

# Stichting IBASS

## Jaarverslag 2020

## Voorwoord Raad van Bestuur

Stichting IBASS is een samenwerkingsverband van zelfstandige autismecoaches. Bij IBASS hebben we allemaal hetzelfde doel: mensen met autisme een zo zelfstandig mogelijke plek geven in de samenleving. Dit doen we door naast de cliënt te gaan staan. Er is veel behoefte aan de ambulante begeleiding die we bieden en dat blijkt ook wel uit de groei die IBASS heeft doorgemaakt in de afgelopen jaren. Ook in 2020 is IBASS weer gegroeid, zowel in het aantal cliënten dat we mochten begeleiden als in het aantal coaches dat zich bij ons heeft aangesloten. Dat is opmerkelijk, omdat door Corona ons werk behoorlijk werd beïnvloed. Gelukkig konden de meeste coaches zich snel aanpassen en bleek ook de flexibiliteit van veel cliënten bijzonder groot.

De vraag naar onze diensten is groter dan we kunnen bieden op basis van het aantal coaches dat we hebben. Het zoeken naar nieuwe coaches gaat onverminderd voort en zal ook in 2021 een speerpunt blijven. We zullen de hoge eisen die wij aan onze coaches stellen echter niet naar beneden bijstellen, integendeel. Hoge kwaliteit van onze begeleiding blijft ons belangrijkste doel.

Als bestuur vinden wij het belangrijk om de belangen van mensen met autisme onder de aandacht te brengen en om de begeleiding die nodig is zo goed mogelijk uit te voeren. Aangezien wij allen zelf ook autismecoach zijn merken we in de dagelijkse praktijk dat er veel goed werk wordt verricht en dat er nog veel werk te verrichten is. Dit motiveert en inspireert ons om ons onverminderd in te zetten voor de mensen met autisme en hun naasten.

Bij deze willen we met name onze medewerkers en coaches, maar eigenlijk iedereen die heeft meegeholpen aan het reilen en zeilen van IBASS, danken voor hun inzet. Verder danken we onze cliënten en opdrachtgevers voor het in ons gestelde vertrouwen.

Paulien Fopma, Nanda Koopmanschap en Arnold Kraakman  
Raad van Bestuur

# Inhoud

Voorwoord Raad van Bestuur .....	2
<b>1 Uitgangspunten verslaglegging .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Profiel van de organisatie.....</b>	<b>5</b>
2.1 Algemene identificatiegegevens .....	5
2.2 Doelstellingen en activiteiten.....	5
2.3 Structuur van de organisatie .....	6
2.4 Kerngegevens .....	7
2.5 Samenwerkingsrelaties en stakeholders.....	8
<b>3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap.....</b>	<b>10</b>
3.1 Normen voor goed bestuur oa Governance Code Zorg .....	10
3.2 Raad van Bestuur.....	11
3.3 Raad van Toezicht.....	11
3.4 Cliëntenraad .....	13
<b>4 Beleid, inspanningen en prestaties .....</b>	<b>14</b>
4.1 Resultaat van uitgesproken verwachting uit voorgaand jaar.....	14
4.2 Meerjarenbeleid.....	14
4.3 Algemeen beleid 2020.....	14
4.4 Kwaliteitsbeleid algemeen .....	16
4.5 Kwaliteitsbeleid cliënten .....	17
4.6 Kwaliteitsbeleid medewerkers .....	19
4.7 Klachten, calamiteiten en incidenten.....	19
4.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen .....	21
4.9 Risicomanagement .....	22
4.10 Financieel beleid.....	23
<b>5 Toekomst.....</b>	<b>24</b>

# 1 Uitgangspunten verslaglegging

Voor u ligt het Jaarverslag 2020 van Stichting IBASS. Samen met de Jaarrekening van 2020 vormt dit de Jaarverantwoording 2020.

In dit Jaarverslag wordt een Bestuursverslag gecombineerd met een Maatschappelijk verslag. In een Bestuursverslag wordt verantwoording afgelegd over de financiële resultaten en de keuzes die gemaakt zijn. Daarmee is het Bestuursverslag een toelichting op de Jaarrekening. In een Maatschappelijk verslag wordt het verhaal achter de cijfers toegelicht. Onderwerpen die daar aan de orde komen zijn kwaliteit, klachten, bestuur, beleid en doelstellingen van de organisatie.

Dit document is tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur. Bij het opstellen van dit verslag is gebruik gemaakt van de richtlijnen zoals verwoord in Jaarverantwoording zorg en jeugd 2020 van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, maar ook hebben we rekening gehouden met de eisen die gemeenten aan ons stellen bij de jaarverantwoording.

In eerdere jaren stelden we wel een Jaarrekening op, maar dit is het eerste jaar dat we een Jaarverslag maken.

## 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon:	Stichting IBASS
Rechtsvorm:	Stichting zonder winstoogmerk
Publieksnaam:	IBASS
Postadres:	Klaphekweg 40 <sup>e</sup> , 6713 HN Ede
Telefoonnummer:	0318-668033
Emailadres:	<a href="mailto:info@ibass.nl">info@ibass.nl</a>
Website:	<a href="http://www.ibass.nl">www.ibass.nl</a>
Nummer Kamer van Koophandel:	09213007

### 2.2 Doelstellingen en activiteiten

Stichting IBASS heeft zich ten doel gesteld om mensen met autisme zo goed mogelijk te begeleiden, zodat ze maximaal zelfstandig kunnen functioneren in deze voor hen soms zo ingewikkelde maatschappij. IBASS doet dit in het grootste deel van Gelderland en een belangrijk deel van Utrecht. We hebben goede samenwerking opgebouwd met onze belangrijkste opdrachtgevers, te weten in totaal 52 gemeenten. Zowel jeugd als volwassenen horen tot onze doelgroep, en uiteraard begeleiden we zowel de mensen met autisme als hun naasten.

#### Missie

IBASS levert gespecialiseerde begeleiding op maat aan mensen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) naar maximale zelfstandigheid. De hoogopgeleide en zeer ervaren coaches van IBASS begeleiden mensen met ASS met een gemiddelde tot bovengemiddelde intelligentie. We bieden levensloopbegeleiding aan mensen die aanlopen tegen complexe problematiek in diverse levensgebieden.

#### Visie

IBASS stelt de zorgvrager centraal. De zorgvrager is een uniek persoon, die zelf richting geeft aan zijn/haar leven en zoveel mogelijk zelf bepaalt welke zorg hij/zij nodig heeft. Professionele zorg is een aanvulling op het leven van de zorgvrager. De professional zal de zorgvrager ondersteunen en adviseren en indien nodig neemt hij taken en/of de regie over. De zorgvrager geeft zelf richting aan de begeleiding ('begeleiding op maat') en zorgvrager en zorgverlener hebben een gelijkwaardige positie. We werken toe naar een betere balans tussen draagkracht en draaglast, het terugkrijgen of behouden van eigen regie, maximale zelfredzaamheid en versterking van het sociale netwerk.

Levensloopbegeleiding betekent voor ons dat wij begeleiding bieden in alle levensfasen en dat wij aandacht hebben voor alle leefgebieden. De leefgebieden die wij onderscheiden zijn: huisvesting, financiën, sociaal netwerk, huiselijke relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, activiteiten dagelijks leven, maatschappelijke participatie, dagbesteding, verslaving en justitie.

#### Uitgangspunten in onze begeleiding zijn:

- Behoud van regie over eigen leven

Begeleiding is altijd afgestemd op de kracht en vaardigheden van de cliënt. Wij sluiten hierop aan, maar nemen de regie niet over. Wij ondersteunen bij het maken van keuzes in het leven en het opbouwen van vaardigheden.

- Maatschappelijke participatie

Deelname aan het maatschappelijk leven is van belang voor een positief gevoel van eigenwaarde. Een belangrijk onderdeel van onze begeleiding is het zoeken naar een passende invulling van deelname aan de maatschappij.

- Balans draagkracht en draaglast

Mensen met ASS ervaren sneller druk en er moet rekening worden gehouden met de kans op overbelasting. Het ondersteunen van cliënten om zicht te krijgen op hun belastbaarheid en om manieren aan te dragen om te leren omgaan met druk zijn belangrijke aandachtspunten.

- Zelfredzaamheid, zelfreflectie en inzicht

Mensen kunnen beter passende keuzes maken als ze inzicht hebben in eigen kracht, vaardigheden en minder sterk ontwikkelde vermogens. Het vergroten van zelfkennis en het onder ogen zien en accepteren van beperkingen zijn belangrijk om realistische verwachtingen te hebben en goede keuzes te maken voor studie, werk, hobby's en andere activiteiten.

- Ondersteuning van het netwerk

Ouders en anderen om de persoon met ASS heen kunnen een cruciale rol spelen in het dagelijks functioneren. Wij stemmen onze begeleiding af met dit netwerk, ook wel steunkring genoemd, en werken aanvullend op de steun die de directe omgeving al biedt.

## Activiteiten

De kernactiviteit van IBASS is ambulante begeleiding. Onze coaches begeleiden in de leefomgeving van de cliënt. Vaak is dat thuis, soms op het werk, opleiding of vereniging. Enkele andere activiteiten die IBASS verzorgt zijn het geven van lezingen en trainingen, begeleiden van gespreksgroepen en autisme-café's, en het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan partijen die te maken hebben met mensen met autisme.

## 2.3 Structuur van de organisatie

### Juridische structuur

IBASS is een stichting die in 2009 is opgericht en is ontstaan uit een samenwerking van zelfstandige autismecoaches. IBASS hanteert het zogenoemde Raad van Bestuur/Raad van Toezichtmodel. De stichting wordt bestuurd door een Raad van Bestuur (het bestuur), waarbij alle bestuursleden tevens werkzaam zijn als autismecoach. Het bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

### Besturingsmodel

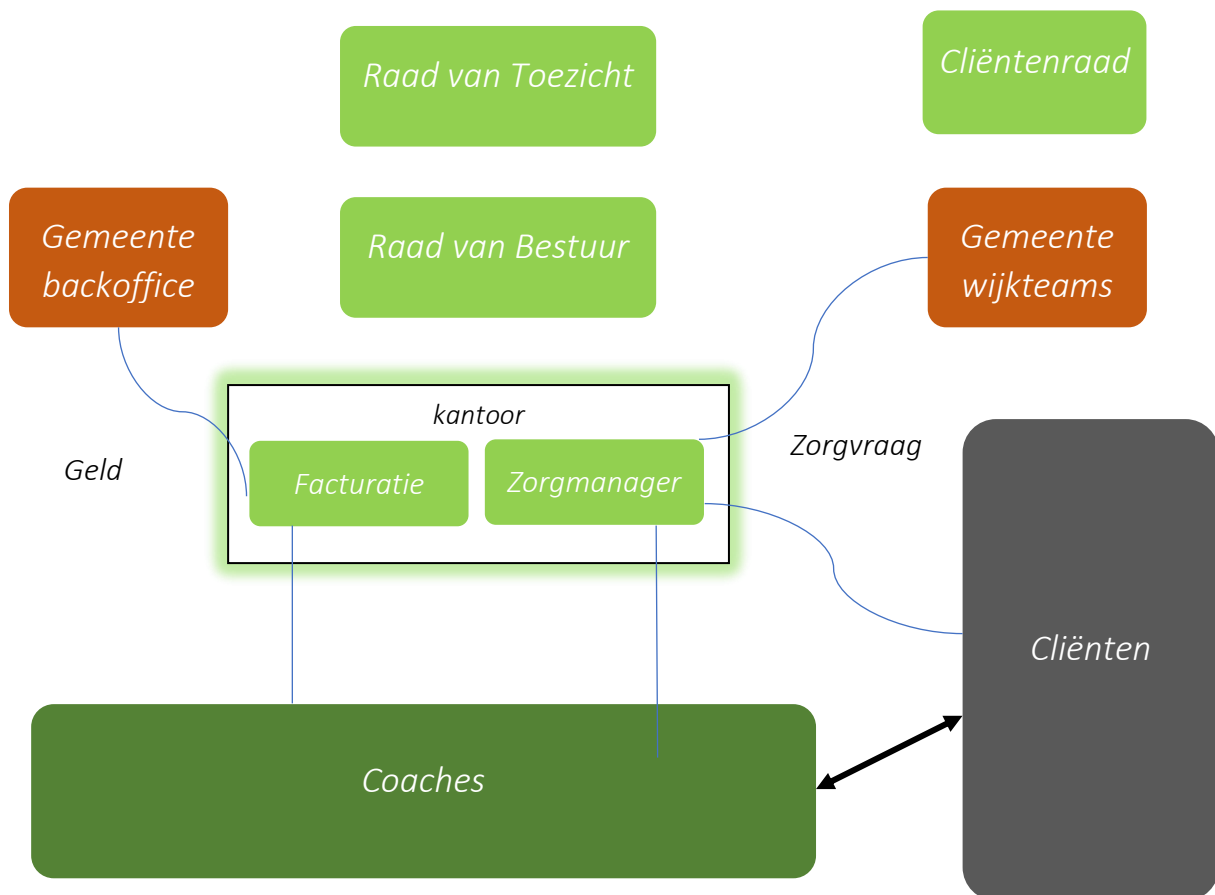
IBASS is een zorgaanbieder met een bijzondere organisatievorm. Het is een samenwerkingsverband van ZZP-coaches die intensief kennis delen en met elkaar sparren. Het zijn allen zelfstandige coaches met een eigen praktijk naast hun werk voor IBASS. De coaches zijn betrokken bij de organisatie en leveren een belangrijke bijdrage aan de organisatie via deelname aan werkgroepen. Het bestuur is

samengesteld uit coaches die zelf ook coach opdrachten uitvoeren voor IBASS. Zo houden zij concrete voeling met de praktijk.

Het bestuur is een uitvoerend bestuur. Ze maakt het beleid en houdt toezicht op de uitvoering daarvan, en ze is tevens verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het personeel en draagt verantwoordelijkheid voor een aantal uitvoerende taken. Enkele specialistische taken worden uitbesteed aan externe partijen, zoals het toezicht op de boekhouding, de ICT, en het personeelsbeleid.

### Medezeggenschapsstructuur

IBASS is een open organisatie waar we streven naar een goede overlegstructuur waar de mening van iedereen ertoe doet. Het bestuur staat open voor tips en feedback, gevraagd en ongevraagd. In formele zin praten cliënten mee via de cliëntenraad (zie 3.4), autismecoaches via de coachoverleggen, en de medewerkers van kantoor zijn aanwezig bij alle bestuursoverleggen en zij kunnen daar hun wensen en klachten naar voren brengen.



## 2.4 Kerngegevens

Stichting IBASS levert specialistische ambulante autismebegeleiding via WMO en Jeugdwet. Daarnaast verzorgt IBASS een aantal Jobcoachtrajecten voor werkgevers en het UWV.



Personeel	Instroom aantal personen	Instroom aantal FTE's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal FTE's	Aantal personen op 31-12	Aantal FTE's op 31-12
In loondienst	1	0,67	1	0,67	2	1,47

Cliënten	Aantal
Aantal unieke cliënten in begeleiding op 1 januari	307
Aantal nieuw ingeschreven cliënten in 2020	96
Totaal aantal unieke cliënten in 2020	403
Aantal uitgeschreven cliënten in 2020	109
Aantal unieke cliënten in begeleiding op 31 december	294

## 2.5 Samenwerkingsrelaties en stakeholders

De samenwerking van Stichting IBASS is in eerste instantie gericht op een meerwaarde halen uit het samenwerkingsverband met de zelfstandige coaches die zich via een raamovereenkomst aan IBASS hebben verbonden. Daarnaast heeft IBASS in 2020 samengewerkt met veel organisaties die werkzaam zijn in Gelderland en Utrecht op het gebied van behandeling en begeleiding van mensen met autisme. Speciaal willen we noemen onze inzet voor en verbondenheid met het SAG in Gelderland en Welsaam in gemeente Wageningen. IBASS is aangesloten bij belangenorganisatie NBEC. Een overzicht van alle stakeholders staat in onderstaande tabel.

Stakeholder	Eisen, verwachtingen, behoeften, wensen	Hoe te voldoen aan de eisen, verwachtingen, behoeften, wensen
<b>Cliënten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskundige coaches</li> <li>- Effectieve zorg</li> <li>- Professionele bejegening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selectie op kennis zorg en autisme, deskundigheidsbevordering en kwaliteitscontroles (tevredenheidsgesprekken, dossiercontroles)</li> <li>- Werkinstructies en systemen (plan van aanpak, evaluatie, risico-inventarisatie)</li> <li>- Gedragscode, intervisie, deskundigheidsbevordering</li> </ul>
<b>Medewerkers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrijheid en vertrouwen om invulling te geven aan taken binnen vastgestelde kaders</li> <li>- Goede samenwerking met bestuur</li> <li>- Ondersteuning van bestuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Functioneringsgesprekken</li> <li>- Ruimte in bestuursvergadering voor vragen/opmerkingen en aanvullingen</li> <li>- Inspraak in selectie en taakomschrijving collega's</li> </ul>
<b>ZZP Coaches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passende werkopdrachten</li> <li>- Leuk team en goede sfeer</li> <li>- Goede ondersteunende processen en procedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedures voor goede matching en goed gekwalificeerde zorgmedewerker</li> <li>- Coachoverleggen</li> <li>- Kwaliteitshandboek</li> </ul>
<b>Gemeentes (WMO en Jeugd)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoeren werk conform contract</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht contractuele voorwaarden gemeentes</li> </ul>



		(ZIN contracten overzicht eisen en voorwaarden) - Monitoren contacten/communicatie met gemeentes op bestuursvergaderingen
<b>Werkgevers</b>	- Jobcoachingstrajecten uitvoeren conform offerte	- Offerte opstellen en ondertekenen met werkgever en werknemer
<b>Verwijzers</b>	- Effectieve zorg - Transparantie en samenwerking	- Deskundigheid coaches zeker stellen - Overleg en samenwerking met andere professionals stimuleren
<b>Collega organisaties</b>	- Transparantie en samenwerking - Gezamenlijke belangenbehartiging	- Actieve deelname NBEC overleggen - Lunchoverleggen met Krekel Coaching
<b>Inspectie Jeugdzorg</b>	- Voldoen aan regelgeving en voorwaarden begeleiding jeugd	- Meldcode, verwijzindex en SKJ registratie jeugdcoaches - Monitoren ontwikkelingen wet en regelgeving m.b.v. Raadgevers
<b>GGD Kwaliteitstoezicht</b>	- Meewerken aan toezichtsvisites	- Deelnemen aan voorlichting over GGD toezicht - Bij nieuwe richtlijnen check of voldaan wordt aan voorwaarden
<b>IGZ</b>	- Voldoen aan Wet en Regelgeving - Melden conform WKKGZ van klachten, geschillen, calamiteiten en geweld - Kwaliteit en veiligheid in de zorg op orde	- Proces voor melden incidenten en calamiteiten - Vertrouwenspersoon in functie - Klachtenprocedure - Elk kwartaal op agenda bestuursvergadering

# 3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

## 3.1 Normen voor goed bestuur oa Governance Code Zorg

Het bestuur en de Raad van Toezicht onderschrijven de aanbevelingen uit de Zorgbrede Governancecode 2017. IBASS hecht waarde aan een transparante bestuurscultuur, waarin het afleggen van verantwoording vanzelfsprekend is. Als kleine organisatie is IBASS niet verplicht om de gehele Governancecode toe te passen, maar wij streven er naar om dat wel te doen.

In 2020 is kritisch gekeken door bestuur en Raad van Toezicht in hoeverre de statuten en de reglementen van zowel Bestuur als de Raad van Toezicht ondersteunend zijn aan de richtlijnen van de Governancecode 2017.

De principes van de Governancecode zorg 2017	Voldoet IBASS volledig aan het principe	Zo nee, leg uit waarom wordt afgeweken
Principe 1. Goede zorg. <b>De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten</b>	<b>Ja</b>	
Principe 2. Waarden en normen. <b>De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorginstelling</b>	<b>Ja</b>	
Principe 3. Invloed belanghebbenden. <b>De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor adequate invloed van belanghebbenden</b>	<b>Ja</b>	
Principe 4. Inrichting governance. <b>De raad van bestuur en raad van toezicht zijn een ieder verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie</b>	<b>Bijna.</b> Er wordt nog niet voldaan aan het hebben van een schriftelijk vastgelegde regeling voor het afhandelen van conflicten tussen de Raad van Toezicht en het bestuur (4.1.6).	Deze regeling zal z.s.m. door de Raad van Toezicht worden opgesteld.
Principe 5. Goed bestuur. <b>De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling</b>	<b>Ja</b>	
Principe 6. Verantwoord toezicht. <b>De raad van toezicht houdt toezicht op de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie</b>	<b>Ja</b>	
Principe 7. Continue ontwikkeling. <b>De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid</b>	<b>Ja</b>	
Is uw organisatie (naast de Governancecode zorg) onderworpen aan een andere code of past u deze vrijwillig toe? Zo ja, welke code is dat?	<b>Nee</b>	

Besloten is om de Governancecode volledig door te voeren en in 2020 is daarom het Bestuursreglement aangepast en uitgebreid. Het Reglement van de Raad van Toezicht is momenteel onder revisie. De statuten voldeden al aan de Governancecode.

### 3.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (het bestuur) is verantwoordelijk voor het maken van beleid en ook voor de uitvoering ervan. Het is een uitvoerend bestuur. Ook de dagelijkse leiding is in handen van het bestuur en zij draagt zorg voor de werknemers en alle contacten en contracten met opdrachtgevers en ingehuurde experts op het gebied van Financiële administratie, ICT, HRM, juridische zaken en Kwaliteitsbeleid.

Statutair gezien bestaat het bestuur uit één of meer leden, vast te stellen door de Raad van Toezicht. Bestuurders worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen maximaal twee keer worden herbenoemd. Vanaf de oprichting zijn er drie bestuurders. Zij hebben de verantwoordelijkheden die bij het bestuur liggen onderling verdeeld en overleggen iedere twee weken over lopende zaken.

In geheel 2020 bestond het bestuur uit de personen in onderstaande tabel.

Naam	Functie	Datum van intreden	Einddatum 1 <sup>e</sup> termijn	Einddatum 2 <sup>e</sup> termijn	Einddatum 3 <sup>e</sup> termijn
<b>A.Kraakman</b>	Voorzitter	1-1-2017	1-1-2021	1-1-2025	1-1-2029
<b>P.Fopma</b>	Secretaris	15-10-2014	15-10-2018	15-10-2022	15-10-2026
<b>N.Koopmanschap</b>	Penningmeester	7-9-2015	7-9-2019	7-9-2023	7-9-2027

In 2019 en 2020 heeft het bestuur zijn deskundigheid op het gebied van besturen ontwikkeld door gebruik te maken van de expertise van dhr. L.Coene, een ervaren bestuurder in het sociale domein.

De bezoldiging van de bestuursleden was lager dan de maximale tarieven zoals die zijn opgesteld voor bestuurders in de zorg in het kader van de WNT.

### 3.3 Raad van Toezicht

#### Verantwoording Toezicht in 2020

IBASS is een organisatie die in haar vakgebied snel, maar beheerst gegroeid is. De Raad van Toezicht (RvT) ontwikkelt zich met oog voor de maatschappelijke impact van IBASS. Met het benoemen van twee nieuwe leden (eind 2019 en medio 2020) is de RvT op sterkte gekomen (zie bijlage A, zie website).

Vanuit de groep van coaches is een bestuur samengesteld van drie personen die optreden als de Raad van Bestuur (RvB) van de organisatie. Zij zijn gesprekspartner voor en leggen verantwoording af aan de RvT. De RvT heeft op basis van de aan haar verstrekte informatie vertrouwen in de kwaliteit van de geleverde zorg. Zij heeft onder andere met genoeg kennisgenomen van de hoge waardering op basis van de HKZ-audit.

IBASS werkt in hoofdzaak in het speelveld van een aantal gemeenten op basis van aanbestedingen vanuit de WMO, Jeugdwet en Participatiewet. Zij heeft daarin te maken met een groot aantal stakeholders. De RvT evalueert periodiek de samenwerking.

In 2020 heeft de RvT vier keer met het bestuur vergaderd. Tijdens de vergaderingen zijn noodzakelijke onderwerpen voor het houden van toezicht op besturing, beleid en uiteraard de gang van zaken besproken. In bijlage B (zie website) is een algemene opsomming van onderwerpen en besluiten opgenomen. De volgende onderwerpen typeren 2020:

- De gevolgen van de corona-pandemie voor de medewerkers en cliënten
- Ontwikkeling en samenstelling cliëntenraad
- Overstap na audit naar het HKZ Zorg en Welzijn keurmerk

### **Raad van Toezicht**

Tijdens de zelfevaluatie is gereflecteerd op het eigen handelen van de RvT en de bestaande toezichtvisie waarvan de laatste update dateert uit 2017. De RvT wil haar toezichtrol meer inhoud en richting gaan geven. In 2021 zal de raad acties formuleren, passend bij haar toezichtvisie op weg naar waardegericht toezicht.

Het leveren van goede zorg aan cliënten dient in al zijn complexiteit te worden bekeken en begrepen. De RvT is zich ervan bewust, dat de eigen rol en invloed op de maatschappelijke doelstelling van IBASS indirect is, doch een belangrijk kwaliteitsaspect dient te zijn in overeenstemming met de Governance Code zorg.

Er is voor alle RvT-leden geen sprake van belangenverstrengeling voor wat betreft hoofd- en nevenfuncties. Ook is het aantal toegestane functies per lid binnen het kader van de Wet Bestuur en Toezicht.

De rol van de RvT wordt bepaald door de wijze van toezichthouden op het werk van de RvB en de samenwerking tussen RvT en RvB. In het kader van eigen vakmanschap hebben de leden van de Raad van Toezicht opleidingen gevolgd. De twee nieuwste leden van de RvT zijn in 2020 gestart met de opleiding 'De nieuwe toezichthouder in zorg en welzijn' van de NVTZ.

### **Gesprek**

De bijeenkomsten tussen RvB en RvT hebben vanwege de corona-pandemie voornamelijk online plaatsgevonden. Het directe contact met de medewerkers en op locatie is hierdoor beperkt. De RvT heeft deelgenomen aan de zomer barbecue.

Voor zowel de RvT als de RvB is transparantie een belangrijk sleutelwoord. Bij aanvang van 2020 was er toezicht op afstand en verliep via de vergaderingen van de RvT met de RvB. In de loop van 2020 is een proces gestart voor verdere professionalisering van het toezicht en de Governance. De RvT constateert dat binnen IBASS de intentie bestaat om volledig te voldoen aan de code.

De RvT is gevraagd en ongevraagd, tijdens vergaderingen en tussentijds adequaat geïnformeerd door de RvB.

### **Tot slot**

De RvT realiseert zich dat de corona-pandemie voor de medewerkers van Stichting IBASS een enorme invloed heeft gehad op de dienstverlening aan de cliënten, hun werkzaamheden en de belasting. De RvT heeft veel respect voor de wijze waarop de dienstverlening bleef doorgaan, ondanks de veranderende condities.

Statutair gezien bestaat de Raad van Toezicht uit 3 tot 7 leden die allen benoemd worden door de Raad van Toezicht. Bij de start van 2020 waren er drie leden in de Raad van Toezicht en in juli 2020 is

een vierde lid benoemd. Het laatste lid heeft als speciale verantwoordelijkheid de vertegenwoordiging van de Cliëntenraad binnen de Raad van Toezicht. Een lid van de Raad van Toezicht wordt benoemd voor 4 jaar en kan eenmaal worden herbenoemd.

Naam	Functie	Datum van intreden	Einddatum 1 <sup>e</sup> termijn	Einddatum 2 <sup>e</sup> termijn
<b>D. Colon</b>	Voorzitter	19-2-2018	19-2-2022	19-2-2026
<b>A.Hidding</b>	Lid	19-2-2018	19-2-2022	19-2-2026
<b>C.van Helvert</b>	Lid	20-11-2019	20-11-2023	20-11-2027
<b>N.Ridderikhof</b>	Lid	1-7-2020	1-7-2024	1-7-2028

De bezoldiging van de Rvt bedroeg 2.000 euro per jaar voor ieder lid en 3.000 euro voor de voorzitter. Deze bedragen zijn exclusief reiskosten, onkosten, opleidingskosten en BTW. Dit is ruimschoots binnen de tarieven die zijn opgesteld in het kader van de WNT.

### 3.4 Cliëntenraad

Als inspraakorgaan is de cliëntenraad ontzettend belangrijk voor IBASS. Zij denken mee met het bestuur en zien erop toe dat de belangen van cliënten geborgd worden. Gevraagd en ongevraagd voorzien zij het bestuur van advies.

Tot oktober 2020 functioneerde de oude cliëntenraad. Deze raad kwam 4 keer per jaar bij elkaar in aanwezigheid van een bestuurslid. Helaas zorgde corona voor een lastige situatie om bij elkaar te komen. Bovendien bleek dat de organisatie van de cliëntenraad aan vernieuwing toe was. Besloten werd om de huidige cliëntenraad te schorsen en een nieuw reglement te schrijven, zodat de nieuwe raad goed van start kon gaan. Naar verwachting zal de nieuwe cliëntenraad in de tweede helft van 2021 van start gaan.

De samenstelling van de oude cliëntenraad was als volgt:

Rens Beers (voorzitter)  
 Ronald Blijlevens (secretaris)  
 Noraly van den Born  
 Khadija Gerekens

In totaal is de raad in 2020 drie keer bijeengekomen. Dat is minder vaak dan gepland vanwege corona. Sommige leden wilden niet live bijeenkomen, anderen hadden bezwaar tegen online overleg. De CR heeft het bestuur gevraagd en ongevraagd geadviseerd over het beleid, de klachtenprocedure, de website en het cliëntervaringsonderzoek.

In juni is de CR gevraagd een nieuw lid voor de Raad van Toezicht (RvT) voor te dragen. De CR heeft input gegeven voor het profiel van het nieuwe lid. De RvT heeft een passende kandidaat voorgesteld waar de CR mee akkoord is gegaan.

## 4 Beleid, inspanningen en prestaties

### 4.1 Resultaat van uitgesproken verwachting uit voorgaand jaar

De verwachting uitgesproken in 2019 was dat de omzet zou stijgen naar circa 1,45 miljoen euro en dat we zouden groeien in aantal coaches en cliënten. Het aantal gemeenten waar we een contract mee hebben wilden we gelijk houden. Deze verwachtingen zijn in grote lijnen uitgekomen. Ondanks corona, wat het werken gedurende een aantal maanden behoorlijk lastig maakte, hebben we onze doelen voor 2020 behaald en kijken we met tevredenheid terug. Door de toegenomen vraag naar onze begeleiding is onze omzet zelfs sneller gestegen dan verwacht en kwam de totaalomzet uit op 1,6 miljoen euro. Dit gaf ons een positief resultaat van 40 duizend euro (2,6%). De hoogte van het resultaat was mede een gevolg van uitgestelde investeringen, omdat corona bepaalde activiteiten heeft stilgelegd. Het belangrijkste van alles vinden we dat de kwaliteit van onze begeleiding, uitgedrukt in de tevredenheid van cliënten en het lage aantal klachten, nog verder is verbeterd.

### 4.2 Meerjarenbeleid

In 2019 heeft het bestuur in samenwerking met een ervaren bestuurder uit het sociale domein en in overleg met de Raad van Toezicht een gedegen analyse gedaan van IBASS, de zorgmarkt, onze stakeholders en alle sterke en zwakke punten in relatie tot de zorgmarkt. Op basis van die analyse hebben we een Strategisch Plan opgesteld voor 2020-2022 met een bijbehorende Meerjarenbegroting.

De analyse leidde tot een aantal conclusies:

- IBASS is een gezonde onderneming met een bijzondere organisatievorm: een kleine organisatie die werkt met zelfstandige autismecoaches voor de uitvoering van de zorg.
- De zorgmarkt (WMO en Jeugd) is voortdurend in beweging en gemeenten worden geconfronteerd met toenemende tekorten.
- De naam van IBASS is goed en IBASS staat bekend om hoge kwaliteit begeleiding en dienstverlening.
- De vraag naar autismebegeleiding neemt jaarlijks met ongeveer 20% toe.

In essentie staat in ons strategisch plan dat we inzetten op een behoud en versterking van onze hoge kwaliteit dienstverlening, om op die manier de vraag in stand te houden. Daarnaast gaan we in gesprek met opdrachtgevers om uit te leggen dat wat we doen effectief en efficiënt is en daardoor zijn prijs meer dan waard. Verder zullen we naast ambulante begeleiding op zoek gaan naar andere producten gericht op mensen met autisme om op die manier de kennis en ervaring van onze coaches beter te benutten en om minder afhankelijk te worden van ambulante begeleiding. IBASS wordt een autisme-expertise-centrum waar mensen met diverse vragen terecht kunnen.

### 4.3 Algemeen beleid 2020

IBASS is een relatief kleine organisatie die jaarlijks met 10 tot 25% groeit in omzet. De activiteiten die worden gedaan blijven gelijk. Het algemene beleid is erop gericht om de natuurlijke groei te volgen en om veranderende wet- en regelgeving te volgen. Dit resulteert erin dat IBASS steeds professioneler te werk gaat, maar met behoud van het informele karakter dat IBASS typeert. De

organisatie heeft een klein kantoor met twee medewerkers en een toegankelijk bestuur van drie mensen die zelf ook coach zijn.

Jaarlijks evalueert het bestuur het gevoerde beleid en maakt het aan de hand van het Meerjarenbeleidsplan een Beleidsplan voor het komende jaar. In 2020 werd ingezet op een aantal speerpunten in het beleid:

1. Voldoen aan de vraag naar begeleiding in de gebieden waar we contract hebben
2. Borging van hoge kwaliteit van begeleiding
3. Deskundigheid van coaches verhogen
4. Vasthouden van contracten door aanbestedingen goed uit te voeren
5. Productontwikkeling om meer gevarieerde dienstverlening te kunnen doen

#### Ad 1. Voldoen aan de vraag

De groei van de vraag naar goede autismebegeleiding gaat helaas sneller dan de groei van het aantal coaches dat we kunnen inzetten. Het gevolg is dat we af en toe nee moeten zeggen tegen aanvragen voor begeleiding. We hebben nooit gewerkt met een wachtlijst, omdat het onvoldoende zeker is wanneer andere trajecten zijn afgerond en de cliënten op de wachtlijst aan de beurt zijn. Die onzekerheid willen we voor zijn. Daarom verwijzen we actief naar andere zorgaanbieders in de regio en werken we samen met wijkcoaches om cliënten toch een plek te geven indien wij geen beschikbare geschikte coach hebben. Ondertussen zoeken we onverminderd en enthousiast verder naar nieuwe coaches.

#### Ad 2. Borging kwaliteit

Dit blijkt goed te lukken, gezien de hoge waardering die cliënten ons geven in het cliënttevredenheidsonderzoek (zie 4.5) en gezien het lage aantal klachten dat we krijgen.

#### Ad 3. Deskundigheid coaches verhogen

In 2020 hebben we de eisen die wij stellen verder verhoogd. Zo moeten alle coaches een autisme-specifiek keurmerk hebben, te weten IBVA of ZP-oké (tegenwoordig KrAS, ofwel Kwaliteitsregister Autisme Specialisme). Daarnaast hebben we samen met de coaches een Gedragscode opgesteld waaraan iedereen bij IBASS zich dient te houden. De eisen die al gelden blijven van kracht: relevante MBO- of HBO-opleiding, minimaal 5 jaar ervaring in autismebegeleiding, autisme-gerelateerde intervisie en minimaal 4 dagdelen opleiding per jaar.

#### Ad 4. Contracten

In 2020 hebben we een nieuw contract met regio Centraal Gelderland kunnen afsluiten en het contract met Ede werd verlengd. Zo hebben we de basis van ons werkgebied veiliggesteld. Alleen de aanbesteding met Utrecht-stad is niet gelukt, waardoor cliënten in de stad Utrecht niet meer via ZIN begeleid kunnen worden.

#### Ad 5. Productontwikkeling

Aangezien IBASS met name actief is op het gebied van ambulante begeleiding, maar de kennis en ervaring van de coaches veel verder reikt, hadden we in 2019 een voornemen om in 2020 minimaal 5 nieuwe producten toe te voegen aan ons dienstverleningspakket. Helaas stroomde corona danig roet in ons plan. Alle overleggen met coaches en met potentiële opdrachtgevers moesten opeens online of werden afgezegd. Uiteindelijk hebben we medio 2020 besloten om onze doelstelling bij te stellen en alleen verder te werken aan Jobcoaching en begeleiding bij Oriëntatie op werk.



De aanbesteding in Centraal Gelderland voor trajecten 'Oriëntatie fase op Activering naar Werk' is ons toegekend. Een werkgroep is in 2020 aan de slag gegaan om deze trajecten te definiëren ter voorbereiding van de uitvoering en promotie van deze trajecten.

### Indicatoren

Om beter te kunnen monitoren welk effect het gevolgde beleid heeft zijn we in 2020 gestart met een dashboard waarop zogenaamde kritische prestatie indicatoren (KPI) worden bijgehouden. Ieder kwartaal wordt dit dashboard geüpdatet en het bestuur houdt op die manier in de gaten of het beleid de gewenste resultaten oplevert. In 2021 zal het dashboard worden doorontwikkeld.

## 4.4 Kwaliteitsbeleid algemeen

Om kwalitatief hoogstaande begeleiding te kunnen bieden is het niet genoeg om alleen streng te selecteren op de coaches die voor ons werken. De hele organisatie moet zo worden ingericht dat alles is gericht op kwaliteit en dat afwijkingen snel worden opgemerkt en leiden tot verbeteringen. Daarom heeft IBASS ervoor gekozen om te werken volgens de standaarden van de HKZ.

### HKZ Zorg en Welzijn

In november 2020 zou ons kwaliteitskeurmerk HKZ voor kleine organisaties verlopen. De omvang van IBASS wat betreft het aantal FTE zat op de rand van kleine organisaties en we verwachtten verder door te groeien. Daarom hebben we besloten om over te stappen naar het kwaliteitskeurmerk HKZ Zorg en Welzijn. Dit betekende een aantal extra eisen en richtlijnen en daarom hebben we ons hele kwaliteitssysteem onder handen genomen.

Bij de vernieuwing van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) werden we ondersteund door Kleemans Organisatieadvies. Zij hebben in juni 2020 een interne audit afgenomen en ons verder geholpen met het wijzigen van bestaande protocollen, formulieren en regelementen en het maken van nieuwe. Op 8 september volgde een externe audit, afgenomen door TUV Nederland. Deze audit hebben we goed doorstaan en inmiddels hebben we het keurmerk HKZ Zorg en Welzijn voor 3 jaar ontvangen.

Onderdeel van ons KMS zijn risico inventarisaties en een organisatiebeoordeling.

### Risico inventarisaties

In september 2020 is een algehele risico-inventarisatie gedaan volgens het SAFER-light model. Daaruit bleek dat al onze risico's acceptabel dan wel onder controle zijn. Geen enkele risico viel in de hoogste categorie, het hoogste risico kwam op 9 punten op een schaal van 0 tot en met 16. Dat risico betrof de kans dat coaches onvoldoende vaardig zijn in het werken met procedures. De oorsprong van dit risico ligt in de snelle groei van het aantal regels en procedures die de sector zorg de laatste jaren kenmerkt. Als maatregelen hebben we de training van de coaches een extra impuls gegeven en bovendien de controle op het naleven van procedures aangescherpt.

### Organisatie beoordeling

In september 2020 heeft het bestuur een integrale beoordeling van de organisatie gedaan om vast te stellen of het kwaliteitssysteem goed functioneert. Per categorie is gekeken of evaluaties goed zijn uitgevoerd en of maatregelen het gewenste resultaat hadden. Uit deze organisatie beoordeling kwam als algemene conclusie dat de meeste processen goed verlopen en dat de kwaliteit van de

organisatie uitstekend gemonitord wordt. Uiteraard waren er ook verbeterpunten. Deze zijn opgenomen in ons verbeterregister om na een nadere analyse als maatregel opgepakt te worden.

## ICT

Werken in de zorg betekent omgaan met persoonlijke gegevens. Daarom is beveiliging van het ICT-proces uitermate belangrijk. Het cliëntvolgsysteem dat we gebruiken is Zilliz. Dit systeem is gecertificeerd volgens de normen van ISO27001 en NEN7510. Alle gebruikers moeten met 2FA (two-factor authentication) inloggen. Op het Intranet van Zilliz delen bestuur en medewerkers documenten met elkaar en met de coaches. De financieel medewerker gebruikt de rapportages van coaches om te factureren naar de gemeenten en andere opdrachtgevers.

E-mailen en bestanden met elkaar delen gebeurt via software die draait op servers die we in eigen beheer hebben. Dit geeft ons volledige controle over die processen en verzekert ons ervan dat er geen data gedeeld wordt met andere partijen. De software die we gebruiken is ISO27001 gecertificeerd. Geen enkele gebruiker heeft bestanden of emails op eigen apparaten staan, dus diefstal van een apparaat levert geen openbaarmaking van cliëntgegevens op.

In 2020 zorgde corona ervoor dat het face-to-face begeleiden lastig werd. Daarom hebben we een veilige en betrouwbare oplossing gezocht voor videobellen met cliënten. De open source software Jitsi, algemeen bekend staand als privacy-veilig, is geïnstalleerd op onze eigen servers en coaches kunnen daar gebruik van maken. Grotere overleggen doen we online met een beveiligd Zoom account.

Al onze ICT-processen lopen volgens de richtlijnen die zijn voorgeschreven in de normen van ISO27001.

## Veiligheid

De fysieke veiligheid van onze medewerkers, coaches en cliënten wordt gewaarborgd door ons Arbobeleid. Hierin wordt uitgebreid beschreven welke maatregelen genomen zijn om te voorkomen dat mensen gevaar lopen en indien zich toch een ongeval voordoet staat in het BHV-plan beschreven welke handelingen genomen moeten worden. Onze preventiemedewerker controleert regelmatig of alle hulpmiddelen nog voldoen en of de veiligheidsinstructies gevolgd worden.

## Omgangsnormen

Binnen IBASS hanteren we hoge normen als het gaat over zaken als omgaan met elkaar en omgaan met cliënten. Kernwoorden daarbij zijn zorgvuldig, betrouwbaar, integer, gewetensvol, dienstbaar, betrokken, professioneel en representatief. Om duidelijk te maken hoe dat eruit ziet hebben we in 2020 een nieuwe gedragscode opgesteld. Deze gedragscode is in te zien via onze website.

## 4.5 Kwaliteitsbeleid cliënten

Cliënten zijn ons doelgroep en de reden waarom we bij IBASS zoveel energie in ons werk steken en er zoveel voldoening uithalen. We willen iedere cliënt de begeleiding bieden die hij of zij nodig heeft. Deze doelstelling wordt breed gedragen binnen IBASS, zowel bij de medewerkers op kantoor als het bestuur en alle coaches. Regelmatig overleggen we hoe we de begeleiding van cliënten nog verder kunnen verbeteren.

## Cliënttevredenheid

Wij zijn trots op de twee rapportcijfers die we hebben gekregen van onze cliënten. Een 8,5 voor de begeleiding plus een 8 voor de stichting. Deze totaalscore is gebaseerd op de algehele tevredenheid met de wijze waarop onze coaches omgaan met hun cliënten; de eigen regie, de gelijkwaardigheid tussen coach en cliënt, de betrouwbaarheid en de toegankelijkheid. De tevredenheid met de zelfregie en omgaan met privacy is het hoogst. De toegankelijkheid van de coach krijgt een lagere score. Uit een vervolgvraag blijkt echter dat cliënten het niet nodig vinden dat de coach altijd bereikbaar is.

De wijze waarop belangrijke onderwerpen tijdens de begeleiding aan bod komen, leidt ook tot tevredenheid van cliënten. Hoe wordt omgegaan met lichamelijke en psychische klachten, hoe ondersteuning wordt geboden bij de daginvulling, hoe met een eventuele verslaving wordt omgegaan en de uitleg van autisme is positief beoordeeld door cliënten.

Wat betreft 'het betrekken van het netwerk bij de begeleiding' en het 'omgaan met verslaving' is er een verschil van waardering tussen mannen en vrouwen. In beide gevallen zijn vrouwen wel tevreden, maar duidelijk minder tevreden dan mannen.

De informatie uit dit onderzoek is met coaches en de cliëntenraad gedeeld. Het volledige verslag is terug te vinden op onze website.

Na bovenstaand cliënttevredenheidsonderzoek hebben we de expertise van Reiger Research ingehuurd om een geheel nieuw en goed doordacht cliënttevredenheidsonderzoek op te stellen. De onderzoekers van Reigers Research hebben eerst een vooronderzoek gedaan bij cliënten en coaches om te komen tot een set belangrijke thema's. Daarna zijn vragenlijst opgesteld die werden getest onder een beperkt aantal cliënten. Tot slot zijn in november 2020 alle 260 cliënten aangeschreven met de vraag of ze wilden meedoen aan het cliënttevredenheidsonderzoek. In totaal hebben 87 cliënten de vragen ingevuld. In 2021 werden de resultaten van dit onderzoek bekend en hieruit blijkt dat we een nog hogere beoordeling krijgen van onze cliënten. Zo gaven onze cliënten gemiddeld een 8,5 voor de begeleiding die ze van onze coaches ontvingen. Cliënten waarderen de kennis en ervaring van de coach (8,6), diens houding (8,4), bereikbaarheid en nakomen afspraken (8,5), de begeleiding (8,4) en de klik met de coach (8,6). Dit maakt ons trots!

## Vertrouwenspersoon

Soms loopt de begeleiding, ondanks alle inzet en moeite, niet zoals verwacht. Het eerste aanspreekpunt is de coach, maar niet altijd lukt het de cliënt om met de coach het gesprek goed te voeren. Daarom hebben we in 2020 een interne Vertrouwenspersoon aangesteld. Deze is laagdrempelig bereikbaar en zet zich in om de cliënt bij te staan bij de problemen waar deze mee zit.

Een cliënt heeft uiteraard altijd de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen bij het bestuur of bij de onafhankelijke klachtenorganisatie Zorgportaal Zorg (zie 4.7).

## Cliëntdossiers

De eisen die wij stellen aan de dossiers van cliënten zijn in 2020 verder aangescherpt. Samengevat komen deze eisen neer op het volgende:

- Toestemmingsverklaring: altijd aanwezig;
- Plan van aanpak: binnen 8 weken na de start aanwezig en nooit ouder dan 1 jaar
- Risico-inventarisatie: binnen 8 weken na de start aanwezig en nooit ouder dan 1 jaar
- Halfjaarlijkse evaluatie: binnen 6 maanden na de start van de begeleiding

Voor al deze documenten hebben we formats die coaches gebruiken. Ze worden door zowel de coach als de cliënt ondertekend.

Verder moeten rapportages van de sessies met cliënten binnen 48 uur na de sessie in het cliëntvolgsysteem aanwezig zijn. Iedere rapportage moet voldoen aan een set eisen. In geval van een incident (afwijking van het gebruikelijke) rapporteert de coach een incident.

We controleren de cliëntdossiers structureel én op willekeurige momenten. Coaches die hun dossiers niet op orde hebben worden door het bestuur aangesproken en gevolgd.

## 4.6 Kwaliteitsbeleid medewerkers

In 2020 had IBASS op kantoor een medewerker zorgadministratie in dienst en een financieel medewerker. Zij vullen elkaar aan en kunnen ook taken van elkaar overnemen. In het laatste kwartaal van 2020 is besloten om een derde medewerker erbij te zoeken die beide medewerkers kan ondersteunen en vervangen wanneer nodig.

### Eigen verantwoordelijkheid

De medewerkers op kantoor werken zoveel mogelijk zelfstandig en autonoom. Het bestuur ondersteunt waar nodig, maar de medewerkers genieten veel vrijheid om hun werk zelf in te delen. De eigen verantwoordelijkheid is groot.

### Nieuwe cao

Per 1 augustus 2020 is voor de medewerkers de cao Sociaal Werk van kracht. Hiervoor werkte IBASS met uitgebreide contracten waarin veel was vastgelegd, maar niet alles. De wens om een cao te gaan volgen bestond al langer. Aangezien het werk van onze coaches het dichtst in de buurt komt sociaal werk hebben we besloten deze cao te gaan volgen. Voor onze medewerkers betekent het een verbetering op arbeidsvoorwaarden en salaris.

### Corona

Corona betekende dat het werken op kantoor werd afgeraden. Weliswaar hebben we direct de werkplekken met plexiglas afgeschermd, maar de medewerkers mochten zelf kiezen waar ze wilden werken: thuis of op kantoor. In de praktijk koos men meestal voor thuis. Na een gewenperiode verliep dat zeer goed en weinig cliënten, opdrachtgevers of coaches hebben er iets van gemerkt.

### Verzuim

Het verzuimpercentage van het personeel lag in 2020 op 1,3%, beduidend lager dan het sectorgemiddelde (6,4%) en ook lager dan 2019 (4,5%). Ook de verzuimfrequentie was met 0,9 lager dan het sectorgemiddelde (1,4) en lager dan 2019 (3,2).

### Functioneringsgesprekken

Jaarlijks vindt met iedere medewerker een functioneringsgesprek plaats. In dat gesprek is ruimte om terug te kijken, maar ook om samen vooruit te kijken naar de toekomst. In 2020 gaven beide medewerkers aan dat ze zich thuis voelen bij IBASS.

## 4.7 Klachten, calamiteiten en incidenten

### Klachten

Stichting IBASS heeft aandacht en kwaliteit als speerpunten voor ons werk. Als het even kan proberen we misverstanden te voorkomen en steunend te zijn. Helaas kan het altijd een keer

gebeuren dat een cliënt, coach of medewerker niet tevreden is met een gedraging of handeling, of juist het nalaten daarvan. In de Klachtenprocedure (zie website [www.ibass.nl](http://www.ibass.nl)) staat beschreven wat degene dan kan doen. In eerste instantie willen we het oplossen en zorgen dat iedereen weer snel tevreden is. Daarvoor is ook een Vertrouwenspersoon aangesteld die ondersteunend is. Mocht het nemen van de stappen uit de klachtenprocedure, al dan niet in samenwerking met de Vertrouwenspersoon, niet leiden tot het gewenste resultaat, dan kan een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. IBASS is daarvoor aangesloten bij Klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)). Op de website van Klachtenportaal Zorg staan de te nemen stappen uitgebreid beschreven.

Alle signalen en klachten die IBASS bereiken nemen wij uiterst serieus. Wij proberen te leren van deze signalen en klachten, zodat we de organisatie kunnen verbeteren. Om een indruk te geven van de signalen en klachten die IBASS bereikt heeft stellen wij jaarlijks een Klachtenjaarsverslag op. In dit verslag staan zowel de signalen als de klachten die bij Klachtenportaal Zorg zijn binnengekomen. Hieronder volgt het klachtenjaarsverslag 2020.

### Aantal signalen/klachten

Aantal signalen en informele klachten: 1

Aantal formele klachten via Klachtenportaal Zorg: 0

### Behandeling per signaal/klacht

Informele klacht: Cliënt vond dat de begeleiding niet voldeed aan wat cliënt verwachtte.

Afhandelingstermijn: Door omstandigheden (Corona) is de totale termijn 3 maanden geworden.

Wijze van afhandeling: Er zijn diverse gesprekken geweest met cliënt, coach, vertrouwenspersoon en bestuur. De klacht is naar ieders tevredenheid opgelost. Er is gecommuniceerd per email, telefoon en face to face.

Welke verbetermaatregelen zijn genomen:

- intensiever checken van de tevredenheid van cliënten (cto naar 1x per jaar)
- wij zijn nog meer nadruk gaan leggen op het juist en op tijd melden van incidenten volgens het protocol van IBASS
- uitvoeriger screenen van uitkomsten incidentmeldingen door vertrouwenspersoon & bestuur
- in tevredenheidsgesprek met coaches uitvoerig bespreekbaar maken van het doen of juist ontbreken van incidentmeldingen

### Calamiteiten

In 2020 is er één calamiteit gemeld. Het betrof zelfdoding door een cliënt.

Wijze van afhandeling: De calamiteit is direct gemeld bij de GGD van de betreffende regio. Er is een officieel onderzoek gedaan naar deze zelfdoding in samenwerking met het wijkteam van de betrokken gemeente, GGD en de betrokken coach van Stichting IBASS en daarnaast de aandachtsfunctionaris van IBASS.

Er is een onderzoeksverslag opgesteld waarbij blijkt dat IBASS alle stappen juist genomen heeft.

Voorgesteld verbeterpunt is: Een organisatie brede suïcidepreventie training aanbieden bij IBASS met als doel om deskundigheid te bevorderen bij coaches.

Daarnaast was het de aandachtsfunctionaris onbekend dat er altijd een onderzoek plaats vindt na een calamiteit. Dit is inmiddels bekend bij de betrokken personen binnen de Stichting.

## Incidenten

In 2020 hebben we binnen ons cliëntvolgsysteem Zilliz het invoeren en opvolgen van incidenten vastgelegd en gestimuleerd bij de coaches. Een incident is daarbij omschreven als alles dat anders gaat dan je op basis van de begeleiding van de betreffende cliënt mag verwachten. Dit is een zeer brede definitie en het gevolg is dat er zeer veel incidentmeldingen gedaan worden. We vragen de coaches om per incident aan te geven in welke categorie het incident valt en om kort te omschrijven wat er is gebeurd en welke aanpak is gekozen. Incidenten die vallen onder huiselijk geweld worden op een andere manier gemeld en daarbij wordt per definitie de aandachtsfunctionaris ingeschakeld.

De aandachtsfunctionaris en de vertrouwenspersoon bekijken ieder kwartaal alle incidentmeldingen. Zij analyseren de meldingen en besluiten of er trends zichtbaar zijn die actie behoeven. In 2020 zijn dit hun bevindingen:

- In totaal zijn 185 incidenten gemeld in Zilliz.
- Er zijn 98 no-shows gerapporteerd. Dat zijn niet veel no-shows op een totaal van duizenden rapportages van ruim 300 cliënten. Opvallend dat in het laatste kwartaal gemiddeld veel meer no-shows zijn gerapporteerd.
- Het aantal coaches dat incidenten juist rapporteert neemt toe
- Een veel terugkomende reden voor no-show is corona gerelateerde klachten bij cliënten
- 2 keer is gerapporteerd dat de cliënt een andere coach wil
- 4 keer is de begeleiding door de cliënt stopgezet
- 17 keer zijn zorgen gemeld door iemand uit de omgeving van cliënt
- 5 keer is overlast gemeld
- 47 keer is er wel een melding gedaan maar is er geen categorie bij opgegeven

### Conclusies:

- De cijfers vallen binnen de verwachtingen en we zien geen bijzondere, onverwachte trends.
- Corona gerelateerde klachten zorgen in Q4 voor meer no shows.
- Meer coaches zijn incidenten gaan melden.
- In het laatste kwartaal is de diversiteit van meldingen door diverse coaches toegenomen.

### Verbetermaatregelen:

- Coaches lijken nog niet consequent incidenten te melden. De coaches zullen gestimuleerd worden om altijd een incidentmelding te doen.
- Het gebruik van het voor incidentmeldingen bedoelde sjabloon is nog niet optimaal en ook de categorie van het incident wordt te vaak niet omschreven in de melding. De coaches zullen daar nogmaals op worden gewezen.

## 4.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Maatschappelijk ondernemen kan gedefinieerd worden als ondernemen met aandacht voor economie, milieu en sociaal.

## Economie

Op economisch gebied kunnen we kort zijn: IBASS heeft alleen oog voor het helpen van mensen met autisme en hun naasten en streeft op geen enkele manier na om geld of winst te creëren. Uiteraard werken we wel met professionals, dus vragen we wel een marktconforme vergoeding voor onze diensten.

## Milieu

Milieutechnisch gezien proberen we bij IBASS de milieubelasting van ons werk laag te houden. Zo zetten we zoveel mogelijk coaches in die in de buurt van de client wonen, zodat de reiskilometers minimaal blijven. Verder proberen we duurzame spullen aan te schaffen en houden we niet van wegwerp. Samenvattend kunnen we stellen dat een lage milieubelasting niet onze core-business is, maar wel onze voortdurende aandacht heeft.

## Sociaal Return on Investment (SROI)

De maatschappij is van iedereen en iedereen die wil zou moeten kunnen meedoen. Ons werk is daar sowieso op gericht. Daarnaast proberen we ook op andere manieren direct en indirect te stimuleren dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen meedoen. Verschillende gemeentes waar wij een contract mee hebben eisen ook van ons dat we een deel van onze omzet besteden aan dit doel, en dat vinden wij terecht.

IBASS onderschrijft het belang van deelname aan de arbeidsmarkt van haar cliënten. Werken, betaald of onbetaald in de vorm van vrijwilligerswerk, geeft structuur, een gevoel van trots, bouwt zelfvertrouwen en vergroot het netwerk. Het vinden en behouden van een zinvolle daginvulling is onderdeel van onze begeleiding.

Bij onze overleggen en trainingen kiezen we bewust voor de inhuur van een locatie die werkt met mensen met een beperking. Ook laten wij ons kantoor schoonmaken door iemand die een afstand had tot de arbeidsmarkt. Verder zoeken wij leveranciers van relatiegeschenken die werken met mensen met een beperking.

In 2020 is onze besteding aan SROI achtergebleven bij onze planning, omdat de meeste overleggen en trainingen online moesten plaatsvinden vanwege corona. We hebben maar vier keer een fysieke bijeenkomst kunnen hebben in 2020.

## 4.9 Risicomanagement

IBASS heeft een goede naam op basis van het leveren van goede begeleiding, bereikbaarheid en snelheid van reageren, betrouwbaarheid en openheid. Dit horen wij terug van klanten en van opdrachtgevers. Bovengenoemde punten zijn allemaal aspecten waar we veel aandacht aan geven en dan is het prettig als dat resultaat geeft. Twee speerpunten die we hadden geformuleerd bleken minder eenvoudig tot resultaat te leiden en die beschrijven we hieronder.

### Zorg leveren aan mensen die zorg nodig hebben

In het gebied waar we actief zijn zouden we het liefst 100% van de aanvragen voor begeleiding honoreren en ons doel was om minimaal 90% te halen. Helaas is dat niet gelukt. De precieze cijfers weten we niet, omdat we pas in de loop van 2020 exact zijn gaan meten, maar we schatten dat we over heel 2020 ongeveer 70% van de aanvragen konden voldoen. Gedurende het hele jaar hebben we actief gezocht naar extra coaches, maar helaas hebben we niet voldoende coaches gevonden die voldoen aan onze strenge eisen. Ook in 2021 zal dit een speerpunt blijven. Tegelijkertijd moeten we constateren dat de vraag naar specialistische ASS-begeleiding nog steeds toeneemt. Dit betekent dat



de vaak verborgen problemen van mensen met ASS steeds meer aan het oppervlak komen en dat goede begeleiding niet meer wordt gezien als een luxe maar als noodzaak.

### Risico van wegvallen van medewerker op kantoor

Op het kantoor van IBASS werken twee mensen die vele taken combineren. Dit betekent dat er korte lijnen zijn en zaken snel afgehandeld worden. Het betekent echter ook dat als één van deze mensen wegvalt er ook direct knowhow en ervaring wegvalt. Begin 2020 gaf onze Zorgmedewerker aan dat ze in de loop van het jaar iets anders wilde gaan doen. Gelukkig hebben we dit kunnen opvangen door onmiddellijk een nieuwe kracht te zoeken en met voldoende inwerktijd kon deze de taken soepel overnemen. Op de toekomst gericht hebben we echter besloten om het risico van een wegvallende kracht op kantoor te beperken door het nemen van de volgende maatregelen:

- Aantrekken van een derde medewerker die beide andere medewerkers kan vervangen
- Taken beter te omschrijven, zodat overnemen van taken soepeler verloopt
- Een extern boekhoudkantoor in te schakelen, zodat bij het wegvallen van de financieel medewerker het boekhoudkantoor tijdelijk de taken kan overnemen

Tot slot blijft gelden dat IBASS werkzaam is in de zorgmarkt. In 2015 betekende de nieuwe WMO en Jeugdwet dat gemeenten alles overnamen van de rijksoverheid. Dat was een grote overgang voor alle zorgaanbieders, dus ook voor IBASS. We weten niet welke veranderingen de komende tijd ons gaat brengen. We proberen zo goed mogelijk op de hoogte te blijven van wet- en regelgeving en te anticiperen op veranderingen die consequenties hebben voor ons als zorgaanbieder.

## 4.10 Financieel beleid

### Algemeen

Het financiële beleid van IBASS is afgestemd op de strategische doelstellingen van de organisatie. Ons belangrijkste doel is om kwalitatief hoogstaande zorg te leveren. In de begroting is derhalve de grootste post die voor het inhuren van hoogstaande autismebegeleiders. Daarnaast streven we naar een klein, effectief en efficiënt kantoor met goede medewerkers die snel en goed werk leveren. Meer informatie over de strategische doelen van 2020 vindt u in 4.3.

IBASS heeft 2020 afgesloten met een kleine winst van 40.663 euro. Dit was 2,6% van de totaal omzet. Dit resultaat is na aftrek van belasting in zijn geheel toegevoegd aan de reserves.

### Planning & Control Cyclus en Begrotingcyclus

Met de planning & control cyclus bewaakt het bestuur de voortgang van activiteiten en de kwaliteitseisen van het HKZ-kwaliteitskeurmerk. In 2020 is gestart met een KPI-monitor waarop kerngetallen worden bijgehouden op verschillende gebieden, waaronder de financiële. Daarnaast is er een begrotingscyclus die gericht is op de begrotingen en (half)jaarrekeningen. Deze twee cycli worden sinds 2020 meer en meer geïntegreerd.

### Verwachting voor komend jaar

Het algemene financiële beleid verandert niet en de begroting is opgesteld ten dienste van de strategische doelen die we ons stellen. In 2021 verwachten we dat de omzet en alle kosten met ongeveer 10% zullen stijgen en dat we uiteindelijk ongeveer quitte spelen wat resultaat betreft.

## 5 Toekomst

IBASS is een samenwerkingsverband van zelfstandige autismecoaches en zal dat blijven. Al onze aandacht blijft gericht op het leveren van uitstekende begeleiding aan mensen met autisme en hun naasten. Alles wat er verder binnen IBASS gebeurt is daarop gericht.

Enkele zaken vragen speciale aandacht in 2020. Deze worden hieronder kort aangestipt.

### Corona

In 2021 zal corona nog een tijd lang een rol spelen, maar gezien de uiteindelijk geringe impact die het had in 2020 verwachten we niet dat corona in 2021 een cruciale rol zal spelen.

### Kwaliteit

Door de groei van IBASS, en door de toegenomen druk van wet- en regelgeving, met name vanuit gemeenten, zal IBASS verder door ontwikkelen als het aankomt op professioneel werken en het volgen van controleerbare procedures. Daarom zal het kwaliteitsmanagementsysteem blijvend aandacht vragen.

Ook willen we de kwaliteit van onze coaches nog verder omhoog brengen. In 2021 gaan we daarom meer trainingen en cursussen aanbieden aan de coaches, zodat zij nog beter in staat zijn om mensen met autisme goed te begeleiden.

### Toezicht

De Raad van Toezicht groeit mee met IBASS. Daarbij verdient de samenwerking tussen het bestuur en de RvT aandacht. De Toezichtvisie van de RvT krijgt een update en bestuur en RvT samen zullen belangrijke thema's oppakken en doorspreken.

### Cliëntenraad

IBASS werkt aan een nieuwe cliëntenraad met een nieuw reglement. Als dit afgerond is zal een nieuwe cliëntenraad worden geformeerd. Het lid in de RvT dat is gericht op goede samenwerking tussen RvT en cliëntenraad zal zorgen dat de belangen van cliënten niet alleen via direct contact tussen bestuur en de cliëntenraad worden behartigd, maar ook via de RvT.

### Ontwikkeling van nieuwe diensten

IBASS heeft een enorme schat aan ervaring en knowhow op het gebied van autisme. Op dit moment wordt die kennis met name via ambulante begeleiding ingezet. We denken echter dat de rol van IBASS in dit speelveld krachtiger kan worden als we meer inzetten op voorlichting, trainingen, lezingen, begeleiden van gespreksgroepen, en andere activiteiten die in het belang van mensen met autisme zijn. In 2021 zullen we stappen zetten om deze nieuwe activiteiten te ontwikkelen en bekend te maken.

### IBASS als geheel

IBASS is begonnen als kleine stichting met enkele coaches. De coaches helpen elkaar, ondersteunen elkaar, en houden elkaar scherp. Als alle coaches elkaar kennen dan werkt dit makkelijk en versterkend. Daarom hebben we ons voorgenomen om nooit een grote organisatie te worden met meerdere afdelingen of diverse hiërarchische lagen. IBASS is klein en flexibel en vindt kracht in samenwerking. We merken dat we door natuurlijke groei de grens tussen klein en groot beginnen te bereiken. Daarom zullen we in 2021 aandacht geven aan de groei van IBASS om op zo'n manier verder te ontwikkelen dat we onze eigenheid behouden en een club van enthousiaste coaches blijven die samenwerken met plezier en volharding.