



# OP NAAR DE TOEKOMST

**Meerjarig Beleidskader 2008 — 2012**

**RIBW**

ZAANSTREEK WATERLAND WEST-FRIESLAND



## Onze missie

‘Mensen met langdurige psychiatrische en/of psychosociale problemen begeleiden en ondersteunen in hun streven op hun eigen manier in de samenleving te wonen, de dag te besteden en relaties te hebben.’

**'OP NAAR DE TOEKOMST'** is het motto waarmee we als Stichting Regionale Instelling voor Beschermd Wonen Zaanstreek, Waterland en West-Friesland op weg gaan naar 2012.

Wij willen er nu en straks zijn voor onze cliënten, zodat ze op een plezierige manier bij ons kunnen wonen, werken en sociale contacten onderhouden. We intensiveren de samenwerking met onze partners zoals de zorgverzekeraars, gemeenten, woningcorporaties en zorgorganisaties. Samen met hen gaan we werken aan nieuwe woonvormen voor specifieke doelgroepen en aan vormen van 'bemoeizorg'. We vernieuwen door naast traditionele vormen van woonbegeleiding ook interactieve interactieve digitale diensten aan te bieden.

**'OP NAAR DE TOEKOMST'** is de titel van ons Meerjarig Beleidskader 2008 – 2012. We hebben gekeken naar wat belangrijke ontwikkelingen in de samenleving betekenen voor ons werk en ons aanbod van diensten. In het plan hebben we vastgelegd wat we in 2012 willen hebben bereikt voor onze cliënten, de zorg, onze partners, onze medewerkers en onze organisatie.

Kort samengevat zijn de belangrijkste doelen die we nastreven:

- ons aanbod van vormen van kleinschalig wonen is uitgebreid en nog meer op maat gemaakt voor de verschillende groepen cliënten;
- we bieden meer diensten die cliënten helpen aan het werk te gaan, een opleiding te doen of een andere zinvolle dagbesteding te vinden;
- we zijn in staat met innovatieve concepten in te spelen op nieuwe vragen van onze cliënten of uit de samenleving. Naast fysieke diensten zullen dat ook digitale diensten zijn;
- onze organisatie is vernieuwd, onze communicatie is verbeterd en we zijn financieel kerngezond.

Deze brochure is een samenvatting van ons Meerjarig Beleidskader. Ik hoop dat u hem met belangstelling leest.

Drs. Ria von Bönninghausen tot Herinkhave-Visser,  
Directeur/bestuurder

*Purmerend, april 2008*

# Ons werk in een notendop




**D**e Stichting Regionale Instelling voor Beschermd Wonen biedt woonbegeleiding aan mensen die hulp nodig hebben om op hun eigen manier te wonen, de dag te besteden en sociale contacten te onderhouden.

We richten ons op mensen met langdurige psychiatrische of psychosociale problemen. Dat kan schizofrenie zijn, depressiviteit, een persoonlijkheidsstoornis, autisme of het syndroom van Korsakov.

Ons werkgebied omvat de Zaanstreek, Waterland en West-Friesland. Verspreid over deze regio's bieden we voorzieningen voor kleinschalig wonen en ambulante begeleiding van cliënten die in hun eigen huis wonen. We doen dit met 185 medewerkers.

Onze cliënten zijn doorgaans goed in staat aan te geven wat zij in hun leven plezierig en minder plezierig vinden. Daarom stellen we samen met hen vast wat de meest geschikte huisvesting en vorm van begeleiding is. Dit leggen we vast in een begeleidingsovereenkomst. Samen kunnen we dan werken aan een betere kwaliteit van leven.

We bieden, zo nodig 24 uur per dag zorg, ondersteuning, hulp en begeleiding. Deze kan gericht zijn op het organiseren van een goed dagritme door structuur te bieden en te sturen. We helpen bij geldzaken. Soms beheren we voor cliënten de medicatie, helpen we bij hun persoonlijke verzorging of het voeren van hun huishouding. Anderen roepen problemen over zich af omdat ze niet goed inzien wat de effecten zijn van hun gedrag. Weer anderen zijn hun zelfvertrouwen kwijt. Zij hebben ondersteuning nodig om hun mogelijkheden en kwaliteiten zo goed mogelijk te benutten.



Daarnaast is vaak steun in de rug nodig bij het vinden van werk of een andere zinvolle dagbesteding. Ook bij het onderhouden van sociale contacten of het gebruiken van maatschappelijke voorzieningen is soms hulp nodig. Een ander aspect van de begeleiding is het leren omgaan met een psychische handicap.

Het werk van onze Stichting gebeurt in samenwerking met tal van partners, zoals gemeenten, woningcorporaties, zorgorganisaties en maatschappelijke instellingen.



Onze **professionals** spelen een belangrijke en herkenbare rol in **regionale netwerken**

# De samenleving verandert

**D**e samenleving is voortdurend in beweging. Dat stelt ons voor nieuwe uitdagingen en biedt nieuwe kansen. Kijkend naar de komende vier jaar zien we op allerlei terreinen belangrijke veranderingen.

## ■ Onze cliënten

Steeds meer mensen zullen een beroep gaan doen op onze hulp. De belangrijkste 'motor' voor die groei is de vergrijzing. De groep (zeer) oude mensen in ons land neemt toe. En ze wonen langer zelfstandig. Dat is prachtig, maar op enig moment is hulp nodig om het te kunnen volhouden. Het is onmiskenbaar dat met de ouderdom ook de kans stijgt op psychosociale problemen zoals eenzaamheid.

Vergrijzing is echter niet de enige reden voor het toenemende beroep op onze diensten. Er is ook sprake van toenemende psychiatrische en psychosociale problematiek onder jongeren. Psychiatrische aandoeningen die bij jongeren voorkomen, zijn onder andere autisme-gerelateerde aandoeningen, depressiviteit, borderline-stoornissen of ADHD.

Onze cliëntengroep groeit niet alleen, maar wordt gelukkig ook steeds mondiger. Mensen krijgen steun van patiëntenorganisaties en maken gebruik van internet. Familieleden en naasten wordt meer en meer gevraagd een rol te vervullen bij de zorg en begeleiding van de cliënt. Mondige cliënten verlangen maatwerk. *'One size fits all'* geldt niet in ons werk. Zo groeit de behoefte aan woonvoorzieningen die zijn afgestemd op jeugd, moeders met kinderen, cliënten met autisme-gerelateerde aandoeningen, cliënten met het syndroom van Korsakov of chronisch verslaafde gebruikers. Ook groeit de vraag naar individueel kleinschalig wonen en wonen met een partner. Ook de toename van de culturele verscheidenheid onder cliënten vraagt om maatwerk.

Een derde trend die we zien, is de roep om een sterkere maatschappelijke positie voor onze cliënten. Zij voelen zich vaak minder goed in



staat om met moeilijke situaties om te gaan. Financieel zitten ze vaak krap. Ze ervaren problemen als eenzaamheid en gebrek aan zelfvertrouwen. Daar willen ze bij geholpen worden. Veel cliënten hebben geen werk of een interessante cursus, maar willen dit wel graag. Ook dat vraagt begeleiding.

### ■ De maatschappij

'Anders' zijn wordt minder geaccepteerd. Burgers verlangen dat de overheid actief optreedt als iemand zichzelf of zijn huis verwaarloost of overlast veroorzaakt. Dak- en thuislozen moeten niet alleen een maaltijd en een bed krijgen, maar ook de begeleiding die hen weer 'onder dak' brengt. Bij deze groep is vaak sprake van een psychiatrisch of psychosociaal probleem.

Gemeenten ontwikkelen daarom beleid op het gebied van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg. Ook woningcorporaties zien hier een taak. Zij proberen oplossingen te vinden voor individuen of gezinnen die problemen in hun buurt veroorzaken.

Onze medewerkers weten precies wat mensen nodig hebben die het zelfstandig niet helemaal redden. Hun kennis en ervaring zijn daarom waardevol bij het ontwikkelen van nieuwe vormen van zorg.

### ■ De zorg

Ook in de zorg zijn belangrijke ontwikkelingen gaande. Zo is er behoefte om goed vast te leggen welke begeleiding er nu precies wordt verleend. Zorgprogramma's maken het aanbod voor de cliënt inzichtelijk. Ze geven houvast bij het nemen van besluiten over welke

Onze expertise is waardevol bij  
het ontwikkelen van nieuwe vormen van  
zorg



zorg wanneer moet worden ingezet. Dit draagt bij aan inzichtelijkheid, kwaliteit en een wijze van werken die zijn doelmatigheid heeft bewezen. Idealiter steunt een zorgprogramma op multidisciplinaire richtlijnen waarin de nieuwste wetenschappelijke inzichten en de beste praktijkervaringen zijn vervat.

Een andere interessante ontwikkeling is de toepassing van ICT in de zorg. Steeds meer cliënten zijn vertrouwd met internet en e-mail. Dat biedt nog ongekende mogelijkheden. Internet maakt preventie, zorg en informatie beschikbaar op elk moment en elke plek. Een digitale hulpverlener kan op afstand begeleiding bieden. ICT geeft allerlei mogelijkheden om zelfzorg te ondersteunen en ziekte te voorkomen.

## ■ De (arbeids)markt

Ook de geestelijke gezondheidszorg is steeds meer een markt waarop de wetten van vraag en aanbod gelden. Tot nu toe werd ons werk vrijwel geheel betaald via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (ABWZ). Inmiddels zijn er nieuwe contractpartners: de gemeenten die de zorg inkopen en betalen die samenhangt met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de zorgverzekeraars die de op behandeling gerichte zorg betalen. Het valt te verwachten dat er nieuwe aanbieders komen voor kleinschalig wonen, ambulante ondersteuning en dagbesteding. Dat kunnen nieuwe organisaties zijn, maar ook bestaande, zoals de thuiszorg, die hun aanbod verbreden of werkgebied vergroten.

De wet van vraag en aanbod geldt zeker op de arbeidsmarkt. Met de toenemende vraag naar zorg, groeit ook de behoefte aan vakbekwame medewerkers. Maar het aanbod neemt af, door de vergrijzing en omdat de belangstelling voor de zorg afneemt als de economie bloeit. Aan ons de taak te zorgen dat wij een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven, voor medewerkers van alle leeftijden en van diverse culturele achtergronden.

# Wij pakken de handschoen op

**D**e ontwikkelingen in samenleving en zorg bieden de Stichting Regionale Instelling voor Beschermd Wonen Zaanstreek, Waterland en West-Friesland nieuwe kansen. We kunnen ons aanbod voor de cliënt verbreden, nieuwe doelgroepen benaderen en de kwaliteit van onze dienstverlening verder verbeteren. We pakken de handschoen dus graag op.

## Vernieuwing van de organisatie

We gaan onze organisatie aanpassen aan de uitdagingen die vóór ons liggen. Over vier jaar hebben we drie bedrijfsonderdelen met een eigen taakgebied.

**'Wonen, zorg en begeleiding'**. Dit is onze *core business*. Dit bedrijfs onderdeel biedt een breed pakket aan woon- en zorgdiensten. Ze lopen uiteen van kleinschalig wonen, ambulante begeleiding en dagbesteding tot woonondersteuning in samenwerking met woningcorporaties, bemoeizorg en woonconcepten voor speciale doelgroepen.

**'Arbeid, leren en dagbesteding'** is na de start in 2009 uitgegroeid tot een belangrijk tweede bedrijfs onderdeel. Zoals de naam aangeeft, houdt dit bedrijfs onderdeel zich bezig met het ontwikkelen en aanbieden van diensten gericht op actieve deelname van onze cliënten aan de samenleving. Dit zal geregeld gebeuren in samenwerking met anderen. Dat kunnen organisaties zijn die werk aanbieden in een beschermde omgeving, maar ook culturele en sociale instellingen die cursussen geven of die gelegenheid bieden anderen te ontmoeten, koffie te drinken of een spelletje te doen.

Een nieuw bedrijfs onderdeel voor  
diensten gericht op actieve deelname van  
onze cliënten aan de samenleving



Vanuit het bedrijfsonderdeel **'Innovatie en ontwikkeling'** spelen we voortdurend in op nieuwe vragen en ontwikkelingen, zoals het bieden van online begeleiding, starten van nieuwe woon- en begeleidingsvormen en deelnemen aan onderzoeksprojecten met regionale opleidingscentra (ROC's), hogescholen, universiteiten en kenniscentra.

### ■ **Netwerkorganisatie**

De Stichting is een netwerkorganisatie die, uitgaande van het belang van haar cliënten, samenwerkt met andere partijen. Daarbij verlangen we: een glasheldere vraagstelling, een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en harde afspraken over ieders bijdrage. Wij nemen de leiding bij projecten en samenwerkingsactiviteiten waarbij de deskundigheid op het gebied van zorg voor langdurig zorgafhankelijke cliënten van belang is. Wij hebben die expertise en daar zijn we trots op.

### ■ **Onze cultuur**

De cultuur binnen de Stichting is servicegericht. Het is dus een 'ja, en' cultuur.

De organisatie is een goede werkgever voor haar medewerkers. Uit onderzoek weten we dat onze medewerkers tevreden zijn in hun werk en zeer gemotiveerd.

Professionele en tevreden medewerkers maken de organisatie succesvol.

Zelfkritisch vermogen en humor zijn kenmerkend bij het evalueren van werk en samenwerking. Kernwaarden vanwaaruit wij werken, zijn: respect, betrokkenheid, vertrouwen en gemeenschapszin.

## Resultaten voor onze cliënten

Voor onze cliënten willen we in 2012 het volgende hebben bereikt:

Met de cliënt stellen we begeleidingsplannen vast en evalueren deze. Familie en naasten zijn hierbij zoveel mogelijk betrokken.

Binnen het werkoverleg en tijdens intervisiebijeenkomsten is de wijze waarop naar de mogelijkheden of onmogelijkheden van cliënten wordt gekeken, een terugkerend thema.

We bieden cliënten ondersteuning bij het beheer van hun financiën.

We betrekken cliënten actief bij ons werk en het beleid van onze Stichting. Dat doen we door overleg met de cliëntenraad, tevredenheidsonderzoeken, inzet van ervaringsdeskundigheid en door projecten te laten leiden door cliënten.

We onderzoeken de resultaten van onze inspanningen in een cliënt-tevredenheidsonderzoek. We meten, zodat we kunnen verbeteren.

## Resultaten voor de zorg

De zorg en begeleiding die we bieden, is van hoge kwaliteit. Die zullen we behouden en versterken door veel te investeren in opleiding, scholing en onderzoek. Ook passen we *best practices* toe en werken we in toenemende mate volgens multidisciplinaire richtlijnen. We nemen deel aan landelijke verbeterprogramma's.

We betrekken cliënten actief bij het beleid van onze Stichting



We doen meer aan vormen van ambulante begeleiding, met specifieke aandacht voor bijvoorbeeld ouderen.

Onze afdeling 'Innovatie en ontwikkeling' houdt de vinger aan de pols als het gaat om verandering van zorg- en begeleidingsbehoeften. We zorgen voor een aanbod van fysieke en digitale dienstverlening dat aansluit bij de vraag.

Samen met woningcorporaties passen we concepten toe die zich richten op begeleiding van hen die zichzelf of hun woning verwaarlozen of overlast veroorzaken. We werken ook mee aan projecten gericht op gezond leven in de wijk.

We ontwikkelen nieuwe diensten die het meedoen van onze cliënten aan de samenleving bevorderen. Het gaat hier om een aanbod in de sfeer van werken, leren, recreëren, het onderhouden van sociale contacten en het gebruikmaken van maatschappelijke voorzieningen. We werken op dit gebied samen met onder andere gemeenten, werkgevers, culturele en sociale instellingen.

## ■ Resultaten voor onze partners

Voor onze partners zijn wij een betrouwbare partij die de continuïteit in de zorg waarborgt. We zijn flexibel, deskundig en actiegericht. Op het gebied van leren, arbeid en dagbesteding zijn we nieuwe samenwerkingsrelaties aangegaan.

Bij samenwerking zorgen we voor een heldere verantwoordelijkheidsverdeling en harde afspraken over ieders bijdrage.

De Stichting neemt de leiding bij projecten en samenwerkingsactiviteiten waarbij de expertise op het gebied van zorg voor langdurig zorgafhankelijke cliënten van belang is.

## Resultaten voor onze medewerkers

We zijn en blijven een aantrekkelijke werkgever. Enerzijds door het uitdagende en maatschappelijk belangrijke werk dat medewerkers doen en anderzijds doordat wij ons in alle opzichten gedragen als een goede werkgever.

We waarborgen korte communicatielijnen en betrekken medewerkers bij het beleid via een solide overlegstructuur.

We voeren een actief opleidingsbeleid gericht op het ontwikkelen van competenties, kennis en vaardigheden. Met een jaarlijkse stimuleringspremie ondersteunen we vernieuwende initiatieven.

We voeren tweejaarlijks een medewerkertevredenheidsonderzoek uit. Verbeterpunten nemen we op in de beleids- en begrotingscyclus. We weten te boeien en te binden: er is voldoende gekwalificeerd personeel.

## Resultaten voor onze organisatie

Het werken in drie bedrijfsonderdelen met duidelijke taakgebieden maakt de organisatie efficiënt, slagvaardig en gefocust.

Jaarlijks maken we, uitgaand van het meerjarenbeleid, aangevuld met actuele ontwikkelingen en een evaluatie van de resultaten van het gevoerde beleid, een kaderbrief en jaarplannen. We werken op basis van een Planning & Controlocyclus met genormeerde prestatie-indicatoren.

We ontwikkelen digitale diensten gericht op preventie en begeleiding



Het centraal bureau is ondersteunend aan de lijn bij het tijdig leveren van samenhangende en betrouwbare informatie die nodig is om resultaatgericht te kunnen werken. De overhead is klein.

De organisatie is financieel gezond en in staat producten en diensten van hoge kwaliteit aan te bieden tegen concurrerende prijzen.

We hebben onze (marketing)communicatie versterkt door deze functie te professionaliseren.

De **toename** van de culturele  
verscheidenheid onder **cliënten** vraagt om  
**maatwerk**





RIBW ZWWF  
Slenkstraat 201-4  
1441 MN Purmerend  
tel: 0299 — 412 670  
fax: 0299 — 412 671  
e-mail: [info@ribwzwwf.nl](mailto:info@ribwzwwf.nl)