

Jaarverslag Beschermd Wonen en Opvang Groningen

2018

“Veilig, cliëntgericht, doelmatig en doeltreffend”

[Bron: Kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen]



[Bron: De illustratie is een ontwerp van een cliënt van BW]

1. Inleiding

In dit jaarverslag legt Elker verantwoording af over het beleid dat in 2018 is gevoerd met betrekking tot de uitvoering van de kwaliteit van de ondersteuning binnen Beschermd Wonen. Het jaarverslag geeft inzicht in de wijze waarop Elker cliënten bij haar kwaliteitsbeleid heeft betrokken. Daarnaast geeft het jaarverslag informatie over de wijze waarop kwaliteitsbeoordeling heeft plaatsgevonden en de resultaten daarvan. Tot slot geeft het verslag antwoord op de vraag welk gevolg de organisatie heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende zorg. Het Kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen vormde een belangrijke onderlegger bij de totstandkoming van het jaarverslag, evenals de DIN, Doelen Inspanningen Netwerk. De omzetcijfers zijn opgenomen in de beknopte financiële bijlage op de laatste pagina.

Beschermd Wonen is een zorgvorm van Elker jeugd- en opvoedhulp in Groningen. Beschermd Wonen biedt begeleiding aan jongeren tussen 17 en 25 jaar bij het zelfstandig wonen. De jongeren hebben vaak een achtergrond in de psychiatrie. De psychiatrische problemen zijn beheersbaar en niet meer allesbepalend in het dagelijks leven van de jongere. Klinische behandeling is niet meer noodzakelijk. De begeleiding is gericht op vergroting van de zelfredzaamheid, waarbij veel aandacht wordt gegeven aan de competentievergroting van de jongere.

2. Kwaliteitsbeleid

Elker is sinds 2007 een HKZ gecertificeerde organisatie. Dit betekent dat de doelmatigheid en de geschiktheid van het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van het schema HKZ Jeugdzorg (2015) als positief is beoordeeld. Processen vinden gecontroleerd plaats en de organisatie is gericht op continu verbeteren om zo optimaal mogelijk te kunnen voldoen aan de eisen en wensen van klanten. Risico's worden zodanig afgedekt dat de organisatie in staat is om ononderbroken levering van producten en diensten te garanderen. Het managementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie die de organisatie in staat stelt op feiten gebaseerde beslissingen te nemen.

Het cliëntperspectief en systematische bewaking van de kwaliteit hiervan is de laatste jaren meer en meer op de voorgrond gekomen. Cliënten bij Beschermd Wonen en Opvang Groningen zijn cliënten, waarbij ontwikkelingsperspectief aanwezig is en waarbij planmatig en gestructureerd aan de ontwikkeling wordt gewerkt.

Cliënt centraal

Beschermd Wonen stelt de cliënt en diens veiligheid, wensen, voorkeuren en behoeften centraal. Er is ruimte voor maatwerk en ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke mogelijkheden en interesses. De mate van regie van de cliënt in het behandelproces wordt zo goed mogelijk afgestemd op diens individuele mogelijkheden.

Plan opstellen met de cliënt

Op basis van de toewijzing stelt de persoonlijk begeleider van Elker in samenspraak met cliënt(systeem) en omgeving/netwerk het Begeleidingsplan op. In het Begeleidingsplan worden de doelen opgenomen, waar de cliënt aan wil werken. De voortgang van de doelen wordt gezamenlijk gemonitord en met enige regelmaat en zo vaak als nodig, geëvalueerd.

De doelen worden opgeknipt in een stappenplan met kleinere doelen, waaraan in de dagelijkse praktijk op maat wordt gewerkt met de cliënt. In de Checklist Zelfredzaamheid, gebaseerd op de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM), kunnen jongeren terugvinden wat er allemaal komt kijken bij zelfstandig wonen. Wonen, financiën, dagbesteding, contact(herstel) ouders en integreren in de samenleving zijn centrale thema's die hierin naar voren komen. De persoonlijke begeleider en de jongere zoeken samen passende leerdoelen en kijken hoe de jongere zijn krachten kan inzetten ten behoeve van groei.

In het kader van zorgvuldige overdracht en in overleg met de cliënt, kan bij afsluiting van het traject bij Elker en bij overgang naar vervolghulp het Eindrapport worden meegezonden.

Bovenstaande zaken sluiten ook aan bij de doelen die gesteld zijn i.h.k.v. de DIN 2/ meer eigen regie.

In het netwerk en/of bij ouders is altijd een telefoonnummer van de begeleider bekend. De bereikbaarheidsdienst is 24 uur per dag bereikbaar. Hiermee kan altijd contact worden opgenomen, bijvoorbeeld bij overlast of zorgen. Op de locaties Hoornse Meer en Leeuwenborg is 24/7 een professional aanwezig. In 2018 zijn de voorbereidingen in gang gezet voor een nieuwe locatie op de Haydnlaan, omdat er meer toestroom was voor Beschermd Wonen.

Participatie

Vanuit het ontwikkelperspectief van de jongere is het belangrijk dat het netwerk van de jongere waar mogelijk wordt versterkt en geactiveerd, met als doel dat de jongere zich uiteindelijk zelfstandig binnen zijn eigen netwerk kan bewegen. Cliënten Beschermd Wonen van Elker kunnen binnen hun mogelijkheden en behoeften participeren in allerlei activiteiten en projecten.

Hieronder volgt een opsomming van activiteiten, ten behoeve van participatie en vergroten van kansen, in 2018:

- Aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix is, in samenwerking met de woningbouwverenigingen, een 'Woonbewijs' in gebruik voor jongeren van de afdeling Bescherming. Het betreft een checklist van benodigde vaardigheden binnen verschillende leefgebieden. Deze maakt voor jongeren concreet wat ze al kunnen en waar ze nog dingen hebben te leren, waardoor er resultaatgericht en stapsgewijs gewerkt kan worden aan het vergroten van de zelfstandigheid. Dit product is in 2016 met feedback van jongeren tot stand gekomen. Vanuit praktijkervaring met cliënten is het instrument in 2017 ge'finetuned' en geprofessionaliseerd door toevoeging van een watermerk. Het concept is ondergebracht bij de interne servicedesk.
De proefwonen-constructie draagt bij aan een passende oplossing voor de meest kwetsbare doelgroep binnen Beschermd Wonen (doel inclusie, DIN 2).
Er zijn initiatieven om het 'Woonbewijs' om te bouwen naar een versie met pictogrammen voor anderstaligen. Dit loopt door in 2018.
- 'Eat en Meet' is een project dat binnen Beschermd Wonen in het leven is geroepen met de bedoeling jongeren van de Beschermd Wonen samen te laten komen om gezellig te koken en te eten. Door middel van dit project kunnen jongeren binnen een kleinschalige opzet, ook een aantal vaardigheden leren. 'Eat en Meet' biedt: gezelligheid, gezond koken, bewust inkopen doen (budgetteren), contact leggen met anderen, sociaal netwerk vergroten en sociale vaardigheden aanleren.

Wekelijks wordt er onder begeleiding met de jongeren gekookt aan de Javalaan. De jongeren kunnen meedenken over de maaltijd (dit gebeurt vaak ook al in de Eat en Meet Whatsapp groep) en mee boodschappen doen. Van iedereen wordt verwacht aanwezig te zijn voordat het eten op tafel staat. De jongeren die meehelpten met de boodschappen, het koken, afruimen en afwassen krijgen een gratis maaltijd. Jongeren die hier niet voor kiezen betalen een bedrag van drie euro voor een maaltijd. Na het gezamenlijk afruimen, afwassen en opruimen vertrekken de jongeren. Als er veel eten over blijft is het altijd mogelijk om wat extra mee naar huis te krijgen. Verder kan er ook eten afgehaald worden door de jongeren, voor deze maaltijden geldt ook een bedrag van drie euro.
- Jongeren kunnen gebruik maken van het dagbestedingsproject van Elker/Het Poortje <http://www.handmadehopes.nl>. De jongeren kunnen hier hun talenten ontdekken en meedenken in de aanpak/inhoud van de winkel. Sommigen kleden de etalage aan, anderen staan achter de kassa of helpen bij de administratie of maken folders/ posters e.d. Zie de website voor meer informatie.
- In 2017 zijn voorbereidingen getroffen voor deelname van Beschermd Wonen aan het onderzoek naar de veiligheidsbeleving van jongeren in verblijf, eind 2017. Het betreft een intern onderzoek dat onafhankelijk wordt uitgevoerd, door de afdeling Kwaliteit van Combinatie Elker Het Poortje. De terminologie in het instrument, de Veiligheidsbarometer, is aangepast aan de doelgroep Beschermd

Wonen (zie bijlage). Het onderzoek is uitgevoerd vanaf 8 december 2017 en liep door t/m week 3 januari 2018. Het Verbeterplan is opgesteld in de loop van 2018 en loopt door in 2019.

- De ambitie voor 2018 was om bij elke minderjarige jongere de Checklist 18-/18+tijdig in te vullen met de jongere en diens omgeving. Dit instrument dient als basis om de verlengde jeugdhulp dan wel Beschermd Wonen te onderbouwen. In bijna elke gemeente is een coördinator aangesteld als aanspreekpersoon voor Beschermd Wonen.
- Beschermd Wonen wil jongeren bedienen op financieel gebied, middels aanpak van schuldenproblematiek. Elker heeft intern extra expertise ingezet om schulden te inventariseren en een gezond financieel plan voor de toekomst te hebben voor elke jongere. De aanpak moet ertoe leiden dat het stressniveau van jongeren met schuldenproblematiek wordt verlaagd en gewerkt wordt aan een schuldenvrije toekomst. De ervaring is namelijk dat schuldenproblematiek een dermate grote stressor is, dat hierop eerst actie uitgezet moet worden, alvorens er constructief aan andere doelen en/of trauma gewerkt kan worden.
- Er loopt een innovatief project Spoedhulp 18+, dat in 2017 is gestart. Aanleiding was, dat er te veel jongeren in de leeftijd van 18 tot 23 jaar in de nachtopvang terecht komen. Jongeren komen hierdoor in aanraking met complexe problematiek van de andere gebruikers van de nachtopvang. De subsidie biedt Elker en het Kopland de mogelijkheid om meer preventief te gaan werken en de toekomst van deze groep jongeren eerder en sneller positief te beïnvloeden. Jongeren belanden niet meer in de nachtopvang maar gaan d.m.v. kortdurende en intensieve begeleiding gericht werken aan hun toekomst met als doel zelfstandig wonen en naar school en/of aan het werk. Door middel van de Spoedhulp methodiek wordt bekeken of opvang binnen het eigen netwerk mogelijk is. Mocht deze mogelijkheid er niet zijn, dan kan de jongere in een gastgezin of het reguliere hulpverleningsaanbod opgevangen worden, in de huisvesting van Elker en Het Kopland. Het Spoedhulpteam heeft langs deze weg in 2017 vijf jongeren geholpen en in 2018 nog 's vijf jongeren. Het project is geëvalueerd en financieel verantwoord aan het Innovatieatelier Beschermd Wonen Gemeente Groningen. Het vervolg ligt ter beoordeling bij de Gemeente Groningen.
- Overbrug is een samenwerkingsverband met scholen, hulpverleningsorganisaties en gemeenten, waaraan Beschermd Wonen van Elker deelneemt. In zogenaamde Overbrugconferenties met cliënten en medewerkers wordt informatie opgehaald over ervaringen van cliënten.

Daarnaast zijn er in 2018, al dan niet met subsidieaanvragen, voor en door jongeren een aantal gerichte initiatieven ontplooid/voortgezet en op maat aangeboden:

- Het jongerentalentenreisbureau (T-Tag) is voortgezet in 2018. Samen met meerdere jongeren van Elker, het Kopland, t' Schienvat, Werkpro, Jimmy's en oud deelnemers is er gewerkt aan het opzetten van een organisatiestructuur, het maken van een businessplan, het maken van een huisstijl en website. Het belangrijkste aspect van deze werkzaamheden is dat jongeren tijdens dit proces actief zijn betrokken en veel jongeren zelf initiatieven ontwikkelen.

Onderdelen van het reisbureau zijn:

- Ervaringsreis met jongeren die begeleid worden in wonen, werken en leren met als doel los te komen van de vertrouwde omgeving om te komen tot zelfreflectie en het vinden van innerlijke rust. Dit wordt bereikt door de mobiele telefoons in te leveren en door dat de reis in de natuur is. Een centraal aspect van de reis is dat jongeren weer kansen krijgen om in oplossingen te denken en op zoek te gaan naar eigen talenten. Gedurende deze reis maken de jongeren een toekomstplan. Het project zoomt in op het versterken van eigen initiatieven en het terugkrijgen van regie op het eigen leven. Om de reis mogelijk te maken moeten de jongeren zelf geld verdienen, dit doen zij door verschillende activiteiten te ondernemen (cup cakes maken, kerststukjes, lunch maken en zij hebben een benefietconcert georganiseerd).
- Daarnaast is er gestart met de reizen met een budget: Er is een geldbedrag beschikbaar dat jongeren kunnen inzetten om hun talent te ontdekken en/of te

ontwikkelen. De jongeren gaan in gesprek met een T-Tag reisagent. Samen maken zij een plan welk talent de jongeren willen ontwikkelen of willen leren kennen. In principe is elke droom mogelijk, mits het binnen het budget valt en jongeren er zichzelf en anderen geen schade mee aanrichten.

- Een cruciaal principe van het talentenreisbureau is het principe 'something for something': Om te kunnen deelnemen, moeten deelnemers zelf tijd investeren en moeite doen en bijvoorbeeld via activiteiten opbrengsten genereren.
- Vanuit de locatie Leeuwenborg is er een broodjes dienst opgezet voor de collega's van Elker-Het Poortje, die hen wekelijks kan voorzien van een lekkere lunch tegen een kleine vergoeding. Op de locatie zijn een aantal jongeren beschikbaar voor het klaarmaken van de broodjes. Samen met de groepsleiding doen de jongeren inkopen en voorbereidend werk en worden ze bewust gemaakt van zelfstandig ondernemerschap en is er een vorm van laagdrempelige dagbesteding op locatie. Daarbij is de meerwaarde voor de jongeren ook dat er budget wordt gegenereerd voor leuke activiteiten tijdens hun vakantie. De medewerkers ontvangen tijdig een mail om hun bestelling te kunnen plaatsen.
- Er zijn meerdere initiatieven op het gebied van 'lifestyle' en sportief gebied: ook in 2018 heeft een mix van een aantal jongeren en collega's van de afdeling Bescherming/Begeleid Wonen deelgenomen aan de bedrijvenloop 4 mijl van Groningen. Verder is er een voetbalteam, zijn er hardloopclubjes en eetclubjes. In 2018 is er een maandelijks spelletjesavond bij gekomen, yoga, kickboksen en theaterimprovisatie (zie illustratie omslag). Deze activiteiten zijn toegankelijk voor alle jongeren van Elker.
- Jaarlijks uitstapje naar een pretpark. oliebollen eten met Nieuwjaar.
- Er wordt intensief samengewerkt tussen onderwijs/zorg, om jongeren die vastlopen vroegtijdig te onderscheppen. Medewerkers van Elker zijn gestationeerd op verschillende scholen als aanspreekpersoon. Ze zijn beschikbaar voor het bespreken van casussen en kunnen gelijk ambulante begeleiding bieden.
- Verder wordt er samengewerkt met onderwijsinstellingen i.h.k.v. onderzoek ten behoeve van de doelgroep. De uitkomsten van het onderzoek naar de R-ACT-methodiek (masteronderzoek vanuit de opleiding pedagogiek i.s.m. de Gemeente Groningen, in 2018) zijn besproken in een methodiekbijeenkomst.

In 2018 is een onderzoek naar het mentorvolgsysteem opgestart. De resultaten worden in 2019 verwacht.

Medezeggenschap

In de Cliëntenraad heeft één jongere vanuit Beschermd Wonen plaatsgenomen.

Er is in 2018 gebruik gemaakt van de adviserende rol van de Cliëntenraad, door een rondleiding op een van de locaties te doen met leden van de Cliëntenraad, om hun mening over de betreffende locatie te horen. De vraag was in hoeverre de woonlocatie als prettig werd ervaren. De CR heeft geadviseerd om een aantal aanpassingen te doen.

Elker vindt het van belang om jongeren in de gelegenheid te stellen hun mening en wensen te uiten. Om die reden heeft Elker ook naar andere vormen van medezeggenschap gezocht. Daar waar jongeren van Beschermd Wonen in een verblijfssetting van Elker wonen, is er regelmatig (in principe maandelijks tot zes wekelijks) sprake van een bewonersvergadering, in het kader van medezeggenschap. Tijdens de bewonersvergadering komen onderwerpen aan de orde die de jongeren zelf inbrengen. Vaste agendapunten betreffen: omgang met elkaar, verzorging leefomgeving, veiligheid (bijvoorbeeld brandoefeningen).

Bij de vragenlijst i.h.k.v. het tweejaarlijkse onderzoek naar de veiligheidsbeleving wordt middels een toegevoegd A5-je geïnformeerd naar eventuele belangstelling van de jongeren om mee te praten over de uitkomsten van het onderzoek, samen met andere jongeren, en/of om deel te nemen aan een jongerenraad.

De vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang bezoeken de jongeren van de afdeling Bescherming. De vertrouwenspersonen zijn op alle locaties minstens een keer (aangekondigd) langs geweest en veelal aangesproken bij bewonersvergaderingen. De gegevens van de vertrouwenspersoon van Zorgbelang zijn in 2018 opgenomen in de huisregelfolder "Woonbegeleiding bij Elker" (zie bijlage).

In een aantal panden van Elker wordt gebruik gemaakt van een huisoudste, een zogenaamde woonstudent, bijvoorbeeld een student sociale wetenschappen, die een oogje in het zeil houdt en waar jongeren met eventuele vragen terecht kunnen. Vanuit de afdeling Bescherming worden deze huisoudsten ondersteund. De intentie is om jongeren van de afdeling Bescherming ook bij sollicitatieprocedures voor een huisoudste te betrekken. Dit is in 2018 een keer voorgekomen.

Passende en effectieve ondersteuning

Effectieve interventies en innovaties

Beschermd Wonen biedt maatwerk en passende interventies. Uitvoering van de begeleiding vindt plaats door HBO-professionals, die kennis hebben van psychopathologie en in staat zijn vanuit een overstijgende- en integrale aanpak met deze complexe problematiek om te gaan. Deze HBO-professionals zijn trauma sensitief opgeleid, gericht op veiligheid (SOS), werken met systemische en cognitieve gedragstherapeutische interventies (CGT, CCB) en zijn gericht op empowerment (oplossingsgerichte methodiek) en participatie (rehabilitatiemethodiek en effectieve jeugdzorgmetingen):

- De Individuele Rehabilitatie methodiek is passend bij de doelgroep van deze jongvolwassenen en 'evidence based'. Het betreft een erkende interventie uit de Databank Trimbos, Datamovisie.
- De Cognitieve gedragstherapeutische interventies zijn 'evidence based'.
- CCB is een combinatie van cognitieve gedragstherapie en het sociaal competentie model (taakvaardigheidsmodel NJI, erkende interventie).

In het meedoen van cliënten in de samenleving speelt vrijwilligerswerk, dagbesteding of betaald werk een belangrijke rol, naast het aangaan en onderhouden van sociale contacten en het opbouwen van een sociaal netwerk. Veel activiteiten hebben in 2018 in dit daglicht gestaan (zie ook onder "participatie").

Trajectzorg richting zelfstandig wonen

Elker biedt trajectzorg richting zelfstandig wonen, in samenhang met de behandelgroepen, trainingshuizen, ambulante en de meer zelfstandige woonvormen van Beschermd Wonen. Maar ook met betrokken ketenpartners zoals FACT. Trajectzorg omvat het inrichten van het zorgtraject ten dienste van de jongere. Elker realiseert dit door de cliënt zo weinig mogelijk van verblijfsplek naar verblijfsplek over te laten gaan en de betrokken hulpverlener mee te laten gaan met de jongere, wanneer deze wel verhuist. De overgangen die plaatsvinden worden zo zorgvuldig mogelijk ingericht, waarbij de clientvraag centraal staat. Indicaties worden afgeschaald aan de hand van de afnemende hulpvraag.

In 2018 zijn er 72 cliënten geplaatst op de behandelgroepen van Elker. In totaal is 48,8% van de uitgestroomde jongeren doorgestroomd in trajectzorg naar Beschermd Wonen.

Professionele autonomie

De ontwikkeling naar professionele autonomie gaat uit van de professionaliteit van de behandelaar en vertrouwen in diens behandeling. Voor Beschermd Wonen geldt dat alle medewerkers SKJ geregistreerd zijn. Individuele medewerkers kunnen met maximale autonomie terugvallen op een passende ondersteuningsstructuur en een Professioneel Statuut. Binnen de organisatie is het team van Beschermd Wonen een taakvolwassen, autonoom functionerend team, met vergaande kenmerken van zelforganisatie.

Individuele professionals worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid om van het scholingsprogramma van het kenniscentrum gebruik te maken en zich in te schrijven. Ook zijn er mogelijkheden voor inschrijving in teamverband. Betrekkelijk 'nieuw' is, dat het Kenniscentrum een training suïcidepreventie

heeft ontwikkeld, waarop professionals sinds het eerste kwartaal 2018 kunnen inschrijven. Gezien het substantiële aantal meldingen van suïcidedreiging/poging en automutilatie, ook bij Beschermd Wonen, is er een gerede kans dat een professional met suïcide gerelateerde problematiek wordt geconfronteerd. De verwachting is dan ook dat alle professionals zich voor deze training inschrijven.

Randvoorwaarden

Veiligheid & risicomanagement

Elker heeft het thema veiligheid hoog op de agenda. Elker onderscheidt drie vormen van veiligheid (zie bijlage):

I. Sociaal-organisatorische veiligheid

Het calamiteitenprotocol is voor alle medewerkers toegankelijk in het kwaliteitshandboek. In geval van een incident neemt een COT lid (Calamiteiten Opvang Team) contact op met de hulpverlener.

De medewerkers van Beschermd Wonen worden meegenomen in de planning van de verplichte trainingen, zoals BHV, SOS (Signs Of Safety), GSO (Gezonde Seksuele Ontwikkeling) en Beroepsethiek & Tuchtrect en de training Informatiebeveiliging (omgaan met privacygevoelige cliëntgegevens, Wet Datalekken). De training suïcidepreventie is in 2018 toegevoegd.

Het team van Beschermd Wonen heeft vooruitlopend op het van kracht worden van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) per 25 mei 2018 aandacht besteed aan het privacy bewustzijn van medewerkers. Onderwerpen: sociale media, omgaan met gebruik cliëntnamen, camerabeelden, foto's, video's, laptops, internetomgeving thuis, scheppen van het juiste klimaat etc. Het team is alert op dit thema en er is in 2018 een aanspreekcultuur op gang gekomen.

II. Veilig leer- leef- en behandelklimaat

Risicotaxatie

Tijdens de intake wordt er een korte voorscreening gedaan, a.d.h.v. een checklist met 16 risicovolle gedragingen -en kenmerken en vier scoringsopties: n.v.t./laag/midden/hoog risico.

In de eerste zes weken van de plaatsing wordt vervolgens een uitgebreide risicotaxatie gedaan, in samenhang met het opstellen van het Begeleidingsplan. De samenvatting van de uitkomsten van de risicotaxatie en de mate waarin er zorgen zijn, wordt opgenomen in het Begeleidingsplan en met de cliënt besproken.

Wanneer er vanuit de Risicotaxatie signalen naar voren komen die tot grote zorgen omtrent de veiligheid leiden, dan wordt er een Veiligheidsplan opgesteld en indien noodzakelijk een Signaleringsplan, wanneer er (tevens) sprake is van suïcide gerelateerde problematiek. Mochten er vanuit de RT gesignaleerd worden, dan wordt er een VP opgesteld. (De toegang tot) het Veiligheidsplan is sinds 2018 geborgd in het cliëntvolgsysteem, via een tegel op de openingpagina. Voor het Signaleringsplan geldt, dat dit op dezelfde wijze geborgd zal worden, begin 2019. Het Veiligheidsplan, inclusief Signaleringsplan, moet in de optiek van Beschermd Wonen een bundeling van alle relevante, actuele informatie op veiligheidsgebied laten zien, ook t.b.v. de bereikbaarheidsdienst.

Veiligheidsbeleving

Elker doet sinds 2015 tweejaarlijks onderzoek naar de veiligheidsbeleving van de jongeren in verblijf met behulp van de Veiligheidsbarometer, een landelijk erkend instrument, dat voldoet aan de standaard van deze tijd. Het instrument bevraagt aspecten van veiligheid, als ervaren veiligheid op de locatie, personele bezetting en toezicht, vertrouwen in de begeleider, seksualiteit, omgaan met regels, privacy, samenstelling van de jongeren op de locatie, praten over onveiligheid etc. In 2017 heeft Beschermd Wonen voor het eerst meegedaan aan het onderzoek. In 2019 zal het onderzoek

worden herhaald. Het Verbeterplan is opgesteld in 2018 en wordt halfjaarlijks gemonitord. Dit loopt door tot eind 2019.

Het gemiddelde rapportcijfer dat jongeren van Beschermd Wonen (en begeleid Kamer Bewoning) 1n 2017 hebben gegeven aan de veiligheid binnen de instelling was een 8,8 (N=29). De respons op het onderzoek was 54,7%.

N.a.v. een korte teamevaluatie is besloten tot aanvulling van de Veiligheidsbarometer Beschermd Wonen, middels een vraag over al dan niet aanwezigheid van een huisoudste op het betreffende pand. De veronderstelling is dat onderzoek wellicht laat zien in hoeverre de aanwezigheid van een huisoudste van invloed is op de veiligheidsbeleving van jongeren. Ook is het wenselijk onderscheid tussen stad en ommeland te maken, mede i.v.m. het beoordelen van een evenwichtige respons. In het onderzoek dat eind 2019 wordt uitgevoerd, zal dit worden meegenomen.

In 2018 is er gewerkt aan het Verbeterplan. Het team van Beschermd Wonen heeft gewerkt aan de volgende verbeterpunten: bevorderen van duidelijkheid m.b.t. huisregels, Veiligheidsbeleving jongeren borgen in huisoudstenoverleg, bewonersvergadering en in een-op-een contacten met de jongeren. Borgen van de veiligheidsbeleving in het matchingsproces, voorlichting geven en afspraken maken m.b.t. WhatsApp(groepen) met jongeren/begeleiders/huisoudsten, verbeteren thema seksualiteit in werkprocessen (via training GSO, methodiek en casuïstiek a.d.h.v. het Vlaggensysteem), thema-avonden veiligheidsbeleving & seksualiteit en borgen online veiligheid. In 2019 zal er opnieuw een evaluatie van de voortgang plaatsvinden.

De meeste verbetermaatregelen zijn in de loop van 2018 gerealiseerd. Het opzetten van thema-avonden voor cliënten zit nog in de koker.

Tijdens een Cultuurochtend zijn in vier groepjes via de SOS methodiek de zorgen, krachten en wensen geïnventariseerd en acties besproken:

1. Gebruik maken van elkaars mogelijkheden kennis en kwaliteiten;
2. Betrokken, aandacht, vertrouwen, integer, samenwerken, wederkerigheid en ontspanning
3. Groepsgrootte
4. Eerlijkheid, veiligheid, communicatie en flexibiliteit

Er heeft reeds twee keer opvolging plaatsgevonden. Dit loopt door in 2019.

Incidentmeldingen

Om zicht te krijgen op de frequentie, aard en intensiteit van incidenten is een registratieformulier incidenten in gebruik. Middels dit formulier melden begeleiders agressie-incidenten en andere incidenten zoals suïcidedreiging/poging, seksueel grensoverschrijdend gedrag, drank- of drugsgebruik etc. Incidenten worden zowel in teamverband geëvalueerd, als overstijgend geanalyseerd om zicht te krijgen op de zwaarte van de problematiek van de doelgroep, ontdekken van eventuele trends, opsporen van mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering en/of aanpassing van beleid. Heftige incidenten worden getoetst aan de definities en criteria van de inspectie, i.v.m. een mogelijk verplichte melding van een calamiteit of geweldsincident. In geval van de WMO volgt (in principe met toestemming van de cliënt) een melding naar de gemeentelijke toezichthouder WMO. Zie verder bij Hoofdstuk 4.

III. Gebouwelijke veiligheid

Panden Beschermd Wonen worden meegenomen in de jaarplanning van ontruimingsoefeningen en RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie).

Er is in 2018 een ontruimingsoefening met Precare geweest op de Haydnlaan, op een werkdag en in aanwezigheid van cliënten.

In de bewonersvergaderingen, die iedere 4 tot 6 weken plaatsvinden, staat het thema veiligheid en ontruimingsoefeningen op de agenda, in ieder geval als er nieuwe bewoners zijn. Elke nieuwe jongere krijgt uitleg over ontruiming.

In 2018 is er vanuit de Technische Dienst specifiek aandacht besteed aan de rookmelders.

In 2018 is er op 6 maart n.a.v. een constatering tijdens de HKZ-audit van augustus 2017 een PRI (Prospectieve Risico-inventarisatie) gedaan i.v.m. het in kaart brengen van potentiële risico's binnen het proces van Beschermd Wonen. Dit heeft er o.a. toe geleid dat het sleutelbeleid is aangepast om ongewenst bezoek tegen te gaan, opdat de bewoners zich veilig kunnen voelen. Ook is er aandacht besteed aan de bekendheid van bewoners met de vertrouwenspersoon, opdat bewoners de vertrouwenspersoon in voorkomende gevallen weten te vinden.

Gezonde organisatie en gezonde bedrijfsvoering

Beschermd Wonen werkt met een compact jaar(werk)plan en voortgangsrapportage. De doelen die hierin zijn opgenomen worden gemonitord en resultaten worden nauwlettend in de gaten gehouden. Zonodig wordt bijgestuurd. De PDCA-cyclus is in deze werkwijze volledig geïntegreerd. Het werkplan van Beschermd Wonen draagt bij aan doel- en resultaatgericht werken.

Beschermd Wonen heeft een financieel plan gemaakt om kosten op meerdere gebieden terug te dringen. Twee kostenposten die in het oog sprongen waren reparaties aan panden en reis-en parkeerkosten. Het spreken hierover moet bijdragen aan het vergroten van het kostenbewustzijn en inzicht in (het beleggen van) verantwoordelijkheid op de juiste plek. Zo hoort de verantwoordelijkheid voor reparaties aan de panden thuis bij de verhuurder i.p.v. bij de eigen TD. Ook kunnen begeleiders en cliënten zorg dragen voor het onderhouden en bijhouden van de panden. Verder kan het gebruikmaken van fiets, carpoolen en gratis parkeerplekken substantieel bijdragen aan het terugdringen van reis- en parkeerkosten.

Netwerk en keten

Beschermd Wonen werkt als specialistische instelling doel- en resultaatgericht vanuit het ontwikkelperspectief van de jongere, met de intentie om de jongere weer los te laten en over te dragen aan collega's in de basiszorg, zodra de doelen bij Elker zijn behaald.

Als geen ander is er bij Beschermd Wonen sprake van een getransformeerd aanbod, dat opereert tussen een zorginstelling (Elker) en het gemeentelijke, voorliggende veld. Er is sprake van een grote afhankelijkheid van voorliggende voorzieningen als woningbouw, Sociale Dienst, schuldhulpverlening, onderwijs etc., om het ontwikkelperspectief te kunnen realiseren. Om die reden vindt veelvuldig overleg met partners plaats. Voor de snelheid van afhandeling is Elker afhankelijk van de ander. Dit vraagt om snelle, korte lijnen. Zodoende kunnen stagnaties in de ontwikkeling van het woonperspectief en invulling van dagbesteding of werkperspectief worden voorkomen. Vanuit verschillende geledingen wordt meege gedacht over oplossingen, die veelal vanuit gemeenten zelf moeten worden geïnitieerd.

Door goed gebruik te maken van zorgsturing middels de Monitor effectieve jeugdzorg en constructieve afspraken o.a. via proefwonen, is er sprake van een geplande uitstroom naar (uiteindelijk) zelfstandig wonen. Ook in de regio is een goede afschaling gerealiseerd d.m.v. diverse projecten Begeleid Wonen en convenanten met woningbouwcoöperaties en basisteams/CJG's, om jongeren via lokaal maatschappelijk werk over te nemen.

Voor 1 januari 2019 dienen gemeenten ervoor te zorgen dat de sociale kaart Beschermd Wonen & Opvang geïmplementeerd is bij de lokale toegang. Voorwaarde is dat aanbieders hem voortdurend vullen en actueel houden. Het bijhouden van de sociale kaart door Elker is in 2018 overgegaan van de afdeling Marketing & Communicatie naar Aanmelding & Advies, in nauwe samenwerking met coördinator BW. Dit loopt door in 2019. Elker is tevens actief betrokken bij de 'doe'tafel 18-/18+, om jongeren die de leeftijd van 18 jaar bereiken kennis en informatie van de sociale kaart te kunnen meegeven. E.e.a. in het kader van meer eigen regie van de cliënt (DIN 2).

In het kader van vergroten van competenties van medewerkers is het van belang dat er kennisuitwisseling tussen organisaties in de keten plaatsvindt, om de kennis over psychiatrische stoornissen en omgaan met handicaps te vergroten. In 2018 is de samenwerking met FACT geïntensiveerd.

Voor het koppelen van vrijwilligers aan jongeren en professionals is in 2018 een subsidieaanvraag gedaan bij het Oranjefonds, samen met het Kopland en Humanitas. Deze aanvraag is toegekend en dit loopt door in 2019. In 2019 zal een Beweging worden opgezet i.h.k.v. informele zorg van kinderen en jongeren in de Gemeente Groningen en het goed laten aansluiten van deze Beweging bij de formele zorg. Beschermd Wonen neemt hieraan deel.

3. Kwaliteitsbeoordeling

HKZ keurmerk

In 2018 is Elker volgens het nieuwe HKZ-schema (2015) gecertificeerd. Tijdens de laatste audit van Beschermd Wonen was geconstateerd dat inventarisatie van risico's op procesniveau onvoldoende was geborgd. Naast veel positieve bevindingen, leverde dit een minor op. Op 6 maart 2018 is onder externe leiding van een extern deskundige een PRI (Prospectieve Risico Inventarisatie) uitgevoerd. Deze heeft geleid tot een Verbeterplan, zoals reeds vermeld. De minor is tijdens de jaarlijkse HKZ-audit in augustus 2018 gesloten.

Dossiercontroles

De geboden hulp, het Begeleidingsplan van de cliënt en dossiervorming moet voldoen aan financiële – en inhoudelijke rechtmatigheidseisen. De dossiers werden in 2018 steekproefsgewijs getoetst, via interne kwaliteitstoetsing. Er zijn 36 dossiers van Beschermd Wonen in de steekproef betrokken. De interne controle heeft uitgewezen dat alle cliënten beschikten over een geldig Begeleidingsplan en/of Veiligheidsplan, dat met instemming van de cliënt tot stand is gekomen.

Jaarlijks vindt externe toetsing op de interne controles plaats in het kader van de accountantscontrole i.v.m. goedkeuring van de jaarrekening. Voor 2018 is deze goedkeuring afgegeven.

Data gestuurd werken/ Outcome Beschermd Wonen

Monitor effectieve jeugdzorg

Om knelpunten m.b.t. de hoofdpunten onderwijs, werk, dagbesteding, financiën, sociaal netwerk, wonen en vervolg, vroegtijdig te signaleren en hiermee stagnatie in de doorstroom te voorkomen is de effectieve jeugdzorg monitor ontwikkeld.

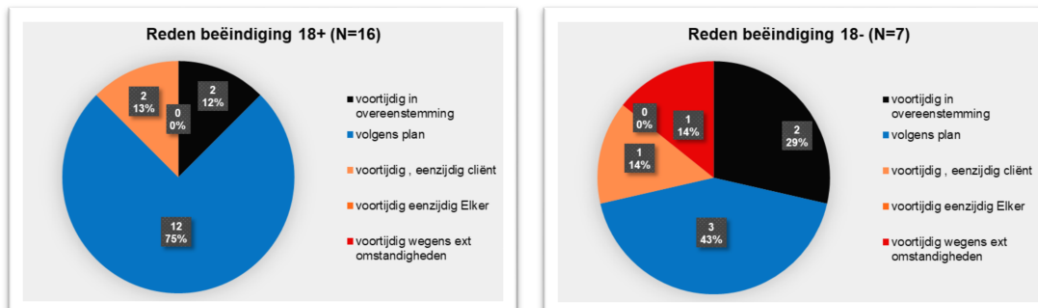
In 2018 heeft de Monitor Effectieve Jeugdzorg vrijwel stilgelegen i.v.m. technische problemen. In 2019 zal dit weer een vervolg krijgen, waarbij de afhankelijkheid van het systeem minder leidend zal zijn. De input zal namelijk worden opgehaald via gesprekken met betrokken professionals i.p.v. registratie door professionals. Hiermee wordt op geaggregeerd niveau inzicht verkregen in stagnatiepunten voor doorstroom binnen de doelgroep van Beschermd Wonen.

Outcome Beschermd Wonen 2018

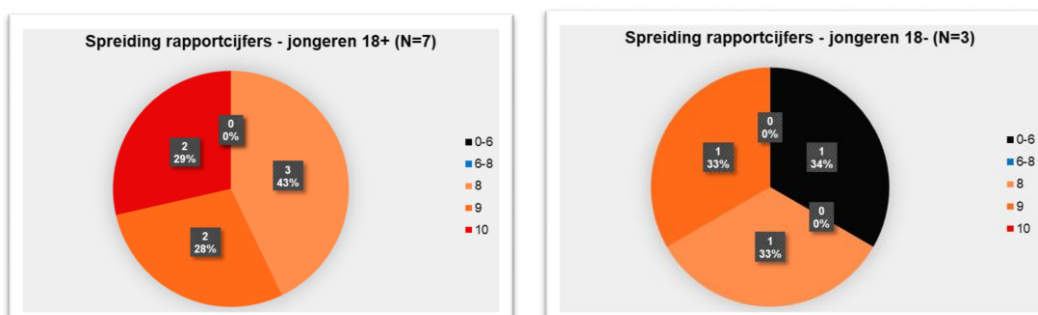
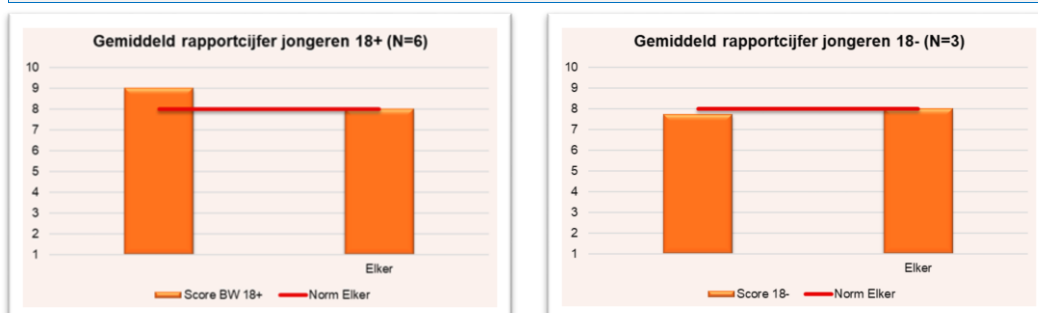
In de Factsheet op de volgende pagina is de outcome van Beschermd Wonen op het gebied van beëindigingsredenen, cliënttevredenheid en doelrealisatie gevisualiseerd.

Beschermd Wonen 2018 (18+ WMO) en Verblijf middelzwaar en licht (JW, 18-)

Reden beëindiging



Clïënttevredenheid



Doelrealisatie



[Bron: Factsheet outcome BW t.b.v. gemeente, 24-4-2019]

In 2018 hebben 23 cliënten 18+ en 7 cliënten 18- de hulp bij Elker met een BW-traject of verblijf middelzwaar/licht afgesloten. Als er daarna nog andere hulp van Elker is gevolgd, komt de betreffende cliënt op het overzicht niet naar voren. In 2019 gaat Elker over van trajectmeting naar meten per behandelprogramma.

Onderstaande analyse, cijfers en percentages moeten niet als een kwalitatief oordeel worden gezien. Mogelijk draagt de analyse bij aan bevestiging, herkenning, inzicht in werkzame factoren en/of aanknopingspunten voor verbetering. In 2018 is op bescheiden wijze een begin gemaakt met het op gang brengen van een interne meet-spreek-en-verbeterbeweging. Het is aan unithoofd en medewerkers om de cijfers te duiden en het verhaal achter de cijfers te vertellen. Het kan met name interessant zijn om het verhaal achter de uitschieters naar beneden en boven te achterhalen; mogelijk biedt dit inzicht in werkzame factoren en/of aanknopingspunten voor verbetering.

Reden beëindiging

87,5% van de BW 18+ trajecten is in 2018 positief afgesloten (16). Bij driekwart (12) van de cliënten is de hulp volgens plan beëindigd. Het voortijdig afsluiten van de hulp in overeenstemming met de cliënt, wordt ook gezien als een positieve afsluiting, ook al is het niet (geheel) volgens plan gegaan. Dit betreft twee cliënten (12,5%). Er is verder sprake van twee voortijdig, eenzijdige beëindigingen van de kant van de cliënt.

Bij de verblijfstrajecten 18- is 71,5% van de trajecten positief afgesloten (5). Bij één cliënt is de hulp voortijdig, eenzijdig door de cliënt afgebroken en bij één cliënt voortijdig wegens externe omstandigheden.

Het team heeft op twee voorbeelden van een negatieve afsluiting bij de doelgroep 18+ nader ingezoomd. Dit heeft de volgende inzichten gegeven:

Goede contacten met politie zijn essentieel. Belangrijk om hierin te investeren, in alle buurten waar we panden hebben.

Goede informatie over CAK is belangrijk.

Cliënttevredenheid

Bij afsluiting van het Elker traject wordt aan de cliënt en diens ouders/verzorger(s) gevraagd om een Exitvragenlijst in te vullen. De Exitvragenlijst is een landelijk erkend en gevalideerd instrument, waarmee de mate van cliënttevredenheid wordt gemeten. Het betreft een tiental items, die onder te verdelen zijn in items m.b.t. het verloop van de hulp en items m.b.t. het resultaat van de hulp en vertrouwen in de toekomst. Daarnaast geven cliënten een rapportcijfer aan de geboden hulp, op een schaal van 1 tot 10.

In 2018 hebben 6 jongeren en 1 ouder de Exitvragenlijst ingevuld, bij beëindiging van BW 18+. In vergelijking met 2017 is er sprake van een licht stijgende trend. Gezien het aantal positief afgesloten trajecten 18+ lijkt er nog volop ruimte om in elk geval de respons van de jongeren te verbeteren, waarmee de uitkomsten in 2019 meer zeggingskracht krijgen.

Bij de doelgroep 18- hebben 3 jongeren en 2 ouders de Exitvragenlijst ingevuld. Gezien het aantal positief afgesloten trajecten lijkt ook hier ruimte te zijn voor verbetering van de respons in 2019.

Bij voortijdige, eenzijdige beëindiging van de hulp is het niet altijd mogelijk om een Exitvragenlijst te laten invullen. In het geval dat de hulp in overeenstemming is beëindigd, gaan we er van uit dat het in principe wel mogelijk is om een Exitvragenlijst in te laten vullen. De non-respons kan overigens ook samenhangen met het niet meewerken van de jongere aan het invullen van de lijst. Als ouders actief betrokken zijn bij de hulp, vragen we hen (meestal) ook om de lijst in te vullen, bij het afsluiten van de hulp.

De rapportcijfers van de (6) respondenten 18+ laten zien dat de mate van tevredenheid van cliënten met de geboden hulp goed tot zeer goed is. De laagste score is een cijfer 8. De enige ouder heeft eveneens een rapportcijfer 8 gegeven.

De rapportcijfers van de (3) respondenten 18- liggen met een gemiddelde van 7,7 een fractie lager. De (2) ouders geven gemiddeld een 6,0. Het moge duidelijk zijn dat het om kleine aantallen gaat; de onvoldoende (4) van de ene ouder drukt het gemiddelde.

Het team heeft drie voorbeelden nader geanalyseerd. Dit heeft de volgende inzichten gegeven:

Rapportcijfer 4 en 6 (ouders en jongere)

Matchen in een woning is heel belangrijk en hiervoor heb je alle informatie nodig.

Rapportcijfer 8

Client met diagnose autisme, traumatisch verleden. Naast blijven lopen (lange adem hebben, kleine stappen maken), intern afgeschaald van beschermd wonen, naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. In therapie gegaan. Positief afgesloten.

Rapportcijfer 10

Client vanuit een pleeggezin naar beschermd wonen. Erg laag zelfbeeld. Voorbeeld gegeven hoe je leven in te richten als jonge man, door een jonge begeleider (man) van eigen leeftijd naast hem te zetten als rolmodel. En maatwerk te leveren. Jongere heeft daarna zijn eigen vrienden kunnen maken.

Op een schaal van 1 tot 4, ligt de gemiddelde factorscore op Verloop van de hulp bij de (6) jongeren 18+ op 3,96. Dat is uitmuntend (!). De gemiddelde factorscore op Resultaat van de hulp & toekomst ligt op 3,83, wat eveneens zeer hoog is. Bij de ene ouder liggen de factorscores op respectievelijk 3,00 en 3,17. Dat is eveneens beide een positieve score.

De gemiddelde factorscores op Verloop van de hulp en Resultaat van de hulp & toekomst liggen bij de (3) jongeren 18- op respectievelijk 3,08 en 3,00. Dat is beide een positieve score. Bij de (2) ouders zijn de respectievelijke, gemiddelde factorscores 1,88 en 2,08. Dat is een negatieve score.

Doelrealisatie

De doelrealisatie is o.a. gebaseerd op stelling (2) in de Exitvragenlijst "Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan".



Op een schaal van 1 tot 4, ligt de gemiddelde factorscore op doelrealisatie bij de (6) jongeren 18+ op 3,60 en bij 18- (3) op 3,00.

Bij de ouders ligt de gemiddelde factorscore bij de ene ouder 18+ op 3,00 en bij 18- (2) op 2,00. Bij een hogere respons wordt de zeggingskracht navenant groter.

Probleemafname

Het proces i.v.m. implementatie van een instrument dat de indicator probleemafname meet, is nog niet voltooid.

4. Incidentmeldingen en klachten

Incidentmeldingen

Elker maakt gebruik van een systeem van incidentmeldingen. Hiertoe is een registratieformulier incidenten in gebruik. Incidenten zijn standaard onderdeel van de casuïstiekbespreking, waar begeleiders en gedragswetenschapper scherp toezien op risico's en professioneel handelen. Op een hoger aggregatieniveau worden incidentmeldingen gegenereerd i.h.k.v. het signaleren van trends en doorvoeren van verbetermaatregelen, ten einde de kwaliteit van de hulp te verbeteren.

De incidentrapportage 2018 betreft alle intern gemelde incidenten van WMO-cliënten Beschermd Wonen (Ambulante begeleiding (Thuis+), Verblijf 24uurs toezicht, Verblijf 24uurs toezicht nabij en op afroep, cliënten

Jeugdwet (Verblijf middelzwaar (training), Verblijf licht (begeleid kamerbewoning) en cliënten binnen Woonprojecten (Stadskanaal en Delfzijl).

De reden dat de Jeugdwet-cliënten en Woonproject-cliënten zijn meegenomen in de rapportage, is vanwege het zicht dat hiermee ontstaat op problematiek van mogelijk toekomstige WMO-cliënten, i.v.m. eventuele doorstroming vanuit deze onderdelen naar de WMO.

Het totaal aantal meldingen in 2018 staat op 22.

Bij genoemde organisatieonderdelen is in de loop van 2018 een stijgende trend waargenomen in het aantal meldingen, van 2 meldingen in het eerste kwartaal, naar 4 meldingen in het tweede kwartaal en 16 meldingen in het tweede halfjaar (Q3 en Q4). De toename zou te wijten kunnen zijn aan feitelijk toenemende problematiek bij de doelgroep, waarvan ondermeer de suïcide gerelateerde meldingen getuigen. Dit is ook een landelijke trend in de jeugdzorg. Er wordt intensief ingezet op professionalisering m.b.t. deze problematiek en de aanpak.

In 2018 is tevens ingezet op bevorderen van het meldgedrag van begeleiders, zodat meer informatie beschikbaar komt ten behoeve van de kwaliteitscyclus en eventuele trends tijdig aan het licht kunnen komen en zondig tot aanpassing van beleid of acties/verbeteringen kunnen leiden. Vermoedelijk werpt ook het structureel agenderen van het thema incidentmeldingen in het staf/lijn Beschermd Wonen én in het Kwaliteitsoverleg z'n vruchten af en draagt dit bij aan bewustzijn en meldingsbereidheid.

De incidentrapportages zullen vanaf 2019 halfjaarlijks worden opgeleverd. Met de gemeentelijke toezichthouder is afgesproken dat de halfjaarlijkse incidentrapportage vertrouwelijk wordt gedeeld.

Ontwikkelingen suïcide preventie

In de media is er in 2018 veel aandacht voor suïcide problematiek- en preventie. Het thema staat nadrukkelijk op de maatschappelijke- en politieke agenda. Ook bij Elker staat het thema suïcide zeer nadrukkelijk op de kaart, niet in de laatste plaats n.a.v. de toename van incidenten sinds 2017. Incidenten met suïcide gerelateerde problematiek en automutilatie komen frequent voor, ook bij de doelgroep van Beschermd Wonen.

Vanuit het Kenniscentrum is in 2018 de Training suïcide preventie ontwikkeld. Deze training is gebaseerd op de multidisciplinaire richtlijn. De training bestaat uit een korte digitale introductie (E-learning LMS) en dagdeel training. Er zijn maandelijks trainingen, waarvoor de professionals zich bij 'open inschrijving' via LMS kunnen aanmelden. Teams kunnen ook verzoeken om trainingen in teamverband.

Inspectiemeldingen

De inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft zich in 2018 n.a.v. een 'andere melding' i.v.m. een suïcide gerelateerd incident bij Beschermd Wonen positief uitgesproken over de wijze waarop Elker omgaat met suïcide gerelateerde problematiek bij cliënten.

In 2018 is er geen sprake geweest van een verplichte melding aan de toezichthouder WMO, omdat geen van de meldingen voldeed aan de definitie van een calamiteit of geweldsmelding. De gemeentelijke toezichthouder heeft in 2018 een bezoek gebracht aan het team van Beschermd Wonen. Hierin is nader gesproken over het verplicht melden van incidenten en de wijze waarop de toezichthouder de definities hanteert en verwachtingen.

COT

De medewerkers die betrokken zijn bij voorgedane incidenten, worden allen individueel benaderd door de leden van het calamiteiten opvang team (COT) Elker.

Kwantitatief overzicht incidentmeldingen

Zie hierna het kwantitatieve overzicht van alle meldingen in 2018.

CIJFERMATIGE ANALYSE					
2018					
Calamiteit	1 ¹				
Agressie incident	8				
Andere incidenten in de hulpverlening	13				
Totaal	22				
	1 ^o halfjaar	Aantal cliënten	Calamiteit	Agressie	Overige afwijkingen in de hulpverlening
Ambulante begeleiding (Thuis+, WMO, Beschermd Wonen 18+)					
Verblijf 24uurs toezicht, toezicht nabij en op afroep (WMO, Beschermd Wonen 18+)	2	1	1 (Q1) ²		1
Verblijf middelzwaar en licht (Jeugdwet), 18-)	4	3		2	2
	2e halfjaar				
Ambulante begeleiding (Thuis+, WMO, Beschermd Wonen 18+)	2	2		1	1
Verblijf 24uurs toezicht, toezicht nabij en op afroep (WMO, Beschermd Wonen 18+)	7	6 ³		3	4
Verblijf middelzwaar en licht (Jeugdwet), 18-)	7	7		2	5
Totaal	22	19	1	8	13

¹ Interne definitie calamiteit, namelijk betrokkenheid hulpdienst.

² De melding voldoet niet aan de definitie van een verplichte inspectiemelding. Na overleg met de inspectie besluit Elker tot een zogenaamde 'andere melding'.

³ Hetzelfde incident is gemeld door twee begeleiders, ieder vanuit de eigen invalshoek en betrokkenheid.

Onder "overige afwijkingen in de hulpverlening" vallen incidenten zoals suïcidedreiging/poging, drank- en drugsgebruik, wegloopincidenten, AVG-gerelateerde incidenten etc. Er zijn in 2018 geen meldingen van (vermoeden van) seksueel grensoverschrijdend gedrag, loverboys/mensenhandel, medicatie-incidenten.

Klachten

Voor het antwoord op de vraag welk gevolg de organisatie heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende zorg, wordt verwezen naar het Algemeen Jaarverslag van de organisatie.

IN HOEVERRE BEN JE HET EENS, WISSELEND OF ONEENS OVER DE VOLGENDE UITSPRAKEN?	EENS	WISSELEND	ONEENS
1. Ik voel me op mijn gemak op mijn woonlocatie			
2. Er is toezicht van de begeleiding om te zorgen dat het veilig is in het huis			
3. Als ik me niet veilig voel, dan zou ik daarover praten met mijn begeleiding of met iemand anders die hier werkt			
4. Als er wordt gepest, geslagen of gevochten dan grijpt de begeleiding op tijd in			
5. Mijn begeleiding vertelt mij altijd wat hij doet met wat ik hem in vertrouwen heb verteld			
6. Ik ben bang voor sommige jongeren die hier wonen			
7. Ik voel me veilig bij de begeleiding			
8. Ik durf alles te zeggen tegen mijn begeleiding			
9. Mijn begeleiding neemt dingen die ik hem/haar vertel serieus			
10. De regels in het huis zijn duidelijk voor iedereen			
11. Als er in het huis iets gebeurt wat echt niet kan (bijv. iemand wordt geslagen) dan wordt dat gelijk met de huisgenoten besproken			
12. Online worden huisgenoten gepest of seksueel lastig gevallen			
13. De begeleiding heeft het door als een jongere online wordt gepest of seksueel wordt lastig gevallen			
14. De begeleiding weet hoe ze moeten omgaan met online pesten/seksueel lastigvallen			
15. In de begeleidingsgesprekken wordt gepraat over seksualiteit			
16. Ik vind dat ik voldoende seksuele voorlichting krijg van de begeleiding			
17. Huisgenoten zeggen weleens iets tegen mij over "seks" wat ik vervelend vind (grapjes, vragen over seks, opmerkingen)			
18. Ik weet bij wie ik met een klacht of probleem terecht kan			
19. Ik ben bang dat iemand mij iets aandoet/aanraakt in het huis			
20. Als mij iets vervelends overkomt (bijv. dat iemand mij tegen mijn zin aanraakt of seksuele opmerkingen maakt) zal ik het melden bij de begeleiding			
21. Als er 's nachts dingen gebeuren, dan weet ik dat de begeleiding of een andere volwassene mij helpt			
22. Ik voel me 's nachts veilig op mijn kamer			

HOE VAAK HEB JE DIT MEEGEMAAKT?	NOOIT	SOMS	VAAK
a. Dat je gepest of uitgescholden werd door andere jongeren in het huis			
b. Dat je geschopt of geslagen werd door andere jongeren in het huis			
c. Dat je bedreigd werd door andere jongeren in het huis			
d. Dat je aangeraakt of seksueel bent lastig gevallen in het huis			
e. Dat je online gepest werd			
f. Dat je online seksueel bent lastig gevallen			

3. ALS JE IETS MEEMAAKT WAT JE ECHT VERVELEND VINDT BIJVOORBEELD DAT JE LASTIG WORDT GEVALLEN OP INTERNET. IETS TEGEN ZIN MOET DOEN (BIJV. IEMAND AANRAKEN). TEGEN WIE ZOU JE HET VERTELLEN?

Meerdere antwoorden mogelijk

- vriend/vriendin
- ouders
- familie
- begeleiding
- cliëntvertrouwenspersoon
- leraar
- iemand anders.....

4. ALS JIJ DE BAAS WAS WAT ZOU JE DAN DOEN OM HET VEILIGER TE MAKEN VOOR DE JONGEREN DIE HIER WONEN?

- Ik zou niets veranderen, ik vind het zo veilig genoeg
- Ik zou het veiliger maken door.....

5. HOE TEVREDEN BEN JIJ OVER DE VEILIGHEID BIJ JOUW INSTELLING?

Omcirkel een rapportcijfer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9
10

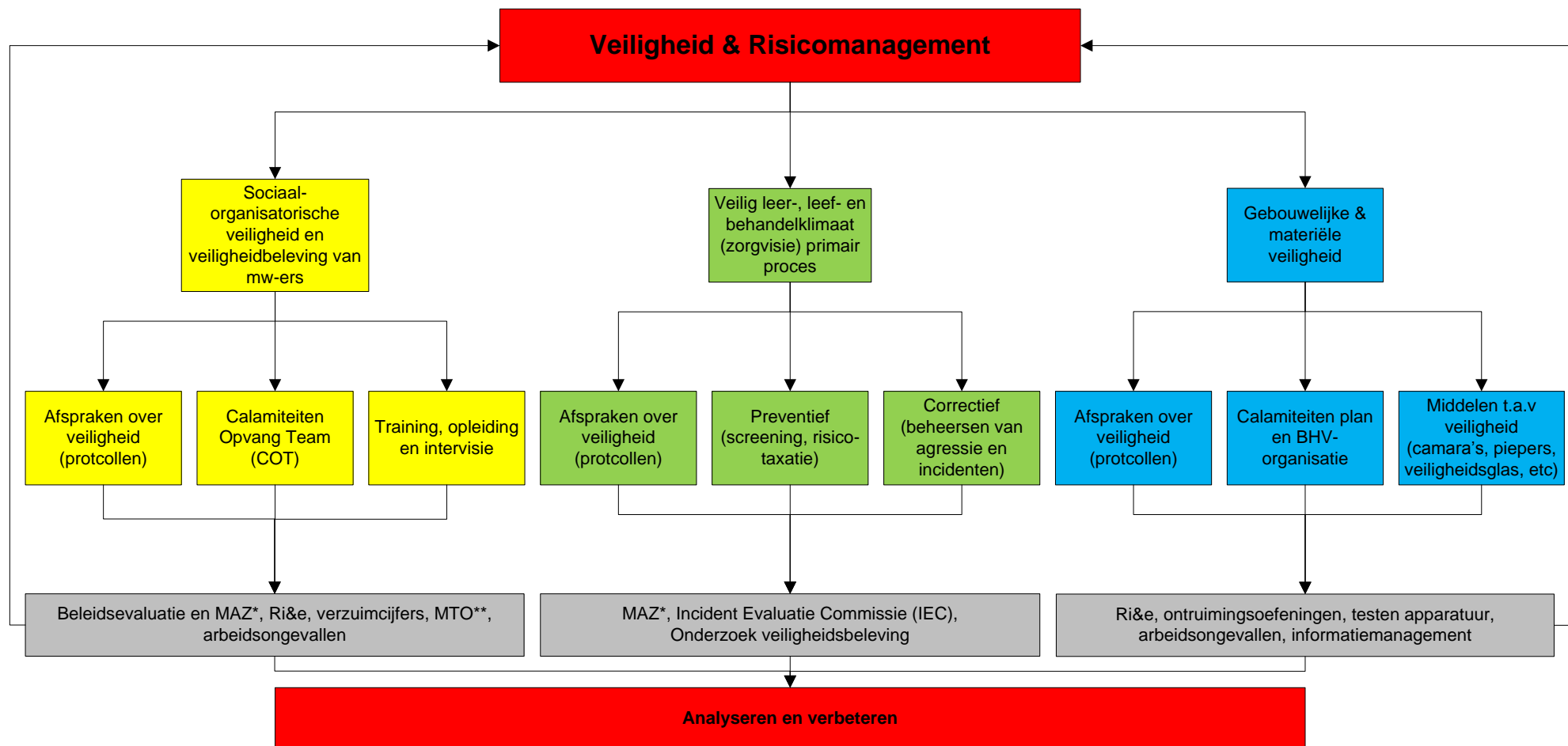
6. BEN JE EEN MEISJE OF EEN JONGEN?.....

7. HOE OUD BEN JE?.....

8. VIND JE HET LEUK OM MEE TE BIJVEN PRATEN OVER DE VEILIGHEID BINNEN ELKER?

- Ja -> Vul dan het bijgevoegde contactformulier in
- Nee

Bijlage 2 Veiligheidsbeleid en risicomangement



* Melding Afwijkingen Zorg (Commissie)
 ** Medewerker Tevredenheid Onderzoek

VERBETERPROCESSEN

Woonbegeleiding bij Elker



Wonen

- Je kamer wordt leeg opgeleverd (met een vorm van vloerbedekking & gordijnen).
- Je bent samen verantwoordelijk voor het huis, de tuin en de schuur.
- Huisdieren zijn niet toegestaan
- Bij verhuizing zorg je dat je kamer netjes achtergelaten wordt.
- Schade-/schoonmaakkosten betaal je zelf.
- Begeleiders hebben toestemming om op je kamer te komen en moeten dit aan je melden.
- Er is een schoonmaakrooster, hier draai jij ook in mee!

Sleutels

- Je bent zelf verantwoordelijk voor je sleutels.
- Je maakt met je coach afspraken over wie binnen je netwerk sleutels krijgt.
- Bij verlies moet je (naast nieuwe sleutels) ook een nieuw slot betalen.

Huisoudste

- Voor praktische vragen rondom het wonen kan je bij de huisoudste terecht.

Begeleiding

- Wanneer je bij Elker woont heb je een coach met wie je mee samenwerkt.
- Je bent bereikbaar voor je coach, telefonisch en op whatsapp. Voor noodgevallen kan je bellen met de bereikbaarheidsdienst.
- Je ziet je begeleiding volgens afspraak.

Bewonersvergadering

- Bewonersvergaderingen zijn verplicht en eens per 4 tot 6 weken.



Financiën

- Iedere jongere krijgt leefgeld, de hoeveelheid kan per jongere verschillen.
- Jouv coach gaat samen met jou je bankrekeningen inzien.
- Er is een geldcoach beschikbaar op aanvraag.

Verantwoordelijkheid

- Binnen 1 week stel je je (samen met je begeleiding) voor bij de burens.
- Na 22:00 uur is het stil in huis (dus ook geen wasmachine).
- Je bent verantwoordelijk voor je eigen spullen, sluit een aansprakelijkheidsverzekering af!
- Je bent verplicht een ziektekostenverzekering af te sluiten.
- Sluit je ramen en deuren!

Dagbesteding

- Wanneer je bij Elker woont wordt verwacht dat je (minimaal) 20 uur per week dagbesteding hebt.

Roken, alcohol en drugs

- Roken is niet toegestaan in het huis
- Onder de 18 geen alcohol, boven de 18 in overleg met de coach.
- Alle vormen van drugs zijn niet toegestaan, in en rondom de panden van Elker.

Bezoek

- Maximaal 2 mensen op bezoek, tot 22:00 uur
- Als je wilt dat iemand blijft logeren overleg je dat ruim van te voren met je coach.
- Feestjes voor je verjaardag alleen in overleg met coach & huisgenoten.

Belangrijke informatie

Bereikbaarheidsdienst:

Tel.: 06-20699639

Vertrouwenspersoon:

Maaïke: 06-46374121

m.vandam@zorgbelang-groningen.nl

Natasja: 06-55453962

n.hoekstra@zorgbelang-groningen.nl

Paul: 06-34280738

p.volleberg@zorgbelang-groningen.nl

Appen mag!

Elke jongere heeft een eigen verhaal, kansen en mogelijkheden. Respecteer elkaar hierin!

Bijlage: Omzet WMO 2018

Totaalbedrag omzet	1.413.000
Uitsplitsing naar gemeente:	
Gemeente Groningen	1.401.500
Gemeente Midden Groningen	11.500

De geconsolideerde jaarrekening van Elker het Poortje is gedeponneerd en aan u toegezonden. Voor meer details verwijzen we u naar de jaarrekening.