

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG 2016

INHOUD

INLEIDING	2
Voorwoord door de bestuurder	
Verantwoording	
1. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE	4
2. KERNPRESTATIES	5
3. MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMEN	6
3.1 Dialoog met stakeholders	
3.2 Samenwerkingsrelaties	
3.3 Maatschappelijke en economische meerwaarde voor de samenleving	
3.4 Duurzaamheid	
4. TOEZICHT, BESTUUR EN MEDEZEGGENSCHAP	8
4.1 Governance code	
4.2 Raad van Toezicht	
4.3 Bestuur	
4.4 Medezeggenschap cliënten	
4.5 Medezeggenschap: ondernemingsraad	
5. BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES	13
5.1 Beleid algemeen	
5.2 Kwaliteit en Veiligheid	
5.3 Personeel: beleid en kwaliteit van werk	
5.4 Inspanningen en prestaties	
PSW algemeen	
PSW 24 uurs Wonen	
PSW Dagbesteding / PSW Werk	
PSW Junior	
PSW Thuis	
6. FINANCIËEL BELEID	27
6.1 Externe ontwikkelingen	
6.2 Interne ontwikkelingen	
6.3 Informatie over de voornaamste risico's en onzekerheden	
6.4 Financiële instrumenten	
6.5 Interne beheersing	
6.6 Interne sturing	
6.7 Toekomstparagraaf	
7. JAARREKENING	32
BIJLAGEN	62
Bijlage 1 De Taak (missie/visie)	
Bijlage 2 Samenwerking	
Bijlage 3 Raad van Toezicht en Raad van Bestuur	
Bijlage 4 Toezichtkader kwaliteit	
Bijlage 5 Participatieladder PSW	
Bijlage 6 Verantwoording inzake artikel 4.3.1 Jeugdwet	

INLEIDING

Voorwoord door de bestuurder

Zoals we al verwacht hadden, is 2016 wederom een druk en vaak hectisch jaar geweest. PSW groeit, als vanouds in antwoord op vragen van cliënten en hun ouders/verwanten. Zij kiezen voor PSW, omdat zij tevreden zijn over de kwaliteit van onze zorg en over de bejegening. Dat bleek ook dit jaar weer uit tevredenheidsonderzoek onder cliënten en hun ouders/verwanten. Een ander deel van de cliënten, zoals jongeren en jongvolwassenen met een lichte verstandelijke beperking, kloppen in toenemende mate bij ons aan, omdat zij moeilijk passende ondersteuning kunnen vinden en PSW met hen zoekt naar nieuwe ondersteuningsvormen en -arrangementen waardoor zij mee kunnen blijven doen in de samenleving. We zijn blij dat onze koers en manier van werken succesvol is. Tegelijk vraagt die groei veel van de organisatie en van alle medewerkers. Zeker gezien de onzekere wereld waarin we werken.

De onzekerheid over regelgeving en budgetten blijft voortduren. Zorgkantoor, maar met name gemeenten moeten werken met knellende budgetten. Zij leggen onze organisatie kleine en grote kortingen op. Onze kosten blijven intussen stijgen, zoals de personeelskosten in vervolg op CAO maatregelen. Daarbij nemen de administratieve lasten in het kader van de externe verantwoording naar gemeenten, zorgkantoor en inspectie eerder toe dan af, in tegenstelling tot de vele pogingen om regelarm te gaan werken. Dat betekent ook weer minder geld dat rechtstreeks naar de zorg voor cliënten gaat.

Het ziet er niet naar uit dat hierin op korte termijn verandering komt. PSW maakt de principiële keuze om niet rigoureuze bezuinigingen of het roer om te gooien. Wij blijven inzetten op innovatie en continue verbeteren; op transformatie van de zorg, liefst samen met Zorgkantoor, gemeenten en collega organisaties in de keten. Anders werken, met behoud van kwaliteit van zorg en langzaam maar zeker vermindering van de kosten. We blijven onze keuzes en beleid baseren op de vragen van de cliënt in plaats van op budgetten en organisatiedoelstellingen. Dat zijn we verplicht aan onze huidige en toekomstige cliënten. En ook aan de samenleving als geheel, waarvan zij net als alle andere mensen volwaardig deel uitmaken.

Belangrijk thema in 2016 was de zoektocht naar invulling van meer "eigen regie" voor cliënten en dus ook meer eigen regie voor medewerkers. Wat betekent dat? Waar zit 'm dat in? Hoe kunnen we daarin concrete stappen maken? Meer eigen regie is niet een besluit of een project. Het is een beweging, een langzaam veranderende cultuur van zorgen voor naar zorgen dat. We hebben die beweging ingezet en gaan die de komende jaren doorzetten.

We hebben in 2016 hard gewerkt om dagelijks kwaliteit te bieden, in de primaire zorg en in de ondersteunende diensten, en de zorg en ondersteuning aan onze cliënten verder te verbeteren. Met hoeveel betrokkenheid en plezier we dat doen, bleek overduidelijk tijdens de tweedaagse organisatiebrede kennismarkt "PSW in beeld" in juni. Medewerkers lieten elkaar daar op uiteenlopende manieren, via workshops, video's, infostands, demonstraties en persoonlijke gesprekken, zien welke ideeën er leven en welke innovaties we inzetten. En hoe dat alles wordt uitgewerkt, naast en binnen ons dagelijks werk. Twee dagen waarop we gezamenlijk beleefd en gedeeld hebben dat we met hart en ziel voor dezelfde opdracht gaan.

Marc van Ooijen, bestuurder PSW

Verantwoording

Het Maatschappelijk verslag vormt samen met de Jaarrekening het Jaarverslag 2016. Het jaarverslag wordt opgesteld door de bestuurder en ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht. Het jaarverslag is bestemd ter externe verantwoording. Daarnaast wordt het aangeboden aan de Centrale cliënten/ouder/verwantenraad, de ondernemingsraad en het management. Ook de medewerkers worden over de inhoud van het Jaarverslag geïnformeerd. Het jaarverslag wordt geplaatst op de openbaar toegankelijke website www.jaarverslagenzorg.nl.

Het maatschappelijk verslag is ingedeeld op basis van het modeldocument Jaarverantwoording 2016; Zorginstellingen en Jeugd (zoals door het ministerie van VWS aangeboden). Dit verslag bevat meer informatie dan waartoe wij op basis van de Wlz en Jeugdwet verplicht zijn. Het verslag heeft betrekking op de zorg verleend in het kader van Wlz, Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Wij gebruiken dit maatschappelijk verslag voor de informatie aan een brede groep stakeholders.

Voor de jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet zijn wij verplicht extra informatie op te nemen, zoals vastgelegd in artikel 4.3.1 van de Jeugdwet. Om het verslag leesbaar te houden, is deze verplichte informatie opgenomen in Bijlage 6 van dit maatschappelijk verslag.

HOOFDSTUK 1. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

PSW biedt zorg en ondersteuning aan kinderen, jongeren, (jong)volwassenen en senioren met een verstandelijke beperking bij wonen, dagbesteding/werken/onderwijs en vrije tijd. Cliënten kunnen een bijkomende (lichamelijke of zintuiglijke) beperking of (psychiatrische of sociale) problematiek hebben.

Naam verslagleggende rechtspersoon	PSW (Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden- en Noord-Limburg)
Adres	Charles de Gaullestraat 21
Postcode	6049 HB
Plaats	Roermond
Telefoonnummer	0475 474400
Identificatienummer Kamer van Koophandel	1303 2969
Identificatienummer NZa	300 303
E-mailadres	info@psw.nl
Internet	www.psw.nl
	www.pswjunior.nl
	www.pswwerk.nl
	www.pswthuis.nl
Rechtsvorm	Stichting

De Taak: visie en missie

De missie en visie van PSW staan verwoord in De Taak (bijlage 1).

Werkgebied

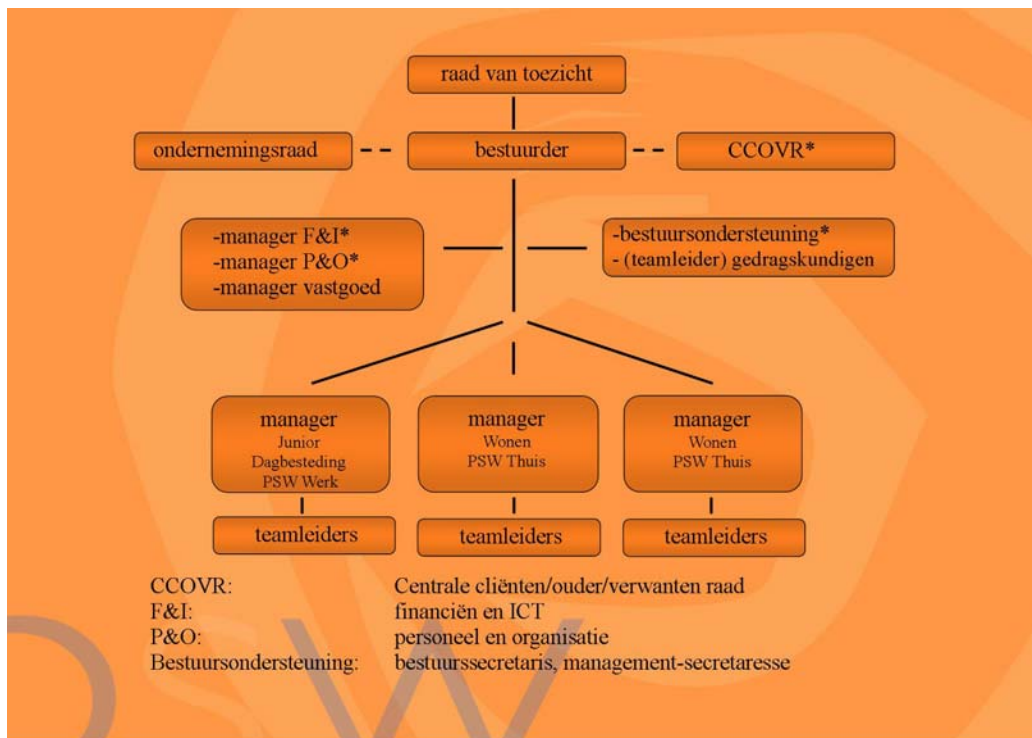
PSW is werkzaam in Noord- en Midden-Limburg. Wij bieden zorg en ondersteuning in het kader van Wlz, Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Wij zijn werkzaam in de gemeenten: Beesel, Cranendonck, Echt/Susteren, Horst aan de Maas, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Peel en Maas, Roerdalen, Roermond, Venlo, Venray, Weert.

Functies Wlz

De zorg- en dienstverlening omvat 5 Wlz functies, te weten: Verblijf, Begeleiding, Behandeling, Persoonlijke Verzorging, Verpleging.

Organisatiestructuur

PSW is een organisatie met korte lijnen. De keuze voor de organisatieopbouw managers > teamleiders > teams/medewerkers is een bewuste.



HOOFDSTUK 2. KERNPRESTATIES

In DigiMV staan de gevraagde kwantitatieve gegevens vermeld. Hier wordt volstaan met de gegevens op organisatieniveau.

Cliënten aantallen

	2012	2013	2014	2015	2016
Cliënten aantallen					
PSW totaal (personen)	1095	1149	1310	1511	1780
PSW Junior KDC	75	64	68	65	27
PSW Junior Ontwikkelingsgroepen					77
PSW Junior ambulante	102	173	190	245	369
PSW Junior wonen	11	9	6	0	0
PSW Junior logeren	32	30	30	32	31
PSW Junior vrije tijd	57	71	82	118	135
PSW Junior Start	4	6	4	4	0
Wonen ZZP	362	376	378	394	395
Wonen VPT				9	12
Ondersteund wonen	186	193	221	256	324
Logeren	24	35	35	39	38
Dagbesteding					
activerend/belevingsgericht	239	261	274	270	307
Dagbesteding arbeidsmatig/PSW Werk	448	435	497	501	555
PSW Werk/UWV-gemeente	30	72	145	231	199

Capaciteit en productie

Capaciteit per einde verslagjaar (Wlz, Wmo, JW)

Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg 404 bedden / plaatsen

Productie (Wlz, Wmo, JW en ZVW) gedurende het verslagjaar

Aantal dagen zorg met verblijf en dagbesteding	122.254	dagen
Aantal dagen zorg met verblijf zonder dagbesteding	24.009	dagen
Aantal dagen zorg op basis van volledig pakket thuis (VPT)	2.871	dagen
Aantal dagdelen dagbesteding	146.635	dagdelen
Aantal uren extramurale productie	86.862	uren

Personeelsformatie

	2016		2015		2014	
	personen	fte	personen	fte	personen	fte
Instroom	165	78,7	135	61,0	59	21,2
uitstroom	88	37,4	87	39	90	41
in loondienst per ultimo jaar (verloond)	960	635	884	579	836	537
Gemiddeld aantal		591		539		537

Omzet

De totale bedrijfsopbrengsten bedragen € 43.151.257,-.

HOOFDSTUK 3. MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMEN

3.1 Dialoog met stakeholders

Ouders/verwanten zijn de belangrijkste stakeholders van PSW. De relatie met hen staat expliciet benoemd in De Taak (Bijlage 1), de missie/visie van PSW. De dialoog is een doorlopende en wordt onder meer gevoerd in de verschillende cliëntenraden en ouder/verwantenraden, op lokaal en organisatieniveau. Naast de formele medezeggenschapsrol vervullen deze raden een rol als klankbord en adviesorgaan voor bestuurder, managers en teamleiders.

Met het zorgkantoor (VGZ) onderhoudt PSW een goede relatie. In de periodieke overleggen worden belangrijke ontwikkelingen en wederzijdse verwachtingen en prestaties besproken in een kritisch opbouwende sfeer. Sinds 2016 sluit hierbij ook een vertegenwoordiging van ouders/verwanten aan, met name om de voortgang op de verschillende ontwikkelthema's te bespreken die PSW heeft benoemd in opdracht van het zorgkantoor. Daarnaast zijn er regelmatig contacten tussen PSW en zorgkantoor rondom speciale thema's of gebeurtenissen. In 2016 waren dat bijvoorbeeld het bezoek van het zorgkantoor aan de kennismarkt en aan nieuwe voorzieningen van PSW en de voortgang van de nieuwe ondersteuningsplansystematiek.

De gemeenten zijn in toenemende mate belangrijke stakeholders voor PSW. Weliswaar vormt de zorg op basis van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet nog maar een beperkt deel van onze totale inspanningen, het maatschappelijk belang ervan is groot. PSW is een betrouwbare partner die meedenkt over transformatie en innovatie. PSW spant zich actief in om goede

relaties met de verschillende gemeenten in Midden- en Noord-Limburg op te bouwen en actief samen te werken aan transformatie. Dat lukt nog niet overal even goed.

Medio 2015 heeft PSW een onderzoek gedaan naar de waardering van externe stakeholders. Er werden 92 vragenlijsten verstuurd naar externe relaties; daarvan kwamen er slechts 36 retour. De totaalscore was een 8,1.

3.2 Samenwerkingsrelaties

Op uiteenlopende domeinen werkt PSW samen met partijen binnen en buiten de zorg. Die samenwerking is een voorwaarde om cliënten in de samenleving te kunnen begeleiden. De ruim 250 organisaties en bedrijven op de arbeidsmarkt zijn belangrijk met het oog op werkplekken voor onze cliënten. Samenwerking met woningcorporaties levert mogelijkheden op het gebied van wonen op; we haken aan bij opvang en onderwijs voor kinderen. Verenigingen bieden plaats aan leden met een beperking. Met maatschappelijke opvang en welzijnsorganisaties maken wij afspraken voor gezamenlijke trajecten. Met andere zorgaanbieders vormen wij de zorgketen.

Belangrijke sectoren waar PSW mee samenwerkt of daarover in gesprek is



Voor een uitgebreid overzicht van de samenwerking zie Bijlage 2 Samenwerking

3.3 Maatschappelijke en economische meerwaarde voor de samenleving

PSW heeft een maatschappelijke doelstelling: zorg en ondersteuning bij een eigen leven in de lokale samenleving voor burgers met een beperking. Er bestaat consensus in de samenleving dat burgers met een beperking volwaardige burgers zijn en erbij horen. De samenleving als geheel moet daarin investeren. Juist door te werken binnen die (lokale) samenleving, wordt zwaardere en dus duurdere (intramurale) zorg voorkomen.

Algemeen

Mensen met een verstandelijke beperking hebben een leven lang ondersteuning van anderen nodig. Voor een deel kan dat gebeuren door het eigen netwerk; voor een deel is er professionele, specifieke zorg/ondersteuning nodig. PSW biedt begeleiding zonder behandeling (behalve in de Jeugdzorg, waar vormen van ambulante behandeling worden geboden). Door in de samenleving, over de Wlz en sociale domeinen heen te werken, worden kosten van dure gespecialiseerde voorzieningen bespaard.

Jeugd

Kinderen en jongeren kunnen thuis in hun natuurlijke omgeving opgroeien en zich optimaal ontwikkelen. Hoe vroeger in het leven van een verstandelijk beperkt kind passende zorg/ondersteuning wordt ingezet hoe hoger het niveau van ontwikkeling en zelfredzaamheid zal uitpakken. Dat bespaart zware zorgvormen in de toekomst, al is dat moeilijk in financiële cijfers te vatten. PSW brengt de expertise zo veel mogelijk naar hen toe (in plaats van hen te vervoeren naar speciale scholen of voorzieningen). Daarbij hoeven ook onze medewerkers minder ver te reizen, waardoor wij de beschikbare budgetten doelgerichter kunnen inzetten.

Volwassenen

(Jong)volwassenen worden ondersteund bij het zoeken en toewerken naar een duurzaam toekomstperspectief en vervolgens ondersteund bij wonen en dagbesteding/begeleid werken in de samenleving. Zij wonen in "gewone" wijken/dorpen, zelfstandig met ambulante ondersteuning of in een kleinschalige woonvoorziening in (de buurt van) hun natuurlijk netwerk en maken gebruik van reguliere voorzieningen, zoals de 1e lijns gezondheidszorg, verenigingen, winkels. Zij krijgen dagbesteding in lokale activiteitencentra die verbinding hebben met de omgeving of werken onder begeleiding op de reguliere arbeidsmarkt, veelal als vrijwilliger. Daar kan een groeiend aantal van hen een waardevolle maatschappelijke en financiële bijdrage leveren.

Ouder wordende cliënten kunnen thuis blijven wonen, net als andere mensen, waar zij goed ondersteund en verzorgd worden. Zij kunnen een zinvolle dagbesteding bezoeken, bijvoorbeeld in een reguliere ouderenomgeving of in de Soos voor ouderen van PSW.

Ook voor volwassenen en senioren geldt: door maatwerk in de samenleving te bieden, krijgen zij specifiek die ondersteuning die nodig is, waardoor zwaardere zorg voorkomen of uitgesteld wordt.

3.4 Duurzaamheid

De ondersteuning van PSW is gericht op een duurzaam perspectief en resultaat, met de focus op kwaliteit van bestaan voor de cliënten. Continuïteit wordt geboden door medewerkers die zich sterk verbonden voelen met hun werk, zoals blijkt uit het tevredenheidsonderzoek onder medewerkers. Zij zijn voor een groot deel in vaste dienst en werken vaak al jaren bij ons. Zij kennen de cliënten en hun ouders goed.

HOOFDSTUK 4. TOEZICHT, BESTUUR EN MEDEZEGGENSCHAP

4.1 Governance code

Raad van Toezicht (RvT) en bestuurder van PSW werken op basis van de Zorgbrede Governancecode. De organisatie heeft een éénhoofdige Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht van minimaal 5 personen. De kaders voor bemensing en werkwijze zijn vastgelegd in de statuten en de reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. Eind 2016 is de nieuwe Governance code vastgesteld door het Boz (Branche organisaties zorg). Deze nieuwe code sluit goed aan bij de visie van PSW op goed bestuur en professioneel toezicht: focus op goed gedrag, reflectie en dialoog in plaats van procedures en afvinklijsten. De basis is goed vertrouwen.

In 2016 is een traject gestart om te komen tot nieuwe statuten en reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur, op basis van de nieuwe zorgbrede governancecode. Het resultaat wordt begin 2017 vastgesteld

4.2 Raad van Toezicht

Uit eind 2016 bestond de RvT uit vijf personen (zie Bijlage 3 Raad van Toezicht / Raad van Bestuur). De RvT heeft drie commissies: Financiële commissie, Werkgevers commissie, Commissie kwaliteit en veiligheid. De commissies geven advies aan de Raad van Toezicht.

Bijeenkomsten en onderwerpen

De Raad van Toezicht heeft in 2016 vijfmaal vergaderd in aanwezigheid van de bestuurder. Tijdens één van die vergaderingen heeft de Raad van Toezicht overleg gevoerd met de externe

accountant van PSW, in het kader van het Jaarverslag 2015. Adviezen, afspraken en formele besluiten van de Raad van Toezicht worden vastgelegd in het verslag van de vergadering. Vaste onderwerpen voor de agenda van de RvT zijn de vaste onderdelen van de jaarlijkse planning en control cyclus van PSW: strategisch beleid > jaarplan (inclusief normen) > kwartaalrapportages > jaarverslag / jaarrekening.

Raad van Toezicht en bestuurder zijn tweemaal bijeengewees voor een themabijeenkomst. De eerste bijeenkomst (juni) betrof een middagbijeenkomst, samen met de managers, CCOVR en ondernemingsraad. Het thema was: de strategie van PSW. De tweede themabijeenkomst betrof een hele dag (november). RvT, bestuurder en zorgmanagers maakten een tocht langs verschillende nieuwe voorzieningen. De dag werd afgesloten bij de formele opening van de Graasj in Roermond.

Toezicht op kwaliteit en veiligheid

De Raad van Toezicht had reeds in 2015 besloten nadrukkelijker toezicht te houden op het thema kwaliteit en veiligheid, naast de traditionele toezichtthema's organisatie, financiën en bedrijfsvoering. In 2016 is hier concreet invulling aan gegeven. Afgesproken is in de kwartaalrapportages een vaste rubriek Kwaliteit en Veiligheid op te nemen. De commissie Kwaliteit en Veiligheid is van start gegaan in januari 2016. En eind 2016 is een concept toezichtkader kwaliteit geformuleerd. Tevens is afgesproken dit toezichtkader op te nemen in het jaarverslag, waarmee de RvT jaarlijks het beleid op het gebied van kwaliteit goedkeurt. Overigens is eind 2016 het besluit genomen tot de invoering van het vernieuwde kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Mogelijk wordt het toetsingskader van PSW daarop aangepast in 2017.

Het Toezichtkader bestaat uit 3 pijlers: 1 Meetbare kwaliteit / indicatoren; 2 (Intern en extern) toezicht; 3 Merkbare (aandacht voor) kwaliteit. (zie Bijlage 4 Toezichtkader kwaliteit). De onderwerpen onder pijlers 1 en 2 zijn opgenomen in hoofdstuk 5.2 Kwaliteit en Veiligheid. Pijler 3 heeft betrekking op de manier waarop de RvT zich op de hoogte stelt van de aandacht voor kwaliteit en deze kan bewaken. Daarom wordt deze hieronder integraal opgenomen in dit hoofdstuk.

Merkbare (aandacht voor) kwaliteit (pijler 3 Toetsingskader kwaliteit)

Mededelingen bestuurder

De bestuurder maakt maandelijks de "Mededelingen bestuurder" en stuurt deze naar de Raad van Toezicht; en ook naar de andere bestuursorganen. De Mededelingen bevatten een vaste rubriek Kwaliteit en Veiligheid, waarin besluiten en ontwikkelingen op dit gebied aandacht krijgen.

Kwartaalrapportages

In 2016 is het besluit genomen in de kwartaalrapportages nadrukkelijk een paragraaf Kwaliteit en Veiligheid op te nemen.

Jaarverslag

PSW kiest er bewust voor een relatief uitgebreid maatschappelijk jaarverslag uit te brengen. In dit verslag komt het thema kwaliteit en veiligheid nadrukkelijk aan de orde.

Management review

Jaarlijks houden bestuurder en managers een management review. Eerste vraag die daar besproken wordt is:

1. *Kwaliteit/inhoud van zorg: doen we de juiste dingen en doen we die goed?*

- op cliëntniveau

- op organisatieniveau

Opmerkelijke resultaten van de review worden door de bestuurder besproken in de RvT.

RvT: Vergaderingen RvT - bestuurder

Het thema kwaliteit en veiligheid staat regelmatig op de agenda van de bijeenkomsten Raad van Toezicht - bestuurder.

RvT: Commissie Kwaliteit en Veiligheid RvT

In 2016 heeft de Raad van Toezicht de Commissie Kwaliteit en Veiligheid ingesteld. Deze commissie adviseert de Raad van Toezicht. De commissie gaat vanaf 2017 eenmaal per jaar een vertegenwoordiging van ouders/verwanten uitnodigen.

Aansluiting (lid) RvT - CCOVR

De Raad van Toezicht onderhoudt goede contacten met de Centrale cliënten/ouder/verwantenraad. Jaarlijks sluit een van de leden van de Raad van Toezicht aan bij de CCOVR.

Aansluiting (lid) RvT bij OR

De Raad van Toezicht onderhoudt goede contacten met de ondernemingsraad. Jaarlijks sluit een van de leden van de Raad van Toezicht aan bij de OR.

Themadag

De bestuurder organiseert minimaal eenmaal per jaar een themabijeenkomst voor de Raad van Toezicht, de managers, de CCOVR en de ondernemingsraad. Tijdens die bijeenkomsten is vaak aandacht voor onderwerpen op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Daarnaast biedt het programma altijd ruimte om informeel van gedachten te wisselen.

Bezoeken locaties

Bij het aantreden van nieuwe leden RvT en verder minimaal eenmaal per jaar organiseert de bestuurder een rondgang langs verschillende locaties. Ter plekke worden de RvT leden rondgeleid door de teamleider en/of medewerkers en/of cliënten.

Stagiaire RvT

In 2016 heeft een stagiaire van de RvT deelgenomen aan de vergaderingen en themabijeenkomsten. Eind 2016 is besloten haar betrokkenheid als stagiaire een jaar te verlengen.

Afscheid voorzitter RvT

De heer ing. H.P. van Houtum MBA, voorzitter RvT, heeft na twee termijnen van vier jaar afscheid genomen van PSW. Vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid heeft de heer Van Houtum samen met de bestuurder de governance binnen PSW op een hoger plan getild. Onder zijn voorzitterschap heeft de RvT een belangrijke bijdrage gehad aan de cultuur van openheid, aandacht voor harde en zachte thema's en focus op de cliënten van PSW en hun ouders/verwanten.

Werving/selectie nieuwe leden

De RvT heeft na een openbare werving twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht geselecteerd en benoemd per 01 01 2017. Het zijn:
de heer R.J.H. Burllet MBA, benoemd als voorzitter RvT;
de heer drs. M.J.E. Foppen, benoemd als lid RvT, aandachtsgebied bedrijfsvoering.

Functioneren bestuurder

Twee leden van de Raad van Toezicht, waaronder de voorzitter, hebben in 2016 het jaarlijks functioneringsgesprek gehouden met de bestuurder.

4.3 Bestuur

PSW heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur: dr. M. van Ooijen MBA-H (zie Bijlage 3 Raad van Toezicht / Raad van Bestuur). De bestuurder is voorzitter van het management overleg. Bezoldiging van de bestuurder geschiedt op basis van de WNT.

4.4 Medezeggenschap cliënten

De Taak (visie/missie)

PSW is 60 jaar geleden opgericht in antwoord op vragen van ouders. Dat heeft gezorgd voor een sterke band tussen ouders (en verwanten) en PSW, die tot op de dag van vandaag wordt gevoeld en van waaruit wordt gedacht en gewerkt. Die band is vastgelegd in De Taak (missie/visie > zie Bijlage 1). De werkwijze die daar uit voortvloeit is "werken in de driehoek" (cliënt <> ouder/verwanten <> medewerkers).

De wetgeving inzake medezeggenschap (wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) dateert uit 1996. In 2017 wordt waarschijnlijk nieuwe wetgeving van kracht. Belangrijk element daarin is de vergroting van medezeggenschap van cliënten en hun ouders. Zo staan in de concept wettekst bepalingen over vertegenwoordiging op het niveau van voorzieningen en over instemmingsrecht. De inschatting is dat de inrichting van de medezeggenschap van PSW niet

ingrijpend hoeft te worden aangepast. Wij werken immers al met lokale cliënten- en ouder/verwantenraden.

Individuele medezeggenschap cliënten

Op individueel niveau is (mede)zeggenschap verankerd in het werken met individuele ondersteuningsplannen. De persoonlijk begeleider fungeert daarbij als spil en eerste aanspreekpunt voor alle betrokkenen.

Medezeggenschap: Centrale cliënten/ouder/verwantenraad

PSW heeft een Centrale cliënten/ouder/verwantenraad (CCOVR). In de CCOVR hebben dertien vertegenwoordigers uit de elf lokale ouder/verwantenraden zitting namens de cliënten en de ouders/verwanten. De CCOVR kent een voorzitter en vicevoorzitter, een financiële commissie en tijdelijke commissies. De CCOVR adviseert de bestuurder gevraagd en ongevraagd over beleid op stichtingsniveau. De CCOVR komt minimaal viermaal per jaar bij elkaar in een bijeenkomst met de bestuurder. Waar nodig, hebben de (voorzitter van de) CCOVR en de bestuurder tussentijds overleg. Minimaal eenmaal per jaar sluit een lid van de Raad van Toezicht aan bij de vergadering. Jaarlijks is er eveneens een themabijeenkomst met alle gremia binnen PSW (CCOVR, ondernemingsraad, managers, bestuurder en Raad van Toezicht). In 2016 heeft een commissie van de CCOVR meerdere malen overleg gevoerd met het Zorgkantoor, met name over de voortgang ontwikkelplannen en de zorginkoop 2017.

Medezeggenschap Centrale cliëntencommissie

PSW heeft een Centrale cliëntencommissie (CCC). Hierin hebben zeven vertegenwoordigers van lokale cliëntenraden zitting. Deze CCC heeft geen formele rechten in de wettelijke zin van de Wmcz. De formele rechten liggen bij de CCOVR en de lokale raden. In de CCC worden vanuit cliëntperspectief onderwerpen besproken die betrekking hebben op de hele stichting. Deze onderwerpen zijn voor cliënten herkenbaar en concreet of worden daarvoor vereenvoudigd. De CCC fungeert als klankbord voor de CCOVR, de bestuurder en de lokale cliëntenraden. Minimaal eenmaal per jaar sluiten de bestuurder en de voorzitter CCOVR aan bij de CCC.

Medezeggenschap: lokale ouder/verwantenraden

Op lokaal niveau functioneren Lokale ouder/verwantenraden. Bij PSW Junior functioneert een lokale ouderraad. Bij elke vergadering zijn teamleider en/of manager aanwezig. De managers en teamleiders zijn daarnaast ook aanwezig bij de jaarvergaderingen om informatie en uitleg te geven en vragen te beantwoorden over de landelijke ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg en het beleid van PSW.

Medezeggenschap: lokale cliëntenraden

Op lokaal niveau functioneren Lokale cliëntenraden. Alle lokale cliëntenraden hebben een coach, een begeleider die de leden actief ondersteunt.

Ondersteuningsfunctionaris

De CCOVR, de CCC en de lokale raden worden ondersteund door een ondersteuningsfunctionaris medezeggenschap.

CCOVR: instemming, advies en informatie

De Centrale cliënten/ouder/verwantenraad en bestuurder bespreken jaarlijks de volgende vaste onderwerpen: jaarplan, jaarverslag/jaarrekening, kwartaalrapportages, Fobo jaarverslag en jaarverslag cliëntvertrouwenpersoon.

Formele besluiten / positieve adviezen CCOVR 2016:

- beleid Leven in vrijheid
- jaardocument / financieel jaarverslag 2015;
- jaarplan 2017;
- benoeming John Moolenschot op voordracht van de CCOVR in de Raad van Toezicht;
- de nieuwe ondersteuningsplansystematiek;

- aanstellen manager PSW Junior / PSW Thuis;
- grote lijnen van de nieuwe klachtenregeling cliënten;
- benoeming twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht;
- strategisch beleidsplan 2017.

Daarnaast wordt de CCOVR breed betrokken bij alle onderwerpen die betrekking hebben op cliënten en kwaliteit en ook bij andere actuele interne en externe ontwikkelingen. In 2016 waren belangrijke onderwerpen van gesprek onder meer: het kwaliteitssysteem van PSW, de tevredenheid van cliënten en de meting daarvan, het landelijk kwaliteitskader, de relatie met zorgkantoor en gemeenten, de beweging naar continue verbeteren en lean werken, groei in Noord-Limburg, nieuwe voorzieningen en ontwikkelingen rondom personeel.

Medezeggenschap cliënten/ouders/verwanten 'naar buiten'

De transities en transformatie in de gezondheidszorg leggen de focus op de eigen kracht van (cliënten als) burgers en hun natuurlijk netwerk. Medezeggenschap en actieve participatie van cliënten en ouders/verwanten worden derhalve belangrijker dan ooit. Niet meer alleen binnen de organisatie, maar ook 'naar buiten', met name naar gemeenten. PSW faciliteert ouders/verwanten die zich inzetten op gemeentelijk of regionaal niveau van belangenbehartiging daar waar zij ondersteuning vragen.

In 2016 resulteerde dit onder andere in:

- ouders/verwanten PSW participeren in vijf Wmo raden in Midden- en Noord-Limburg;
- ouders PSW participeren in het Ouderpanel Jeugdhulp Midden- Limburg (rechtstreekse gesprekspartner van de zeven Midden- Limburgse gemeenten);
- ouders/verwanten PSW participeren in provinciale en landelijke verenigingen voor belangenbehartiging;
- netwerkparticipatie: middels een digitaal netwerk worden op steeds meer PSW locaties ouders, familie, vrienden en vrijwilligers rondom de cliënt ondersteund.

4.5 Medezeggenschap: de ondernemingsraad (OR)

Medezeggenschap: werkwijze OR

Ultimo 2016 had de OR tien leden. De OR heeft een voorzitter en een secretaris. De OR heeft drie interne commissies: de Commissie Arbo- en personeelsbeleid, de Commissie Financiën en Strategisch Beleid en de Commissie Achterban.

Formeel overleg tussen bestuurder en OR vindt plaats in de Overlegvergaderingen; in 2016 gebeurde dat negen keer. De relatie tussen OR en Raad van Toezicht wordt onderhouden via een vast lid van RvT. Zij sluit eenmaal per jaar aan bij de OV (artikel 24-overleg Wet op de Ondernemingsraden). De OR organiseert daarnaast OR-vergaderingen. Verder komt de OR wekelijks één dagdeel bij elkaar in een werkbijeenkomst. Ook zijn er studie/coachingsdagen, veelal met ondersteuning door een externe coach. Bij een van de studiedagen in 2016 zijn bestuurder en bestuurssecretaris aangesloten.

Thema's / onderwerpen

OR en bestuurder bespreken jaarlijks vaste onderwerpen: strategische koers, jaarplan, jaarverslag/jaarrekening, kwartaalrapportages, verbeterteam Zorg en Arbeid, kwaliteit van zorg en werk, ziekteverzuim, het Fobo jaarverslag en het opleidingsbeleid. Daarnaast bespreken OR en bestuurder actuele zaken/ontwikkelingen. In 2016 waren dat onder meer: de beweging naar meer eigen regie; ontwikkeling van medezeggenschap, ontwikkelingen in de organisatie, decentralisatie, ICT plan, project OP/ECD, capaciteitsplanning.

In 2016 heeft de OR over de volgende onderwerpen een (positief) advies uitgebracht:

- Naar regionaal werken PSW Junior en PSW Thuis;
- Organisatiewijziging management primair proces (aanstellen manager PSW Junior / PSW Thuis);
- opnemen functie personeelsadviseurs in functiegebouw PSW;
- Organisatieontwikkelplan P&O in verandering;
- Klachtenregeling cliënten (op basis van grote lijnen).

In 2016 heeft de OR over de volgende onderwerpen instemming verleend:

- besluit om met drie andere organisaties (Elver, Humanitas DMH en Passerel) samen te werken in één klachtencommissie voor medewerkers;
- werken met Jaargesprekken, gekoppeld aan het jaarlijks medewerkerstevredenheid onderzoek;
- visie op opleiding 2016;
- verlenging Sociaal Kader;
- Klokkenluidersregeling.

Participatie OR

De OR heeft in 2016 deelgenomen aan:

- het Verbetersteam Zorg en Arbeid; deelname is structureel;
- de projectgroep ECD (voorbereiding van het nieuwe ECD);
- project capaciteitsplanning (pilots om te komen tot implementatie);
- PSW kennismarkt; resultaat is een achterbanpanel van medewerkers die actief willen meedenken over OR zaken en medezeggenschap;
- werkgroep collectieve sluiting (een initiatief van de OR; om zich te buigen over de vragen van medewerkers hierover).

Medezeggenschap laag in de organisatie

(Mede)zeggenschap van medewerkers is van groot belang in een periode van verandering. Eigen regie voor cliënten en medewerkers is een speerpunt van PSW. Als de regie lager in de organisatie komt te liggen, heeft dit consequenties voor de medezeggenschap. De OR heeft dit jaar kennis opgedaan en zich laten inspireren door andere organisaties op het gebied van medezeggenschap laag in de organisatie. Dit wordt een speerpunt voor 2017.

Nieuwe OR

In mei 2016 waren verkiezingen gepland voor de OR. Deze verkiezingen hebben niet plaatsgevonden, omdat het aantal kandidaten lager was dan het aantal beschikbare plaatsen in de OR. De nieuwe OR bestaat uit tien personen, waarvan zeven leden reeds deel uitmaakten van de OR en drie nieuwe leden.

HOOFDSTUK 5. BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES

5.1 Beleid algemeen

Strategisch beleid: herijking strategie

Bij de aftrap van het strategisch beleidsplan "Dezelfde missie; een andere koers 2013 - 2015" is afgesproken de strategie jaarlijks te herijken, vanwege de snel veranderende externe omgeving. Begin 2016 hebben bestuurder en managers tijdens een tweedaagse de strategie geëvalueerd, de risico's besproken en de hoofdlijnen van de strategie voor 2017 benoemd. Daarna is het strategisch beleid onderwerp geweest van uitwisseling met de teamleiders tijdens een beleidsdag; en met OR, CCOVR en RvT tijdens een gezamenlijke themadag. Op basis van alle input is een concept strategisch beleidsplan geformuleerd. Dat plan is eind 2016, na inspraaktrajecten in de CCOVR en OR, vastgesteld door de RvT.

Groei in Noord- en Midden-Limburg

PSW is in 2016 gegroeid, zowel wat betreft aantal cliënten, medewerkers en omzet. De groei vindt plaats in de Wlz en in het sociaal domein. Het gaat daarbij niet om een bewuste strategie, maar om een gevolg van de toename van vragen van cliënten en hun ouders of vertegenwoordigers. Zij kiezen bewust voor PSW. Het gaat in alle gevallen om cliënten met een geldige indicatie of toewijzing, verstrekt door het CIZ of de gemeenten in Midden- en Noord-Limburg.

Versterken eigen regie / eigenaarschap

Organisatiebreed is de beweging ingezet naar meer eigen regie /eigenaarschap; in de eerste plaats voor onze cliënten en hun omgeving en in vervolg daarop ook voor teamleiders, teams en medewerkers. Deze beweging loopt de komende jaren als een rode draad door alle interne ontwikkelingen en plannen heen. Uitgangspunt is dat iedereen maximaal eigenaar is en regie voert over het eigen leven en het eigen werk(proces). De organisatiestructuur van PSW blijft daarbij dezelfde.

Op weg naar continue verbeteren

PSW investeert in een cultuur van continue verbeteren, zowel in het primair proces als in de bedrijfsvoering. Om beter te kunnen antwoorden op veranderende vragen uit de samenleving, moeten we maximaal flexibel en professioneel kunnen opereren. Daarvoor is een lerende organisatie nodig, waarin medewerkers continue gericht zijn op verbeteren. De beweging is in 2013 gestart met een traject met ondersteuning van InvoorZorg, en loopt door in de toekomst. Belangrijke trajecten zijn bijvoorbeeld: lean trajecten door de hele organisatie; Verbeter team Zorg en Arbeid (zie hoofdstuk 5.2 Kwaliteit); invoering jaargespreksystematiek medewerkers gekoppeld aan medewerkers tevredenheidsonderzoek en Leren en Ontwikkelen in eigen regie (zie hoofdstuk 5.3 Personeel). Het gaat daarbij niet om eenmalige of kortdurende projecten, maar om een gestage beweging naar een andere cultuur en ander gedrag. Werkenderwijs wordt duidelijk dat alle trajecten éénzelfde kapstok hebben: eigen regie van medewerkers, met als doel maximale eigen regie voor de cliënten.

Lean werken

Lean werken in de primaire zorg en de ondersteunende processen levert besparingen op met behoud of zelfs verbetering van kwaliteit. In 2016 is het leanproject voortgezet, waardoor de aandacht voor lean werken zich als een olievlek door de organisatie en over de teams heeft verspreid. Er lopen verspreid door de organisatie verschillende kleine en grote leantrajecten. Het project wordt werkenderwijs omgevormd tot een structurele werkwijze van continue verbeteren. Verschillende medewerkers zijn opgeleid tot interne leancoaches.

Aanvankelijk doel van lean werken was het terugbrengen van de overhead; al snel is het lean werken uitgebreid naar de primaire zorg. De relatieve overhead van PSW was ook in 2016 een punt van aandacht en zal dat in 2017 en verder blijven. De manier van werken wordt wel efficiënter, maar tegelijkertijd nemen de administratieve lasten toe.

Project vernieuwing Ondersteuningsplan (OP)

Het werken met ondersteuningsplannen vormt de kern van het methodisch werken en verantwoord van kwaliteit van zorg. De ondersteuningsplan systematiek wordt opnieuw opgezet. In 2015 is een project gestart dat moet resulteren in een systematiek waarin de PDCA (plan > do > check > act >) cyclus geborgd is, die zo eenvoudig mogelijk is, helpend voor de medewerkers en voldoet aan de wettelijke regels. En het belangrijkste: de regie zoveel mogelijk bij de cliënt zelf legt. PSW heeft het nieuwe ondersteuningsplan zelf ontwikkeld. In 2016 is hard gewerkt om inhoud en proces goed in te vullen. Scholing en ondersteuning zijn gestart en lopen door in 2017. Eind 2016 was alles in gereedheid voor de implementatie in 2017. Dat betekent dat alle cliënten na een half jaar een nieuw ondersteuningsplan hebben. De eerste helft van 2017 zal in het teken staan van die implementatie.

Elektronisch cliëntendossier (ECD)

Techniek volgt inhoud. In vervolg op het OP is een nieuw ECD (elektronisch cliëntendossier) systeem geselecteerd en ingericht. De inhoud van het OP is "vertaald" naar het nieuwe ECD. Ook voor het werken in het nieuwe ECD zijn de teams geschoold en is ondersteuning georganiseerd.

ICT beleid

De mogelijkheden en uitdagingen op ICT gebied zijn groot. ICT toepassingen kunnen bijdragen aan de eigen regie/zelfredzaamheid van cliënten en zijn van doorslaggevende betekenis voor

(efficiency van) bedrijfsprocessen. In 2016 is een meerjaren ICT beleidsplan vastgesteld. De looptijd van het plan is 2 jaar.

Eind 2016 is het traject naar een nieuwe ICT omgeving ingezet. PSW is overgegaan naar de nieuwste Outlookversie, onderdeel van Office365. Tevens is het beheer van de ICT omgeving en de helpdesk overgenomen door de nieuwe ICT dienstverlener die PSW de komende jaren gaat ondersteunen.

Sociale innovatie

PSW investeert in sociale innovatie. PSW wil de sociale innovatie organisatiebreed inzetten, dus binnen de Wlz en binnen de gemeentelijke zorg. Daartoe was in 2015 al het Innovatieteam opgericht, met daarin medewerkers uit verschillende sectoren die graag actief vorm en inhoud willen geven aan innovatie. Er worden stappen gezet, vanuit dit team en ook door andere medewerkers. Het blijft echter een zoektocht naar een manier om innovatie breed te prikkelen en te organiseren. De eerste beleidsdag voor managers en teamleiders in 2017 zal in het teken staan van innovatie, onder leiding van een externe deskundige op het gebied van innovatie strategie. Het programma is in 2016 voorbereid.

Vastgoed strategie

Kern van de vastgoedstrategie van PSW is de verbinding tussen visie op zorg en vertaling naar vastgoedbeleid. Kort gezegd betekent dat: hoe groter de mate van zelfstandigheid van de cliënten, des te groter de individuele ruimte en kleiner de gemeenschappelijke ruimte.

Daarbinnen is ruimte voor maatwerk.

PSW werkt van oudsher samen met woningcorporaties, als het gaat om verbouw of nieuwbouw van vastgoed. Externe ontwikkelingen in de vastgoedwereld en in de bekostiging van zorg nopen tot een herijking van het vastgoedbeleid. In 2016 is een nieuw strategisch vastgoedbeleid vastgesteld. Het beleid voorziet in een meer gedifferentieerde invulling van het "traditionele" PSW bouwconcept, afhankelijk van de vragen van cliënten/ouders/verwanten.

Doelgroep LVG (+)

PSW krijgt steeds meer vragen vanuit de LVG+ doelgroep: (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking en een bijkomende sociale of psychiatrische problematiek. In 2014 / 2015 is een interne werkgroep LVG aan het werk geweest om de koers/ het beleid te bepalen. Deze werkgroep is in 2016 verder gegaan met de zoektocht naar passende begeleiding voor deze doelgroep. Scholing van medewerkers, aantrekken van specifieke kennis/expertise, het realiseren van passende arrangementen/locaties én samenwerking met ggz-partners zijn daarbij belangrijke onderwerpen. De verschillende sectoren Dagbesteding, PSW Werk, PSW Thuis en Junior werken hier samen, zo veel mogelijk over de grenzen van de domeinen heen!

Leven in vrijheid

Medio 2016 is het beleid "Leven in vrijheid" binnen PSW ingevoerd. Het beleid inclusief stappenplan voor medewerkers is gebaseerd op de aankomende wet Zorg&Dwang. Die wet is aangenomen in de Tweede Kamer en wacht op verdere behandeling in de Eerste Kamer en de Raad van State, alvorens te worden ingevoerd. De verwachting is dat de wet in 2017 wordt vastgesteld. PSW kiest hiervoor, omdat de wet Zorg&Dwang onze cliënten veel beter beschermt tegen onnodige vrijheidsbeperking dan de huidige wetgeving.

Medewerkers zijn vanaf medio 2016 gaan werken op basis van het beleid en het stappenplan. Belangrijker nog is de bewustwording van medewerkers / teams inzake vrijheidsbeperking.

Uitgangspunt is: geen onvrijwillige zorg, *tenzij* er ernstig nadeel dreigt! In 2016 is veel aandacht besteed aan scholing / coaching / continue verbetering op dit aspect.

5.2 Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

PSW heeft in 2016 de verplichte informatie aangeleverd voor het landelijk kwaliteitskader. In 2015 en 2016 is een vernieuwd kwaliteitskader ontwikkeld. Dat nieuwe kader gaat gelden over het jaar 2017.

Focus op kwaliteit

De focus was in 2016 sterk gericht op kwaliteit en veiligheid. Dat zal de komende jaren zo blijven. Ten behoeve van het toezicht op en verantwoording over het thema heeft de Raad van Toezicht in 2016 een "Toezichtkader kwaliteit en veiligheid" opgesteld (zie Bijlage 4 Toezichtkader). Dit Toezichtkader wordt in de jaarverantwoording opgenomen en gebruikt voor interne en externe verantwoording.

Het genoemde kader bestaat uit 3 pijlers: 1. meetbare kwaliteit/indicatoren; 2. toetsing; en 3. merkbare (aandacht voor) kwaliteit. Pijler 3 (merkbare aandacht voor kwaliteit) is opgenomen in hoofdstuk 4.2, waarin het toezicht door de Raad van Toezicht wordt beschreven. De pijlers 1 (meetbare kwaliteit/indicatoren) en 2 (toetsing) worden hieronder beschreven.

1. Meetbare kwaliteit/indicatoren (pijler 1 Toezichtkader)

Tevredenheid cliënten/ouders/verwanten

PSW heeft een hoge cliënttevredenheid. Het rapportcijfer dat cliënten en ouders/verwanten PSW geven, ligt al jaren rond de 8. Sinds 2015 worden twee tevredenheidmetingen gehouden: een onder cliënten en een onder ouders/verwanten. Van de ondervraagde cliënten geeft 85% aan tevreden te zijn over de zorg en ondersteuning, ten opzichte van 86% in 2015. Ouders/verwanten geven PSW in 2016 een rapportcijfer 8,0. In 2015 was dit een 8,1. De werkwijze levert verbeterinformatie op voor alle niveaus in de organisatie: rondom de individuele cliënt, op team- en sectorniveau en op organisatieniveau. Individuele verbeterpunten worden rechtstreeks besproken met de cliënt en/of de ouders/wettelijk vertegenwoordigers. Resultaten op team-, sector en organisatieniveau worden besproken in het management, in de teams en in de verschillende bestuursorganen.

Instrument tevredenheidmeting

PSW heeft in de jaren 90 een eigen instrument ontwikkeld om de tevredenheid van ouders/verwanten te meten, de Vragenlijst geboden zorg- en dienstverlening. Deze lijst is door de jaren heen doorontwikkeld. Bij de invoering van het landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft PSW het instrument aangemeld voor de zogeheten Waaier van cliëntervaringsinstrumenten.

In augustus 2016 heeft PSW het instrument teruggetrokken uit de waaier. Het lukt niet om met de commissie die de instrumenten beoordeelt, een goed gesprek te krijgen over de (on)mogelijkheden om de tevredenheid van alle cliënten (en niet hun vertegenwoordigers) te meten met een vragenlijst. De tweede reden is dat ouders die het instrument invullen omdat hun kind het zelf echt niet kan, het frustrerend en zelfs onmogelijk vinden dat zij 'namens hun kinderen' moeten spreken en niet op persoonlijke titel.

Het landelijk kwaliteitskader verplicht PSW minimaal eenmaal per drie jaar een cliënttevredenheidsmeting te doen met een instrument uit de Waaier. De meting in 2016 is gedaan met behulp van het zelf ontwikkelde instrument. PSW gaat op zoek naar een ander instrument uit de Waaier om ook in de toekomst aan de formele verplichtingen te voldoen en naar andere manieren om tevredenheid van cliënten te meten dan vragenlijsten. Afhankelijk van de werkwijze en de kwaliteit van het externe instrument waarvoor gekozen zal worden, blijft PSW mogelijk het eigen instrument gebruiken voor de raadpleging van ouders/verwanten.

Klachten

In vervolg op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) heeft PSW samen met vier andere Limburgse gehandicaptenorganisaties een regionale klachtenregeling voorbereid. Door de vijf partners is bovendien gezamenlijk een klachtenfunctionaris aangetrokken. De klachtenregeling treedt begin 2017 in werking.

PSW heeft bovendien aansluiting gezocht en gevonden bij een regionale klachtencommissie. Begin 2017 is het reglement voor deze klachtencommissie opgesteld door de drie partners (PSW, Daelzicht en Pergamijn). Deze klachtencommissie gaat na positief advies van de CCOVR in het tweede kwartaal van 2017 van start.

Kern van de nieuwe klachtenregeling wordt, nog meer dan voorheen, het streven om problemen en ontevredenheid te bespreken vóór er daadwerkelijk sprake is van een (formele) klacht. In de

situatie dat cliënten/ouders/vertegenwoordigers toch een klacht willen indienen, voorziet de regeling in een laagdrempelige, professionele klachtenprocedure bij de klachtencommissie, al of niet na of met ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

In 2016 heeft PSW geen nieuwe klachten van cliënten of ouders/verwanten ontvangen. Wel is een klacht uit eind 2015 afgewikkeld, naar tevredenheid van beide partijen.

Cliëntvertrouwenspersonen

Ook onder de nieuwe klachtenregeling hebben de cliëntvertrouwenspersonen van PSW een grote rol. Net als onder de "oude" regeling vormen zij een laagdrempelige mogelijkheid voor cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers om vragen, problemen of klachten te bespreken.

De cliëntvertrouwenspersonen maken elk jaar een geanonimiseerd jaarverslag, dat zij bespreken met de bestuurder. In 2016 bespraken de twee cliëntvertrouwenspersonen in totaal 16 casussen van cliënten.

Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E)

Enkele jaren geleden vond per voorziening jaarlijks een arborondgang plaats, die als basis diende voor het actueel houden van de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). In het kader van meer lean werken zijn de audit- en arboprocessen in 2014 efficiënter ingericht. Het arboteam en auditteam zijn opgegaan in het "Verbeterteam zorg en arbeid". Er is een quickscan ontwikkeld waarin arbo- en HKZ-thema's zijn samengevat in een korte vragenlijst. De HKZ-thema's wisselen jaarlijks en de uitkomsten van de quickscans zijn input voor de interne audits. De quickscan wordt één keer per jaar ingevuld door een medewerker en de teamleider. De resultaten worden gedeeld in het team en gezamenlijk worden verbeterpunten geformuleerd. De verslagen hiervan komen aan de orde in het "Verbeterteam zorg en arbeid" om vervolgens conclusies en aanbevelingen voor te leggen aan bestuurder en managementoverleg. De quickscans blijken een goed hulpmiddel om onderwerpen gericht onder de aandacht te brengen. De daadwerkelijke uitvoering en opvolging wordt in 2017 verder ontwikkeld.

Melden: intern en extern

PSW werkte in 2016 met twee meldteams: een voor volwassen cliënten en een voor kinderen. De meldteams werken op basis van protocollen en formulieren die op Intranet staan. Medio 2016 zijn de protocollen en formulieren aangescherpt. Dit vanwege het toenemende aantal meldingen in het kader van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Een melding in het kader van de meldcode vraagt van PSW een andere rol en andere stappen dan een melding over (seksueel) misbruik/mishandeling in de zorgrelatie.

Meldingen 2016

In totaal hebben de meldteams samen 45 nieuwe meldingen binnen gekregen en behandeld. Vermoeden van seksueel misbruik (binnen de zorgrelatie): achttien meldingen waarvan er zeventien zijn afgehandeld en een doorloopt in 2017. Daarbij was twee keer sprake van een vermoeden jegens een medewerker. Dit vermoeden is beide keren niet aan de orde gebleken. Er is een keer contact gezocht met de politie in verband met mogelijk onderzoek naar email en app accounts, maar dat heeft niet plaatsgevonden. Er is geen melding doorgezet naar de IGZ. Vermoeden van mishandeling (binnen de zorgrelatie): een melding; hiervan is melding gedaan bij de Inspectie (IGZ). Na de rapportage door PSW is deze casus afgesloten door het IGZ. Meldcode: vermoeden van Kindermishandeling: er zijn drie meldingen uit 2015 afgesloten. Er zijn negen nieuwe meldingen binnengekomen; waarvan twee meldingen over dezelfde jeugdige en twee casussen die na eerdere afsluiting opnieuw werden geopend in 2016. Bij verschillende casussen is regelmatig contact is geweest met Veilig Thuis over een eventuele melding. Dat is niet gebeurd, omdat de kinderen / gezinnen vaak al bekend waren bij Veilig Thuis. Daarnaast is veel overlegd in 1Gezin1Plan verband en met gezinsvoogden. Meldcode Huiselijk geweld: zeventien meldingen; hier zien we een toename ten opzichte van voorgaande jaren. Vaak gaat het hier om consultvragen: kijk eens met ons mee; hebben we de juiste stappen gezet? Ook hier geldt: bij verschillende casussen is regelmatig contact is geweest met Veilig Thuis over een eventuele melding. Dat is niet gebeurd, omdat de cliënten /

gezinnen vaak al bekend waren bij Veilig Thuis. Daarnaast is veel overlegd met andere maatschappelijke en zorgorganisaties en met gezinsvoogden.

Incidenten/Calamiteiten

PSW werkt met een digitaal Fobo-meldingssysteem. Deze manier van werken sluit aan bij de beweging naar "lean werken" en "eigenaarschap bij de medewerker". Het Fobo-meldingssysteem is een middel om te komen tot continu verbeteren, geen doel. Het leren van incidenten of onbedoelde gebeurtenissen staat centraal, niet de fout. Een belangrijke vraag die in het Fobo-formulier gesteld wordt, is welke verbetervoorstellen de melder ziet om een soortgelijke situatie te voorkomen.

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van alle Fobo-meldingen. De meldingen gaan met name over medicatievergingen en agressie. Dit verslag wordt opgesteld na de totstandkoming van dit jaarverslag.

In 2016 heeft PSW twee calamiteiten gemeld:

- een calamiteit in de zorgrelatie; deze is gemeld bij de IGZ;
- en een calamiteit in de Wmo relatie; deze is gemeld bij de betreffende gemeente.

Beide meldingen zijn begin 2017 afgesloten.

Medewerkerstevredenheid

Zie onder hoofdstuk 5.3 van dit verslag.

Verzuim/verloop medewerkers

Zie onder hoofdstuk 5.3 van dit verslag.

2. Toetsing (pijler 2 Toetsingskader)

Interne toetsing

Audits verbeterteam

Het Verbeterteam zorg en arbeid is erop gericht om op kritische en stimulerende wijze te bewaken dat het arbobeleid en het kwaliteitmanagementsysteem op doeltreffende wijze functioneren. Het Verbeterteam zorg en arbeid heeft in 2015/2016 een speciale training gevolgd op het gebied van "waardierend auditten". In april zijn de interne audits van start gegaan op basis van de quickscan die eerder door de teams is ingevuld. De thema's waren veiligheid, hygiëne, medicatie en bejegening.

Aandachtsfunctionarissen kwaliteit

Om zo veel mogelijk verbinding te krijgen met de dagelijkse praktijk zijn in 2016 aandachtsfunctionarissen kwaliteit aangesteld, zodat direct contact met locaties mogelijk is en er 'ambassadeurs' actief zijn. Zij hebben in november een training gevolgd om interne audits te kunnen uitvoeren. De aandachtsfunctionaris kwaliteit heeft een actieve rol in het bevragen van collega's, maar is ook sparringpartner voor de teamleider en collega's. De kerntaak is aandacht voor verbetering. De aandachtsfunctionaris kwaliteit heeft oog en oor voor: Waar kan het slimmer, beter en/of handiger? Hoe gaat het echt in de praktijk? Zijn er dingen die minder goed gaan? Taken en werkzaamheden hierbij zijn: het uitvoeren van interne audits, een vervolg geven aan verbeterpunten uit audits, invullen van quickscans, zicht hebben op (verbetermaatregelen in) Fobo's en risico's in de eigen locatie.

Externe toetsing

HKZ

PSW is HKZ gecertificeerd. Elke drie jaar moet het certificaat opnieuw worden verkregen. Dat gebeurt door middel van een organisatiebrede, externe audit door het Keurmerkinstituut. In 2015 heeft PSW het HKZ-certificaat opnieuw verworven en dit is in 2016 verlengd. Door de groei van het aantal fte's binnen PSW zijn sinds 2016 twee auditdagen nodig.

De commissie was zeer positief over PSW. Zij vond het uniek en een compliment waard dat op alle niveaus in de organisatie, in alle voorzieningen waar zij is rondgeleid, hetzelfde verhaal

werd verteld door medewerkers en ook door de vertegenwoordigers van de CCOVR en de CCR. De visie van PSW is overal zichtbaar en zaken zijn goed geregeld, zelfs in de nieuwe locatie AC Tegelen die net van start was gegaan toen het bezoek plaatsvond.

Het wordt binnen PSW naast spannend, ook als prettig ervaren om een externe auditor rond te leiden en te kunnen laten zien hoe er gewerkt wordt. Daarnaast levert zo'n rondgang altijd nieuwe inzichten en verbeterpunten op waarmee cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers hun voordeel kunnen doen.

Blik op werk

PSW Werk is gecertificeerd in het kader van Blik op Werk. In 2016 heeft een nieuwe auditronde plaatsgevonden. Het certificaat is met vlag en wimpel verlengd; ook hier waren de auditoren vol lof over de manier waarop er wordt gewerkt. Speciale waardering ging uit voor de mate waarin PSW de cliënt centraal stelt.

Zorgkantoor VGZ

PSW werkt in Midden- en Noord-Limburg onder het regiem van Zorgkantoor VGZ. Het Zorgkantoor houdt af en toe een materiële controle bij PSW. De laatste vond plaats in 2014. Belangrijke constatering in vervolg op die controle was dat de methodiek "werken met ondersteuningsplannen" verbeterd kon worden. Daarop is het project "vernieuwing ondersteuningsplansystematiek" van start gegaan. Eind 2016 heeft PSW het Zorgkantoor uitgenodigd te komen kijken naar de voortgang van dat project. PSW heeft complimenten gekregen over het nieuwe OP, met name over de mate waarin gewerkt wordt vanuit de vraag van de cliënt en wordt ingestoken op de eigen regie van de cliënt.

In opdracht van het Zorgkantoor heeft PSW in 2016 vier ontwikkelthema's geformuleerd. Het betreft 4 thema's waarop de focus van PSW gericht is, los van de opdracht van het ZK: continue verbeteren, een passend aanbod voor kind en gezin, doelgroep LVB en arrangementen dagbesteding/begeleid werk. Het zorgkantoor wil de voortgang in deze ontwikkelthema's volgen. Indien het zorgkantoor de voortgang voldoende acht, krijgt PSW 3% minder korting op de Nza maximum tarieven. Bij de bespreking van de voortgang op deze thema's is ook een vertegenwoordiging van de ouders/vertegenwoordigers van cliënten aanwezig, op uitnodiging van het zorgkantoor. Voor 2016 zijn de extra middelen (3%) toegekend, op basis van het oordeel dat de extra middelen verantwoord zijn ingezet.

Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ)

In 2015 heeft de IGZ een onaangekondigd inspectiebezoek gebracht aan een WBC van PSW. Een van de constatering was dat PSW vrijheidsbeperkende maatregelen onvoldoende vastlegt en onvoldoende zichtbaar evalueert. Daarop heeft PSW in 2016 het beleid Leven in vrijheid geformuleerd (zie hoofdstuk 5.1 Beleid algemeen)

In 2016 heeft PSW tweemaal een melding gedaan bij de IGZ: een calamiteit in de zorgrelatie en een mishandeling in de zorgrelatie. Beide meldingen zijn door de IGZ afgesloten als zijnde zorgvuldig afgewikkeld, zonder speciale opdrachten aan PSW.

3. Merkbare (aandacht voor) kwaliteit (pijler 3 Toezichtkader) (zie hoofdstuk 4.2 RvT)

5.3 Personeel: beleid en kwaliteit van werk

Personeelsbestand

Het personeelsbestand is fors gegroeid: van 884 medewerkers (579 fte) eind 2015 naar 960 medewerkers (635 fte) eind 2016. Dit betekent dat een fors deel van het personeel relatief nieuw is en (nog) geen vast contract heeft.

	2016		2015		2014	
	personen	fte	personen	fte	personen	fte
Instroom	165	78,7	135	61,0	59	21,2
uitstroom	88	37,4	87	39	90	41
in loondienst per ultimo jaar (verloond)	960	635	884	579	836	537
Gemiddeld aantal		591		539		537

Uitstroom medewerkers

De uitstroom over 2016 is 10%. In totaal zijn er 88 personen uit dienst gegaan. Dit is inclusief werknemers met een dubbel dienstverband en met een "nul uren" contract. De uitstroom is het hoogst onder medewerkers ADL (20), ondersteunend begeleiders (18), begeleiders (17) en persoonlijk begeleiders (9).

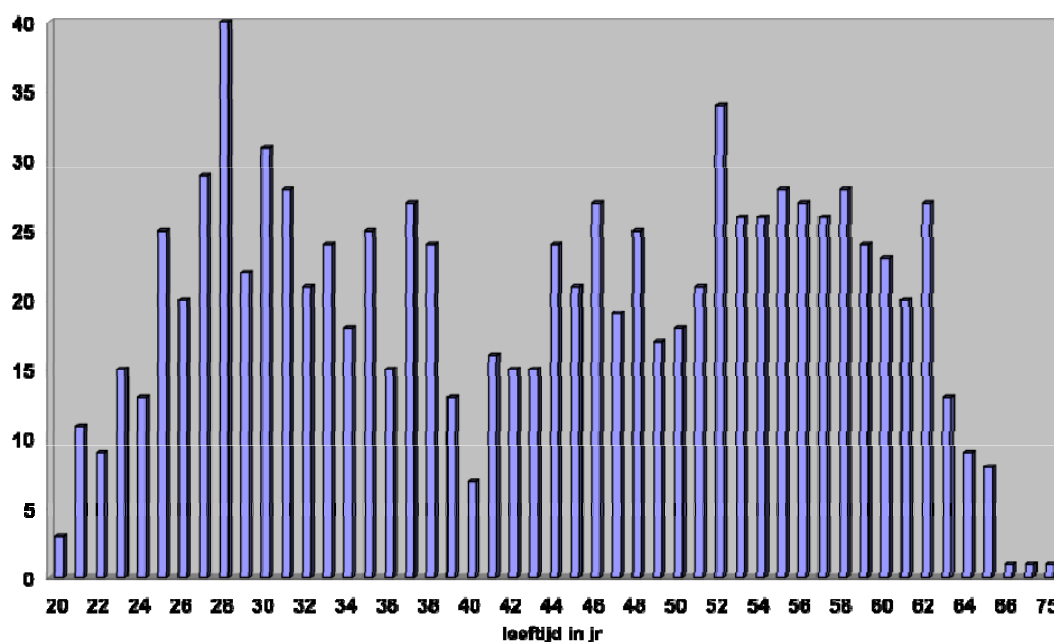
Instroom medewerkers

In 2016 zijn 165 personen in dienst getreden. De grootste instroom van medewerkers betreft ondersteunend begeleiders (41), begeleiders (38) en persoonlijk begeleiders (33).

Leeftijd medewerkers

De gemiddelde leeftijd van de medewerkers van PSW bedraagt 43 jaar. De leeftijdsverdeling is als volgt:

Leeftijdsverdeling van het personeel in 2016



Er is sprake van 2 pieken. De eerste piek betreft het grote aantal jongere medewerkers dat de laatste 8 jaar is ingestroomd als gevolg van de groei van PSW. De tweede piek betreft oudere medewerkers met een langlopend dienstverband.

Vrijwilligers

	2016	2015	2014
Vrijwilligers	475	488	437

Vrijwilligers zijn van groot belang voor de cliënten van PSW. Zij worden ingezet in aanvulling op de beroepskrachten. Het aantal vrijwilligers is in 2016 licht gedaald. Dat is voor 2017 een belangrijk aandachtspunt.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage bedraagt 4,8%, met een meldingsfrequentie van 1,0. Het verzuimpercentage is 0,5%punt hoger dan in 2015 (4,3%).

Het landelijke verzuim in de branche bedraagt 5,6%. Ten opzichte van de landelijke cijfers doet PSW het dus goed. Afgezet tegen de norm die PSW zich zelf stelt (Falke & Verbaan norm 3,7%) scoort PSW hoger.

De meldingsfrequentie is iets gestegen. Dit is veroorzaakt door een forse stijging van de meldingsfrequentie in het laatste kwartaal, waarschijnlijk veroorzaakt door de griepgolf in november/december. In de eerste 3 kwartalen is de meldingsfrequentie juist afgenomen.

	PSW	branche	MF PSW
2014	4,1%	5,0%	0,90
2015	4,3%	5,5%	0,97
2016	4,8%	5,6%	1,03

De stijging van de afgelopen jaren is vooral een gevolg van een stijging van het langdurig verzuim onder medewerkers in de leeftijdscategorie van 25 - 30 jaar. Daarnaast wordt zichtbaar dat verzuim steeds meer psychisch verzuim omvat; als ook dat het verzuim een gevolg is van ervaren werkdruk. In die gevallen wordt het verzuim meestal veroorzaakt door een combinatie van werk- en privéproblematiek. Daarmee volgt PSW de landelijke trend in de branche.

Ondanks de focus op verzuimbeleid en de diverse verbetermaatregelen die PSW heeft genomen, is het nog niet gelukt het verzuim terug te dringen. In 2017 zal PSW de inspanningen om het verzuim terug te dringen verhogen. Een aanzet daartoe is gemaakt in het Jaarplan 2017.

Medewerkerstevredenheid

In 2016 is besloten om over te stappen naar een doorlopende meting van tevredenheid onder medewerkers. Het meten van tevredenheid eens in de 3 jaar wordt niet meer als passend ervaren. Veranderingen gaan daarvoor te snel en medewerkerstevredenheid is een belangrijke indicator voor kwaliteit. Vanuit de overtuiging dat alleen tevreden medewerkers zorg/ondersteuning van goede kwaliteit kunnen bieden en een positieve bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.

Op basis van de pilot over november en december 2016 waar 186 medewerkers aan hebben deelgenomen, bedraagt de medewerkerstevredenheid 7,8 (was 7,9). Het item bevlogenheid scoort 8,0 (was 8,0), betrokkenheid 8,5 (was 8,7).

Eigen regie / eigenaarschap medewerkers

In De Taak (bijlage 1) staat geformuleerd dat PSW zorg en ondersteuning zo wil inzetten dat de cliënt maximale regie over het eigen leven heeft. Dat begint bij eigen regie / eigenaarschap van de medewerkers. PSW wil maximale eigen regie/eigenaarschap bereiken op de plaats waar het werk gedaan wordt. Daarnaast vragen ook decentraal werken en ambulante werken een grotere eigen regie van teams en medewerkers dan voorheen. Het gaat om een beweging die langzaam maar zeker vorm krijgt. In 2016 zijn daarvan de eerste, voorzichtige resultaten te zien. Medewerkers staan wat nadrukkelijker stil bij hun eigen rol en hun ontwikkeling. Zij worden daartoe gestimuleerd en gecoached. De organisatiestructuur van PSW blijft daarbij dezelfde.

Koppeling jaargesprekken en meting tevredenheid medewerkers

In 2016 is gestart met de jaargesprekken voor medewerkers. Elke medewerker voert eenmaal per jaar zo'n gesprek met de leidinggevende. Kern van het jaargesprek is de vraag waarin en hoe de medewerker zichzelf verder wil ontwikkelen en wat daarvoor nodig is.

Eind 2016 is een pilot gestart waarbij het jaargesprek wordt gekoppeld aan het moment van meten van tevredenheid. Circa 20 teams doen mee aan de pilot. Deze pilot loopt tot juni 2017. Vervolgens wordt de manier van werken geëvalueerd en organisatiebreed geïmplementeerd. Door jaargesprekken van medewerkers te koppelen aan de tevredenheidmeting wordt de relatie scherper zichtbaar tussen eigen regie en functioneren.

Leren in eigen regie

PSW is een lerende organisatie die zichzelf continu verbetert, vanuit alle niveaus in de organisatie. Daarbij past geen voorgeschreven opleidingsplan, maar een leerbeleid waarbij de medewerker zelf eigenaar is van zijn/haar deskundigheid en de ontwikkeling daarin.

In 2016 is de visie op "Leren in eigen regie" geformuleerd en vastgesteld in overleg met de ondernemingraad. In 2017 wordt het leerbeleid verder geformuleerd en geïmplementeerd.

Deskundigheidsbevordering

PSW is een specialistische organisatie op het gebied van begeleiding en behandeling. Dat vereist deskundige medewerkers en teams. Naast de individuele medewerkers zelf, is PSW verantwoordelijk voor een passend kennisniveau van de organisatie en de medewerkers.

Anders werken, in antwoord op veranderende vragen van cliënten en de samenleving, en andere doelgroepen, zoals de LVB (jong)volwassenen en gezinnen met een complexe en meervoudige problematiek, vragen bovendien om andere kennis/expertise dan voorheen. In 2016 heeft PSW nieuwe opleidingstrajecten gerealiseerd op het gebied van Leven in Vrijheid (nieuw beleid op basis van de wet Zorg en Dwang) en op het gebied van LVB+ en multiproblematiek. Voorbereidingen zijn getroffen voor scholing op het gebied van werken met het nieuwe Ondersteuningsplan.

Capaciteitsplanning

Doel van capaciteitsplanning is te komen tot een procesmatige aanpak die leidt tot een zo efficiënt mogelijke inzet van medewerkers in relatie tot de zorgvraag van de cliënten, waarbij rekening gehouden wordt met de wensen van medewerkers. Daarnaast is het doel te komen tot een structureel basisrooster dat ruimte biedt voor fluctuaties in de zorgvraag en eventuele verstoringen als gevolg van bijvoorbeeld verzuim.

In 2016 zijn uitgangspunten voor capaciteitsplanning geformuleerd en zijn twee teams van start gegaan met een pilot capaciteitsplanning. In 2017 worden deze pilots geëvalueerd en wordt capaciteitsplanning verder geïmplementeerd via de weg van de geleidelijkheid.

Werving en selectie

Door de groei van PSW is er een stijgende behoefte aan deskundige medewerkers.

Tegelijkertijd begint op de arbeidsmarkt een schaarste te ontstaan van specifiek voor onze zorg/ondersteuning opgeleide medewerkers. Goede werving en selectie is dus van groot belang.

In 2016 is de procedure voor werving en selectie met behulp van de lean methodiek geanalyseerd. In 2017 wordt de procedure in vervolg daarop aangepast. In 2016 is een nieuwe website online gekomen "Werken bij PSW" die ondersteunend werkt bij de werving en selectie, zowel wat betreft uitstraling als wat betreft procedure. Ook zijn er doorlopend vacatures geplaatst.

Klachten medewerkers

PSW heeft samen met vier partners van de Alliantie M3 (Humanitas, Syndion, Passerel en Elver) een gezamenlijke klachtencommissie voor medewerkers opgezet. Belangrijke reden voor PSW om aan te sluiten is dat een gezamenlijke klachtencommissie ons beter in staat stelt deskundig te blijven in het omgaan met klachten. Dit aangezien onze organisatie zelden formele klachten van medewerkers krijgt.

PSW heeft in 2016 geen formele klacht ontvangen van een medewerker.

Meldingen

PSW heeft in 2016 geen melding gedaan bij de Arbeidsinspectie.

Organisatieontwikkelingsplan

Vanwege het veranderende speelveld heeft PSW in 2016 een onderzoek gedaan naar welke stappen nodig zijn om de afdeling P&O toekomstbestendig te maken. Het resultaat is een organisatieontwikkelingsplan. Dit plan wordt in 2017 geïmplementeerd

5.4 Inspanningen en prestaties

Algemeen

Kennismarkt PSW

Medio 2016 vond de PSW Kennismarkt plaats, verdeeld over 4 dagdelen. Medewerkers uit de primaire zorg en de ondersteunende diensten lieten in informatiestands en tijdens interactieve workshops zien waar ze mee bezig zijn op het gebied van ontwikkeling, kennis en innovatie. In totaal hadden 550 personen zich te voren aangemeld. Het grootste deel van de bezoekers was medewerker. Daarnaast was er een beperkt aantal cliënten, ouders/verwanten en externe samenwerkingspartners aanwezig. De stemming was positief en inspirerend; de reacties van de bezoekers en de organisatie waren overwegend enthousiast.

Regiokantoor PSW in Horst a/d Maas

PSW groeit gestaag in Noord-Limburg, in antwoord op vragen van cliënten/ouders en gemeenten. In vervolg daarop heeft PSW in Horst een kantoor geopend. Het kantoor is gevestigd in een centraal gelegen locatie (Jacob Merlostraat 11). In de locatie zijn ook andere maatschappelijke organisaties gevestigd, zoals Proteion (V&V), een FACT team van Vincent van Gogh (ggz) en de open inloop van Rendiz.

PSW 24 uren Wonen

Visie/beleid Wonen

PSW biedt 24 uren woonbegeleiding aan een brede groep (jong)volwassenen en senioren met een lichte, matige, ernstige of meervoudige beperking in de samenleving. PSW heeft verspreid over de regio een groot aantal Woonbegeleidingscentra. Cliënten wonen er in woongroepen van maximaal zeven personen of alleen. Allemaal hebben ze een eigen appartement binnen de woning of binnen het wooncomplex.

Voor de totale doelgroep werkt PSW aan voortgaande vermaatschappelijking, maximale eigen regie en zelfredzaamheid. Daartoe zet PSW sterk in op netwerkontwikkeling rondom individuele cliënten en zoekt nadrukkelijk aansluiting bij reguliere voorzieningen.

Resultaten / stappen

Nieuwe varianten bekostiging

PSW maakt de beweging naar een mix van verschillende bekostiging van woonvormen, bijvoorbeeld op basis van zin (zorg in natura, waarbij wonen en zorg gekoppeld zijn) en vpt (volledig pakket thuis, waarbij de cliënt zelf zorgt voor huisvesting en PSW alleen de zorg levert). PSW blijft primair kijken naar de vragen en mogelijkheden van de cliënt. Daarbij zijn het productieplafond voor zorg in natura dat het Zorgkantoor PSW oplegt en de opdracht om te komen tot grotere doelmatigheid in de zorg wel belangrijke prikkels om te komen tot meer vpt. Eind 2016 heeft PSW 11 cliënten die wonen op basis van een vpt.

Realiseren nieuwe WBC's

In antwoord op vragen van cliënten en hun ouders realiseert PSW nieuwe WBC's.

- De 2 woonvoorzieningen voor cliënten EVG in Weert en Nederweert zijn zo kleinschalig georganiseerd dat kostendekkende exploitatie niet mogelijk is. PSW gaat de woningen opschalen tot één voorziening: WBC Maaslandlaan in Weert. Er komt woonruimte voor 21 personen. De bouw is in 2016 van start gegaan. Voorjaar 2017 kunnen de bewoners verhuizen.
- WBC Koninginnelaan wordt vervangen door een nieuw te bouwen locatie voor 16 personen in Roermond: WBC Katoenen Dorp. In 2016 zijn procedures voor aankoop en vergunningen gestart en zijn sloopwerkzaamheden uitgevoerd. De bouw start in 2017.
- In 2016 zijn de plannen voor realisatie van WBC Tegelen uitgewerkt. In 2017 wordt het nieuwe WBC voor 21 personen gebouwd en in gebruik genomen.
- In Sevenum heeft PSW zich nadrukkelijk beziggehouden met planvorming voor de verbouw van een monumentale boerderij tot woonbegeleidingscentrum voor 21 personen. Begin 2017 is het besluit genomen dit plan af te gelasten, vanwege de onmogelijkheid voor PSW om in het gebouw een kostendekkende bedrijfsvoering te realiseren. De intentie om in Sevenum een WBC te realiseren, blijft bestaan. PSW inventariseert de wensen van ouders en zoekt naar een andere locatie.

PSW Dagbesteding / PSW Werk

Visie/beleid

Dagbesteding/PSW werk gaat nadrukkelijk verder op de weg van dagbesteding en (begeleid) werken in de samenleving, in of zo dicht mogelijk bij de natuurlijke omgeving van de cliënt. PSW zet in op groei / innovatie van begeleid werken. Daarnaast blijft PSW voor cliënten met specifieke zorgvragen activiteitencentra exploiteren en doorontwikkelen. Dagbesteding en (begeleid) werken zijn verbonden door het werken op basis van de Participatieladder (zie bijlage 5). PSW biedt elke individuele cliënt een arrangement op maat, waarbij het weekprogramma vaak bestaat uit een combinatie van verschillende vormen binnen die participatieladder.

Resultaten / stappen

Doelgroep (L)VB+

Dagbesteding en begeleid werken krijgen steeds vaker vragen van (jong)volwassenen LVB met een gedragsproblematiek. Deze groep cliënten kan nergens goed terecht en vraagt om specifieke begeleiding, in een andere setting dan de "traditionele VG activiteitencentra", met diversiteit in activiteiten. In 2016 is de zoektocht naar passende vormen van dagbesteding en werk voortgezet. Voorbeeld is De Hanze in Herten.

Locatie aan de Hanze in Herten

Begin juli heeft PSW een nieuwe locatie in gebruik genomen ten behoeve van cliënten met een LVB+ in Herten. Locatie de Hanze is een ruimte in een groot gebouw met een industriële uitstraling, waar ook andere bedrijven zijn gevestigd. In de locatie kunnen de cliënten werken aan verschillende activiteiten. Uitgangspunt daar is dat zij zelf kunnen besluiten waaraan zij werken en daar zelf de regie over hebben. Deze manier van begeleiden is onderdeel van het zoeken naar nieuwe, passende begeleidingsvormen voor deze doelgroep.

De Graasj Roermond

In hartje centrum van Roermond is in oktober 2016 de *Graasj* geopend. Het betreft een locatie in een verbouwde Fordgarage. PSW en Rendiz, een private partij, hebben hier samen een brede dagvoorziening gerealiseerd. De *Graasj* heeft een functie van inloopvoorziening voor de omgeving en dagbesteding voor Wlz- en Wmo cliënten. Tevens wordt de kantoorruimte van PSW Thuis er gevestigd. In de *Graasj* zijn een binnenspeeltuin, een creatief atelier en een horecagelegenheid gevestigd.

AC Sevenum

In september is Activiteitencentrum Sevenum geopend, een voorziening voor (jong)volwassenen met een beperking. Daarnaast is er een groep gehuisvest van PSW Junior voor kinderen met een ernstig meervoudige beperking (EMB). Deze groep is gebaseerd op het

"klas op wielen" concept (zie verder onder PSW Junior). Tijdelijk is in de locatie AC Sevenum tevens een Ontwikkelingsgroep voor jonge kinderen van PSW Junior gevestigd met kinderen uit Venray. Deze ontwikkelingsgroep verhuist in 2017 naar een locatie in Venray die verbonden is met de reguliere kinderopvang aldaar.

AC Tegelen

Eveneens in september is in hartje centrum van Tegelen een nieuw activiteitencentrum van start gegaan. In en vanuit AC Tegelen werken (jong)volwassenen met een beperking onder begeleiding in de catering, het atelier en/of in de lokale samenleving. Bezoekers van het centrum van Tegelen kunnen er overdag binnenlopen voor koffie/thee met wat lekkers en rondkijken in het centrum.

Groei/doorontwikkeling PSW Werk

PSW Werk blijft ook in 2016 een speerpunt van beleid. Dit vanuit de overtuiging dat mensen die geen of een beperkte loonwaarde hebben, zinvol werk kunnen doen. Voorwaarde is dat zij ondersteuning op maat krijgen. PSW heeft een netwerk van meer dan 250 bedrijven en organisaties in Midden- en Noord-Limburg waar (jong)volwassenen met een afstand tot de arbeidsmarkt werken, veelal op basis van een vrijwilligersovereenkomst.

Stappen/acties van PSW Werk in 2016

- onderhouden en uitbreiden netwerk van ondernemers - bedrijven;
- participeren in projecten/initiatieven op basis van publiek-private samenwerking, zoals in de Gresfabriek in Reuver (samen met Rendiz, Proteion, SOML en Bibliotheek Reuver);
- focus op samenwerking met de gemeenten, SW werkbedrijven en andere re-integratie initiatieven, met name gericht op de doelgroep burgers zonder of met beperkte loonwaarde;
- detachering medewerkers/expertise naar gemeenten;
- focus (en groei) op Participatiewet;
- serviceteam voor cliënten die kortstondig werkervaring willen opdoen, om door te stromen naar een vaste werkplek/betaalde baan;
- samenwerking onderwijs zorg gericht op schoolverlaters > stage jobcoaching;
- groei van trajecten sociale activering;
- beeldvorming/positionering, onder meer op basis van maatschappelijk rendement;
- groei in de regio Noord.

PSW Junior

Visie/beleid

Bij PSW Junior wordt gewerkt vanuit de visie: kinderen horen thuis in de samenleving, bij reguliere voorzieningen, *tenzij* dat (nog) niet mogelijk is. PSW brengt expertise en professionele ondersteuning bij voorkeur naar het kind en diens natuurlijke omgeving toe.

PSW heeft veel kennis/expertise op het gebied van begeleiding/behandeling van kinderen/jongeren met een beperking en/of een ontwikkelingsproblematiek. PSW wil een sociale innovatiepartner zijn voor Zorgkantoor en gemeenten.

Resultaten / stappen

Decentraal werken

PSW Junior werkt sinds begin 2016 vanuit drie regionale teams: Weert/Nederweert/Leudal; Roermond, Maasgouw, Roerdalen en Echt-Susteren; en Noord) en een bovenregionaal team voor kinderen/jongeren met een ernstig meervoudige beperking: KDC de Heisterkes in Haalen. Doelen zijn: beter aansluiting vinden bij het natuurlijk netwerk van het kind/de jongere, beter aansluiten bij gemeentelijke en onderwijs regio's, kinderopvang en andere netwerkpartners; bekendheid en betrokkenheid van medewerkers met de omgeving; minder reistijd voor kinderen/jongeren en medewerkers. Vanuit deze teams worden zowel ontwikkelingsgerichte dagbesteding in Ontwikkelingsgroepen als ambulante begeleiding/behandeling thuis, op school of in de vrijetijd georganiseerd. Aan de teams zijn vaste combinaties van teamleider, gedragskundige, trajectbegeleider en begeleiders verbonden.

Ontwikkelingsgroepen

Decentralisatie van het bovenregionale kinderdagcentrum voor jonge kinderen in Sint Odiliënberg (KDC 't Brombemke) heeft geleid tot het opzetten van Ontwikkelingsgroepen in de regio. Het betreft kleine KDC groepen waar ontwikkelingsgerichte dagbesteding en behandeling worden geboden. De groepen zijn aangehaakt bij de reguliere kinderopvang. De regionale ontwikkelingsgroepen voorzien in een grote behoefte van ouders.

Eind 2016 heeft PSW 10 Ontwikkelingsgroepen verspreid over Noord- en Midden-Limburg. Begin 2017 gaan twee nieuwe groepen van start: OG Venlo en OG Roermond.

Ontwikkelingsgroep Venlo

Vorbereidingen zijn getroffen voor een Ontwikkelingsgroep in Venlo. Met ingang van 1 januari 2017 start een nieuwe groep in de Talentencampus in Venlo. De Talentencampus is een samenwerkingsverband tussen regulier en speciaal onderwijs en kinderopvang.

Ontwikkelingsgroep Roermond

Vorbereidingen zijn getroffen voor een Ontwikkelingsgroep in Roermond. De groep was tot begin 2017 nog gehuisvest in Sint Odiliënberg. In februari is de Ontwikkelingsgroep verhuisd naar Roermond: locatie basisschool de Kasteeltuinen.

Vorbereiding Ontwikkelingsgroep Venray

In AC Sevenum is tijdelijk een Ontwikkelingsgroep gehuisvest voor jonge kinderen uit Venray. Deze ontwikkelingsgroep verhuist in 2017 naar een locatie in Venray, verbonden met de reguliere kinderopvang.

Zorg en onderwijs

PSW werkt actief aan het realiseren van een schoolperspectief voor alle kinderen en zoekt waar mogelijk aansluiting bij en samenwerking met het onderwijs.

PSW werkt sinds eind 2014 samen met Onderwijsgroep Buitengewoon en de Herman Broerenschool in een Regionaal onderwijs- zorgplatform NML. In 2016 is het Platform opgehouden te bestaan. Belangrijkste reden is dat de focus op speciale voorzieningen in zorg en onderwijs niet meer past bij de beweging naar regulier. De samenwerking wordt voortgezet, binnen de kaders van Passend Onderwijs. De richting is: speciale deskundigheid brengen naar het regulier onderwijs.

Klas op wielen concept

PSW Junior is bezig met planontwikkeling voor het "klas op wielen" concept. Dat is gericht op kinderen met een ernstig meervoudige beperking die (nog) niet terecht kunnen in het onderwijs. Bij een klas op wielen wordt een groep kinderen met EMB aangehaakt bij een reguliere onderwijsomgeving. PSW wil het concept bijvoorbeeld realiseren voor de groep kinderen met een EMB die tijdelijk in het nieuwe AC Sevenum is gehuisvest.

Junior Ambulant

Ambulante begeleiding en behandeling aan kinderen/jongeren thuis, bij kinderopvang en op school en in de vakantie of vrijetijd, voorziet in een grote behoefte van ouders. Door tijdig specialistische begeleiding/behandeling in te zetten, kunnen kinderen langer thuis blijven wonen en zich maximaal ontwikkelen. Dat kan later zwaardere zorg voorkomen.

In 2016 is het aantal vragen naar ambulante begeleiding/behandeling weer toegenomen. Een van de redenen is mogelijk de toename van vragen van gezinnen waar verschillende en complexe problematiek speelt, de zogenoemde multiprobleemgezinnen. Pedagogische gezinsbegeleiding en gespecialiseerde thuisbegeleiding werken daar hand in hand, veelal in combinatie met PSW Thuis en PSW Werk en met andere organisaties.

PSW Thuis

Visie / beleid

PSW Thuis biedt ambulante ondersteuning bij wonen en pedagogische gezinsbegeleiding. Daarnaast heeft PSW initiatieven binnen collectieve voorzieningen, zoals open inloop, eetprojecten, vrijetijdsclubs. PSW Thuis werkt, met name in situaties van multiproblematiek, nauw samen met PSW Werk en PSW Junior; en waar aan de orde ook met andere organisaties.

Resultaten / stappen

Regionale teams

PSW Thuis werkt vanuit de regionale teams: Weert/Nederweert/Leudal, Roermond/Roerdalen/ Maasgouw/Echt-Susteren (MERR gemeenten) en Noord-Limburg. Het zijn grotendeels dezelfde regio's als bij PSW Junior bij Junior is de regio MERR verdeeld in tweeën), zodat samenwerking tussen Thuis en Junior makkelijker verloopt. Teamleiders en gedragskundigen weten elkaar snel te vinden en kennen de gezinnen waar de problematiek speelt.

Bedrijfsvoering

PSW Thuis voorziet in een grote behoefte van burgers met een beperking. Het betreft laagdrempelige ondersteuning, in aanvulling op wat burgers zelf kunnen. Beperkte inzet van begeleidingsuren kan vaak leiden tot de stabiliteit of structuur die nodig is voor de burger zelf en de omgeving. De vraag blijft echter hoe deze begeleiding zo te organiseren dat het kostendekkend is. Juist door de inzet van een beperkt aantal uren bij verschillende burgers, is de declarabiliteit van begeleiders en gedragskundigen nog vaak te laag. PSW zoekt actief naar manieren om de ondersteuning anders, efficiënter in te zetten. Initiatieven die al werken, zijn beeldschermzorg en meer decentraal werken.

Ontwikkelen "fasetrajecten"

Onder burgers met een LVB groeit de behoefte aan specifieke ondersteuning bij speciale fases in hun leven, zoals leren zelfstandig te wonen. In Roermond onderzoekt PSW met andere maatschappelijke partners en de gemeente de mogelijkheid tot het ontwikkelen van "fasetrajecten" op dit gebied.

Aandacht voor zwangerschap en ouderschap LVB

PSW thuis krijgt steeds vaker te maken met zwangerschap en ouderschap van burgers met een LVB. Naast een beleid van preventie en ontmoedigen, ontwikkelt PSW professionele ondersteuning op dit gebied. Er is bijvoorbeeld behoefte aan "moeder-kind-leertrajecten", waarin moeders/ouders tijdelijk ondersteuning krijgen en opvoedingsvaardigheden kunnen leren. In 2016 is intern een structureel overleg opgezet tussen teamleider gedragskundige, arts verstandelijk gehandicapten en zorgmanager die afstemmen over de casuïstiek van dat moment en beleidslijnen uitzetten. Rondom individuele situaties proberen we zo veel mogelijk samen te werken met andere maatschappelijke organisaties.

HOOFDSTUK 6 DE FINANCIËN

6.1 Externe ontwikkelingen

Sinds 1-1-2015 is de AWBZ opgeheven. Een groot deel is opgenomen in de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en een kleiner deel is middels de drie decentralisaties overgeheveld van Rijk naar gemeenten en verankerd in de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet.

De overgang van Rijk naar gemeenten is gepaard gegaan met krimpende gemeentelijke budgetten voor het sociale domein van circa 25% of meer.

PSW realiseert circa 14% (was in 2015 11%) van de omzet in het gemeentelijke sociaal domein. De langdurige zorg is wettelijk geregeld in de Wlz; voor PSW betreft dit circa 80% (was in 2015 85%) van de omzet.

De staatssecretaris van VWS heeft begin 2016 de ambitieuze brief "Waardig leven met zorg" naar de 2e kamer gestuurd. De brief is gericht op de Wlz. De programma's "Waardigheid en trots", "Dementievriendelijke samenleving" en een plan van aanpak voor de gehandicaptensector, richten zich zowel op de relatie van de mens met een beperking en de zorgverlener als op de regels inzake indicatiestelling, zorginkoop, bekostiging, etc. De kern is dat mensen met een beperking meer zeggenschap moeten krijgen (onder andere door persoonsvolgende bekostiging), er ruimte moet komen voor innovatie zorgaanbieders en technologische innovaties gestimuleerd moet worden.

Verder heeft het kabinet in 2016 besloten dat de voorgenomen bezuiniging van 3% in de Wlz niet doorgaat.

6.2 Interne ontwikkelingen

Impact op cliënten

De bezuinigingsmaatregelen die van overheidswege zijn doorgevoerd hebben impact gehad op het leven van de cliënten van PSW, bij voorbeeld de forse vervoersbezuinigingen. PSW heeft dit zo individueel en zorgvuldig mogelijk trachten te doen. In 2016 is deze beweging voltooid.

In 2015 is PSW gestart met decentrale ontwikkelingsgroepen voor kinderen. Dit beleid is in 2016 voortgezet: PSW heeft op dit moment al meer dan 10 lokale ontwikkelingsgroepen. Deze ontwikkeling is vanuit inhoud geïnitieerd en kan als een succes worden betiteld, zowel zorginhoudelijk als financieel. Voor de ernstig meervoudig gehandicapte kinderen blijft KDC de Heisterkes een centrum waar PSW zorg biedt, ondanks de hoge vervoerskosten.

Door alle genomen maatregelen zouden de middelen bestemd voor vervoer voldoende moeten zijn, ware het niet dat het Zorgkantoor het volume aan vervoersprestaties heeft bevroren. Door de groei van het aantal cliënten krijgt PSW circa €200.000,- structureel niet vergoed. In het Algemeen Overleg Doelgroepenvervoer waar de VGN overleg heeft met de vaste kamercommissie van VWS is aandacht gevraagd voor de problemen in dagbesteding en vervoer als gevolg van de te lage tarieven voor vervoer. Staatssecretaris van Rijn heeft toegezegd de NZa te vragen er nog eens naar te kijken om te bezien of versnelling van nieuwe vervoerstarieven mogelijk is.

Daarnaast vindt er uitholling plaats van de ontvangen middelen. De Wlz-tarieven stijgen onvoldoende om de effecten van CAO-ontwikkelingen en jaarlijkse periodieke verhogingen te betalen. Bij de Zorgzwaartepakketten is de afgelopen 5 jaar dit gat gegroeid naar circa 9%: kostenstijgingen die niet vergoed worden uit de tarievenstijgingen.

In het sociaal domein staan de tarieven nog meer onder druk. In het eerste jaar van de transitie (2015) waren er tariefkortingen en in 2016 is deze druk op de tarieven gebleven.

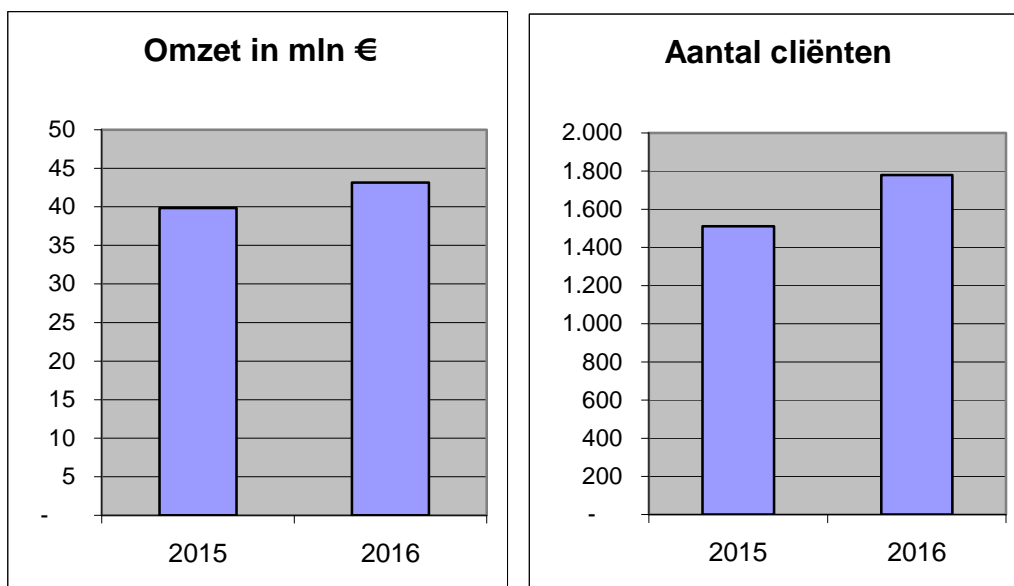
De impact op cliënten van de veranderingen hangt sterk af van de individuele situatie; de impact van de bezuinigingen kan per individuele cliënt derhalve verschillen.

Algemeen

PSW hanteert het beleidsuitgangspunt dat er evenwicht dient te zijn tussen de perspectieven cliënt, medewerker en financiën. Als gevolg van de krimpende middelen in de Wlz en het gemeentelijk sociaal domein wordt er continu naar nieuw evenwicht gezocht met als uitgangspunt het welbevinden van de cliënt.

Exploitatie

De omzet 2016 is gestegen met 8% ten opzichte van 2015. PSW heeft daarentegen aan relatief veel meer cliënten zorg verleend (18% meer ten opzichte van 2015). Sinds 2013 dalen de opbrengsten per cliënt gestaag. De reden van de omzetsdaling is gelegen in tariefkortingen, zowel in de Wlz als in het gemeentelijk domein.



Het exploitatieresultaat in 2016 is gedaald naar €0,6 mln positief (1,4% van de omzet). Het resultaat in het boekjaar 2015 bedroeg €1,6 mln positief, zijnde 4,0% van de omzet. De daling van het exploitatieresultaat wordt met name veroorzaakt door aanloopverliezen van de nieuwe Activiteitscentra de Hanze, Tegelen en Sevenum, een hoger bedrag vanwege transitie/ontslagvergoedingen, lagere tariefstijgingen ten opzichte van de loonkostenstijging (€ 400.000,-) en investeringen in het nieuwe ECD en de nieuwe ICT-omgeving.

Impairment

In 2016 was geen aanleiding om een impairment-analyse door te voeren; in 2016 heeft geen verdere af/opwaardering plaats gevonden. In voorgaande jaren is per saldo €2,5 mln aan vastgoed geïmpaird.

Beleid weerstandsvermogen

Kern is dat het weerstandsvermogen voldoende moet zijn om toekomstige risico's die financiële consequenties hebben op te vangen, zodat de continuïteit van de organisatie gewaarborgd blijft. Per ultimo 2016 heeft PSW gekozen voor de componentenmethode inzake groot onderhoud. Dit betekent dat de Voorziening Groot Onderhoud ad €900.508,- is toegevoegd aan de reserves. Hierdoor stijgt het Weerstandsvermogen extra met 2,1%. Het weerstandsvermogen bedraagt ultimo 2016 37% (was 36% in 2015).

Liquiditeit

De liquiditeitsratio (vlottende activa/kortlopende schulden) is in 2016 gedaald van 1,7 naar 1,4. De kasstroom uit operationele activiteiten (positief exploitatiesaldo en afschrijvingskosten) was positief en bedroeg +€2,6 mln. De kasstroom vanwege investeringen was negatief en bedroeg -€3,2 mln. Het betrof met name de investeringen in het nieuwe Activiteitscentrum in Sevenum (eigendom), verbouwing van het nieuwe Activiteitscentrum in Tegelen, inventaris van de 3 nieuwe Activiteitscentra, het nieuwe WBC Maaslandlaan te Weert dat volledig in eigendom wordt gerealiseerd en ICT-investeringen.

Regeling Administratieve Organisatie/Interne Controle

In het kader van de Regeling AO/IC heeft de accountant de gefactureerde productie 2016 goedgekeurd. De accountant heeft de AO/IC getoetst van PSW en akkoord bevonden. Daarnaast heeft de accountant goedkeurende controleverklaringen voor de gemeentelijke productie afgegeven.

Afwikkeling nacalculaties voorgaande jaren

Ter beoordeling van de financiële betrouwbaarheid van een zorginstelling is onder andere post 6 van de toelichting op de balans (vorderingen uit hoofde van financieringsstekort en schulden uit

hoofde van financieringsoverschot) van belang. Deze post geeft een indruk hoeveel voorafgaande jaren nog afgewikkeld dienen te worden door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en welke bedragen hiermee gemoeid zijn.

Tot en met dit verslagjaar zijn de nacalculaties tot en met 2015 afgewikkeld. Daarmee zijn alle nacalculaties en de definitieve inkomsten, voorafgaand aan 2016 ten tijde van dit jaardocument, afgewikkeld en definitief vastgesteld. Geconcludeerd kan worden dat er geen risico's zitten in deze balanspost.

6.3 Informatie over de voornaamste risico's en onzekerheden

De voornaamste risico's en onzekerheden zijn gelegen in de toekomstige bekostiging van de zorg en het aanpassingsvermogen van PSW.

- Wordt alle zorg die PSW levert, ook daadwerkelijk betaald door Zorgkantoor en gemeenten als gevolg van mogelijke beperkingen in de landelijke contracteerruimtes? Met name de landelijke financiële tekorten in de Jeugdwet gecombineerd met een landelijk toenemende zorgvraag, is zorgwekkend.
- Hoe ontwikkelen de tarieven zich in de Wlz? Blijft het verschil tussen tariefindexering en kostenstijging zich negatief ontwikkelen?
- Voor welke cliënten wordt scheiden van wonen en zorg ingevoerd: VG1 en 2, maar ook VG3, 4 en hoger?
- Blijft de huidige splitsing tussen enerzijds Wlz en anderzijds Wmo en Jeugdwet intact of gaan er op termijn meer cliënten naar het gemeentelijke domein?
- Hoe ontwikkelt zich de bekostigingssystematiek en daarmee volumes en tarieven in de Wmo en de Jeugdwet?

6.4 Financiële instrumenten

PSW maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten. Voor een verdere toelichting wordt verwezen naar de algemene waarderingsgrondslagen van de jaarrekening.

6.5 Interne beheersing

Het bestuur verklaart dat de interne risicobeheersings- en controlesystemen adequaat en effectief zijn. In 2014 heeft PSW in samenwerking met Deloitte de strategie getoetst en het risicomanagement herijkt op basis van de nieuwe strategie en de actuele ontwikkelingen.

PSW hanteert als instrumenten van het interne risicobeheersings- en controlesysteem:

- Risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen van de stichting.
- Gedragscodes die op het intranet en op de website van PSW zijn geplaatst.
- Handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving en de voor de opstelling daarvan te volgen procedures.
- Een systeem van monitoring en rapportering.

6.6 Interne sturing

Vanaf eind 2014 is PSW overgestapt op het concept van beyond budgetting. Er wordt geen begroting meer gemaakt. Wel wordt er een jaarplan gemaakt waarin de inhoudelijk plannen worden beschreven, alsmede normen zijn opgenomen voor de prestatie-indicatoren opgenomen in de balanced scorecard. Per maand wordt een rolling forecast verstrekt die 15 maanden vooruit kijkt en waarin de actuele ontwikkelingen zijn weergegeven.

PSW heeft nu meer dan 2 jaar gewerkt met dit concept en de sturing is hierdoor verbeterd. Er is meer aandacht voor de prognoses en de onderliggende drivers.

6.7 Toekomstparagraaf

De financiële risico's en onzekerheden zijn nog nooit zo groot geweest als bij het opstellen van dit jaarverslag. De transitie van AWBZ naar Wlz, Wmo, Jeugdwet en Participatiewet is voltooid; de transformatie moet nog beginnen.

Er is significant gekort op de middelen beschikbaar voor het sociaal domein. In de Jeugdwet is sprake van 2 tegengestelde bewegingen die kritisch zijn: enerzijds slinkende landelijke budgetten, anderzijds een toenemende zorgvraag.

Cliënten en hun ouders en verwanten vinden in toenemende aantallen hun weg naar PSW.

PSW wil een antwoord blijven bieden op deze vragen, met als toegevoegde kanttekening

passend bij de huidige tijdsgeest - dat de geleverde zorg betaald dient te worden door Zorgkantoor en gemeenten.
PSW zal blijven trachten om middels doorontwikkeling en innovaties de toenemende onzekerheden het hoofd te bieden.

Bijlage 1

De TAAK Missie / visie van PSW

PSW

PSW biedt zorg en ondersteuning van goede kwaliteit aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke handicap bij wonen, dagbesteding/werken/onderwijs en vrije tijd.

PSW wil bevorderen dat mensen met een verstandelijke handicap een volwaardige plaats kunnen innemen in de samenleving en zoveel mogelijk zelf richting en inhoud kunnen geven aan hun eigen leven.

Belangrijke uitgangspunten zijn:

- *regie over het eigen leven*

PSW werkt vanuit een individuele benadering die in de eerste plaats gericht is op het persoonlijk welzijn van de cliënt. Wij streven naar een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Uitgangspunt is de individuele vraag.

- *werken in de driehoek*

PSW werkt op basis van gedeelde verantwoordelijkheid met de cliënt zelf en de ouders/verwanten. Uitgangspunt is de driehoek: cliënt, ouders/vertegenwoordigers en medewerkers. Ook op het niveau van de organisatie hecht PSW waarde aan participatie van cliënten en ouders/verwanten.

- *de cliënt in de samenleving*

Mensen met een verstandelijke handicap zijn volwaardige burgers. Zij hebben recht op een volwaardige plaats in de samenleving. Zij hebben daarbij hun leven lang ondersteuning van anderen nodig. Daarnaast heeft ieder mens behoefte aan een veilige, sociale omgeving met familie, vrienden en kennissen. PSW heeft aandacht voor fysieke en sociale integratie in de samenleving en stimuleert actieve betrokkenheid van het netwerk van de cliënten.

- *mogelijkheden en vaardigheden*

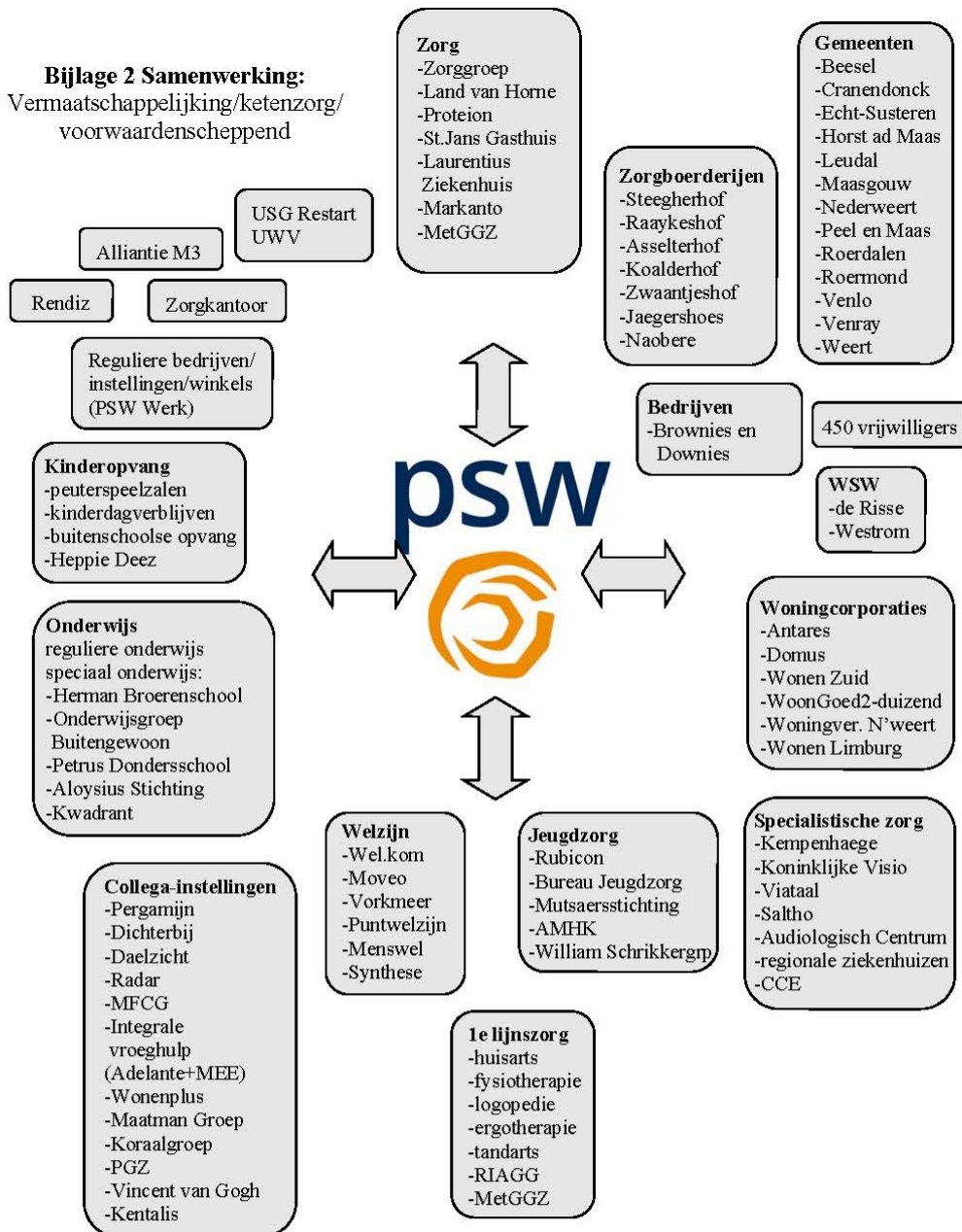
Ieder mens heeft mogelijkheden, talenten en vaardigheden. PSW is gericht op het ontwikkelen, benutten of in stand houden van mogelijkheden en vaardigheden van cliënten.

- *professionele en betrouwbare organisatie*

PSW is een professionele en betrouwbare organisatie met deskundige medewerkers. Wij gaan verantwoord om met de middelen en geven ons rekenschap van de vragen die de samenleving stelt. Cliënten, ouders/verwanten en medewerkers voelen zich bij ons gekend. Ons beleid is transparant; onze relaties zijn duurzaam. Van onze medewerkers vragen wij betrokkenheid en een positieve inzet.

Bijlage 2

Bijlage 2 Samenwerking: Vermaatschappelijking/ketenzorg/ voorwaardenscheppend



Bijlage 3

Raad van Bestuur / Raad van Toezicht ultimo 2016

Bijlage bij Jaarverslag 2016

Raad van Bestuur

De heer dr. M van Ooijen MBA-H

Hoofdfunctie:

- raad van bestuur Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg

Nevenfuncties:

- bestuurslid Stichting Vrienden v.d. Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg
- bestuurslid Stichting Beter wonen
- lid van de Raad van Commissarissen van Woonpunt
- lid Governance Commissie Scheidsgerecht Gezondheidszorg
- lid Adviescommissie Arbeidszaken van de VGN
- lid bestuur NVZD

Raad van Toezicht

De heer ing. H.P. van Houtum MBA

Hoofdfuncties:

Directeur Van Houtum Beheer BV

Nevenfuncties:

- voorzitter Raad van Toezicht Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg
- bestuurslid Stichting Vrienden v.d. Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg
- bestuurslid Stichting Beter Wonen
- voorzitter raad van toezicht Stichting Kinderopvang Roermond
- voorzitter VNP (Koninklijke Vereniging Nederlandse papier- en kartonfabrieken)
- bestuurslid CEPI (Confederation of European Paper Industries)
- voorzitter Informatiecentrum Papier en Karton (IPK)
- lid algemeen bestuur VNO-NCW
- lid raad van toezicht AWWN (Algemene Werkgeversvereniging Nederland)
- voorzitter raad van commissarissen Van Houtum Group Holding BV
- commissaris Crown van Gelder NV
- lid European advisory board cradle to cradle products innovation institute
- bestuurslid milieufederatie Limburg
- ambassadeur Keyport 2020
- commissaris dutch biorefinery cluster
- bestuurslid stichting de Weijerhorst
- penningmeester stichting streekfonds Meinweg
- beschermheer gemengd zangkoor A Capella, Swalmen

De heer drs. L.J. Urlings

Hoofdfunctie: financial services en real estate

Nevenfuncties:

- lid Raad van Toezicht Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg
- bestuurslid Stichting Vrienden v.d. Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg
- bestuurslid Stichting Beter Wonen
- voorzitter Raad van Commissarissen Ontwikkelingsmaatschappij Midden-Limburg
- lid Raad van Toezicht van Philharmonie zuidnederland
- lid Raad van Toezicht van Levanto Groep, voorzitter financiële commissie

Mevrouw drs. P.J. Laanen

Hoofdfuncties: zelfstandige zonder personeel:

- eerstelijns-GZ-psycholoog (Psychologenpraktijk IJsselstein)
- consultant en ad interim manager (diverse opdrachten)

Nevenfunctie:

- lid Raad van Toezicht Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg

Mevrouw drs. M. Mulder

Hoofdfuncties:

- wethouder Gemeente Heusden
- voorzitter Portefeuillehoudersoverleg Arbeidsparticipatie, Hart van Brabant
- lid / vicevoorzitter Dagelijks Bestuur Baanbrekers (intergemeenschappelijk sociale dienst en sociale werkvoorziening van de gemeenten Waalwijk, Heusden en Loon op Zand
- lid dagelijks bestuur GGD Hart voor Brabant

Nevenfuncties:

- lid Raad van Toezicht Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg

De heer J.A.J. Moolenschot MBA

Hoofdfunctie:

- voorzitter Raad van Bestuur Stichting Schakelring

Nevenfuncties:

- lid Raad van Toezicht Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden-Limburg
- bestuurslid / vice voorzitter Hospice Francinus de Windt
- Lid college arbeidszaken Actiz
- Lid pensioencommissie plus Pfwz, op voordracht van werkgevers VV&T

Commissies Raad van Toezicht

Commissie Kwaliteit en Veiligheid:

- mevrouw P.J. Laanen
- mevrouw M. Mulder

Financiële commissie:

- de heer J.A.J. Moolenschot
- de heer L.J. Urlings

Werkgevers commissie:

- de heer H. van Houtum
- de heer J.A.J. Moolenschot

Rooster van aftreden

Naam	Datum aftreden volgens rooster
De heer H.P. van Houtum	31-12-2016 (2e termijn)
De heer L.J. Urlings	31-12-2017 (2e termijn)
Mevrouw P.J. Laanen	31-06-2019 (2e termijn)
Mevrouw M. Mulder	31-02-2018 (1e termijn)
De heer J.A.J. Moolenschot	31-11-2019 (1e termijn)

Bijlage 4

Titel: Toetsingskader Raad van Toezicht

Betreft: bijlage bij Jaarverslag 2016

Inleiding

De Raad van Toezicht wil naast toezicht op bestuur en bedrijfsvoering, nadrukkelijk toezicht houden op het thema kwaliteit en veiligheid. Daartoe is een toezichtskader opgesteld. Belangrijke rol is weggelegd voor de commissie Kwaliteit&Veiligheid van de RvT, waarin 2 leden van de RvT en de bestuurder deelnemen. De commissie adviseert de RvT over het thema Kwaliteit en Veiligheid.

Toetsingskader: 3 pijlers

Het toezichtskader bestaat uit 3 pijlers:

1. meetbare kwaliteit/indicatoren;
2. (interne en externe) toetsing;
3. merkbare kwaliteit.

1. Meetbare kwaliteit/indicatoren

Onderdeel van deze pijler zijn:

- tevredenheid cliënten/ouders/verwanten
- (aantal) klachten
- jaarverslag cliëntenvertrouwenspersoon
- tevredenheid medewerkers
- verzuim / verloop medewerkers
- RI&E (risico inventarisatie en evaluatie) > quickscan verbeterteam
- meldingen Incidenten: intern en extern (Fobo)
- meldingen: intern en extern: geweld in de zorgrelatie; en kindermishandeling en huiselijk geweld (meldcode)

2. Toetsing

Interne toetsing

- audits verbeterteam (zorg en arbeid)

Externe toetsing

- HKZ
- Blick op werk
- IGZ
- Zorgkantoor: materiële controle > Ondersteuningsplannen /PDCA cyclus (en ontwikkelthema's?)

3. Merkbare (aandacht voor) kwaliteit

Onderdeel van deze pijler zijn:

- maandelijks: Mededelingen bestuurder
- kwartaalrapportage: paragraaf Kwaliteit en Veiligheid
- management review
- commissie Kwaliteit en Veiligheid RvT
- vergaderingen RvT - bestuurder
- Jaarverslag: paragraaf Kwaliteit en Veiligheid
- aansluiting (lid) Rvt bij CCOVR
- aansluiting (lid) RvT bij OR
- jaarlijks uitnodiging vertegenwoordiging cliënten/ouder/verwanten bij commissie Kwaliteit&Veiligheid Rvt
- jaarlijkse themadag met de CCOVR en OR
- bezoeken locaties door RvT van locaties

Organisatie

Verantwoording over de 3 pijlers gebeurt jaarlijks in het Jaarverslag. Dit Jaardocument wordt vastgesteld door de Raad van Toezicht. Daarmee stelt de RvT het gevoerde beleid op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid vast.

Bijlage 5

Participatieladder PSW



Bijlage 6

Verantwoording in het kader van Jeugdwet artikel 4.3.1

a. Op welke wijze heeft PSW jeugdigen en hun ouders betrokken bij het kwaliteitsbeleid

PSW is 60 jaar geleden opgericht in antwoord op vragen van ouders die ondersteuning zochten voor hun verstandelijk beperkte kinderen in hun natuurlijke omgeving: thuis en in hun lokale omgeving. Dat heeft gezorgd voor een sterke band tussen ouders en PSW die tot op de dag van vandaag wordt gevoeld en van waaruit wordt gedacht en gewerkt. Die band is vastgelegd in onze Taak (missie / visie > zie bijlage 1). De werkwijze die daar uit voortvloeit is "werken in de driehoek" (cliënt <> ouders/vertegenwoordigers <> medewerkers). Deze werkwijze "borgt" de (mede)zeggenschap van individuele cliënten en hun vertegenwoordigers.

Belangrijkste thema voor ouders is de kwaliteit van zorg. Meer nog dan het beleid inzake kwaliteit zijn ouders bezig met de kwaliteit in de praktijk: de bejegening, de aandacht voor de ontwikkeling van hun zoon/dochter, de communicatie tussen begeleiding en henzelf. Sterker nog: ouders geven bij ons in toenemende mate aan dat zij zich ernstig zorgen maken dat de toegenomen verantwoordingsverplichting en de daaruit voortvloeiende administratieve last ten koste gaat van de aandacht / tijd die wij aan hun kinderen kunnen besteden.

PSW heeft de (mede)zeggenschap van cliënten/ouders ingericht op 3 niveaus:

1. Individuele (mede)zeggenschap cliënten/ouders

(Mede)zeggenschap is verankerd in het werken met individuele ondersteuningsplannen. Ouders treden op als vertegenwoordigers van hun kinderen. Het plan wordt minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd met de ouders. De lijnen zijn kort. Bij tussentijdse vragen / problemen / behoefte tot afstemming is er contact: persoonlijk, telefonisch of per mail.

2. Lokale ouderraad PSW Junior

PSW Junior heeft een eigen ouderraad. Bij elke vergadering zijn een teamleider en/of de manager aanwezig. De ouderraad organiseert jaarlijks een jaarvergadering waarbij alle ouders zijn uitgenodigd, alsook de manager of teamleider. Kwaliteitsbeleid staat regelmatig op de agenda. Een van de ouders sluit aan bij het Ouderpanel (ML). Ouders worden regelmatig uitgenodigd door het Zorgkantoor om te praten over het onderwerp kwaliteit.

3. Centrale cliënten/ouder/verwantenraad

PSW heeft een Centrale cliënten/ouder/verwantenraad (CCOVR). In de CCOVR hebben dertien vertegenwoordigers uit de elf lokale ouder/verwantenraden zitting namens de cliënten en de ouders/verwanten. De CCOVR komt minimaal viermaal per jaar bij elkaar in een bijeenkomst met de bestuurder. Ook daar staat het onderwerp kwaliteitsbeleid nadrukkelijk op de agenda.

Ondersteuningsfunctionaris

De CCOVR en de lokale raden worden ondersteund door een ondersteuningsfunctionaris medezeggenschap van PSW.

b. de frequentie waarmee en de wijze waarop binnen PSW kwaliteitsbeoordeling plaatsvond en het resultaat daarvan

Kwaliteitskader VGN

PSW is gehouden aan het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Daarvoor verzamelt PSW jaarlijks de verplichte informatie en stuurt deze naar het CIBG. Voor 2017 gaat een vernieuwd kwaliteitskader gelden.

Certificering

PSW is HKZ gecertificeerd. Jaarlijks vindt daarvoor een externe audit plaats door het Keurmerkinstituut.

Verbeterteam Zorg en Arbeid

PSW heeft een intern Verbeterteam Zorg en Arbeid. Dit team houdt jaarlijks een interne auditronde, op basis van een quickscan die te voren wordt gemaïld en ingevuld door de teams.

Cliënttevredenheidmeting

PSW heeft een hoge algemene cliënttevredenheid. Het rapportcijfer dat cliënten/ouders/vertegenwoordigers PSW geven, ligt al jaren rond de 8.

PSW meet de tevredenheid met een eigen instrument, de Vragenlijst geboden zorg- en dienstverlening, opgenomen in de landelijke Waaier van de VGN. PSW genereert hieruit verbeterinformatie op individueel, team en organisatieniveau. Het tevredenheidonderzoek is gekoppeld aan het moment van de individuele ondersteuningsplanbesprekingen met cliënten/ouders/vertegenwoordigers.

c. Welk gevolg heeft PSW gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende hulp

PSW heeft geen formele klachten binnen gekregen van ouders van PSW Junior. PSW voert wel, via hierboven beschreven kanalen, doorlopend het gesprek met ouders over mogelijke signalen van onvrede of problemen en mogelijke verbeterpunten. Afhankelijk van de vraag / het probleem van ouders, zoekt PSW samen met hen naar een oplossing / verbetering.

d. beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Hieronder de tekst van de folder voor cliënten en ouders/vertegenwoordigers waarin de klachtenregeling beknopt staat beschreven.

Klachtenregeling voor cliënten

Niet tevreden. Wat nu?

Bent u niet tevreden over PSW? Hebt u problemen met (het gedrag van) een medewerker of met een bepaalde situatie of is er een incident geweest? Dan kunt u een klacht indienen. We hebben een klachtenregeling voor alle cliënten en hun ouders of wettelijk vertegenwoordigers.

Praten

Onze medewerkers zetten zich dagelijks in om de best mogelijke zorg te bieden aan cliënten. Maar als u niet tevreden bent, willen we daarover graag met u praten. Door uw vraag of probleem bespreekbaar te maken met de direct betrokkene(n), teamleider en/of manager, kunnen we samen zoeken naar een oplossing. Door erover te praten, kunnen we bovendien de kwaliteit van de zorg verbeteren en een soortgelijke klacht voorkomen.

Cliëntvertrouwenspersonen

Soms lukt het niet of het is voor u niet prettig om de klacht met de betrokkene(n) te bespreken. Dan kunt u terecht bij een van de cliëntvertrouwenspersonen. PSW heeft twee onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen die u graag helpen. De cliëntvertrouwenspersoon geeft advies, bemiddelt of verleent bijstand bij het zoeken naar een oplossing. Zij kan u bovendien ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie en de verdere afwikkeling daarvan.

Klachtencommissie

Indien er voor u geen goede oplossing is gekomen of u wilt de klacht niet bespreken met de medewerker(s) en/of de cliëntvertrouwenspersoon, dan is er de mogelijkheid om uw klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en onafhankelijk door de samenstelling van de commissie. De klachtencommissie bestaat uit drie leden: één lid op voordracht van een cliëntorganisatie (SOL) voor cliënten en ouders/verwanten van mensen met een verstandelijke beperking, één lid op voordracht van PSW en een externe voorzitter op voordracht van de beide andere leden. De leden mogen geen dienstverband of bestuurlijke binding met PSW hebben. De voorzitter mag bovendien geen dienstverband of bestuurlijke binding hebben met een cliëntorganisatie.

Vertrouwelijk

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden. De verslagen worden behandeld als vertrouwelijke informatie, net als het dossier dat door de klachtencommissie wordt aangelegd. Voor u en voor de persoon tegen wie de klacht gericht is, geldt dat u recht hebt op inzage in het deel dat op u betrekking heeft. Het dossier is op te vragen bij het secretariaat van PSW.

Klacht indienen

Een klacht kunt u per post of per e-mail indienen bij de voorzitter van de klachtencommissie. Wilt u liever mondeling een klacht indienen, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de voorzitter (via het Centraal Bureau). Samen kunnen jullie de klacht op schrift stellen.

Procedure

Als u het fijn vindt, kunt u een persoon aanwijzen die u bijstaat tijdens de hele procedure van de behandeling van de klacht. Dat kan de cliëntvertrouwenspersoon zijn, maar ook iemand anders die u vertrouwt. De voorzitter legt aan het begin van de procedure uit hoe de verdere behandeling van uw klacht zal zijn en met welke termijnen u rekening moet houden. Vervolgens gaat de klachtencommissie beschikbare informatie verzamelen en de klacht onderzoeken. De klachtencommissie werkt op basis van 'hoor en wederhoor', dat wil zeggen dat de leden alle partijen kunnen oproepen. Soms zal de klachtencommissie ook externe deskundigen of eventuele getuigen raadplegen.

Uitspraak

Als het onderzoek is afgerond, stuurt de klachtencommissie een schriftelijke uitspraak naar u als indiener van de klacht, de bestuurder van PSW en de persoon tegen wie de klacht gericht is. De bestuurder informeert u en de persoon tegen wie de klacht gericht is of er naar aanleiding van de uitspraak maatregelen worden getroffen en zo ja, welke. De bestuurder beargumenteert bovendien waarom maatregelen wel of niet genomen worden.

Kosten

Klachtenbehandeling door PSW brengt voor cliënten en hun ouders of wettelijk vertegenwoordigers geen kosten met zich mee. Eventuele extra kosten die de klachtencommissie moet maken, betaalt PSW.

Extern

Deze klachtenregeling heeft betrekking op alle klachten over de zorg- en dienstverlening of werkomstandigheden. Klachten die betrekking hebben op (het vermoeden van) seksueel misbruik of een ander strafbaar feit, vallen niet onder deze klachtenregeling. Het kan voorkomen dat de klachtencommissie de klacht verwijst naar een externe instantie, zoals het Openbaar Ministerie (politie) of de inspectie van de gezondheidszorg. U kunt zelf ook een klacht extern indienen. Bijvoorbeeld als de klacht zeer ernstig is of als u niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door PSW. De cliëntvertrouwenspersoon kan u daarbij de weg wijzen.

Informatie

Wilt u meer weten over de klachtenregeling? U kunt de klachtenregeling downloaden van www.pswml.nl of opvragen via het Centraal Bureau van PSW. Ook als u vragen hebt over de klachtenregeling, kunt u daar terecht. U kunt er zeker van zijn dat uw verzoek om informatie vertrouwelijk wordt behandeld.

Klachtencommissie PSW

Centraal Bureau, secretariaat
Charles de Gaullestraat 21, 6049 HB Roermond
Postbus 420, 6040 AK Roermond
0475 474 410

klachtencommissie.clienten@pswml.nl
www.pswml.nl

Cliëntvertrouwenspersonen PSW

Greet van Dijk
06 22 38 97 45
mjmvdijk@planet.nl

Stella Laumans
06 13 07 34 67
s.laumans@pswml.nl

Over de cliëntvertrouwenspersonen is een aparte folder verschenen. Die kunt u downloaden van www.pswml.nl of aanvragen bij het Centraal Bureau, uw persoonlijk begeleider of teamleider.

2016 uitgave PSW

e. de wijze waarop PSW de klachtenregeling onder de aandacht heeft gebracht bij jeugdigen en ouders

PSW heeft de (onlangs vernieuwde) folder breed onder de aandacht gebracht en verspreid, onder meer via de ouderraden, de website, de voorzieningen, de interne nieuwsbrief. Bovendien is in elke voorziening een rek met daarop de belangrijkste informatie van PSW. Begeleiders wijzen individuele ouders op de klachtenregeling en op de cliëntvertrouwenspersoon.

Een tweede belangrijke lijn zijn de cliëntvertrouwenspersonen. Hun foto met daaronder telefoonnummer en email adres hangt in alle voorzieningen en staat op de website. Er is bovendien een cliëntenfolder (met picto's) over de cliëntvertrouwenspersonen.

f. de samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden:

- één lid op voordracht van een cliëntorganisatie (SOL) voor cliënten en ouders/verwanten van mensen met een verstandelijke beperking
- één lid op voordracht van PSW
- en een externe voorzitter op voordracht van de beide andere leden.

De leden mogen geen dienstverband of bestuurlijke binding met PSW hebben. De voorzitter mag bovendien geen dienstverband of bestuurlijke binding hebben met een cliëntorganisatie.

g. in welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in artikel 4.2.1, tweede lid

De waarborgen zoals bedoeld in artikel 4.2.1. van de Jeugdwet zijn vastgelegd in de klachtenregeling van PSW. De klachtencommissie van PSW heeft in 2016 geen klachten ontvangen van cliënten/ouders van PSW Junior.

h. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

De klachtencommissie van PSW heeft in 2016 geen klachten ontvangen van cliënten/ouders van PSW Junior.

i. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie

niet van toepassing

j. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 4.2.1., vijfde lid
niet van toepassing

k. op welke wijze de artikelen 4.2.7 t/m 4.2.11 zijn toegepast

artikel 2.4.7: PSW Junior heeft een ouderraad. Bij elke vergadering zijn een teamleider en/of de manager aanwezig. De ouderraad organiseert jaarlijks een jaarvergadering waarbij alle ouders zijn uitgenodigd, alsook de manager of teamleider. Een vertegenwoordiging van de ouderraad van PSW Junior heeft zitting in de Centrale cliënten/ouder/verwantenraad van PSW.

De medezeggenschap is ingericht op basis van de wettelijke voorschriften. De medezeggenschap verloopt tot tevredenheid van ouders en PSW.

artikel 2.4.8: de Ouderraad krijgt de informatie zoals beschreven: strategisch beleid, meerjarenplannen, jaarplan, jaarverslag, kwartaalrapportages, kwaliteitsresultaten, informatie over actuele interne en externe ontwikkelingen etc.

artikel 2.4.9: niet aan de orde geweest

artikel 2.4.10: vastgelegd in de statuten: een lid van de Raad van Toezicht wordt benoemd op bindende voordracht van de Centrale cliënten/ouder/verwantenraad.

artikel 2.4.11: PSW heeft geen permanente commissie van vertrouwenslieden ingesteld. In de situatie dat zich een situatie voordoet zoals beschreven in artikel 2.4.11 zal PSW een commissie instellen die voldoet aan de wettelijke bepalingen.

De bijdrage van PSW aan de inhoudelijke transitie van de jeugdhulp

De transitie heeft veel tijd en energie gekost. Deze samenwerking met de gemeenten is nieuw. De gemeentelijke systemen waren in 2016 nog niet op orde, waardoor de bureaucratisch lasten onevenredig groot zijn in relatie tot de ondersteuning die wij geboden hebben. Jammer ook dat veel van de aandacht en energie mede daardoor met name gericht was op de transitie: aanbesteding, toegang, registratie, facturering. Veel belangrijker voor ons is de transformatie, die eigenlijk nog moet beginnen. Wij onderschrijven op grote lijnen de visie achter de stelselwijzigingen, de eigen regie gedachte en de nadruk op maatschappelijke participatie. Wij hopen dat de decentralisatie ons nieuwe mogelijkheden bieden om echt anders te gaan werken en sociale innovatie een kans krijgt.

PSW heeft zich in 2016, net als in voorgaande jaren, actief ingezet voor de transformatie van de jeugdzorg, zowel door deelname aan de verschillende platforms en werkgroepen van de gemeenten, als op het gebied van onze eigen zorg/ondersteuning. PSW Junior werkt steeds meer vanuit de visie: kinderen horen thuis in de samenleving, bij reguliere voorzieningen, *tenzij* dat (nog) niet mogelijk is. PSW brengt expertise en professionele ondersteuning bij voorkeur naar het kind en diens natuurlijke omgeving toe. Ons motto is: individueel maatwerk in de samenleving brengt maximale ontwikkelingskansen van het kind/de jongere en voorkomt op termijn zwaardere zorg.

In de praktijk van 2016 betekende dat onder meer:

Positionering / profilering

- PSW Junior heeft zowel de doelgroep als PSW in de kijker gespeeld bij de gemeenten in Midden-Limburg(ML) en deel Noord-Limburg(NL), en voor zover de gemeenten dat toelaten, inbreng geleverd voor de invulling van gemeentelijk beleid. Bestuurder, projectleiders, managers, teamleiders en stafondersteuning hebben veel contacten gelegd met gemeenten en met ketenpartners (kinderopvang, onderwijs, ggz partners, etc). We hebben geparticipeerd in Ontwikkeltafels, werkateliers, werkgroepen etc.

Organisatie ontwikkeling

- In 2016 is de decentralisatie van PSW Junior doorgevoerd. PSW Junior werkt vanuit lokale, gemeentelijke teams. Doelen zijn is: beter aansluiting vinden bij het natuurlijk netwerk van het kind/de jongere, beter aansluiten bij het CJG en netwerkpartners;

- bekendheid en betrokkenheid van medewerkers met de gemeentelijke omgeving; minder reistijd voor kinderen/jongeren en medewerkers.

Doorontwikkeling ontwikkelingsgerichte dagbesteding en Ondersteuning op school en kinderopvang

- Kinderdagcentrum (KDC) de Heisterkes blijft voorlopig bestaan als KDC voor kinderen met een ernstige meervoudige beperking en als expertisecentrum. Vanuit de Heisterkes wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om ernstig, meervoudig beperkte kinderen een vorm van (deel)onderwijs te bieden; aangehaakt bij het onderwijs of bij KDC de Heisterkes.
- Decentralisatie Kinderdagcentrum 't Brombemke (ontwikkelingsgerichte dagbesteding voor jonge kinderen met een achterstand of beperking): in 2014 is PSW reeds begonnen met drie decentrale Ontwikkelingsgroepen, aangehaakt bij brede scholen/reguliere kinderopvang: in Maasbracht, Weert en Heythuysen. In 2015 en 2016 zijn daar Ontwikkelingsgroepen in Midden- en Noord-Limburg bijgekomen. Ultimo 2016 heeft PSW Junior er elf. De ontwikkelgroepen voorzien in een grote behoefte van ouders van jonge kinderen met een ontwikkelingsachterstand/problematiek die professionele ondersteuning in de eigen omgeving vragen.
- Behandelgroepen in Noord-Limburg (Horst, Beesel), in samenwerking met Kentalis, aangehaakt bij reguliere kinderopvang. De behandelgroepen voorzien in een grote behoefte van ouders van jonge kinderen met een ontwikkelingsachterstand / die professionele ondersteuning in de eigen omgeving vragen.
- De samenwerking tussen PSW en twee onderwijsorganisaties in het speciaal onderwijs, Herman Broerenschool en Onderwijsgroep Buitengewoon: Regionaal onderwijs - zorgplatform Noord- en Midden-Limburg, is in 2016 beëindigd. Het doel, onderwijs en zorg voor kinderen met een beperking beter op elkaar afstemmen en op den duur een sluitende onderwijs zorg keten realiseren blijft bestaan. De samenwerking wordt in toenemende mate gerealiseerd binnen de kaders van het (totale) Passend Onderwijs en vanuit PSW nadrukkelijk gericht op het toevoegen van specifieke expertise aan het reguliere onderwijs.
- Doorontwikkeling ondersteuning op school en kinderopvang (OSK), passend bij een doorlopende opvang - zorg-onderwijs keten: inzet begeleiding en jobcoaching op steeds meer reguliere scholen; en op VSO scholen, zoals de Lataste school, Praktijkonderwijs Roermond en Echt, Velddijk in Venlo.

Kinder logeerhuis

- Het logeerhuis is zoals verwacht in 2016 (weer) niet kostendekkend geweest. Veel ouders hebben echter vraag naar logeeropvang en collega-aanbieders bieden deze opvang steeds minder. Daarom heeft PSW deze voorziening ook in 2016 in stand gehouden. Met name ten gevolge van gemeentelijke bezuinigingen zal PSW het aanbieden van logeeropvang in 2017 opnieuw moeten afwegen.

Junior Ambulant

- PSW Junior krijgt in ML en NL veel vragen voor ambulante ondersteuning: Pedagogische gezinsbegeleiding, Gespecialiseerde thuisbegeleiding en Junior vrijetijd. De ambulante zorgvormen zijn gericht op een brede groep kinderen/jongeren: (van licht tot ernstig) verstandelijk beperkt en/of ontwikkelingsproblematiek. De vragen variëren van enkelvoudige ondersteuning bij de opvoeding/bij het opgroeien tot specifieke ondersteuning gericht op multiproblematiek bij kind/jongere/gezin.

Project Omdat 't kan

- Het project Omdat 't Kan bestaat uit 5 samenwerkingspartners: PSW, Rubicon (jeugdzorg), Vincent van Gogh (ggz), Buro van Roosmalen (ggz) en OG Buitengewoon (speciaal onderwijs). Doel is een gezamenlijk aanbod ontwikkelen en in de markt zetten ten behoeve van kinderen/jongeren met complexe vragen. Het project is in 2014 van start gegaan, met name in Noord-Limburg en in 2015/2016 doorontwikkeld.