

De Bruggen VOF



Maatschappelijk verslag

Over 2017





E. Coenen 0633349965
e.coenen@bijdebruggen.nl

Directeur



L. Coenen 0623198330
l.coenen@bijdebruggen.nl

Financieel directeur



K. Coenen 0644050779
k.coenen@bijdebruggen.nl

Teamleider



H. Coenen - De Haan 0623971019
aanmeldingen@bijdebruggen.nl

Intro manager

De Bruggen VOF

Postadres:

- Postbus 2016
9640 CA Veendam

Kantoor

- Boven westerdiep 170
9641 LM Veendam

Werkplaats & dagbesteding

- Beneden dwarsdiep 25a
9645 LA Veendam

Beschermde woonvorm

- Havenstraat 50
9641 BP Veendam

☎ 0598820990
@ info@bijdebruggen.nl
🌐 www.bijdebruggen.nl

KvK 66418801
AGB 73736604



CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Woord vooraf

Met veel genoegen bieden wij u hierbij ons jaarverslag 2017 aan. Hierin leggen wij verantwoording af over het door ons opgestelde beleid en onze resultaten op onze kerntaken. De Bruggen VOF vindt het erg belangrijk om samen te bouwen aan de toekomst van de hulpverlening en het welzijn. In 2017 heeft De Bruggen VOF een kwalitatieve en beleidsmatige 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 2017 wordt voor De Bruggen gekenmerkt door neerzetten van een stabiele basis en het nadenken over de langere termijn.

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 VOF, heeft De Bruggen in 2016 veel geld geïnvesteerd in woningen en in het aannemen van professionele en adequaat geschoolde medewerkers. In 2017 hebben we deze trend doorgezet.

Door het aantrekken van cliënten met een beschermd wonen indicatie en het werken aan samenwerkingen met andere zorginstellingen 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 organisatie de komende jaren verder bouwen aan een prettige toekomst van de hulpverlening en het welzijn.

Veendam,
7 maart 2018

Namens De Bruggen

K. Jonker

Inhoud

Woord vooraf.....	2
1. De Bruggen VOF 2016 in één oogopslag	5
2. Profiel van de organisatie.....	6
2.1 De rechtsvorm.....	6
2.2 Typen geboden zorg.....	6
2.3 Methodieken omtrent de geboden zorg	6
2.4 Cliëntendoelgroep	7
2.5 Werkgebied	7
2.6 Werknemers.....	7
3. Kernprestaties	8
3.1 De cliënten van de Bruggen	8
3.3 Tijdslijn 2017	10
3.4 Strategie	11
4. Maatschappelijk ondernemen.....	12
4.1 Dialogen met cliënten	12
4.2 Dialoog met het netwerk van de cliënten	12
4.3 Dialoog met het personeel	12
3.5 Dialogen met netwerkpartners.....	13
3.6 Meerwaarde in de samenleving	13
3.7 Bijdrage aan milieu- en duurzaamheidsaspecten.....	14
5. Toezicht, bestuur en medezeggenschap.....	15

5.1	Governance code.....	15
5.2	Toezihthoudend orgaan	16
5.3	Bestuur	17
5.4	Klachtencommissie.....	17
6.	Beleid, inspanning en prestaties	20
6.1	Kwaliteit	20
6.2	SWOT-analyse	21
6.3	Vooruitblik 2018: Stabiliteit en samenwerkingen	22
6.4	De behaalde doelen uit het jaarverslag over 2016	23
	Colofon en contactinformatie	25

1. De Bruggen VOF 2016 in één oogopslag

Hieronder valt in het kort te zien welke veranderingen en hoogtepunten De Bruggen in 2017 heeft doorgemaakt. Verderop in het verslag staat alles uitgebreid toegelicht.

Hoogtepunten 2017

- Naast een beschermde woonvorm met 24/7 aanwezigheid werken we sinds 2017 ook met beschermd wonen lokaal. Hier wordt gewerkt met een 24/7 telefonische bereikbaarheid
- In 2017 wordt er een werkplaatsmedewerker aangenomen. Hij zal zich bezig houden met projecten binnen De Bruggen en met het begeleiden van cliënten op de dagbesteding / werkplaats van De Bruggen.
- Sinds 2017 is er een contractering voor beschermd wonen en ambulante begeleiding tussen De Bruggen en alle gemeenten, met uitzondering van 2, in de provincie Drenthe.
- Per november 2017 heeft De Bruggen een extern kantoorpand.

1 januari 2017

- cliënten 36
- werknemers 10
- Hoofdfinanciering PGB & ZIN

31 dec 2017

- cliënten 50
- werknemers 18
- Hoofdfinanciëring ZIN

Hoger doel - Waarom bestaan wij?

De Bruggen is gericht op het vergroten van de zelfstandigheid van mensen. Om deze reden zijn wij gespecialiseerd in het bieden van begeleiding, training en coaching op alle leefgebieden van iedereen die nog geen gebruik heeft leren maken van de in hun zelf aanwezige hulpbronnen.

Gewaagd doel - Waar willen wij heen?

Uiteraard wil De Bruggen met hun cliënten toewerken naar het vooropgestelde eigen hoofddoel. De Bruggen als bedrijf wil toewerken aan een stabiele organisatiestructuur waarin gekeken wordt of er met meerdere gemeente een contractering kan plaatsvinden waardoor De Bruggen een grote rol krijgt binnen de hulpverlening in Groningen/Drenthe.

strategie

Kernwaarden -Waarvoor staan wij?

Transparantie
Vertrouwen
Waarmaken

Kernkwaliteiten - Waarom blinken wij uit?

Binnen De Bruggen is alles bespreekbaar. Hiermee wordt bedoeld dat er persoonsgebonden hulpverlening wordt geboden en dat het traject altijd individueel met de cliënt wordt opgesteld. Doordat er een gevoel heerst van 'alles is mogelijk' voelt de cliënt het vertrouwen en de mogelijkheden alles te bespreken.

2. Profiel van de organisatie

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

2.1 De rechtsvorm

De Bruggen heeft sinds het opstarten van het bedrijf, 28 februari 2013, een eenmanszaak als juridische rechtsvorm. Emile Coenen is de eigenaar. Echter, door het groter worden van het bedrijf is in 2016 gekeken naar een meer passende juridische rechtsvorm. Sinds 1 januari 2016 is het bedrijf, om die reden, een Vennootschap Onder Firma wat ook het KvK nummer van 57371905 veranderd heeft naar 66418801. De vennoten zijn E. Coenen, H. de Haan, K. Coenen en L. Coenen.

2.2 Typen geboden zorg

De Bruggen probeert hun hulpverlening 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 sinds 2016 ook *Beschermd Wonen (BW)* geboden. Deze zorg werd in voorgaande jaren voornamelijk geboden op basis van *Persoonsgebonden Budget (PGB)*. De hulp wordt dan bekostigd vanuit het *AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten)* en *WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)*. In 2016 heeft De Bruggen zich verdiept in het bieden van *Beschermd Wonen* op basis van *Zorg In Natura (ZIN)*. Dit is door centrumgemeente Groningen per 1 oktober 2016 toegekend door middel van een contractering. Per 27 september 2017 zijn we door vrijwel alle gemeenten in Assen gecontracteerd voor ambulante begeleiding en dagbesteding en door centrumgemeente Assen voor *Beschermd wonen*. Dit alles op basis van *Zorg in Natura (ZIN)*.

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

2.3 Methodieken omtrent de geboden zorg

Cognitieve gedragstherapie	De Bruggen gebruikt 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	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.

2.4 Cliëntendoelgroep

De Bruggen is bedoeld voor iedereen met een hulpvraag op het gebied van zelfstandigheid. Om te kunnen helpen is het voor De Bruggen belangrijk dat de cliënt achttien jaar of ouder is en een intrinsieke motivatie voelt. Noodzakelijk voor de ingezette hulp is een indicatie of de bereidheid deze aan te vragen. Hieronder vallen bijvoorbeeld mensen die uit de 24-uurs setting van de verslavingszorg, jeugdhulp, GGZ of ouderlijk huis komen en de volgende stap willen zetten naar zelfstandigheid. In al deze gevallen bent u bij ons, De Bruggen, aan het juiste adres.

2.5 Werkgebied

De Bruggen specificeert zich niet tot een eenduidig 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. De hoofdvestiging zit in Veendam (Groningen). De meeste cliënten van de Bruggen wonen ook in deze gemeente 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. Daarnaast is het werkgebied qua sportieve projecten en ervarend leren groot. In het verleden hebben deze projecten nog wel altijd in Nederland plaatsgevonden. De Bruggen denkt erover om deze projecten in de toekomst buiten Nederland te laten plaatsvinden. Daarnaast wil de Bruggen in de nabije toekomst zich graag verder ontwikkelen met een tweede beschermde woonvorm. Deze zal zich waarschijnlijk buiten Veendam vestigen.

2.6 Werknemers

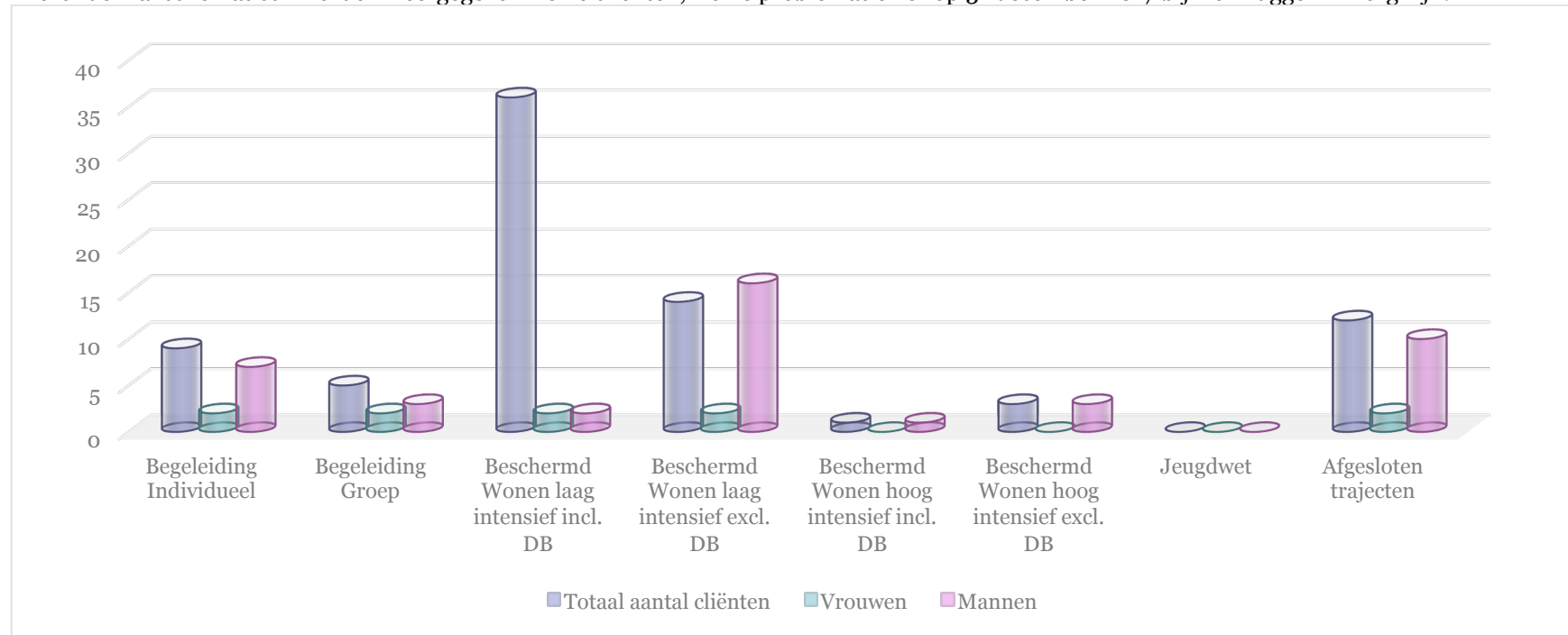
	1 januari 2017	31 december 2017
Werknemers in loondienst	10	18
Vrouwen	6	11
Mannen	4	7
Stagiaires	1	2
Vrijwilligers	0	1
Management	4	4

3. 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 cliënten er begeleiding vanuit De Bruggen ontvangen. Ook wordt er aangegeven welke belangrijke momenten er voor De Bruggen in 2017 hebben plaatsgevonden.

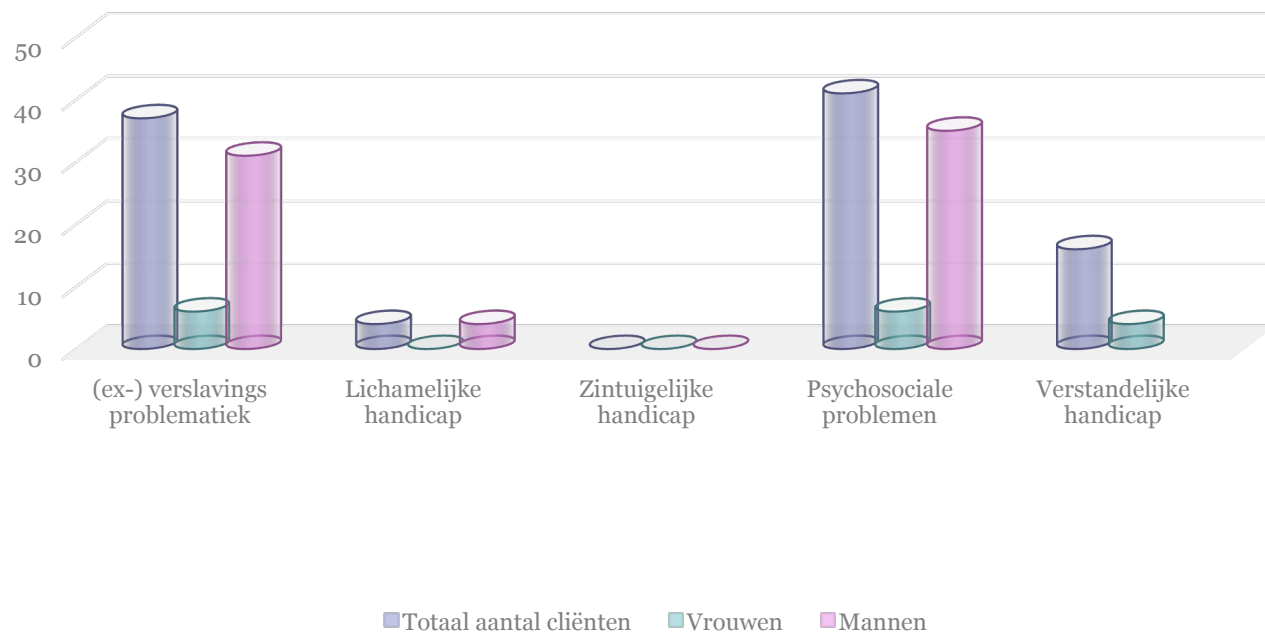
3.1 De cliënten van de Bruggen

Hieronder zal schematisch worden weergegeven welke cliënten, welke problematiek er op 31 december 2017 bij De Bruggen in zorg zijn.



1

¹ Aantal cliënten van De Bruggen op 31 december 2017



2

² Problematiek van de cliënten binnen De Bruggen op 31 december 2017

3.3 Tijdslijn 2017

Hieronder zijn de belangrijkste prestaties binnen De Bruggen over het jaar 2017 te vinden.

<u>Maand</u>	<u>Prestatie</u>
Januari	•
Februari	• Aangenomen: 1 persoonlijk begeleider • Aangenomen: werkplaatsmedewerker • Start intervisiegroepen binnen De Bruggen
Maart	•
April	• Paasbrunch
Mei	• Open dag binnen De Bruggen (werkplaats, beschermde woonvorm en de winkel) • Aangenomen: 1 woonbegeleider
Juni	• Opstarten Pontifex (mannenproject)
Juli	• Opstarten Feminax (vrouwenproject)
Augustus	• Opstarten Buddyproject
September	• Per 27 september contracteringen in Drenthe • Invoeren HACCP deskundigen • Vertrek: 1 woonbegeleider • Aangenomen: 1 woonbegeleider
Oktober	• Opstarten creativiteitsproject • Invoeren nieuwe software binnen De Bruggen • Aangenomen: 1 persoonlijk begeleider • Aangenomen: 3 woonbegeleiders • Opsplitsen interne vergaderingen • Medewerkers spitsen zich toe op een specialistische begeleidingsveld
November	• Aangenomen: P&O medewerker
December	• Opstarten tweede kookgroep van kookproject • Huisregels De Bruggen zijn aangescherpt en doorgenomen met cliënten

3.4 Strategie

De hoofdambitie van De Bruggen is het geven van vertrouwen in de hulpverlening aan hulpbehoevende cliënten. Hierdoor kan er gewerkt worden aan persoonlijke doelen. Een hulpverlener hoort iemand te zijn die betrouwbaar is en iemand is waar je bij terecht kan als je dit nodig hebt. In onze ogen kan je dit ook nodig hebben zonder dat je dit zelf kan of wil aangeven. Onvoorwaardelijke steun staat bij De Bruggen hoog in het vaandel. Wij zijn voor cliënten breed toegankelijk door middel van telefoon, whats-app, persoonlijk contact door huisbezoeken en op de werkplaats. Daarnaast is mailen ook nog altijd een optie. 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 van belang. De Bruggen vindt het hun taak cliënten te ondersteunen om 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" .

4. 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.

4.1 Dialogen met cliënten

De cliënt is het belangrijkste meetinstrument om te toetsen of De Bruggen zijn doelen behaald. Terugkijkend naar 2017 zijn er verschillende methoden waarop cliënten hun stem kunnen laten horen. Zo is er een cliëntenraad, verschillende bewonersvergaderingen, elk half jaar wordt elke cliënt (tijdens hun evaluatie) gevraagd om meningen te geven op onderwerpen als: de hulpverlening, het behalen van de doelen, de samenwerking, nakomen van afspraken. Daarnaast staat het management altijd open voor de meningen van cliënten. Deze kunnen worden gedeeld en besproken. Ook worden er tips en trucs besproken die in het ideeënbus zijn gedeponneerd. Het management en de werknemers kunnen hierin ook onderwerpen aandragen die besproken wordt met de cliëntenraad.

4.2 Dialoog met het netwerk van de cliënten

Het verschilt per persoon hoeveel contact er is met het netwerk van de cliënt. Er zijn cliënten waar de persoonlijk begeleider veel contact met de bewindvoerder of met de familie onderhoudt. Zo zijn er cliënten waarbij is afgesproken dat ouders elke week een terugkoppeling krijgen over gemaakte afspraken en over de stand van zaken met betrekking tot doelen. Er zijn echter ook cliënten waarbij er geen tot nihil 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. Een cliënt mag dit weigeren indien hij dit niet wenst. Elk half jaar wordt opnieuw geëvalueerd hoe de samenwerking met het netwerk verloopt.

Het contact met zorginstellingen en financiële organisaties (bewindvoerders) verschilt per instelling. Er zijn instellingen die alleen betrokken zijn bij één cliënt. De persoonlijk begeleider van deze cliënt is voornamelijk de persoon die contact met deze instellingen onderhoudt. 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.

4.3 Dialoog met het personeel

Elke week vinden er binnen De Bruggen meerdere vergaderingen. De Bruggen heeft in 2017 besloten om de algemene vergadering op te splitsen in meerdere vergaderingen. Waar tot oktober 2017 alle verschillende sectoren binnen De Bruggen samen vergaderen is er sindsdien differentiatie in de vergaderingen. Zo krijgt elke sector ruimer de tijd om te spreken over onderwerpen die relevant zijn voor hun. Daarnaast zijn er binnen De Bruggen 3 intervisiegroepen opgericht waar sinds februari 2017 gebruik van wordt gemaakt. Hierin kan, zonder management, tussen het personeel op een veilige wijze gesproken worden over individuele vakinhoudelijke problemen. Samen wordt er gekeken hoe een situatie kan worden veranderd / wat er uit geleerd kan worden.

Elk half jaar zorgt onze nieuwe P&O medewerker dat er een medewerkers-enquête wordt afgenomen. Deze is onder andere gericht op de werkdruk.

Daarnaast is er eens per drie maanden een teammiddag waarin werknemers samen een bepaalde onderwerp aansnijden waardoor professionaliteit verhoogt wordt of het een lerend karakter heeft. Daarnaast heeft het teammiddag ook altijd een gezellig karakter door een lunch, diner of activiteit. Hierdoor wordt er geprobeerd te werken aan teambuilding.

3.5 Dialogen met netwerkpartners

De Bruggen heeft een grote sociale kaart. Deze sociale kaart bevindt zich door heel Noord-Nederland.

Aanmeldingen en indicaties

Vanuit de Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) en Lentis komen er veel nieuwe cliënten naar De Bruggen. Sinds oktober werkt De Bruggen ook veel samen met Centrumgemeente Groningen. Soms worden er cliënten via centrumgemeente Groningen bij De Bruggen aangemeld. Echter, we werken ook veel met hun samen door bij vergaderingen en informatiemiddagen aanwezig te zijn. Ook met de WMO-consulenten vanuit de gemeente Veendam is er intensief contact.

Contactpersoon binnen De Bruggen voor centrumgemeente Groningen en WMO Veendam =	L. Coenen
Contactpersoon binnen De Bruggen voor meldingen =	H. de Haan
Contactpersoon voor De Bruggen binnen centrumgemeente Groningen =	C. Arjaans & J. Buijs
Contactpersoon voor De Bruggen binnen WMO Veendam =	A. Meints

Juridisch

Binnen een zorginstelling zijn er veel juridische stukken waar de medewerkers en cliënten tegenaan lopen maar onvoldoende kennis van hebben. Voor al deze zaken is De Bruggen verbonden aan dhr. R. Post van Post juridische diensten in Assen. Als het gaat over CAO zaken hebben we sinds november 2017 een eigen P&O medewerker in huis. Deze richt zich volledig op zaken omtrent de medewerkers.

Verhuur en makelaardij

Binnen De Bruggen is dhr. L. Coenen het aanspreekpunt omtrent de woningverhuur. Hij zoekt nieuwe woningen en legt contacten met verhuurders en makelaardijen. De organisaties zijn erg uiteenlopend. Echter, er worden op dit moment veel woningen gehuurd van Herder verhuur in Veendam en makelaar Nu.

Samenwerkingspartners

De Bruggen is aangesloten bij Paletzorg en Coöpzorgdichtbij. Daarnaast is De Bruggen sinds kort een officieel leerbedrijf. De directeur van De Bruggen is sinds kort binnen Paletzorg bestuurslid. Daarnaast is L. Coenen gemachtigd om namens De Bruggen en diens cliënten contacten te hebben met de sociale verzekeringsbank.

3.6 Meerwaarde in de samenleving

Elk half jaar maakt een trajectbegeleider samen met de cliënt en diens persoonlijk begeleider een hulpverleningsplan voor zijn of haar cliënten. Hierin worden 11 levensgebieden besproken waarin maatschappij participatie een belangrijk overkoepelend doel is. Opvallend is dat de cliënt hierin vaak aangeeft moeite te hebben te voldoen aan de verwachtingen van de maatschappij. Dit vanwege het gebrek aan financiën, lichamelijke of psychische klachten en/of het gebrek aan een sociaal netwerk. Daarnaast ervaren veel cliënten druk vanuit de maatschappij waarin de cliënt zichzelf vaak in een hokje geplaatst voelt. Hiermee samenhangend hoor je dat de cliënt het gevoel heeft te veel onder druk gezet te worden om aan

het werk te moeten. De Bruggen probeert hier veel aandacht voor te hebben door alles in communicatie met de cliënt te beslissen en hun te betrekken bij beslissingen. Zo proberen we hun een bepaald gevoel van eigenwaarde te geven / te behouden. Door de cliënten te ondersteunen bij het vergroten van zijn of haar zelfstandigheid zal de cliënt beter in de maatschappij gaan passen en beter kunnen participeren in de samenleving. Niet alleen voor de cliënt is dit een enorme succeservaring ook de maatschappij zal kunnen profiteren van de kwaliteiten die een cliënt in zichzelf ontwikkelt. Als de cliënt het gevoel krijgt dat hij zijn kwaliteiten kan uiten en meer zelfvertrouwen ervaart zal hij meer kunnen betekenen voor de maatschappij. Daarmee samenhangend zal een cliënt dan ook minder van de maatschappij vragen, denk hierbij aan uitkeringen en het gebruik van sociale voorzieningen.

3.7 Bijdrage aan milieu- en duurzaamheidsaspecten

Binnen De Bruggen is het milieu belangrijk. Het is een terugkerend onderwerp in onze beleidsplannen. De Bruggen probeert hierin hun steentje bij te dragen door al geruime tijd tweedehands spullen op te halen. Vervolgens worden de meubels opgeknapt op de werkplaats of verkocht in onze eigen kringloopwinkel. Hergebruik van spullen die anderen graag willen wegdoen zorgt voor minder afval. Daarnaast worden op de werkplaats houtsnippers en afvalhout hergebruikt bij kleine projecten. De Bruggen wil zo weinig mogelijk afval produceren en zo min mogelijk dure kosten hebben aan het inkoop van spullen. Daarnaast wordt op de werkplaats van De Bruggen meubels gemaakt. Deze meubels kunnen in de verkoop komen maar ook in onze eigen panden worden gebruikt. De Bruggen probeert overheadkosten zo laag mogelijk te houden.

In het jaarverslag over 2015 viel te lezen dat De Bruggen graag wil bijdragen aan het milieu door bijvoorbeeld minder met de auto te rijden en meer met de fiets naar cliënten toe te gaan. In het jaarverslag over 2016 valt te lezen dat dit in de praktijk moeilijker lijkt dan verwacht. Naast de tijdsinvestering die hierin van de medewerkers wordt gevraagd, neemt ook de flexibiliteit van de medewerkers af. In 2017 heeft De Bruggen nagedacht hoe er toch gebruik gemaakt kan worden van de fietsen. Inmiddels is duidelijk geworden dat de fietsen geschikt zijn voor kort gebruik en als de cliënt zelf een fiets heeft. Zo kan een persoonlijk begeleider samen met een cliënt een stuk fietsen i.p.v. op huisbezoek te gaan. Dit is goed voor de gezondheid en zorgt vaak voor een positievere gelijkwaardigere manier van contact leggen.

Naast de fietsen heeft De Bruggen al geruime tijd een grote bus. Hierin kunnen meubels vervoerd worden, verhuizingen mee worden gevoerd maar het is ook voor het vervoer van cliënten. Dit voorkomt dat er meerdere auto's moeten rijden voor hetzelfde aantal cliënten.

Daarnaast vindt De Bruggen sport en recreatie erg belangrijk. Om die reden sponsort De Bruggen een voetbalteam. Zo proberen wij op een sportieve manier naamsbekendheid te geven aan De Bruggen, maar ook bij te dragen aan een gezonde vrijetijdsbesteding. Ten slotte geeft De Bruggen aan bijdrages aan het rode kruis, sponsorlopen en andere incidentele sponsoring. Indien mogelijk doet De Bruggen met cliënten intensief mee met de vrijwilligersactie NLdoet.

5. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

5.1 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 hygiëne en veiligheid binnen de aangeboden 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 netwerk van de cliënt 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. Een voorbeeld hiervan is een cliënt met een GGZ03C pakket waarvoor maar voor €300,- euro in de maand voor wordt gedeclareerd. Deze transparantie is erg belangrijk binnen het bedrijf. Door middel van vele gesprekken en overleggen die onderling gevoerd worden over 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 is er een winkeltje met tweedehands spullen geopend 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' 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 open en transparant bedrijf. Zo komen veel mensen uit het werkveld over de vloer. Voorbeelden zijn WMO-consulenten, gemeenten, andere zorginstellingen en familieleden. Iedereen is bij ons welkom voor een kijkje of een gesprek. 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 in De Bruggen kunnen altijd contact opnemen om langs te komen. Zij kunnen een kijkje nemen in de bedrijfsgids van De Bruggen die in 2018 actueel zal worden gemaakt.

5.2 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. 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.

5.3 Bestuur

Het bestuur binnen De Bruggen zijn de vennoten van De Bruggen vof. Dit zijn de volgende personen:

Emile Coenen	Directeur van De Bruggen
Kaj Coenen	Teamleider
Henny de Haan	Intro-manager
Lars Coenen	Projectleider

Elke week heeft het bestuur een overleg waarin beleidsmatige zaken naar voren komen.

5.4 Klachtencommissie

Zoals eerder te lezen heeft De Bruggen een interne en externe klachtencommissie.

5.4.1 Intern

Het MIC-team

Na aanleiding van de informatie die ons is toegestuurd en die wij via verdere bronnen hebben verkregen is er gekozen om vanaf nu met een MIC-team te werken.

Dit is een team die zich richt op Meldingen van incidenten, fouten en bijna ongelukken met/ binnen De Bruggen.

De samenstelling van het team is de volgende:

- | | |
|---|---|
| 1) Lars Coenen | Toezichthouder: gemachtigd melding te sluiten |
| 2) Kayleigh Jonker | Behandelaar: zet de lijnen uit n.a.v. een melding |
| 3) Betrokken persoonlijk begeleider | |
| 4) Betrokken woonbegeleider (indien van toepassing) | |
| 5) Cliënt (en) | |
| 6) Betrokken externe instantie (bijvoorbeeld VNN) | |
| 7) Eventueel een familielid of externe derde | |

Daarnaast zullen er, afhankelijk van de aard van het incident, meerdere medewerkers aansluiten in het team. Dit is wisselend afhankelijk van de expertise en betrokkenheid van de medewerkers. Eventueel kunnen er nog professionals aansluiten waar nodig.

De melding

In de software OctoQ staat in de linker kolom bovenin: Servicedesk. Klik op nieuwe melding. Klik op incident De Bruggen. Vervolgens dien je alle gegevens in te vullen en op opslaan te drukken. Kayleigh zal een melding krijgen dat er een incident heeft plaatsgevonden. Elke week in het administratieoverleg zullen Lars en Kayleigh bespreken hoe een incident moet worden opgepakt.

Er zal altijd een formulier melding worden ingevuld door Kayleigh. Indien er een onderzoek nodig is zal het MIC-team worden samengesteld en er een onderzoek plaatsvinden.

Het onderzoek

- I. Het onderzoek begint met het maken van een reconstructie. Dit wil zeggen feitelijk beschrijven van de gebeurtenissen volgens een tijdslijn. Mening, gevoelens, gedachten worden buiten beschouwing gelaten.

- II. Vervolgens wordt er een oorzakenboom ingevuld. Hierin wordt gekeken naar de topgebeurtenis met vervolgens de acties en beslissingen. Het gaat om het analyseren van de oorzaken van gebeurtenissen. Telkens stel je een vraag waarom? Tot er geen antwoord meer gegeven kan worden met daardoor.
- III. Stel de vraag wat er had moeten gebeuren om het incident, de fout of de bijna ongeluk niet te laten plaatsvinden. Dit is de basisoorzaak / basisoorzaken.
- IV. Aan de hand van de basisoorzaak wordt er een SMART geformuleerd doel opgesteld en wordt er via de Plan-do-check-act verbetercirkel verbeteringen doorgevoerd.
- V. Er wordt een verslag opgesteld door het MIC-team en doorgestuurd naar de behandelaar. Deze slaat hem op in het daarvoor bestemde dossier.
Mocht er na een onderzoek of meerdere meldingen duidelijk worden dat er een overkoepelend probleem is zullen derden (zoals paletzorg) eventueel kunnen worden ingeschakeld om objectief naar de situatie te kijken.

Wat wordt er gemeld?

- Agressie & grensoverschrijdend gedrag
Jegens medecliënten / bezoekers / eigendommen van De Bruggen / personeel
Benoem: Verbaal / fysiek / discriminatie / intimidatie / psychische of seksuele agressie
- Een brand of rookmelding
Denk aan brand / smeulen en schroeien / vals alarm
Benoem of hulpdiensten aanwezig, ingelicht of niet betrokken waren
- Medicatie incident
Cliënt heeft geweigerd medicatie in te nemen / personeelslid heeft geweigerd cliënt medicatie te geven / medicatie is niet af getekend / onjuiste medicatie is verstrekt/ ingenomen, medicatie is gevonden in openbare ruimten / opslag fout
- Somatisch incident
voedselvergiftiging groep / voedselvergiftiging één cliënt / verwonding cliënt of medewerker
- Suicide
Dreigen met suicide / suicide poging en suicide
- Valincident
van derden / cliënt of medewerker
- Vermissing en ontvluchting
ronddwalen om gebouw maar weigeren binnen te komen / weglopen / negeren van begeleiding / onttrekken begeleiding gedurende langere periode / cliënt geeft onjuiste informatie over verblijfplaats
- Roosterfout
staat niemand ingepland op de dienst / staat dubbele dienst ingepland
- Informatieoverdracht
Onjuiste informatie verschaft aan derden / onjuiste informatie verkregen vanuit derden en hiernaar gehandeld / informatie verstrekt zonder toestemming van cliënt / persoonlijk informatie van medewerker is terecht gekomen bij andere medewerkers of cliënten
- Overig
Denk zelf logisch na of iets een incident is. We moeten niet melden om te melden maar dit kan de kwaliteit van onze organisatie en begeleiding alleen maar verbeteren. Sommige incidenten kunnen simpel worden afgewikkeld.

5.4.2 Extern

De externe klachtencommissie wordt geregeld door Paletzorg. Deze hebben een overkoepelend partner bereid gevonden om klachten te bekijken en onafhankelijk te beoordelen. Daarnaast dient De Bruggen klachten en calamiteiten te melden bij centrumgemeente Groningen of centrumgemeente Assen als er sprake is van een groot incident dat gaat over de kwaliteit van de geleverde zorg.

6. Beleid, inspanning en prestaties

6.1 Kwaliteit

Personeelsbeleid

Zoals in het jaarverslag over 2015 te lezen viel was er een grote aanstroom nieuwe cliënten. In 2016 heeft deze trend zich voortgezet. Om die reden is het hulpverleningsaanbod en het aantal medewerkers toegenomen. Alle medewerkers binnen De Bruggen wordt gevraagd om een Verklaring Omtrent Goed Gedrag aan te leveren. Daarnaast moeten medewerkers minstens een MBO niveau 4 werk en denk niveau bezitten. Sinds er sprake is van een P&O medewerker zijn er meer zaken veranderd. Er wordt eerst een sollicitatiegesprek gevoerd, vervolgens loopt de sollicitant een dag mee, hierna volgt een arbeidsvoorwaardengesprek en een ondertekening moment. Na het sollicitatiegesprek neemt de P&O medewerker contact op met referenties. In 2018 wil de Bruggen alles omtrent personeelsbeleid vastleggen in het te ontwikkelen bedrijfsgids. Hierin wordt er aandacht gegeven aan de eisen, de hiërarchie en de functieomschrijvingen binnen De Bruggen. Elk jaar heeft elke medewerker een functioneringsgesprek en een beoordelingsgesprek. Afhankelijk van de uitkomst van deze gesprekken vindt er mogelijk een contractgesprek plaats.

Klachten

Sinds we een software gebruiken, die specifiek ontwikkeld is voor het welzijnswerk, wordt er binnen De Bruggen gewerkt met een MIC-melding. Dit is een melding incidenten. Een medewerker kan een melding maken welke vervolgens door een behandelaar wordt opgepakt. Een toezichthouder kijkt mee. Er zijn twee soorten meldingen: zorginhoudelijk van aard en praktisch van aard.

Voorbeelden: zorginhoudelijk van aard is bijvoorbeeld een rapportagefout. Praktisch van aard is het gebrek aan juiste werkkleding voor de werkplaatsmedewerker.

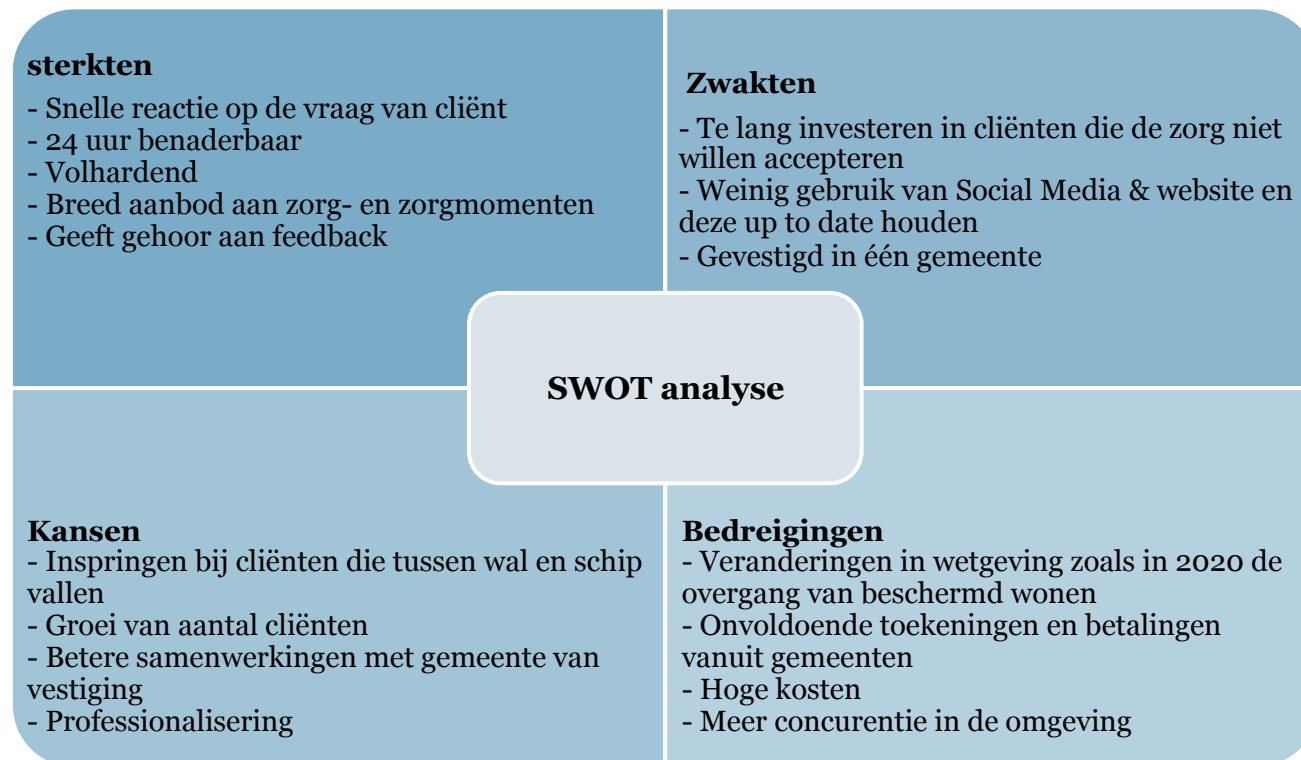
Naast de MIC-melding is er ook een MIC-team opgericht. Deze behandelen de melding als de behandelaar aangeeft dat het niet eenduidig opgelost kan worden en er een onderzoek moet plaatsvinden. Dit onderzoek vindt dan plaats volgens de PRISMA-methode.

Protocollen

Eind 2017 is er hard gewerkt om meer duidelijkheid en kaders te bieden aan medewerkers en cliënten door protocollen op te starten en bijvoorbeeld huisregels aan te passen. Deze lijn wil De Bruggen doorzetten om zo een bedrijfshandboek te maken welke volledig is en de medewerkers voldoende duidelijkheid geeft. Daarnaast worden de algemene voorwaarden van De Bruggen aangepast en zullen we kijken hoe we meer duidelijkheid kunnen bieden door dit open en transparant te delen.

6.2 SWOT-analyse

Figuur 1, SWOT-analyse De Bruggen



6.3 Vooruitblik 2018: Stabiliteit en samenwerkingen

(www.exact-engineering.be)

STABILITEIT

In 2016 is er binnen De Bruggen veel aandacht geweest voor veranderingen in het hulpverleningsaanbod. Denk hierbij aan het opstarten van de beschermde woonvorm en het aangaan van een samenwerking met een gemeente Groningen. In 2017 heeft De Bruggen gewerkt aan hun professionaliteit. Er is een zorgsoftware aangeschaft en er is een duidelijke professionele website online gezet. De interne vergaderingen zijn professioneler vormgegeven en er zijn intervisiegroepen gestart. Ook is er in 2017 onderzoek gedaan naar het opstarten van een tweede beschermde woonvorm buiten de gemeente Veendam. Om deze reden zijn er contracteringen in Drenthe opgestart. Waar en hoe deze tweede beschermde woonvorm eruit gaat zien wordt in 2018 duidelijk. Door op verschillende gemeenten en financieringen te richten i.p.v. op alleen Veendam wordt De Bruggen minder afhankelijk. In 2018 wordt er, naast meer beschermde woonvormen, ook gekeken naar andere financieringsmogelijkheden zoals een aanbesteding bij het RIGG of met cliënten in het forensische / juridische kader.

In 2018 wordt de bedrijfsgids vastgesteld waarin kaders en beleid wordt geboden aan de medewerkers van De Bruggen. Daarnaast zal er intern kritisch gekeken worden naar de functies en de taken van het personeel. Onder andere het onderhouden van social media, het opstarten van meer openingstijden van onze winkel en het aangaan van samenwerkingsverbanden zullen taken zijn die zullen worden verdeeld.

Door het aangaan van de samenwerkingsverbanden komt er duidelijkheid in de verantwoordelijkheden van de medewerkers van De Bruggen en waar we gebruik moeten maken van de expertise van samenwerkingspartners zoals de Lentis en de VNN. Dit zal de zorg van de cliënten ten goede komen. De Bruggen wil graag afspraken maken met organisaties die ons kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van onze dagelijkse begeleiding. Het management van De Bruggen heeft in de afgelopen periode overleg gehad met een aantal managers van de beschermde woonvormen binnen de Lentis, managers van 't Kopland en managers van de VNN. De Bruggen wil dit graag verder uitbreiden en onderhouden. Ons streven is dat er bij elke cliënt waar meerdere zorgaanbieders bij betrokken zijn elk half jaar minstens één keer een zorgoverleg te houden. Hierin kunnen lijnen worden uitgezet en samen gepraat worden over situaties en verantwoordelijkheden.

(www.eabeurs.nl)



6.4 De behaalde doelen uit het jaarverslag over 2016

Zoals te lezen in het jaarverslag over 2016 zouden de hiernaast te lezen veranderingen plaatsvinden. Hieronder volgt een korte evaluatie per punt of iets wel of niet bereikt is:

1. Meer duidelijkheid aan het personeel d.m.v. een bedrijfshandboek
Er is een start gemaakt met het opstellen van protocollen. Die samengevoegd kunnen worden in het bedrijfshandboek. Het doel om het bedrijfshandboek klaar te hebben is niet behaald omdat protocollen continu in beweging zijn en er gekeken wordt welke kaders voorrang dienen te krijgen. In 2018 wil De bruggen zijn bedrijfshandboek definitief maken. In begin 2018 wordt er gekeken wat er nodig is om het bedrijfshandboek op te stellen en worden taken verdeeld.
2. Externe en interne klachtencommissie
Dit doel is behaald. Extern zijn we aangesloten bij de klachtencommissie van Paletzorg. Intern is er een MIC team opgestart die interne klachten oppakt. Zoals eerder beschreven kan dit in een intern zorgsysteem.
3. Halfjaarlijkse cliënttevredenheid onderzoek
Dit doel is behaald door naast jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoeken ook nog elk half jaar een evaluatieformulier te laten invullen tijdens het evalueren van het begeleidingsplan.
4. Functieomschrijvingen personeel
Dit doel is deels behaald. Er is een P&O medewerker aangenomen die kritisch kijkt naar de dossiervoering en de functieomschrijvingen van het personeel. Deze functieomschrijvingen en taakverdelingen moeten nog worden vastgesteld en toegevoegd worden aan het bedrijfshandboek.
5. Gebruik social media, nieuwe website en een zorgsysteem
Dit doel is voor 2/3^e behaald. De nieuwe website en het zorgsysteem zijn geïmplementeerd. Daarnaast zijn er ook individuele en beveiligde mail accounts aangeschaft. Het social media gebruik is helaas achtergebleven. Om die reden zal dit een aandachtspunt zijn voor het komende jaar.
6. Intervisiegroepen opstarten
Doel behaald. Door het personeel wordt intervisie als prettig en een toevoeging op het eigen functioneren ervaren.
7. Contracteringen buiten Veendam aangaan.
Dit doel is behaald door middel van de contracteringen in de provincie Drenthe. Komend jaar willen we ons, naast contracteringen ook richten op financieringsvormen.

De veranderingen in 2017

- Meer duidelijkheid aan het personeel d.m.v. een bedrijfshandboek;
- Externe en interne klachtencommissie;
- Halfjaarlijkse cliënttevredenheid onderzoek;
- Functieomschrijvingen personeel;
- Gebruik social media, nieuwe website en zorgsysteem;
- Intervisiegroepen opstarten;
- Contracteringen buiten Veendam aangaan;
- Tweede beschermde woonvorm buiten Veendam;
- Aanstellen werkplaatsmedewerker.

8. Opstarten tweede beschermde woonvorm buiten Veendam

In juni 2017 is er een start gemaakt met het opstarten van een beschermde woonvorm in Veendam. Begin 2018 is duidelijk geworden dat het lastig is om de juiste bestemmingsplan voor deze woning te realiseren. In 2018 wordt er gekeken naar het opstarten van een beschermde woonvorm elders.

9. Aanstellen werkplaatsmedewerker

Dit doel is behaald doordat er een werkplaatsmedewerker is aangenomen en dagelijks aanwezig is op de werkplaats van De Bruggen.

Colofon en contactinformatie

Voor u ligt het jaarverslag van De Bruggen over 2017. Het jaarverslag wordt elk jaar in april / mei opgesteld. Dit jaarverslag wordt vervolgens gedeeld met derden. De Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarverslag. De Bruggen ontvangt graag uw reactie op het jaarverslag via het hieronder genoemd adres of e-mailadres. Ook zijn suggesties en tips welkom.

9 maart 2017

De Bruggen VOF

Postbus 2016
9640 CA Veendam

Mail: info@bijdebruggen.nl

Website: www.bijdebruggen.nl