JAARVERSLAG 2018

Protestants Christelijke Stichting
IJsselmonde Oost

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK		PAGINA
1.	Voorwoord	5
2.	Maatschappelijke Opdracht	7
3.	Cliënten	8
4.	Kwaliteit	10
5.	Medewerkers	12
6.	Algemeen Beleid	15
7.	Besturing	20
8.	Financieel Beleid	22
9.	Bijlage Kerngegevens	24

VOORWOORD

Werken voor een kleine organisatie is één groot avontuur. Je moet jezelf laten zien, of je nu cliënten of collega's ondersteunt. In een kleine organisatie zijn er immers geen grote afdelingen waarin je je kan verschuilen in de anonimiteit.

Ook cliënten zijn heel zichtbaar in een kleine organisatie. Iedereen wordt gekend. En ook als bestuurder ken ik inmiddels veel cliënten bij hun naam.

We zijn bewust zelfstandig gebleven als st. IJsselmonde-Oost. Dat geeft de nodige flexibiliteit. Tegelijkertijd blijft het een uitdaging om met de beschikbare financiële middelen goed in te kunnen spelen op veranderende hulpvragen en de ontwikkelingen in de maatschappij. Dat is allemaal onderdeel van het avontuur.

Om de lezer hiervan iets mee te laten meebeleven, hebben we dit jaar geprobeerd het bestuursverslag van st. IJsselmonde-Oost het karakter van een verhaal mee te geven, waarin verschillende mensen de verschillende facetten van de organisatie belichten.

Als samensteller van dit verslag was het voor mij een grote vreugde om te zien hoeveel samenhang te vinden was in de teksten van de verschillende vertellers.

Dat laat zien dat we in gezamenlijkheid onze weg aan het bewandelen zijn.

Ik wil iedereen bedanken voor het vele werk dat daarbij is verzet in het afgelopen jaar.

Onze cliënten, hun verwanten en onze samenwerkingspartners dank ik voor het vertrouwen dat zij ons daarbij hebben gegeven.

Jacko de Raad
Bestuurder Stichting IJsselmonde-Oost

Het verhaal van Aart Stolk

In 1967 werd st. IJsselmonde-Oost opgericht. De oprichters van de stichting waren betrokken ouders die een plek wilden creëren voor hun kinderen als zijzelf er niet meer zouden zijn. Het enige wat zij belangrijk vonden was liefdevolle en betrokken zorg voor hun kinderen. Van de bureaucratie die nodig is om een zorgorganisatie overeind te houden wilden zij weinig weten. Dat was in die tijd overigens ook niet zo nodig. De maatschappij zat destijds immers veel eenvoudiger in elkaar.

Door de afgelopen decennia heen heeft st. IJsselmonde-Oost deze basisgedachte vast gehouden. Dwars door de veranderingen in de jaren ’70, ’80 en ’90 bleef IJsselmonde-Oost een betrokken, warme organisatie vanuit een protestants-christelijke identiteit. De organisatie stelde zich terughoudend op tegenover de steeds prominenter aanwezige marktwerking in de zorg. St. IJsselmonde-Oost hoefde niet zo nodig groot te worden.

De vraag uit de samenleving is in de loop der jaren echter steeds breder geworden. En steeds meer doelgroepen vallen buiten de boot. Op basis van haar identiteit ziet st. IJsselmonde-Oost het daarom steeds meer als haar taak een actieve rol te spelen in de lokale samenleving. We zijn niet bang voor nieuwe initiatieven en nieuwe doelgroepen. Als organisatie verbreden we onze blik en nemen we steeds actiever deel aan de ontwikkelingen binnen de maatschappij. Want dan gaan we echt aan de slag met onze ‘opdracht’ hier op aarde. Dat betekent dat we ook in 2018 bezig zijn geweest met de vormgeving van onze maatschappelijke opdracht als organisatie.

Om dit proces op hedendaagse wijze richting te kunnen geven is door de bestuurder een traject ingezet om tot een actuele, breed gedragen missie en visie voor de organisatie te komen. Dat traject is in 2017 gestart en in 2018 heeft dat verder invulling gekregen. Het is spannend om te zien hoe we een nieuwe missie en visie kunnen vertalen naar kernwaarden om zo intern verbindingen te leggen tussen verschillende groepen medewerkers en cliënten, maar ook om naar buiten te treden als st. IJsselmonde-Oost.

Dat gaat verder dan het dagelijks reilen en zeilen van de organisatie. Als Raad van Toezicht staan we wellicht formeel op afstand, maar we zijn erg betrokken bij de (doelen van) de organisatie. Vanuit onze persoonlijke als ook onze professionele overtuigingen en ervaringen. St. IJsselmonde-Oost heeft bestaansrecht in de gemeente(n) waar we actief zijn, dat wijzen de afgelopen 50 jaar wel uit. Het is nu de taak om ook de komende decennia ons bestaansrecht te houden en te verdiepen. Dat moeten we gewoon blijven doen.

Aart Stolk
Voorzitter Raad van Toezicht

2 - MAATSCHAPPELIJKE OPDRACHT

De maatschappelijke opdracht van st. IJsselmonde-Oost is de enige reden waarom de organisatie bestaat. In de loop van de jaren zijn we onze opdracht steeds breder gaan zien. In de eerste plaats zijn we er natuurlijk voor onze cliënten. Daarnaast zijn we ons er ook van bewust dat ons werk ook zingeving biedt aan de mensen die bij onze organisatie werken. En als laatste ontwikkelen we een bewustzijn op de werking die de organisatie heeft op onze omgeving. Met die omgeving bedoelen we mens en milieu.

St. IJsselmonde-Oost stelt zich ten doel de sociale redzaamheid en zelfstandigheid van kwetsbare mensen te behouden of te bevorderen. Van oudsher richten wij ons op mensen met een verstandelijke beperking. Daarnaast ondersteunt de organisatie in steeds meer mensen met een sociale achterstand vanwege psychische problematiek of culturele verschillen.

St. IJsselmonde-Oost streeft ernaar kwetsbare mensen zoveel mogelijk deel laten hebben aan de maatschappij. Daarnaast streven we er naar kwetsbare mensen positieve maatschappelijke rollen te laten vervullen. Zo kan de samenleving ervaren dat ook kwetsbare mensen een bijdrage aan de samenleving kunnen geven. Hierbij wordt nadrukkelijk het netwerk van de cliënt betrokken en ondersteund.

St. IJsselmonde-Oost heeft een christelijke oorsprong. De waarden en normen die binnen de organisatie worden gehanteerd vinden haar oorsprong in deze bron.

St. IJsselmonde-Oost is een organisatie met een familiaire organisatiecultuur en een praktische inslag. We zoeken van dag tot dag naar het juiste evenwicht tussen het behalen van resultaat voor de cliënt en een mensgerichte benadering.

2.1 KERNACTIVITEITEN

St. IJsselmonde-Oost biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking in de vorm van 24-uur verblijfslocaties. De organisatie biedt ook dagbesteding op grond van de Wet langdurige zorg.

Daarnaast biedt de organisatie ambulante thuisondersteuning en begeleid werk aan kwetsbare mensen met psychische problemen of kwetsbaarheid op grond van andere ontwikkelingsachterstanden. Dit alles op grond van de wet maatschappelijke ondersteuning.

Soms werkt de organisatie met onderaannemers. Dit gebeurt voornamelijk op het gebied van behandeling, waarvoor de organisatie per wet zelf niet gemachtigd is. In 2018 is de onderaanneming op het gebied van huishoudelijke verzorging gestopt. Dat wordt vanaf dit verslagjaar weer in eigen beheer uitgevoerd. St. IJsselmonde-Oost werkt in het gebied van de zogenaamde BAR-gemeenten. Deze bestaan uit Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.

Voor een uitgebreid overzicht van de verschillende dienstverleningsvormen kijkt u op www.ijsselmonde-oost.nl

januari 2018
Speurtocht op Lavendel met leerlingen van ZML de Rank.

januari 2018
Start ontwikkeling Flexpool.

Het verhaal van Elly van der Knaap

In 2018 gebeurde er veel bij de organisatie en de verwantenraad is met veel onderwerpen bezig geweest. En ik moet zeggen dat dat eigenlijk goed liep. We werden vanuit het bestuur goed op de hoogte gehouden van de onderwerpen. En belangrijker nog, we werden en worden niet alleen op de hoogte gehouden maar er wordt serieus naar onze inbreng geluisterd en er wordt ook echt wat mee gedaan. We voelen ons als verwantenraad echt gehoord en we kunnen een mooie constructieve bijdrage leveren.

Een aantal onderwerpen waarover we in 2018 hebben gesproken zijn:

- Een nieuw meetinstrument voor het cliëntenonderzoek. Daar hebben we input over gegeven en een aantal vragen gesteld, die echt serieus opgepakt zijn. Met als gevolg dat er binnenkort weer een nieuwe presentatie is.
- We hebben het kwaliteitsrapport in concept besproken en een aantal opmerkingen en aandachtspunten doorgegeven. En we zien dat die zaken ook opgepakt en meegenomen worden.
- Actief bezig geweest met de kaderbrief. Namens de verwantenraad hebben we ook een aantal speerpunten en prioriteiten aangeleverd. En toen bleek dat er veel overlap was met de speerpunten en prioriteiten van de andere 'organen' en betrokken personen/teammanagers. We zitten dus zeker wel op hetzelfde spoor, en dat is erg belangrijk.
- Diverse zaken rondom de privacywet en AVG besproken.

En een van de grootste onderwerpen, dat ook in 2019 onze aandacht blijft houden, is het familiebeleid en dan in het bijzonder de communicatie met onze achterban. Het is erg belangrijk dat ook wij naar de overige verwanten communiceren over wat er speelt binnen st. IJsselmonde-Oost. We zien namelijk dat de organisatie echt in ontwikkeling is. Er was best wat achterstallig onderhoud, om het zo maar te zeggen. Dat in te halen vraagt veel van de begeleiders en de verwanten, en van de belangrijkste groep de cliënten. Als verwantenraad blijven we ons inzetten om samen de driehoek client/verwant en begeleider te versterken zodat we samen de organisatie vooruit helpen.

Niet elke verwant is evenveel betrokken, maar elke verwant is belangrijk. En als er bij verwanten onduidelijkheid is over bepaalde ontwikkelingen binnen st. IJsselmonde-Oost leven, dan kunnen wij als raad daar een mooie rol in spelen. Juist omdat wij inmiddels ook best veel achtergrondinformatie hebben.

Elly van der Knaap
Voorzitter Verwantenraad

3.1 DE VERWANTENRAAD EN CLIËNTENRAAD

De formele zeggenschap van cliënten binnen st. IJsselmonde-Oost is georganiseerd door middel van een tweetal cliëntenraden op lokaal niveau en in de praktijk één verwantenraad op centraal niveau. De lokale cliëntenraden wordt advies gevraagd over de concrete situaties aangaande de dienstverlening op locaties. De teammanager is de gesprekspartner van de lokale cliëntenraden. De centrale verwantenraad geeft adviezen rondom voorgenomen besluiten over de organisatie als geheel. De verwantenraad wordt bijgestaan door een procesbegeleider. Deze ondersteunt de verwantenraad bij de vormgeving van zeggenschap en het opstellen van familiebeleid. Het is de bedoeling dat dit familiebeleid mede de richting van de organisatie naar de toekomst gaat bepalen.

3.2 DE RESULTATEN VOOR ONZE CLIËNTEN

3.2.1 OP EIGEN BENEN

In februari 2018 deed de Erasmus Universiteit te Rotterdam een onderzoek naar het verband tussen de mate waarin begeleiders warm en positief reageren op successen en teleurstellingen tijdens het leerproces en competentieontwikkeling van cliënten met een verstandelijke beperking. Dit onderzoek werd gehouden naar aanleiding van de implementatie van de ontwikkelingsgerichte methodiek 'Op Eigen Benen', die in 2016/2017 plaatsvond bij st. IJsselmonde-Oost.
Het onderzoek werd geïnitieerd door INVRA bv. Dit bedrijf kwam op basis van een vergelijking tussen st. IJsselmonde-Oost en andere organisaties die met hun methodiek werken, tot de conclusie dat de competenties van de cliënten van st. IJsselmonde-Oost gemiddeld meer waren gegroeid dan bij de andere organisaties. Omdat men niet begreep waarom dat zo was, werd dit onderzoek georganiseerd.

Uit de statistische analyses bleek dat de sensitieve responsiviteit van de begeleider een belangrijke voorspeller is voor een positieve competentieontwikkeling. Sensitieve responsiviteit blijkt een grotere positieve impact op het leerproces van de cliënt te hebben als het aanbieden van de leerstof op een didactisch juiste manier. Of het correct volgen van de methodische stappen. Het was dus de warme, positieve benadering van de medewerkers van st. IJsselmonde-Oost die resulteerde in de hoge scores op de competentie ontwikkeling van kwetsbare mensen.

St. IJsselmonde-Oost is heel blij met dit gegeven. Hieruit blijkt dat werken en/of verblijven in een warme organisatiecultuur niet alleen prettig is, maar ook bijdraagt aan het bereiken van concrete resultaten met betrekking tot zelfredzaamheidsontwikkeling van een cliënt.
De resultaten van dit onderzoek werden in het derde kwartaal van het verslagjaar gepubliceerd in de vakbladen Markant en Klik. Daarnaast verscheen er een publicatie van St. IJsselmonde-Oost en INVRA bv in eigen beheer.

3.2.2 EEN GOED LEVEN

Hoewel het bereiken van een grotere zelfredzaamheid een belangrijk aspect is in de benadering van st. IJsselmonde-Oost, zien we deze doelstelling echter niet als 'de heilige graal' van onze ondersteuning. Er is meer. De vijf gebieden waarop st. IJsselmonde-Oost haar ondersteuning biedt zijn: lichamelijk welzijn, alertheid, het maken en onderhouden van contact, communicatie en stimulerende tijdsbesteding. Tesamen vormen deze zes levensgebieden de basis voor het leiden van 'een goed leven'. Daar draait het ons uiteindelijk om.

3.2.3 HET CLIËNTTEVREDENHEIDONDERZOEK

Het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek zal worden gehouden in mei 2019. Deze is in 2018 door de centrale verwantenraad samen met de organisatie voorbereid.

februari 2018
Bijeenkomsten over kwaliteitskader op locaties.

februari 2018
Winterfeest op locatie De Bun.

Het verhaal van Bert Hessel

2018 stond in het teken van het vergroten van het partnerschap met de cliënt. De cliënt echt leren kennen. De zeggenschap vergroten van de cliënt in samenspel met de verwant(en). Zorg verlenen we niet top-down, maar juist als partner van de cliënt. We willen naast elkaar staan en niet boven of onder elkaar. Dat vergt volwassenheid van alle partijen.

Kwaliteit van zorg zit hem in de uitvoering daarvan. Niet in alles daaromheen. Ons kwaliteitsbeleid is erop gericht om ervoor te zorgen dat de uitvoering van de ondersteuning onze prioriteit blijft, zeker waar het de besteding van geld en tijd betreft. Niet in het optuigen van functies en nodeloze beleidsvorming daaromheen.

Dit jaar zijn we bezig geweest (of eigenlijk moet ik zeggen: "verder gegaan") met het professionaliseren van onze warme manier van zorg. We hebben ingezet op het verstevigen van de band met de verwanten(raad). We hebben elkaar veel opgezocht om samen invulling te geven aan het familiebeleid. Dit met als doel om echt te kunnen optreden als partners in de driehoek cliënt, verwant en begeleider.

We hebben gesignaleerd dat de voor de cliënt beschikbare tijd en het gewenste niveau van betrokkenheid de belangrijkste zaken zijn voor verwanten van cliënten. Hierbij zijn de wensen van de cliënt echter wel leidend. Niet elke cliënt heeft evenveel behoefte aan betrokkenheid van zijn/haar verwanten.

Ook in het kader van professionalisering van de medewerkers hebben we ingezet op de ontwikkeling van partnerschap met de cliënt. De begeleiders hebben daarom een cursus 'driehoekskunde' gevolgd.

Verder is het kwaliteitsbeleid erop gericht geweest onze medewerkers te ontzorgen voor wat betreft regels en beleid. Zodat er tijd blijft om de relatie met de cliënt op inhoud en kwaliteit te verdiepen.

Een voorbeeld hiervan in 2018 was de implementatie van de AVG, waarbij het uitgangspunt is geweest dat begeleiders er zo min mogelijk 'last' van zouden hebben. We moeten voldoen aan de wettelijke normen en eisen, maar de cliënt mag daar niet de dupe van worden, doordat begeleiders opeens veel tijd kwijt zijn aan administratieve zaken. We willen eigenlijk zoveel mogelijk voeten op de vloer, en niet achter de computer.

Bert Hessel
Medewerker kwaliteit

4.1 VISIE OP KWALITEIT

De gedachte dat kwaliteit direct verbonden is met de professionaliteit en het vakmanschap van de medewerker staat centraal in onze visie op kwaliteitsmanagement.
Dat betekent dat we ons er primair op richten te werken vanuit vertrouwen in de deskundigheid van medewerker. Daarom hebben we het aantal protocollen binnen de organisatie verminderd.
Een belangrijke voorwaarde om dit te laten werken is dat iedere medewerker leert te reflecteren op het eigen handelen. Deze reflectie vervangt uiteindelijk het protocol. Op basis van een reflectie kan ondersteuning door de medewerker worden aangevraagd voor de uitvoering van taken die de eigen kennis en kunde te boven gaan.

4.2 ONTWIKKELING VAN KWALITEIT

Dit betekent niet dat er helemaal geen kaders of werkprocessen zijn. Juist ter ondersteuning van reflectie op de kwaliteit van dienstverlening, hebben we dit begrip vertaald in een aantal concrete criteria. Bijvoorbeeld: Iedereen heeft een ondersteuningsplan. Dit wordt periodiek geëvalueerd. De stand van zaken met betrekking tot deze concrete criteria wordt periodiek in het MT beoordeeld.
In 2018 heeft de organisatie een aantal stappen gezet om het thema kwaliteit de belangrijkste plaats te geven binnen de werkprocessen van onze organisatie.
Ten eerste is de functie 'medewerker kwaliteit' zodanig centraal binnen de organisatie gepositioneerd, dat deze de rol kan vervullen van "controller inhoudelijke zaken". Onze medewerker kwaliteit heeft dus heel wat 'in de melk te brokkelen'.
Ten tweede hebben we gebouwd aan integrale rapportages. Zodat de voortgang op financiële en kwalitatieve prestatie-indicatoren (en het spanningsveld wat daarbij kan bestaan) gelijktijdig kan worden besproken.

De werksystematiek van ondersteuningsplannen voor cliënten, jaarplannen voor de locaties en het meerjarenbeleidsplan/kaderbrief voor de organisatie vormt de systematiek om kwaliteit van werk te laten zien en te borgen.

4.3 VAN HKZ NAAR ISO

Tot september 2018 beschikte st. IJsselmonde-Oost over een HKZ-VG 2008 certificaat. Op basis van onze visie op kwaliteit heeft de organisatie echter gemeend te moeten overstappen naar ISO-9001 certificering. Dit kwaliteitscertificaat is in augustus 2018 behaald.
De voordelen van ISO-certificering ten opzichte van HKZ-2008 certificering voor de organisatie zijn, dat ISO-certificering minder leunt op (de aanwezigheid van) protocollen, meer focus heeft op de aanwezigheid van een goede beleidscyclus en organisatie brede reflectie op bedrijfsrisico's stimuleert.

maart 2018
Veranderdag Meliom, Lavendel en KSW Barendrecht

maart 2018
LTHP vastgesteld.

Het verhaal van Tanja Ernest

Waar 2017 bij onze locatie (woonvoorziening 'De Bun' in Ridderkerk) vooral in het teken stond van het leren gebruiken van ons nieuwe elektronische clientdossier en de digitale urenregistratie, stond 2018 in het teken van professionalisering en de verdere ontwikkeling van het team.

Het team is verjongd en bestaat uit mensen met verschillende achtergronden. Die verandering was nodig omdat de vragen vanuit de cliënten veranderde, maar ook vanuit de maatschappij. Wisselende hulpvragen op basis van indicaties vraagt om flexibiliteit in denken en doen. "Jezelf afvragen waarom doen we dingen eigenlijk zoals we ze doen? En is dat in de huidige tijd nog wel de juiste manier"?

We zijn een stevig ontwikkelingstraject ingegaan waarmee niet alleen naar de samenstelling van het team en de functies werd gekeken, maar waarin ook werd ingezet op een cultuuromslag binnen ons team. En dat was echt een intensief traject. De bewustwording bij medewerkers van het feit dat de behoefte(n) van de cliënt centraal staan binnen het werk is erg belangrijk geweest in 2018.

Dat professionalisering hand in hand gaat met ontwikkeling en scholing was goed zichtbaar op 'De Bun'. Als team hebben we de zogenaamde 'FACET-training' gevolgd. Echt een leuke en laagdrempelige training waarmee je snel effectief leert schakelen in de communicatie rondom een cliënt. Ook hebben we in 2018 alvast medewerkers enthousiast gemaakt voor het werken met het welbekende LACCS-programma, waarmee we in 2019 verder gaan.

In de nieuw ontworpen beoordelingscyclus (BFO) hebben we er in 2018 voor gekozen om de functioneringsgesprekken van de feedbackgesprekken te scheiden. En dat werkt goed. Mensen krijgen concrete verbeterpunten terug waar ze mee aan de slag kunnen. Terwijl op een ander moment aandacht wordt besteedt aan de vraag: 'Wat heb jij nodig van de organisatie om hiermee aan de slag te kunnen'. Want verbetering en professionalisering is niet een zaak van de medewerkers alleen. De organisatie, en ik als teammanager hebben daar ook een belangrijke rol in.

We willen als team, maar ook als organisatie, samenwerken vanuit positiviteit. Door oog voor elkaar te hebben en dat ook heel bewust te benoemen, werken we met elkaar aan een professionele werkomgeving. Dat zie ik heel praktisch terug op De Bun. Zo hebben we bijvoorbeeld een 'secret friend project' opgestart. Iedereen binnen het team heeft een 'geheime vriend', die hem/haar voorziet van positieve (anonieme) feedback en een leuke attentie op zijn tijd.

En dat werkt echt zien we. Het positief labelen van zaken die goed gaan (of nog beter kunnen) sluipt er langzaam maar zeker in bij het team. Ondanks het feit dat we een hoge werkdruk hadden en hebben, is het ons gelukt om met elkaar in verbinding te blijven. En positieve dingen te benoemen. Effectief en goed communiceren speelt hierbij een belangrijke rol.

Tanja Ernest
Teammanager

Het verhaal van Laila Bourchid

Als ondernemingsraad zijn we de vertegenwoordiger van de belangen van de medewerkers. En we zijn gestart om hetgeen er onder de collega's speelt pro-actief te signaleren door het inzetten van achterban-panels op de diverse locaties.

Belangrijk in 2018 waren onder andere:

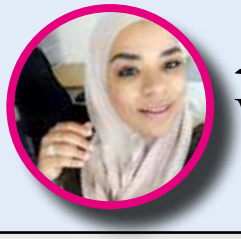
- De dossiers rondom therapeutisch mee eten en het vervoer van cliënten.
- De vaststelling van het LTHP (Lange Termijn Huisvesting Plan), waarover we in het eerste kwartaal van 2018 hebben gesproken met de bestuurder.
- In april 2018 zijn we gestart met de achterban-panels op de diverse locaties, die een signaleringsfunctie zijn gaan vervullen. Hierdoor hebben we als OR echt ogen en oren op de werkvloer gekregen, waardoor we op tijd zaken kunnen signaleren.
- De twee ochtenden die we in mei hebben georganiseerd rondom de AVG (privacy) en de Arbo (werksfeer), die goed gewaardeerd werden door medewerkers.
- Ook hebben we instemming gegeven aan het contract met de nieuwe ARBO-dienst: ADXpert.
- En aan het eind van het jaar hebben we een positief advies gegeven op de vernieuwde functie beschrijvingen voor de collega's van het bedrijfsbureau.

Als OR vervullen we een belangrijke functie binnen de organisatie. Als vertegenwoordiger van de medewerkers naar de bestuurder vervullen we een brugfunctie. Door ons wederzijds constructief op te stellen, komen we echt verder op dossiers.

De constructieve houding van het bestuur draagt daar ook zeker aan bij. We kunnen inhoudelijk goed sparren in de Overleg-Vergaderingen, waardoor we samen altijd verder komen. Uiteindelijk hebben we hetzelfde doel voor ogen. Het belang van de cliënten staat centraal, en we proberen onze collega's zo goed mogelijk te faciliteren. Zodat zij de cliënt goed van dienst kunnen zijn.

Dit zien we ook terug in de score in het medewerker tevredenheidonderzoek van 2018, maar ook in de focus op ontwikkeling en professionalisering van het personeel. We horen dat mensen tevreden zijn over de ontwikkelmogelijkheden en beschikbare trainingen die nodig zijn voor dat soort processen.

De uitdaging voor de OR in 2019 is het nog verder invulling geven aan het contact onderhouden met de achterban. Dat zijn onze ogen en oren op de werkvloer, ze zien en horen meer dan wij als OR kunnen doen. In 2019 zijn er weer nieuwe OR-verkiezingen en dat geeft ons weer een kans om de OR in de schijnwerpers te zetten.



Laila Bourchid
Voorzitter van de OR

5.1 HET MEERJAREN OPLEIDINGSPLAN

In 2018 heeft de organisatie een meerjaren opleidingsplan voor haar medewerkers ontwikkeld. Het plan loopt tot en met 2020. Leren reflecteren, professionele beeldvorming (het goed kunnen inschatten van het sociaal emotionele niveau van een cliënt en de daarmee samenhangende behoeften) en methodisch handelen waren de speerpunten voor 2018.
Voor wat betreft de ontwikkeling van methodisch handelen is er voor gekozen het zogenaamde LACCS-programma binnen de stichting te implementeren. Aan het einde van het jaar is hier een start mee gemaakt.

5.2 DE GESPREKKENCYCLUS

In 2018 is gestart met de uitvoering van de in 2017 ontworpen gesprekkencyclus voor het personeel. Ook hierin staat de reflectie op eigen handelen binnen de betreffende functie centraal. Daarnaast wordt tijdens de jaargesprekken (functioneringsgesprek en feedbackgesprek) ingezet op het concretiseren van het begrip 'duurzame inzetbaarheid' aan de hand van ieders persoonlijke situatie.

Aan de hand van het meerjaren beleidsplan 2016-2019 heeft st. IJsselmonde-Oost de koers bepaald. In dit strategisch plan hebben vier speerpunten een plaats gekregen:

- TOERUSTEN

Dit speerpunt staat in het teken van modernisering van de administratieve organisatie

- GROEIEN

Onder dit thema valt de uitbreiding van het dienstverleningsportfolio van de stichting. St. IJsselmonde-Oost en de groei naar zelf organiserend werken.

- KIEZEN

Op basis van een herbezinning rond identiteit, visie en missie zal het marktbeleid van de organisatie in de tweede helft van 2018 voor de komende jaren worden bepaald.

- SAMENWERKEN

Een belangrijke doelstelling van st. IJsselmonde-Oost is herkenbaar te blijven als zelfstandige, lokaal betrokken organisatie. De beperkte omvang van de stichting brengt echter kwetsbaarheid met zich mee. Het vormgeven van goede samenwerkingsvormen is gewenst om deze kwetsbaarheid te reduceren.

april 2018
Avond voor vrijwilligers van Meliom en Lavendel.

april 2018
Start achterban-panels van de Ondernemingsraad.

Het verhaal van Jacko de Raad

De uitvoering van het meerjarenbeleidsplan 2016-2019 is tot nu toe gelukkig goed gelopen. Al zijn er gedurende 2018 wat complicaties opgetreden, zoals dat bij elke organisatie gaat. Deze zullen straks in paragraaf 6.2 worden beschreven.
Voor wat betreft de voortgang van het beleid vind ik het fijn om te kunnen constateren dat we zoveel vooruitgang hebben geboekt. Daarom konden we gedurende het verslagjaar 2018 langzaam de focus verschuiven van de uitvoering van de eerste twee thema's uit het MJB ('toerusten' en 'groeien') naar het derde thema van het plan.

Nu de organisatie bedrijfsmatig op orde is gebracht, kunnen we ons bezig gaan houden met wat we kiezen te willen doen in plaats van we moeten doen. Kiezen is het derde thema van het huidige meerjarenbeleid.
Om ervoor te zorgen dat keuzes voor de toekomst voort blijven komen uit onze identiteit, was er een herbezinning nodig op onze visie en missie. In 2007 was hierover voor het laatst iets op papier gezet.

Het vinden van een hedendaagse interpretatie van onze identiteit was in het geval van deze organisatie geen eenvoudige taak. Hoewel de organisatie van huis uit een duidelijk protestants christelijke identiteit heeft, is er in de loop der jaren namelijk veel pluriformiteit binnen st. IJsselmonde-Oost ontstaan.

Dat blijkt wel uit het feit dat het personeel dat verbonden is aan st. IJsselmonde-Oost inmiddels voor de helft uit christenen (47%) en voor de andere helft uit een groep 'andersdenkenden' (53%) bestaat. Deze verhouding is representatief voor de groep cliënten en/of verwanten.

Mijn grote vraagstuk was hoe draagvlak te creëren voor een visie en missie op christelijke grondslag, waarbij beide 'bloedgroepen' zich aan de organisatie konden (blijven) verbinden. Zonder te belanden in een kleurloos compromis.

Eind 2017 is hiertoe een zorgvuldig proces gestart. Eind 2018 is een eerste concept visie en missie gepresenteerd, waaraan nog heel wat te sleutelen viel.
Inmiddels heb ik er het volste vertrouwen in dat we in 2019 tot een gezamenlijk gedragen visie en missie voor de organisatie zullen komen met een sterk organisatieprofiel.

Jacko de Raad
Bestuurder

6.1 VISIE & IDENTITEIT

In 2018 zijn er flinke stappen gezet op weg naar de formulering van een vernieuwde visie en missie voor st. IJsselmonde-Oost. De nieuwe visie en missie worden gebaseerd op de volgende christelijke kernwaarden.

- Barmhartigheid: We bieden mensen altijd een kans.
- Dienstbaarheid: We stellen de belangen van anderen voorop.
- Rentmeesterschap: We geven en nemen verantwoordelijkheid.

De keuze voor deze kernwaarden is gemaakt door een brede selectie van de medewerkers van st. IJsselmonde-Oost en vormen de basis voor onze vernieuwde visie en missie. We verwachten deze medio 2019 te kunnen publiceren.

6.2 HET VERHAAL VAN 2018

Tijdens de bezinning op onze visie, de uitvoering van het meerjaren opleidingsplan, de certificering voor ISO-9001 en andere in dit stuk beschreven thema's, gebeurde er in 2018 van alles om de organisatie heen. Sommige gebeurtenissen waren kansen, andere gebeurtenissen brachten risico's met zich mee.

Afvlakken Groei IJsselmonde-Oost 2suc6

Na een stormachtige groei van de ambulante dienstverlening van st. IJsselmonde-Oost in 2016/2017 moest in 2018 pas op de plaats worden gemaakt. Dit had te maken met dreigende overbelasting van het team. Hierbij speelde personeelstekort als gevolg van de groeiende krapte op de arbeidsmarkt een grote rol.

Vertraging ontwikkeling bedrijfsbureau

Sinds 2016 werkt st. IJsselmonde-Oost met twee partner-organisaties samen aan de ontwikkeling van een gezamenlijk bedrijfsbureau. Halverwege het verslagjaar ontstond bij één van de partner-organisaties enige twijfel over de deelname aan het samenwerkingsverband. In november zijn deze twijfels weggenomen. Gedurende de looptijd van dit proces werd de ontwikkeling van het gezamenlijk bedrijfsbureau hierdoor vertraagd. Het aangaan van samenwerkingsverbanden blijft onverminderd belangrijk voor het waarborgen van de continuïteit van een kleine organisatie als st. IJsselmonde-Oost. Daarom is in 2018 'alles op alles gezet' om de ontwikkeling van het gezamenlijk bedrijfsbureau te doen slagen.

Uitvoering Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP)

Het langverwachte LTHP werd door alle geledingen binnen de organisatie goedgekeurd dit jaar. En met de uitvoering van het plan werd begonnen. Dit resulteerde in de start van een verbouwing van woonvoorziening 'Meliom'. Voorbereidingen voor modernisering van andere voorzieningen werden voorbereid.

mei 2018
Workshops voor de nieuwe Visie & Missie

mei 2018
Interview op radio Exxact Barendrecht over het Tuinhuis.

Het verhaal van Wim Ansen

Als ik de samenwerking tussen de drie organisaties (Orion, Zevenster en st. IJsselmonde-Oost) moet kenmerken dan schiet mij het woord balans te binnen. We zochten in 2018 continu balans in onze samenwerking, waarbij we de wil hadden om intensief inhoudelijk samen te werken, terwijl het soms zoeken is naar de juiste en passende vorm waarin alle drie de organisaties tot hun recht komen.
Op een drietal beleidsgebieden heeft de samenwerking in 2018 inhoudelijk goed vorm gekregen.

Als drie organisaties hebben we in 2018 samen het ISO-kwaliteitscertificaat aangevraagd en gekregen. Dat is wat mij betreft echt heel bijzonder omdat dat van alle drie de organisaties een flinke inzet vraagt om alles rond te krijgen. Want je hebt wel te maken met drie verschillende organisaties met hun eigen cultuur. Het was goed om te zien dat de samenwerking dankzij inzet van medewerkers van de organisaties goed en efficiënt verliep met een zeer positief resultaat. Daar ben ik echt heel erg blij mee.

Verder hebben we in 2018 invulling gegeven aan de ontwikkeling van ons gezamenlijk bedrijfsbureau. 2018 was wel een cruciaal jaar op het gebied van deze samenwerking. We hebben als drie bestuurders veel overleg gehad en een intensief traject gelopen met als uitkomst dat we hebben besloten dat we verder met elkaar willen. We willen de inhoudelijke samenwerking verder vorm geven, ook omdat de kwaliteitseffecten van de samenwerking steeds zichtbaarder worden binnen de organisaties.

Ook hebben we ingezet op het overstijgend inzetten van medewerkers binnen de drie organisaties. Denk dan bijvoorbeeld aan de P&O-afdeling en administratie-afdelingen waar steeds meer wordt samengewerkt.

Met st. IJsselmonde-Oost hebben we een goede partner waarmee we als Zevenster goed kunnen schakelen. We leren continu van elkaar en daar zit wat mij betreft echt ook de winst en de focus voor de komende jaren

Wim Ansen
Bestuurder van 'De Zevenster'

juni 2018
Prokkelactiviteit op locatie Irenestraat.

juni 2018
Prokkelactiviteit op locatie Lavendel.

De eerste cliënt opgevangen in het kader van maatschappelijke opvang

In onze voorziening voor kleinschalig wonen in Barendrecht werd in samenwerking met de BAR-gemeenten voor het eerst deze dienstverleningsvorm geboden. Groei blijft belangrijk voor een kleine organisatie als st. IJsselmonde-Oost, dus de organisatie onderzoekt of deze vorm van dienstverlening een vaste plaats kan krijgen in ons aanbod. Bovenal hopen wij de BAR gemeenten en vooral de mensen die we opvingen van dienst te zijn geweest.

Contractering Buurt M/V

Aan het einde van het jaar wist st. IJsselmonde-Oost het project Buurt M/V te contracteren op basis van innovatiegelden van de BAR-gemeenten. De organisatie neemt dit project per 1-1-2019 over van st. Antes. De bedoeling van dit project is mensen met afstand tot de arbeidsmarkt op te leiden tot praktisch ondersteuner van kwetsbare mensen in de praktijk.

6.3 RISICO'S

6.3.1 Risicomanagement: beheersing van processen & procedures

Binnen st. IJsselmonde-Oost wordt een procesmatige aanpak van risicomanagement toegepast, waarbij de organisatie-risico's per kwartaal worden geïnventariseerd, gemonitord en van maatregelen worden voorzien. St. IJsselmonde-Oost werkt met een integraal risicomanagementsysteem. Risico's verbonden aan de verschillende beleidsterreinen worden in één overzicht verzameld. Per risico wordt bepaald wat de impact is en hoe groot de kans dat het risico zich voordoet. Aan de hand van deze weging is in 2018 het aantal risico's waarop (bij)sturing noodzakelijk was verder teruggebracht. St. IJsselmonde-Oost evalueert de risico's cyclisch. Wanneer nodig wordt bijgesteld en bespreken we de voortgang twee keer per jaar in het managementteam en met de Raad van Toezicht.

6.3.2 Belangrijke risico's

De belangrijkste risico's op stichtingsniveau voor 2018 en de daarop volgende jaren betreffen:

- Beperkte grootte van het werkgebied i.c.m. een sterk bezet buitengebied.

Enerzijds is het werkgebied van st. IJsselmonde-Oost beperkt. Het werkgebied van de organisatie bevindt zich in z'n geheel binnen de grenzen van de BAR-gemeenten. Dit maakt de stichting te afhankelijk van één partij. Anderzijds is het werkgebied van de organisatie relatief besloten en opereren aanpalend aan dit werkgebied grote organisaties als st. Pameijer, st. ASVZ, of st. Gemiva. Gebiedsuitbreiding buiten het huidige werkgebied lijkt vooralsnog geen logische optie te zijn.

- Persoonsvolgende bekostiging

St. IJsselmonde-Oost heeft zich in de afgelopen jaren onvoldoende geprofileerd op de markt en is/wordt steeds minder aantrekkelijk voor nieuwe cliënten vanwege verouderde huisvesting.

- Beperkte schaalgrootte

St. IJsselmonde-Oost is door haar beperkte schaalgrootte te kwetsbaar. Dit uit zich in een relatief grote overhead, kleine marges en vatbaarheid voor uitval van functies bij (langdurig) ziekteverzuim. Daarnaast kan de organisatie zich moeilijk indienstneming van specialisten permitteren. St. IJsselmonde-Oost zou zich hierdoor op de lange termijn als zelfstandige organisatie moeilijk kunnen blijven handhaven.

- Krapte op de arbeidsmarkt

Er is te weinig voldoende gekwalificeerd personeel te vinden. Dit is een sectorbreed probleem waar ook st. IJsselmonde-Oost inmiddels veel last van ondervindt.

6.4 ST. IJSSELMONDE-OOST IN DE TOEKOMST

De centrale vraag van st. IJsselmonde-Oost voor de toekomst is, hoe als kleine zelfstandige organisatie te floreren in een omgeving die steeds meer ingericht lijkt te zijn op schaalvergroting en grote organisaties. Dit ondanks het feit dat kleine organisaties in het oog van de publieke opinie het vaak beter doen. Wij geloven dat st. IJsselmonde-Oost als kleine zelfstandige organisatie de bovengenoemde risico's te lijf kan gaan en kan floreren als we:

- Onze corporate identity versterken door te zeggen wat we doen (visie en missie naar buiten brengen) en doen wat we zeggen (in overeenstemming daarmee handelen), zodat potentiële werknemers st. IJsselmonde-Oost een aantrekkelijke werkgever blijven vinden.
- Het ondersteuningsaanbod van de organisatie verbreden door ons in te zetten voor meerdere doelgroepen, waardoor we groeien en meerdere financieringsbronnen aanboren.
- Investeren in lokale samenwerkingsverbanden, waardoor de kwetsbaarheid van st. IJsselmonde-Oost verminderd en we overhead kosten kunnen delen.
- Onze panden en kwaliteit van dienstverlening zo aantrekkelijk maken dat geïnteresseerden graag voor de dienstverlening van st. IJsselmonde-Oost zullen kiezen.

6.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

De woonvoorzieningen van st. IJsselmonde-Oost liggen midden in woonwijken binnen de BAR-gemeenten. Op basis van de organisatievisie participeren cliënten zoveel mogelijk zichtbaar binnen de samenleving en vervullen positieve maatschappelijke rollen. Daarom werkt st. IJsselmonde-Oost in het kader van dagbestedingsactiviteit mee aan afvalscheiding en het onderhouds- en afvalvrij maken van kinderspeelplaatsen. Daarnaast draagt de organisatie bij aan een goed milieubeheer door afname van groene stroom in alle woonvoorzieningen en bewuste omgang met energie- en waterverbruik. Afval wordt gescheiden en er wordt ingezet op minimaal papiergebruik.

In het kader van de uitvoering van het LTHP is bij de aanschaf van elektrische apparaten en verlichting aandacht voor het energiekeurmerk.

7 - BESTURING

Gelukkig hoeft het MT van st. IJsselmonde-Oost de richting niet alleen te bepalen en worden we geholpen op koers te blijven door regelgeving rondom goed bestuur en adviserende en toezichthoudende partijen.

7.1 DE REGELS: GOVERNANCECODE & WNT

St. IJsselmonde-Oost voldoet aan de Governancecode van 2017. De werkverhouding tussen de Raad van Toezicht en de bestuurder zijn statutair vastgelegd. Beide partijen spreken elkaar aan op hun respectievelijke verantwoordelijkheden.
Dit betekent dat de Raad van Toezicht niet in de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de bestuurder treedt en vice versa.
Jaarlijks wordt stilgestaan bij dit onderwerp tijdens de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht en bij het evaluatiegesprek met de bestuurder, zo ook in 2018.
Net als in 2017 was het nodig dat de bestuurder literatuurstudie deed naar nieuwe regelgeving en trends in de zorg. Met name de ontwikkelingen rondom behandeling en de overgang van (onderdelen van) beschermd wonen naar de Wlz kregen de aandacht. Inzichten die dat opleverde werden getoetst en gedeeld in een intervisiegroep, bestaande uit bestuurders die vier maal samenkwam in 2018.
Daarnaast is de bestuurder van st. IJsselmonde-Oost een aantal dagen 'op retraite geweest' in een benedictijnerklooster om zich samen met andere bestuurders te bezinnen op leiderschap vanuit christelijke waarden. De bezoldiging van de bestuurder ligt binnen de kaders die de WNT daarvoor stelt. Details hierover zijn te lezen in de jaarrekening 2018.

7.2 VISIE OP TOEZICHT

Ook voor de uitvoering van toezicht op bestuur en organisatie zijn christelijke waarden en normen uitgangspunt van denken en handelen. Dit betekent dat ook binnen de toezichtvisie van de Raad van Toezicht van st. IJsselmonde-Oost dienstbaarheid en rentmeesterschap centrale begrippen zijn.
Enerzijds stelt de Raad van Toezicht zich dienend op naar de bestuurder en organisatie waar nodig. Anderzijds vervult de Raad van Toezicht haar toezichthoudende taak vanuit rentmeesterschap op besteding van gemeenschapsmiddelen en menselijk kapitaal. Het hanteren van de menselijke maat is hierbij het credo.
Raad van toezicht en bestuurder kwamen 7 keer samen in dit verslagjaar. Belangrijke thema's die werden besproken waren onder andere het LTHP en de ontwikkeling van de geactualiseerde visie en missie.

september 2018
Bestuurder inventariseert uitbreidingsplannen.

september 2018
Pilot regelarm werken therapeutisch mee-eten.

7.3 WIE KIJKEN ER ALLEMAAL MEE?

Om over de schouder van de bestuurder mee te kijken en daarmee de invloed van belanghebbenden te borgen, wordt door st. IJsselmonde-Oost met verschillende partijen gevoerd op grond van een vast ritme, volgens de onderstaande tabel. Hetgeen wordt besproken in dit overleg is vastgelegd in reglementen en/of schriftelijke afspraken.

Raad van Toezicht	Toezicht & Advies	Reglement Raad van Toezicht	5x per jaar
Ondernemingsraad	Advies & Instemming	Samenwerkingsovereenkomst	8x per jaar
Verwantenraad	Advies & Instemming	Familiebeleid	6x per jaar
Cliëntenraad	Advies & Instemming	Voeding	6x per jaar
CZ zorgkantoren	Financiering & Kwaliteitstoets	Inkoopbeleid & leveringsvoorwaarden	2x per jaar
Wmo toezicht	Financiering & Kwaliteitstoets	Inkoopbeleid & leveringsvoorwaarden	2x per jaar
ISO certificeringsbureau	Kwaliteitstoets	Kwaliteitsnormen HKZ	1x per jaar
Waarborgfonds	Controle Financieel beleid	Stichtingsbegroting & prognose	1x per jaar
Accountant	Controle Financieel beleid & Governance	Controle protocol	2x per jaar

Naast bovengenoemde borging van maatschappelijke belangen, cliëntbelangen en medewerkersbelangen, heeft st. IJsselmonde-Oost een klokkenluidersregeling. Gelukkig heeft tot nu toe niemand daar gebruik van hoeven maken.

Het verhaal van Dirk van Eijk

Als ik kijk naar de ontwikkelingen op financieel gebied in 2018 dan kan ik zeggen dat we opnieuw een flinke stap hebben gemaakt. Op financieel inhoudelijk gebied, maar ook op de financiële processen.

Op het gebied van het financiële proces lukt het steeds beter om echt grip te krijgen op de cijfers. En in het verlengde daarvan kan daarop ook beter worden gestuurd. Het is goed om te zien dat het ingezette management development traject voor de teammanagers van de organisatie tot tastbare resultaten leidt.

De grip en sturing op de cijfers krijgen we door consequent elke maand met de teammanagers de financiële resultaten/rapportages te bespreken. En niet alleen droog samen naar de cijfers kijken. Maar een gesprek te voeren over 'wat is er gebeurd de afgelopen maand en welke financiële gevolgen heeft dat gehad' en 'welke wensen heb je, en welke dingen staan er te gebeuren de komende tijd en hoe gaat dat de financiën beïnvloeden.' Waar zit de ruimte en waar kan de teammanager op sturen. Dat is een belangrijk leerproces geweest in 2018, maar wel een proces dat nodig was en wat goed heeft uitgepakt.

Financieel inhoudelijk is 2018 ook een goed jaar voor de organisatie geweest. De organisatie is financieel gezond en staat er in dat opzicht goed voor. De kleinschaligheid van de organisatie blijft wel een zorgpunt, gecombineerd met de relatief hoge overhead, die op den duur wel de ontwikkeling van de organisatie in de weg kan gaan zitten. We moeten als organisatie de focus houden op de cliënt, ook en vooral op financieel gebied. "Wat levert het op voor de cliënt?" is de belangrijkste vraag die we onszelf moeten stellen bij het nemen van beslissingen met impact op het geld.

In 2019 gaan we verder op de ingeslagen weg. De inzet is om steeds meer grip te krijgen op de cijfers en pro-actief op te treden / te sturen als dat nodig is.

Dirk van Eijk
Hoofd afdeling financien

november 2018
Vaststelling Jaarplan 2019.

november 2018
Start methodiek LACCS.

8.1 INSTRUMENTEN

In 2018 is opnieuw veel aandacht besteed aan het verbeteren van de bedrijfsmatige bestuurbaarheid van de organisatie. De introductie van spelregels rondom normatieve formatieplanning en een tool waarmee teammanagers aan strategische personeelsplanning kunnen doen waren de voornaamste ontwikkelingen op dit gebied. Dit ging samen met de opstart van een organisatiebrede flexpool. Al deze elementen kwamen aan de orde in het bovengenoemde management development traject.

8.2 FINANCIËLE RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

De belangrijkste kritische succesfactor voor een gezonde financiële toekomst van st. IJsselmonde-Oost in de toekomst is het vinden van de juiste verhouding tussen groei, investeringen en kostenbeheersing. Dit in een context waarin de trend van de persoonsvolgende bekostiging verder doorzet, er onzekerheid is over de toekomst van de NHC-vergoeding en goed personeel steeds moeilijker te vinden zal zijn.

Groei

- Verdere groei van WMO productie door middel van het opheffen van het personeelstekort.
- Het binden & boeien van nieuwe cliënten voor begeleid werken en dagbesteding door middel van verdere versteviging van onze afdeling cliëntbelangen (zorgbemiddeling).

Investering

- De uitvoering van het LTHP, waardoor de woonvoorzieningen van st. IJsselmonde-Oost aantrekkelijk blijven voor geïnteresseerden.

Beheersing

- Beheersing van de kosten van de overhead door te blijven investeren in samenwerkingsverbanden op het gebied van bedrijfsvoering.
- Beheersing van het ziekteverzuim.
- Strategische, normatieve personeelsplanning.

8.3 FINANCIËLE STATUS

Voor gedetailleerde informatie over de financiële status van st. IJsselmonde-Oost over 2018 verwijs ik u naar de jaarrekening 2018. De controleverklaring van de onafhankelijk accountant is opgenomen bij de jaarrekening 2018.

BIJLAGE: KERNGEGEVENS

Naam verslagleggende rechtspersoon	IJsselmonde-Oost
Adres	Schoutstraat 9
Postcode	2981 EZ
Plaats	Ridderkerk
Postadres	Postbus 4000
Postcode	2980 GA
Plaats	Ridderkerk
Telefoonnummer	0180-641050
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41125548
E-mailadres	info@ijsselmonde-oost.nl
Internetpagina	www.ijsselmonde-oost.nl