



# Stichting IBASS

## Jaarverslag 2021

## 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.

In 2021 is IBASS gestabiliseerd, zowel in het aantal cliënten dat we mochten begeleiden als in het aantal coaches dat zich bij ons heeft aangesloten. De vraag naar onze begeleiding is ongewijzigd groot. De stabilisatie wordt veroorzaakt doordat het in de huidige arbeidsmarkt lastig is om voldoende coaches te vinden die voldoen aan de strenge eisen die wij stellen. Het zoeken naar nieuwe coaches gaat onverminderd voort en zal ook in 2022 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 bestuursleden 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 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.

Bart van Roosmaelen, Nanda Koopmanschap en Arnold Kraakman  
Raad van Bestuur, Juni 2022

(op 1 december 2021 heeft Bart van Roosmaelen het stokje overgenomen van Paulien Fopma)

# 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 .....	15
<b>4 Beleid, inspanningen en prestaties .....</b>	<b>16</b>
4.1 Resultaat van uitgesproken verwachting uit voorgaand jaar.....	16
4.2 Meerjarenbeleid.....	16
4.3 Algemeen beleid 2020.....	16
4.4 Kwaliteitsbeleid algemeen .....	17
4.5 Kwaliteitsbeleid cliënten .....	19
4.6 Kwaliteitsbeleid medewerkers .....	20
4.7 Klachten, calamiteiten en incidenten.....	21
4.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen .....	23
4.9 Risicomanagement .....	24
4.10 Financieel beleid.....	25
<b>5 Toekomst.....</b>	<b>26</b>
5.1 Kwaliteit zorg .....	26
5.2 Toezicht .....	26
5.3 Cliëntenraad .....	26
5.4 Voldoende coaches voor de vraag naar autismebegeleiding.....	26
5.5 Betrokkenheid coaches .....	26
5.6 Jeugdcoaches en SKJ.....	26
5.7 Kennis aanbestedingen uitbreiden.....	27
5.8 Ontwikkeling van nieuwe diensten .....	27
5.9 IBASS en de toekomst.....	27

# 1 Uitgangspunten verslaglegging

Voor u ligt het Jaarverslag 2021 van Stichting IBASS. Samen met de Jaarrekening van 2021 vormt dit de Jaarverantwoording 2021.

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.

## 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

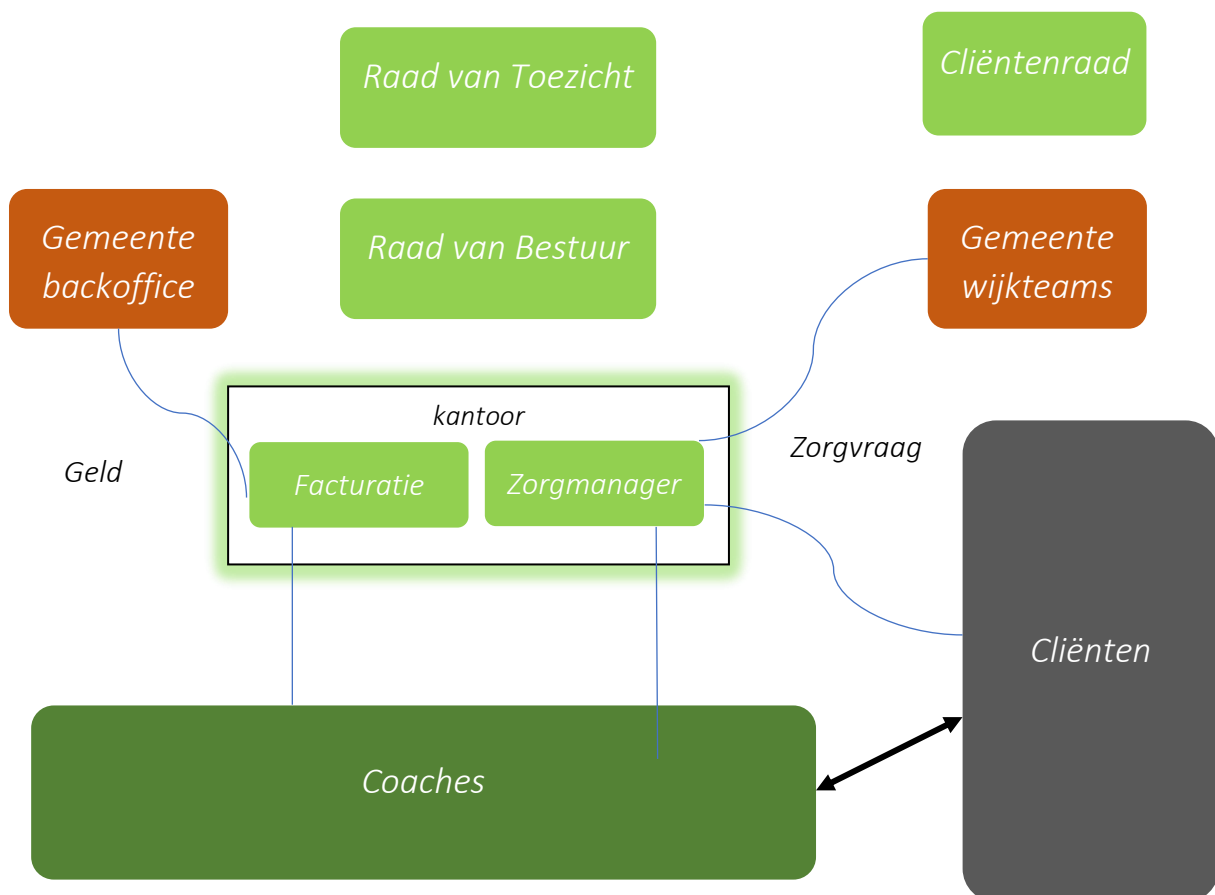
IBASS is een zorgaanbieder met een bijzondere organisatievorm. Het is een samenwerkingsverband van ZZP-coaches die intensief kennis delen en met elkaar sparren. Het zijn allen zelfstandige coaches

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 31-12-21	Aantal FTE's op 31-12-21
In loondienst	1	0,44	0	0	3	1,92
ZZP	4	2,5	4	2,5	37	14,8
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>2,99</b>	<b>4</b>	<b>2,5</b>	<b>40</b>	<b>16,72</b>

Cliënten	Aantal
<b>Aantal unieke cliënten in begeleiding op 1-1-2021</b>	297
<b>Aantal nieuw ingeschreven cliënten in 2021</b>	138
<b>Totaal aantal unieke cliënten in 2021</b>	435
<b>Aantal uitgeschreven cliënten in 2021</b>	132
<b>Aantal unieke cliënten in begeleiding op 31-12-2021</b>	303

## 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 2021 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, het NAU in provincie Utrecht, 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedures voor goede matching en goed gekwalificeerde zorgmedewerker</li> <li>- Coachoverleggen</li> </ul>



	- Goede ondersteunende processen en procedures	- Kwaliteitshandboek
<b>Gemeentes (WMO en Jeugd)</b>	- Uitvoeren werk conform contract	- Overzicht contractuele voorwaarden gemeentes (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 2021 is door RvB en RvT het laatste document opgesteld waarmee we nu ook helemaal voldoen aan principe 4 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>	Ja	
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>	Ja	
Principe 3. Invloed belanghebbenden. <b>De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor adequate invloed van belanghebbenden</b>	Ja	
Principe 4. Inrichting governance. <b>De raad van bestuur en raad van toezicht zijn een ieder verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie</b>	Ja	
Principe 5. Goed bestuur. <b>De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling</b>	Ja	
Principe 6. Verantwoord toezicht. <b>De raad van toezicht houdt toezicht op de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie</b>	Ja	
Principe 7. Continue ontwikkeling. <b>De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid</b>	Ja	
Is uw organisatie (naast de Governancecode zorg) onderworpen aan een andere code of past u deze vrijwillig toe? Zo ja, welke code is dat?	Nee	

Het Bestuursreglement en het Reglement van de Raad van Toezicht wordt jaarlijks doorgenomen en aangepast indien nodig.

## 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 2021 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	Aftreden
<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	1-12-2021
<b>B. van Roosmaelen</b>	Secretaris	1-12-2021	31-12-2022			
<b>N.Koopmanschap</b>	Penningmeester	7-9-2015	7-9-2019	7-9-2023	7-9-2027	

Op 1-12-2021 is mevrouw P. Fopma teruggetreden als bestuurslid. De heer B. van Roosmaelen is ingetreden voor de periode van ruim een jaar. Omdat de bestuurswijze van IBASS in 2022 geëvalueerd wordt is dhr. Van Roosmaelen voor een kortere periode dan gebruikelijk aangesteld. Indien uit de evaluatie blijkt dat IBASS ook na 2022 door een driehoofdig bestuur zal worden geleid, dan is het de intentie om, bij goed functioneren, door te gaan met dhr. Van Roosmaelen als bestuurslid.

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 2021

IBASS is een stabiele organisatie die in haar vakgebied haar specialistische kennis inzet voor de begeleiding van haar cliënten. Kwaliteit van de dienstverlening en perspectief voor de cliënt staat hierbij voorop. De organisatie staat ook voor de uitdaging hoe haar kwaliteit en maatschappelijke impact voor de toekomst gestalte te geven. In samenspraak met de Raad van Toezicht (RvT) geeft de Raad van Bestuur (RvB) daar actief vorm aan.

### Ontwikkelingen samenspel

In het jaar 2021 is gewerkt aan verbetering van het samenspel tussen bestuur en toezicht. Het plotselinge vertrek van de voorzitter van de RvT medio 2021, heeft het gesprek over het samenspel in een stroomversnelling gebracht. De centrale vraag hierbij was "Is toezicht beperkt tot formele aspecten als begroting, jaarrekening en benoemingen, of zien we toezicht veeleer als een 'sparring partnership' met het bestuur?". Met ondersteuning van een externe begeleider via de NVTZ is hier in

een aantal gezamenlijke sessies vorm aan gegeven. Passend bij de in 2020 vastgestelde toezichtvisie, waarin expliciet gekozen wordt voor *waardengericht toezicht*, is in consensus gekozen om het 'strategisch partnership' de komende jaren verder vorm te geven.

De RvT is zich ervan bewust dat de eigen rol en invloed op de maatschappelijke doelstelling van IBASS betrokken maar op afstand is, en tevens een belangrijk kwaliteitsaspect dient te zijn in overeenstemming met de Governance Code zorg. In dat proces is ook de vertrouwensrelatie tussen RvT en RvB aan de orde geweest. Dit heeft tot gevolg dat één van de leden van de RvT ervoor gekozen heeft niet voor een herbenoeming (19-02-2022) te opteren.

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. In het kader van eigen vakmanschap hebben twee leden van de Raad van Toezicht de opleiding 'De nieuwe toezichthouder in zorg en welzijn' van de NVTZ succesvol afgerond.

### **Samenstelling**

Door geschetste ontwikkeling ontstonden er twee vacatures in de RvT. Statutair is bepaald dat de zittende (2) leden zorg moeten dragen voor het op sterkte brengen van de RvT naar minimaal 3 personen. Dit heeft geresulteerd in de benoeming van een nieuw lid van de RvT met specifiek aandachtgebied financiën en bedrijfsvoering (bijlage A). De vacante positie van voorzitter, is ingevuld door deze functie te laten rouleren op jaarbasis. Eén van de zittende leden heeft de voorzittersrol vanaf december 2021 tot 2023 op zich genomen. Er is besloten om in de bezoldiging geen onderscheid te maken tussen lid en voorzitter, daarbij wordt de hoogte op het niveau van 2020 gehandhaafd.

### **Gesprek**

De bijeenkomsten tussen RvB en RvT hebben in 2021 weer fysiek kunnen plaats vinden. Om het gesprek tussen RvB en RvT ook 'in proces' goed te laten verlopen, is ervoor gekozen om in de afronding van elke vergadering een reflectieronde op het vergaderproces te houden.

De RvT is gevraagd en ongevraagd, tijdens vergaderingen en tussentijds adequaat geïnformeerd door de RvB. Een aantal leden van de RvT heeft deelgenomen aan het zomerdiner, tevens deelgenomen aan een coachoverleg.

In 2021 heeft de RvT vier keer regulier met het bestuur vergaderd op inhoud. Tijdens de vergaderingen zijn noodzakelijke onderwerpen voor het houden van toezicht op besturing, beleid en uiteraard de gang van zaken besproken. In bijlage B is een algemene opsomming van onderwerpen en besluiten opgenomen.

### **Tot slot**

Samenvattend kan gezegd worden dat het jaar 2021 vooral gekenmerkt wordt introspectie. Het vinden van een nieuwe, professionele werkrelatie en samenspel tussen bestuur en toezicht. Intensief overleg in meerdere sessies hebben hiervoor een solide basis gelegd. Er wordt verwacht dat 2022 in het teken zal staan van de strategische toekomstvisie. In hernieuwde samenwerkingsbasis kan de focus dan ook volledig daarop gericht zijn.

De RvT realiseert zich dat het vinden van een hernieuwde samenwerkingsrelatie ook een belasting betekende voor de leden van het bestuur. Het in 2021 bereikte resultaat geeft ons vertrouwen voor de toekomst. De RvT respect heeft voor de wijze waarop het bestuur haar bestuurlijke taken met verve heeft uitgevoerd.

## Bijlage A.

Samenstelling Raad van Toezicht IBASS:

Persoonlijke gegevens	Functie en bezoldiging	Rooster <i>1<sup>e</sup> benoeming; 2<sup>e</sup> benoeming; uiterlijke aftreding</i>
<p><b>Dhr. D.W. Colon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdfunctie: Manager Operational &amp; Financial Controlling</li> <li>- Nevenfuncties: Lid Raad van Toezicht Nusantara; Lid Raad van Toezicht K-vriendelijk; Lid Raad van Commissarissen Vryleve; Lid Raad van Commissarissen WBV Maarn; Lid Raad van Toezicht Stichting Openbaar Onderwijs Oost Groningen; Bestuurslid Nederlandse Woonbond; Bestuurslid Vrienden van Atlant; Lid Raad van Toezicht Ixta Noa; Lid Raad van Toezicht MIMIK</li> </ul>	<p><b>Voorzitter</b></p> <p>€ 3000 excl. BTW en onbelaste onkostenvergoeding</p>	<p>1<sup>e</sup> 19-02-2018</p> <p>Uitgetreden per 7-7-2021</p>
<p><b>Mevr. A. Hidding</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdfunctie Toezichthouder en Commissaris: Voorzitter RvT Burgerkracht Limburg; Voorzitter RvT Peuteropvang Heerlen en Voerendaal; Voorzitter RvT RAP (tot 01/02/2020); Voorzitter RvT GGZ Momentum; Vicevoorzitter RvT PAMM; Voorzitter RvT SWV Midden-Limburg; Lid RvT de Gelderhorst; Vicevoorzitter SSOE; Gecertificeerd Lid ITZH</li> </ul>	<p><b>Vicevoorzitter</b></p> <p>€ 2000 excl. BTW en onbelaste onkostenvergoeding</p>	<p>1<sup>e</sup> 19-02-2018</p> <p>Uitgetreden per 19-02-2022</p>
<p><b>Dhr. C. van Helvert</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Functie: Gepensioneerd en freelance interim-management sociaal domein</li> <li>- Nevenfuncties: Voorzitter bestuur St Wijkwerkwinkel De Wasplaats; Lid klankbordgroep "Actief Werkt" gemeente Arnhem; Lid kerngroep samenwerkende buurthuizen Arnhem</li> </ul>	<p><b>Lid – Voorzitter 2022</b></p> <p>€ 2000 excl. BTW en onbelaste onkostenvergoeding</p>	<p>1<sup>e</sup> 20-11-2019</p> <p>2<sup>e</sup> 20-11-2023</p> <p>A 20-11-2027</p>

<p><b>Mevr. A.C. Ridderikhof-Doodkorte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Functie: Regiomanager Arnhem en Nieuw Wehl bij Elver</li> </ul>	<p><b>Lid</b></p> <p>€ 2000 excl. BTW onbelaste onkostenvergoeding</p>	<p>1<sup>e</sup> 1-07-2020 2<sup>e</sup> 1-07-2024 A 1-07-2028</p>
<p><b>Dhr. T. Hazekamp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Functie: Lid RvB bij Slingeland Ziekenhuis</li> <li>- Nevenfunctie: Lid RvT Mikz Kinderopvang</li> </ul>	<p><b>Lid</b></p> <p>Naar rato vanaf moment van benoeming € 2000 excl. BTW onbelaste onkostenvergoeding</p>	<p>1<sup>e</sup> 15-12-2021 2<sup>e</sup> 15-12-2025 A 15-12-2029</p>

## Bijlage B.

Overzicht vergaderingen RvT 2021		
Vergadering	Regulier	Specifiek
<b>RvT en RvB</b>	29-04-2021 07-07-2021 06-10-2021 15-12-2021	Reflectie en evaluatie 06-09-2021 10-11-2021 08-12-2021
<b>RvT separaat</b>	31-03-2021	Individuele voortgangsgesprekken met leden van de RvB 29-09-2021 extra vergadering

Besluiten en goedkeuringen RvT over besluiten RvB		
Onderwerp	Besluit	Goedkeuring
Jaarrekening 2020		X
Decharge RvB 2019	X	
Begroting 2021		X
Bezoldiging RvT 2021	X	
Benoeming 1 lid RvT	X	
Profiel nieuw RvT lid	X	
Benoeming 1 lid RvB	X	
Nabetaling coaches		X
Bestuursreglement	X	

Onderwerpen ter informatie en ter bespreking
Bestuurs-samenvattingen per vergadering
KPI's, medewerkers, trajecten en projecten

Financiële voortgang per kwartaal en halfjaar per vergadering
(Externe) stakeholders, gemeentes en wetgeving
Cliënt tevredenheidsonderzoek
Voortzetting cliëntenraad
HKZ-audit
Regio's, netwerk, communicatie en PR
Corporate Governance code
Kwaliteitszorg
Voortgang strategisch plan
Gevolgen corona-pandemie
Wet Arbeidsmarkt in Balans m.b.t. de organisatiestructuur

De bezoldiging van de Rvt 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. Het nieuwe reglement is gereed en het werven van nieuwe leden voor de cliëntenraad is gaande. Naar verwachting zal de nieuwe cliëntenraad in de tweede helft van 2022 geïnstalleerd worden.

## 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 de afgelopen jaren telkens met 10 tot 25% groeide in omzet. Die groei vakt af en de omzet stabiliseert. 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:

#### 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.

## 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 2020 is ons kwaliteitskeurmerk HKZ Kleine Organisaties omgezet naar een keurmerk HKZ Zorg en Welzijn. Dit betekende een aantal extra eisen en richtlijnen en daarom hebben we ons hele kwaliteitssysteem onder handen genomen. In 2021 hebben we deze nieuwe eisen geïntegreerd in alle lagen van IBASS.

Bij de vernieuwing van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) werden we ondersteund door Kleemans Organisatieadvies. Zij hebben in juni 2021 een interne audit afgenomen en ons verder geholpen met het wijzigen van bestaande protocollen, formulieren en reglementen en het maken van nieuwe. De slotbevinding van de interne audit was dat ons KMS op alle aspecten voldoet aan de norm. Op 12 oktober 2021 volgde een externe audit, afgenomen door TUV Nederland. Deze audit hebben we glansrijk doorstaan.

Onderdeel van ons KMS zijn risico inventarisaties en een organisatiebeoordeling.

### Risico inventarisaties

In mei 2021 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, net als vorig jaar, 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. Daarnaast was er een risico met 8 punten. Dat risico betrof de kans dat we onvoldoende capabele ZPP-ers zouden hebben voor de hulpvragen die we krijgen. De oorsprong van dit risico ligt in de combinatie van een hoge vraag naar hulp en een tekort aan beschikbare coaches. Als maatregel hebben we de werving van nieuwe coaches een extra impuls gegeven.

### Organisatie beoordeling

In oktober 2021 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.

### 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 2021 hebben we de veilige en betrouwbare oplossing voor videobellen met cliënten, open source software Jitsi, op onze eigen servers laten draaien. 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. In juni 2021 is ons arbobeleidsplan gecontroleerd en waar nodig geüpdatet. 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. In 2021 is de gedragscode aangevuld met richtlijnen gericht op grensoverschrijdend gedrag.

## 4.5 Kwaliteitsbeleid cliënten

Goede begeleiding van cliënten is ons doel 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 in 2021 hebben gekregen van onze cliënten. Een 8,5 voor de begeleiding en een 8,2 voor de stichting als geheel. Deze cijfers zijn weer hoger dan in 2020. De 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 vertrouwelijkheid 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.

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

### 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 2021 iets 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 2021 kreeg IBASS op kantoor een tweede medewerker zorgadministratie erbij, naast een financieel medewerker. Zij vullen elkaar aan en kunnen ook taken van elkaar overnemen.

### 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.

### Cao Sociaal Werk

Op 1 augustus 2020 is voor de medewerkers de cao Sociaal Werk ingevoerd. Hiervoor werkte IBASS met uitgebreide contracten waarin veel was vastgelegd, maar niet alles. Voor onze medewerkers betekende dat 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 2021 is weer vaker op kantoor gewerkt, wat de samenwerking en het contact met de coaches ten goede kwam.

## Verzuim

Het verzuimpercentage van het personeel lag in 2021 op 7,4%, iets hoger dan het sectorgemiddelde (6,8%). Ook de verzuimfrequentie was met 1,9 iets hoger dan het sectorgemiddelde (1,4). Hou bij beoordeling van deze cijfers rekening met het feit dat IBASS slechts 3 medewerkers in dienst heeft.

## 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 2021 gaven alle 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 2021.

### Aantal signalen/klachten

Aantal signalen en informele klachten: 2

Aantal klachten via Klachtenportaal Zorg: 0

### Behandeling per signaal/klacht

#### *Informeel klacht 1, gemeente Arnhem:*

Een cliënt die bij Rijksoverheid werkt, uit bedreigingen naar een medewerker van Rijksoverheid (via mail en telefoon). Dit gebeurt herhaaldelijk alvorens IBASS op de hoogte gesteld wordt.

Afhandelingstermijn: binnen 2 weken is de klacht afgehandeld en is de situatie weer neutraal.

Wijze van afhandeling: bestuur van IBASS heeft deze klacht opgepakt en een brief gestuurd naar Rijksoverheid met excuses en de concrete stappen die ondernomen worden om dit in de toekomst te voorkomen.

De wijze van communicatie en opvolging van de klacht: communicatie is vlot gegaan; bestuur heeft de klacht direct opgepakt. In afstemming met de coach en de vertrouwenspersoon is er gehandeld.

Rijksoverheid is tevreden met hoe er gehandeld is nav de klacht en maken de klacht niet formeel. Cliënt houdt zich aan de afspraken.

Welke verbetermaatregelen zijn genomen: in algemene zin zijn er geen maatregelen genomen, immers coaches hebben geen directe invloed op het gedrag van cliënten zodra ze alleen zijn.

#### *Informele klacht 2, gemeente Amersfoort:*

Cliënt neemt contact op met vertrouwenspersoon. Ze geeft aan dat ze de begeleiding met coach direct stopt omdat het niet meer goed voelt.

Afhandelingstermijn: de klacht komt net voor Kerst binnen en wordt zo goed als het kan opgepakt door verschillende gesprekken met cliënt en coach te voeren door vertrouwenspersoon. In het nieuwe jaar kan cliënt nog het dossier inzien (dit is een wens van haar). Eind januari is de klacht afgehandeld.

Wijze van afhandeling: vertrouwenspersoon heeft gesprek met cliënt, waarin cliënt zich

Gehoord voelt. Daarna heeft vertrouwenspersoon gesprek met betreffende coach om aan te

Geven wat er speelt bij cliënt. Cliënt vraagt nadrukkelijk of vertrouwenspersoon dit wil doen.

Coach reageert goed en meelevend en probeert mee te denken. Cliënt is tevreden. Later geeft ze aan dat ze het dossier wil inzien. Na inzage wordt het dossier vernietigd, alleen de voor administratie noodzakelijke gegevens blijven behouden. Cliënt wil geen andere coach van IBASS en wordt overgedragen aan de gemeente.

De wijze van communicatie en opvolging van de klacht: communicatie is telefonisch gegaan.

Welke verbetermaatregelen zijn genomen: coaches worden door het bestuur geadviseerd om zeer regelmatig te checken bij cliënt of deze nog tevreden is met de begeleiding.

## Calamiteiten

In 2021 zijn er twee calamiteiten gemeld. Beiden betrof een poging tot suïcide van een cliënt.

Wijze van afhandeling: De calamiteiten zijn direct gemeld bij de GGD van de betreffende regio. De GGD heeft onderzoek ingesteld. GGD gaf aan dat IBASS juist gehandeld heeft.

## Incidenten

In ons cliëntvolgsysteem Zilliz is een incident 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 2021 zijn dit hun bevindingen:

- In totaal zijn 262 incidenten gemeld in Zilliz (in 2020: 185).

- Er zijn 141 (2020: 98) no-shows gerapporteerd. Dat zijn niet veel no-shows op een totaal van duizenden rapportages van ongeveer 300 cliënten.
- Het aantal coaches dat incidenten juist rapporteert neemt toe
- Veel incidentmeldingen zijn in verband met een klein aantal cliënten
- 45 (2020: 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.
- Passend bij de doelgroep van IBASS zien we dat er veel no-shows zijn

#### Verbetermaatregelen:

- Coaches lijken nog steeds niet consequent incidenten te melden. De coaches zullen gestimuleerd worden om altijd een incidentmelding te doen.
- Niet bij alle incidentmeldingen wordt het sjabloon gebruikt. 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 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 cliënt 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

heeft tot de arbeidsmarkt. Verder zoeken wij leveranciers van relatiegeschenken die werken met mensen met een beperking.

In 2021 is onze besteding aan SROI wederom achtergebleven bij onze planning, omdat veel overleggen en trainingen online moesten plaatsvinden vanwege corona. \*\*\*

## 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 cliënten 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. In 2020 konden we slechts 48% van de aanmeldingen plaatsen en in 2021 slechts 53%. Dit zijn globale cijfers en we zien grote verschillen tussen regio's. Dit heeft te maken met de woonplaats van onze coaches in combinatie met het aantal aanvragen dat we in bepaalde regio's krijgen.

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. In 2022 zal dit doel met een speciaal project aandacht krijgen.

### 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 kennis en ervaring wegvalt. Begin 2021 gaf onze Zorgmedewerker aan dat ze in blijde verwachting was. Gelukkig hebben we dit kunnen opvangen door onmiddellijk een nieuwe kracht te zoeken. Deze tijdelijke kracht heeft inmiddels een vaste aanstelling gekregen als derde medewerker op kantoor. Eind 2021 viel onze financieel medewerker uit. Dit hebben we kunnen opvangen met de inhuur van een ervaren persoon die zowel ervaring heeft met boekhouden als met ons cliëntvolgsysteem Zilliz.

Het proces dat we in 2020 zijn ingegaan, waarbij de mensen op kantoor elkaars taken kunnen overnemen en alle taken transparant en helder omschreven worden, hebben we voortgezet in 2021 en zal ook in 2022 een speerpunt blijven.

### Veranderingen in wetgeving en financiering

Tot slot blijft gelden dat IBASS werkzaam is in de zorgmarkt. Door grote financiële tekorten in het sociale domein worstelen veel gemeenten met het controleren van hun uitgaven op dit gebied. Regelgeving en tarieven kunnen daardoor opeens veranderen. Bovendien lijkt het erop dat ook de rijksoverheid wil ingrijpen. 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 2021 vindt u in 4.3.

IBASS heeft 2021 afgesloten met een kleine winst van 15.205 euro (2020: 40.663). Dit was iets minder dan 1% van de totale 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 zijn in 2021 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 2022 verwachten we dat de omzet en alle kosten gelijk zullen zijn aan 2021 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. De missie en de visie van IBASS blijven gelijk (zie 2.2).

Enkele zaken vragen speciale aandacht in 2022. Deze worden hieronder kort aangestipt.

## 5.1 Kwaliteit zorg

Door de groei van IBASS, en door de toegenomen druk van wet- en regelgeving, met name vanuit gemeenten, zal het kwaliteitsmanagementsysteem blijvend aandacht vragen.

Ook willen we de kwaliteit van onze coaches nog verder omhoog brengen. In 2022 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.

## 5.2 Toezicht

De Raad van Toezicht groeit mee met IBASS. Daarbij verdient de samenwerking tussen het bestuur en de RvT aandacht. Vernieuwing binnen de RvT en vernieuwing binnen het bestuur maken dat dit een geschikt moment is om die samenwerking te evalueren.

## 5.3 Cliëntenraad

Door Corona is de cliëntenraad gestopt met samenkomen en ontbonden. IBASS heeft hard gewerkt aan een nieuwe cliëntenraadreglement. In 2022 zal een nieuwe cliëntenraad worden geformeerd om op die manier de inbreng van cliënten te waarborgen, zowel rechtstreeks naar het bestuur als via de RvT.

## 5.4 Voldoende coaches voor de vraag naar autismebegeleiding

Op dit moment is de vraag naar autismebegeleiding in de gemeenten waar we gecontracteerd zijn groter dan we aan kunnen met ons huidige coachbestand. Het aantrekken van nieuwe coaches verloopt moeizaam. Niet alleen wij hebben die ervaring, maar dit wordt breed gedeeld in zorgland. We zullen in 2022 extra energie steken in het aantrekken van coaches, maar we houden er ook rekening mee dat we in sommige regio's zullen moeten aangeven dat we niet kunnen begeleiden.

## 5.5 Betrokkenheid coaches

Aansluitend bij het vorige punt is dat we de coaches van IBASS betrokkenheid willen laten ervaren. Immers, betrokken coaches werken met meer plezier en zullen eerder bij IBASS blijven. Door corona is de betrokkenheid iets afgenomen en in 2022 is ons doel om de betrokkenheid weer op niveau te krijgen.

## 5.6 Jeugdcoaches en SKJ

Alle opdrachtgevers eisen dat een coach die jeugd begeleid een SKJ-certificaat heeft. In de afgelopen jaren is gebleken dat het verkrijgen of behouden van zo'n certificaat veel tijd en moeite kost van een coach. Daardoor is een tekort aan SKJ-coaches ontstaan. Dit geldt niet alleen voor IBASS, maar alle zorgaanbieders hebben hier mee te maken. In 2021 zijn we begonnen met het faciliteren van het verkrijgen of behouden van SKJ en in 2022 zullen we dat verder vormgeven, om op die manier zoveel mogelijk SKJ-coaches te hebben binnen IBASS.

## 5.7 Kennis aanbestedingen uitbreiden

Aanbestedingen bij gemeenten worden ieder jaar ingewikkelder. Tot nu toe is het ons gelukt om bijna alle gemeenten waar we een contract mee willen te behouden. Om dit in de toekomst zeker te stellen willen we in 2022 de kennis en kunde op het gebied van aanbesteden binnen IBASS vergroten.

## 5.8 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 2022 zullen we verder gaan met het ontwikkelen van nieuwe activiteiten waarmee we onze doelgroep nog beter kunnen helpen.

## 5.9 IBASS en de toekomst

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 2022 aandacht geven aan de toekomst van IBASS. We willen IBASS toekomstbesteding maken en tegelijk onze eigenheid behouden. De belangrijkste vragen waar we voor staan zijn:

1. Wat gaat IBASS aan diensten aanbieden?
2. Hoe groot gaat IBASS worden?
3. Welke organisatievorm past daar het beste bij?

Het plan van de toekomst zullen we maken in samenspraak met alle coaches, met de medewerkers, met de RvT, en in overleg met onze cliënten.