



MAASZICHT

BIEDT UITZICHT

Jaarverslag 2016

Stichting Maaszicht

Rotterdam

Inhoudsopgave

1	VOORWOORD.....	2
2	MAASZICHT IN HET KORT.....	3
2.1	DE JONGEREN	3
2.2	DE ZORG.....	4
2.3	DE INHOUD	5
2.4	DE MEERWAARDE	6
2.5	FINANCIERING.....	7
2.6	WERKGEBIED EN LOCATIE.....	9
3	FEITEN EN CIJFERS 2016	10
3.1	DE JONGEREN IN MAASZICHT.....	10
3.2	BEZETTING EN IN- EN UITSTROOM IN DE ZORG.....	10
3.3	DE RESULTATEN VAN DE ZORG	11
3.4	DE RESULTATEN VAN DE DAGBESTEDING	13
3.5	FINANCIËLE REALISATIE	15
4	BELEID 2016 EN DOORKIJK NAAR 2017	17
4.1	STRATEGISCH BELEID.....	17
4.2	CONTEXT EN RISICOMANAGEMENT	18
4.3	ZORGINHOUDELIJK BELEID	21
4.4	PERSONEELSBELEID	23
4.5	FINANCIEEL BELEID	25
4.6	KWALITEITSBELEID	26
4.7	FACILITAIR BELEID	28
5	GOVERNANCE	30
5.1	RAAD VAN TOEZICHT EN BESTUUR	30
5.2	MEDEZEGGENSCHAP	30
6	BIJLAGEN	32
	BIJLAGE 1: ALGEMENE GEGEVENS	33
	BIJLAGE 2: ORGANOGRAM EIND 2016	34
	BIJLAGE 3: PRODUCTOMSCHRIJVINGEN MAASZICHT IN 2016	35

1 Voorwoord

Maaszicht is er altijd. 24 uur per dag, 7 dagen per week. Ook na de stelselwijziging. Het transitieproces – de veranderende regels, procedures, wetten en financiële verhoudingen – heeft veel tijd en inspanning gekost. De bijbehorende transformatie met de inhoudelijke vernieuwing van de werkwijze, de veranderende verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgaanbieders en gemeente en de interne cultuuromslag bleek nog gecompliceerder. Het proces begon in 2015, in 2016 was nog lang niet alles af. Laten we voorop stellen dat de doorontwikkeling een mooi perspectief biedt. Perspectief om het nog beter te maken voor de jongeren, waarbij in Rotterdam al een heleboel is bereikt.

Volgens het Sociaal Cultureel Planbureau is de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) bedoeld om de zelfredzaamheid en participatie van mensen met psychische of psychosociale problemen te ondersteunen en om mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving te laten functioneren. Eerst moeten mensen hun eigen netwerk aanspreken of gebruikmaken van een algemene voorziening; wanneer dat onvoldoende blijkt, kunnen mensen in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening. De wet legt de nadruk op eigen kracht, zelfredzaamheid en herstel. Maar de focus op de participerende burger die zelf de regie kan voeren, kan geen dogma zijn. Niet omdat Maaszicht ‘tegen’ is of niet mee gaat in veranderingen, maar om op basis van een adequate analyse de juiste zorg te blijven bieden aan onze cliëntengroep.

Maaszicht wil kwetsbare jongeren met meervoudige problematiek op de agenda van de beleidsmakers en bestuurders houden. Maaszicht is een maatwerkvoorziening en wil maatwerk leveren. Als vangnet, als basis en als springplank. Want iedereen is burger van Rotterdam, ook een jongere zonder dak of thuis en met complexe problematiek. Ondanks gemis en tegenslag beschikken deze jongeren over een bijzondere veerkracht om te herstellen en ze moeten daartoe de kans krijgen. Hoewel ze verschillen in duur en ernst van verminderde zelfredzaamheid, is voor hen ‘thuis’ of het eigen sociale netwerk geen goede oplossing. Maaszicht is voor deze groep voorlopig nog nodig als een zo veilig mogelijke plek van waaruit jongeren met hernieuwd zelfvertrouwen en vanuit een stabiele situatie leren hun leven zelf weer richting te geven. Dat er jongeren zijn die dit nodig hebben blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Begin december in het nieuws: “Meer jongeren dakloos.” Afgerond 41 procent van de in totaal 30.500 dakloze personen in Nederland. Waarvan de helft in de grotere steden. En een ander recent bericht van het CBS: Er zijn 66.000 spookjongeren in Nederland. Onzichtbare jongeren die niet in zicht zijn bij de gemeente en hulpverlening. Om hen zelf aan het woord te laten, zijn door dit Jaarverslag heen citaten opgenomen.

Het Jaarverslag geeft inzicht in de activiteiten en resultaten over de periode 1 januari tot en met 31 december 2016 en is de inhoudelijke verantwoording voor financiers, collega-instellingen, stakeholders en andere geïnteresseerden. Voor financiële informatie verwijzen we naar de Jaarrekening 2016. Waar dat mogelijk is bieden we alvast een doorkijk naar het Jaarplan 2017. Traditioneel bedanken we naast onze cliënten hier alle medewerkers, de leden van de Raad van Toezicht en alle anderen die hebben bijgedragen tot het resultaat. Onze focus voor de toekomst van Maaszicht is: blijven doen wat we het best kunnen, het bieden van specialistische zorg aan jongvolwassenen.

Roesja Verhoeven en Marco van Breukelen
Directie/bestuur Maaszicht

2 Maaszicht in het kort

Onze missie

Wij geven jongeren met gedragsproblemen, die geen thuis hebben of niet thuis kunnen wonen de gelegenheid zich persoonlijk en maatschappelijk te ontwikkelen. We doen dat met actieve, respectvolle begeleiding en door een thuisbasis en dagelijkse structuur te bieden. Ons doel is ons uiteindelijk overbodig te maken

2.1 De jongeren

De jongeren van Maaszicht combineren praktische en maatschappelijke hulpvragen met psychosociale en psychische problematiek. De jongeren van Maaszicht hebben in bijna alle gevallen een langdurige geschiedenis met problemen en een ruime ervaring met eerdere hulpverlening.

“Ik hoop ooit uit de hulpverlening te komen maar ben bang dat ik weer terug val in de cirkel van depressie. Vanaf mijn zevende hoor ik dingen, ik voer gesprekken in mijn hoofd en zie schimmen.”

De bewoners van Maaszicht ervaren problemen waarvoor zij zelfstandig geen oplossing vinden. Dikwijls ontbreekt het al lange tijd aan een stabiele woonomgeving en een bestendige opvoedings- en leersituatie. Vaak is er sprake van emotionele, affectieve verwaarlozing en trauma's. De levensloop van jongeren kenmerkt zich door breuken met de ouders, stiefouders, pleegouders en tehuizen en het onderwijs. Het gevolg is een onveilige verstoorde hechting die de jongere geïsoleerd en onzeker achterlaat. Deze hechtingsproblemen bepalen de actuele situatie en moeilijkheden. Gedragsproblemen komen voort uit trauma's en verwaarloosde psychische problematiek.

“Ik heb slaapproblemen vanaf dat mijn moeder uit boosheid mijn bed heeft weggegooid.”

De maatschappelijke uitgangspositie van de jongeren is slecht of op zijn minst broos. Er zijn praktische problemen met huisvesting en geld. Ze beschikken niet over een gezonde, beschermende afweerstructuur door de wijze waarop ze opgegroeid zijn. Het sociaal netwerk is zwak en dikwijls is het contact met ouders en familie verstoord. Ze zijn hierdoor kwetsbaar en lopen het gevaar van marginalisering. Dit risico is groter bij verslavingsgevoeligheid en/of een verstandelijke beperking.

In de afgelopen twee jaren heeft Maaszicht de problematiek van de jongeren in huis complexer zien worden. De toename van het aantal incidenten is daarvoor een aanwijzing. De wereld om ons heen 'ambulantiseert' en er is een neiging om jongeren qua vaardigheden te overschatten en qua zorgbehoefte te onderschatten. Tegelijkertijd is de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) meer en meer afgebouwd en minder toegankelijk. Uitkomst is dat alleen jongeren voor wie het echt niet (meer) anders kan, in aanmerking voor beschermd wonen.

“Waarom luisteren mensen pas als ik sla en schreeuw?”

Vanwege de verandering in de cliëntengroep en de leveringsplicht vanuit de WMO is nagedacht over de grenzen van ons aanbod. Wie kunnen we wel en wie kunnen we niet helpen met onze methodiek? Dit in combinatie met het prijsniveau van de zorg die de groepsgrootte, het aantal begeleiders en het aantal begeleidingsuren bepaalt. De vraag is: Wat is qua veiligheid verantwoord en hoe kan de kwaliteit worden gegarandeerd?

In gesprek met medewerkers bleek dat het altijd afhankelijk is van de individuele jongere. De ondergrens is:

- Een jongere met een harddrugsverslaving
- Een jongere zonder uitzicht op een legale verblijfsstatus in Nederland
- Een jongere die te intensieve één op één begeleiding nodig heeft – daarvoor zijn er niet genoeg begeleiders op de groep. Dit om te voorkomen dat andere jongeren te weinig aandacht en zorg krijgen.
- Een jongere waarbij taal een belemmering is voor de zorg. Er moet zodanige communicatie mogelijk zijn dat jongere de begeleiders, de adviezen en de regels begrijpt.

Er is aandacht gewenst bij het aannemen van:

- Een jongere met psychoses en psychiatrische problematiek zoals een depressieve stoornis – cruciaal daarbij is dat de jongere een goede relatie heeft met een externe ambulante behandelaar en medicatie- en behandeltrouw is
- Een jongere met een IQ onder de 70 in combinatie met andere aspecten als problematiek en karakter van de jongere. Een IQ-test mag niet ouder zijn dan een jaar.
- Een jongere die bekend is als zedendelinquent – is de problematiek actief of niet-actief?

Aandachtspunt is de samenstelling van de groep die in huis is. Dit vanuit de opgave de groepsdynamica positief te benutten terwijl de groep de zorg voor een individuele jongere niet in de weg staat.

2.2 De zorg

De zorg krijgen die je nodig hebt. Dat is waar de jongeren recht op hebben. Jongeren kunnen bij Maaszicht terecht in een situatie van (dreigende) dak- en thuisloosheid. Het zijn jongvolwassen jongens en meisjes van 17 tot 23 jaar met meervoudige problematiek.

Voor de WMO verloopt de toegang tot Maaszicht via het Jongerenloket van de gemeente Rotterdam. Voor de Jeugdwet via het Zorgbemiddelingsteam en voor de forensische zorg via de Forensische Wegwijzer (Fivoor). Wij werken samen met een reeks van collega-instellingen die samen het totale zorgaanbod voor jongvolwassen vorm geven.

“Ik heb geprobeerd me aan mijn afspraken te houden, gaat redelijk maar vergeet het ook weleens.”

Maaszicht biedt aan de jongeren:

- 32 plekken in beschermd wonen
- 19 plekken met begeleiding op locatie (Bolwoningen) – ambulante zorg of begeleid wonen in een woning op naam van Maaszicht
- dagbesteding voor jongeren die geen gebruik kunnen maken van andere vormen van dagbesteding en/of school en werk
- toeleiding naar zorg – vraagverduidelijking en woonprofiel

- begeleiding in buitenzorg – ambulante nazorg op basis van extramurale arrangementen.

In bijlage 3 is het zorgaanbod gedetailleerd beschreven.

2.3 De inhoud

De wens vanuit de overheid is ‘vermaatschappelijking van de zorg’. De nadruk ligt op eigen kracht (het zelf kunnen), autonomie en zelfredzaamheid. Een definitie van zelfredzaamheid is: het (zelf) problemen en tegenslagen kunnen oplossen en verwerken. Het betekent nadrukkelijk ook dat bij problemen die de persoon niet zelf kan oplossen op tijd hulp gevraagd wordt.

Maaszicht voegt bij deze definitie de termen identiteit, zelfrespect en zelfregie (zelf bepalen) aan toe. Het is belangrijk om zelf keuzes te maken om zo je leven op je eigen manier te leiden. Punt bij onze jongeren is dat juist het gebrek aan zelfgevoel, zelfregie, zelfbeheersing en zelfredzaamheid leidde tot de situatie waarin ze terecht gekomen zijn. Ze zijn lang niet altijd in staat om hun hele hulpvraag te formuleren. Door zelfregie krijgt het eigen leven vorm, worden zelfstandig beslissingen genomen en wordt het leven zelfstandig georganiseerd. De eigen regieruimte moet echter in verhouding zijn met de kennis en vaardigheden van de jongere.

“Ik heb het gevoel er alleen voor te staan.”

Onze zorg is erop gericht om met de jongere een realistisch zelfbeeld te creëren. De nadruk ligt op dat wat de jongere kan en op het opbouwen van zelfrespect, zelfregie, zelfbeheersing en zelfredzaamheid. Cruciaal is aandacht en met de jongere gaan we op zoek naar diens behoeften, talenten, kwaliteiten en ambities en we proberen drempels te verlagen. Juist vanwege de meestal beperkte mogelijkheden voor zelfregie, nemen we als eerste stap de regietaken tijdelijk over. We bieden een stabiele basis, structuur en normaliseren de situatie door bijvoorbeeld het aanbrengen van een gezond dag- en nachtritme.

“Pas als anderen rekening met mij houden, hou ik ook rekening met anderen.”

Na stabilisatie laat Maaszicht de jongere zoveel als mogelijk en verantwoord hun eigen keuzes maken. Op geplande en ongeplande momenten biedt Maaszicht zorg op alle leefgebieden. We bieden structuur, veiligheid en bescherming. Dit voorkomt terugval en beheerst het risico’s door het onvermogen van de jongere om (tijdig) hulp in te roepen wanneer dat relevant is. Ongeveer een maand na binnenkomst wordt met de jongere het algemene perspectief van de zorg besproken. Is dit doorstroom naar eigen woonruimte (zelfstandige woning, kamer of bij familie), een nadere stap richting zelfstandigheid in de vorm van begeleid wonen of zorg bij een gespecialiseerde zorginstelling omdat zelfstandigheid (nog) niet haalbaar is?

“Ik ben een doorzetter en vechter. Ik zit al zoveel jaar in de ellende.”

Met een pedagogische gedragsregulerende aanpak op individueel en groepsniveau bevordert Maaszicht het zelfinzicht, en de sociale en emotionele vaardigheden van de jongere. Door goede ervaringen bouwt een jongere vertrouwen op in zichzelf en in anderen. De basis voor het zelf de regie voeren over je leven is een gezonde eigenwaarde. Doelen van de normalisatie van gedrag zijn het leren omgaan met emoties, het bevorderen van de sociale participatie, communicatieve vaardigheden en het voorkomen van maatschappelijke overlast. Als daar hand-in-hand

begeleiding bij nodig is, krijgt de jongere die. Relevant om de zorg te doen slagen is de persoonlijke band die mentoren opbouwen met de jongere. Motivatie is een belangrijk aandachtspunt in onze zorg.

“Schop onder mijn kont geven – kan dat goed hebben. Me er niet makkelijk onderuit laten komen.”

Nadat een jongere vaardigheden heeft geleerd, oefenen ze met de opgedane vaardigheden. In 2016 gebruikt Maaszicht voor elke jongere de zelfredzaamheidsmatrix. De matrix geeft het niveau van zelfredzaamheid aan. Met elke jongere wordt bij binnenkomst een 0-meting gedaan die driemaandelijks herhaald wordt. Ook wordt bij instroom een doel-matrix ingevuld – waar kan en wil een jongere na circa een jaar staan? Activeren, ondersteunen, volgen en eventueel sturen op verdere behandeling maken dat we de jongere stap voor stap kunnen loslaten.

“Ik wil leren zelfstandig gaan wonen en zelf mijn leven gaan leiden.”

2.4 De meerwaarde

De maatschappelijke meerwaarde van Maaszicht bestaat uit:

- Ingrijpen op jongvolwassen leeftijd bespaart zorg in het circuit voor volwassenen
- Maaszicht draagt bij aan de vermindering van maatschappelijke problematiek
- Kansen creëren voor jongeren die ze niet hebben gekregen en het bieden van nieuwe (positieve) ervaringen aan jongeren met minder goede ervaringen
- Jongeren leren omgaan met de verleidingen van het ‘leven’
- Stabiliseren is eerste doel, voelt de jongere zich prettig en veilig? Zo ja, dan kan hij de volgende stap zetten
- Maaszicht probeert het, ondanks dat succes niet altijd gegarandeerd is.

“Ik wil geholpen worden met alles, met een huis, dat ik mijn boetes afbetaal, dat ik zelfstandig ben, dat ik stop met blowen, dat ik naar school ga, gewoon dat ik een goede jongen word.”

Kernpunten in de manier waarop Maaszicht haar meerwaarde realiseert zijn:

- Betrouwbaar zijn
- Maatwerk bieden – afhankelijk van de persoon, focus op mogelijkheden naast beperkingen.
- Dicht bij de jongere staan en aansluiten op zijn behoeften
- Het indien mogelijk creëren van een zo breed mogelijke brede basis om een jongere heen (familie, ouders, vrienden, school en andere hulpverlening zoals behandeling)
- Flexibiliteit en snelheid van handelen
- Intensief contact met politie en justitie
- Inzet op talent en het versterken van de basisvaardigheden van de jongere
- Niet argeloos zijn – weten wat er speelt en hoe de veiligheid te garanderen
- Uitgaan van een reëel perspectief - wat is haalbaar? En daarbij met de jongere heldere doelen stellen
- Diversiteit in het team (op alle aspecten) afgestemd op de maatschappij en de cliëntengroep
- Ruimte voor en benutten van de kwaliteit van medewerkers

- Het (vinden) van evenwicht tussen een lange adem met jongeren versus het streven naar zo een kort mogelijke zorgduur
- Inzet op en gebruik van groepsdynamische processen
- De basishouding is: 'Ik kan niet iedereen helpen, maar ik kan wel mijn best doen'.

"Ik wil nadenken hoe ik weer op een normale manier contact krijg met mijn vader, moeder en broertje."

2.5 Financiering

Maaszicht voert voor de gemeente Rotterdam twee onderdelen van de WMO uit in het kader van Actieprogramma voor de doelgroep (O)GGZ.

In deze wet zijn de opdrachten voor de zorg als volgt geformuleerd:

1. Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
2. Het bieden van beschermd wonen en opvang. De wet definieert beschermd wonen als volgt: wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de jongere of anderen. Wonen bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Meer en meer verleent Maaszicht forensische zorg en zorg op basis van de Jeugdwet. In 2016 is de toegang tot forensische zorg geformaliseerd via de Forensische Wegwijzer/Fivoor. Dit past in het beleid om meer diversiteit in financieringsstromen te creëren en inhoudelijk bij te dragen aan een sluitende overgang tussen verschillende zorgvormen.

"Wat je niet doodmaakt, maakt je sterker"

Fondsen

De Stichting Vrienden Maaszicht werft fondsen voor Maaszicht. Naast de gewone exploitatie vanuit de reguliere financiering van de zorg, zijn er extra kosten die niet uit subsidies betaald kunnen worden. Zowel Maaszicht als de Stichting Vrienden Maaszicht hebben een ANBI-status. Voor de directe noden van een individuele jongere worden door de mentoren fondsen aangeschreven die individuele mensen ondersteunen (bijvoorbeeld Bijzondere Bijstand, Fonds Bijzondere Noden). Denk daarbij aan het betalen van schoolgeld en boeken, rekeningen van de tandarts of de aanschaf van een fiets.

"Ik verwacht niets meer van niemand."

Voor projecten ten behoeve van alle bewoners benadert de Stichting Vrienden andere fondsen. Daarnaast zijn er individuele donateurs die al dan niet periodiek bijdragen. In 2016 wierf de Stichting Vrienden Maaszicht voor:

- Educatie en sociale vorming zoals trainingen sociale vaardigheden en educatieve middelen
- Kunstzinnige activiteiten zoals een workshop schilderen of fotografie

- Culturele activiteiten zoals een museum-, theater- of bioscoopbezoek
- Het ontwikkelen van de dagbesteding
- Inrichting jongerenkamers. Er gaat altijd wel iets stuk, nieuwe kasten of wekkers of nieuwe gordijnen en beddengoed
- Inrichting BOL-woningen. Denk aan witgoed, bedden en keukenartikelen en onderhoud vloeren, wanden, gordijnen
- Sportkleding en materiaal zoals trainingspakken en sporttassen en sportschoolabonnement, lidmaatschappen en kosten van de gezamenlijke deelname prestatie-loop tijdens de Rotterdam Marathon
- Vrijtijdsbesteding, vakanties en verjaardagen, Suikerfeest, Sinterklaas, Kerst en andere feestdagen



- Welkomspakketten die de jongeren bij binnenkomst krijgen met daarin onder andere toiletartikelen, sokken, ondergoed, zeep en handdoeken
- Werkkleding zodat de jongeren goed gekleed en volgens veiligheidsvoorschriften naar hun werk kunnen
- Exitpakketten, een doos met spullen die nodig zijn als een jongere op zichzelf gaat wonen. Van afwasborstel tot pannenset

**“Ik wil graag andere vrienden.
Nu heb ik alleen daklozenvrienden.”**

Maaszicht ontvangt ook bijdragen in natura. Bijvoorbeeld sokken voor alle jongeren, een kerstdiner voor de jongeren van de Jumbo en een aantal bewoners was aanwezig bij een feest van Radio FunX (FunX Food Fest).

2.6 Werkgebied en locatie

Maaszicht werkt voor Rotterdam en omgeving, dat wil zeggen voor het gebied waarvoor de gemeente de centrumtaak vervult. Een groter werkgebied is niet wenselijk omdat de problemen het beste opgelost worden daar waar ze ontstaan zijn. Soms neemt Maaszicht na toestemming van de gemeente jongeren op die om veiligheidsredenen juist buiten hun oorspronkelijke omgeving moeten wonen.

Het Beschermd Wonen is op de Walenburgerweg in Rotterdam. Een jongere heeft een eigen kamer en er zijn gemeenschappelijke voorzieningen zoals een woonkamer, sanitaire voorzieningen en een centrale keuken. De kamer van de jongere is gemeubileerd en gestoffeerd. De BOL-woningen zijn in Rotterdamse wijken en zijn eveneens ingericht en gestoffeerd. De jongeren in de Buitenzorg beschikken over eigen woonruimte.

3 Feiten en cijfers 2016

3.1 De jongeren in Maaszicht

Er waren in 2016 in totaal 120 verschillende jongeren in zorg bij Maaszicht. Significant meer dan in 2015 – toen waren het er 83.

Aan 81 van de 120 jongeren werd Beschermd Wonen geboden. Voor 8 van deze jongeren kreeg dit een vervolg in de vorm van Begeleid Wonen in BOL. In totaal 30 andere jongeren waren in 2016 in zorg van Begeleid Wonen en 9 jongeren kregen ambulante begeleiding in Buitenzorg.

In 2016 namen 42 jongeren deel aan de dagbesteding van Maaszicht. Merendeels jongens, namelijk 84%.

3.2 Bezetting en in- en uitstroom in de zorg

De bezetting is essentieel om zoveel mogelijk jongeren te helpen en om voldoende inkomsten te genereren voor de zorgverlening. Inzet op een zo vlot mogelijke intakeprocedure en sluitende interne werkprocessen waardoor kamers bij uitstroom van een jongere snel beschikbaar zijn voor nieuwe instroom, droegen bij aan het behalen van een hoge bezetting.

Beschermd Wonen

De bezetting in Beschermd Wonen is 97 %. De voor 2016 gestelde norm van 90 % bezetting bij 30 plaatsen is daarmee gerealiseerd. Omdat er in Rotterdam wachtlijsten ontstonden, is de noodkamer structureel ingezet en zijn in de loop van 2016 er extra kamers geschikt gemaakt voor jongeren. Ook zijn de jongens- en meidenkamers flexibel ingezet. In 2017 wordt dit beleid voortgezet en is de norm 90% bezetting bij 32 plaatsen.

In 2016 zijn 59 jongeren ingestroomd en 51 uitgestroomd. Er worden meer jongeren geholpen, want dit aantal is fors hoger dan in 2015 – 27 jongeren in en 33 jongeren uit. Daarmee is een bijdrage geleverd aan de intentie van Maaszicht om de verblijfsduur van een jongere niet langer te laten duren dan noodzakelijk. Doel is immers een zo snel mogelijke inzet op zelfredzaamheid en duidelijkheid over de toekomst van een jongere. Het sturen op verblijfsduur voorkomt onnodig verblijf in te zware zorg. Het draagt ook bij aan het realiseren van de doorstroom naar noodzakelijke vervolgzorg.

Om negatieve uitstroom zoveel als mogelijk te beperken worden met de jongere vanaf de intake duidelijke afspraken gemaakt. Bijvoorbeeld over deelname aan een agressie-regulatie traject en de verplichting het inzicht geven in financiën. Alle afspraken worden in het Leveringsplan of te wel het Eerste Zorgplan opgenomen.

**“Ik ben een binnenvetter ‘
en chaotisch en druk in mijn hoofd.”**

Begeleiding Op Locatie

De bezetting in BOL is 80 %. Ook hier gold een prestatie-norm van 90%. Deze is niet gehaald. Wel is in de loop van 2016 het bezettingspercentage verbeterd van 78% in januari tot 87% in december door intensief overleg met de gemeente en inzet op forensische zorg. Op 31 december waren 18 van de 19 plekken bezet. De norm voor 2017 blijft 90 % bezetting bij 19 plaatsen.

De instroom in BOL was 23 jongeren waarvan 8 uit Beschermd Wonen van Maaszicht. De overige 15 jongeren zijn rechtstreeks geplaatst. Over enkele jongeren is met de gemeente een overleg gestart omdat hun problematiek achteraf te zwaar bleek voor extramurale zorg. Resultaat is dat Maaszicht meer invloed kreeg op de taxatie van de problematiek.

De uitstroom van jongeren is 20 jongeren. Ook in deze zorgvorm ligt het aantal jongeren hoger dan 2015 – 16 jongeren in en 17 uit.

**“Dit is wat mij heeft gemaakt hoe ik ben.
Ik zou het ook niet veranderen als ik dat zou kunnen”**

Voor ambulante begeleiding in buitenzorg is geen bezettingsnorm gesteld. Op 1 januari maakten 3 jongeren gebruik van deze zorg, op 31 december 6 jongeren.

De bezetting in de opeenvolgende jaren is:

Bezetting	2016	2015	2014	2013	2012
Beschermd Wonen 30 plaatsen	97%	90%	99%	100%	99%
BOL 19 plaatsen	80%	83%	83%	71%	82%

3.3 De resultaten van de zorg

Beschermd Wonen

Van de 51 uitgestroomde jongeren gingen er 8 naar een BOL-woning – de volgende stap naar zelfstandigheid. Twee daarvan hadden werk en twee andere jongeren volgden op het moment van uitstroom nog de dagbesteding van Maaszicht. Bij één van die twee daarna is dit later omgezet naar vrijwilligerswerk. Vier anderen gingen naar school of een BBL-traject. Zij hadden inkomsten uit studiefinanciering al dan niet aangevuld met inkomen uit een bijbaan.

Vier jongeren gingen vanuit Maaszicht vanwege hun verstandelijke beperking naar een gespecialiseerde zorginstelling Pameyer. Twee daarvan volgden na vertrek bij Maaszicht nog ter overbrugging de dagbesteding van Maaszicht, één ervan ging naar school en de laatste had werk. Hun inkomsten kregen deze jongeren vanwege hun beperking via een Wajong-uitkering, studiefinanciering of loon.

Negen jongeren stroomden door naar een collega-zorginstelling (Centrum voor Dienstverlening, Jongleren, Timon, Zij aan Zij, Bouman-kliniek, Singelzicht of crisisopvang via Centraal Onthaal Volwassenen). Voor het merendeel was dit een geplande vervolgstap. Voor één jongere een noodoplossing omdat hij vanwege zijn problematiek niet te handhaven was.

Zes van deze jongeren gingen naar school of een ander dagbestedingstraject. Twee jongeren gingen op het moment van uitstroom nog naar de dagbesteding van Maaszicht – deze liep af bij hun uitstroom. Twee jongeren hadden geen dagbesteding bij uitstroom, één daarvan is doorgestroomd naar Centraal Onthaal Volwassenen. De andere jongere woonde te kort op Maaszicht om een dagbesteding te organiseren, die taak is overgedragen aan de collega-instelling.

Het merendeel van deze 9 jongeren had op het moment van uitstroom studiefinanciering. De andere hadden een (Wajong-)uitkering of loon. Voor één jongere was de aanvraag voor een uitkering op basis van de Participatiewet nog in behandeling.

Drie jongeren kwamen na uitstroom in detentie. Voor 2 daarvan was dat gepland omdat ze nog een straf hadden openstaan van meer dan 30 dagen die het creëren van perspectief in de weg

stond – deze 2 jongeren zijn na hun detentie ook weer ingestroomd. Eén jongere pleegde tijdens zijn verblijf op Maaszicht een inbraak waarvoor hij werd opgepakt – hij verbleef op basis van een spoedplaatsing bij Maaszicht en bleek ook te kampen met een cocaïneverslaving. Deze jongen komt niet meer terug op Maaszicht. Alle drie de jongeren namen deel aan de dagbesteding op Maaszicht, twee ervan hadden een uitkering Wajong en Participatiewet, de andere jongere leefde van zijn alimentatie.

Vijf jongeren gingen samenwonen met een vriend(in). Twee daarvan hadden op dat moment inkomsten uit werk of een contract met behoud van uitkering. De 3 anderen hadden een uitkering op basis van de Participatiewet en verlieten ook de dagbesteding van Maaszicht.

Nog eens 7 jongeren gingen bij ouders of familie wonen. Vier daarvan volgden op dat moment een opleiding en één jongere nam deel aan het programma van Schoon Schip van de gemeente Rotterdam voor veelplegers. Degenen die een opleiding volgden hadden studiefinanciering en de deelnemer aan Schoon Schip had een uitkering. De twee laatsten namen deel aan het dagbestedingsprogramma van Maaszicht dat met hun uitschrijving stopte. Eén jongere had nog geen uitkering en het JOLO trok de indicatie in omdat hij niet was gemotiveerd voor de zorg. De andere had op moment van uitstroom wel een uitkering.

“Ik kan opeens heel boos worden, schreeuw dan en sla tegen deuren, met vuist tegen de muur. Ik ben bang dat ik me richt op andere mensen.”

De grootste groep – 13 jongeren – ging zelfstandig wonen. Hetzij op kamers, hetzij in een eigen huis. Voor 3 van deze jongeren is door Maaszicht een urgentie voor woonruimte aangevraagd – zij stroomden door naar Buitenzorg. Zij hadden allemaal voldoende inkomsten op basis van loon, studiefinanciering op een uitkering.

Van de 9 jongeren die niet via een urgentie uitstroomden, hebben er 6 op eigen initiatief huisvesting gevonden. Maaszicht heeft niet altijd hun hele traject kunnen afmaken en zij verlieten ook de dagbesteding. Voor een deel stond hun blowgedrag de zorg in de weg en/of hadden zij moeite met de huisregels en het financieel beheer. De 3 andere jongeren zijn vanwege het veroorzaken van ernstige incidenten uitgezet –de zorg is eenzijdig door Maaszicht afgesloten.

De laatste 2 jongeren van de 51 zijn na een kort verblijf van 1 of 2 dagen ondanks een aanbod voor zorg op eigen initiatief vertrokken. Over hen is niet bekend waar ze verbleven of wat hun inkomsten en dagbesteding was.

Positieve en negatieve uitstroom: van de in totaal 51 uitgestroomde jongeren zijn er 11 jongeren (22%) voor wie de zorg niet het beoogde resultaat heeft gehad. Dat wil overigens niet zeggen dat er niets is bereikt – Maaszicht kan voor hen een tussenstap zijn geweest naar een ander perspectief. Hetzij ten goede, hetzij ten slechte.

Begeleiding op Locatie

Van de 20 jongeren die uitstroomden uit BOL zijn er 10 zelfstandig gaan wonen. Drie ervan ontvangen nog Buitenzorg van Maaszicht omdat Maaszicht een urgentie voor hen had aangevraagd. De anderen hebben op eigen kracht woonruimte gevonden.

Deze 10 jongeren hebben allemaal een inkomen en een dagbesteding. Zes jongeren gaan naar school met daarnaast een baantje, één heeft er vrijwilligers werk, één een betaalde baan en 2 andere jongeren stroomden uit de dagbesteding van Maaszicht en waren op zoek naar een

nieuwe dagbesteding. De jongeren die naar school gaan hebben studiefinanciering, de andere een Wajong- of een uitkering op basis van de Participatiewet.

Drie jongeren zijn gaan samenwonen met een vriend(in). Twee daarvan gaan naar school met een studiefinanciering. De derde jongere is voortijdig uit zorg vertrokken, hij ging op de loop omdat hij gesignaleerd stond vanwege een nog uit te zitten straf en heeft geen inkomsten en geen dagbesteding.

Drie jongeren stroomden door naar een zwaardere vorm van hulp. Twee terug naar Beschermd Wonen van Maaszicht omdat ze het vanwege hun persoonlijke problematiek op de Bol niet konden bolwerken. Eén daarvan is van daaruit doorgeplaatst naar Pameyer. Een andere jongere ging vanuit BOL rechtstreeks naar deze zorginstelling. Twee jongeren hadden een Wajong en namen deel aan de dagbesteding van Maaszicht. De derde werkte met behoud van een uitkering op basis van de Participatiewet.

Van de laatste 4 jongeren zijn er 2 door Maaszicht in overleg met de gemeente wegens incidenten uitgezet. Van hen is niet bekend waar ze heen gingen. Beiden hadden op dat moment een uitkering op basis van de Participatiewet. Eén ervan had dagbesteding bij Maaszicht, de andere bij de Nieuwe Kans. De twee anderen hebben zelf voortijdig hun traject bij Maaszicht beëindigd. Beiden zijn tegen het advies van Maaszicht in, naar het buitenland vertrokken om hetzij schuldeisers hetzij justitie te ontlopen.

Positieve en negatieve uitstroom: van de 20 uitgestroomde jongeren zijn er 5 negatief uitgestroomd (25%). Zij zijn uit het zicht van de zorg geraakt.

3.4 De resultaten van de dagbesteding

Vrijwel alle bewoners van Maaszicht ondervinden problemen met het vinden en volhouden van dagbesteding. Start of basiskwalificaties ontbreken, de afstand tot school en de arbeidsmarkt is enorm en slechts een klein aantal jongeren heeft een afgeronde opleiding of perspectief daarop.

Bij voorkeur gaat een jongere naar school, werk of een regulier dagbestedingstraject op basis van de Participatiewet. In de praktijk blijkt dit echter voor een deel van de bewoners (nog) niet haalbaar en zitten ze thuis. De jongeren volgen dan dagbesteding op Maaszicht bestaande uit groepsgerichte modules en individuele begeleiding. Om dit te financieren, is de dagbesteding als onderdeel van het WMO-arrangement aangevraagd. Door intensief overleg met de gemeente zijn er in 2016 veel meer van deze arrangementen afgegeven dan in 2015.

Mogelijke uitkomsten van de dagbesteding zijn:

1. De jongere is vooruit geholpen naar school of (vrijwilligers)werk
2. De jongere is bestendigd op het niveau waar hij/zij verkeert
3. De jongere is behoed voor terugval naar de 'straat' en elke maand dat een jongere geen verdere 'schade' oploopt of toebrengt is er één

Het aantal uitgestroomde jongeren is 35. Het overgrote deel daarvan – 84% – met een positief resultaat. Vier jongeren verlieten het programma en de zorg in Maaszicht voortijdig, dus zonder resultaat. Van de 31 andere jongeren was het resultaat:

- uitstroom naar werk 29%

- uitstroom naar een combinatie van werk en school 6,5%
- uitstroom school 26%
- volledig deelgenomen aan DB traject maar door uitstroom uit Maaszicht is het vervolg niet bekend 35,5%
- volledig deelgenomen aan DB-traject maar vanwege restrictie Wajong-uitkering geen verplichting tot vervolg 3%

Inhoudelijk was de uitstroom naar werk naar functies als overlader in de haven, fietsenmaker, horeca, detailhandel, ICT en verkoopmedewerker. De uitstroom naar school bestond uit opleidingen zoals horeca BBL, detailhandel, HBO Volwassen Opleiding, opleiding SPW, scheepvaart opleiding en de Pabo. Met het Albeda-college (ROC) zijn structurele samenwerkingsafspraken gemaakt over de instroom van jongeren. Maaszicht kan hen aanmelden voor het behalen van een startkwalificatie.

De dagbesteding werkt samen met partners zoals MEE Rijnmond en de Huizen in de Wijk - De Mozaïek, De Propeller en De Nieuwe Banier. Voorts is er samenwerking met Uit je Eigen Stad Rotterdam, Stad in de Maak, Heilige Boontjes, het Albeda College, Centrum 1622 Den Haag en de Feyenoord Matchdays.



Werkbezoeken bij het bedrijfsleven, zoals “The World We Work In” een wereldwijd netwerk van facility managers, vielen in goede aarde. Namens de hele groep was een reactie van een jongere:

"Ik was gister ook bij de meeting. Ik vond het heel leuk en leerzaam om in contact te komen met mensen die een andere kijk op het leven hebben dan ik. ik heb er veel dingen van opgestoken. Ik heb verteld over wat ik heb meegemaakt en ik kreeg veel positieve feedback van de groep waarmee ik aan het praten was. Daardoor heb ik een andere kijk gekregen op mijn situatie.

Projecten waren er met diverse ZZP-ers op het gebied van Kunst en Cultuur, onder andere het project Biografie in Beeld. Ter illustratie: een gezamenlijk kunstwerk van de jongeren 'Urban Jungle'. Gemaakt onder leiding van de kunstdocenten Michiel en Ilse in het Wijkpaleis. Dit kunstwerk hangt nu in de woonkamer van Maaszicht. In 2017 krijgt deze samenwerking zeker een vervolg.

3.5 Financiële realisatie

Arrangementen Wet Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Rotterdam

Een WMO-arrangement is een vertaling door de gemeente van de zorgbehoefte van jongeren. Op een vijftal resultaatgebieden wordt de intensiteit van de zorgbehoefte bepaald. De jongere krijgt een Ondersteuningsplan WMO, Maaszicht maakt aan de hand van dit plan een Leveringsplan. In 2016 heeft Maaszicht de interne procedure voor de monitoring en controle van de arrangementen verbeterd waarmee er bij omissies direct een signaal naar de gemeente wordt afgegeven.

In 2016 hadden 101 jongeren in Maaszicht een WMO-beschikking. 65 jongeren voor Beschermd Wonen – een intramuraal arrangement - en 36 jongeren voor BOL - een extramuraal arrangement. Deze arrangementen zijn maatwerk en de prijzen variëren per jongere. Zowel de gemeente als Maaszicht deden ervaring op met de systematiek rondom de indicatiestelling. Om de juiste zorg te kunnen verlenen, is immers een reële prijs nodig. Een constructieve dialoog leidde tot een betere balans in zorgbehoefte van de jongere en de prijs voor de zorg. De positieve ervaringen brachten de gemeente ertoe om in 2017 het overleg op casusniveau te intensiveren. Een juist evenwicht tussen geleverde zorg en de financiële borging is daarmee beter verzekerd.

Overgangsrecht Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Acht jongeren die voor 1 januari 2015 al een intramurale AWBZ-indicatie op basis van een Zorgzwaartepakket (ZZP) hadden, behielden in 2016 hun recht op zorg tot de einddatum van hun indicatie. Voor 2 daarvan werd er na het aflopen daarvan een WMO-arrangement aangevraagd. Eind 2016 waren er geen jongeren meer in zorg op basis van Overgangsrecht AWBZ. Deze zorg wordt uitgedrukt in dagen.

WMO-oud gemeente Rotterdam

Ook de 3 jongeren die voor 1 januari 2015 in zorg waren op basis van de toen bestaande WMO behielden hun recht op zorg. In 2016 is voor 2 van deze jongeren een WMO-arrangement aangevraagd en verkregen. De andere is uitgestroomd waardoor er eind 2016 ook geen jongeren meer zijn die onder deze regeling vielen.

Voor 50 vraagverhelderingen voorafgaand aan de start van de zorg geeft de gemeente een aparte subsidie. Dit volume is in 2016 geheel gerealiseerd. Er is zelfs een overproductie van 9 vraagverhelderingen. Bij de vaststellingsaanvraag over 2016 wordt aan de gemeente Rotterdam gevraagd de productie boven het plafond alsnog te financieren.

Voor 2017 is door de gemeente Rotterdam eenzelfde volume van 50 vraagverhelderingen vastgesteld.

Forensische zorg

In totaal 6 jongeren vielen onder de forensische zorg. Hun indicatie wordt gesteld door de reclassering en toegewezen door het Ministerie van Justitie. De systematiek daarvan is vergelijkbaar met de AWBZ en wordt uitgedrukt in Zorgzwaartepakketten (ZZP's).

Financiering op basis van de jeugdwet

De zorg voor 4 jongeren in Beschermd Wonen en 2 jongeren in BOL werd gefinancierd vanuit de Jeugdwet. De systematiek voor de financiering is vergelijkbaar met de AWBZ.

4 Beleid 2016 en doorkijk naar 2017

4.1 Strategisch beleid

Het begin- en het eind van alle beleid is het bieden van kansen aan jongeren. ‘De jongere centraal’ is bij Maaszicht een serieuze zaak. Ons bestaansrecht hangt immers direct samen met een kwalitatief goed en veilig zorgaanbod. De zorg moet afgestemd zijn op de behoefte van de jongere en we zijn het aan hen verplicht de zorg constant te verbeteren.

Leidend voor de organisatie van Maaszicht is: Het in stand houden van een toekomstbestendige organisatie om effectieve zorg te bieden aan een complexe doelgroep en daarbij maximale inspraakmogelijkheden voor de jongeren op het eigen traject te garanderen. Een solide financieel beleid en een betrouwbaar personeelsbeleid zijn voorwaardelijk voor continuïteit van de zorg en de zekerheid voor medewerkers. Alles vanuit de doelen: een kwalitatief goede zorg voor de jongeren, juiste financiering en effectief en cliëntgericht werken.

In 2015 is door Maaszicht een Meerjarenstrategie tot 2019 vastgesteld. Op basis van onze missie zijn de strategische doelen geformuleerd. De maatregelen om de risico's te beheersen en de kwaliteit van de zorg te verbeteren vormen samen met de jaarlijkse uitwerking van de strategische doelen, het Jaarplan 2016. Daarbij stellen we de vragen:

1. Wat moeten we goed doen om de gestelde doelen te realiseren?
2. Hoe weten of we de doelen realiseren?

De strategische doelstellingen zijn nog steeds actueel voor 2017. Een evaluatie van het in 2016 gevoerde beleid, de kritieke proces indicatoren, een actuele beschrijving van de veranderende context en het risicomanagement vormen de basis voor het Jaarplan 2017.

Doelstellingen vanuit verschillend perspectief zijn:

Perspectief	Doel	Wat moeten we goed doen om het doel te realiseren?
Jongeren en zorg	Onze jongeren zijn tevreden over de zorg en de manier waarop met ze wordt omgegaan. Onze jongeren hebben inzicht in de doelen die zij bereikt hebben. De participatie van jongeren is gegarandeerd.	Structurele aandacht voor verbetering van de kwaliteit Monitoren van het zorgproces Bewonersmeeting/cliëntenraad
Maatschappij/omgeving	Onze financiers en klanten herkennen en erkennen ons als maatschappelijke onderneming die gericht is op samenwerking en bijdraagt aan oplossingen.	Onze medewerkers op alle niveaus zijn gericht op samenwerking en dialoog Actieve bijdrage in overleg Betrouwbaar zijn
Organisatie	Wij bieden zorg aan jongeren met een complexe problematiek – het gaat om onbeschermden en beschadigde jongeren – in	Maaszicht plaatst zich in de positie om invloed uit te oefenen – vergroten onderhandelingsruimte

	samenwerking met ketenpartners en financiers	
Medewerkers	Maaszicht heeft gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers met wie de doelstellingen gerealiseerd worden.	Versterking van de basis van het zorgteam Maaszicht biedt continuïteit aan de medewerkers
Financiën	Maaszicht is financieel gezond	De exploitatie is bekostigd vanuit de reguliere financiering De bezetting van Maaszicht is 90% Er is diversiteit in financiers Er is invloed op de prijsstelling Er is begrotingsdiscipline

4.2 Context en risicomanagement

Jaarlijks maakt Maaszicht een analyse van de context en de risico's die de doelen van de organisatie negatief kunnen beïnvloeden. Daarna is beoordeeld hoe de risico's beperkt kunnen worden.

Jongeren en zorg

- De problematiek van jongeren wordt meer en meer complex
- De maatschappelijke positie van jongeren op de arbeidsmarkt verslechterd, het is moeilijker een uitkering te verkrijgen en de schuldenproblematiek neemt toe
- Er is politiek gezien een focus op zelfredzaamheid in plaats van op eigenwaarde, zelfinzicht, zelfregie en motivatie
- De procedures om in zorg te komen zijn traag en jongeren zijn niet altijd bereid om zorg te accepteren

“Ik heb tot nu toe de hulpverleners buiten de deur weten te houden.”

- Er zijn barrières tussen de verschillende wetten die een overgang tussen verschillende vormen van zorg bemoeilijken

Risico-analyse

- Toename van de complexiteit van de doelgroep met een indicatie voor beschermd wonen
- Het garanderen van de kwaliteit en veiligheid van de zorg wordt lastiger
- Door de procedure in zorg te komen bestaat het risico dat jongeren voortijdig afhaken en zijn 'kwijt' raken
- Het 'kunnen' van de jongere wordt overschat en de zorgbehoefte wordt onderschat

- Door de nadruk op een korte doorlooptijd van de zorg en op zelfredzaamheid – het risico is dat er te weinig tijd is de zorg goed uit te voeren

“Ik verwacht van de begeleiding: eerlijkheid en afspraken nakomen, mij af en toe herinneren, voordoen en dan zelf doen.”

- Jongeren doen ‘gekke’ dingen – er zijn veiligheidsrisico’s vanuit het probleemgedrag van de doelgroep

Risicobeheersing in 2016

- Het breder gebruiken van de zelfredzaamheidsmatrix om zicht te krijgen op behaalde resultaten en om onderbouwd te beargumenteren waarom verlenging van de zorg nodig is
- Het maken van een integraal (cliënt)veiligheidsbeleid
- Het gericht betrekken van de jongeren bij hun omgeving en Maaszicht en het eigen zorgproces door onder andere de cliëntenraad
- De uitbreiding van het leveringsplan als eerste zorgplan met specifieke methodes om doelen te behalen
- Het bestendigen, uitbouwen en onder de aandacht brengen van de dagbesteding van Maaszicht
- Het beïnvloeden van de toeleiding. Het snel en pro-actief uitnodigen van een jongere en verwijzers voor intakes, betrouwbaar zijn en een jongere opnemen zelfs als er op voorhand nog geen duidelijkheid is over de financiering

“Ik zie door de bomen het bos niet meer.”

- Uitbouw van het elektronisch cliëntdossier om (de monitoring van) het zorgproces beter te garanderen
- Het leveren van een actieve en constructieve bijdrage aan het (door)ontwikkelen van de systematiek rondom de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Dit heeft tot positieve inbreng geleid. Gespreksonderwerpen met de gemeente in 2016 waren:
 - De hoogte en duur van de arrangementen
 - Het op- en afschakelen van arrangementen van intramuraal naar extramuraal en andersom
 - Het tempo van afgifte van herindicaties
 - De indicaties voor dagbesteding
 - De afgifte van spoedindicaties en hoogte daarvan
 - De evaluatie van het indicatieprotocol
 - De lange lijsten met doelen in de ondersteuningsplannen van de gemeente
 - Een gemakkelijke overgang van Jeugdwet naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in het geval van verlengde jeugdzorg

Maatschappij/omgeving

- De gemeente is afhankelijk van financiële middelen vanuit rijksoverheid en er bestaat een algemeen idee dat de zorg goedkoper moet of kan
- De samenwerkingsrelaties staan onder druk – er is een gevoel van concurrentie waardoor inhoudelijke samenwerking moeizamer verloopt
- De wijkteams verlenen de primaire zorg – de deskundigheid over jongvolwassenen is daar niet altijd voldoende om adequaat gespecialiseerde zorg in te schakelen
- De beperkte toegang tot Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) voor jongeren

**“Ik kan zelf geen plek krijgen
in de maatschappij.”**

Risico-analyse

- Afhangelijkheid van de centrale toeleiding en de voorkeur voor lichtere en goedkopere zorg
- Beperkte invloed op politieke besluitvorming/keuzes gemeente
- Het functioneren van de wijkteams en het Jongerenloket
- De nog niet goed lopende werkprocessen rondom (her)indicaties bij de gemeente

Risicobeheersing in 2016

- Investeren in imago en de relatie met gemeente en andere financiers op alle niveaus in de organisatie door een actieve deelname aan overleggen. Onder andere aan Elke Jongere telt, Doorlopende Zorglijn 18-/18+, Externe Adviesgroep WMO, Directie Overleg (O)GGZ /Eerder Thuis, bijeenkomsten over de huisvestingsproblematiek en de Doorontwikkeling van de nachtopvang en de reguliere overleggen van het Centraal Onthaal Jeugd
- Het investeren in de relatie met samenwerkingspartners. Op alle niveaus in de organisatie een dienstverlenende houding. Belangrijk resultaat is de deelname aan de 'Archipelgroep'. Een samenwerkingsverband tussen kleinere Rotterdamse zorgaanbieders. Doel is beleidsbeïnvloeding vanuit ons perspectief. Door de gemeente Rotterdam is deze groep positief ontvangen
- Herijken en moderniseren website inclusief de nieuwsbrieven. Begin 2017 gaat de nieuwe site de lucht in
- Zoeken naar samenwerkingspartners in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). Deze is gevonden in Zorg-in-uitvoering waardoor er structurele samenwerking is met een vaste GZ- psycholoog
- Dagbesteding - het zoeken van samenwerking met zoveel mogelijk vaste partners en samenwerking met ROC's

Organisatie

- Gevolgen nieuwe WMO – inhoudelijke eisen, samenwerking in de keten, grotere afhankelijkheid van gemeente als financier en toeleider
- De veranderende wet- en regelgeving en verantwoording van de zorg
- Het imago van de sector en van Maaszicht

Risico-analyse

- Maaszicht is een kleine organisatie – naast het voordeel van flexibiliteit zijn er nadelen als de kwetsbaarheid bij uitval van medewerkers en de relatief grotere inspanning om invloed op gemeentelijk beleid uit te oefenen
- Eenzijdige afhankelijkheid (van de prijsstelling) van de gemeente Rotterdam en weinig onderhandelingsruimte
- Te weinig invloed op hoogte en duur en daarmee de prijs van de indicaties

Risicobeheersing in 2016

- Structurele aandacht voor Planning en Control. Het actief bewaken en controleren van het declaratieproces (AO/IC procedure). Monitoren van de indicaties. In geval van onvolkomenheden of overschrijding termijnen is het actief aan de orde gesteld
- Het delen van taken van de ondersteunende diensten om de kwetsbaarheid te verkleinen

- Scherp intern toezicht op de kosten en uitgaven. Investeren in de kwaliteit van vraagverhelderingen (VV's) en CCI's (een meetinstrument voor de zwaarte van de problematiek) die Maaszicht uitvoert voor de gemeente Rotterdam
- Investeren in alternatieve financiering, jeugdzorg via gemeenten en forensische zorg. Er is in 2016 meer diversiteit in financieringsstromen bereikt waardoor Maaszicht minder afhankelijk is van één financier
- Inzetten op de inkoop van zorg vanaf 2018 – deelname aan Marktconsultatie WMO-arrangementen

Medewerkers

- Het is moeilijker geworden om gekwalificeerd personeel te vinden
- De nieuwe wetgeving arbeidsrecht en de nieuwe (en kortlopende) CAO
- Het 'problematische' imago van de zorg waardoor mensen kiezen voor een andere werkkring
- Er is druk om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen. Dit kan lastig zijn in relatie tot het streven naar goed gekwalificeerde medewerkers

Risico-analyse

- De complexiteit van de doelgroep vraagt veel van de competenties van de medewerkers
- De onderlinge communicatie en samenwerking moet goed verlopen

Risicobeheersing 2016 – zie ook de paragraaf over Personeelsbeleid

- Gerichte toerusting van medewerkers door scholing
- Differentiatie van takenpakketten op basis van kwalificaties (mentor/groepswerker/senior mentor) en verheldering van de benodigde kwalificaties, takenpakketten en de bijbehorende verantwoordelijkheden
- De systematiek van de functioneringsgesprekken is herijkt
- Het maken van een personeelsplanning en het bieden van ruimte voor ontwikkeling op basis van functioneringsgesprekken en werkbegeleiding
- Medewerkers structureel betrekken bij beleid

4.3 Zorginhoudelijk beleid

De verbetering van de zorg is een continue proces omdat het altijd beter kan. Een belangrijk aandachtspunt in 2016 was te voorkomen dat een jongere te lang bij Maaszicht verblijft en gerichte fasering van de zorg. Te lang in dit verband is langer dan noodzakelijk om zijn doelen te bereiken. Het is de kunst om het juiste moment van uitstroom te bepalen omdat het uitstellen van uitstroom de kans vergroot dat een traject van een jongere alsnog stagneert.

Door het vroegtijdig aangeven van het 'overall' perspectief van de jongere – een maand na instroom – is het mogelijk om snel te starten met een gericht traject naar de toekomst.

Er zijn vanuit de zorg van Maaszicht drie mogelijkheden:

1. Doorstroom naar eigen woonruimte (zelfstandige woning, kamer of bij familie) al dan niet met ambulante ondersteuning
2. Een volgende stap richting zelfstandigheid in de vorm van Begeleid Wonen
3. Zorg bij een gespecialiseerde zorginstelling omdat zelfstandigheid (nog) niet haalbaar is.

Overigens dient te worden opgemerkt dat pas als de jongere daar echt aan toe is, de volgende fase aanbreekt. Overwegingen daarbij zijn: Wat is de draagkracht van de jongere? Is een lichtere

vorm van zorg voldoende? Gaat het goed en is hij toe aan de volgende stap? Of gaat het goed omdat hij in de geboden structuur woont.”

“Ik wil hulp bij financiën en vinden van school en werk. Ook om gemotiveerd te worden.”

In 2017 start Maaszicht met ‘Interne traject regie’ om de fasering van de zorg te monitoren. Op geregelde momenten in het zorgtraject wordt gekeken hoe ver het staat met het bereiken van het perspectief. Naast de mogelijkheid om de individuele zorgduur te bewaken, biedt dit de mogelijkheid om structurele obstakels, zoals bijvoorbeeld een onvoldoende inkomen, te signaleren, op te lossen of aan de orde te stellen.

Aansluiting op de Forensische Wegwijzer

In 2016 sloot Maaszicht zich aan bij de Forensische Wegwijzer. De Forensische Wegwijzer is een regionaal samenwerkingsverband van specialisten op het gebied van forensische behandeling, toezicht, wonen, tijdsbesteding en oplossingen bij financiële en schuldenproblemen. Het doel van de Forensische Wegwijzer is:

1. Het op verzoek van een verwijzer de regionale mogelijkheden in kaart brengen voor de verwijzer en forensische cliënt en het voorkomen dat cliënten tussen ‘wal en schip’ vallen en ‘buiten beeld’ raken om (nieuwe) maatschappelijke overlast en/of recidive te voorkomen
2. Het zichtbaar maken van lacunes in het regionale woon- en/of tijdsbestedingsaanbod voor financiers opdat er anders / meer ingekocht kan gaan worden zodat vraag en aanbod beter matchen

Elektronisch Cliënt Dossier

Het elektronisch cliënt dossier (ResidentWeb) dient om de zorg voor jongeren te volgen en inhoudelijk en financieel te verantwoorden. Daarnaast geeft het systeem tijdens de werkbegeleiding inzicht in de voortgang van het beleid rondom de inrichting van de zorg. Het in 2015 geïntroduceerde dossier is in 2016 verder verfijnd. Daarmee zijn de mogelijkheden vergroot om de verschillende fasen in de zorg aan te geven. Voor 2017 is een verdere doorontwikkeling gepland.

Samenwerking rondom behandeling

Om de kwaliteit van de zorg aan de jongeren te versterken, ontwikkelde Maaszicht een plan om begeleiding en behandeling zoveel als mogelijk te integreren. Zo’n zorgaanbod is wenselijk omdat door begeleiding alleen, de psychische problematiek van een jongere nooit helemaal opgelost kan worden. Hierdoor bestaat een risico dat problemen zich in de toekomst herhalen. Andersom is behandeling alleen niet genoeg om de actuele praktische en maatschappelijke problematiek van een jongere op te lossen.

“Ik weet niet goed wat ik ervan moet vinden of welke emotie ik er bij moet hebben.”

Om behandeling voor een jongere zo toegankelijk mogelijk te maken, was eerder een eigen GZ-psycholoog in dienst. De samenwerking met interne behandelaars verliep positief. Begeleiders en de behandelaar wisselden kennis uit en een jongere kon direct terecht bij de gedragskundige. Nadat de GZ-psycholoog om privéredenen afscheid van Maaszicht nam, is vanwege de toenmalige financiële positie besloten de invulling van de vacature op te schorten en als alternatief voor interne behandeling structurele samenwerking te zoeken met een geschikte partner. Deze is gevonden in Zorg in Uitvoering. Wekelijks is er een GZ-psycholoog in huis die

laagdrempelig voor een jongere en de medewerkers beschikbaar is. In 2017 wordt de samenwerking voortgezet. Maaszicht ziet dit als noodzakelijke voorwaarde voor het realiseren van de missie en het behalen van onze strategische doelstellingen.

4.4 Personeelsbeleid

De strategische doelstelling vanuit het perspectief medewerkers is: Maaszicht heeft gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers om de missie en de doelstellingen te realiseren. Het personeelsbeleid schept voorwaarden en faciliteert de medewerkers om de doelstellingen van Maaszicht binnen de eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden te verwezenlijken.

Maaszicht geeft medewerkers eerst een contract voor bepaalde tijd. Bij goed functioneren biedt Maaszicht een contract voor onbepaalde tijd. Een bewuste keuze vanwege:

1. De continuïteit voor de jongeren
2. De binding van ervaren medewerkers aan de organisatie
3. Het creëren van een vaste basis in het team
4. Het behoud van de investering in de deskundigheid en kwaliteit van medewerkers

Zo draagt het personeelsbeleid bij aan de in het Jaarplan 2016 geformuleerde doelstellingen op het terrein van de jongeren en medewerkers.

Formatie

Over het boekjaar 2016 waren er 27 fte in dienst van Maaszicht (2015:27).

Twee medewerkers namen afscheid van de organisatie. Beiden omdat ze toe waren aan een volgende stap in hun loopbaan. De vacatures zijn ingevuld met gekwalificeerde medewerkers. Om nog meer te investeren in de kwaliteit van de zorg, wordt in 2017 de formatie groepsleider/mentor uitgebreid met 1 fte.

Voor het organogram verwijzen we naar bijlage 2. De directie, het management en de medewerkers van ondersteunende diensten zijn tevens werkzaam voor Singelzicht.

Arbeidsvoorwaarden

Op 1 april 2016 is de nieuwe CAO Welzijn Maatschappelijke Dienstverlening ingegaan. Onderdeel van deze CAO is onder andere de wijziging van de Regeling ORT. Voorts zijn het Loopbaanbudget en het Individueel Keuze Budget ingevoerd.

Vanwege de toenemende complexiteit van de doelgroep is gekozen voor het verder versterken van de kwalificaties van de medewerkers in de directe zorg. Met de manager hulpverlening is een 'foto' gemaakt van de (potentiële) kwalificaties van de medewerkers in de directe zorg. Op individueel niveau zijn deze functioneringsgesprekken met de medewerkers besproken. Vervolgens is de werkbegeleiding geïntensiveerd om medewerkers de gelegenheid te geven nieuwe vaardigheden op te doen. Een actuele 'foto' in 2017 maakt duidelijk wat het effect van de inspanningen is en of nog verdere bijstelling nodig is.

Uitvoering scholingsplan

De resultaten van de zorginhoudelijke scholing in 2016 zijn:

1. De kennis en kunde van medewerkers over psychiatrische ziektebeelden en de daarbij passende begeleidingsstijlen is uitgebreid. Hierdoor kunnen mentoren tot een juiste en uniforme afstemming komen in de begeleiding van een jongere

2. Mentoren hebben inzicht in verschillende begeleidingsstijlen en kunnen deze toepassen
3. De samenwerking tussen mentoren en de GGZ is effectief omdat de kennis toereikend is en de mentoren aanwijzingen van een psycholoog kunnen opvolgen

De focus van de scholing lag in eerste instantie op kennis en kunde rondom psychiatrische ziektebeelden en gesprekstechnieken. Echter vanwege de toename van incidenten waarbij agressie van jongeren een rol speelde, is in de loop van het jaar besloten om agressie- en conflicthantering extra aandacht te geven. Op verzoek van medewerkers zijn trainingen georganiseerd om hun zelfvertrouwen te versterken. Ook door meer met elkaar in gesprek te gaan en feedback geven op elkaars handelen. Vooralsnog zijn medewerkers tevreden over de aangereikte vaardigheden en lijkt het aantal incidenten te dalen.

Uitgevoerd zijn:

Methodiekdag	Intern
LVB en psychiatrische problematiek	MEE Nederland
Bedrijfshulpverlening	ARBO R'dam
Agressie en conflicthantering	Emergenz
Teamdag, versterken van onderlinge communicatie	Intern
Hechtingsproblematiek (gecertificeerd)	Yulius
Agressie en conflicthantering	Cocon en intern
Trauma's (gecertificeerd)	Yulius
Autismespectrum stoornissen (gecertificeerd)	Yulius
Agressie, conflicthantering en feedback	Cocon en intern

“Mensen zijn niet te vertrouwen, ze brengen alleen maar teleurstelling en verdriet.”

Om te bereiken dat het geleerde in de praktijk wordt toegepast, kregen de deelnemers na afloop van elke training een opdracht mee. Bijvoorbeeld om bij de psychiatrische ziektebeelden, het geleerde concreet toe te passen bij een jongere met een bepaalde diagnose en zo ervaring op te bouwen. Na geoefend te hebben, is een collega bij een gesprek met een jongere aanwezig. Na het gesprek volgt een evaluatie en geeft de collega feedback. In de werkbegeleiding van 2017 wordt expliciet aandacht besteed aan de toepassing van de opgedane kennis.

De medewerkers geven een cijfer voor de gevolgde trainingen/cursussen. Het gemiddelde cijfer ligt tussen de 7,5 en de 8. Dit cijfer duidt op een hoge waardering van de medewerkers. Deze handswijze geldt ook voor 2017.

In het kader van de voedselveiligheid heeft de kok een aanvullende cursus Allergenen gevolgd.

Zorginhoudelijke onderwerpen voor het Scholingsplan 2017 zijn in ieder geval: Dialoog gestuurde gespreksvoering, Autoritatief handelen en Preventie van Radicalisering. Het omgaan met conflicten en de onderlinge communicatie zijn blijvende elementen. Nadat de resultaten van de medewerkersraadpleging bekend zijn, volgt een definitief Scholingsplan 2017 en een gesprek met de Personeelsvertegenwoordiging.

Ziekteverzuim 2016

Het ziekteverzuimpercentage in de zorg is hoger dan het gemiddelde verzuim in Nederland namelijk 5,1%. Het percentage in Maaszicht was 5,5%, hoger dan de 5,1% in 2015. Het langdurig

ziekteverzuim betreft in 2016 één medewerker die het hele jaar ziek was. Voor een relatief kleine organisatie als Maaszicht heeft dit grote invloed op het percentage. Geen van de ziekmeldingen is arbeid gebonden of het gevolg van een bedrijfsongeval. Drie medewerksters zijn op zwangerschapsverlof geweest.

SROI = Social Return on Investment

De gemeente Rotterdam verplicht Maaszicht om 5% van de financiering uit de WMO-arrangementen te investeren in sociale projecten voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. De verplichting is cumulatief en betreft de jaren 2015 tot en met 2017. De realisatie tot en met 2016 is boven de 5%. Voor 2018 moeten afhankelijk van het gemeentelijk beleid nieuwe afspraken worden gemaakt.

4.5 Financieel beleid

Het doel van het financiële beleid is een gezonde organisatie. Vanuit het oogpunt van de continuïteit van de zorg voor de jongeren en de werkgelegenheid voor medewerkers is een adequate bedrijfsvoering van groot belang. Uitgangspunten voor de bedrijfsvoering zijn:

- Er gaan zoveel mogelijk middelen naar de directe zorg
- Er wordt zuinig omgegaan met publiek geld
- De kosten en uitgaven worden adequaat beheerst
- De exploitatie van de zorg inclusief dagbesteding, wordt bekostigd vanuit de reguliere financiering.

Om financieel gezond te blijven, is een reële kostprijs voor de geleverde zorg nodig die is gebaseerd op noodzakelijke uren zorg en de daaraan gestelde eisen op het gebied van veiligheid, kwaliteit en de deskundigheid van de medewerkers. De zakelijk directeur participeerde in diverse overleggen tussen de gemeente Rotterdam en zorgaanbieders over de hoogte van de vergoedingen voor de huisvestingscomponent in de zorg. Er is geïnvesteerd in een doorlopende dialoog met de gemeente Rotterdam over de hoogte en de duur van de arrangementen in relatie tot de zorgbehoefte van de jongere. Het resultaat is dat de gemiddelde prijs van de voor onze jongeren afgegeven WMO-arrangementen is gestegen.

In 2015 bleek er sprake van een onvoorziene omzetsdaling. De gemeente Rotterdam erkende dit als een onbedoeld gevolg van de transitie van de AWBZ naar de WMO en stelde de Transitierегeling WMO Rotterdam 2015 in. Maaszicht participeerde actief in het overleg over deze regeling. Het beroep erop vanuit onze organisatie werd gehonoreerd met € 228.334. Daarmee is het negatieve resultaat uit 2015 van min € 63.750 veranderd in een positief resultaat.

Cijfers 2016

Het resultaat 2016 is € 325.000. Dit is inclusief nagekomen baten 2015 (waaronder de transitievergoeding van € 266.000) en een bijdrage van charitatieve fondsen via Stichting Vrienden Maaszicht van € 133.000.

In 2016 is een deel van het dagbestedingstraject gefinancierd met gelden uit de fondsenwerving. In eerste instantie is dit gefinancierd vanuit arrangementen Gemeente Rotterdam (€ 76.000). Het “tekort” is aangevuld met bijdrage vanuit de fondsen. Het streven is om minder afhankelijk te zijn van bijdragen van Stichting Vrienden Maaszicht. In 2017 is deze bijdrage begroot op € 90.000. De personeelskosten dagbesteding 2017 zullen geheel gefinancierd worden door afgegeven indicaties.

De omzet 2016 is gestegen met € 393.000 ten opzichte van 2015. Na correctie van nagekomen baten in 2016 met betrekking tot 2015 is de omzet gedaald met € 138.000. Deze omzetsdaling is als volgt te verklaren.

In 2015 had Maaszicht als gevolg van de transitie WMO te maken met lagere prijzen en lagere bezetting. Dit werd echter deels weer gecompenseerd door reeds afgegeven indicaties overgangsrecht en jongeren welke nog onder de WMO-oud regeling van de Gemeente Rotterdam vielen (beide hogere prijzen). Naarmate deze arrangementen afliepen werd het effect dus meer zichtbaar. Daarnaast heeft Maaszicht in 2015 een éénmalige transitievergoeding gekregen voor de financiële gevolgen overgang naar de nieuwe WMO.

Resumerend was de omzet eind 2015/begin 2016 op het dieptepunt door een lage bezetting, lage WMO-prijzen en verdwijnen van de financiering AWBZ-overgangsrecht en WMO-oud.

De omzet 2016 is in de loop van het jaar sterk verbeterd. De omzet december is ten opzichte van de omzet januari gestegen met 54%. De gemiddelde weekprijs voor een intramuraal arrangement Gemeente Rotterdam is gestegen van € 782 in januari naar € 878 in december. De intramurale bezetting steeg van 81% in januari naar 94% in december.

Naar verwachting zal de bezetting en de prijzen in 2017 op het niveau blijven van december 2016. De begroting 2017 is mede daarom sluitend.

Het eigen vermogen steeg naar € 539.000. De solvabiliteit (verhouding eigen vermogen/totale vermogen) was eind 2016 60%.

Liefst hebben wij een buffer voor de komende jaren. Het opbouwen van een reële risico-reserve heeft prioriteit.

Op de productie in de zorg worden jaarlijks de vereiste accountantscontroles uitgevoerd waarbij beoordeeld is of Maaszicht zich houdt aan de geldende controleprotocollen. Over 2016 is er door de accountant Grant Thornton een goedkeurende verklaring/assurance verklaring afgegeven.

4.6 Kwaliteitsbeleid

Maaszicht is gecertificeerd volgens het Harmonisatie Kwaliteit Zorginstellingen (HKZ) schema 'Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening, onderdeel Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang versie 2009' en voldoet daarmee aan de norm NEN en ISO 9001:2008. Certificatie maakt zichtbaar dat de organisatie intern de zaken op orde heeft en dat we voortdurend en systematisch werken aan verbetering van de zorg.

Certificatie betekent dat Maaszicht beschikt over de vereiste protocollen voor de privacy van jongeren, klachtrecht en incidentmelding en een integraal cliëntveiligheidsbeleid. Er zijn effectieve instrumenten voor kwaliteitsbeleid aanwezig zoals interne audits en de jaarlijkse systeembeoordeling inclusief kwaliteitsdoelstellingen en kwaliteitsnormen.

Zoals elk jaar werd in 2016 door DNV een externe audit uitgevoerd. Als sterke punten constateerde de auditor de gezamenlijke trainingen voor Maaszicht en Singelzicht waardoor medewerkers kennis, vaardigheden en cultuur uitwisselen. Het gebruik van het Elektronisch Cliëntdossier en de 'foto' van de competenties op team- en op individueel niveau en op basis waarvan een werkbegeleidingsplan is opgesteld. Aanbevelingen waren er ten aanzien van de

uitvoering van de frequentie van de medewerkersraadpleging en de volledigheid van een rapportage. De door DNV goedgekeurde herstelmaatregelen zijn geëffectueerd. In 2017 wordt de transitie naar het nieuwe schema voorbereid en vindt opnieuw een externe audit plaats.

Nieuwe Vertrouwenspersoon voor cliënten

Maaszicht heeft een Vertrouwenspersoon voor cliënten via de Straatadvocaten Rotterdam. Er is daartoe een overeenkomst afgesloten met het Basisberaad van Zorgbelang Zuid-Holland. Ook participeren jongeren van Maaszicht in het Jongerenplatform van het Basisberaad. Een paar keer per jaar bespreekt het platform ervaringen met COJ/gemeentelijke loketten en instellings-overstijgende onderwerpen.

Medewerkers- en cliëntraadpleging

Vanwege de toenemende complexiteit van de doelgroep, is in de medewerkersraadpleging van eind 2016 aandacht besteed aan de ervaren werkdruk, veiligheid en het voorkomen en omgaan met agressie. In de cliëntenraadpleging komen dezelfde onderwerpen in een iets andere vraagstelling terug. Begin 2017 volgt de bekendmaking van resultaten van de raadplegingen, ook in samenhang met elkaar. De uitkomsten van de raadpleging zijn belangrijke input voor het Jaarplan 2017.

We weten daardoor nog niet of de voor 2016 geformuleerde normen over de waardering behaald zijn. Zodra deze bekend zijn, worden met de medewerkers nieuwe normen geformuleerd. Nadat een plan van aanpak is opgesteld, volgt publicatie van de resultaten van de raadplegingen op de website.

Gedragscodes/protocollen

Maaszicht heeft een interne gedragscode die door alle medewerkers is ondertekend. Tevens heeft iedere medewerker persoonlijk een Verklaring Omtrent Gedrag. Het Bestuur van Maaszicht heeft een Verklaring Omtrent Gedrag voor rechtspersonen.

Wat betreft de protocollen en richtlijnen voor de uitvoering van de zorg: Regels zijn er niet voor niets. De bedoeling ervan is de veiligheid van cliënten en medewerkers te bewaken en ongelukken te voorkomen. Maar overregulering kan paradoxaal genoeg tot een cultuur leiden, waarin medewerkers geen verantwoordelijkheid meer nemen, of het nu voor veiligheid is of voor kwaliteit, voor hygiëne of bejegening. Naarmate er meer verantwoordelijkheid laag in de organisatie ligt, kunnen medewerkers beter bepalen hoe ze een jongere het beste begeleiden. Hierom beschikt Maaszicht over de noodzakelijke protocollen en procedures maar is terughoudend met regels. Maaszicht maakt liever beleid dat medewerkers ruimte geeft om beargumenteerd af te wijken. In de medewerkers- en cliëntraadpleging kunnen jongeren en medewerkers aangeven wat zij een overbodige regel vinden. In 2017 vindt een check plaats op alle regels en worden onnodige regels geschrapt.

Nieuwe richtlijnen in 2016 zijn:

- De herziening van het Privacyreglement en de Richtlijn omgaan met Persoonsgegevens – naar aanleiding van de actuele wetten en regels omtrent het uitwisselen van persoonsgegevens van cliënten
- Werkwijze bij (vermoeden van) seksueel overschrijdend gedrag door jongeren
- Naar aanleiding van Leveringsplicht en de afbakening van verantwoordelijkheden gemeente en zorgaanbieder: De Procedure Weigering en beëindiging van ondersteuning op initiatief van de zorgaanbieder.

Ervaringen met het protocol incidentenmelding

In Maaszicht is het protocol incidenten melding operationeel. In het systeem is trapsgewijs opgenomen welk soort incident aan welke functionaris gemeld wordt. Voorgeschreven is in welke situaties derden op de hoogte gebracht moeten worden – gemeente, politie, wettelijk vertegenwoordigers, reclasseerders, hulpdiensten, behandelaars, huisarts. Alle incidenten worden geëvalueerd. Eind 2016 is toegevoegd of een situatie een ‘geaccepteerd risico’ was of niet. In 2017 volgt een analyse van dit gegeven inclusief een plan van aanpak als onderdeel van het Jaarplan 2017.

In 2016 zijn in totaal 66 incidenten gemeld. Meer dan in 2015, toen waren het er nog 47. Zestig van die incidenten vonden plaats in Beschermd Wonen, 4 in Bol en 2 elders.

Verreweg de meeste incidenten (42) betroffen agressie tussen jongeren onderling, meestal als gevolg van onrustig gedrag door de psychische toestand van de cliënt. In 3 gevallen was de agressie gericht tegen een medewerker –in 2015 gebeurde dit nog 7 keer.

Zeven keer werd de politie gebeld om een cliënt te verwijderen en in 2 gevallen was ondersteuning van de crisisdienst (psychiatrie) noodzakelijk. Er waren geen calamiteiten waarbij de gemeente Rotterdam, de Inspectie of de Raad van Toezicht, geïnformeerd moesten worden.

4.7 Facilitair beleid

De doelstelling van het facilitair beleid is het garanderen van een veilige en gezonde leefomgeving voor bewoners en een dito werkomgeving voor medewerkers. Alle wettelijke verplichtingen rondom het beheer van de locatie en andere voorwaarden worden strikt nageleefd en er zijn bijbehorende normen over het maximaal aantal toegestane afwijkingen (geaccepteerde risico's) gedefinieerd. Deze normen zijn niet overschreden. Het facilitair jaarplan 2016 is uitgevoerd inclusief het gebruik van normen over de kwaliteit van de realisatie.

Belangrijke doorlopende zaken zijn:

- Het pand noopt tot goede en gecertificeerde brandbeveiliging. Jaarlijks wordt de brandmeldcentrale door de brandweer gecontroleerd op functioneren. Een zelfde procedure geldt voor alle blusmiddelen en vluchtroutes
- Om legionella besmetting te voorkomen is een legionella beheersplan beschikbaar. Wekelijks worden de punten die minder of nauwelijks in gebruik zijn, gespoeld en wordt de temperatuur van koud en warm water gemeten
- In 2016 zijn een aantal kamers en Bolwoningen opgeknapt
- Vanuit kostenbewust werken is gekozen om de schoonmaak van de gebouwen intern te verzorgen. Dit gebeurt volgens een schoonmaakplan dat voorziet in wekelijkse, maandelijkse en jaarlijkse schoonmaakactiviteiten
- In Maaszicht wordt op locatie en volgens HACCP-normen gekookt. Keukenonderhoud geschiedt dagelijks en wekelijks, maandelijks en jaarlijks conform een schoonmaakplan.
- Er is een gecertificeerd sleutelplan. Alleen bepaalde medewerkers zijn gemachtigd om sleutels bij te laten maken op vertoon van sleutelcertificaten
- Alle leveranciers worden jaarlijks beoordeeld op prestatie, kwaliteit, betrouwbaarheid en prijs. Deze beoordeling vindt plaats op basis van het aantal afwijkingen
- ICT – de hard- en software is up to date gehouden.

Verder relevant in 2016:

- Maaszicht is gehuisvest in een mooi maar oud pand met achterstallig onderhoud. Dit brengt werk en investeringen met zich mee. Diverse noodreparaties bleken noodzakelijk. In verband

met kostenbeheersing en veiligheid zijn de gebreken van het gebouw in kaart gebracht en is de verhuurder (Woonbron) daarop actief aangesproken. In 2016 is in samenwerking met de verhuurder noodzakelijk onderhoud verricht aan de verwarmingsinstallatie en (warm)waterinstallatie

- De woonkamer is aangepast en huiselijker gemaakt met een gecertificeerde rookcabine. Dit is onderdeel van het Integraal Veiligheidsbeleid – het beïnvloeden van de sfeer heeft een positief effect op het voorkomen van agressie en incidenten
- Het schilderwerk is in het gehele pand opgefrist
- Waar noodzakelijk is er inventaris vervangen – bijvoorbeeld een nieuwe medicatiekast en nieuwe gordijnen.

5 Governance

5.1 Raad van Toezicht en Bestuur

Maaszicht voldoet aan de eisen van de zorgbrede governance code. Het bestuur van de stichting is door de Raad van Toezicht opgedragen aan het bestuur/de directie. Het bestuur legt jaarlijks verantwoording af over het gevoerde beleid in een openbaar en door de Raad van Toezicht goedgekeurd, verslag. De beloning van het bestuur is volgens de principes van de Wet Normering Topinkomens. De leden van de Raad van toezicht worden voor hun activiteiten niet betaald en opereren onafhankelijk.

Volgens de statutaire opdracht ziet de Raad van Toezicht toe op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting. De Raad van Toezicht staat het bestuur met raad terzijde en kan op eigen initiatief advies uitbrengen aan het bestuur.

In 2016 heeft de Raad van Toezicht zijn toezichthoudende taak uitgeoefend door middel van periodiek overleg met het bestuur in de vorm van gestructureerde vergaderingen aan de hand van een door het bestuur voorbereide agendapunten en toegezonden vergaderstukken.

De samenstelling van de Raad van Toezicht eind 2016 is:

- Voorzitter - de heer Piet Broekhuizen – voormalig directeur van diverse Rotterdamse ondernemingen
- Penningmeester - De heer Rob Kruining – registeraccountant
- Mevrouw Annelies de Koning – directeur serviceflat
- Mevrouw Lotje van den Puttelaar - advocaat
- Mevrouw Arjo Hoogwerf - manager zorgorganisatie Careyn

Statuten

In 2016 is de tekst van de statuten gemoderniseerd en aangepast aan de situatie na de stelselwijziging. Daarmee kan Maaszicht weer een paar jaar vooruit.

5.2 Medezeggenschap

De bewonersvergadering en de cliëntenraad zijn een essentieel onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Het biedt de kans om de sfeer en wisselwerking tussen bewoners en begeleiding positief te beïnvloeden. Zaken die de jongeren direct aangaan worden besproken en er worden gezamenlijk oplossingen gezocht.

De cliëntenraad kwam in 2016 2 keer bijeen. Onderwerpen voor de cliëntenraad waren hygiëne, de variatie in het eten/drinken en de wens voor meer activiteiten in de avonduren. Van de cliëntenraad worden notulen gemaakt en de onderwerpen komen aan de orde in de vergadering van de mentoren. De besluiten worden aan de jongeren bekend gemaakt. Het streven is in 2017 de cliëntenraad te continueren en het aantal bijeenkomsten uit te breiden.

In 2015 is Personeelsvertegenwoordiging (PvT) ingesteld bestaande uit drie medewerkers. Per jaar zijn er minstens vier vergaderingen met de PvT en het bestuur. Punten van gesprek in 2016:

- Vervoer van cliënten
- Inwerkmethode nieuwe medewerkers
- Het systeem van functioneringsgesprekken
- De wens tot verandering werktijden mentoren

- Elementen uit het integrale (cliënt) veiligheidsbeleid
- Het sleutelsysteem
- De oproep/o-urencontracten

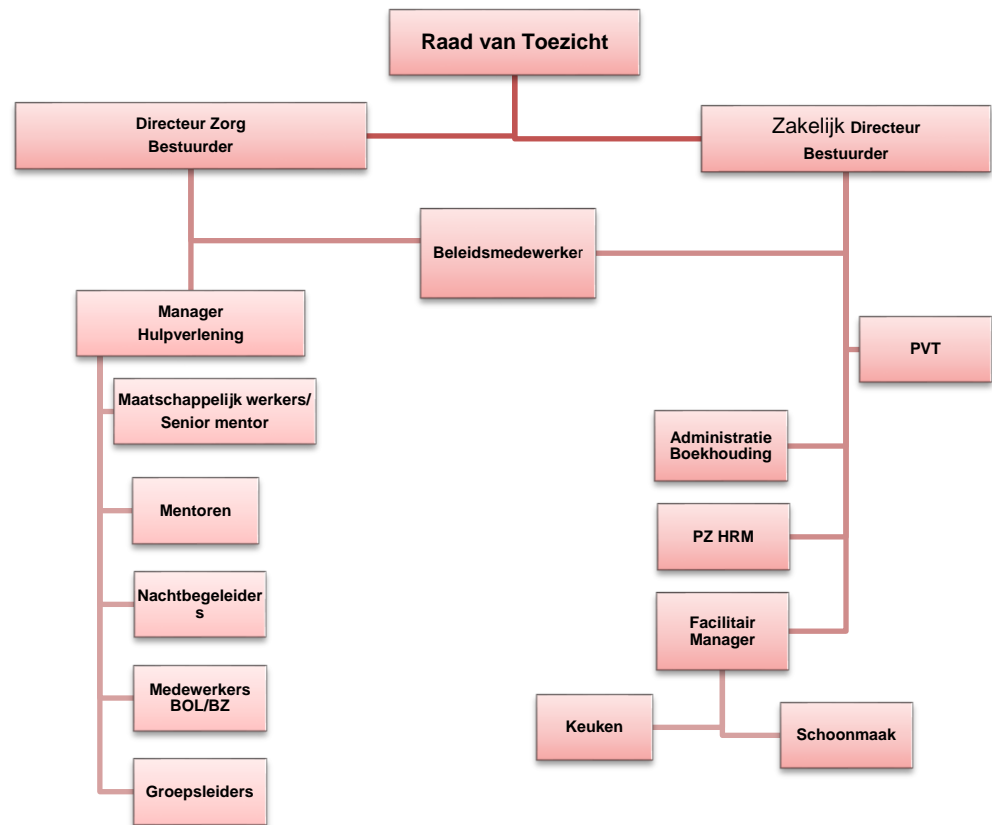
6 Bijlagen

Bijlage 1: Algemene gegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Maaszicht
Adres	Walenburgerweg 31
Postcode	3039 AC
Plaats	Rotterdam
Telefoonnummer	010-2434141
Identificatienummer NZa	300-459
AGB-code	73732106
Nummer Kamer van Koophandel	24252278 Rotterdam
Internetpagina	www.maaszicht.nl

Maaszicht is aangesloten bij de Federatie Opvang en de FCB- het arbeidsmarktfonds voor de branches Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang.

Bijlage 2: Organogram eind 2016



1. Vraagverheldering en toeleiding

Maaszicht krijgt regelmatig aanmeldingen van en voor jongeren waarbij niet direct duidelijk is welke zorg zij nodig hebben. Dit kan te maken hebben met onvoldoende zicht op problematiek en de beperkingen of met een onvoldoende zelfinzicht. Er kan sprake zijn van verwarring bij de verwijzers met de toeleiding over onder welk domein (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Jeugdwet, Forensische zorg of Wet Langdurige Zorg) de zorg moet worden ondergebracht. Maaszicht gaat met de jongere, zijn families/relaties en/of verwijzer/hulpverleners in gesprek en leidt een jongere zo snel mogelijk naar de juiste zorg – niet noodzakelijk uitgevoerd door Maaszicht.

2. Intensieve gespecialiseerde zorg 7 x 24 uur – Beschermd Wonen

Voor wie?

- Jongeren met een actieve psychiatrische problematiek (waartoe ook verslaving of verslavingsgevoeligheid behoort) en/of psychosociale problematiek en mogelijk een lichte verstandelijke beperking en/of een ontwikkelingsachterstand.
- De psychische problematiek is actief. Intensive begeleiding is nodig om behandeling mogelijk te maken en als voorwaarde voor de effectiviteit ervan (werken aan motivatie). De psychische problematiek moet soms nog in kaart worden gebracht – intensieve begeleiding en observatie is nodig.
- De jongere heeft problemen op meerdere levensgebieden– sociaal, psychisch en persoonlijk functioneren. Op praktisch gebied (inkomen, verzekeringen, etc.) moet dikwijls nog veel worden geregeld.
- Bij deze cliënten is sprake van ernstige gedragsproblematiek die doorlopend moet worden gereguleerd. Cliënten zijn beperkt gevoelig voor correctie, hebben weinig inzicht in hun eigen aandeel bij interactieproblemen en een relatief beperkt leervermogen. De begeleiding is mede gericht op het beheersbaar houden van deze gedragsproblematiek en het omgaan met defecten. Er kan sprake zijn van verbaal agressief gedrag, manipulatief, dwangmatig, destructief en reactief gedrag in de interactie met anderen.
- De jongere heeft een structuur en toezicht biedende beschermende woonomgeving nodig, mede vanwege de risico's die hij/zij in het gewone leven loopt – verwaarlozing, marginalisering, criminalisering, slachtofferschap, maatschappelijk overlast, herhaling van problemen en vereenzaming.
- De jongere heeft een verstoorde emotieregulatie (voelt te snel, te veel, te lang en te intensief).
- De jongere heeft ten aanzien de zelfregie en sociale redzaamheid dagelijks intensieve begeleiding nodig die voortdurend in de nabijheid is met een gestructureerde dagindeling. De besluitnemings- oordeels- en oplossingsvaardigheden zijn beperkt en het initiëren en uitvoeren van eenvoudige en meer complexere taken moet worden overgenomen. Deze cliënten doen een groot beroep op hun sociale omgeving en kunnen door hun gedrag deze onder druk zetten.
- De jongere is moeizaam in staat sociale relaties te onderhouden en de dag in te vullen.
- De jongere heeft begeleiding nodig bij het beheren van geld en het verrichten administratieve handelingen.

- Ten aanzien van ADL, zelfzorg en gezondheid heeft de cliënt behoefte aan toezicht en stimulatie en/of hulp. Er kunnen somatische problemen zijn die extra aandacht vragen als gevolg van zelfverwaarlozing.

Huisvesting:

De jongere is gehuisvest in een groepswooning van Maaszicht. De woonomgeving biedt veel structuur, veiligheid en bescherming met een gecontroleerde in- en uitgang voor de cliënt en diens bezoek.

Toezicht: Er is 24-uurstoezicht in de voortdurende en directe nabijheid aanwezig (wakende wacht). Zorg vindt plaats op geplande en ongeplande momenten

De begeleidingsdoelen zijn gericht op stabilisatie en herstel en ontwikkelingsgericht op het uitbouwen vaardigheden

3. Gespecialiseerde zorg 7 x 24 uur - Beschermd Wonen

Voor wie?

- Jongeren met een actieve psychische problematiek (waartoe ook verslaving of verslavingsgevoeligheid behoort) en/of psychosociale problematiek en mogelijk een lichte verstandelijke beperking en/of een ontwikkelingsachterstand.
- De psychische problematiek varieert van passief tot actief en de symptomen kunnen de kop opsteken of lastig onder controle te krijgen zijn bij een actuele gebeurtenis; dan is intensivering van zorg gewenst; direct op- en afschakelen in geval van crisis of incidenten. Begeleiding is nodig om behandeling vol te houden.
- De jongere heeft problemen op meerdere levensgebieden: sociaal, psychisch en persoonlijk functioneren.
- Er is sprake van gedragsproblematiek maar die is hanteerbaar (geworden) in de context van voortdurende begeleiding en regulatie. Er kan sprake zijn van verbaal agressief gedrag, manipulatief, dwangmatig, destructief en reactief gedrag in de interactie met anderen.
- De jongere heeft een structuur en toezicht biedende beschermende woonomgeving nodig mede vanwege de risico's die hij/zij in het gewone leven loopt – verwaarlozing, marginalisering, criminalisering, slachtofferschap, maatschappelijke overlast, herhaling van problemen en vereenzaming.
- De jongere heeft ten aanzien de zelfregie en sociale redzaamheid dagelijks begeleiding nodig die voortdurend in de nabijheid is. De besluitnemings-, oordeels- en oplossingsvaardigheden zijn beperkt en het initiëren en uitvoeren van meer complexere taken moet worden overgenomen of begeleid.
- De jongere is moeizaam in staat zelfstandig sociale relaties te onderhouden en de dag in te vullen.
- De jongere heeft begeleiding nodig bij het beheren van geld en het verrichten administratieve handelingen.
- Ten aanzien van alledaagse levensverrichtingen (ADL), zelfzorg en gezondheid heeft de jongere behoefte aan toezicht en stimulatie en/of hulp.

Huisvesting

De jongere is gehuisvest in een groepswooning van Maaszicht. De woonomgeving biedt veel structuur, veiligheid en bescherming met een gecontroleerde in- en uitgang voor de jongere en diens bezoek.

Toezicht: Er is 24-uurstoezicht in de voortdurende en directe nabijheid aanwezig (wakende wacht). Zorg vindt plaats op geplande en ongeplande momenten.

De begeleidingsdoelen zijn gericht op stabilisatie en herstel- en ontwikkelingsgericht op het uitbouwen van vaardigheden.

4. Intensieve ambulante gespecialiseerde begeleiding – Begeleid Wonen

Voor wie?

- Jongeren met een psychiatrische en/of psychosociale problematiek. De psychische problematiek is zodanig onder controle dat deze in het dagelijks leven geen overheersende rol speelt. Er is geen sprake (meer) van overheersende gedragsproblematiek maar toezicht is nodig om de risico's op terugval tijdig te signaleren.
- De jongere heeft problemen op meerdere levensgebieden – sociaal, psychisch en persoonlijk functioneren.
- De jongere is als gevolg van beperkingen (nog) niet in staat tot het volledig zelfstandig voeren van een huishouden. Er is sprake van enig verlies van zelfregie en moeite met het onderhouden van sociale relaties, het deelnemen aan het maatschappelijk leven en daginvulling zodat ondersteuning bij het oefenen en bestendigen noodzakelijk is.
- De jongere kan de eenvoudige taken op de verschillende levensterreinen zelf uitvoeren, de vaardigheden die nodig zijn voor de uitvoering van complexere taken worden geoefend.
- De ADL- en woonvaardigheden, zelfzorg en gezondheid van de cliënt zijn op voldoende niveau zodat er alleen toezicht nodig is. Enige stimulatie en toezicht kan nodig zijn m.b.t. de persoonlijke verzorging.
- De jongere kan zelf (tijdig en adequaat) aangeven wanneer ondersteuning nodig is en hulp inroepen; meestal is dat alleen bij het uitvoeren van complexere taken.
- De jongere is als gevolg van beperkingen (nog) niet in staat tot zelfstandig aangaan en onderhouden van een huurcontract.

Huisvesting

De jongere is - twee aan twee - gehuisvest in een woning op naam van Maaszicht (instellingswoning).

Toezicht: Er is 24-uur toezicht bereikbaar en 7 dagen in de week van 8.00 tot 24.00 uur direct oproepbaar. Zorg en toezicht vindt plaats op geplande en ongeplande momenten, ook in de avonden.

De begeleidingsdoelen zijn ontwikkelingsgericht op integreren en uitbouwen van vaardigheden.

5. Ambulante gespecialiseerde begeleiding – Nazorg voordat een jongere kan worden overgedragen naar het Wijkteam

Voor wie?

- Jongeren met een psychiatrische en/of psychosociale problematiek. De psychische problematiek is zodanig onder controle dat deze in het dagelijks leven geen overheersende rol speelt. Er is geen sprake (meer) van overheersende gedragsproblematiek.
- De jongere is grotendeels in staat tot het zelfstandig voeren van een huishouden.

- De jongere kan grotendeels zelfstandig of met hulp van de eigen omgeving regie voeren over zijn haar/leven.
- De jongere kan zelf (tijdig en adequaat) aangeven wanneer ondersteuning nodig is en hulp invoeren, meestal is dat alleen bij het uitvoeren van complexere taken.
- De jongere is in staat tot zelfstandig aangaan en onderhouden van een huurcontract.

Huisvesting

De jongere heeft eigen adres en maakt geen gebruik van een adres van Maaszicht.

Toezicht: Er is 24-uur toezicht bereikbaar vanuit de locatie Beschermd Wonen. Zorg vindt grotendeels plaats op geplande momenten/op afspraak.

De begeleidingsdoelen zijn gericht op continuering van de situatie en de verdere integratie van vaardigheden.