

Jaarverslag Beschermd Wonen en Opvang Groningen

2017

“Veilig, cliëntgericht, doelmatig en doeltreffend”

[Bron: Kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen]

1. Inleiding

In dit jaarverslag legt Elker verantwoording af over het beleid dat in 2017 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 (2), Doelen Inspanningen Netwerk. De financiële resultaten zijn opgenomen in de financiële bijlage op pagina 15.

Beschermd Wonen is een zorgvorm van Elker jeugd- en opvoedhulp in Groningen. Beschermd Wonen biedt begeleiding aan jongeren tussen 17 en 27 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 (2010) 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 de cliënt(systeem) en zijn 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 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.

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

In 2017 zijn binnen Elker de voorbereidingen getroffen voor het in gebruik nemen van een Eindbrief voor verwijzers. Dit om, binnen de wettelijke kaders, de overdracht van cliënten die uit zorg gaan en/of overgaan naar een vorm van langdurige begeleiding, gedocumenteerd te ondersteunen. De uitrol zal in de loop van 2018 plaatsvinden. Het is de bedoeling dat de persoonlijk begeleider en de jongere de Eindbrief in het eindgesprek samen invullen. De Eindbrief bevat informatie over de mate waarin de hulp positief is afgesloten, de mate waarin de doelen zijn gerealiseerd, de mate waarin de cliënt tevreden is over de geboden hulp en een eventuele toelichting. In geval van hulp in het vrijwillige kader, wordt de Eindbrief met toestemming van de cliënt verzonden naar de verwijzer. In overleg met de cliënt kan het Eindrapport eveneens worden meegezonden naar de verwijzer.

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 2017:

- 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. Er is belangstelling voor het instrument bij gemeenten, woningbouwcorporaties en andere organisaties in het veld. Marketing & Communicatie onderzoekt de mogelijkheden. De proefwonen-constructie draagt bij aan een passende oplossing voor de meest kwetsbare doelgroep binnen Beschermd Wonen (doel inclusie, DIN 2).
- Wekelijks is er bij één van de panden van de afdeling Bescherming Eat & Meet. Onder begeleiding van een ambulante hulpverlener en stagiaire komt een groep jongeren samen, die gezamenlijk boodschappen doen, koken en eten. Hierbij is in kleinschaligheid aandacht voor budgetteren, gezond koken, sociale contacten. Jongeren kunnen met vragen bij elkaar en bij de begeleiding terecht.
- 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 specifieke voorbereidingen bestonden eruit, dat 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.
- In 2017 heeft het team van Beschermd Wonen aandacht gehad voor de implementatie van de 18-/18+ Checklist. De ambitie voor 2018 is om bij elke minderjarige jongere de checklist tijdig in te vullen met de

jongere en diens omgeving. Dit dient als basis om de verlengde jeugdhulp dan wel Beschermd Wonen te onderbouwen.

- 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.
- Vertegenwoordigers van Beschermd Wonen hebben in 2017 voor een omvangrijke groep gemeenteambtenaren gepitcht voor een innovatief project Spoedzorg 18+. 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 toekenning van 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 spoedzorg 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. De innovatiegelden zijn toegekend. Het Spoedzorgteam heeft langs deze weg vijf jongeren geholpen in 2017. In 2018 zal dit project worden geëvalueerd.
- Er is aandacht voor opleiding van ervaringsdeskundigen. September 2017 is een ambulante cliënt gestart met de opleiding HBO ervaringsdeskundigheid. De begeleiding/ondersteuning voor deze opleiding is in handen van een ervaringsdeskundige professional. De wens is om meer cliënten te betrekken. In 2017 heeft dit nog niet tot concrete, blijvende inzet van ervaringsdeskundige (ex)cliënten geleid. Tevens zijn drie professionele hulpverleners ervaringsdeskundig op het gebied van de problematiek van de doelgroep.

Daarnaast zijn er in 2017, al dan niet met subsidieaanvragen, voor en door jongeren een aantal gerichte initiatieven ontplooid en op maat aangeboden:

- Er is een jongerentalentenreisbureau opgezet (t-tag). 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 hebben ontwikkeld.

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 onderdeel bij het talentenreisbureau is het principe 'something for something': Om te kunnen deelnemen, moesten deelnemers zelf tijd investeren en moeite doen en bijvoorbeeld via activiteiten opbrengsten genereren.
- Er zijn meerdere initiatieven op het gebied van 'lifestyle' en sportief gebied: zo 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 opgericht, zijn er hardloopclubjes en eetclubjes.
- Een aantal jongeren maken in een groepje samen muziek, onder begeleiding van twee muzikale, ambulante collega's. Er worden verschillende instrumenten bespeeld en er wordt gezongen. Begin januari 2018 verzorgt de band een optreden, tijdens een concert.
- Uitstapje naar de Efteling, oliebollen eten met Nieuwjaar.

De volgende activiteiten/projecten zijn in 2017 geïnitieerd en zullen in 2018 doorlopen of (opnieuw) plaatsvinden:

- Ambitie voor 2018 is het bieden van begeleiding aan een doelgroep binnen Beschermd Wonen, die niet past binnen het reguliere leefklimaat: Zorgprogramma gezin, zorgtraject verblijf. Beschermd Wonen is in afwachting van de gunning.
- Er wordt intensief samengewerkt tussen onderwijs/zorg, om jongeren die vastlopen vroegtijdig te onderscheppen.
- Verder wordt er samengewerkt met onderwijsinstellingen i.h.k.v. onderzoek ten behoeve van de doelgroep. Er zijn in 2017 twee masteronderzoeken opgestart (HBO). Het eerste onderzoek betreft motivering m.b.t. dagbesteding onder jongeren van Beschermd Wonen. Het tweede onderzoek betreft de RACT-methodiek en werkzaamheid hiervan bij de doelgroep Beschermd Wonen. Deze methodiek sluit aan op het betrekken van de omgeving bij ondersteuning van de jongere. De resultaten worden tegen de zomer van 2018 verwacht.

Medezeggenschap

Hoewel Elker naast de cliëntenraad geen aparte jongerenraad heeft en jongeren vanuit Beschermd Wonen niet zijn vertegenwoordigd in de cliëntenraad, vindt Elker het van belang om jongeren in de gelegenheid te stellen hun mening en wensen te uiten. Om die reden heeft Elker naar andere vormen van medezeggenschap gezocht. Daar waar jongeren van Beschermd Wonen in een verblijfssetting van Elker wonen, is er regelmatig (in principe maandelijks) 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 onderzoek naar de veiligheidsbeleving is 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. Er zijn geen reacties gekomen op deze oproep.

De vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang bezoekt de jongeren van de afdeling Bescherming. Dit is in 2017 goed op gang gekomen en loopt door in 2018. De vertrouwenspersoon is op alle locaties minstens een keer (aangekondigd) langs geweest en veelal aangesproken bij bewonersvergaderingen. De intentie is om de vertrouwenspersoon van Zorgbelang in 2018 uit te nodigen bij terugkoppeling van de uitkomsten van het onderzoek Veiligheidsbeleving naar cliënten.

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.

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 2017 in dit daglicht gestaan (zie ook onder "participatie", vanaf pagina 3).

In 2017 zijn er verschillende innovatieve projecten ingediend bij het innovatie atelier van de Gemeente; concept Eat & Meet op meerdere plekken uitzetten (kleinschalig), ervaren leren reis en project opvang voor zwerfjongeren. Voor de projecten Eat & Meet en de ervaren leren reis wordt er samen gewerkt met de jongeren/ cliënten.

In 2017 hebben de gedragswetenschappers van de afdeling Bescherming deelgenomen aan de Proeftuin suïcide preventie, georganiseerd vanuit de gemeente Groningen en 113 online. In samenwerking met ketenpartners (scholen, instanties m.b.t. zingeving, huisartsen, andere GGZ- en jeugdzorg instellingen) is gewerkt aan het opstellen van een Handleiding en stappenplan suïcidepreventie, om tot een goede samenwerking en sluitende aanpak m.b.t. suïcidepreventie bij jongeren te komen. Medio 2017 is bij Beschermd Wonen het interne suïcide protocol en stappenplan geïmplementeerd. Door het Kenniscentrum is in 2017 een training suïcidepreventie ontwikkeld, waarop professionals in de loop van het eerste kwartaal 2018 kunnen inschrijven.

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.

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. In 2017 is daar de nieuwe, verplichte training Informatiebeveiliging (omgaan met privacygevoelige cliëntgegevens, Wet datalekken) aan toegevoegd. Zoals vermeld zal de training suïcidepreventie in 2018 worden toegevoegd.

Het team van Beschermd Wonen heeft vooruitlopend op het van kracht worden van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) 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.

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.

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. Beschermd Wonen viel bij de nulmeting in 2015 buiten de scope van het onderzoek. In 2017 heeft Beschermd Wonen meegedaan aan het onderzoek. Het instrument bevraagt aspecten 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.

[Naschrift: bij het schrijven van dit document waren de uitkomsten van het onderzoek reeds beschikbaar. Het gemiddelde rapportcijfer dat jongeren van Beschermd Wonen (en begeleid Kamer Bewoning) hebben gegeven aan de veiligheid binnen de instelling is 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 (2019), 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].

Incidentmelding

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 als suïcidedreiging/poging, seksueel grensoverschrijdend gedrag. 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 van de inspectie, i.v.m. verplichte melding van een calamiteit of geweldsincident aan de 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).

In 2017 hebben voor de panden aan de Helperwestsingel en Kajuit in samenwerking met een externe BHV-organisatie (Precare) ontruimingsoefeningen plaatsgevonden (op resp. 20 april en op 21 november). De door Precare bedachte scenario's zijn in aanwezigheid van de bewoners en hulpverleners (Bhv'ers) uitgevoerd. Aansluitend is met alle aanwezigen de oefening geëvalueerd en konden bewoners vragen stellen. Precare toonde daarbij een film van een brand om verdere bewustwording te vergroten. Beide keren kwamen er aantal verbeterpunten uit die door de medewerkers worden opgepakt. Door het jaar heen oefenen hulpverleners zeer regelmatig een ontruiming met de aanwezige bewoners.

Daarnaast geldt voor de overige panden dat in bewonersvergaderingen die iedere 4-6 weken plaatsvindt, veiligheid op de agenda staat en dat ontruiming regelmatig geoefend wordt, in ieder geval als er nieuwe bewoners zijn. Elke nieuwe jongere krijgt uitleg over ontruiming.

Relevant om te vermelden t.a.v. de gebouwelijke veiligheid is het feit dat er n.a.v. een brand in een van de panden van Beschermd Wonen (2016) een verbeterplan is opgesteld n.a.v. de evaluatie. Conform het verbeterplan zijn de apparaten gecontroleerd op deugdelijkheid en draagt de Facilitaire Dienst zorg voor een brandveilige inrichting.

In 2018 zal er in het eerste kwartaal een PRI (Prospectieve Risico-inventarisatie) worden gedaan i.v.m. randvoorwaardelijke zaken binnen het proces van Beschermd Wonen.

Gezonde organisatie en gezonde bedrijfsvoering

In het kader van het zoeken naar de juiste balans tussen reguleren en controleren, hanteert Beschermd Wonen de slogan: "Meer handen aan het bed en minder aan de toetsen". 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.

Netwerk en keten

Beschermd Wonen Elker 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 meegedacht over oplossingen, die veelal vanuit gemeenten zelf moeten worden geïnitieerd.

Door goed gebruik te maken van zorgsturing d.m.v. 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 belegd bij de afdeling Marketing & Communicatie. Dit loopt door in 2018. Elker is tevens actief betrokken bij de 'doe'tafel 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. Zie hiervoor o.a. Proeftuin suïcide preventie, pagina 5.

Humanitas heeft een bezoek gebracht aan de casuïstiek groepen van Beschermd Wonen. Men heeft verteld over projecten die Humanitas aanbiedt voor jongeren en er is informatie gegeven over hoe Beschermd Wonen daarvan gebruik zou kunnen maken. Voor het koppelen van vrijwilligers aan jongeren en professionals is een subsidieaanvraag gedaan bij het Oranjefonds, samen met het Kopland en Humanitas.

3. Kwaliteitsbeoordeling

Interne & externe audits

September 2017 heeft Beschermd Wonen deelgenomen aan een organisatie brede externe audit a.d.h.v. de HKZ-normen (schema 2010), door de certificerende instelling. Bij de audit zijn twee cliënten van Beschermd Wonen betrokken. De audit heeft naast positieve bevindingen een minor opgeleverd. Inventarisatie van risico's op proces niveau was onvoldoende geborgd (i.v.m. randvoorwaarden), zo constateerde de auditor van de C.I. Aansluitend is in november een oorzaakanalyse uitgevoerd en zijn correctieve maatregelen getroffen (opnemen risico's randvoorwaarden in kwartaalrapportage). In het eerste kwartaal van 2018 wordt een PRI (Prospectieve Risico Inventarisatie) uitgevoerd.

[Naschrift: PRI heeft plaatsgevonden op 6 maart 2018 en heeft geleid tot een Verbeterplan, dat is uitgezet].

Dossiercontroles

De geboden hulp, het Begeleidingsplan van de cliënt en dossiervorming moet voldoen aan financiële – en inhoudelijke rechtmatigheidseisen. De dossiers werden in 2017 steekproefsgewijs getoetst, via interne kwaliteitstoetsing. Er zijn 14 dossiers van Beschermd Wonen in de steekproef betrokken. De interne controle heeft uitgewezen dat alle cliënten beschikken 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.

[Naschrift: voor 2017 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. Deze lijst wordt eens per twee weken door de begeleiders ingevuld en bij veranderingen. Eens per kwartaal wordt er door de aandacht functionaris van de effectieve jeugdzorg een analyse van de verzamelde data gemaakt en i.s.m. de coördinatoren een samenvatting geschreven, waarin de meest opvallende (knel)punten naar voren komen.

Elker levert de uitkomsten reeds aan Delfzijl en Stadskanaal voor de projecten woonbegeleiding. Op aanvraag is het mogelijk om de uitkomsten te delen met meer gemeenten.

Mate van reguliere beëindiging van de hulp

In 2017 is de hulp van 35 cliënten afgesloten. Het betreft ambulante cliënten en cliënten in verblijf. I.h.k.v. het meten van de reden beëindiging is 69% van de hulp binnen Beschermd Wonen volgens plan beëindigd en 6% voortijdig in overeenstemming. In 23% van de overige gevallen, is de hulp niet in overeenstemming beëindigd, maar voortijdig beëindigd: 6% eenzijdig door Elker, 9% eenzijdig door de cliënt, of door externe omstandigheden 9%. Van een cliënt 3% is de beëindigingsreden niet geregistreerd. ¹

¹ Alle percentages zijn naar boven afgerond, waardoor het totaal niet op 100% uit komt.

| Reden einde | Aantal cliënten |
|--|-----------------|
| Beëindiging volgens plan | 24 |
| Voortijdig: in overeenstemming | 2 |
| Voortijdig eenzijdig door aanbieder | 2 |
| Voortijdig: eenzijdig door cliënt | 3 |
| Voortijdig door externe omstandigheden | 3 |
| Onbekend | 1 |
| Eindtotaal | 35 |

Mate van 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.

Mate van 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".

In 2017 is de Exitvragenlijst door geen van de cliënten van Beschermd Wonen ingevuld. Het vermoeden bestaat dat de Exitvragenlijst nog niet optimaal is geborgd in het werkproces en geen standaard plek heeft in het eindgesprek. In 2018 zal verder worden ingezet op verhogen van de respons. Daarbij is een actieve rol weggelegd voor de begeleiders, die hun cliënten dienen te motiveren om de Exitvragenlijst in te vullen.

Mate van probleemafname

I.h.k.v. het meten van de probleemafname, werd in 2016 een principebesluit genomen tot het implementeren van de gedragsvragenlijst OQ-45 voor de doelgroep van Beschermd Wonen. Het gebruik van de OQ-45 maakt deel uit van de instrumenten die ingezet kunnen worden in het kader van het opstellen van concrete doelen met de cliënt en het routinematig meten van uitkomsten van de hulp (probleemafname), middels een start- en eindmeting (ROM, oftewel Routine Outcome Monitoring).

I.v.m het bijstellen van de Handleiding en het trainingsmateriaal voor de OQ-45 heeft de implementatie van de vragenlijst in het begeleidingsproces en voor ROM vertraging opgelopen. Het implementatieproces loopt om die reden door in 2018.

4. Incidentmeldingen en klachten

Incidentmeldingen

Elker maakt gebruik van een systeem van incidentmeldingen. Hiertoe is een registratieformulier incidenten in gebruik. Incidenten worden in het team geagendeerd en zonodig worden herstel- en/of corrigerende maatregelen getroffen. 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.

Het aantal meldingen dat centraal is binnengekomen bij de verantwoordelijke beleidsafdeling in 2017, bedraagt 1. Deze ene incidentmelding betreft een situatie in het vierde kwartaal, waarin sprake was van suïcidedreiging. De begeleider is n.a.v. telefoontje van moeder cliënt naar cliënt toe gegaan. De gedragswetenschapper, huisarts en Lentis zijn bij deze casus betrokken.

Gezien de aard van de doelgroep, lijkt het vermoeden gerechtvaardigd dat het aantal incidentmeldingen alleen het topje van de ijsberg laat zien; alleen ernstige en zeer ernstige incidenten worden vermoedelijk gemeld. Incidenten zijn standaard onderdeel van de casuïstiekbespreking, waar begeleiders en gedragswetenschapper

scherp toezien op risico's en professioneel handelen. Staf/lijn van Beschermd Wonen schat dat het t.a.v. suïcidedreiging/poging gemiddeld om zes casussen op jaarbasis gaat. Er lijkt sprake te zijn van verdichting van de problematiek en toename van cliënten waarbij suïcideproblematiek speelt. Dit maakt dat er intensief wordt ingezet op professionalisering m.b.t. deze problematiek en de aanpak. In 2018 wordt 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 zonodig tot aanpassing van beleid of acties/verbeteringen kunnen leiden.

In 2017 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.

Klachten

In 2017 is er meermalen sprake geweest van een officieuze klacht, d.w.z. klachten die niet tot een formele klacht hebben geleid. Deze zijn in samenspraak met de cliënt opgelost, soms met tussenkomst van de leidinggevende van Beschermd Wonen.

Er was een formele klacht in 2017.

- I. Vader van cliënt (financieel verantwoordelijke) heeft geklaagd dat Elker hem onvoldoende heeft geadviseerd en geïnformeerd m.b.t. mogelijke financiële gevolgen van vervolgbehandeling van cliënt. Achteraf zijn er kosten in rekening gebracht door zorgverzekeraars, terwijl klager meent dat Elker aangegeven zou hebben dat de behandeling volledig kosteloos zou zijn.

Deze klacht is uiteindelijk niet via de klachtencommissie gegaan, maar via bemiddeling opgelost.

N.a.v. de klacht heeft Elker voorzorgsmaatregelen getroffen om onduidelijkheden bij toekomstige cliënten (en hun families) te voorkomen, middels aanpassing van de Zorgovereenkomst die Elker met cliënten afsluit. In de overeenkomst wijst Elker cliënten op de eigen verantwoordelijkheid om de mogelijke financiële gevolgen van een (vervolg)behandeling in kaart te hebben. Hierbij verwijst Elker de cliënt naar de overeenkomst met de zorgverzekeraar en de poliswaarden m.b.t. eigen risico en mogelijke eigen bijdrage voor bepaalde kosten. Elker geeft aan hiervoor niet verantwoordelijk te zijn.

| 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 MEEMAKT 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

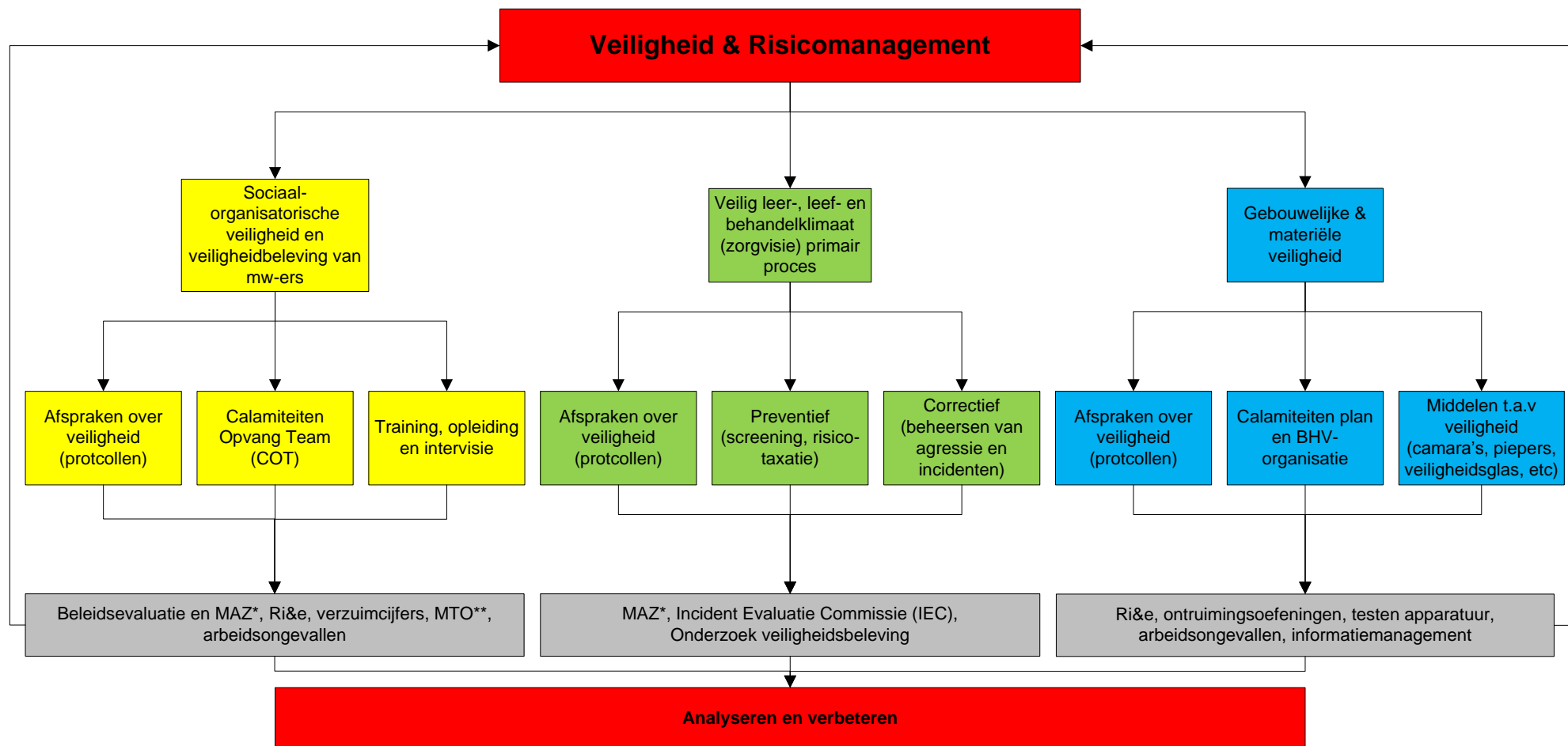
6. BEN JE EEN MEISJE OF EEN JONGEN?.....

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 Veiligheidsbeleid en risicomangement



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

VERBETERPROCESSEN

Financiële Bijlage

| Jaarrekening 2017 | | | | | |
|---|-------|---------------------|--|-------------------|---------------------------|
| 5.1.6 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING OVER 2017 | | | | | |
| 9. Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning | | | | | |
| <i>De specificatie is als volgt:</i> | | | | | |
| | | Realisatie | | Realisatie | |
| | | 2017 | | 2016 | |
| | | € | | € | |
| Opbrengsten zorgverzekeringswet (exclusief subsidies) | | | | | |
| Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg (exclusief subsidies) | | | | | |
| Opbrengsten Jeugdwet | | | | | |
| Opbrengsten Wmo | | 1.090.833 | | 1.191.784 | |
| Opbrengsten Ministerie van Veiligheid en Justitie (forensische zorg; Beschikbaarheidsbijdragen Zorg (exclusief Opleidingen) | | | | | |
| Overige zorgprestaties | | | | | |
| Totaal | | | | | |
| Productieverantwoording WMO 2017 | | | | | |
| Uitgesplitst per gemeente | | | | | |
| Groningen | | 1.075.850,47 | | | |
| Bellingwedde | | 304,64 | | | |
| Grootegast | | 2.612,16 | | | |
| Hoogezand - Sappemeer | | 3.660,00 | | | |
| Menterwolde | | 3.828,54 | | | |
| Slochteren | | 2.131,37 | | | |
| | | 1.088.387,18 | | -2.445,81 | verschil met jaarrekening |
| Waarvan beschermd wonen, betreft alleen gemeente Groningen | | | | | |
| CBW laag intensief excl dagbesteding | 15A09 | 36.554,75 | | | |
| CBW laag intensief incl dagbesteding | 15A59 | 23.670,46 | | | |
| Beschermd Wonen (laag intensief) excl. Dagactiviteit | 15A53 | 669.202,30 | | | |
| Beschermd Wonen (laag intensief) incl. Dagactiviteit | 15A54 | 98.985,56 | | | |
| Beschermd Wonen (laag intensief) excl. Dagactiviteit (nog te factureren) | 15A53 | 4.707,05 | | | |
| Beschermd Wonen (laag intensief) incl. Dagactiviteit (nog te factureren) | 15A54 | 3.797,40 | | | |
| | | 836.917,52 | | | |