaseerd op 545 cliënten met intramurale ondersteuning. Stichting Anton Constandse heeft met deze subsidie in 2019 ruim 549 cliënten intramurale ondersteuning geboden. De reden voor de het hogere aantal cliënten dat beschermd wonen heeft ontvangen is de beschikbaarheid van kamers binnen de woonlocaties van de stichting in combinatie met de aanwezigheid van een grote behoefte aan deze intramurale ondersteuning. 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 en in een van de vier regiogemeenten (Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Rijswijk) wonen. Cliënten die wachten op een beschermd wonen plaats en in Den Haag wonen krijgen als overbrugging een maatwerkarrangement (Mwa) van de gemeente Den Haag. In 2019 hebben gemiddeld zes cliënten uit de regiogemeenten overbruggingszorg ontvangen. In de subsidietoekenning was uitgegaan van tien cliënten.

Door de gemeente Den Haag is subsidie toegekend voor vijftien cliënten met pakket instelling (intensieve ondersteuning-in-zelfstandige woonsituatie). In 2019 zijn gemiddeld elf cliënten onder deze titel ondersteund. Deze vorm van ondersteuning wordt afgebouwd en niet meer aangeboden aan nieuwe cliënten. De Mwa beschikking biedt de mogelijkheid om deze intensieve ondersteuning te bieden.

Privacybeleid en gegevensbescherming

De stichting werkt samen met een externe functionaris gegevensbeheer die is ingeschreven bij het register van functionarissen voor de gegevensbescherming. In 2019 zijn verdere stappen gezet in het kader van compliance aan de algemene verordening gegevensbescherming (Avg). Er is privacy beleid inclusief een protocol datalekken en er is een privacyreglement voor cliënten en medewerkers. De komende tijd wordt nadrukkelijk ingezet op verdere bewustwording rond gegevensbescherming onder medewerkers, onder andere door middel van informatiebijeenkomsten en een gerichte e-learning-module. In 2019 is er één datalek gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De betrokkene is hierover schriftelijk geïnformeerd en er is gericht actie ondernomen om dit in de toekomst te voorkomen.

Ondersteuning cliënten bij financiën

Stichting Anton Constandse heeft een actief beleid om betalingsproblemen bij cliënten te voorkomen. Er is een centraal meldpunt waar cliënten terecht kunnen voor vragen over financiën en ondersteuning bij betalingsproblemen. De stichting zet zich in om problematische schulden aan te pakken door toeleiding naar het



mannelijke traject voor schuldhulpverlening. In 2019 zijn acht verzoeken tot toeleiding naar financiële dienstverlening ingediend. Daarnaast waren er aanvragen om schulden in kaart te brengen en/of ondersteuning te bieden richting een ander financieel traject bij de gemeente.

Voor cliënten met een huurachterstand worden betalingsregelingen getroffen. Cliënten met beginnende betalingsproblemen worden benaderd om te voorkomen dat schulden oplopen. In 2019 is bij een tweetal cliënten met oplopende schulden die herhaaldelijk de afgesproken betalingsregelingen niet naleefden een incassobureau ingeschakeld.

2.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitssysteem

Tweemaal per jaar wordt een interne audit uitgevoerd. Het doel van deze audit is tweeledig. Enerzijds wordt gecontroleerd of het gesprek over kwaliteit binnen de verschillende organisatieonderdelen plaatsvindt en anderzijds wordt gecontroleerd in hoeverre de voorzieningen om kwaliteit te borgen effectief en efficiënt gebruikt worden. Uitkomsten en eventuele verbeterpunten die uit de interne audit naar voren komen zijn input voor het (deel)jaarplan en worden opgenomen in de jaarlijkse systeembeoordeling. Hiermee zijn de uitkomsten van de interne audit geïntegreerd in de beleidscyclus van de jaarplansystematiek.

Stichting Anton Constandse is in het bezit van het HKZ-certificaat. Dit certificaat schrijft voor op welke wijze het organisatiesysteem moet voldoen om op een juiste wijze aan de doelstelling van de organisatie te werken en processen te borgen. Het certificaat wordt voor drie jaar afgegeven, waarbij ook in de tussentijdse jaren een audit wordt uitgevoerd. In april 2019 heeft deze externe audit plaatsgevonden. Daarbij zijn twee kleine verbeterpunten geconstateerd. Een daarvan had betrekking op de normkennis rondom bewaartermijnen van medicatie aftekenlijsten. Het andere verbeterpunt had betrekking op de agenda van de systeembeoordeling, die op onderdelen niet conform de meest recente norm is. Naar aanleiding hiervan zijn verbeterplannen opgesteld en is het HKZ-certificaat verlengd tot medio 2020.

Kwaliteit van informatie en registratie, gegevensbeveiliging

De verschillende geautomatiseerde gegevensverzamelingen worden centraal opgeslagen op 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 en een vastgestelde autorisatiematrix worden autorisaties door de afdeling ICT toegekend, gewijzigd of ingetrokken. Van alle gegevens wordt dagelijks een back-up gemaakt. 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. Het verzenden van vertrouwelijke gegevens gebeurt via ZorgMail.

In 2019 is een belangrijk deel van de nieuwe IT-infrastructuur gerealiseerd. Alle data is naar de cloud verplaatst, er is een virtuele werkplek in gebruik genomen en bekabeling en netwerkconfiguratie zijn vervangen. Ook 2020 zal in het teken staan van deze IT-transitie. Doel is een toekomstbestendige IT-omgeving voor medewerkers en cliënten waarbij gegevensbeveiliging, integriteit, mobiliteit en flexibiliteit centraal staan.

Kwaliteit van gebouwen

In een sector die zo sterk aan verandering onderhevig is als die van 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. De komende jaren blijft een goede afstemming van vraag, aanbod, grootte, kwaliteit en flexibiliteit van belang. Zeker ook vanwege de externe ontwikkelingen richting het scheiden van wonen en zorg. In 2019 is in samenwerking met een extern bureau gestart met het opstellen van een nieuw strategisch vastgoedplan en zijn voor alle appartementen in eigendom van de stichting meerjaren duurzaamheid onderhoudsplannen opgesteld. Uitvoering van deze plannen vindt plaats in 2020.

Ter bevordering van de doorstroom van beschermd wonen naar ambulante ondersteuning wordt met een aantal woningcorporaties diverse mogelijkheden onderzocht.

Er wordt gebruik gemaakt van een telefoondienst voor technische storingen en meldingen buiten kantoortijden. In 2019 is 108 maal gebruikt gemaakt van deze telefoonservice.



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.

Cliënten en medewerkers worden betrokken bij de brandveiligheid. Binnen de organisatie zijn er 148 gecertificeerde bedrijfshulpverleners. Jaarlijks is er een bijeenkomst voor bedrijfshulpverleners met als doel het uitwisselen van informatie en ervaringen. Voor de overige medewerkers in de hulpverleningsorganisatie is er een cursus kleine blusmiddelen. 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 woonlocaties ieder kwartaal aan de hand van een controlelijst door de bedrijfshulpverleners nagelopen. De bedrijfshulpverleners van de beschermende woonlocaties bepalen met welke frequentie en op welke wijze er aandacht wordt besteed aan brandinstructie en/of een ontruimingsoefening, rekening houdend met de grootte van de woonlocatie, 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. Daarnaast zijn in 2019 table-top ontruimingsoefeningen gedaan met medewerkers en cliënten. Hierbij wordt een casus van een ontruiming op een plattegrond van de betreffende locatie met Lego-middelen nagespeeld en worden mogelijke risico's besproken.

De meeste panden waar cliënten woonruimte huren van Stichting Anton Constandse zijn in 2019 door de medewerker Arbozaken bezocht en gecontroleerd op brandveiligheid. Bij de ambulante cliënten die ondersteuning ontvangen via de stichting zijn ontruimingsoefeningen en brandinstructies niet verplicht. Gezien de doelgroep verdient de brandveiligheid ook hier aandacht en hier is in 2019 een start mee gemaakt. Zo wordt onder andere brandveiligheid geagendeerd tijdens de werkoverleggen met medewerkers en besproken met cliënten om bewustwording te vergroten.

In 2019 heeft Stichting Anton Constandse vier keer te maken gehad met een brandincident op een woonlocatie. In drie gevallen betrof dit brand in een prullenbak (door een sigaret), in één geval was dit rook in een magnetron. Op de betreffende woonlocaties zijn table-top ontruimingsoefeningen georganiseerd met medewerkers en op twee locaties met cliënten. Op een locatie is daarnaast een ontruimingsoefening gedaan en een BHV instructie gegeven. Op de andere locaties worden de table-top oefeningen met cliënten en de ontruimingsoefeningen in 2020 gepland.

2.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

2.4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

In de samenwerkingsovereenkomst van de cliëntenraad en de bestuurder is vastgelegd op welke wijze de cliëntenraad wordt betrokken bij belangrijke zaken die betrekking hebben op de kwaliteit van de ondersteuning. De stichting volgt hierin de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Wanneer de organisatie voornemens is een wijziging in het beleid door te voeren die gevolgen heeft voor het wonen, leven en de ondersteuning van cliënten, wordt de voorgestelde wijziging voor (verzwaard) advies voorgelegd aan de cliëntenraad. Het organiseren van cliëntervaringsmetingen, het beoordelen van de resultaten en het bepalen van eventuele verbeterpunten gebeurt in samenwerking met de cliëntenraad. Zie verder hoofdstuk 3.5 - Cliëntenraad.

Eenmaal per twee jaar wordt de tevredenheid van cliënten gemeten. Vanwege de gebruiksvriendelijkheid in combinatie met uitgebreide maatwerk mogelijkheden wordt hiertoe gebruik gemaakt van de methode Positive Perception Programs van PPP-Zorg. Resultaten zijn te specificeren waardoor op locatieniveau gericht actie kan worden genomen om de tevredenheid te verbeteren. Bij de meting in 2018 was het gemiddelde rapportcijfers dat cliënten de stichting gaven een 8,1. Cliënten waren vooral tevreden over de ondersteuning, de manier van bejegen, respect voor privacy en de onderlinge samenwerking. De tevredenheid rondom daginvulling (67%) en een betrokken netwerk (63%) scoorde wat lager. In 2019 is hierop gericht gestuurd, bijvoorbeeld door middel van initiatieven die kunnen bijdragen aan verbetering van de ervaring van cliënten rondom het netwerk, zoals het project Buurtcirkel. Op het gebied van participatie zijn extra medewerkers opgeleid om cliënten via een IPS-traject naar werk te begeleiden. Daarnaast zijn er ontwikkelingen om te komen tot een herstelacademie voor en door cliënten. Het is de verwachting dat deze inspanningen zullen leiden tot een meer divers aanbod van daginvulling dat beter is afgestemd op de wensen en behoeften van cliënten. In 2020 wordt er opnieuw een



tevredenheidsonderzoek gedaan onder alle cliënten van de stichting.

Vakanties, uitjes en extraatje

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

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 gezien door de preventiemedewerker en zo nodig teruggekoppeld naar de betreffende werkeenheid. Een kwartaaloverzicht wordt meegenomen in de organisatiebrede kwartaalrapportage.

In 2019 zijn er 1168 incidenten met cliënten gemeld. Dat zijn er bijna 310 meer dan het jaar ervoor. Deze stijging is te verklaren door een stijging van het aantal medicatiemeldingen (725), ruim 300 meer zijn dan in 2018. Deze stijging zou een gevolg kunnen zijn van de extra aandacht voor het naleven van het medicatieprotocol. Ook is er een piek in het aantal meldingen op één locatie als gevolg van de langdurige afwezigheid van een client. Andere meldingen, zoals agressie (267- een daling van vijftien meldingen) en lichamelijk letsel (132 - een stijging van vijf meldingen), zijn nagenoeg gelijk gebleven. Het aantal agressiemeldingen dat hier is vermeld, is hoger dan het aantal meldingen van agressie-incidenten met medewerkers (zie hoofdstuk 2.5.2). Dit is te verklaren doordat het in dit geval ook kan gaan om meldingen zonder betrokkenheid van medewerkers.

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 2019 is vijf maal melding van een calamiteit gedaan bij de GGD. Dit betrof twee maal de inname van een overdosis medicatie, twee maal het overlijden van een cliënt en een maal een steekincident op een van de woonlocaties. Sinds medio 2019 werkt de stichting met prisma-analyses na incidenten en/of calamiteiten om te onderzoeken wat er in de preventieve sfeer kan worden gedaan. De GGD heeft deze analyses opgevraagd. Dit heeft voorsnog niet geleid tot aanvullende verbeterpunten van de GGD.

In oktober heeft de GGD een werkbezoek gebracht aan Stichting Anton Constandse rondom preventie bij ambulante ondersteuning en dagbesteding. Onderdeel van dit werkbezoek was een aantal interviews met cliënten. Dit heeft geresulteerd in een positief rapport waarin onder andere de kwaliteit van de medewerkers van de stichting naar voren kwam, alsook het diverse interne aanbod voor cliënten op het gebied van dagbesteding en activering. De GGD heeft een drietal aanbevelingen gedaan die betrekking hebben op de inrichting van de interne organisatie, de jaargesprekcyclus van medewerkers en het meldingsbewustzijn van ambulante medewerkers met betrekking tot incidenten. De aanbevelingen waren reeds onder de aandacht en hier wordt aan gewerkt. In het eerste kwartaal van 2020 wordt de GGD geïnformeerd over de voortgang.

2.4.2 Klachten

Cliënten kunnen klachten bespreken in het zogenaamde huiskameroverleg en met de ondersteuner of de cliëntvertrouwenspersoon. Een klacht kan ook worden ingebracht bij de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten. Dit kan rechtstreeks of met ondersteuning van de ondersteuner en/of de cliëntvertrouwenspersoon.

De folder 'Klachten + Incidenten - melden helpt!' is beschikbaar op alle locaties van de stichting en te downloaden via de website. 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.

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 2018 is het klachtenreglement geactualiseerd en goedgekeurd.



Aan de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten zijn in 2019 tien klachten voorgelegd, waarvan acht klachten in behandeling zijn genomen. Twee klachten zijn na interne bemiddeling verholpen. Eén klacht is schriftelijk behandeld, voor zeven klachten heeft een hoorzitting plaatsgevonden. De aard van de klachten had vooral betrekking op bejegening van de ondersteuner en/of de aard en inhoud van de geboden ondersteuning. Daarnaast zijn er ook klachten ingediend over het uitplaatsen van cliënten en over servicekosten in het huurcontract. Twee klachten zijn gegrond verklaard, twee ongegrond en vier deels gegrond, deels ongegrond. De adviezen van de onafhankelijke klachtencommissie zijn opgevolgd. Deze hadden onder andere betrekking op het verduidelijken van algemene (samenwerkings)afspraken tussen cliënten en medewerkers van de stichting, het aankaarten van ketenproblematiek in de regio met betrekking tot uitplaatsingsregels en het vinden van geschikte vervolghuisvesting. Een aantal zaken met betrekking tot het verhelderen van logeerafspraken en onderzoek naar het medicatieprotocol loopt door in 2020.

2.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

2.5.1 Personeelsbeleid

De afdeling Personeel, Organisatie en Opleiding (PO&O) houdt zich bezig met alles rondom het personeelsbeleid. In 2019 is gewerkt aan een strategisch personeelsbeleid waarin uitgangspunten zijn beschreven voor doelstellingen op het gebied van personeel, organisatie en opleiden voor de periode 2020-2024. Centrale elementen zijn:

- betrokken, deskundige en enthousiaste medewerkers als sleutel voor kwalitatieve herstelondersteuning;
- aantrekkelijk werkgeverschap;
- vitaliteit en duurzaamheid.

Het strategisch personeelsbeleid is opgebouwd rond een drietal hoofdthema's: leren & ontwikkelen, vitaliteit & duurzaamheid en vinden & verbinden. Deze thema's dragen bij aan de strategische doelen van de stichting. Dit beleid wordt operationeel gemaakt na vaststelling van het strategisch plan 2020-2024 en opvolging van het medewerkerstevredenheidonderzoek.

De arbeidsmarkt is in 2019 sterk in beweging. Dit heeft tot gevolg dat het personeelsverloop is opgelopen. Door extra in te zetten op het werven van personeel is de bezetting constant gebleven. Daarnaast is een interne flexpool van medewerkers opgezet om tijdelijke onderbezetting op te vangen. Het vinden en binden van personeel blijft ook de komende jaren een belangrijk thema.

Het cumulatief verzuim is gestegen van 7,36% in 2018 naar 7,88% in 2019. Adviesbureau Falke en Verbaan is tot 1 januari 2020 ingeschakeld ten behoeve van ondersteuning bij het terugdringen van het verzuim. De ondersteuning die dit bureau biedt bestaat uit drie elementen, te weten een verzuimanalyse, tijdelijke ondersteuning door verzuimconsulenten en ondersteuning van de managers bij het implementeren van verzuimbeleid conform een gedragsgerichte aanpak. Voor medewerkers is er een informatiebijeenkomst georganiseerd met een korte training door Falke en Verbaan. Daarnaast bespreken de managers de gedragsgerichte aanpak tijdens het werkoverleg met de medewerkers. Met ingang van september worden ziek- en herstelmeldingen gedaan bij de managers. Zij doen ook de verzuimbegeleiding en zijn daarbij tot eind 2019 ondersteund door de verzuimconsulenten.

De ingezette maatregelen blijken effectief. Zo wordt een aantal langdurige verzuimdossiers opgelost en blijft de meldingsfrequentie laag. In de maand december 2019 was het verzuim gedaald naar 6,86%. Verwacht wordt dat deze ingezette daling de komende maanden zal doorzetten.

Naast aandacht voor verzuim is er in het strategisch personeelsbeleid aandacht voor preventie door het ontwikkelen van beleid voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

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 afdelingen, waarbij ook rekening is gehouden met externe eisen. Daarnaast zijn er e-learningmodules beschikbaar via GGZ Ecademy.

In 2019 is ingezet op het vergroten van het aantal stagiaires. In 2019 zijn er 32 stagiaires geworven, in februari 2020 starten er nog eens twintig hbo-stagiaires.



2.5.2 Kwaliteit ten aanzien van de interne organisatie

De doelstelling van Stichting Anton Constandse komt tot uiting in de ondersteuningsplannen van alle cliënten. Een speerpunt 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. 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.

Naleving Arboret

Medewerkers worden ieder kwartaal geïnformeerd over actuele Arbozaken door middel van een speciaal Arbobulletin.

Vanuit de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) wordt een plan van aanpak opgesteld. Hierin worden aandachtspunten die uit de RI&E naar voren komen opgenomen. Het plan van aanpak wordt twee maal per jaar geëvalueerd en geactualiseerd. De uitvoering van het plan wordt bewaakt door de afdeling PO&O. De aandachtspunten uit de RI&E zijn in 2019 grotendeels uitgevoerd. Deze hadden onder meer betrekking op het aangiftebeleid en een projectplan ten behoeve van een rookvrije organisatie.

Het medewerkersonderzoek wordt gezien als onderdeel van de RI&E. Het onderzoek vindt eenmaal per twee jaar plaats. In december 2019 is het laatste medewerkersonderzoek in samenwerking met Effactory gehouden. De resultaten van dit onderzoek zijn begin 2020 bekend.

Meldingen arbeidsrisico's

Medewerkers zijn verplicht om na een incident een meldingsformulier arbeidsrisico's in te vullen. De werkgroep Veiligheid & Preventie 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. Het team Opvang & Nazorg biedt medewerkers ondersteuning na een ingrijpende gebeurtenis, onder andere door middel van reconstructies, groepsopvang en individuele opvang. Ook kunnen medewerkers worden doorverwezen voor gespecialiseerde hulp. In 2019 was er acht maal sprake van groepsopvang en twaalf maal sprake van individuele opvang. Dit betreft met name gebeurtenissen die te maken hebben met agressie en een overlijden. Om medewerkers preventief en tijdelijk extra te ondersteunen bij situaties waarin zij zich onveilig voelen is in 2019 een contract afgesloten met Veilig Zorg Ondersteuning, een specialist op dit gebied.

Het totaal aantal meldingen in 2019 (305) is gedaald ten opzichte van het aantal meldingen in 2018 (356). Hetzelfde geldt voor het aantal meldingen ten aanzien van agressie en geweld; van 247 meldingen in 2018 naar 213 meldingen in 2019. Opvallend is dat het aantal meldingen en aangiftes bij de politie in vergelijking tot het aantal meldingen gering is; in 2019 is vijf maal aangifte gedaan bij de politie. Van een valincident op een woonlocatie is melding gedaan bij de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

In 2019 hebben de leden van de werkgroep Veiligheid & Preventie de cursus Prisma Light gevolgd. Er zijn zeven prisma-analyses uitgevoerd. De analyses en adviezen zijn teruggekoppeld naar de betreffende werkeenheden, de gebiedsmanagers en de bestuurder. Zie verder hoofdstuk 2.4.1 - Meldingen incidenten met cliënten.

Klachten medewerkers

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 2019 zijn er drie meldingen gedaan bij Bezemer, Kuiper & Schubad. De meldingen hebben niet geleid tot formele klachten.

2.6 Samenleving

Ondersteuning van maatschappelijke doelen

Waar mogelijk ondersteunt Stichting Anton Constandse een aantal maatschappelijke doelen met mensen, middelen en kennis.

Dertien medewerkers van de Stichting Anton Constandse waren in 2019 gedetacheerd bij Stichting Migrascoop. Deze stichting biedt huisvesting en ondersteuning aan migranten die statushouder zijn in de regio Den Haag.

Milieubeleid

Conform het activiteitenbesluit milieubeheer treft de stichting energiebesparende maatregelen met een



terugverdientijd van vijf jaar of minder. Tevens is per 1 juli 2019 de informatieplicht energiebesparing van toepassing.

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. Op een beperkt aantal grotere locaties is door Eneco een energie audit uitgevoerd conform de Europese Energie Efficiency Richtlijn. Daarbij zijn mogelijke energiebesparingen in kaart gebracht. Daarnaast is er een organisatiebrede rapportage gemaakt waarin maatregelen voor alle woonlocaties zijn opgenomen. Daarbij kan worden gedacht aan het plaatsen van LED verlichting en het optimaliseren van verwarmingsinstallaties, maar ook het verduurzamen van vervoer binnen de stichting. In overleg met installateurs wordt bekeken welke energiebesparende maatregelen in 2020 worden uitgevoerd. Daarnaast wordt met gebouw eigenaren gekeken naar mogelijkheden om gezamenlijk op te trekken in het verduurzamen van panden.

De stichting gebruikt papier met het FSC keurmerk en het Ecolabel. Papier wordt zoveel mogelijk separaat afgevoerd en lege toners worden ingeleverd bij Stichting AAP zodat deze kunnen worden hergebruikt. De meeste printers zijn ingesteld op de zogenaamde eco-modus en dubbelzijdig en zwart/wit afdrucken. Zij geven minimale uitstoot van schadelijke stoffen.

Deelnemen aan activiteiten in de omgeving

Stichting Anton Constandse staat midden in 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 ontwikkelt en onderhoudt daartoe een samenhangend aanbod van beschermende woonvormen. Deze beschermende woonlocaties, alsook de activiteitencentra, bevinden zich verspreid over Den Haag en daarmee midden in 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 woonlocaties vinden initiatieven plaats om cliënten te stimuleren deel te nemen aan buurt- en wijkactiviteiten. Binnen het uitgebreide activiteitenprogramma is er aandacht voor de ontwikkeling van bezoekers en het verkennen van de eigen grenzen door deelname aan uitdagende activiteiten. Zie verder hoofdstuk 2.2 - Maatschappelijk herstel.

Informerende van belanghebbenden

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

2.7 Financieel beleid

Kasstromen en financieringsbehoeften

De inkomsten vanuit Wmo beschermd wonen zijn in 2019 maandelijks door middel van voorschotten ontvangen. Dit betreft negentig procent van het subsidiebedrag; in 2020 volgt een afrekening. Alle overige inkomsten voor geleverde zorg worden ontvangen na goedkeuring van een periodieke declaratie. Er is geen behoefte aan aanvullende financiering.



Hoofdstuk 3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

Toepassing van de Governancecode Zorg

Stichting Anton Constandse past de Governancecode Zorg 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

De raad van bestuur wordt gevormd door één persoon, de bestuurder.

De bestuurder wordt bezoldigd conform de Wet normering topinkomens (WNT). Er wordt gewerkt conform een vastgestelde declaratie- en faciliteitenregeling bestuurder.

Geen enkele functionaris van Stichting Anton Constandse heeft in 2019 een beloning ontvangen boven de WNT-grens.

In 2019 heeft de bestuurder één nevenfunctie, te weten lid van het bestuur bij beroepsvereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland. De bestuurder bespreekt haar nevenfuncties jaarlijks met de remuneratiecommissie. Hierbij wordt beoordeeld of er sprake is van een mogelijke belangenverstrengeling. In 2019 is er geen sprake van belangenverstrengeling.

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;
- belangenverstrengeling bij medewerkers;
- 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

Mevrouw G.M.W. Harteveld, geboren 15 januari 1952

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

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
- Lid raad van commissarissen Tiekinetix, Breukelen
- Lid raad van commissarissen ADSE, Hoofddorp
- Voorzitter raad van toezicht NBD Biblion, Zoetermeer

De heer mr. H.J.H. Vullingsh MBA RAB, geboren 31 augustus 1959

Vicevoorzitter vanaf 2016, benoemd voor de eerste zittingstermijn tot 2020.

Hoofdfunctie

- Partner Claasen, Mollenbeek & Partners, Den Haag



Mevrouw H.M. van der Gaag, geboren 30 december 1958
Lid vanaf 2015, benoemd voor de tweede zittingstermijn tot 2023.
Hoofdfunctie

- Hoofd Strategie en Organisatie, Nederlandse Emissie Autoriteit
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat tot 1 juni 2019

Nevenfuncties

- Lid bestuur Stichting Samenwerking Sociale Fondsen, Den Haag
- Lid bestuur Stichting Ons Thuis, Den Haag
- Lid raad van commissarissen Rabo Bank regio Den Haag
- Lid adviesraad bijzondere voorzieningen ROC Mondriaan
- Vicevoorzitter Residentie Bach Ensembles, Den Haag

De heer R. van Dijk, geboren 28 januari 1955
Lid vanaf 2019, benoemd voor de eerste zittingstermijn tot 2023.

Nevenfuncties

- Lid raad van toezicht Stichting 's Heeren Loo, Amersfoort
- Voorzitter Stichting Kunst Meander MC, Amersfoort

De heer J.O.P. Schackman, geboren 22 februari 1963
Lid vanaf 2019, benoemd voor de eerste zittingstermijn tot 2023.

Hoofdfunctie

- Bestuurder Zorggroep De Vechtstreek, Breukelen

Nevenfuncties

- Lid raad van toezicht GGZ Momentum
- Auditor Nederlands Instituut voor Accreditaties in de Zorg
- Secretaris/penningmeester IVVU Ouderenzorg, Utrecht

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 2018 is deze profielschets geactualiseerd.

De raad van toezicht werkt met een dakpansgewijs aftreedrooster waarbij rekening is gehouden met de continuïteit binnen de raad. 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 het rooster van aftreden geagendeerd.

Werving & selectie

De werving en selectie van nieuwe leden vindt plaats op basis van een openbare vacaturestelling en met ondersteuning van een extern bureau. Voor iedere vacature wordt een specifiek profiel opgesteld.

(Her)benoeming, schorsing en ontslag

Een procedure voor (her)benoeming, schorsing en ontslag van een lid van de raad van toezicht is opgenomen in het reglement raad van toezicht, dat jaarlijks wordt beoordeeld op volledigheid.

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. Nieuwe hoofd- of nevenfuncties worden in de raad besproken in het licht van mogelijke belangenverstrengeling.

Deskundigheid

De raad van toezicht houdt zijn 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. Voor nieuwe leden wordt een introductieprogramma op maat gemaakt. In 2019 is door de hele raad van toezicht 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. Verder is er aandacht besteed aan de verdere interne professionalisering. De raad van toezicht heeft in 2019 op diverse wijzen nader kennis gemaakt met cliënten en medewerkers van de stichting en externe stakeholders.

Bezoldiging

De bezoldiging van de leden van de raad van toezicht is conform de WNT.

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 zes maal vergaderd. Tijdens deze vergaderingen heeft de raad van toezicht goedgekeurd:

- de begroting;
- de jaarrekening;
- het bestuursverslag;
- het jaarplan.

Daarnaast zijn de financiële overzichten, kwartaalrapportages en de voortgang van het jaarplan besproken. De financiële commissie heeft de jaarrekening besproken in aanwezigheid van de externe accountant.

In verband met wijziging in de organisatiestructuur worden de statuten begin 2020 aangepast en in het verlengde hiervan de volgende documenten geactualiseerd:

- reglement raad van toezicht inclusief visie op toezicht;
- reglement financiële commissie;
- reglement commissie kwaliteit & veiligheid;
- klokkenluiderregeling;
- bestuursreglement;
- treasurystatuut.

Jaarlijks beoordeelt de raad van toezicht of de Governancecode Zorg wordt nageleefd.

In 2019 zijn diverse 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 samenwerking met de accountant, de inzet van onderaannemers, de wachtlijst en in-/door- en uitstroom en de ontwikkelingen op het gebied van beschermd wonen en ambulantisering. Er is aandacht besteed aan de risico-inventarisatie, de reserve aanvaardbare kosten, het borgen van compliance, het beleid ten aanzien van privacy en gegevensbescherming in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming, Stichting Migrascoop en het programma Goed Toezicht van de NVTZ. Speciale aandacht was er voor de doorontwikkeling van de organisatie, de interne kwaliteitsaudit en de externe audit op basis van de HKZ-normen, de vernieuwing van de IT-infrastructuur, de contouren van het strategisch vastgoedplan en het strategisch personeelsbeleid. Medewerkers en/of cliënten hebben de raad van toezicht nader geïnformeerd over het verzuim, de financieringsstromen, de individuele rehabilitatie benadering (IRB methodiek) en het steunpunt Stemmen Horen.

Een afvaardiging van de raad van toezicht heeft eenmaal per jaar informeel overleg met de cliëntenraad en tweemaal per jaar overleg met de ondernemingsraad. Tijdens deze gesprekken komen actuele zaken aan de orde.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestaat uit de voorzitter en vicevoorzitter van de raad van toezicht. De commissie voert jaarlijks een functioneringsgesprek met de bestuurder. Dit gebeurt na voorbereiding in een besloten vergadering van de raad van toezicht en met input van een aantal interne stakeholders, te weten de ondernemingsraad, de cliëntenraad en het beleidsteam. Van dit gesprek wordt verslag gemaakt en er wordt een mondelinge terugkoppeling gegeven aan de raad van toezicht. Daarnaast adviseert de remuneratiecommissie de raad van toezicht bij zaken aangaande de bezoldiging van bestuur en toezichthouders.

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 driemaal overleg gepleegd, al dan niet in bijzijn van de accountant. Onderwerpen van gesprek waren onder meer de jaarrekening, de begroting, meerjarenbegroting en gesegmenteerde begroting, het strategisch vastgoedplan, de IT-transitie en de uitkomsten van een kostprijsonderzoek.

Commissie kwaliteit & veiligheid

De commissie kwaliteit & veiligheid heeft tot doel meer diepgang te geven aan de toezichhoudende, advies- en klankbordrol van de raad van toezicht inzake de borging van kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning van cliënten binnen de organisatie en met inachtneming van de (publieke) belangen van relevante stakeholders. Twee leden van de raad van toezicht hebben zitting in deze commissie. In 2019 is de commissie tweemaal bijeengekomen. Onderwerpen van gesprek waren onder andere de interne en externe audit, de doorontwikkeling van de organisatie, het strategisch personeelsbeleid en de mogelijkheden voor het oprichten van een herstelacademie.

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.

Risicomanagement/veiligheidsmanagement

De raad van toezicht heeft speciale aandacht voor risicomanagement. Jaarlijks wordt er een risico-inventarisatie gehouden onder alle werkeenheden en afdelingen en aangevuld met strategische risico's en uitdagingen. Deze risico's worden geanalyseerd, besproken tijdens een werkconferentie en vormen met kansen en ontwikkelingen de basis van de deeljaarplannen en het jaarplan. De risicoanalyse wordt tevens besproken in een vergadering van de raad van toezicht.

Evaluatie eigen functioneren

De raad van toezicht evalueert jaarlijks het eigen functioneren. Eenmaal per drie jaar wordt de evaluatie begeleid door een onafhankelijke externe. De leden van de raad hebben een onafhankelijke rol ten opzichte van elkaar met waardering voor ieders expertise. Begin 2019 heeft de raad van toezicht een zelfevaluatie gedaan waarbij is geconcludeerd dat er meer aandacht was voor de strategische visie. Begin 2020 staat een evaluatie onder begeleiding van een onafhankelijke externe gepland.

3.4 Bedrijfsvoering

Bewaken en verantwoorden van activiteiten

Het bestuur stelt jaarlijks een jaarplan vast dat is opgesteld aan de hand van onder andere de interne en externe ontwikkelingen, het meerjarenbeleid, 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

Jaarlijks worden risico's en kansen organisatiebreed in beeld gebracht met als doel de kwaliteit en continuïteit van de herstelondersteuning te waarborgen. Geïdentificeerde risico's worden indien mogelijk door maatregelen gemitigeerd.

Stichting Anton Constandse was in 2019 voor 95% van haar inkomsten afhankelijk van de gemeente Den Haag, waarvan 79% afkomstig van de subsidie voor beschermd wonen. Hierdoor zijn ontwikkelingen in de financiering van beschermd wonen en het inkoopbeleid van de gemeente Den Haag van grote invloed op de bedrijfsvoering van de stichting. In het verslagjaar heeft de gemeente Den Haag een aanbesteding uitgeschreven voor alle Wmo ondersteuning inclusief beschermd wonen binnen de centrumgemeente Den Haag. Dit was een open house aanbesteding waarbij de gemeente na diverse marktconsultaties de tarieven en de eisen heeft bepaald. Stichting Anton Constandse heeft na inschrijving op deze aanbesteding alle gevraagde percelen toegewezen gekregen. Het nieuwe raamcontract komt met een nieuwe manier van financieren. Dit betekent geen subsidie meer voor beschermd wonen, maar maatwerkarrangementen voor individuele cliënten. De tarieven worden per individuele cliënt bepaald en kunnen daardoor lager of hoger uitkomen dan het subsidiebedrag uit 2019. Daartegenover staat dat de maximering voor het aantal plaatsen beschermd wonen is vervallen.



Een deel van de cliënten die beschermd wonen zal met ingang van 1 januari 2021 toegang krijgen tot de Wet langdurige zorg (Wlz). In 2020 zullen de cliënten die hiervoor in aanmerking komen een Wlz indicatie ontvangen. Voor het deel Wmo beschermd wonen zijn er plannen om de gelden te decentraliseren. Waar de gelden voor de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer sinds 2015 beheerd worden door de gemeente Den Haag in haar rol als centrumgemeente, is het de verwachting dat deze in de toekomst (2022) verdeeld zullen worden over de vijf gemeenten.

Bovengenoemde ontwikkelingen brengen risico's met zich mee, zoals op termijn een vermindering van het aantal plaatsen beschermd wonen. De ontwikkelingen bieden ook kansen, zoals de mogelijkheid tot spreiding, een minder grote afhankelijkheid van een gemeente en kansen voor groei. De Wlz zal vooral voor cliënten met een chronische aandoening rust brengen door minder herbeoordelingen en meer zekerheid richting de toekomst. De Wlz betekent ten opzichte van de Wmo een administratieve lastenverlichting vanwege de beschikkingen voor onbepaalde tijd.

De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt maken dat er een risico is op te weinig en/of onvoldoende gekwalificeerd personeel. Veel zorgaanbieders in de regio ervaren een grote uitstroom van personeel. De stichting speelt hierop in door permanent personeel te werven met als doel direct geschikte kandidaten te kunnen voordragen zodra er een vacature ontstaat. Daarnaast is er veel aandacht voor verzuim, zowel op het gebied van preventie als begeleiding tijdens verzuim. Ook op het behouden van personeel wordt extra ingezet. Zie verder hoofdstuk 2.5.1- Personeelsbeleid.

Stichting Anton Constandse beschikt over verouderde IT-systemen. In 2019 is een plan van aanpak in uitvoering genomen dat voorziet in een nieuwe infrastructuur, hardware en inrichting van processen. Hierbij is gekozen voor standaard inrichtingen en software as a service. Veel zaken zijn uitgevoerd en er is een start gemaakt met de overgang voor telefonie naar VoIP. Door de kleinschaligheid en daarmee het grote aantal zorglocaties en spreiding over de stad is de IT vernieuwing een relatief grote en kostbare zaak.

Interne risicobeheersing- en controlesystemen

De stichting beschikt over een systeem van planning en control. Dit heeft betrekking op het financieel beheer en de ontwikkelingen binnen de werkeenheden. Per werkeenheden/bureau worden exploitatieoverzichten opgesteld die tot en met het derde kwartaal periodiek door de bestuurder worden besproken met de voorzitters van de werkeenheden en de bureau-eigenaren. Vanaf het vierde kwartaal bespreekt de bestuurder deze met de verantwoordelijke managers. De verantwoordelijke managers bespreken de kwartaalrapportages met de werkeenheden en bureaus. Ook worden de meer inhoudelijke kwartaalrapportages besproken. Daarnaast wordt maandelijks een rapportage van de gehele organisatie opgesteld waarin de financiële exploitatie en de productiecijfers zijn opgenomen, evenals de personele informatie. Deze rapportage wordt besproken met de bestuurder in het beleidsoverleg en periodiek ingebracht in de vergaderingen van de raad van toezicht. Jaarlijks worden kaders bepaald voor de begroting van het volgende jaar. De begroting is voorzien van deelbegrotingen per werkeenheden en per bureau.

Risico's met betrekking tot het vastgoed zijn beperkt door de kleinschalige huisvesting en de combinatie van eigendom en huurcontracten voor korte en langere termijnen.

De stichting is sinds 2007 in het bezit van het HKZ certificaat. Jaarlijks vindt hiertoe een externe audit plaats. Zie verder hoofdstuk 2.3 - Het kwaliteitssysteem.

Het borgen van compliance wordt jaarlijks besproken met de raad van toezicht.

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 het onderzoek te laten doen door een onafhankelijke derde. 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 2019 is een groot deel van het organisatie-ontwikkelplan dat in 2018 was opgesteld op basis van de uitkomsten van een evaluatie van de organisatie en de strategische ambities, uitgevoerd. Dit is gebeurd in goed overleg met de medezeggenschapsorganen. Kenmerkende verandering in de organisatie-inrichting is de komst van vier gebiedsmanagers, drie managers van (staf) afdelingen en een bestuurssecretaris. Daarnaast is in de



hulpverleningsorganisatie een nieuwe functie gecreëerd waardoor er meer doorgroeimogelijkheden zijn voor medewerkers. Doel van de doorontwikkeling is een slagvaardige organisatie die de toekomst tegemoet kan treden met voldoende gekwalificeerd personeel op de juiste plek, arbeidssatisfactie, efficiënte samenwerking tussen organisatieonderdelen, rolduidelijkheid en kaders. Hierbij blijft de zelforganisatie als organisatieprincipe centraal staan.

3.5 Cliëntenraad

Vertegenwoordiging in de cliëntenraad

Er wordt gestreefd naar één vertegenwoordiger per vijftig cliënten in de cliëntenraad. Op basis van 1500 cliënten zou dit een representatieve vertegenwoordiging zijn van dertig 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 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 geen rekening te worden gehouden met een evenredige verdeling. In december 2019 had de cliëntenraad twintig leden.

Ondersteuning

De cliëntenraad heeft een eigen budget dat elk jaar in overleg met de bestuurder van Stichting Anton Constandse wordt vastgesteld. De kerngroep (het dagelijks bestuur van de cliëntenraad) beheert het budget. In de maanden januari en februari bestaat de kerngroep uit zes leden. In maart hebben twee leden het lidmaatschap opgezegd. Een lid van de cliëntenraad is toegetreten tot de kerngroep, waarmee de kerngroep vanaf maart uit vijf leden bestaat. De leden nemen bij toerbeurt de voorzittersrol van de cliëntenraad op zich. De cliëntenraad en de kerngroep worden in hun voorbereidende werkzaamheden ondersteund door de ondersteuner inspraak & zeggenschap. De cliëntencommissies worden geassisteerd door een ondersteuner van de werkeenheden. Ook is er ondersteuning bij huiskameroverleggen op de werkeenheden. De ondersteuners van de werkeenheden kunnen desgewenst gebruik maken van de expertise van de kerngroep en de ondersteuner inspraak & zeggenschap. In 2019 hebben zowel ondersteuners als cliënten(commissies) hiervan gebruik gemaakt.

Werkwijze

De cliëntenraad is in 2019 elf keer bijeengekomen. Vier keer is de cliëntenraad bijeengekomen in een overleg met de bestuurder. Er was eenmaal overleg met de voorzitter en een lid van de raad van toezicht. De kerngroep is 34 keer bijeengekomen, waarvan eenmaal in aanwezigheid van het lid van de raad van toezicht gekoppeld aan de cliëntenraad.

Leden van de cliëntenraad zijn vertegenwoordigd in diverse interne en externe overlegorganen zoals de denktank Anton Vernieuwt, de Cliëntenklankbordgroep Wmo en beschermd wonen van de gemeente Den Haag, de projectgroep Bed & Break en de redactie van het cliëntenblad Paraplu. Desgevraagd hebben leden van de kerngroep deelgenomen aan voorbereidende gesprekken over het strategisch vastgoedplan, de doorontwikkeling van de organisatie, de sollicitatiecommissie voor vier gebiedsmanagers en de manager participatie en de voorbereidende benoemingscommissie voor de 34 senior herstelondersteuners ggz.

De cliëntenraad informeert cliënten van 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.

In 2019 is een werkbezoek georganiseerd bij het Respijthuis Amerbos in Amsterdam en is de landelijke dag voor cliëntenraden in Nieuwegein bezocht. De kerngroep heeft onder leiding van het servicebureau OTC haar functioneren geëvalueerd. In april heeft de voltallige cliëntenraad zich laten bijscholen over de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen die met ingang van 1 juli 2020 van kracht is.

Advies/informatie

De cliëntenraad heeft (gevraagd en ongevraagd) advies gegeven over:

- het voorgenomen besluit besturingsfilosofie en organisatie-inrichting;
- het voorgenomen besluit inrichting werkeenheden;
- de benoembaarheid van vier gebiedsmanagers;
- het voorstel nieuwe functies senior avond-/nachtdienst;
- Anton Vernieuwt fase 2;



- het nieuw te vormen bureau Participatie;
- het activiteiten-/ontspanningsbudget voor cliënten binnen een werkeenheden;
- het opheffen van de projectgroep Bed & Break;
- een kwestie met betrekking tot niet geautoriseerde interviewvragen aan ambulante cliënten;
- het evalueren van een kwestie rondom interne overplaatsing van een groepsongeschikte cliënt.

De adviezen van de cliëntenraad hebben ertoe geleid dat een aantal procedures, reglementen en voorgenomen besluiten is aangepast c.q. geactualiseerd. Daarnaast is op initiatief van de cliëntenraad door de organisatie een voorstel geschreven voor de nieuwe functies van senior avond-/nachtdienst. De cliëntenraad is tevreden over de wijze waarop de organisatie zijn adviezen implementeert.

De cliëntenraad heeft afgezien van het recht tot het doen van een bindende voordracht voor één zetel in de raad van toezicht overeenkomstig het bepaalde in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, zoals uitgewerkt in de statuten van stichting, in ruil voor het recht van advies ten aanzien van onderwerpen die zijn vastgelegd in een document tussen het bestuur namens de raad van toezicht en de cliëntenraad.

De cliëntenraad is geïnformeerd over:

- de nieuwe gebiedsindeling binnen de hulpverleningsorganisatie;
- de continuïteit van maaltijdleveranties;
- de stand van zaken rondom een herstelacademie;
- de Wet verplichte ggz en de (mogelijke) gevolgen voor de stichting;
- de aanpak werving en selectie senior herstelmedewerkers ggz.

De cliëntenraad heeft initiatief genomen tot:

- het beschrijven van de analyse 'Inspraak en zeggenschap op de werkeenheden';
- een voorstel om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de inspraak op de werkeenheden;
- het opzetten van een mobiele achterwacht buiten kantooruren.

Clïëntvertrouwenspersoon (CVP)

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 2019 is 169 keer contact gezocht met de CVP door cliënten (159 in 2018). De meeste kwesties zijn in goed overleg en naar tevredenheid opgelost. Indien gewenst kan de CVP cliënten ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten. Zie verder hoofdstuk 2.4.2 - 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 2019 gebruikgemaakt.

3.6 Ondernemingsraad

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 2019 bestond de OR uit acht leden en één aspirant-lid. In het tweede kwartaal vertrok een OR-lid en bestond de OR uit zeven leden en een aspirant-lid. 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.

In 2019 had de OR een themadag onder de noemer efficiënte en effectieve werkwijzen en diverse OR-leden hebben congressen bijgewoond over nieuwe ontwikkelingen in de medezeggenschap.

Faciliteitenregeling

Leden van de OR krijgen een aantal uren per week compensatie voor de tijd die zij nodig hebben voor vergaderingen, onderzoek en overleg. 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.

In 2019 waren er tien vergadering van de OR en tien keer is de OR bijeengekomen in een overleg met de bestuurder. Twee maal is de OR bijeen-gekomen in een artikel-24-overleg met de raad van toezicht en de bestuurder. De vergaderingen hebben in goede orde plaatsgevonden.

OR-reglement

In 2018 is het OR-reglement geactualiseerd.

Initiatief-, Instemmings- en Adviesrecht

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

Adviesrecht

- Adviesaanvraag structuur bureau participatie.
- Adviesaanvraag besturingsfilosofie en organisatie-inrichting, doorontwikkeling fase 1.
- Adviesaanvraag inrichting werkeenheden en gebieden, doorontwikkeling fase 2.
- Adviesaanvraag nieuwe functie senior avond/nachtdienst.
- Adviesaanvraag herbenoeming lid raad van toezicht.

Instemmingsrecht

- Instemmingsverzoek privacybeleid en -reglement.
- Instemmingsverzoek uitbreiding maatwerkregeling met tweede bedrijfsarts.
- Instemmingsverzoek kopen en verkopen verlofuren.

De OR heeft ten aanzien van een aantal onderwerpen gebruik gemaakt van het initiatiefrecht, zoals:

- visie OR op doorontwikkeling organisatie, fase 2;
- OR enquête doorontwikkeling organisatie, fase 2;
- uren-compensatie OR;
- alleen werken en veiligheid;
- kopen/verkopen verlofuren;
- vindbaarheid/bereikbaarheid vertrouwenspersoon;
- generatiebeleid;

Voor het merendeel kwamen deze initiatieven voort uit verzoeken of signalen van medewerkers.

**Bijlage I**

Een overzicht van de organisaties waar Stichting Anton Constandse in 2019 een overeenkomst, convenant of andere afspraak mee heeft.

Parnassia Groep

De Parnassia Groep verwijst cliënten door naar 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 bestuurs-/directie-/managementniveau vindt periodiek overleg plaats. Op het niveau van de werkeenheden zijn er multidisciplinaire overleggen.

In 2019 is onderzoek gedaan naar de onderlinge samenwerking met als streven deze zo in te richten c.q. te verbeteren dat optimale ondersteuning aan cliënten kan worden geboden. Het management binnen beide organisaties stuurt actief op het werken volgens de gemaakte afspraken. Een van deze afspraken is een training psychopathologie die Parnassia Academie in het voor- en najaar van 2020 verzorgt voor medewerkers van Stichting Anton Constandse.

Met Parnassia, Xtra en Kompasie is gewerkt aan het opzetten van Buurtcirkels in Den Haag. Doel is het ontwikkelen van netwerkcirkels van cliënten, hetzij het vergroten van het persoonlijke netwerk van cliënten vanuit de principes van wederkerigheid om zo minder afhankelijkheid van zorgprofessionals te stimuleren. Op 23 oktober 2019 is de eerste Buurtcirkel van start gegaan in Loosduinen. De wijken Moerwijk en Regentesse-/Valkenboskwartier volgen.

Youz, specialistische zorg voor jeugd en gezin, onderdeel van Parnassia Groep (voorheen De Jutters)

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

Palier, onderdeel van Parnassia Groep

Voor Palier is doorstroom naar Stichting Anton Constandse een logische volgende stap voor veel kandidaten.

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Met het Ministerie van Justitie is in 2019 een contract afgesloten na gunning van de aanbesteding.

Middin

Met Middin wordt een intersectorale woonvoorziening, het Hofje van Boheemen, beheerd. Hier worden cliënten van Stichting Anton Constandse met een ernstige psychische aandoening en cliënten van Middin met een verstandelijke beperking verzorgd en ondersteund door hulpverleners van beide organisaties.

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

De meeste huurwoningen van Stichting Anton Constandse worden bij bovengenoemde woningcorporaties gehuurd. Met deze woningcorporaties wordt overlegd over de behoefte ten aanzien van nieuwe woningen. Stichting Anton Constandse heeft namens de cliënten een beroep gedaan op 42 convenantwoningen van Vestia en Staedion.

In samenwerking met Middin, Florence en Staedion worden plannen uitgewerkt om het voormalig verpleeghuis Loosduinsehof om te bouwen naar een Wonen met een Plus-concept.

Met de gemeente Den Haag en woningcorporatie Arcade wordt gekeken naar mogelijkheden om de doorstroom vanuit beschermd wonen te bevorderen door het ontwikkelen van nieuwbouw in de Cornelia van Zantenstraat. De bedoeling is dat vijftig procent van de woningen bestemd is voor cliënten van Stichting Anton Constandse met ambulante ondersteuning. Het exacte aantal woningen is nog niet bekend.

Met Rijswijk Wonen is in 2019 een convenant afgesloten waardoor er ook uitstroombmogelijkheden zijn in de gemeente Rijswijk.

Gemeente Den Haag

Stichting Anton Constandse participeert in de gemeentelijke werkgroep Beschermd Wonen. Deze werkgroep bestaat uit zes kernaanbieders van beschermd wonen in de regio Den Haag, te weten RIBW Fonteynburg, Kessler Stichting, Leger des Heils, LIMOR, Parnassia en Stichting Anton Constandse. Vanaf 2015 hebben deze aanbieders voor beschermd wonen de toegang voor beschermd wonen in opdracht van de gemeente Den Haag uitgevoerd. Op 1 april 2019 heeft de gemeente dit overgenomen. Dit houdt in dat zowel de indicatiestelling als het wachtlijstbeheer door consulenten van de gemeente wordt uitgevoerd. Met de gemeente is er nauw overleg geweest over de inrichting van het nieuwe proces en het borgen van de kwaliteit van de plaatsingen.



Ook voor de toegang van de ambulante ondersteuning, dagbesteding en huishoudelijke hulp is de gemeente Den Haag in 2019 gestart met een nieuwe werkwijze. De nieuwe Wmo-wijkteams hebben hierin een belangrijke rol.

Door de gemeente is een Taskforce Uitstroom ingesteld, waaraan de zes grootste woningcorporaties deelnemen. De taskforce houdt zich bezig met het creëren van effectievere en efficiëntere uitstroom. Dit betekent dat er gekeken wordt naar alternatieve mogelijkheden voor uitstroom, zoals het gebruik van gemeentelijk vastgoed. Maar ook naar het coördineren van de zogenaamde convenantwoningen, woningen die de woningcorporaties jaarlijks beschikbaar stellen aan zorginstellingen voor uitstroom van cliënten. Stichting Anton Constandse participeert in deze overleggen.

Op bestuursniveau wordt deelgenomen aan het Directieoverleg MO Beschermd Wonen.

Een medewerker van Stichting Anton Constandse is aangesteld als programmacoördinator voor het Haags Steun Systeem. Dit 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.

Periodiek vinden gesprekken plaats met accountmanagers van gemeenten met wie de stichting een contract heeft voor de Wmo ambulante ondersteuning en dagbesteding.

H4 De H4 is een samenwerkingsverband van de gemeenten Rijswijk, Delft, Westland en Midden Delfland. De H4 gemeenten zijn in de loop van 2019 geleidelijk overgegaan naar resultaatfinanciering.

H6 De H6 is een samenwerkingsverband van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Wassenaar, Voorschoten, Zoetermeer, Lansingerland en Pijnacker-Nootdorp. Stichting Anton Constandse heeft met de H6 een overeenkomst afgesloten voor de levering van individuele ondersteuning onder de Wmo en dagbesteding.

Stichting Anton Constandse maakt deel uit van de regionale werkgroep Gebundelde kracht. De werkgroep bestaat uit alle sociale partners, waaronder Woej, Fonteyenburg en GGZ Rivierduinen. Binnen de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn er convenantafspraken gemaakt tussen zorgaanbieders en woningcorporaties voor uitstroomwoningen, waardoor cliënten van Stichting Anton Constandse ook uitstroommogelijkheden hebben in deze regio.

In 2019 is een mantelzorgconvenant tussen de gemeente Leidschendam-Voorburg en dertien maatschappelijke partners, waaronder Reakt, Middin, Florence Fonteyenburg en Stichting Anton Constandse, ondertekend met als doel te komen tot een goede en complete ondersteuningsstructuur voor mantelzorg.

H10 De H10 bestaat uit de gemeenten Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. 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 Stichting Anton Constandse maken gebruik van activiteiten bij externe zorgaanbieders. Met Reakt, Schroeder, Mens en Tuin, GGZ Delfland (Doel), Windroos, Middin, Kessler Stichting, Pameijer, Ipse de Bruggen, De Prael en Haagse Zwam zijn er overeenkomsten 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.

Stichting Eykenburg

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

Stichting Migrascoop

Voor individuele, specialistische ondersteuning aan statushouders is er een onderaannemings-overeenkomst afgesloten met Stichting Migrascoop.

Fonteyenburg

Met Fonteyenburg en Parnassia vinden op bestuurlijk niveau gesprekken plaats over de inrichting van de ggz-keten in de Haagse regio. Belangrijke thema's zijn een gezamenlijke visie, de doorontwikkeling van de zorg en integrale ggz in de wijken.

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.

Stichting Anton Constandse neemt deel aan regionale overleggen, onder andere op het gebied van de Wlz.



GGZ Nederland

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.

Apotheek

De samenwerking met Therapeuticom Farma, het samenwerkingsverband van apothekers dat medicatie levert aan Stichting Anton Constandse, verloopt naar wens. Er zijn korte lijnen over de diverse aspecten van het geïmplementeerde geneesmiddelenprotocol. In 2019 is dit protocol geactualiseerd.

Phrenos Kenniscentrum

Stichting Anton Constandse is deelnemer van Phrenos, kenniscentrum voor ggz en 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 Stichting Anton Constandse. De opleiding is een door het Centrum Post Initieel Onderwijs (CPION) erkende opleiding. In 2019 hebben negen medewerkers de opleiding met succes afgerond.

Spoor 22

Sinds september 2019 wordt samengewerkt met Spoor 22 om te komen tot een goed en samenhangend opleidingsaanbod in het sociaal werk voor studenten, opleiders en werkgevers. In de praktijk betekent de samenwerking dat studenten van ROC Mondriaan niet alleen stage lopen op locaties van de Stichting Anton Constandse, maar dat zij ook een dag in de week door onze professionals praktijklessen krijgen over het vak.

ZorgZijn Werkt

Werkgeversvereniging ZorgZijn Werkt zet zich in voor branche overstijgende arbeidsmarkt vraagstukken in de regio's Haaglanden en Nieuwe Waterweg Noord. Dit regionale netwerk is gericht op kennisuitwisseling en samenwerking met werkgevers, onderwijs, gemeenten en andere stakeholders.