

Maatschappelijk verslag 2017

Stichting Maatschappelijke Opvang Breda e.o.

April 2018

Inhoudsopgave

Maatschappelijk verslag 2017

1. Uitgangspunten van de verslaggeving	4
2. Profiel van de organisatie	6
2.1 Algemene identificatiegegevens	6
2.2 Structuur van het concern	6
2.3 Kerngegevens en nadere typering	8
2.3.1 <i>Werkgebieden</i>	10
2.4 Samenwerkingsrelaties	10
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	11
3.1 Normen voor goed bestuur	11
3.2 Raad van Bestuur	11
3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)	11
3.4 Bedrijfsvoering	12
3.5 Cliëntenraad	13
4. Beleid, inspanningen en prestaties	15
4.1 Meerjarenbeleid	15
4.2 Algemeen beleid	16
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	18
4.4 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	21
4.5 Samenleving	23
4.6 Financieel beleid	24
4.6.1 <i>Financieel beleid algemeen</i>	24
4.6.2 <i>Kengetallen</i>	24
4.6.3 <i>Vooruitzichten</i>	25

Maatschappelijk verslag 2017



1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Voor u ligt het maatschappelijk verslag 2017 van SMO Breda. Het jaar 2017 stond in het teken van de volgende thema's: evaluatie van het in 2015 ingevoerde werkmodel Verder Door Doen, het bepalen van de koers 2018-2021 met bijbehorende businesscase, introductie nieuwe huisstijl voor het label 'ik wil meedoen', verkoop van het Koetshuis, onderzoek gemeente Breda naar de toekomst Doorstroomvoorziening en overname gebruiksruijnte DSV van Novadic Kentron en het deelnemen aan de thematafels. Belangrijke ontwikkeling voor onze organisatie is tevens de geplande samenvoeging van de middelen MO en beschermd wonen en de beoogde doordecentralisatie van deze middelen naar de gemeenten in onze regio per 2022.

'Ik wil meedoen' richt zich op het ondersteunen van cliënten in hun herstelproces waardoor zij een grotere kans hebben om weer zo maximaal mogelijk te kunnen participeren aan de samenleving. Dit is onze jaarlijks te realiseren missie.

Het jaar 2017 is gewerkt aan de volgende ontwikkelingen:

- * Kennis nemen van de uitkomsten evaluatie Verder Door Doen. We zitten op de goede weg en met een aantal verbetermaatregelen kunnen we op de ingeslagen weg doorgaan.
- * We hebben dhr. Dannenberg zelf uitgenodigd om kennis te nemen van de essentie van het rapport Dannenberg waarvan de inhoud zeer bepalend is voor de toekomst van beschermd wonen en daarmee ook onze koers.
- * Samen met cliënten en medewerkers (cliëntenraad en OR betrokken) van de organisatie bepalen van de koers 2018-2021. We gaan het accent verleggen naar de wijk.
- * Bij de koers een businesscase 2018-2021 maken om zodoende zicht te krijgen op de financiële randvoorwaarden waarbinnen die koers vorm dient te krijgen.
- * Bijdrage leveren aan het onderzoek waartoe de gemeente Breda opdracht heeft gegeven ten einde zicht te krijgen op de toekomstgerichte visie op de vormgeving van de dag- en nachtopvang (Doorstroomvoorziening) en daarbij behorende huisvesting. Dit op basis van een verzoek door SMO Breda zelf gedaan.
- * In februari 2017 is de nieuwe huisstijl en gemoderniseerde website 'ik wil meedoen' gelanceerd. Daarbij is er voor gekozen om ons aanbod meer te profileren onder het label ik wil meedoen dan onder de organisatiernaam SMO Breda.
- * Op 1 juli 2017 heeft SMO Breda de gebruiksruijnten in de Doorstroomvoorziening van Novadic Kentron overgenomen.
- * In opdracht van CZ zorgkantoor en gemeente Breda is gestart met een pilot op basis van populatiebeposting voor mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen. Doelstelling is om voor november 2018 10 personen op basis van hun wens te begeleiden vanuit beschermd wonen op een verantwoorde wijze (goede dagbesteding en inbedding) zelfstandig of in een kleine groep te gaan wonen in de wijk.



Door SMO Breda is input geleverd aan de inspiratietafel/werkgroepen die de gemeente Breda had ingericht om het beleid aangaande beschermd wonen vorm te geven. Daarnaast is deelgenomen aan 'Breda doet' en de thematafels Regio Breda Vangt op, Aan de slag en Sport en bewegen

- * De organisatie heeft in 2017 een gemiddeld ziekteverzuim van 10,8%. Daarmee is het ziekteverzuim t.o.v. 2016 fors gestegen. We zien meer een leeftijds- dan een arbeid gerelateerd verband in de stijging.
- * In het kader van het monitoren van de resultaten in het herstel van cliënten willen we de komende jaren investeren in onderzoek. In lijn hiermee werken we samen met de academische werkplaats Impuls en met de academische werkplaats social work verbonden aan Tranzo.

Financieel behaalde SMO Breda (excl. Stemo) in 2017 een positief resultaat.

Dit document weerspiegelt de (eind)staat en ontwikkeling van het totaal van SMO Breda over 2017.

Breda, 14 april 2018

C.M.P.M. Jansen
Directeur-bestuurder SMO Breda e.o.

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

De Stichting Maatschappelijke Opvang Breda e.o. (hierna genoemd SMO Breda) is een professionele organisatie voor (sociaal zwakkere) personen die zelf, of op geleide van een ander, een beroep doen op een vorm van opvang (woon) begeleiding, zorg en of activering. Dit met als doel hun eigen kracht te versterken en op basis daarvan gericht te werken aan eigen herstel waardoor zij zich in mindere of meerdere mate zelfstandig kunnen handhaven.

Middels de 'ik wil meedoen' beweging beogen wij samen met partners in zorg en welzijn deze doelstelling te verwezenlijken.

Hoofddoel is het bevorderen van de psychische en materiële zelfstandigheid van deze groep mensen en vergroten van de participatiegraad in de samenleving.

SMO Breda biedt de hulpvragers de volgende mogelijkheden:

- Herstel gerichte en met name op activering gerichte begeleiding
- Zo nodig verblijf
- Behandeling m.b.t. psychiatrie, verslaving, verstandelijke handicap middels samenwerking door partners in zorg
- (verpleeghuis) verzorging (huishoudelijke en persoonlijke) en verpleging.

Dit aanbod wordt gerealiseerd middels gemeentelijke subsidie, WLZ-budget, financiering door het Ministerie van Justitie en de eigen bijdrage van de cliënten.

2.2 Structuur van het concern

De Stichting Maatschappelijke Opvang Breda e.o. is statutair gevestigd te Breda. De stichting is ingeschreven in het Openbaar Stichtingsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken, onder nummer 20.109.300.

SMO Breda is gevestigd te Breda. De stichting heeft ten doel:

1. Het vormgeven van maatschappelijke activiteiten op het gebied van zorg en welzijn waaronder tijdelijke opvang, woonbegeleiding, activering, (langdurige) huisvesting en verpleging/verzorging aan personen die hieraan behoefte hebben of dit niet zelf kunnen regelen;
2. Het verlenen van maatschappelijke opvang en behulpzaam zijn bij crisisopvang;
3. Het behulpzaam zijn bij en het sturen van het re-integratie proces van de onder punt 1 genoemde personen.

SMO Breda werkt volgens het Raad van Toezicht model. Het besturen van de stichting is neergelegd bij een eenhoofdige Raad van Bestuur (Directeur-bestuurder). De stichting beschikt over een Raad van Toezicht waarvan is bepaald dat deze minimaal uit 5 en maximaal uit 7 leden mag bestaan. In 2017 bestond de Raad van Toezicht uit 5 leden.

SMO Breda beschikt over een erkenning voor intramurale WLZ en WMO zorg. Tevens beschikt SMO Breda voor het bieden van zorg en begeleiding aan cliënten met een strafrechtelijke titel over een contract met het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

De gemeentelijke taken die door SMO Breda worden uitgevoerd zijn te scharen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning:



Maatschappelijke ondersteuning dan wel maatwerkvoorziening:

- Ambulante begeleiding, Opvang en Beschermd wonen

Medezeggenschap personeel

Conform de wet op de Ondernemingsraden is de medezeggenschap voor het personeel georganiseerd middels een ondernemingsraad.

In 2017 heeft het overleg tussen Directeur bestuurder en de OR 10 keer plaats gevonden. Doel is OR te informeren over de ontwikkelingen in de organisatie en vraagstukken ter advisering of instemming voor te leggen. Daarnaast vergadert de OR een aantal malen zelfstandig. In 2017 zijn de volgende onderwerpen met de OR besproken:

- Financiën
 - Werkkosten regeling
 - Begroting 2017
 - Jaardocument 2016
 - Kwartaal cijfers 1e 3 kwartalen 2017
- Personeelszaken
 - Instemming meerjarenbeleidsplan 2016-2018 scholing
 - Opleidingsplan
 - Werving en selectie vrijwilligers, reflectiegesprekken en beoordelingsgesprekken
 - Bereikbaarheid- en beschikbaarheidsregeling
 - Functieomschrijving onderzoeker, vormgever en verpleegkundig specialist
 - Werkkosten regeling
 - Ziekteverzuim
 - Jaarlijkse evaluatie SIDAG
 - HR gewoon en energiegesprekken en employability aanbod
 - Wijziging Arbowet
 - Bonus/malus regeling 2018
- Werven nieuw lid Raad van Toezicht
- Advies m.b.t. overname gebruikruimte Novadic-Kentron in DSV
- Herinrichting Staf SMO Breda
- Medewerkers dag
- Stand van zaken opvang GHB-cliënten in DSV
- Evaluatie Verder Door Doen en programmatisch aanbod
- Koers 2018-2021
- Advies aanvraag m.b.t. inzet ervaringsdeskundigheid.
- Veiligheid cliënten en medewerkers n.a.v. incidenten
- Subsidieaanvraag gewoon HR over employability
- Jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht
- Ontwikkelingen in de sector
- Ontwikkeling Breda Doet en thematafels
- Samenwerkingsovereenkomst OR en directeur bestuurder
- Directiebeoordeling

2.3 Kernactiviteiten en nadere typering

Voor wat betreft de kernactiviteiten van 2017 verwijzen wij u naar de website van SMO Breda Ik wil meedoen. Het Centraal Onthaal, loket van de gemeente Breda, bepaalt welke cliënten toegang krijgen tot de 2^e lijnvoorzieningen (crisisopvang, woonvoorzieningen en ambulante begeleiding) van SMO Breda. De wijkteams bepalen de toegang tot de WMO. Zorgvragen worden aangemeld, gediagnosticeerd en doorgeleid naar mentoren. Deze mentoren begeleiden de cliënt, middels o.b.v. herstel gerichte methodieken, gedurende het gehele traject.

SMO Breda hanteert organisatie breed de Krachtwerkmethode en daarnaast Critical Time Intervention (CTI) en Herstelgericht werken. Alle medewerkers, ook zij die niet direct verbonden zijn aan het primaire proces, zijn en worden hierin geschoold.

CAPACITEITEN EN BEZETTING SMO BREDA E.O. PER 31/12/2017

Langdurig wonen	De Gaarshof	Weideveld	De Vliet	Housing First		
24-uurs zorg WMO/WLZ ¹	84	20	48	35		
24-uurs TBS	4					
Nood/overbedden	2					
totalen	90	20	48	35	193	
Ambulante woonbegeleiding	Ambulant, incl. justitie	ISD/SDA/veel-plegers	WOV/ BZW ²			
Trajecten	175	6				
Woningen			46			
totalen	175	6	46		217	
Opvang	DSV huidig	Crisisopvang volw. huidig	Crisisopv. jongeren huidig			
Nachtopvang	30					
Dagopvang	30					
Winteropvang (Extra plaatsen)	30					
Drugs gebruikersruimte	20 (NK ³)					
Alcohol gebruikersruimte	20 (NK)					
Ambulante crisisopvang		17	3			
totalen	130	17	3		150	
					TOTAAL	560

¹ Inclusief Justitie

² Wonen onder voorwaarden & Beschermd zelfstandig wonen (Tramsingel valt hier ook onder)

³ Gebruikersruimte valt met ingang van 1 juli 2017 onder verantwoordelijkheid van SMO Breda.

Aan activering hebben in 2017 936 cliënten deelgenomen. In 2016 waren dit er 714. Dit is met name verklaarbaar door de uitbreiding van collectieve activiteiten door het nieuwe werkmodel Verder door Doen.

Voorziening	Bezettingspercentage	
	2017	2016
De Gaarshof	94,5%	90,5%
Weideveld	91,6%	95,2%
De Vliet	93,4%	93,9%
Ambulante crisisopvang volw.	73,6%	52,8%
ambulante crisisopvang jongeren	23,6%	114,9%
Wonen onder voorwaarden/ Beschermd zelfstandig wonen	88,3%	89,9%
Doorstroomvoorziening (o.b.v. 30 plaatsen)	84,9%	91,2%
Housing First	95,0%	97,7%

Ten aanzien van de doelstellingen is de begrotingsnorm voor 2017 van 93,9 % voor de intramurale voorzieningen nagenoeg behaald (was uiteindelijk 93,8%). Ten aanzien van deze overige bezettingen zijn geen normen bepaald. In 2016 was de bezetting 92,1%.

Productiecijfers in uren	2017	2016
WMO-begeleiding individueel	10.080	11.121
WMO-begeleiding collectief	50.861	49.139
WLZ-begeleiding individueel	278	323
WLZ-begeleiding collectief	6.900	3.824
Begeleiding justitiële cliënten indiv.	379	533
Begeleiding justitie groep	5.593	4.827
Totaal geleverde uren	74.091	69.767

Er zijn 74.091 (2016: 69.767) uren aan cliënten in de vorm van individuele en collectieve begeleiding geleverd. In de begroting waren er 66.966 (2016 80.692) uren begroot. Deze doelstelling is gehaald, ondanks dat de beoogde omslag van Individueel naar collectieve uren niet volledig is gerealiseerd.

Personeel en Opbrengsten

Voor wat betreft de gegevens rond personeel (f.t.e.'s en aantallen medewerkers) alsmede de opbrengsten verwijzen wij u naar de jaarrekening.

2.3.1 Werkgebieden

SMO Breda verricht deze werkzaamheden in de regio Breda. Hieronder vallen de volgende gemeenten: Breda, Aalburg, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Moerdijk, Oosterhout, Werkendam, Woudrichem, Zundert.

Voorts wordt WLZ en WMO evenals de justitiële zorg geboden in de regio van CZ kantoor West-Brabant.

2.4 Samenwerkingsrelaties

SMO Breda heeft ten behoeve van de uitvoering van de zorg, hulpverlening en begeleiding samenwerkingsovereenkomsten met de volgende organisaties: Novadic-Kentron en Thebe (Oranjehaave). In het kader van de vorming van een centrum voor herstel en ervaringsdeskundigheid (CHE) voor de regio Breda en Tilburg is een convenant gesloten met diverse partners in zorg.

SMO Breda is lid van de Vereniging Federatie Opvang die als landelijke organisatie de belangen van de leden behartigd.

SMO Breda participeert daarnaast in diverse overlegstructuren: OGGZ partners, stuurgroep Stedelijk Kompas /thematafels West Brabant vangt op /aan de slag / sport en bewegen, ontwikkelgroep zorg voor elkaar, werkgroep convenant preventie en nazorg stedelijk kompas Etten Leur, Stuurgroep Mass Oosterhout, stuurgroep veiligheidshuis Breda, WOZ, het VAST-overleg en overleg met Novadic-Kentron.

Daarnaast participeert SMO Breda voor de ontwikkeling van nieuwe methodieken in de Academische Werkplaats Impuls; deze is verbonden aan de Radboud universiteit te Nijmegen. En sinds 1 april 2017 ook aan de Tranzo werkplaats verbonden aan de Universiteit van Tilburg. Tevens participeert SMO Breda in de werkveld adviesraad (WAR) van Avans hogeschool.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

De Raad van Toezicht beschikt over een reglement waarin afspraken met betrekking tot Good Governance zijn vastgelegd. Dit reglement biedt -in het verlengde van hetgeen in de statuten is vastgelegd -, richtlijnen ten aanzien van de invulling en handwijze betreffende de verantwoordelijkheden en bevoegdheden, informatievoorziening, samenstelling (profiel), onverenigbaarheid van functies, in – en extern overleg, benoeming en aftreden RvT-leden, werkwijze, of sprake is van vergoeding, verantwoording en ten aanzien van de wijziging van het betreffende reglement.

3.2 Raad van Bestuur

Het bestuur wordt gevormd door een eenhoofdige Raad van Bestuur ofwel directeur - bestuurder die statutair de eindverantwoording draagt.

De rechtspositie van de directeur- bestuurder valt onder de CAO met uitzondering van de salarisbepalingen. Voor het salaris wordt de adviesregeling directiefuncties toegepast. Het salaris is in 2017 getoetst aan de Wet Normering Topinkomens(WNT).

3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)

De Raad van Toezicht is in 2017 5-maal in vergadering bijeen geweest. Statutair is bepaald welke onderwerpen door de bestuurder ter besluitvorming aan de Raad van Toezicht voorgelegd dienen te worden. Daartoe wordt verwezen naar de statuten van de SMO Breda.

De Raad van Toezicht onderschrijft de gangbare Governance codes. De betreffende codes zijn vertaald in het reglement Good Governance. Daarin is o.a. een artikel opgenomen over onverenigbaarheid van functies en de gewenste onafhankelijkheid. Geconstateerd is dat daarvan in 2016 geen sprake is geweest. SMO Breda is aangesloten bij de vereniging van toezichthouders in de zorg. De leden van de Raad van Toezicht maken gebruik van het aanbod van deze vereniging.

In 2017 heeft de Raad van Toezicht conform de statuten en het reglement uitvoering gegeven aan haar taken.

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen geen honorering voor hun werkzaamheden. Gemaakte onkosten worden gedeclareerd.

Jaarlijks wordt door de voorzitter van de Raad van Toezicht tezamen met een lid van de RvT met de bestuurder een functioneringsgesprek gevoerd. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Jaarlijks evalueert de Raad van Toezicht haar werkzaamheden.

De Raad van Toezicht richt zich bij de vervulling van haar taak naar het belang van de instelling. Daarbij wordt rekening gehouden met het feit dat de instelling een hulpverlenings- en zorgorganisatie is met een maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Besluiten worden tegen deze achtergrond afgewogen. Het streven is er op gericht om tenminste eenmaal per jaar fundamenteel overleg te voeren over de strategische koersbepaling van de organisatie. Middels management- en voortgangsrapportages, mede opgesteld door de directeur- bestuurder, wordt de Raad van Toezicht op de hoogte gebracht van de strategische ontwikkelingen. De directeur-bestuurder stelt jaarlijks een bestuurlijke agenda op en die van het voorafgaande jaar wordt geëvalueerd. De Raad van Toezicht ziet er op toe dat de uitvoering van het bestuursbeleid strookt met de vastgestelde beleids- en bestuurlijke uitgangspunten. Jaarlijks wordt het jaardocument dat door de Raad van Toezicht wordt goedgekeurd voorafgaand met de accountant besproken.

In 2017 zijn in de Raad van Toezicht vergadering de volgende onderwerpen besproken:

- Business case beschermd wonen
- Herinrichting staf
- Jaardocument 2016 en geconsolideerde jaarrekening 2016
- 1^e, 2^e en 3^e kwartaalcijfers en managementinformatie
- Evaluatie accountantsbureau en werving nieuw bureau
- Uitkomst AO-IC audit
- Directiebeoordeling
- Uitkomst kwaliteitsaudit
- Herzien governancecode
- Begroting 2018 SMO Breda
- Terugrapportage bijeenkomst met RvT leden door gemeente Breda over 'Breda doet', contracteren MO via thematafel systematiek
- Jaarlijks overleg met OR en CR.
- Evaluatie RvT vergaderingen
- Onkosten vergoeding RvT
- Pilot project populatiebesteding EPA in opdracht CZ zorgkantoor en gemeente Breda.
- Overname gebruiksruidten Novadic Kentron in DSV
- Draaiende fabriek (ontwikkel lab ik wil meedoen)
- Evaluatierapport van Dimensus inzake werkmodel Verder Door Doen.
- Samenwerking met Stock 5 /ONS label.
- WNT II
- Koers SMO Breda 2018-2021
- Werving en selectie nieuw lid RvT
- Beoogde samenwerking met Tranzo in kader onderzoek naar resultaten Verder Door Doen.
- Afspraak gemeente Breda over aanwending positief resultaat 2015
- Evaluatie bestuurlijke agenda 2017
- Bestuurlijke agenda 2018 SMO Breda

3.4 Bedrijfsvoering

Beleid, processen en protocollen zijn beschreven en middels het digitale organisatiehandboek voor alle medewerkers toegankelijk. Gewerkt wordt langs de lijn van de vastgestelde planning en controle cyclus en op basis van:

- Meerjarenbeleid
- Jaarplan en activiteitenplannen
- Scholingsplan
- Begroting

De begroting is tevens het uitgangspunt voor de aanvraag van de gemeentelijke subsidie alsmede de productieafspraken met het zorgkantoor en het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Per kwartaal worden het behalen van de (financiële en inhoudelijke) doelen bewaakt door middel van een integrale managementrapportage. Deze rapportage wordt gedeeld en besproken met de Raad van Toezicht. Corrigerende maatregelen kunnen indien nodig worden getroffen en gemonitord.

Risico's en onzekerheden op het gebied van bedrijfsvoering hebben betrekking op onderstaande onderwerpen:

- Functionele vertaling van advies commissie Dannenberg voor de koers van onze organisatie op het gebied van beschermd wonen. Uitwerkingen en consequenties middels een businesscase onderbouwen.
- Personele continuïteit in relatie tot het ziekteverzuim.
- Implementatie en uitrol personeelsmanagementsysteem.
- Verdere ontwikkeling van resultaatverantwoordelijke teams.
- Digitalisering van de organisatie en uitwisseling van (persoons)gegevens vraagt om aandacht voor het streven naar een rechtmatige en doelmatige verwerking van die gegevens.
- Nieuwe toetreders op de (gemeentelijke) markt. Een ontwikkeling die op dit moment sterk toeneemt, met name in het ambulante veld. Deze ontwikkeling wordt door de thematafel werkwijze versterkt.
- Toename van verantwoordingsverplichting en registratie eisen door de verschillende (project)financiers.

3.5 Cliëntenraad

De organisatie beschikt over een SMO-brede cliëntenraad. De woonvoorzieningen kennen een bewonersraad. In de doorstroomvoorziening is sprake van een huiskameroverleg. Afvaardigingen uit deze locatie gebonden bewonersraden/ huiskamer overleg in de cliëntenraad.

Om de ontwikkeling van de cliëntenraad te faciliteren wordt door de organisatie voorzien in een cliëntenraad ondersteuner die 16 uur per week beschikbaar is. Halverwege 2017 is besloten, mede gezien de positieve ontwikkeling die de cliëntenraad doormaakt, het aantal ondersteuningsuren te verdubbelen tot in totaal 16. In de begroting is een budget van € 5.100 voor de cliëntenraad opgenomen. Daarnaast wordt de cliëntenraad voor wat betreft een aantal materiële voorzieningen door de organisatie gefaciliteerd.

Voorts beschikt de organisatie over een cliëntvertrouwenspersoon(CVP). Cliënten die met een klacht over de zorg en dienstverlening van SMO Breda zitten en daarvoor intern onvoldoende gehoor vinden of de drempel te hoog vinden, kunnen deze functionaris benaderen. De CVP heeft de rol van intermediair. Daar waar de drempel naar de organisatie voor cliënten te hoog is kan de CVP een "brug slaan" waardoor problemen worden opgelost. Cliënten kunnen zich eveneens, indien zij voor hun klacht in de organisatie onvoldoende gehoor vinden, wenden tot een onafhankelijke externe klachtencommissie. In 2017 zijn er bij de cliëntvertrouwenspersoon 9 Klachten binnengekomen en in behandeling genomen.

Jaarlijks treedt de directeur -bestuurder minimaal 4-maal in overleg met de cliëntenraad. Daarnaast vergadert de cliëntenraad een aantal malen zelfstandig. In 2017 hebben de cliëntenraad en directeur- bestuurder 6 maal vergaderd. De volgende onderwerpen zijn besproken:



- Jaarplanning
- Evaluatierapport Dimensus inzake evaluatie Verder Door Doen
- Ontwikkelingen op locaties
- Brandveiligheid De Faam
- Samenwerking GGZ in de Faam
- Introductie Programma maker vrijwilligersbeleid
- Betaling activering
- Overname gebruiksruidten van Novadic Kentron op de Doorstroomvoorziening.
- Nieuwe wijze van introduceren (startersgroep) cliënten bij 'ik wil meedoen'.
- Advisering bij werven nieuw lid RvT
- Ontwikkelplan CZ zorgkantoor en deelname aan overleg met functionaris CZ zorgkantoor
- Ontwikkeling intranet voor cliënt en de website 'ik wil meedoen'
- Jaarlijks gesprek met de Raad van Toezicht
- Introductie 'Doe mee met het MT'. Integrale vorm van overleg.
- Businesscase
- Koers SMO Breda 2018-2021
- Door ontwikkelen Opdracht cliëntenraad-ondersteuners
- Projectplan naar de wijk
- Opvang personen met verward gedrag
- Samenwerkingsovereenkomst Tranzo
- Start met leergemeenschap Avans op de Faam
- Geld verstrekking op de Gaarshof
- Medewerkers ochtend
- Doorontwikkeling en Toekomstige huisvesting DSV

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Missie

Zelfregie als leidende nieuwe uitdaging: van zorgen voor...naar zorgen dat!

De missie van SMO Breda richt zich op het samen met (dreigend) dak en thuislozen werken naar een zo volwaardig mogelijk participeren als regulier burger.

Burgerschap bestaat uit een balans tussen wat iemand van de maatschappij vraagt en de inspanningen die iemand levert om aan de maatschappij bij te dragen. Om zo volwaardig mogelijk burgerschap te bereiken en de kwaliteit van leven zo groot mogelijk te maken, stellen wij 3 doelen centraal in de zorg en begeleiding. Dat zijn:

- duurzame huisvesting
- een steunend sociaal netwerk
- een zinvolle dagbesteding

Visie

SMO Breda werkt vanuit een herstelgerichte benadering; vanuit het besef dat de eigen kracht van cliënten kwetsbaar kan zijn, maken wij het mogelijk kleine stappen voorwaarts en indien onvermijdelijk ook terug te zetten.

De organisatie van het werk is gericht op:

- klantgerichte benadering;
- Intake leidt indien sprake is van opname tot een herstelplan dat als basis dient voor in- en doorstroom en eventueel geboden nazorg;
- maatschappij conform werken d.w.z. “zo normaal als mogelijk” en indien haalbaar integreren (ik wil meedoen) in de maatschappij;
- De vormgeving van de hulpverlening: zo licht als mogelijk, op basis van informed consent, integraal aanbod, middels een methodisch aanbod met resultaatgerichte doelen, waar nodig outreachend aangeboden en indien nodig in samenwerking met partners in zorg.

Strategische meerjaren doelen

De inspanningen van SMO Breda zijn er de komende jaren op gericht om:

- Middels ‘ik wil meedoen’ cliënten te ondersteunen in hun herstelproces om uiteindelijk weer zelfstandig mee te kunnen doen in de samenleving. Verkennen of de kennis en expertise meer preventief kan worden ingezet.
- Onder het label ‘ik wil meedoen’ samen werken met partners die onze filosofie willen onderschrijven en mee door ontwikkelen. Zodoende cliënten het beste bieden ten behoeve van hun herstelproces met (zo mogelijk) een duurzaam resultaat.
- Ondanks de effecten van mogelijk bezuinigingen trachten de laagdrempeligheid te handhaven. Tegelijk de cliënt -zo nodig met drang stimuleren- om toe te werken naar een duurzame oplossing.
- Het versterken van het interne en externe ondernemerschap om zodoende de waarde van ons aanbod voor de cliënt te optimaliseren.



- Mede kijkend naar het advies van de commissie Dannenberg en de definitie van chroniciteit in problematiek (Zorginstituut) en binnen de financiële kaders (businesscase) hervormen van beschermd wonen.
- Nu de bedrijfsvoering is gebaseerd op producten met daaraan verbonden kostprijzen zal aandacht uitgaan naar de mate van efficiency en doelgerichtheid waarmee het werk wordt gerealiseerd. Dit mag echter niet ten koste gaan van “de kracht” van het aanbod. In toenemende mate doen wij daarbij een beroep op vrijwilligers en ook op ervaringsdeskundigen. Dit in aansluiting op of ter vervanging van het professionele werk ten behoeve van cliënten.
- Het jaarlijks (bij) sturen op basis van management informatie en management rapportages. Met de Raad van Toezicht is afgesproken dat jaarlijks een risico analyse met conclusies en aanbevelingen zal worden aangeboden met daarin een analyse van zowel inhoudelijke alsmede financiële kansen en bedreigingen.
- In de komende jaren blijvend investeren in de methodische onderbouwing van het werk. SMO Breda kiest er daarom voor om deel te nemen aan de Academische Werkplaats Impuls en sinds 2017 ook bij Tranzo en de werkplaats social work, waardoor deze ontwikkeling wordt gestimuleerd en wetenschappelijk ondersteund.
- In 2017 en verdere jaren behouden van het ISO kwaliteit certificaat.
- SMO Breda profileren als een aantrekkelijke werkgever en investeren in werving- en selectiebeleid en stageplaatsen om de aansluiting op de arbeidsmarkt ten tijde van krapte te kunnen behouden.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

In het algemene beleid in 2017 is aandacht besteed aan:

De doelen voor 2017:

1. *Evalueren van het werkmodel Verder Door Doen.*
Het in 2015 ingevoerde nieuwe werkmodel Verder Door Doen is door een extern bureau Dimensus geëvalueerd. Conclusie van cliënten is dat we op de goede weg zitten. Daarom blijvend investeren in evalueren, leren en verbeteren. Daarom “groen licht” om de koers 2018-2021 in lijn met deze ontwikkeling vorm te geven. In 2017 is daarvoor in lijn met het financiële kader voor deze periode de basis gelegd.
2. *Beschrijven van een toekomstgerichte business case voor de ik wil meedoen beweging.*
Het advies van de commissie Dannenberg leidt tot een hervorming van beschermd wonen. Voor cliënten kan dit mits de randvoorwaarden voldoende zijn ingevuld een betere kwaliteit van leven opleveren. Daar willen wij graag aan meewerken! Echter deze ontwikkeling zal een ingrijpend effect hebben op de financiële basis van de organisatie. We zoeken naar een wijze waarop we deze beweging op zowel voor cliënten als de organisatie verstandige en zorgvuldige manier kunnen laten verlopen. In 2017 is een diepgaande analyse gemaakt van de mogelijkheden en consequenties (scenario's). Dit zal in het voorjaar van 2018 tot keuzes leiden.
3. *Samenwerking met Avans hogeschool.*
Met de Avans hogeschool directies van social studies en gezondheidszorg opleidingen is onderzocht of samenwerking binnen het concept van de Faam tot toegevoegde waarde aan het herstelproces van GGZ cliënten w.o. dak- en thuislozen kan leiden. In september 2017 heeft SMO Breda een leergemeenschap 1^e jaars geadopteerd.

4. *Pilot EPA op verzoek CZ zorgkantoor en gemeente Breda.*

Op verzoek van de gemeente Breda en CZ zorgkantoor zijn samen met GGZ Breburg voorbereidingen getroffen voor de pilot beschermd wonen. Doelstelling is om vanuit empowerment van cliënten en o.b.v. ontschot budget (populatie bekostiging) cliënten die nu in beschermd wonen voorziening verblijven de transitie te laten maken naar de wijk. Zomer 2017 zijn we daadwerkelijk gestart en we beogen samen einde 2018 10 cliënten naar de wijk te hebben begeleid. Tevens willen we daarvan leren welke randvoorwaarden in de sfeer van participatie en sociale infrastructuur nodig zijn zodat kwetsbare burgers duurzaam in de wijk kunnen wonen.

5. *Doorontwikkeling doorstroomvoorziening(DSV)*

In 2017 is door een extern bureau o.b.v. interviews onder relevante samenwerkingspartners een rapport opgesteld over de wensen t.a.v. de toekomstige vormgeving van opvang en bijpassende huisvesting van de DSV. We willen de aanpak in de DSV verder moderniseren.

SMO Breda heeft per 1 juli de gebruiksruidten in de DSV van Novadic- Kentron overgenomen.

Einde jaar is besloten om de GHB opvang in de DSV tijdelijk stop te zetten vanwege incidenten en de indruk dat we onvoldoende resultaten konden boeken met GHB verslaafde cliënten.

6. *Verstevigen van het belang en de zorg en begeleiding voor de dak- en thuislozen in de keten.*

SMO Breda streeft, vanuit het cliëntperspectief bezien, het realiseren van sluitende ketens en kwalitatief goede en doelmatige zorg na.

Concrete na te streven doelen in 2017 zijn:

- In overleg en samenwerking met GGZ Breburg werken aan het sluiten van de keten met deze organisatie en EPA project ontwikkelen en de ontwikkeling van Dannenberg gezamenlijk vorm kunnen geven.
- Deelname aan bouwteam Breda doet, thematafels West Brabant vangt op, aan de slag en sport en bewegen.
- Het participeren in 3 bijeenkomsten met de bestuurders Traverse en Neos en vormgeven van de met elkaar in het aangepaste convenant geformuleerde doelen.
- Deelname aan de stuurgroep Veiligheidshuis Breda.
- Deelname aan stuurgroep MASS en WMO Oosterhout.
- Deelname aan convenant preventie overleg gemeente Etten Leur.
- Deelname aan Partners OGGZ. Bemoeizorgketen vanuit het in de afgelopen jaren ontwikkelde model met de verschillende participerende organisaties op elkaar afgestemd houden.
- Deelname aan de ontwikkelgroep Zorg Voor Elkaar
- Deelname aan de stuurgroep die de basis heeft gelegd voor de vorming van een breed Centrum voor Herstel en Ervaringsdeskundigheid (CHE) voor de regio Breda en Tilburg.
- Deelname aan de stuurgroep van de academische werkplaats Impuls, Speerpunt sociale uitsluiting & Dakloosheid te Utrecht.
- Deelname aan leden vergaderingen Federatie Opvang.

7. *Sturen van de organisatie op inhoudelijke cliëntgerichte doelen*

In 2017 wordt gewerkt aan en gestuurd op de volgende resultaatgerichte doelen. Dit met als doel om onderstaande targets in 2017 bereikt te hebben.

- De norm is dat 90% van de cliënten die bij SMO Breda uitstroomt heeft onderdak. Op basis van de uitkomsten blijkt dat we in 2017 78% van de cliënten een stabiele woonsituatie had bij uitstroom. T.o.v. 2016 is dit een daling van 7%.
Cliënten die zonder onderdak de organisatie verlaten heeft te maken met: overlijden, in detentie zitten, ontoelaatbaar gedrag, tegen advies van begeleider stoppen met begeleiding en niet meer op komen dagen.
- De norm is dat 60% van de cliënten waarbij, bij start begeleiding, geen sprake is van een vorm van activering deze wel heeft bij uitstroom. In 2017 had 35% van de cliënten een dagactiviteit bij vertrek. Dit is daling van 7% t.o.v. 2016. In het nieuwe werkmodel zijn we teveel gefocust op wat cliënten binnen SMO Breda doen zolang ze door ons begeleid worden. Dat percentage ligt namelijk vele malen hoger. Echter als zij de organisatie verlaten zijn er minder mogelijkheden. We gaan in de komende jaren investeren in samenwerking met partners opdat er meer activiteiten komen in de wijk waar cliënten een zinvolle rol kunnen vervullen.
- De norm is dat 70% van de cliënten die, bij start begeleiding, niet (meer) beschikt over een sociaal netwerk deze wel heeft bij uitstroom. In 2017 heeft 75% van de cliënten bij uitstroom een sociaal netwerk. De norm wordt gehaald is door de jaren heen stabiel.

We zien op 2 van de 3 doelen een daling in de resultaten t.o.v. 2016. Eén norm wordt daadwerkelijk behaald en dat betreft de norm m.b.t. sociaal netwerk. Middels resultaatsturing ontstaat een lerende attitude opgevolgd door verbeteringen in het aanbod en een grotere kans dat cliënten beter gaan herstellen en participeren.

8. *In 2017 is het ziekteverzuim \leq dan 5,5%.*

Het ziekteverzuim is over 2017 10,8 % en is daarmee fors gestegen t.o.v. van 2016 (6,0%) en ruim boven de norm. Bij de leeftijdscategorie van 25-35 zien we met name psychisch en werk gerelateerd ziekteverzuim. Bij de leeftijdscategorie 45+ is het meer fysiek verzuim. In 2018 gaan we hiervoor een leeftijdsbewust personeelsbeleid ontwikkelen.

9. *In 2017 behouden van het ISO certificaat.*

In 2017 heeft SMO Breda weer de audit doorlopen en heeft het ISO certificaat geprolongeerd.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het doel van het kwaliteitsmanagementsysteem

Met de veranderende organisatie is ook het Kwaliteitsbeleid door ontwikkeld en ondersteunend aan het dagelijks werk. Het geeft richting en houvast, maar laat voldoende ruimte om te doen wat goed is voor die cliënt op dat moment. De ISO norm heeft een systematiek in zich die kan ondersteunen om het kwaliteitssysteem en het handboek zo in te richten dat het recht doet aan de uitgangspunten van Verder Door Doen en de waarden van SMO Breda e.o. aan de ene kant en het herstel en de behoeften van de cliënten aan de andere kant.

Het doel van het kwaliteitsmanagementsysteem is

- Waarde toe te voegen middels de hulpverlening aan de cliënt
- Daarbij een hulpverleningsconcept te genereren waarin de cliëntgerichte benadering centraal staat;
- Hulp op maat (zo nodig in samenwerking met partners in zorg);
- een kwalitatief verantwoord professioneel niveau (effectief binnen het haalbare) volgens gangbare methodieken en op een zo efficiënt mogelijk wijze gerealiseerd;
- Een respectvolle benadering van de cliënt;
- Een veilig en geborgen verblijf
- En een lerende organisatie ontwikkelen

Handboek

In 2017 is het handboek overgezet naar het integrale bedrijfsvoeringssysteem Afas. Formeel is op 1 februari 2018 naar dit systeem overgegaan. Dit is een toegankelijk systeem, waar medewerkers regelmatig gegevens controleren en opzoeken.

Lerende organisatie

In 2017 is er ieder kwartaal met de teams gesproken over de resultaten uit de dashboards. Dit heeft een gedegen inhoudelijke rapportage per kwartaal opgeleverd die vervolgens in het MT besproken is. Om de dashboards meer eigendom van de teams te laten zijn, zijn we gestart om per team een medewerker op te leiden in i8. Het idee is dat de teams dan zelf in staat zijn om hun resultaten te monitoren en dit te bespreken met de manager als daar aanleiding toe is. Dit is echt een leerproces wat we in 2018 verder willen continueren.

Risicoanalyse

In 2017 zijn opnieuw alle risico's bij alle teams in kaart gebracht. Na de externe audit worden de belangrijkste risico's verder opgepakt. Vanuit de vorige risicoanalyse is er aandacht gegeven aan medicatieveiligheid, hygiëne en informatie veiligheid. Het masterplan hygiëne wat naar aanleiding hiervan is opgesteld, wordt verder uitgerold in 2018. Informatieveiligheid is voor de 1^e fase afgerond en zal in 2018 nadere aandacht krijgen in het kader van de nieuwe privacywetgeving.

Interne audits

In 2017 hebben er verschillende interne audits plaats gevonden. Een belangrijk thema dat opnieuw geaudit is, is de samenwerking tussen mentoren, wooncoaches en activiteitencoaches bij plaatsing van een nieuwe cliënt en bij het begeleiden van de doelen van de cliënt. Het blijkt uit de audit dat er veel verbeteringen zijn doorgevoerd in 2016 en 2017. Daarnaast is er geaudit op het thema Zelfregie. Met name het punt dat teams zelfregie moeten pakken is daaruit naar voren gekomen.

Externe audit

In 2017 heeft er een her-audit plaats gevonden. Deze her-audit is zonder tekortkomingen goed verlopen.

Onderzoeken

Voorts zijn er diverse onderzoeken uitgevoerd en wel m.b.t. de volgende onderwerpen:

1. Verder door Doen

Door bureau Dimensus is een evaluatie gedaan van Verder door Doen begin 2017. De volgende conclusies zijn hieruit gekomen:



- T.a.v. de functie-indeling: mentoren geven aan dat ze soms op teveel gebieden expertise moeten hebben, wat hun slagkracht vermindert. Er wordt nog te vaak in het oude werkpatroon doorgewerkt.
- T.a.v. de functie-indeling moeten wooncoaches nog voldoende vorm en invulling vinden voor hun nieuwe takenpakket. Dit moeten ze als uitdaging gaan zien.
- T.a.v. omslag naar groepsgerichte begeleiding: het effect van de omslag is nog niet bereikt. Het aanbod lijkt nog niet altijd aan te sluiten op de belevingswereld van de cliënt en er is een fysieke en mentale afstand te overbruggen. Motivatie moet komen van de medewerkers, ze moeten achter het collectief aanbod gaan staan. De cliënt moet snappen dat hij een verplichting heeft aan zichzelf en SMO Breda om te werken aan zijn herstel, het collectief aanbod hoort daarbij. De mentoren en wooncoaches zijn er gezamenlijk in geslaagd cliënten te motiveren aan de groepsbijeenkomsten deel te nemen.
- Voor een deel van de cliënten is t.a.v. dit punt nog niet altijd duidelijk dat de begeleiding op locatie is vervangen door groepsgerichte begeleiding.
- De inhoud van groepsbijeenkomsten moet meer vorm krijgen en goed aansluiten op de behoefte van cliënten.
- T.a.v. communicatie weten verschillende disciplines elkaar steeds beter te vinden maar hier kan nog veel gewonnen worden. Wel wordt als aandachtspunt meer proactieve transparante communicatie vanuit het MT genoemd.
- De inzet van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen kan beter. De verwachting is dat de inzet van specifieke programmamakers op dit punt voor verbetering kan zorgen. In 2017 is een speciale programma maker ervaringsdeskundigheid aangesteld.

1 punt is opgepakt in de draaiende fabriek waar een werkgroep Verbetering programmatisch aanbod bezig is om de groepsgerichte begeleiding te verbeteren. Daarnaast is een werkgroep bezig met het opzetten van een goed welkom pakket voor nieuwe cliënten.

2. Wetenschappelijk onderzoek Miranda Rutenfrans

Opvallend in dit onderzoek is dat in vergelijking met de CTI studie met Judith Wolf, dat SMO Breda een zwaardere doelgroep heeft: meer psychische klachten, minder sociale steun en eigenwaarde. Hierbij zijn de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

1. Wat is de invloed van Meedoen (in activiteiten) op lichamelijk, sociaal en psychisch welzijn?
Conclusie is: dit heeft een positieve invloed op welzijn. Dit zorgt voor indirecte en directe sociale voordelen. Het leidt uiteindelijk niet aantoonbaar tot meer maatschappelijke participatie.
2. Wat is de invloed op de kwaliteit van leven?
De kwaliteit van leven neemt toe bij cliënten die bij aanvang bovengemiddelde psychische klachten ondervinden. Bij cliënten met weinig psychisch klachten blijft kwaliteit stabiel. Alleen bij ambulante cliënten uit deze laatste groep daalt de kwaliteit van leven. Bij deze groep neemt de eigenwaarde en de sociale steun (maatschappelijke participatie) ook af.
We zien dat deze groep nog niet echt aansluiting vindt bij de groepsgerichte en meer participatie gerichte benadering. Van belang is dat deze laatste groep zich aansluit bij wijkactiviteiten.
3. Invloed op leiderschap, teamprestaties en werkbevoegdheid. De eerste 2 zijn stabiel, de laatste lijkt iets af te nemen. De organisatiecultuur lijkt veranderd in de goede richting minder hiërarchie en meer familie/adhocratie;

werkbevoegenheid kan bevorderd worden door een charismatische leiderschapsstijl (dat bleek uit een onderzoek van vorig jaar hierover).

Medio 2018 wordt in dit kader een onderzoek naar voorspellers en uitkomsten van zelfregie afgerond.

Incidentmeldingen

In 2017 is het aantal incidentmeldingen licht gedaald van 638 naar 575 incidenten. Hiervan zijn er 123 ernstig (in 2016 109). Het percentage ernstige incidenten neemt derhalve toe van 17 naar 21%. Dit is een punt van zorg. In 2018 zal een nadere analyse worden gedaan op deze incidenten om na te gaan hoe we dit tij kunnen keren.

Klachten

SMO Breda e.o. heeft een klachtenregeling op basis van de WKKGZ; Wet kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg. In de klachtenregeling zijn waarborgen ingebracht voor laagdrempeligheid. Daarbij zijn de uitgangspunten van de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (CBO et al; 2004) gehanteerd. Dit houdt onder meer het volgende in: In de klachtenregeling zijn de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie en van de cliëntenvertrouwenspersoon beschreven. De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor opvang en bemiddeling van klachten. De klachtencommissie heeft als taak de behandeling van klachten, met andere woorden het beoordelen van de gegrondheid van een klacht. In de klachtenregeling is ook expliciet aandacht besteed aan kwaliteitsverbetering. Zowel de cliëntenvertrouwenspersoon als de klachtencommissie kunnen aanbevelingen aan de directeur-bestuurder doen. SMO Breda heeft bewust gekozen voor een interne vertrouwenspersoon, zodat de laagdrempeligheid gewaarborgd is. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet bij klachten op de eigen locatie. Er zijn derhalve twee vertrouwenspersonen aangesteld. SMO Breda e.o. is aangesloten bij een externe klachtencommissie, zodat in deze de onafhankelijkheid en deskundigheid optimaal gegarandeerd zijn. Er zijn geen klachten ingediend bij deze commissie. In totaal zijn in 2017 9 klachten van cliënten in behandeling genomen via de cliëntvertrouwenspersoon, 6 minder dan vorig jaar (in 2016 15 klachten). We gaan ervan uit dat meerdere klachten zijn geuit door cliënten, maar dat het merendeel op locaties direct besproken wordt en/of in behandeling genomen.

4.4 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

1,75 % van de totale personeelskosten was begroot voor opleidingen en deskundigheidsbevordering. Uiteindelijk werd 1,6 % hieraan besteed.

In 2017 boden we 43 studenten (2016:39) een BOL stageplaats aan, waarvan 24 studenten MBO niveau (MMZ niveau 4, SCW, SMD, Sport en bewegen, verzorgende IG, Wellness) en 17 studenten volgden HBO niveau, richting Social work, Creatieve Therapie). De overige studenten volgden richting communicatie en directiesecretaresse. Elke stagiair werd begeleid op de locatie door een medewerker die opgeleid is in het geven van stagebegeleiding.

In het meerjarenscholingsbeleid wordt weergegeven welke basisopleiding noodzakelijk is voor een uit te oefenen functie, om de kwaliteit en veiligheid voor de cliënten en collega's te borgen.

Sociaal pedagogisch verzorgenden en wooncoaches zijn opgeleid in basiszorg, medicatie-verstrekking, insuline toedienen. Sociaal pedagogisch verzorgenden en verpleegkundigen zijn opgeleid in voorbehouden en risicovolle handelingen. In de organisatie wordt geborgd dat elke medewerker die werkt met cliënten, krachtgericht werken heeft gevolgd en dit met een diploma heeft afgerond. Dit wil zeggen dat elke medewerker met een evidence-based herstellmethode onze cliënten benaderd. De kern van de methodieken kan samengevat worden dat uitgegaan wordt van de kracht van de cliënt. Medewerkers die cliënten van de crisisopvang begeleiden, volgden de CTI-methode. Om borging verder vorm en inhoud te geven, wordt vanaf 2018 in elk team een teamkracht coach opgeleid en heeft onze organisatie twee opgeleide trainers (in 2017 was dit 1 trainer) die het Krachtwerk initieert en teamkrachtbespreking leidt.

Elke medewerker die in rooster werkt heeft een geldig BHV-diploma.

Elke medewerker wordt iedere 3 jaar bijgeschoold in het omgaan met agressie en weerbaarheid als ook middelen.

Elke medewerker wordt intern opgeleid voor het kunnen werken met de eigen softwarepakketten. Dit wil zeggen het registratiesysteem voor cliënten, Regas, het roostersysteem, Monaco PIP, en het melden van bijzondere gebeurtenissen in digitale meldingsprogramma iTask. Omdat we nadrukkelijker werken met zelfverantwoordelijke en resultaatgerichte teams laten we de teams zelf formuleren waar hun vraag naar verruiming van vakdeskundigheid ligt. Hierdoor gaan we ter ondersteuning voor het versterken van het proces naar zelfverantwoordelijkheid en resultaatgerichtheid de cursussen meer in teamverband aanbieden. Tevens kunnen ze op individuele belangstelling zich in een meer aangepast aanbod inschrijven. Vanaf 2018 heeft elke medewerker de ruimte om 80 uren per jaar (full-timer) te besteden aan scholing.

SMO Breda is sinds 1 januari 2010 aangesloten bij de Academische Werkplaats Opvang & Herstel o.l.v. Prof. Judith Wolf. De Academische werkplaats bundelt, vergroot, ontwikkelt en verspreidt daarnaast kennis en deskundigheid over effectieve hulp aan kwetsbare mensen met als doel een bijdrage te leveren aan de professionalisering en kwaliteitsverbetering van de opvang en begeleiding.

De rol van medewerkersvertrouwenspersoon is bij SMO Breda e.o. weggelegd bij 2 personen en beperkt zich tot SIDAG klachten. Overige klachten worden intern bij managers of de directeur-bestuurder weggelegd. Intern is de rol van medewerkersvertrouwenspersoon weggelegd bij de staffunctionaris P&O en extern bij een medewerker van de arbodienst. In het afgelopen jaar is er t.a.v. SIDAG geen gebruik gemaakt van de externe vertrouwenspersoon en de interne vertrouwenspersoon.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

SMO Breda e.o. werkt al langer met de Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling. Deze meldcode is integraal opgenomen in het kwaliteitshandboek van SMO Breda e.o. In 2017 zijn er twee nieuwe medewerkers van SMO aangewezen en opgeleid als aandacht functionaris Huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast ontwikkelen zij verder het beleid, mede in samenwerking met Veilig Thuis. Alle hulpverleners zijn verplicht een online certificaat te halen (bij Augeo) en volgen een bijkomende scholing bij Veilig Thuis en de aangestelde aandachtsfunctionarissen (gesprekstechnieken, hoe maak je dit bespreekbaar maken in je begeleiding). De aandachtsfunctionarissen volgden opleiding bij de L.V.A.K. (landelijke vereniging van aandacht functionarissen kindermishandeling).

4.5 Samenleving

SMO Breda heeft, door in de afgelopen jaren te investeren in visieontwikkeling en bedrijfsvoering, gezorgd dat zij nu meer dan voorheen als maatschappelijke ondernemer in haar werkgebied kan opereren. Daarbij staat klant- en resultaatgerichtheid voorop. Echter de aard van de doelgroep vraagt dat SMO Breda in de beweging richting de wijk het belang van dak en thuislozen om daar mee te mogen doen voortdurend bij de overheden op de agenda blijft plaatsen. Nu door het advies van de commissie Dannenberg ook SMO Breda een belangrijkere rol in de wijk krijgt, zullen we middels 'ik wil meedoen' zelf een bijdrage gaan leveren aan het samen met partners creëren van goede leef randvoorwaarden voor onze cliënten.

Uitgangspunt in de zorg en begeleiding is om op basis van de eigen verantwoordelijkheid en participatie en het aanbieden van ondersteuning daarbij, cliënten weer toe te leiden naar zo maximaal mogelijk kunnen participeren in de samenleving. Echter er doen zich situaties voor waarbij de eigen verantwoordelijkheid (tijdelijk) niet meer genomen kan worden en van participatie geen sprake meer kan zijn. We mogen burgers niet aan hun lot overlaten. Sterker nog, wij zijn van mening dat we actief dienen in te zetten om daklozen van straat te halen. Er dient dan sprake te zijn van een vangnet en (soms) een onorthodoxe aanpak om de situatie te doorbreken en zodoende cliënten weer toe te leiden naar het kunnen nemen van die eigen verantwoordelijkheid. SMO Breda is van mening dat deze vangnet functie c.q. basiszorg in het zorgstelsel verankerd en gegarandeerd dient te zijn en blijven. Neveneffect is dat de overlast afneemt.

Samen met maatschappelijke partners creëren we een sluitend aanbod van begeleiding, behandeling, werk en wonen. Onze basis daarbij is het Stedelijk Kompas Regio Breda. We bakken geen "zoete koekjes" waardoor het daklozen bestaan wordt gefaciliteerd. We houden zo nodig wel serieus rekening met voorkomende beperkingen. Die maken het in een aantal situaties noodzakelijk te zorgen voor beschermende maatregelen. We spreken cliënten aan op eigen kracht en verantwoordelijkheid. We dagen ze uit een actieve invulling (vrijwillig of betaald) te geven aan hun leven. Vanuit deze visie, betrokkenheid en zorgzaamheid geven wij inhoud aan het werk vanuit de overtuiging dat dit maatschappelijk gezien het beste resultaat oplevert. Landelijk is enige jaren geleden een business case ontwikkeld waaruit de conclusie is getrokken dat 1 euro geïnvesteerd in maatschappelijke opvang de maatschappelijke kosten van politie en justitie met 2 euro verlaagt.

SMO Breda streeft erna om zo duurzaam mogelijk te werken. Sinds enkele jaren gebruikt SMO Breda bijvoorbeeld 100% groene stroom. In dit kader richt SMO Breda zich op energiezuinige verlichtingsoplossingen bijvoorbeeld bij vervanging van armaturen. Er is recent een start gemaakt met het een duurzaamheidsinventarisatie in 1 van de woonvoorzieningen. Aan de hand van deze inventarisatie wordt samen met de eigenaar van het pand gekeken naar mogelijk verdere duurzame oplossingen.

SMO Breda is in ontwikkeling en verbreedt haar aanbod om zodoende meer op maat gesneden oplossingen aan cliënten te kunnen bieden. Dit om enerzijds het hoogst haalbare mogelijk te maken en anderzijds de kans op terugval te voorkomen.

4.6 Financieel beleid

4.6.1 Financieel beleid algemeen

De geconsolideerde jaarrekening (van SMO Breda e.o. en Stemo) geeft over 2017 een positief financieel resultaat van € 889.472. In 2017 waren de totale baten ad € 14.725.091 (in 2016 ad € 14.641.391).

Het resultaat uit gewone bedrijfsvoering is € 219.208. Dit is na aftrek van de onderstaande buitengewone baten en lasten:

- De onderhoudsvoorziening van Stemo is vrijgevallen ad € 171.468. Het restant van de voorziening is in zijn geheel vrijgevallen tot duidelijkheid is ontstaan over de toekomst van de panden.
- Er is een boekwinst behaald bij Stemo ten gevolge van de verkoop van het Koetshuis ad € 127.096
- Er is een voorziene opbrengst van BTW restitutie over de jaren (2013 t/m 2017) ad € 371.700

Het positieve resultaat 2017 (€ 219.208) is te verklaren vanuit de hogere bezetting (en bijbehorende opbrengsten) van onze woonlocaties.

4.6.2 Kengetallen

Kengetal	2017	2016
Resultaatratio	1,5 %*	1,0%
Liquiditeit	3,3	2,0
Solvabiliteit	0,8	0,8
Weerstandsvermogen	56,4%	50,7%

Toelichting: Resultaatratio (excl. Buitengewone baten en lasten)

- Formule: (resultaat/ baten*100%)

Toelichting: Liquiditeit

- Formule: (liquide middelen/kort vreemd vermogen)
- Norm: minimaal 1; norm is gehaald
- De liquiditeit is weer op het niveau van 2015 gekomen; in 2016 waren er openstaande vorderingen bij de gemeente t.g.v. technische problemen bij de declaraties.

Toelichting: Solvabiliteit

- Formule (eigen vermogen/balanstotaal)
- Norm: minimaal 0,5; norm is gehaald

Toelichting: Weerstandsvermogen

- Formule: (eigen vermogen/baten*100%)
- Norm: minimaal 15%; norm is gehaald

4.6.3 Vooruitzichten

De jaren 2017 en verder zullen financieel voor een belangrijk deel worden bepaald door de transitie en transformatie van de WMO bij de gemeenten. De gemeente Breda werkt inmiddels met thematafels voor het afgeven van beschikkingen. Dit zal een belangrijke nieuwe dynamiek opleveren waarvan een stimulans uit gaat om nog intensiever samen te werken en af te stemmen.

De nieuwe koers die we in het afgelopen jaar hebben beschreven zal in het voorjaar 2018 samen met het financiële kader leiden tot een doorgroei perspectief 2018 -2021. Besluiten daarover worden in het voorjaar 2018 genomen.