



De Bruggen

***Maatschappelijk
Verslag 2015***

**Aanbieders gecertificeerde
instellingen**



MAATSCHAPPELIJK VERSLAG 2015



De Bruggen

Post- en bezoekadres:

Beneden Dwarsdiep 25a
9645 LA Veendam

Tel: 0598- 820 990
E-mail: debruggen@live.nl

Internetadres:

www.kamertraining-de-bruggen.nl



Woord vooraf

Met veel genoegen bieden wij u hierbij ons jaarverslag 2015 aan. Hierin leggen wij verantwoording af over het door ons opgestelde beleid en onze resultaten op onze kerntaken. De Bruggen vindt het erg belangrijk om samen te bouwen aan de toekomst van de hulpverlening en het welzijn. In 2015 heeft De Bruggen een enorme groei doorgemaakt. Dit heeft geresulteerd in vele interessante gesprekken en discussies met de medewerkers en de cliënten. In onze missie staat het belang van de cliënten centraal. Waar wij ook aan werken met en namens de cliënt, we kijken naar de cliënt, zijn verhaal en zijn wensen. Het jaar 2015 kenmerkte zich voor De Bruggen door een groot aantal successen die onder andere bereikt zijn dankzij de grote inzet van de werknemers die samen werken aan de gezamenlijke ambities van De Bruggen.

In 2015 hebben wij het WTZI- keurmerk mogen ontvangen en hebben wij ons aangesloten bij verschillende samenwerkingsverbanden. Zo wordt onze positie binnen het grote aanbod zorginstellingen vergroot. Om in de toekomst ook kwalitatief goede hulpverlening te kunnen bieden aan de cliënten van De Bruggen, heeft De Bruggen in 2015 veel geld geïnvesteerd in woningen en in het aannemen van professionele en adequaat geschoolde medewerkers.

Door het aantrekken van veel cliënten hebben we een vergroting van onze naamsbekendheid gecreëerd en lijken we een serieuze tegenhanger te worden van grootschalige bedrijven. Om deze trend voort te zetten blijven wij innoveren.

Onze ambities voor de komende jaren zijn groot en vergen soms forse investeringen, terwijl de middelen beperkt zijn. Wij nemen als de Bruggen hierin onze verantwoordelijkheid over de cliënten en maken, waar nodig, de keuzes. Op deze manier kunnen we als team de komende jaren verder bouwen aan een prettige toekomst van de hulpverlening en het welzijn.

Veendam,
4 februari 2016

Namens De Bruggen

K. Jonker



Inhoud

Woord vooraf	3
1. Profiel van de organisatie	5
1.1 De Bruggen in vogelvlucht.....	5
1.2 De rechtsvorm.....	6
1.3 Typen geboden zorg	6
1.4 Methodieken omtrent de geboden zorg	7
1.5 Cliëntendoelgroep.....	7
1.6 Werkgebied.....	7
1.7 Werknemers.....	8
2. Kernprestaties.....	9
2.1 De cliënten van de Bruggen.....	9
2.3 Tijdslijn 2015.....	10
2.4 Strategie	11
2.5 Kerncijfers financiën	12
3. Maatschappelijk ondernemen.....	13
3.1 Dialogen met cliënten	13
3.2 Dialoog met netwerk van de cliënten	13
3.3 Dialogen met personeel	13
3.4 Het netwerk van De Bruggen	14
3.5 Dialogen met netwerkpartners.....	15
3.6 Meerwaarde in de samenleving	15
3.7 Bijdrage aan milieu- en duurzaamheidsaspecten	15
4. Toezicht, bestuur en medezeggenschap	16
4.1 Governance code	16
4.2 Toezichthoudend orgaan.....	17
4.3 Bestuur.....	18
4.4 Klachtencommissie.....	18
5. Beleid, inspanning en prestaties	19
5.1 Kwaliteit	19
5.2 SWOT-analyse.....	20
5.3 Vooruitblik 2016: grote ambities.....	21
Colofon en contactinformatie	22



1. Profiel van de organisatie

In onderstaand hoofdstuk zal er een profielschets worden gegeven van de Bruggen. Hierin zal er dieper worden ingegaan op wat de Bruggen is, waar en hoe zij werken.

1.1 De Bruggen in vogelvlucht

Naam verslaglegend persoon	Kayleigh Jonker
Adres	Beneden dwarsdiep 25a 9645 LA Veendam
Telefoonnummer kantoor	0598 820 990
Identificatienummer KvK	57371905
e-mail	debruggen@live.nl
Internetpagina	http://kamertraining-de-bruggen.nl/
Rechtsvorm	Eenmanszaak
Aantal cliënten	26
Aantal persoonsleden op 31 dec. 2015	7

1



¹ Ligging van De Bruggen

1.2 De rechtsvorm

De Bruggen heeft sinds het opstarten van het bedrijf, 28 februari 2013, een eenmanszaak als juridische rechtsvorm. Echter, door het groter worden van het bedrijf zal er in 2016 door het bestuur gekeken worden welke rechtsvorm het meest passend is. Waarschijnlijk zal dit een VOF (Vennootschap Onder Firma) worden. Er zullen dan meerdere eigenaren binnen de Bruggen zijn.

1.3 Typen geboden zorg

De Bruggen probeert zichzelf zo breed mogelijk in te zetten. Om deze reden biedt de Bruggen *Individuele Begeleiding(BI)*. Daarnaast heeft de Bruggen in Veendam een werkplaats voor dagbesteding. Hier wordt *Begeleiding Groep(BG)* geboden. Daarnaast vallen de trainingen en een aantal projecten (bijvoorbeeld het kookproject) ook onder begeleiding groep.

Ten slotte wordt er ook *Persoonlijke Verzorging(PV)* geboden.

Deze zorg wordt voornamelijk geboden op basis van Persoonsgebonden Budget. De hulp wordt op dit moment bekostigd vanuit het AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) en WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) De Bruggen is zich op dit moment aan het verdiepen met het verkrijgen van onderaannemerschap of Zorg in Natura.

Hieronder is een overzicht te vinden over de geboden zorg.

Type zorg	Ja/ Nee
Begeleiding Individueel	JA
Begeleiding Groep	JA
Persoonlijke verzorging	JA
Verpleging	NEE

2

Type Begeleiding Groep	Hoe vaak
Brommer- / Auto- theorie	2x per week
Kook- & voedingsvoorlichting	3x per week
Sporten	4x per week
Schoonmaken	3x per week
Werkplaats	Gemiddeld 5 dagen per week 2 dagdelen
Werkplaatsoverleg	1 x per week
(Ervarend leren) projecten en trainingen	circa 1 keer per 6 week

3

² Tabel 1: Typen zorg binnen De Bruggen

³ Tabel 2: Typen Begeleiding Groep binnen De Bruggen

1.4 Methodieken omtrent de geboden zorg

Cognitieve gedragstherapie: De Bruggen gebruikt vooral elementen vanuit deze therapie. Dit is een samenvoeging van cognitieve therapie en gedragstherapie. Het gaat voornamelijk over de samenhang tussen denken, voelen en doen en hoe deze drie invloed op elkaar uitoefenen.

Oplossingsgericht werken en denken: Wij maken vooral gebruik van enkele speerpunten uit deze methodiek. Zoals bijvoorbeeld het geven van complimenten, het stellen van schaalvragen, het stellen van de wondervraag en het hanteren van de flowchart. Kortom: De acht stappendans.

Neuro linguïstisch programmeren (NLP): Bij NLP gaan wij diep in op communicatie maar ook maken wij gebruik van S.M.A.R.T. geformuleerde doelen, het 4-staps leerproces, de logische niveaus, de drie waarneem posities en rapport maken.

Ervarend leren: Ervarend leren deelt het leerproces in vijf stappen, namelijk: Ten eerste “doen”, ten tweede “terugblikken/overdenken”, ten derde “formuleren van essentiële aspecten”, ten vierde “alternatieven ontwikkelen en daaruit kiezen” en ten laatste “uitproberen”

Sport, spel en recreatie: Ook hier zijn wij actief en wij proberen dit altijd gestructureerd aan te bieden om zo alle bewoners van De Bruggen zoveel mogelijk te stimuleren en motiveren om deel te nemen.

Trainingen: Hierbij kunt u denken aan sociale vaardigheidstraining, sollicitatietraining, agressie regulatie training, huiswerkbegeleiding, budgetteren en auto-/ brommertheorie etc.

1.5 Cliëntendoelgroep

De Bruggen is bedoeld voor iedereen met een hulpvraag op het gebied van wonen en zelfstandigheid. Om te kunnen helpen is het voor ons belangrijk dat de cliënt achttien jaar of ouder is en een uitkering heeft. Noodzakelijk voor de ingezette hulp is een indicatie om PGB vanuit de kunnen aanvragen. Wij kunnen vooral een goede tussenstap aanbieden voor de ruimte tussen een 24 uren voorziening en begeleid wonen met ambulante hulp. Voor velen is deze laatste stap zonder tussenvorm namelijk te groot. Onder al het vorige vallen bijvoorbeeld mensen die uit de 24 uren setting van de verslavingszorg, Jeugdhulp, GGZ of zwakzinnigen zorg komen en de volgende stap willen zetten naar zelfstandigheid. In al deze gevallen bent u bij ons, De Bruggen, aan het juiste adres.

De Bruggen probeert iedereen die hulp nodig heeft op te vangen. Een van de belangrijkste graadmeters voor ons om een cliënt onder onze hoede te nemen is motivatie. Wanneer een cliënt gemotiveerd aan een hulpverleningsrelatie begint zal het, vrijwel, altijd positiever uitpakken als wanneer een cliënt ongemotiveerd/ gedwongen wordt tot het verkrijgen van hulp. In de intake is er altijd veel aandacht voor het punt motivatie. Op deze manier kan je een goed beeld krijgen van de cliënt en diens inzet.

1.6 Werkgebied

De Bruggen specificeert zich niet tot een éénduidig werkgebied. Wel is de Bruggen van mening dat het behapbaar moet zijn qua reiskosten en reistijd. Om deze reden werkt de Bruggen voornamelijk in Groningen en Drenthe. Het hoofdkantoor zit in Veendam (Groningen). De meeste cliënten van de Bruggen wonen ook in deze of in de direct hieraan grenzende gemeenten.

Voor begeleidingsafspraken gaat de Bruggen ver. Er zijn vrijwel geen grenzen voor het afstand wat gereden kan worden voor een afspraak of een begeleidingsmoment. Wanneer er



een zinvolle reden is voor een cliënt om ver weg te moeten zal een begeleider altijd in gesprek gaan over de mogelijkheid om mee te gaan naar deze afspraken.

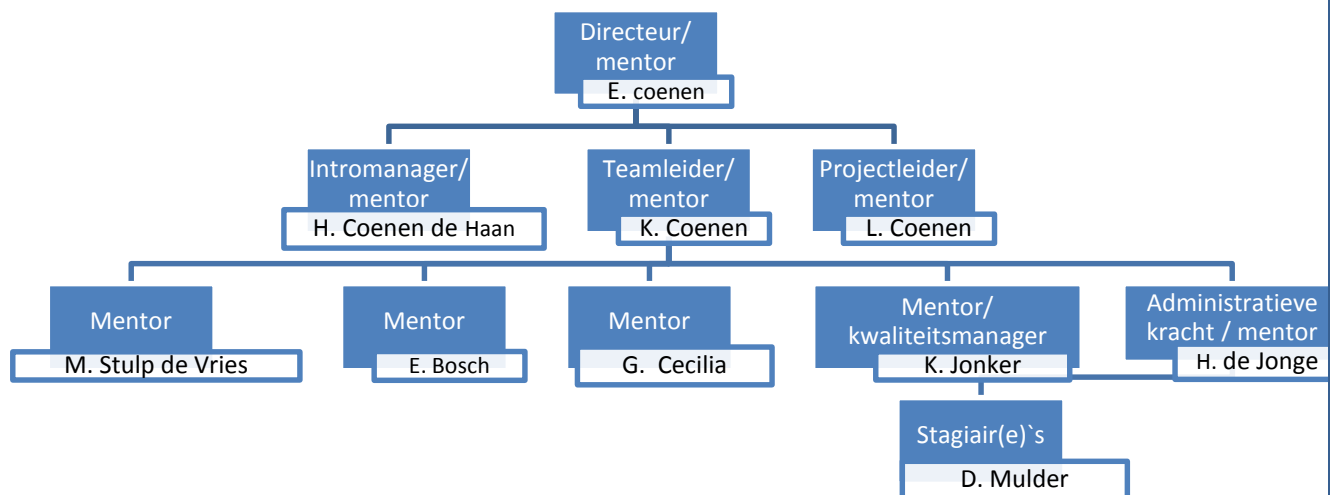
Ten slotte is het werkgebied qua sportieve projecten altijd groot. In het verleden hebben ervaren leren projecten en weekenden weg voornamelijk plaats gevonden in Drenthe . Daarnaast is er twee maal met cliënten verder weg geweest. Dit heeft echter nog wel in Nederland plaatsgevonden.

1.7 Werknemers

Begin 2015 bestond De Bruggen uit vijf werknemers. Er waren gemiddeld 3,4 werknemers op basis van een fulltime dienstverband. Gedurende het jaar zijn daar twee werknemers bijgekomen. Per augustus 2015 is H. Coenen de Haan bij het team. Zij is intromanager, wat betekend dat zij aanmeldingen op zich neemt en zij verzameld vervolgens persoonsgegevens en informatie over de benodigde begeleidingsvorm. Vervolgens is er een samenwerkingsverband gecreëerd met K. Jonker. Samen maken zij een passende taakverdeling. K. Jonker ontfermt zich over het aanmaken van het dossier.

Daarnaast is per september 2015 L. Coenen in dienst bij de Bruggen. Hij is werkzaam als projectleider. Zo doet hij de financiële afwikkeling omtrent cliënten rekeningen en houdt hij zich bezig met de huisvesting van de cliënten. Ook heeft hij structuur gebracht en professionaliteit in de ervaren leren projecten, trainingen en sport.

Vanaf januari 2016 zijn er twee nieuwe mentoren werkzaam bij de Bruggen. E. Bosch en G. Cecilia. Ten slotte is er per september 2015 twee dagen in de week (donderdag en vrijdag) een stagiair ervaringsdeskundigheid betrokken bij de Bruggen. Alle drie zijn hoofdzakelijk bezig met het directe cliëntcontact. Voor de volledigheid is hieronder een organogram te vinden.



4

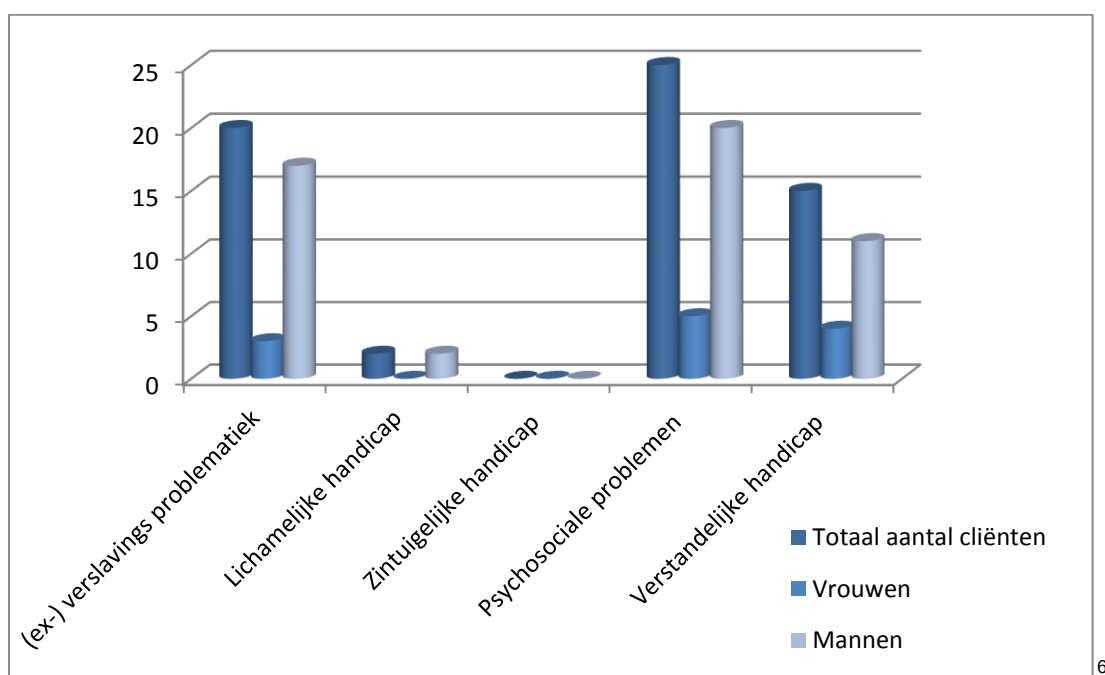
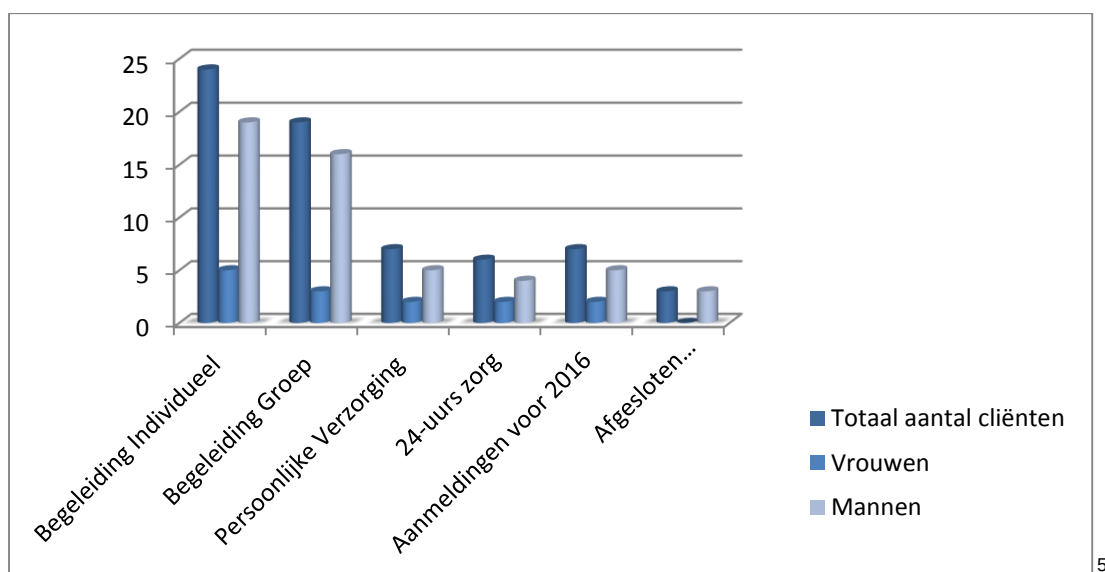
⁴ Tabel 3: Organogram De Bruggen

2. Kernprestaties

Onderstaand hoofdstuk geeft een aantal prestaties aan die De Bruggen bereikt heeft in het afgelopen jaar. Ook geeft het op overzichtelijke wijze weer hoeveel en welke cliënten er binnen De Bruggen zijn en welke belangrijke momenten er voor De Bruggen in 2015 hebben plaatsgevonden.

2.1 De cliënten van de Bruggen

Hieronder zal schematisch worden weergegeven welke cliënten, welke problematiek er op 31 december 2015 bij De Bruggen in zorg zijn.



⁵ Aantal cliënten van De Bruggen op 31 december 2015

⁶ Problematiek van de cliënten van De Bruggen op 31 december 2015

2.3 Tijdslijn 2015

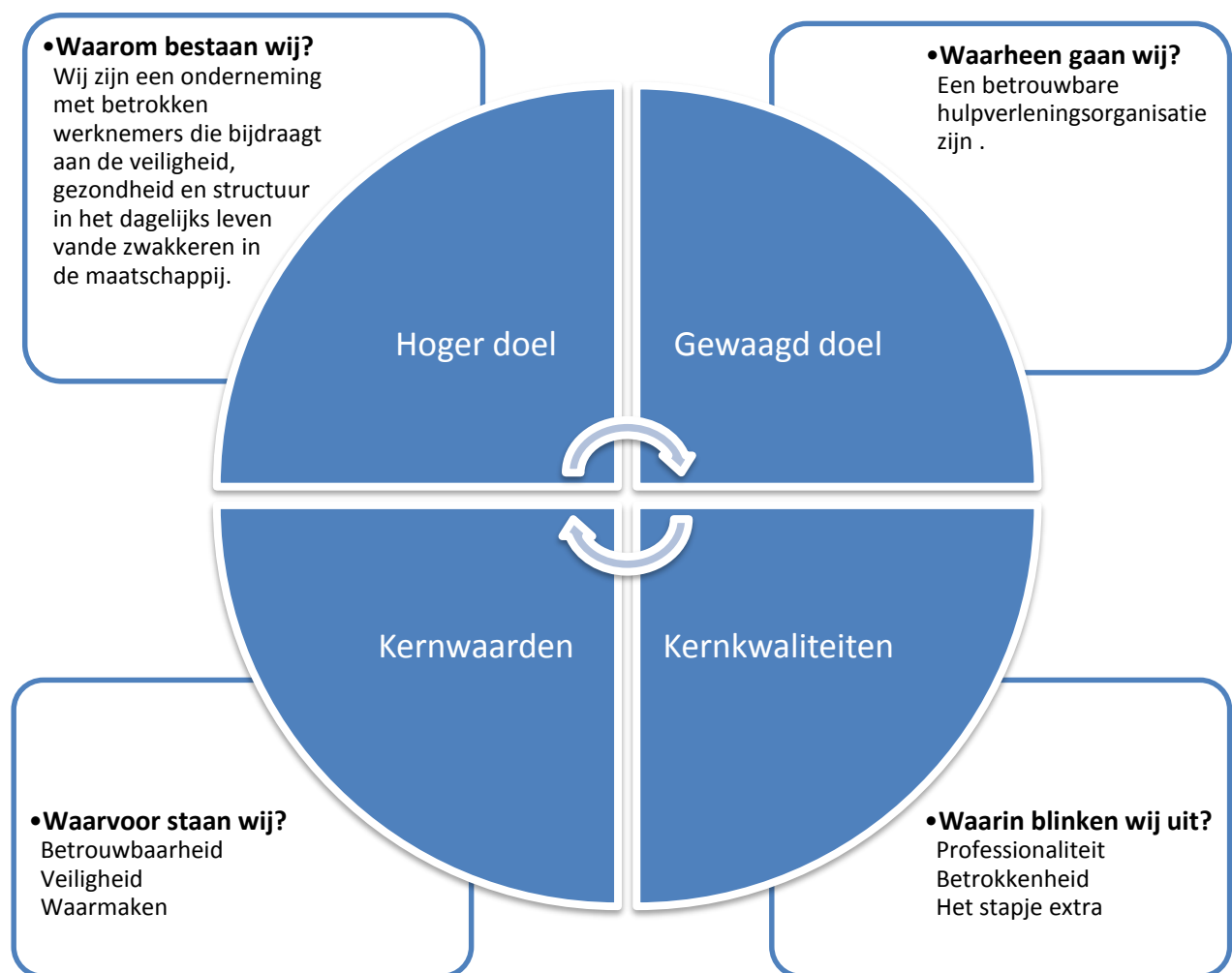
Hieronder zijn de belangrijkste prestaties binnen De Bruggen over het jaar 2015 te vinden.



2.4 Strategie

Onze ambitie is dat onze cliënten ervaren dat een hulpverlener betrouwbaar kan zijn en iemand is waar je altijd bij terecht kan. Onvoorwaardelijke steun staat dan bij De Bruggen ook hoog in ons vaandel. Cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat de hulpverleners van De Bruggen op elk moment voor hun klaar staan. Wij zijn voor hun breed toegankelijk door middel van telefoon, whats-app en persoonlijk contact door huisbezoeken en op de werkplaats. De Bruggen ziet het als hun plicht om verantwoord en toekomstgericht te handelen. Niet alleen de toekomst van De Bruggen als bedrijf en werkgever is belangrijk maar ook de toekomst van de cliënten ervaart De Bruggen als belangrijk.

De Bruggen vindt het belangrijk dat cliënten bij onverwachte tegenslagen door kunnen met hun leven. Binnen De Bruggen willen we de cliënten een bepaalde solidariteit en samenwerking bij brengen. "Het geheel is meer dan een som der delen".



7

⁷ Overzicht kernkwaliteiten, -doelen en -waarden van De Bruggen

2.5 Kerncijfers financiën

Voor De Bruggen was 2015 een spannend jaar. De Bruggen was, zoals eerder benoemd, zoekend naar passende vormen binnen het bedrijf. Niet alleen qua personeel en cliënten maar ook op financieel gebied was het afwegen wat voor de medewerkers goed voelt. De Bruggen heeft in 2015 veel geld geïnvesteerd in huisvesting, bedrijfspanden en het personeel. Dit waren gelijk de grootste kostenposten van 2015 die wel een verhoging van de inkomsten in opvolgende jaren kan opleveren.

Percentages inkomsten en uitgaven cliënten

• <i>Netto omzet</i>	=	100%
• <i>Inkoopwaarde van de omzet</i>	=	2,4%
• <i>Som der bedrijfskosten</i>	=	55,4%
• <i>Bedrijfsresultaat</i>	=	42,3 %
• <i>rentelasten en soortgelijke kosten</i>	=	-0,4%
• <i>resultaat</i>	=	41,8%



3. Maatschappelijk ondernemen

Onderstaand hoofdstuk wordt aangegeven hoe De Bruggen contact houdt en samenwerkt met hun netwerk, cliënten en medewerkers. Omdat het een klein en groeiend bedrijf is dit een belangrijk aspect van het bestaansrecht van De Bruggen.

3.1 Dialogen met cliënten

De cliënt is het belangrijkste meetinstrument over het goed lopen van het bedrijf. Kijkend naar het aantal nieuwe cliënten en aanmeldingen in 2015 kan je zeggen dat De Bruggen goed presteert. Echter, het is belangrijk dat de cliënt ook duidelijkheid kan aangeven waar zij tegenaan lopen. Om deze reden is er elke vrijdag een werkplaatsoverleg met cliënten die op dat moment aanwezig zijn op de dagbesteding. Daarnaast wordt er vanaf 2016 structureel een intern klant tevredenheidonderzoek afgenomen. Dit wordt om de drie maand afgenomen. Dit wordt afgenomen bij alle cliënten, inclusief de cliënten die niet op de dagbesteding komen.

Ten slotte is er een ideeënbus waar cliënten tips en opmerkingen in kunnen deponeren. Cliënten kunnen hiernaast ook altijd individueel in gesprek met de begeleiding over gevoelens.

3.2 Dialoog met netwerk van de cliënten

Het verschilt per persoon hoeveel contact er is met het netwerk van de cliënt. Er zijn cliënten waar veel contact met de bewindvoerder of met de familie onderhouden wordt. Zo zijn er cliënten waarbij is afgesproken dat ouders na elk gesprek een terugkoppeling krijgen over gemaakte afspraken en over de stand van zaken met betrekking tot doelen. Er zijn echter ook cliënten waarbij er nul contact is met het netwerk. Het beleid van De Bruggen is dat een cliënt toestemming moet geven over het contact met derden. Hier is een toestemmingsverklaring voor opgesteld die elke cliënt wordt gevraagd te ondertekenen als de begeleiding start.

3.3 Dialogen met personeel

Elke week is er een werkoverleg waarbij, uitzonderingen daargelaten, alle werknemers aanwezig zijn. Hierin wordt aandacht besteed aan bedrijfsmatige zaken, cliëntzaken maar ook individuele privé omstandigheden van de werknemers. Om deze reden is het team op de hoogte van elkaars gevoelens en hoe iedereen er bij zit. Hierdoor weet het team wanneer een werknemer zich niet zo prettig voelt. Zo kan het team beter samenwerken en mensen niet overvragen.

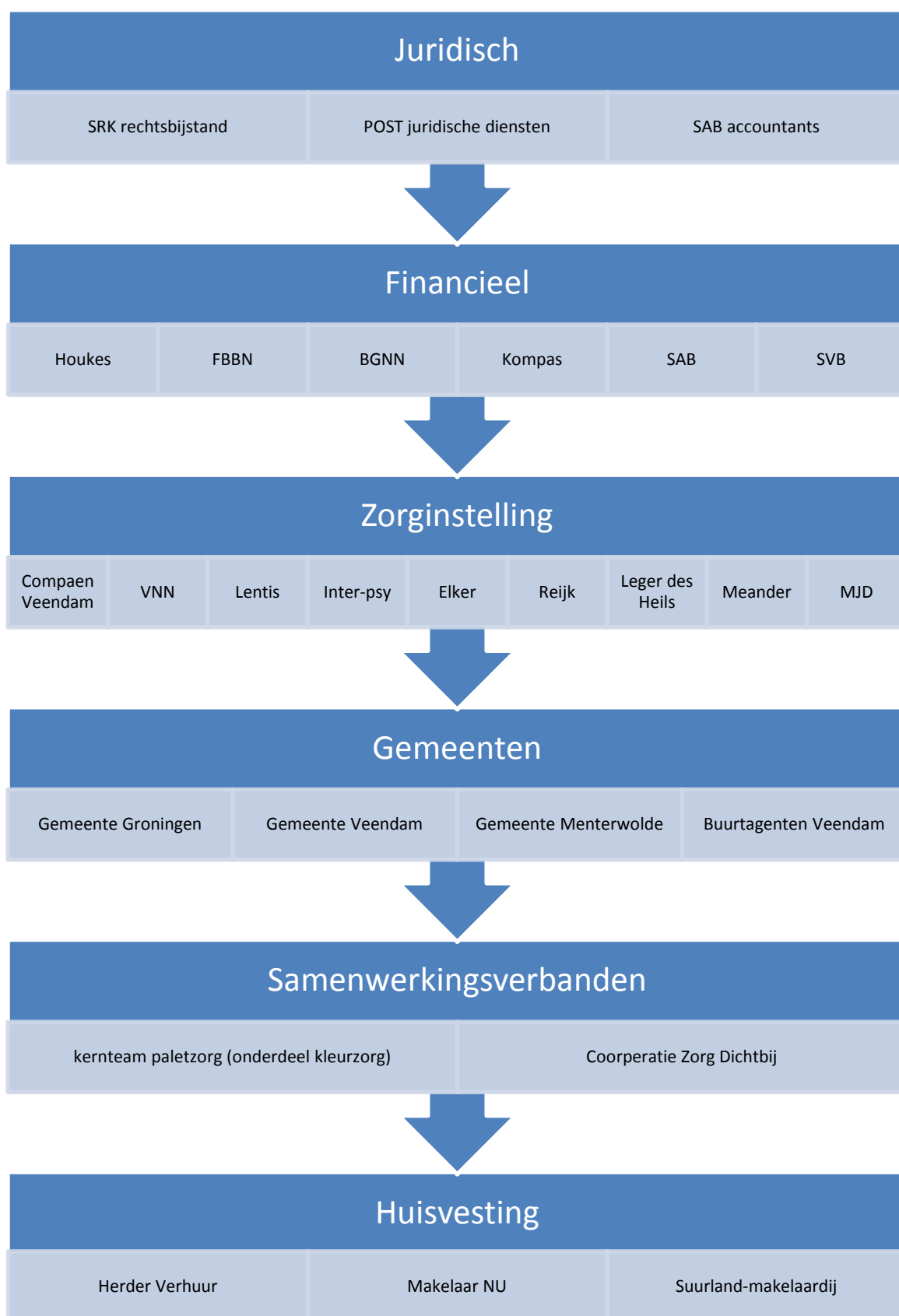
Op 6 november 2015 heeft er een teammiddag plaatsgevonden wat er aan heeft bijgedragen dat er inzicht is gekomen bij alle werknemers wat de toekomstvisie van het bestuur is. Ook is er ingegaan op professionaliteit door het kernkwadrantenspel te spelen. Op de middag is dit spel gespeeld met de werknemers als voorbeeld waardoor persoonlijke valkuilen werden blootgelegd. Echter, het geeft ook nieuwe inzichten van kijken waar een cliënt goed in is en waarin hij nog wat mag verbeteren. Na deze middag heeft het team samen gegeten en elkaar in een wat vrijblijvende setting leren kennen. Ook is er rond de feestdagen een avond geweest waarop steengrillen en bowlen op de planning stond. Ook dit heeft bijgedragen aan de bevordering van onderlinge contacten.

In augustus is er van elke werknemer een Persoonlijk Ontwikkeling Plan gevraagd. Dit zodat er inzicht ontstaat in de kwaliteiten maar ook elkaars minder sterke kanten. De teamleider kan zo een inzicht krijgen wie welke taken binnen een team het beste kan oppakken.



3.4 Het netwerk van De Bruggen

Het netwerk van De Bruggen wordt steeds groter. Hieronder is een overzicht van de netwerkpartners met wie De Bruggen geregeld mee samenwerkt.



3.5 Dialogen met netwerkpartners

De dialogen per netwerkpartner verschilt heel erg. Zo is het contact met de verhuurders/ makelaars van panden voornamelijk via twee medewerkers. Het contact met samenwerkingsverbanden is voornamelijk via de mail door middel van nieuwsbrieven. Verder gaat de eigenaar van De Bruggen geregeld naar bijeenkomsten van beide samenwerkingspartners. Ook is het contact met de juridische tak vooral voor rekening van de directeur van De Bruggen. Het contact met zorginstellingen en financiële organisaties (bewindvoerders) verschilt heel erg per instelling. Er zijn instellingen die alleen betrokken zijn bij één cliënt. De mentor van deze cliënt is voornamelijk de persoon die contact met de instellingen heeft. Er zijn ook instellingen die intakes hebben en cliënten aanmelden. Op de kliniek Vossenloo van de Verslavingszorg Noord Nederland houdt de intromanager, samen met oud cliënten, regelmatig een voorlichting. Dit om inzicht te geven in de mogelijkheden van De Bruggen en de stap naar nieuwe aanmeldingen kleiner te maken. Het contact met de sociale verzekeringsbank wordt voornamelijk door de teamleider gedaan. Hij is aanspreekpunt naar en vanuit de sociale verzekeringsbank. Ten slotte loopt het contact met de gemeenten voornamelijk via één persoon. Zij regelt hoofdzakelijk de contacten omtrent indicatieaanvragen en tegoeden met betrekking tot financiële zaken.

3.6 Meerwaarde in de samenleving

Voor de doelgroep van De Bruggen is het lastig om mee te komen in de maatschappij. Of ze hebben minder financiële middelen, ze hebben meer lichamelijke problemen, ze hebben veel psychische problematiek of hebben geen sociale netwerk die hun motivatie geeft om doelen te bereiken. Het bereiken van doelen en de kleine succeservaringen zal voor cliënten motiverend werken. Wanneer cliënten zich prettig voelen zullen zij beter meedraaien in de maatschappij. De cliënten, maar ook de maatschappij is er bij gebaat dat er meer financiële zekerheid ontstaat bij cliënten.

3.7 Bijdrage aan milieu- en duurzaamheidsaspecten

De Bruggen wil een bedrijf zijn dat bezig is met het milieu. Zo halen we al geruime tijd tweedehands spullen op die vervolgens opgeknapt worden op de werkplaats. Hergebruik van spullen die anderen graag willen wegdoen zorgt voor minder afval. Daarnaast worden ook houtsnippers en afvalhout hergebruikt voor kleinere projecten. De Bruggen wil zo weinig mogelijk afval produceren en zo weinig mogelijk dure kosten hebben aan inkoop spullen.

In 2016 wil De Bruggen graag extra bijdragen aan het milieu door bijvoorbeeld minder met de auto te rijden en meer met de fiets te gaan rijden. De cliënten komen vaak met de fiets naar de werkplaats, in plaats van met de auto naar de gamma kan een cliënt ook samen met de werknemers op de fiets naar de gamma. Huisbezoeken binnen 5 kilometer kunnen daarnaast ook met de fiets gedaan worden.

De Bruggen is daarnaast vaste donateur bij stichting Menodi. Hieronder valt te leven wat Menodi precies inhoudt:

"Menodi zet zich vanaf 1999 in voor de rechten en het welzijn van dieren. Oorspronkelijk stond Menodi voor Medische Noodhulp aan dieren. We willen mensen bewust maken van dierenleed en ze handvatten aanreiken om dierenleed te voorkomen. Onze stichting werkt samen met ruim twintig partners, die we financieel ondersteunen en waarmee we een duurzame verbinding mee aangaan. Zo zijn we in staat om een netwerk op te bouwen van gespecialiseerde dierenopvangcentra, dierenambulances en deskundigen op het gebied van dierenverzorging. Het Dierenhulpfonds van Menodi helpt bij het realiseren van projecten die ten goede komen aan dieren in nood. "
(citaat van www.stichtingmenodi.nl)

Ten slotte doet de Bruggen aan bijdrages aan het rode kruis, sponsorlopen en andere incidentele sponsoring.



4. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

4.1 Governance code

In de zorgbrede Governancecode 2010 staat op pagina 13 het volgende geschreven:

"Kleine zorgorganisaties, zijnde zorgorganisaties met minder dan 10 zorggerelateerde personeelsleden en een zorgomzet van minder dan 1.000.000 euro zijn voor het verslagjaar en voor het daarop volgende verslagjaar vrijgesteld van al hetgeen deze code bepaalt, met uitzondering van naleving van het bepaalde in de artikelen 2.1.1, 2.1.2 en 2.3.1. Kleine zorgorganisaties worden wel geacht om waar mogelijk steeds in de geest van deze code te handelen."

Om bovenstaande reden hoeft De Bruggen dit jaar nog geen verantwoording af te leggen over de Governancecode. Wel over bovengenoemde artikelen. Deze verantwoording is hieronder te vinden.

2.1.1

"De zorgorganisatie is een maatschappelijke onderneming met als hoofddoelstelling het bieden van verantwoorde zorg. Onder 'verantwoorde zorg' wordt verstaan: cliëntgerichte, veilige en betaalbare zorg die geleverd wordt via een doelmatige en transparante bedrijfsvoering."

De Bruggen werkt vanuit een visie die aansluit bij bovenstaande. Bovenstaande geeft aan dat een cliënt centraal hoort te staan. Veiligheid voor een cliënt staat bij De Bruggen voorop. Zijn privacy, zijn psychisch en lichamelijk welbevinden wordt belangrijk gemaakt door projecten en door middel van het invoeren van betrokken, gemotiveerde en betrouwbare werknemers. Ook wordt er veel aandacht besteed aan huisvesting. Een cliëntgerichte benadering waarin de cliënt centraal staat past bij de oplossingsgerichte methodiek waar De Bruggen mee werkt. In deze methodiek wordt namelijk niet gekeken naar het probleem, maar wordt gekeken naar de behoeften en de mogelijkheden van de cliënt. Daarnaast wordt de cliënt aangespoord binnen zijn eigen mogelijkheden te kijken naar oplossingen. Tenslotte werkt De Bruggen met een cliëntgerichte benadering waarin het individu centraal staat. Een cliënt moet kijken naar zijn eigen traject en deze wordt gezamenlijk met het team opgesteld.

De Bruggen biedt betaalbare zorg door de uurtarieven van de gemeente aan te houden. Deze tarieven zijn passend bij, wat de overheid noodzakelijk acht. Daarnaast put De Bruggen niet maximale uit budgetten en nemen ze soms ook hun verlies door te investeren in mensen die nog geen indicatie hebben. Een voorbeeld hiervan is een cliënt met een GGZ03C pakket waar maar voor €300,- euro in de maand voor wordt gedeclareerd.

Transparantie is erg belangrijk binnen het bedrijf. Door middel van vele gesprekken en overleggen die onderling gevoerd worden en met de cliënten weet vrijwel iedereen waar hij aan toe is en wat hij nu en in de toekomst mag verwachten op verschillende gebieden.



2.1.2

"De maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie blijkt uit het hanteren van (ten minste) de volgende uitgangspunten:

- a) de zorgorganisatie stelt de cliënt en diens gerechtvaardigde wensen en behoeften bij de zorgverlener centraal;*
- b) de zorgverlening geschiedt zodanig dat de daartoe beschikbaar staande middelen zo effectief en doelmatig mogelijk worden aangewend;*
- c) de door of vanuit de zorgorganisatie geleverde zorg voldoet aan eigentijdse kwaliteiten;*
- d) uitkeringen van financiële middelen vinden uitsluitend plaats binnen de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie.*

Zoals hierboven genoemd stelt De Bruggen de cliënt centraal. We werken vanuit de behoeften van de cliënt. Om deze reden heeft iedereen een individueel traject.

De inkomsten van De Bruggen komen binnen door middel van de geleverde zorg aan de cliënten. De Bruggen probeert ook in de toekomst te kijken om op andere manier geld te verdienen. Zo wordt er een winkeltje met 2e hands spullen opgestart en worden eigen gemaakte / opgeknapte meubels op marktplaats gezet. Dit zodat er meer geïnvesteerd kan worden in spullen voor cliënten en uitjes die met cliënten ondernomen worden. Op dit moment doet De Bruggen dit deels door 'winst' weer te investeren in dit soort uitstapjes en aanschaffingen. Door hierin te investeren wordt de buffer van De Bruggen soms niet verder aangevuld.

De Bruggen is een erg open en transparant bedrijf, er komen veel mensen uit het werkveld over de vloer. WMO-consulenten, gemeenten, andere zorginstellingen enz. Zijn allemaal welkom. Ook komt er geregeld familie over de vloer. Om deze reden krijgen mensen een goed en ongecensureerd beeld van De Bruggen. Eisen die gesteld worden door gemeenten of bijvoorbeeld indicatiestellers worden nageleefd.

2.3.1

"De zorgorganisatie legt jaarlijks aan alle rechthebbenden en belangstellenden verantwoording af over het in het verslagjaar gevoerde beleid en over de (totale) in dat jaar geleverde prestaties door middel van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording."

Zoals in dit document beschreven legt De Bruggen hun beleid, hun visie en de uitgevoerde taken uit. Mensen die daarnaast graag inzicht willen krijgen kunnen altijd contact opnemen om langs te komen.

4.2 Toezichthoudend orgaan

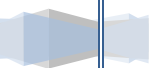
Het toezichthoudend orgaan van De Bruggen is de volgende:

SAB accountants en adviseurs B.V.

Beneden Oosterdiep 129
9641 JC Veendam
Tel: 0598 615 722

Naast de financiële boekhouding is de SAB ook adviseur. Zij adviseren De Bruggen op het gebied van financiële en bedrijfstechnische veranderingen. Zo wordt er gesproken over contracten en het Vennootschap Onder Firma.

Daarnaast zijn zij het toezichthoudend orgaan. Dit betekent dat het bestuur geregeld met de SAB in gesprek gaat om te kijken naar de keuzes die De Bruggen maakt. Hierover kan dan onderling gepraat worden en zal De Bruggen af en toe ter verantwoording worden geroepen. Er zijn dit jaar geen grote zaken aan het licht gekomen, behalve de verandering van



rechtsvorm. Namelijk dat er vanaf begin 2016 zal worden overgegaan naar een VOF in plaats van eenmanszaak.

4.3 Bestuur

Het bestuur binnen de Bruggen bestond begin 2015 uit de volgende personen:

- Emile Coenen: eigenaar van de Bruggen
- Kaj Coenen: teamleider
- Henny de Haan- Coenen: contactpersoon andere instanties, in- en uitstroom cliënten

Uiteindelijk is hier vanaf september 2015 Lars Coenen, projectleider, bij gekomen. Samen hebben zij regelmatig overleg. Over cliënten, werknemers, panden, huisvesting maar ook over financiële uitgaven die gedaan worden. Zo is er in december 2015 een keuze gemaakt om de reiskosten van 19 cent de kilometer terug te draaien naar 10 cent de kilometer. Zo blijven er meer financiële middelen binnen het bedrijf en zullen werknemers meer worden aangespoord met de fiets te gaan. Hierdoor wordt er aan het milieu gedacht.

Doordat het bestuur familiebanden met elkaar heeft is er nooit een echte bestuursvergadering. Vaak wordt er gesproken aan het einde van de dag of via de telefoon. Daarnaast eten ze ook geregeld samen. Tijdens deze etentjes worden ook gesprekken gevoerd over bovenstaande onderwerpen.

4.4 Klachtencommissie

De Bruggen heeft ook een externe klachtencommissie. Vanaf 2016 komt hier een interne klachtencommissie bij. De externe klachtencommissie wordt door M. ter Horst uitgevoerd. Zij is te mailen hiervoor op het volgende mailadres: marja.terhorst2@gmail.com
Er zijn geen klachten binnengekomen over De Bruggen.



5. Beleid, inspanning en prestaties

5.1 Kwaliteit

Personeelsbeleid

Begin 2015 was De Bruggen zoekend naar de maximale grote van het bedrijf. Vanaf het opstarten in 2013 is al duidelijk dat, wanneer financieel mogelijk, Henny de Haan-Coenen en Lars Coenen zich zouden aansluiten bij De Bruggen. Financieel bleek dit gedurende het jaar haalbaar. Om deze reden zijn zij beiden bij De Bruggen gekomen om het team te versterken.

Eenmaal in december bleek dat de hoeveelheid nieuwe aanmeldingen niet meer te combineren was met de hoeveelheid cliënten. Door de groeiende hoeveelheid cliënten zijn er ook meer administratieve taken die gedaan moeten worden. Hierdoor zijn er nog 2 mensen bij aangenomen in december. één als mentor en één als mentor en werkplaatschef. Door hier meer tijd aan te besteden kunnen alle cliënten naar behoren worden bediend.

Alle werknemers wordt gevraagd een Verklaring Omtrent Goed gedrag aan te leveren en een Persoonlijk Ontwikkeling Plan te maken. Wanneer er een werknemer twee keer in de week langere tijd afwezig is zal er een gesprek plaatsvinden. Ook wordt er een keer per jaar een functioneringsgesprek gepland. Naast deze geplande functioneringsgesprekken is er ook altijd tijd om met de teamleider of directeur in gesprek te gaan. Dit komt omdat het meewerkende mensen zijn op de werkvloer.

Klachten

De Bruggen neemt klachten van werknemers en cliënten serieus. Werknemers worden veel gehoord op verschillende momenten (bijv. werkoverleg, individuele gesprekken enz.) Daarnaast probeert De Bruggen elke week te horen wat er goed gaat en wat er beter kan van de cliënten in een werkplaatsoverleg. Echter, omdat sommige cliënten hierbij nooit aanwezig zijn (bijvoorbeeld door school) gaat in 2016 extra goed gekeken worden naar de mogelijkheden qua het aanhoren van verbeteringen. In paragraaf 5.3 valt hier meer over te lezen.



5.2 SWOT-analyse



8

⁸ SWOT-analyse met kansen, bedreigingen, sterkten en zwakten van De Bruggen.

5.3 Vooruitblik 2016: grote ambities

De Bruggen ziet 2015 als een jaar waarin naamsbekendheid is ontstaan. De Bruggen ziet 2016 als een jaar waarin de beloofde voorwaarden moeten worden waargemaakt. Om deze reden kan De Bruggen wel wat meer professionaliteit toevoegen zoals een interne klachtencommissie. Daarnaast zal de bestuursvorm zoals een VOF meer mogelijkheden bieden aan De Bruggen om op lange termijn te laten voortbestaan. Om het goede voorbeeld te geven aan cliënten en De Bruggen ook mee te laten helpen aan het milieu zal er meer op de fiets gedaan worden in plaats van met de auto.

Qua financiële mogelijkheden wil De Bruggen meer geld binnenkrijgen door een winkel met tweedehands spullen op te starten. Ook zullen eigen gemaakte meubels of opgeknapte meubels door cliënten op het internet worden verkocht. Denk hierbij in het beginsel aan sites als marktplaats. Later zal deze winkel worden geplaatst op stichting De Bruggen. Deze stichting zal in 2016 worden opgestart/ onderzoek naar gedaan worden in samenwerking met de SAB.

Om ten slotte de klant tevredenheid van cliënten te testen zal er, naast een vaste werkplaatsoverleg op vrijdag 11.30 ook elk half jaar een intern klanttevredenheid onderzoek plaatsvinden. Ook is er een ideeënbus opgehangen. Hierdoor zal de inspraak van de cliënt vergroot worden.

De veranderingen

- Van eenmanszaak naar VOF;
- Meer fietsen in plaats van met de auto;
- Interne klachtencommissie;
- Opstarten tweedehands winkel;
- Verkoop meubels gemaakt door cliënten;
- Halfjaarlijkse cliënttevredenheid onderzoek;
- Ideeënbus;
- Begin maken met de stichting.

De resultaten

Voor cliënten:

- Medezeggenschap;
- Meer doelen op de werkplaats;
- 'Verdiene' van hun eigen uitjes door middel van verkoop van hun spullen.

Voor organisatie:

- Continuïteit en de kwaliteit van de hulpverlening hoog houden;
- Meer financiële zekerheid;
- Beter overzicht waar cliënten mee zitten en wat beter kan.



Colofon en contactinformatie

Dit is de het jaarverslag van De Bruggen over 2015. Het jaarverslag wordt in februari / maart 2016 opgesteld en gepubliceerd. De Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarverslag 2015. De Bruggen ontvangt graag uw reactie op het jaarverslag via het hieronder genoemd adres of e-mailadres. Ook suggesties en tips zijn welkom op dit adres.

4 mei 2016

De Bruggen

Beneden Dwarsdiep 25a
9642 LA Veendam

Telefoon 0598 820 990

Website

<http://kamertraining-de-bruggen.nl/>

Inlichtingen bij

E-mail: debruggen@live.nl

T.a.v. K. Jonker

