

Jaarverslag

Beschermd Wonen en opvang
Groningen

2019

“Veilig, cliëntgericht, doelmatig en doeltreffend”

[Bron: Kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen]



[Bron: De illustratie op de voorzijde is een ontwerp van een cliënt van Beschermd Wonen]

Inhoud

Inleiding		3
1	Kwaliteitsbeleid	4
	1.1 Cliënt centraal	4
	1.2 Passende en effectieve ondersteuning	9
	1.3 Randvoorwaarden	10
2	Kwaliteitsbeoordeling	16
3	Incidentmeldingen en klachten	21
Bijlage 1	Veiligheidsbarometer	24
Bijlage 2	Huisregels	26
Bijlage 3	Flyer ontruiming bij brand	27
Bijlage 4	Omzet 2019	28
Bijlage 5	Veiligheidsbeleid en risicomanagement	30

Inleiding

In dit jaarverslag legt Elker verantwoording af over het beleid dat in 2019 is gevoerd met betrekking tot de uitvoering van de kwaliteit van de ondersteuning binnen Beschermd Wonen in de stad en provincie Groningen. Binnen Groningen is Beschermd Wonen (WMO) centraal geregeld voor alle gemeenten binnen de provincie Groningen, inclusief de stad. In 2021 zal Beschermd Wonen worden gedecentraliseerd naar de afzonderlijke gemeenten.

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. De omzetcijfers zijn opgenomen in de beknopte financiële bijlage 4.

Beschermd Wonen is een zorgvorm van Elker jeugd- en opvoedhulp. 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.

1 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.

1.1 Cliënt centraal

Een plan opstellen met de cliënt

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.

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. 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 Lewenborg is 24/7 een professional aanwezig. In 2019 is er een nieuwe locatie op de Haydnlaan gerealiseerd (6.1), vanwege het feit dat er meer toestroom was voor Beschermd Wonen. Op deze locatie kunnen jongeren, die gebaat zijn bij de holding van het terrein van Elker, beschermd wonen met 24 uren

begeleiding. Op deze locatie is een samenwerking met cliënten die vallen onder de Jeugdwet. Medio 2019 is een andere locatie gerealiseerd in samenwerking met Factor 5, waar kleinschalige (24-uurs) langdurige holding wordt geboden, aan jongeren met een jeugdzorg indicatie en Beschermd Wonen.

1.1.1. 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 volgen voorbeelden van activiteiten, ten behoeve van participatie en vergroten van kansen, in 2019:

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).

Er zijn initiatieven om het 'Woonbewijs' om te bouwen naar een versie met pictogrammen voor o.a. anderstaligen (ook voor jongeren met ASS problematiek kan het werkzaam zijn met pictogrammen te werken). Dit loopt door in 2020.

'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. In 2019 heeft de plaatsvervangende wethouder een bezoek gebracht aan het project. Deze toonde zich enthousiast, over het project.

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 meehelpen 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 <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.

De uitvoering van het Verbeterplan n.a.v. het onderzoek naar de veiligheidsbeleving van jongeren in verblijf bij Elker (2018) liep door in 2019. Verbeterpunten waar aan gewerkt is zijn: bevorderen van de duidelijkheid m.b.t. huisregels en deze ophangen in de panden, borging van het thema in het huisoudstenoverleg, bewonersvergaderingen, 1-op-1 contacten en organiseren van thema-avonden, borging van het thema in het matchingsproces tijdens wekelijks wachtlijstoverleg, voorlichting geven m.b.t. communicatie via Whatsapp en bevorderen van online veiligheid (onderwerp tijdens Cultuurochtend begeleiders), aandacht voor gespreksvoering seksualiteit tijdens methodiek.

Het betreft een tweejaarlijks intern onderzoek dat onafhankelijk wordt uitgevoerd, door de afdeling Kwaliteit van Elker. De terminologie in het instrument, de Veiligheidsbarometer, is aangepast aan de doelgroep Beschermd Wonen (zie bijlage 1). In 2020 zal het onderzoek voor de tweede keer worden uitgevoerd bij Beschermd Wonen.

De ambitie was aanvankelijk 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. Binnen de Gemeente Groningen zijn er in 2019 een aantal overleggen georganiseerd, waar Elker aan tafel zat, om de checklist weer goed onder de aandacht te brengen. Dit zal een vervolg krijgen in 2020.

Beschermd Wonen wil jongeren bedienen op financieel gebied, middels aanpak van schuldenproblematiek. Elker heeft intern expertise om schulden te inventariseren en een gezond financieel plan voor de toekomst te hebben voor elke jongere. Het doel is o.a. om jongeren met een dak boven hun hoofd schuldenvrij laten vertrekken. 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. In 2019 is er veel aandacht geweest voor schuldenproblematiek uit preventief oogpunt. Het is een gespreksonderwerp bij verschillende overleggen tussen gemeente en Elker. Binnen Elker is een hulpverlener in opleiding, tevens financieel expert, aanwezig die bij schulden bij jongeren actief wordt ingezet.

Binnen de Gemeente Groningen, afdeling uitkeringen, team voor Dak en thuislozen is er een contactpersoon. Dit helpt voor zwerfjongeren om sneller een uitkering te kunnen aanvragen. Elker heeft in 2019 al een keer om tafel gezeten met de Gemeente; dit loopt door in 2020.

In 2017 is een innovatief project Spoedhulp 18+ 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. Elker en het Kopland kregen middels subsidie 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 werd 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 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. Daarna volgde een beoordeling door de Gemeente Groningen. De uitkomst was, om de pilot nieuw leven in te geblazen middels het herschrijven van het projectplan, tezamen met Werkpro en Kopland. Het Projectplan is eind 2019 naar de Gemeente gegaan ter beoordeling. In 2020 zal dit naar verwachting een vervolg krijgen..

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 2019 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 2019. Samen met meerdere jongeren van Elker, het Kopland, 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 doordat 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).
- 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 berokkenen. T-Tag is in 2019 gestart met het voorbereiden van een nieuwe ervaringsreis met een boot in het waddengebied in 2020..
- 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.
- Naast de trauma behandeling is het behalen van een succeservaring en het benutten van een talent voor vrijwel alle deelnemers een positieve stap om uit de cliënt/patiëntrol te kunnen stappen.

Vanuit de locatie Lewenborg is er een broodjes dienst voor de collega's van Elker, die hen wekelijks kan voorzien van een lekkere lunch tegen een kleine vergoeding. De medewerkers ontvangen tijdig een mail om hun bestelling te kunnen plaatsen. Op de locatie zijn een aantal jongeren beschikbaar voor het klaarmaken van de broodjes. Samen met de begeleiding 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 opbrengsten zijn niet voldoende gebleken om er van op vakantie te gaan. Er is een uitbreiding met Kerst en Oud & Nieuw gedaan door oliebollen te bakken en deze ook te verkopen.

Er zijn meerdere initiatieven op het gebied van 'lifestyle' en sportief gebied: ook in 2019 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 hardloopleubjes, eetclubjes en een maandelijks spelletjesavond, yoga, kickboksen en theaterimprovisatie (zie illustratie omslag). Deze activiteiten zijn toegankelijk voor alle jongeren van Elker. Dit zal een vervolg krijgen in 2020.

Tradities zijn : St Nicolaasfeest, Kerstmaaltijd, jaarlijks uitstapje naar een pretpark en oliebollen eten met Nieuwjaar.

Er wordt intensief samengewerkt tussen onderwijs/zorg, om jongeren die vastlopen vroegtijdig te onderscheppen: Onder diverse vlaggen o.a. School als Wijk, zijn medewerkers van Elker gestationeerd op verschillende scholen als aanspreekpersoon. Ze zijn beschikbaar voor het bespreken van casussen en kunnen gelijk ambulante begeleiding bieden. Binnen gemeentes in de provincie wordt door de bezuinigingsmaatregelen gekeken hoe dit een positief vervolg krijgt en gefinancierd wordt. Vrijwel alle gemeenten hangen deze werkwijze aan. Verder wordt er samengewerkt met onderwijsinstellingen i.h.k.v. onderzoek ten behoeve van de doelgroep.

De resultaten van het onderzoek naar het mentorvolgsysteem (2018) luiden, dat het belangrijk is voor een jongere om dezelfde mentor te houden en op dezelfde woonplek te blijven wonen (zo min mogelijk verhuizen). Dit zijn ook de uitkomsten van 'Het vergeten kind' (onderzoek JeugdzorgPlus), waaruit gebleken is dat een jongere soms wel vijftig verschillende volwassenen/begeleiders krijgt in zijn hulpverleningsleven. Elker probeert hier gevolg aan te geven door medewerkers flexibel in te zetten en bij de jongeren te blijven. Zonodig volgen zij de jongeren. Tevens is door bepaalde woonlocaties, waar jongeren langdurig kunnen wonen, uiting gegeven aan het idee dat jongeren die langdurig, dus ook na het 18^e levensjaar, binnen de hulpverlening moeten wonen, een "thuis" kunnen krijgen i.p.v. steeds opnieuw te moeten verhuizen.

Nieuw in 2019 waren de systeemdagen op Lewenborg. Hiervoor worden alle familie en vrienden van de jongeren uitgenodigd en de burens van Lewenborg. Iedereen wordt gevraagd om dan iets te eten mee te nemen. Samen wordt er dan gegeten. Dit is in 2019 voor/door de jongeren georganiseerd o.a. rondom de Kerstdagen en op andere momenten door het jaar heen (3 à 4 per jaar), waardoor er extra tijd en aandacht was om dit samen met het netwerk vorm te geven. E.e.a. met als doel om weer een stabiel gezond netwerk te creëren voor de jongeren, als ze klaar zijn om zelfstandig te wonen

1.1.2. Medezeggenschap

In de Cliëntenraad heeft geen vertegenwoordiger vanuit Beschermd Wonen zitting; in de loop van 2019 is de laatste jongere van Beschermd Wonen, die zitting had in de Cliëntenraad, vertrokken. Elker grijpt kansen om nieuwe jongeren te werven aan. Zo wordt er bij de vragenlijst i.h.k.v. het tweejaarlijkse onderzoek naar de veiligheidsbeleving 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. In de loop van 2020 staat dit onderzoek wederom in de planning en zal hier opnieuw naar worden gevraagd. In 2020 zal Beschermd Wonen ook aandacht aan de werving geven in mentorgesprekken en/of vertegenwoordigers van de jongeren meenemen naar bijeenkomsten, zoals naar Overbrugconferenties of T-tag gesprekken.

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).

De vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang bezoeken de jongeren van de afdeling Bescherming. De vertrouwenspersonen zijn in 2019 op alle locaties minstens een keer (aangekondigd) langs geweest en veelal aangeschoven bij bewonersvergaderingen. De gegevens van de vertrouwenspersoon van Zorgbelang staan 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. In het kader van werken met ervaringsdeskundigen hebben twee oud cliënten de functie van huisoudste gekregen. Een in Delfzijl en een in de stad Groningen.

1.2 Passende en effectieve ondersteuning

1.2.1 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).

- Bevindingen uit het onderzoek naar de R-ACT-methodiek op het gebied van regie van cliënten (masteronderzoek vanuit de opleiding pedagogiek i.s.m. de Gemeente Groningen, in 2018) zijn actief geïntegreerd in de methodiek van Beschermd Wonen.

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 2019 in dit daglicht gestaan (zie ook onder “participatie”).

1.2.2 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, VNN of GGZ instellingen, 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 bij een afnemende hulpvraag. In 2019 is er gestart met een onderzoek naar vijftien cliënten die deze vorm hebben doorlopen; hoelang deze gebruik hebben gemaakt van de zorg, van welke zorg en hoeveel dit heeft gekost. Aan de hand hiervan zal er verder gekeken worden naar trajectfinanciering. Dit zal verder uitgewerkt worden in 2020.

1.2.3 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. De medewerkers hebben inmiddels allen de training gevolgd en aan een onderhoudsprogramma wordt uitvoering gegeven tijdens de methodiekbijeenkomsten, die per kwartaal plaatsvinden.

1.3 Randvoorwaarden

Elker heeft het thema veiligheid & risicomanagement hoog op de agenda. Elker onderscheidt vier vormen van veiligheid (zie bijlage 5):

1.3.1 Sociaal-organisatorische veiligheid

Het calamiteitenprotocol is voor alle medewerkers toegankelijk in het kwaliteitshandboek. In geval van een incident neemt een COT lid (Calamiteiten Opgang 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, de training Informatiebeveiliging (omgaan met privacygevoelige cliëntgegevens, Wet Datalekken) en de training suïcidepreventie.

1.3.2. 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 of , in meer brede zin, emotieregulatie problematiek. Dit signaleringsplan is voor de jongere en zijn omgeving waarin de jongere bij oplopende problemen weet wat hij zelf kan doen en wat de omgeving kan doen.

Mochten er vanuit de Risicotaxatie acute risico's gesignaleerd worden, dan wordt er een Veiligheidsplan opgesteld. (De toegang tot) het Veiligheidsplan en, in de loop van 2019, ook het Signaleringsplan is geborgd in het cliëntvolgsysteem, via een tegel op de openingpagina. 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 (zie bijlage 1), een landelijk erkend instrument, dat voldoet aan de standaard van deze tijd. Het instrument be vraagt 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 2020 zal het onderzoek worden herhaald. De uitvoering van het De voortgang van het Verbeterplan werd halfjaarlijks gemonitord en liep door tot eind 2019.

In 2019 is er gewerkt aan het Verbeterplan. Het team van Beschermd Wonen heeft gewerkt aan de volgende verbeterpunten: bevorderen van duidelijkheid m.b.t. huisregels (zie bijlage 2), 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. De verbetermaatregelen zijn in de loop van 2019 gerealiseerd.

N.a.v. een teamevaluatie is besloten tot aanvulling van de Veiligheidsbarometer Beschermd Wonen voor het onderzoek in 2020. De aanvulling betreft 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 huisouder 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 in 2020 wordt uitgevoerd, zullen deze aanscherpingen worden meegenomen.

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 een melding naar de gemeentelijke toezichthouder WMO.

Begin 2019 heeft een (tweede) gesprek plaatsgevonden tussen Beschermd Wonen en de toezichthouder van de Gemeente, Dhr. Jager. In dit gesprek zijn de verwachtingen gedeeld en afspraken gemaakt. In de loop van 2019 is binnen Elker een afwegingsformulier ontwikkeld, met behulp waarvan de professionals een mogelijke verplichte inspectiemelding kunnen afwegen. Het formulier is gebaseerd op de criteria die de inspectie Gezondheidszorg & Jeugd hanteert en dient ter onderbouwing van het besluit, dat uiteindelijk door de bestuurder bekrachtigd dient te worden. Vervolgens vindt archivering plaats. Zie verder bij Hoofdstuk 3.

Beperkende maatregelen

Met het oog op de afbouw van de JeugdzorgPlus en verzwaring van de problematiek binnen de 'open' jeugdhulp en doorstroming naar Beschermd Wonen, oriënteert BW van Elker zich op mogelijkheden voor het rechtmatig inzetten van beperkende maatregelen in individuele gevallen. Elker zoekt naar een goede balans tussen vrijheden en grenzen, middels het leveren van maatwerk voor de individuele cliënt en zo optimaal mogelijk beheersen van risico's voor medewerkers en cliënten. Het betreft o.a. de uitvoering van urinecontroles (UC) en huis- of kamerdoorzoeking. Deze oriëntatie loopt door in 2020.

1.3.3. Gebouwelijke veiligheid

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

Begeleide oefeningen in 2019

In samenwerking met de organisatie Precare wordt jaarlijks voor de grotere panden een BHV oefening gedaan. De medewerkers die in het pand werken en de aanwezige jongeren doen gezamenlijk de oefening. Precare geeft brandvoorlichting aan de hand van een aantal video's en begeleidt de evaluatie nadat de oefening is uitgevoerd. De organisatie ontvangt een evaluatierapport. Tussen april en december 2019 zijn er op vijf verschillende panden ontruimingsoefeningen geweest.

Kwartaallijsten en oefeningen

In alle panden wordt ieder kwartaal door een medewerker een ronde gelopen aan de hand van een BHV lijst. Geconstateerde gebreken worden door de medewerker gemeld aan de facilitaire dienst. Medewerker instrueren nieuwe jongeren over de brandveiligheid in het pand, besteden in bewonersoverleg aandacht aan brandveiligheid en oefenen in wat te doen bij een brand en of calamiteit.

Instructie A5 en rookmelders

In alle panden is een instructiekaartje op de kamers van de jongeren gehangen met daarop de te nemen stappen bij een brand en of calamiteit (zie bijlage 3). Ook zijn er het afgelopen jaar rookmelders op de kamers van de jongeren gehangen.

RI&E

In 2019 zijn voorbereidingen gemaakt voor RI&E-planning m.b.t. de panden van Beschermd Wonen. Twee van de panden in de stad Groningen zijn bezocht met een extern bureau. De RI&E uitwerking wordt gestart in 2020.

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.

N.a.v. een PRI (Prospectieve Risico-inventarisatie) i.v.m. het in kaart brengen van potentiële risico's binnen het proces van Beschermd Wonen, is het sleutelbeleid aangepast om ongewenst bezoek tegen te gaan, opdat de bewoners zich veilig kunnen voelen. E.e.a. heeft geleid tot het indammen en terugdringen van risico op dit gebied.

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 in 2019 in overleg met verschillende ondersteunende diensten een aangescherpt 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.

Tevens heeft er een culturomslag plaatsgevonden door veel meer zelf te doen. Begeleiders, cliënten en familie van cliënten kunnen zelf meer zorgdragen 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. Deze maatregelen hebben reeds geleid tot een forse besparing.

1.3.4. Informatieveiligheid en privacy bewustzijn

Elker heeft aandacht voor informatiebeveiliging van gegevens van cliënten en AVG. Daartoe is een Functionaris Gegevensbescherming benoemd, die ondersteuning biedt en adviseert op het gebied van AVG- en privacy gerelateerde zaken. Deze functie is belegd binnen de afdeling Kwaliteit. Daarnaast is er een coördinator informatiebeveiliging, die nauw samenwerkt met FG en beleidsadviseurs Kwaliteit.

Het team van Beschermd Wonen heeft aandacht voor het privacy bewustzijn van medewerkers. Onderwerpen zijn: 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 het ontwikkelen van een aanspreekcultuur. Er zijn in 2019 binnen de organisatie drie themaflyers en een praatplaat 'Privacy & informatiebeveiliging' uitgebracht i.h.k.v. de AVG en het bevorderen van het bewustzijn: veilig mailen, veilig op pad en veilige werkplek.

1.3.5 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 meegedacht 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.

Sinds 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. In 2019 zijn er meerdere gesprekken gevoerd met de gemeente i.v.m. de verdere inrichting en verfijning van de sociale kaart. Elker heeft daarbij voorop gesteld dat de verblijfplaats van WMO cliënten niet te herleiden mag zijn naar concrete adressen, vanwege mogelijke veiligheidsrisico's. De implementatie daarvan loopt door in 2020 en wordt nauwlettend gevolgd door Elker.

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.

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 2019 is de samenwerking met FACT geïntensiveerd, o.a. door de verschuiving van jongeren die onder de Jeugdwet vielen naar Beschermd Wonen, en is er gesproken over hoe deze samenwerking verder vorm te geven. Inhoudelijk is hierbij veel bij te winnen.

Elker maakt deel uit van convenant Autisme netwerk Groningen, waarmee integrale benadering / inclusie van de mensen met autisme in de samenleving wordt nagestreefd. Elker neemt deel aan platformbijeenkomsten voor kennisbevordering en -uitwisseling, er is een expertise team beschikbaar en website voor informatie. Thema's die bij informatie- en adviespunt binnen komen /behandeld worden zijn o.a.. 18-/18+, beschikbaarheid Beschermd wonen, dreigende thuiszitters.

Het koppelen van vrijwilligers aan jongeren en professionals, samen met het Kopland en Humanitas, liep door in 2019 op basis van subsidie van het Oranjefonds. In 2019 is een beweging 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. De beweging was in 2019 actief, middels het werken aan kleine deelklussen. Elker gaat verder met gastgezinnen voor jongeren die daar behoefte aan hebben en er is aandacht voor het uitwerken van het 'voor wat, hoort wat'- principe.

2 Kwaliteitsbeoordeling

2.1 HKZ keurmerk

In 2018 is Elker volgens het nieuwe HKZ-schema (2015) gecertificeerd. Er zijn bij Beschermd Wonen geen openstaande minors. In de jaarlijkse HKZ-audit van 2019 was Beschermd Wonen door de Certificerende Instelling niet opgenomen in de programmering, na het sluiten van de enige openstaande minor, in september 2018. Bij de hercertificering in 2020 zal Beschermd Wonen worden geaudit op concernniveau (strategisch); in 2021 naar verwachting op tactisch- en operationeel niveau.

2.2 Dossiercontroles

De geboden hulp, het Begeleidingsplan van de cliënt en dossiervorming moet voldoen aan financiële – en inhoudelijke rechtmatigheidseisen. De dossiers werden in 2019 steekproefsgewijs getoetst, via interne kwaliteitstoetsing. I.v.m. het risicoprofiel voor 24uurs verblijf is de steekproef vastgesteld op 15% van alle dossiers en voor de overige hulp i.h.k.v. de WMO op 10%. Bij de interne controle wordt getoetst of 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.

2.3 Data gestuurd werken

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.

Na stagnatie i.v.m. technische problemen in 2018, is de Monitor Effectieve Jeugdzorg in 2019 weer opgestart, op een wijze waarbij de afhankelijkheid van de systemen niet langer leidend is. Dit keer niet d.m.v. een vragenlijst in het cliëntvolgsysteem, maar door vragen rechtstreeks uit te zetten binnen de 24-uurs hulpverlening binnen Elker. Hiermee wordt op geaggregeerd niveau inzicht verkregen in stagnatiepunten voor doorstroom binnen de doelgroep van Beschermd Wonen. In 2019 zijn er drie kwartaaltaalrapportages opgeleverd, vanaf het tweede kwartaal.

Dit heeft meerdere positieve punten opgeleverd op de leefgebieden onderwijs, werk, dagbesteding, financiën, sociaal netwerk, wonen en vervolg, maar ook stagnatiepunten.

Het is van belang om te bezien hoe deze punten zowel intern als extern, met name belegd kunnen worden. Dit krijgt een vervolg in 2020.

Outcome Beschermd Wonen 2019

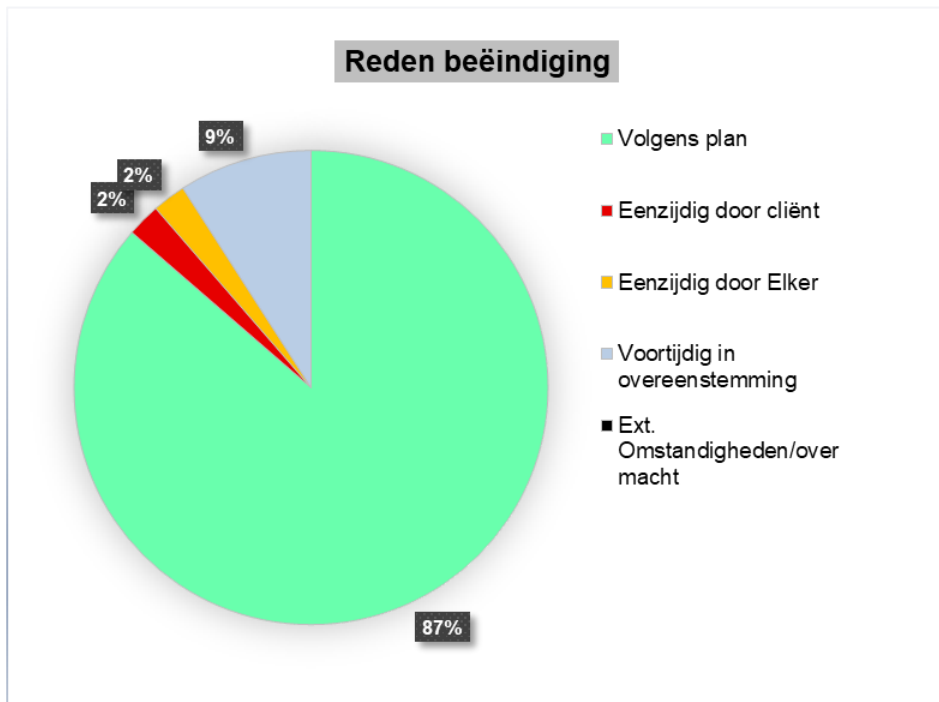
In 2019 is het Dashboard Kwaliteit ontwikkeld. Het dashboard geeft overzichtelijke, zorginhoudelijke sturingsinformatie over de outcome van de zorg. Hierna is de outcome van Beschermd Wonen op het gebied van cliënttevredenheid en doelrealisatie gevisualiseerd en toegelicht.

De 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 2019 is op bescheiden wijze gewerkt aan het verder 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 achterhalen van het verhaal achter uitschieters naar beneden en boven; biedt mogelijk inzicht in werkzame factoren en/of aanknopingspunten voor verbetering.

Beschermd Wonen biedt Verblijf Toezicht nabij/afroep, Activatie & Participatie, Verblijf met 24 uur toezicht en Thuis Plus. Sommige cliënten hebben gebruik gemaakt van een enkelvoudige behandelmodule van Beschermd Wonen, andere van een combinatie van behandelmodules, zoals de combinatie van Verblijf Toezicht nabij/afroep en Activatie & Participatie, de combinatie van Verblijf Toezicht nabij/afroep en Thuis Plus, de combinatie van Verblijf Toezicht nabij/afroep en Verblijf met 24 uur toezicht en de combinatie van Verblijf met 24 uur toezicht en Activatie & Participatie.

Reden beëindiging

Bij afsluiting van de hulp registreert de begeleider de reden van beëindiging van de hulp. In 2019 is de hulp van de cliënten in 96% van de gevallen positief afgesloten, volgens plan (87%) of voortijdig in overeenstemming (9%), bijvoorbeeld omdat de doelen al eerder zijn behaald. In 4% van de gevallen is de hulp negatief afgesloten, dan wel van de kant van de cliënt (2%), dan wel van de kant van Elker (2%).



Cliënttevredenheid

Bij afsluiting van de hulp wordt aan de cliënt gevraagd om een Exitvragenlijst in te vullen. Als ouders/verzorgers actief betrokken zijn bij de hulp, vragen we hen (in principe) ook om de lijst in te vullen, bij het afsluiten van de hulp. 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 (4 stellingen) en items m.b.t. het resultaat van de hulp en vertrouwen in de toekomst (6 stellingen). Daarnaast geven cliënten een rapportcijfer voor de geboden hulp, op een schaal van 1 tot 10.

Non-respons kan samenhangen met het niet meewerken van de jongere en/of ouders/verzorgers aan het invullen van de lijst. 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.

Bijna alle respondenten hebben in 2019 de Exitvragenlijst op papier ingevuld i.p.v. via een toegezonden link naar een digitaal systeem (BergOp), dat in de loop van 2019 in gebruik is genomen voor dit doel. Het vermoeden bestaat dat deze 'papieren' mogelijkheid in meerdere opzichten beter aansluit bij de doelgroep. Elker zal ook in 2020 blijven investeren in verhogen van de respons, opdat de zeggingskracht van de uitkomsten zo groot mogelijk is. De respons op de Exitvragenlijsten is structureel onderdeel van de kwaliteitsinfrastructuur van Beschermd Wonen. Bij een toenemende respons wordt het interessant en zinvol om in 2020 de uitkomsten met die van 2019 te vergelijken en meer voeding te geven aan de interne meet-sprek-en verbetercultuur i.h.k.v. interne kwaliteitszorg en continu verbeteren.

Van alle respondenten zijn er zes WMO-cliënten, waarbij de hulp van Elker is afgesloten en er geen Exitvragenlijst is aangetroffen. Voor de overige WMO-cliënten geldt, dat er wel een Exitvragenlijst is aangetroffen, of dat de hulp nog doorloopt in 2020 en er bij de overgang naar een andere module nog geen Exitvragenlijst is ingevuld. Het tussentijds invullen van een Exitvragenlijst, bij overgang naar een nieuwe module, is in de loop van 2019 geïmplementeerd.

Gem. rapportcijfer jongeren
O.b.v. 20 ingevulde vragenlijsten

8,1

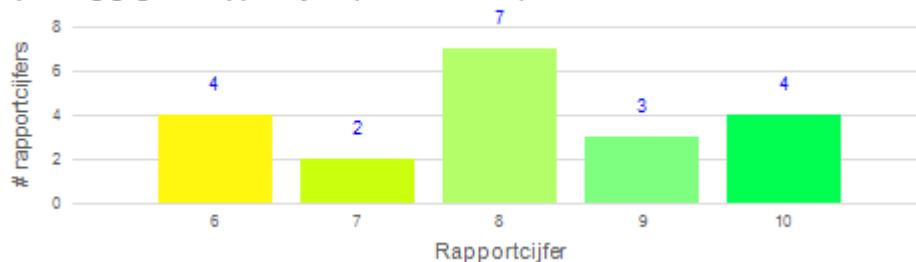
Gem. score verloop jongeren
O.b.v. 20 ingevulde vragenlijsten

3,4

Gem. score resultaat jongeren
O.b.v. 20 ingevulde vragenlijsten

3,1

Spreiding gegeven rapportcijfers (20 antwoorden)



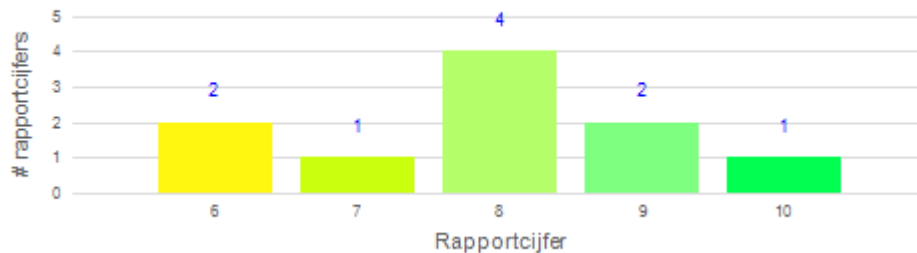
In 2019 hebben 20 jongeren van Beschermd Wonen de Exitvragenlijst ingevuld. In vergelijking met 2018 (6) is er sprake van een substantiële toename.

Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,1. De rapportcijfers van de respondenten laten zien dat de mate van tevredenheid van cliënten met de geboden hulp overwegend goed tot zeer goed is. Er zijn geen onvoldoendes gegeven; de laagste score is een cijfer 6 (4x). De hoogste score is een cijfer 10 (4x)

Op een schaal van 1 tot 4, ligt de gemiddelde factorscore op Verloop van de hulp bij de respondenten op 3,4. Een score van 3,0 komt overeen met een gemiddelde waardering van 'goed' en gemiddelde score van 'wel mee eens', op de stellingen die zijn voorgelegd. Een score van 4,0 komt overeen met een waardering van 'zeer goed' en score van 'helemaal mee eens', op de stellingen die zijn voorgelegd. Een 3,4 is derhalve een positieve score te noemen. De gemiddelde factorscore op Resultaat van de hulp & toekomst ligt op 3,1, wat eveneens een positieve score is.



Spreiding gegeven rapportcijfers (10 antwoorden)



In 2019 hebben 10 ouders/verzorgers de Exitvragenlijst ingevuld. In vergelijking met 2018 (1) is er sprake van een substantiële toename.

Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,9. De rapportcijfers van de respondenten laten zien dat de mate van tevredenheid van cliënten met de geboden hulp overwegend goed tot zeer goed is. Er zijn geen onvoldoendes gegeven; de laagste score is een cijfer 6 (2x). De hoogste score is een cijfer 10 (1x)

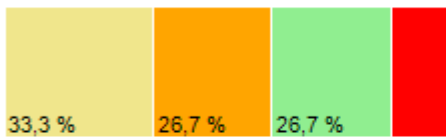
Op een schaal van 1 tot 4, ligt de gemiddelde factorscore op Verloop van de hulp bij de respondenten op 3,5. Dat houdt het midden tussen positief en zeer positief. De gemiddelde factorscore op Resultaat van de hulp & toekomst ligt op 3,0, wat eveneens een positieve score is.

De gemiddelde scores van de jeugdige respondenten en die van ouders/verzorgers laten onderling geen opmerkelijke verschillen zien. De jongeren zijn overall net iets positiever dan de ouders/verzorgers, maar het gaat om marginale verschillen en tienden van punten. De stellingen over het Verloop van de hulp scoren hoger dan de stellingen over het Resultaat van de hulp & toekomst.

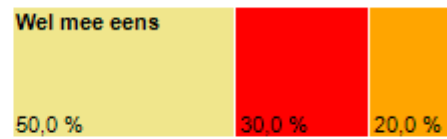
Doelrealisatie

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

Stelling:
Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan (jongere)



Stelling:
Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan (ouders)



■ Helemaal niet mee eens ■ Niet mee eens ■ Wel mee eens ■ Helemaal mee eens

Van de jeugdige respondenten (20), heeft 75% deze stelling beantwoord (15). Van de jeugdige respondenten heeft 60% de stelling (gematigd) positief beantwoord en 40% (gematigd) negatief.

Alle ouders/verzorgers die de Exitvragenlijst hebben ingevuld (10) hebben deze stelling beantwoord (respons 100%). Bij de ouders/verzorgers is de verhouding positief/negatief fifty-fifty.

Deze cijfers zijn in lijn met de constatering bij het kopje “cliënttevredenheid”, dat de stellingen over het Verloop van de hulp hoger scoren dan de stellingen over het Resultaat van de hulp & toekomst. Daarbij is de kanttekening op z'n plaats, dat een driekwart van de jeugdige respondenten deze stelling heeft beantwoord (t.o. van alle ouders).

Probleemafname

Het proces i.v.m. implementatie van een instrument dat de indicator probleemafname meet, is in 2019 voortgezet. Beschermd wonen is in samenspraak met de inhoudelijk deskundigen, gedragswetenschappers en onderzoeker van Elker, op zoek naar passende mogelijkheden op het gebied van vragenlijsten die de outcome indicator probleemafname kunnen meten. Hiervoor bestaat geen landelijke standaard, zoals dat bij de Exitvragenlijst i.h.k.v. het meten van cliënttevredenheid wel het geval is.

In 2019 vond oriëntatie plaats op het Woonbewijs, dat is gebaseerd op de ZRM, met de vraag of en hoe de gegevens die dit oplevert mogelijk te analyseren zouden zijn i.h.k.v. de outcome m.b.t. probleemafname. Er zijn in 2019 nog geen nadere afspraken gemaakt of besluiten genomen. De verkenning loopt door in 2020.

3 Incidentmeldingen en klachten

3.1 Incidentmeldingen

Elker maakt gebruik van een systeem van incidentmeldingen. Hiertoe is een registratieformulier incidenten in gebruik. Het formulier is in de loop van het eerste halfjaar van 2019 aangepast aan de nieuwste ontwikkelingen en inzichten. Daarnaast registreren hulpverleners op specifiek getypeerde incidenten, waarbij ook de mogelijkheid bestaat om een combinatie van meerdere typeringen aan te vinken. Voorheen werden deze incidenten onder de noemer “overige afwijkingen in de hulpverlening” samengevoegd.

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.

In 2019 is opnieuw ingezet op het 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 met het unithoofd z'n vruchten af en draagt dit bij aan bewustzijn en meldingsbereidheid.

De incidentrapportages worden vanaf 2019 halfjaarlijks opgeleverd. Met de gemeentelijke toezichthouder is afgesproken dat de incidentrapportage van Beschermd Wonen wordt gedeeld. Aangezien er in het eerste halfjaar van 2019 slechts sprake was van één melding, wordt er in de loop van 2020 een jaarrapportage opgeleverd.

Inspectiemeldingen

De gemeentelijke toezichthouder heeft in 2019 een tweede 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.

In 2019 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. Bij geen van de meldingen was er sprake van ernstig schadelijk gevolg of de dood van cliënt en/of van mogelijke tekortkomingen in het professioneel handelen.

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 binnen Elker onder aanvoering van het Kenniscentrum intensief ingezet op professionalisering m.b.t. deze problematiek en de aanpak. Teams kunnen het Kenniscentrum sindsdien verzoeken om (verdiepende) trainingen in teamverband en onderhoud van de kennis en vaardigheden. In 2019 is het thema onderdeel geweest van de methodiek agenda. Het protocol is meerdere keren doorgenomen en incidenten zijn achteraf in teamverband doorsproken. Veiligheidsplannen en Signaleringsplannen zijn onder de aandacht gebracht en er is scherp op toegezien dat deze plannen goed worden ingevuld en toegankelijk zijn in het ECD. Daarnaast wordt er intensief samengewerkt met het FACT team.

Nieuwe medewerkers volgen de Training suïcide preventie. Deze verplichte 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' op deze verplichte training in het leermanagementsysteem (LMS) kunnen aanmelden. In 2019 zijn er een aantal nieuwe medewerkers aangenomen bij Beschermd Wonen. Zij hebben de verplichte in-service opleiding gevolgd.

COT

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

Overige incidentmeldingen, kwantitatief en inhoudelijk

Er zijn door het team van Beschermd Wonen vijf incidentmeldingen gedaan m.b.t. WMO-cliënten, in 2019. Het overgrote deel van alle meldingen van Beschermd Wonen betreft de jeugdhulp en de verlengde jeugdhulp.

In het 1^e halfjaar van 2019 was er één incidentmelding. Het betreft een melding van speedgebruik door een cliënt. Dit werd door FACT gemeld aan het team. Cliënt is beoordeeld door een psychiater van Lentis. Cliënt weigerde een gesprek met een behandelaar en wilde geen medicatie.

In het 2^e halfjaar waren er vier incidentmeldingen.

De eerste incidentmelding betreft een melding van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Cliënt (18) heeft onderdak verleend aan een minderjarig meisje. Politie is betrokken geweest. Er heeft een gesprek met de coach plaatsgevonden. De ouders zijn geïnformeerd.

De tweede incidentmelding betreft een cliënt die zonder overleg met de coach naar het buitenland is vertrokken met ouder, voor een vakantie van een week. Coach is het daarmee oneens, vanwege risico op terugval in oud gedrag (alcoholverslaving). Hierdoor is er geen plan gemaakt voor omgang met moeilijke situaties. Onduidelijk hoe stabiel moeder is. Cliënt zal een week school missen, waardoor ze de start mist. Het roept de vraag op wat eventuele gevolgen voor de verdere schoolgang zullen zijn.

De derde incidentmelding betreft een melding van agressie, in combinatie met alcohol en wapenbezit. Tijdens onverwacht bezoek van vervangend coach, wordt pand in rommelige toestand aangetroffen en twee wapens gevonden. Cliënt wordt ingelicht en reageert verbaal en fysiek agressief naar coach. Na kamercontrole met toestemming van leidinggevende worden ook aanwijzingen van drugsgebruik aangetroffen. Wapens ingenomen, tot nadere informatie bekend is. Consequentiegesprek met coach en vervangende coach. Time-out in het netwerk als maatregel. Belang van co-mentoratuur is benadrukt n.a.v. deze casus. Wapens worden hoe dan ook niet op locatie Elker geduld; bij eventuele teruggave, in het netwerk onderbrengen.

De vierde incidentmelding betreft een suïcidepoging van een cliënt, waarop politie en ambulance zijn ingeroepen en een kortdurende ziekenhuisopname is gevolgd. Cliënt is de volgende dag (weekend) binnen het eigen netwerk opgevangen, met ondersteuning van de begeleider van Elker. Lentis is betrokken voor nazorg en een gesprek i.v.m. preventie.

3.2 Klachten

Er waren in 2019 geen informele of formele klachten van- of i.v.m.- cliënten van Beschermd Wonen.

I.v.m. het opstarten van een nieuwe locatie voor Beschermd Wonen per augustus 2019, is er om de vier weken overleg met buurtgenoten en omwonenden gevoerd, met als doel om hen te betrekken bij de opstart van de locatie en tijdig in te kunnen spelen op eventuele klachten. Hierin is samengewerkt met woningbouwcoöperatie Lefier. Dit overleg loopt door in 2020, met een frequentie van eens per zes weken.

Bijlage 1 Veiligheidsbarometer

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			

Bijlage 2 Huisregels



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.
- Jouw 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 buren.
- 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!

¹ De huisregels worden in 2020 aangescherpt i.v.m. gevaarlijke voorwerpen.

Bijlage 3 Flyer ontruiming bij brand

Wat te doen bij brand en/of rookontwikkeling?

Je ziet of ruikt brand of hoort de rookmelder afgaan. Dit ga je doen:

The infographic is a 2x2 grid of teal-colored boxes. Each box has a white header with an icon and the step number. The content is in white text on a teal background.

- Stap 1:** Icon of a warning triangle with an exclamation mark. Title: **Start ontruiming en alarmeer medebewoners.** Content: • Bij brand of rookontwikkeling • Explosiegevaar • Instortingsgevaar. Sluit ramen en deuren, maar doe ze niet op slot.
- Stap 2:** Icon of a person running towards an exit door. Title: **Verlaat het gebouw.** Content: Vlucht via de kortste route naar buiten. Denk hierbij altijd aan je eigen veiligheid en die van anderen.
- Stap 3:** Icon of a telephone handset. Title: **Sla alarm. Bel 112.** Content: Bel 112 en geef informatie over de situatie. Bel daarna de begeleider van Elker op het telefoonnummer dat in je telefoon staat.
- Stap 4:** Icon of a group of people standing in a circle. Title: **Wacht buiten op een veilige plek.** Content: Ga naar de verzamelplaats die is afgesproken en wacht daar op de hulpverlening.

elker Jeugdhulp & onderwijs

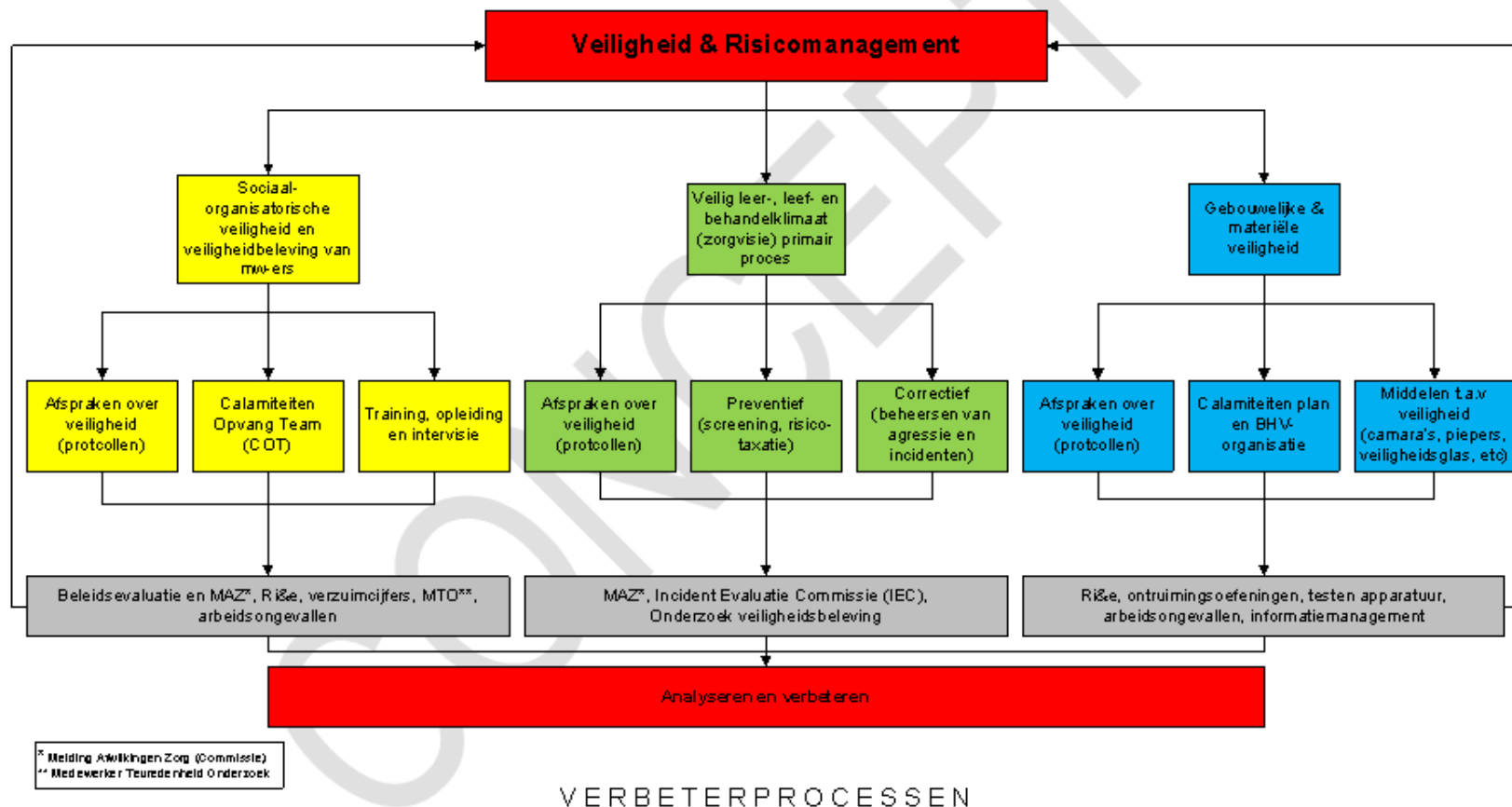
Bijlage 4 Omzet 2019

Overzicht WMO 2019		
Totaal WMO in productieverantwoording		€ 2.070.452,36
Per gemeente		
Groningen		€ 2.063.906,27
Midden Groningen		€ 3.963,34
Stadskanaal		€ 2.582,75
Totaal WMO		€ 2.070.452,36
Uitsplitsing per product		
Gemeente Groningen		
Verblijf met 24 uren toezicht	15A60	€ 159.326,58
Verblijf met 24 uren toezicht	15A60	€ 66.568,16
Verblijf toezicht nabij/ afroep	15A61	€ 1.041.657,78
Verblijf toezicht nabij/ afroep	15A61	€ 442.585,00
Activatie en participatie	15A63	€ 13.573,62
Activatie en participatie	15A63	€ 4.356,60
Thuis Plus	15A71	€ 208.582,89
Thuis Plus	15A71	€ 126.140,00
Activatie en participatie	15A73	€ 1.115,64
Totaal Groningen		€ 2.063.906,27
Midden Groningen		
Ambulante begeleiding	02A19	€ 3.963,34
Totaal Midden Groningen		€ 3.963,34
Stadskanaal		
Thuis Plus	15A71	€ 2.582,75
Totaal Stadskanaal		€ 2.582,75

elker

Jeugdhulp
& onderwijs

Bijlage 5 Veiligheidsbeleid en risicomangement²



² AVG en informatiebeveiliging wordt in 2020 toegevoegd aan het overzicht, als vierde component.