



Jaarverslag 2015

Stichting Pension Maaszicht

Rotterdam

12 april 2016

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| VOORWOORD..... | 2 |
| MAASZICHT IN HET KORT..... | 3 |
| 1.1 KERNWAARDEN..... | 3 |
| 1.2 DE ORGANISATIE VAN MAASZICHT..... | 3 |
| 1.3 DE INHOUD VAN DE ZORG..... | 4 |
| FEITEN EN CIJFERS..... | 6 |
| 2.1 DE DOELGROEP..... | 6 |
| 2.2 DE JONGEREN IN 2015..... | 6 |
| 2.3 PRODUCTIE..... | 7 |
| REALISATIE BELEID 2015 EN DOORKIJK NAAR 2016..... | 9 |
| 3.1 ORGANISATIE..... | 9 |
| 3.2 ZORGINHOUDELIJK BELEID..... | 11 |
| 3.3 DAGBESTEDING..... | 11 |
| 3.4 PERSONEELSBELEID..... | 12 |
| 3.5 FINANCIEEL BELEID..... | 13 |
| 3.6 KWALITEITSBELEID..... | 14 |
| 3.7 FACILITAIR BELEID..... | 15 |
| GOVERNANCE..... | 16 |
| 4.1 RAAD VAN TOEZICHT EN BESTUUR..... | 16 |
| 4.2 MEDEZEGGENSCHAP..... | 16 |
| 4.3 GEDRAGSCODES/PROTOCOLLEN..... | 17 |
| BIJLAGEN..... | 18 |
| BIJLAGE 1: ALGEMENE GEGEVENS..... | 19 |
| BIJLAGE 2: ORGANOGRAM EIND 2015..... | 20 |

Voorwoord

De missie van Maaszicht

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

In 2015 hielp Maaszicht 83 jongvolwassenen. Aan 55 jongeren boden wij Beschermd Wonen. Voor 7 van deze jongeren kreeg dit een vervolg in de vorm van Begeleid Wonen. In totaal 26 andere jongeren maakten in 2015 gebruik van Begeleid Wonen en 2 jongeren kregen alleen ambulante begeleiding. De kansen die de jongeren krijgen, zijn voor ons het begin- en het eindpunt van alle beleid. Ons bestaansrecht hangt immers direct samen met een kwalitatief goed zorgaanbod. De zorg moet afgestemd zijn op de behoefte van cliënten en een solide financieel beleid is noodzakelijk voor continuïteit van de zorg aan jongeren en de zekerheid van medewerkers.

Ook in 2015 is het gelukt om jongeren met problemen te helpen bij het vinden van een nieuw perspectief. Het was een turbulent jaar en de inzet en betrokkenheid van medewerkers heeft ons geholpen het jaar met een positief gevoel af te sluiten. Om kwalitatief goede zorg te kunnen verlenen, is samenwerking met partners cruciaal. Maaszicht staat immers niet op zichzelf maar maakt onderdeel uit van een hele keten. Maaszicht investeert in samenwerking met gemeenten, toeleiders en verwijzers en collega-zorgaanbieders. Soms was het zoeken naar positie van de specialistische zorg van Maaszicht in het stelsel. Het eerste jaar na de transitie was een overgangsjaar met de nodige onzekerheden. De veranderingen boden tevens kans kritisch te kijken naar waar vernieuwing nodig was door in te spelen op het nieuwe stelsel.

2016 en verder

Onze dank gaat uit naar de medewerkers, de leden van de Raad van Toezicht, de samenwerkingspartners en naar de stakeholders. Wij kijken vanuit een duidelijke missie als gezonde organisatie met een redelijk vertrouwen naar de komende jaren. Onze visie op de toekomst is dat Maaszicht focust op waar we goed in zijn: namelijk het bieden van specialistische intramurale zorg en mogelijk een vervolg daarop in de vorm van lichtere zorg aan jongeren. Onzekerheid is er over een afdoende financiering van die zorg.

We onderschrijven de algemene tendens in de zorg naar meer ambulante werken. Voor Maaszicht wordt dit vertaald als "Alleen opnemen als noodzakelijk" dat wil zeggen alleen jongeren voor wie beschermd wonen de beste oplossing is, komen bij ons in zorg. Verder gaat het om een zo kort mogelijke duur van de zorg en het maximaal opbouwen van de zelfregie van de jongeren.

Dit verslag geeft inzicht in de activiteiten en resultaten over de periode 1 januari tot en met 31 december 2015 en is bedoeld als inhoudelijke verantwoording voor financiers, collega-instellingen, andere stakeholders en geïnteresseerden. Voor financiële informatie verwijzen we naar de Jaarrekening 2015.

Roesja Verhoeven en Marco van Breukelen
Directie/bestuur Maaszicht

Maaszicht in het kort

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 18 tot 23 jaar. De toegang tot Maaszicht verloopt via het Jongerenloket van de gemeente Rotterdam en een reeks van collega-instellingen die samen het totale zorgaanbod voor dak- en thuisloze jongeren vorm geven.

Maaszicht biedt aan de jongeren:

- 30 plekken in de 24-uurs zorg - beschermd wonen/intramurale arrangementen
- 19 plekken met begeleiding op locatie (Bolwoningen) – ambulante zorg door wonen in een instellingswoning/extramurale arrangementen
- vraagverduidelijking
- begeleiding in buitenzorg – ambulante nazorg/extramurale arrangementen.

1.1 Kernwaarden

Maaszicht biedt jongeren extra kansen en een thuisbasis. De jongeren krijgen een fundament voor persoonlijke ontplooiing en een maatschappelijk perspectief. Hiermee kan het zwerfend bestaan een halt toegeroepen worden en werken jongeren aan een positieve toekomst. Werkwoorden die bij ons aanbod horen zijn: zorgen, verzorgen, kansen geven, confronteren, beschermen, ondersteunen, motiveren, uitdagen, beheren, conflicteren, begeleiden, coachen, faciliteren, duwen, trekken, complimenteren, corrigeren en activeren.

De jongere krijgt handvatten waarmee hij zijn kansen kan vergroten. Zijn behoeftes, talenten en mogelijkheden zijn daarbij uitgangspunt. Iedere jongere heeft, ongeacht diens levensovertuiging, sekse, herkomst, leefwijze en geaardheid, recht op een eigen identiteit en mogelijkheid om te ontwikkelen om zo een volwaardige plek in de samenleving te verwerven.

De 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 zelfregie en zelfredzaamheid. Met de jongere gaan we op zoek naar diens behoeftes, talenten, kwaliteiten en ambities en we proberen drempels te verlagen.

1.2 De organisatie van Maaszicht

In 1994 opent Maaszicht haar deuren voor zwerfjongeren in de leeftijd van 17 tot 23 jaar. In ruim 20 jaar is Maaszicht uitgegroeid tot een professionele organisatie die niet meer is weg te denken uit de Rotterdamse keten voor dak- en thuisloze jongeren. Maaszicht te Rotterdam is nauw gelieerd aan Singelzicht in Utrecht. Deze zusterstichting is in 2005 opgericht. Tussen beide stichtingen is eenheid van beleid. Daarnaast delen deze stichtingen een aantal functionarissen uit het management en de ondersteunende diensten. De financiën van de beide stichtingen zijn overigens strikt gescheiden.

Financiering

Maaszicht voert voor de gemeente Rotterdam twee onderdelen van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning uit in het kader van Actieprogramma voor de doelgroep (O)GGZ. In de wet zijn de opdrachten als volgt geformuleerd:

1. 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. 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 cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving

In incidentele gevallen wordt forensische zorg of zorg op basis van de Jeugdwet verleend. Vanaf 2016 is de toegang tot forensische zorg geformaliseerd via de Forensische Wegwijzer.

Werkgebied en locatie

Maaszicht werkt voor Rotterdam en omgeving, dat wil zeggen voor het gebied waarvoor de gemeente Rotterdam de centrumtaak vervult.

Beschermd Wonen vindt plaats op de Walenburgerweg in Rotterdam. Jongeren hebben een eigen kamer en er zijn gemeenschappelijke voorzieningen zoals een woonkamer, sanitaire voorzieningen en een centrale keuken. De eigen kamers van de jongeren zijn gemeubileerd en gestoffeerd. De BOL woningen zijn elders in Rotterdam. Jongeren in de Buitenzorg wonen zelfstandig.

1.3 De inhoud van de zorg

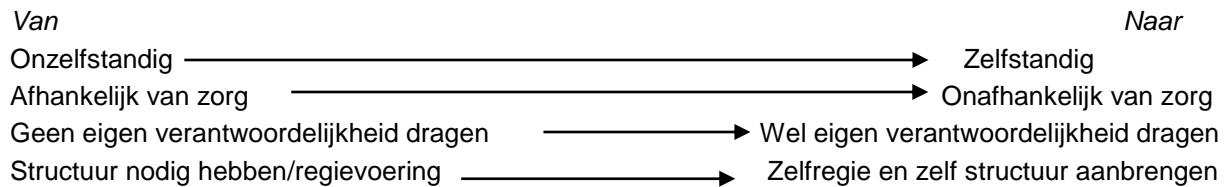
Het doel van Maaszicht is maatschappelijke re-integratie van jongeren met een zo groot mogelijke zelfregie en zelfredzaamheid. De jongere leert zo autonoom mogelijk te participeren in de samenleving.

Hun situatie wordt eerst gestabiliseerd, waarna de jongere zich stap voor stap kan ontwikkelen in het bij hem/haar passende tempo. Belangrijke aandachtsgebieden zijn het opbouwen van ik-besef/eigenwaarde waardoor zelfregie mogelijk wordt, het leren omgaan met emoties, psychische problematiek en trauma's, het ontwikkelen van een eigen identiteit en het aanleren van sociale en communicatieve vaardigheden.

In 2015 gebruikt Maaszicht voor elke cliënt de zelfredzaamheidsmatrix. Hierin is per leefgebied aangegeven welke feitelijke omstandigheden bij welk niveau van zelfredzaamheid horen. Met elke jongere wordt bij binnenkomst een 0-meting gedaan die driemaandelijks herhaald wordt. Ook wordt bij instroom een doel-matrix ingevuld – waar kan een jongere na circa een jaar staan?

Zelfredzaamheid is het vermogen van mensen om zichzelf op alle levensterreinen te redden met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg. Bij zelfredzaamheid hoort zelfregie. Bij zelfregie gaat het om 'zelf beslissen' en bij zelfredzaam gaat het om 'zelf doen'. Zelfregie houdt in dat iemand de leiding neemt over zijn eigen leven. Jongeren werken actief mee aan het realiseren van de eigen doelen. Door zelfregie kan men vorm geven aan het eigen leven, zelfstandig beslissingen nemen en het leven zelfstandig organiseren. Het tijdelijk overnemen van regietaken is voor onze jongeren vaak nodig en het is een eerste stap in het vergroten van de redzaamheid van jongeren.

Jongere maken de onderstaande ontwikkeling door:



Methodiek

De zorg krijgt vorm vanuit een integrale methodiek omdat de kans dat jongeren hun problemen op lossen groter wordt als deze integraal worden aangepakt. De zorg is geordend op zes leefgebieden: wonen/huishoudelijk leven/algemene dagelijkse levensvaardigheden, geld/financiën, leren/werken/dagbesteding, sociaal/emotioneel functioneren, persoonlijk en psychisch welbevinden en lichamelijke gezondheid. Alle jongeren hebben een individueel zorgplan en een eigen mentor. Gezamenlijk worden reële en concrete doelen benoemd met de daarbij horende tussenstappen/ activiteiten om deze te behalen.

In de dagelijkse praktijk bestaat de zorg van Maaszicht uit:

- 24-uur per dag direct beschikbare zorg
- een veilige 'thuis' situatie
- een gefaseerde aanpak in de zorg van de jongere met doorstroommogelijkheden naar BOL of Buitenzorg of zorg van andere ketenpartners
- individuele en groepsgerichte benadering van de jongeren
- een focus op het hier en nu en de toekomst
- het verwerken van het verleden en trauma's door behandeling aansluitend op de begeleiding
- een pedagogische aanpak. Jongeren kunnen leren van vallen en opstaan, jongeren krijgen 2e en meer kansen
- nadruk op structuur en veiligheid – afhankelijk van wat de jongere kan wordt dit stapsgewijs losgelaten waarbij er altijd een terugvalmogelijkheid is
- het durven aangeven wat goed c.q. slecht is voor de jongere – o.a. zich uitend in leefregels en verplichte dagbesteding. Jongeren hebben recht op correctie
- het aangaan van confrontaties met jongeren Het moment van een confrontatie is een gelegenheid om een jongere te leren over zijn keuzes en gedrag
- het actief en begeleid doorverwijzen naar aanvullende zorg. Intensieve samenwerking met ketenpartners en een gezamenlijke aanpak.

Feiten en cijfers

2.1 De doelgroep

Dak en thuisloze jongeren combineren praktische en maatschappelijke hulpvragen met psychosociale of psychiatrische problematiek. De jongeren van Maaszicht hebben in bijna alle gevallen een langdurige geschiedenis met problemen en een uitgebreide ervaring met eerdere hulpverlening.

De bewoners van Maaszicht ervaren actuele problemen waarvoor zij zelfstandig geen oplossing kunnen vinden. Dikwijls ontbreekt het al lange tijd aan een stabiele woonomgeving en een opvoedings- cq leeromgeving. Vaak is er sprake van emotionele, affectieve en/of lichamelijke verwaarlozing en trauma's. De levensloop van jongeren kenmerkt zich door breuken in de lijnen vanuit de ouders, stiefouders, pleegouders en tehuizen, vanuit het onderwijs en op andere vlakken. Het gevolg is een onveilige verstoorde hechting die de jongere achterlaat als onzeker en onverbonden.

De maatschappelijke uitgangspositie van de jongeren is ronduit slecht te noemen. Als er sprake is van een aanleg voor een psychiatrische ziekte, bijvoorbeeld schizofrenie of depressie, maakt een onveilige hechting, de manifestatie van symptomen van deze ziektebeelden waarschijnlijker. Reden daarvoor is dat de gezonde, beschermende afweerstructuren onvoldoende aanwezig zijn door de wijze waarop ze opgegroeid zijn. Factor die dit nog verder kan versterken is het gebruik van alcohol en drugs of een verstandelijke beperking.

Het profiel van de jongeren in Maaszicht bestaat – samengevat – uit een combinatie van onderstaande elementen:

1. het ontbreken van een vaste woon- of verblijfplaats
2. het ontbreken van eigen sociaal- of familie netwerk waarop een beroep gedaan kan worden voor zorg, opvoeding en ondersteuning
3. een tekort aan vaardigheden om besluiten te nemen en oplossingen te initiëren
4. meervoudige problematiek waaronder gedrags-, psychische of psychiatrische problematiek
5. problemen met het functioneren sociaal en emotioneel vlak, moeite met het beheersen van impulsen en disfunctioneren in contact met anderen
6. een beperkte zelfredzaamheid en het onvermogen om zelfregie te voeren over het eigen leven zodat zelfstandig participeren in de maatschappij moeilijk is
7. risico's op marginalisering, sociaal isolement of criminalisering
8. gebrekkige identiteitsvorming en nog te vormen realistisch zelfbeeld
9. het gebrek aan inzicht in beheer van de eigen financiën
10. een zekere mate van verslavingsgevoeligheid

2.2 De jongeren in 2015

Het aantal verschillende jongeren in zorg bij Maaszicht in 2015 is 83. In 2014 waren dat er nog 93. In het voorwoord is al benoemd: Aan 55 jongeren boden wij Beschermd Wonen. Voor 7 van deze jongeren kreeg dit een vervolg in de vorm van Begeleid Wonen. In totaal 26 andere jongeren maakten in 2015 gebruik van Begeleid Wonen en 2 jongeren kregen alleen ambulante begeleiding.

Bezetting

De bezetting van de plekken Beschermd Wonen is 90%. Er zijn 27 cliënten ingestroomd en 33 cliënten uitgestroomd. Dit is een redelijk resultaat gezien de transitie AWBZ-WMO. Het streefgetal van 95% is helaas niet gehaald. De oorzaak is dat er bij de toeleidende afdeling van de gemeente (het Jongerenloket) misverstanden waren over de criteria voor Beschermd Wonen en positie van de 1^e lijn (de wijkteams) en de 2^e lijn (specialistische zorg zoals Maaszicht) niet voor iedereen helder bleek. Dit is bij de gemeente aangekaart en eind 2015 lijkt de situatie verbeterd.

De bezetting in BOL is 83%. Er zijn 16 jongeren ingestroomd waarvan 7 uit de 24-uurs zorg. Negen jongeren zijn door de gemeente rechtstreeks in BOL geplaatst. Over enkele jongeren is bij de gemeente gereclameerd omdat hun problematiek ons inziens te zwaar bleek voor extramurale zorg. De uitstroom van jongeren is 17 cliënten. In 2014 waren dat er nog 14.

De bezetting in de opeenvolgende jaren is:

| Bezetting | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 24-uurs zorg | 90% | 99% | 100% | 99% | 94% |
| BOL | 83% | 83% | 71% | 82% | 77% |

Positieve/negatieve uitstroom

Van de 33 jongeren die in 2015 vanuit Beschermd Wonen uit zorg gingen, stroomden er 29 (=88%) positief uit. Het zwerfpatroon is doorbroken, er is met hen maatschappelijk perspectief gecreëerd en dat ze hulp kunnen invoeren als dat nodig is. Vier jongeren stroomden negatief uit, 3 wegens agressie en één wegens wapenbezit.

Vanuit BOL was het percentage positieve uitstroom minder hoog. Van de in totaal 17 uitgestroomde jongeren, ronden er 12 (=70%) hun traject positief af. Vijf jongeren stroomden negatief uit, 2 wegens gebruik van middelen of dealen. Eén jongere werd wegens delicten gedetineerd.

Onze indruk is dat de oorzaak van de negatieve uitstroom bij deze jongeren een verkeerde inschatting van de zelfredzaamheid en problematiek bij de start van het traject. Dit is een risico van de rechtstreekse instroom in BOL, jongeren doen zich daarbij zelfstandiger voor dan dat ze in werkelijkheid zijn. In een aantal gevallen is negatieve uitstroom voorkomen door terugplaatsing in Beschermd Wonen.

2.3 Productie

Arrangementen WMO gemeente Rotterdam

In 2015 werden voor nieuwe cliënten door de gemeente beschikkingen/indicaties afgeven voor intramurale en extramurale arrangementen. Omdat deze beschikkingen maatwerk zijn variëren de prijzen per jongere.

In 2015 kregen 29 jongeren een arrangement. De productie op arrangementen was:

| | |
|---------------------------|----------------|
| intramurale arrangementen | 233.409 |
| extramurale arrangementen | 48.017 |
| Totaal | 281.426 |

Overgangsrecht AWBZ

Cliënten die voor 1 januari 2015 een AWBZ-indicatie hadden, behielden in 2015 hun recht op zorg. De cliënten met een extramurale indicatie voor maximaal 1 jaar, de cliënten met een intramurale indicatie voor maximaal 5 jaar.

AWBZ – extramurale begeleiding

| | | Prijs per minuut | Aantal minuten | Totaal |
|------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|
| H300 | Begeleiding | 0,79 | 81.496 | 95.350 |
| H153 | Gespecialiseerde begeleiding | 1,17 | 1.280 | 1.011 |
| | | | | 96.361 |

AWBZ Verblijf- ZZP's exclusief kapitaalslasten

| | Prijs | Aantal dagen | Totaal |
|--------|--------------|---------------------|----------------|
| 2C GGZ | 102,05 | 603 | 61.536 |
| 3C GGZ | 115,64 | 2937 | 339.634 |
| 4C GGZ | 137,40 | 1695 | 232.893 |
| 5C GGZ | 148,83 | 285 | 42.416 |
| | | 5520 | 676.480 |

WMO-oud

Cliënten die voor 1 januari 2015 in zorg waren op basis van de oude WMO behielden ook hun recht op zorg. Een groot deel daarvan stroomde in 2015 uit.

| | Aantal | Totaal |
|-----------------------|---------------|----------------|
| Intramurale zorg | 2384 | 315.546 |
| Ambulante begeleiding | 362 weken | 43.492 |
| Vraagverduidelijking | 50 stuks | 55.340 |
| | | 457.872 |

Realisatie beleid 2015 en doorkijk naar 2016

3.1 Organisatie

In 2015 is een Meerjarenstrategie voor 2015-2018 uitgewerkt. Op basis van de missie en visie zijn strategische doelen bepaald. Per doel zijn in het Jaarplan 2015 door medewerkers binnen het eigen taakgebied prestatie-indicatoren en normen bepaald.

Het doel van Maaszicht voor de periode 2015-2018 is:

Het in stand houden van een toekomstbestendige organisatie om effectieve zorg te bieden aan een complexe doelgroep waarbij de jongeren zelf zoveel mogelijk inspraak hebben.

Uitgewerkt vanuit verschillende perspectieven betekent dit:

| | |
|------------------------------|--|
| Maatschappij/omgeving | Onze financiers en klanten herkennen en erkennen ons als maatschappelijke onderneming die gericht is op samenwerking. Onze medewerkers dragen het bovenstaande actief uit. |
| Jongeren | 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 |
| Organisatie | Wij bieden zorg aan jongeren met een complexe problematiek – het gaat om onbeschermd en beschadigde jongeren – in samenwerking met ketenpartners en financiers |
| Medewerkers | Maaszicht heeft gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers om de doelstellingen te realiseren |
| Financiën | Maaszicht is financieel gezond |

Risicoanalyse

Om de risico's op het realiseren van de doelen van Maaszicht te beheersen is een analyse gemaakt van de mogelijke gevolgen en de maatregelen om de risico's te beheersen. Daarmee kunnen we tijdig bijsturen als de interne- en externe factoren daarom vragen.

Als risico's zijn gedefinieerd:

Maatschappij/omgeving

- Hervormingen in de zorg, transities WMO, WLZ en ZVW
- Toegang specialistische GGZ is beperkt
- Druk op vrije artskeuze
- Meer nadruk op zelfredzaamheid
- Zorg moet in wijkteams/via wijkteams
- Druk op beschermd wonen – “ambulantisering” van de zorg
- Verschuiving in verantwoordelijkheden van zorgaanbieders en gemeente

Jongeren

- Verslechterende maatschappelijke positie jongeren – arbeidsmarkt, minder/moeilijker uitkering, schulden
- Toegankelijkheid van de zorg (WMO, WLZ en ZVW) wordt moeilijker – effect daarvan op de jongeren van Maaszicht

Organisatie

- Gevolgen nieuwe WMO – inhoudelijke eisen, samenwerking in de keten, grotere afhankelijkheid van gemeente als enige financier
- Complexe en veranderende wet- en regelgeving mbt zorg en de verantwoording van de zorg

Medewerkers

- Nieuwe wetgeving arbeidsrecht, nieuwe (en kortlopende) CAO
- Druk om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen in relatie tot het streven naar gekwalificeerde medewerkers
- De doorstroom in de arbeidsmarkt stagneert – medewerkers gaan voor ‘zeker’ gezien arbeidsmarkt en berichten over bezuinigingen in de zorg

Risico nummer 1

Het was te verwachten dat het eerste jaar van de transitie een overgangsjaar zou zijn met onzekerheden, onverwachte obstakels, reparaties en zoeken naar een juiste uitvoering bij Maaszicht, collega-organisaties en verschillende afdelingen van de gemeente. Maaszicht heeft een actieve en constructieve bijdrage geleverd aan het (door)ontwikkelen van het systeem. Het grootste risico bleek de nieuwe werkwijze rondom plaatsing en indicatiestelling. Het jaar 2015 werd daarmee het jaar van “reparaties” om de zorg te kunnen blijven bieden die jongeren nodig hebben.

De systematiek van de gemeente Rotterdam rondom de integrale indicatiestelling heeft onze support. Wij staan achter de transitie van zorg voor burgers van rijksniveau naar de gemeenten en de keuze om zoveel als mogelijk uit te gaan van de zelfredzaamheid van cliënten en de intramurale zorg te beperken. Echter, met de gemeente Rotterdam is in 2015 intensief overleg noodzakelijk geweest. De bezetting bleef achter door misverstanden rondom de toeleiding van jongeren. Daarnaast: naar onze mening kregen jongeren voor een te korte periode, substantieel te weinig uren zorg toegekend. Er werden extramuraal arrangementen afgegeven waar gezien de problematiek van de jongere, een intramuraal arrangement voor beschermd meer op zijn plaats zou zijn geweest. Daarnaast ontbraken indicaties voor dagbesteding.

Tegelijkertijd nam de problematiek van de bewonersgroep als gevolg van het beleid om in de gehele keten voor dak- en thuisloze jongeren zoveel als mogelijk ambulante te helpen, in zwaarte toe. Met andere woorden: waar voorheen ook jongeren met lichtere problematiek naar Maaszicht verwezen werden, gebeurt dat nu niet meer. De uitkomst was dat Maaszicht in een kortere periode met veel minder zorguren, meer resultaat moet bereiken voor een gemiddeld zwaardere doelgroep. Het overleg met de gemeente is door ons als constructief ervaren, voor 2016 zal dat worden voortgezet.

Optimalisatie van de interne organisatie

In 2015 is de overlegstructuur aangepast. Daarnaast is de besluitvormings- en verantwoordingsstructuur geëvalueerd en gewijzigd. De budgetverantwoordelijkheid van de diverse medewerkers is verhelderd en strikt vastgelegd. Dit heeft geleid tot meer transparantie, betere communicatielijnen, heldere verantwoordelijkheden en bevoegdheden en meer mogelijkheden om proces- en resultaatgericht te sturen.

Statuten

In 2015 zijn de voorbereidingen getroffen om de tekst van de statuten te moderniseren en aan te passen aan de nieuwe situatie na de transitie WMO. In 2016 zullen de nieuwe statuten passeren.

3.2 Zorginhoudelijk beleid

Vernieuwing van de zorg

Maaszicht is systematisch nagegaan wat de consequenties zijn van de vanuit de gemeente gestelde vereisten rondom de zorg. De vraagverheldering is vernieuwd, het gebruik van de zelfredzaamheidsmatrix en de CCI is verder geïmplementeerd en er is geanticipeerd op de kortere duur van een indicatie en daarmee de opnames van jongeren. In 2016 zullen de nieuwe regelingen rondom de zorg- en leveringsplicht nagekomen worden.

Om het verloop van de zorg beter te kunnen volgen wordt een Elektronisch Cliënt Dossier (ResidentWeb) geïntroduceerd. Een instrument waarmee voor de jongere meer inzichtelijk gemaakt wordt waar in het proces naar zelfstandigheid hij/zij staat. Nieuw is dat er structureel een risicoanalyse gemaakt wordt en dat er na een incident een signaleringsplan gemaakt wordt waarin de jongeren aan kan geven wanneer er iets mis dreigt te gaan.

3.3 Dagbesteding

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

Indien een jongere naar school werk of een regulier dagbestedingstraject op basis van de Participatiewet kan, heeft in het kader van de zelfredzaamheid dat sterk de voorkeur. In de praktijk blijkt dit echter voor het merendeel van de bewoners niet haalbaar en zitten ze thuis. In maart 2015 startte Maaszicht voor hen het programma dagbesteding. Het programma is modulair ingericht zodat op elk moment een nieuwe cliënt kan instromen en het wordt verzorgd door zowel externe partijen als medewerkers van Maaszicht.

De dagbesteding is integraal onderdeel van het zorgplan maar kent leerdoelen in plaats van zorgdoelen. Het programma is gericht op de persoonlijke ontwikkeling en groei en vormt een zo een goede basis voor een vervolg naar scholing en werk. Voorbeelden van modules zijn: Weerbaar op stage en werk, Weerbaar met drugs en alcohol. Seksuele voorlichting, Sport en Beweging/yoga, Koken en Budgetteren, Cursus Geld €nzo, Theater ervaringstraject: Dit ben ik ook!, Nieuws en Media, Biografie in Beeld, Team Art.

Gemiddeld namen er 16 tot 18 jongeren deel aan het programma. Eind 2015 is het programma geëvalueerd met de cliënten, medewerkers en externe partijen. Op basis hiervan is voor 2016 een vervolgprogramma gemaakt dat nauw aansluit bij de doelgroep.

Als resultaat van zorg op dagbesteding zijn mogelijk uitkomsten:

1. Een jongere wordt vooruit geholpen naar school of werk
2. Een jongere wordt bestendig op het niveau waar hij/zij verkeert
3. Erger wordt voorkomen omdat een jongere wordt behoed voor terugval naar de "straat" en elke maand dat een jongere geen verdere "schade" oploopt of toebrengt is er één

Behandeling integreren in het zorgaanbod

Om de kwaliteit van de zorg aan jongeren te versterken, ontwikkelde Maaszicht in 2014 een plan om begeleiding en behandeling voor jongeren zoveel als mogelijk te integreren. Zo'n zorgaanbod is wenselijk omdat door begeleiding alleen, de psychische problematiek van de jongeren nooit helemaal opgelost kan worden. Hierdoor bestaat een risico dat problemen zich in de toekomst zullen herhalen. Andersom is behandeling alleen niet genoeg om de actuele praktische en maatschappelijke problematiek van de jongeren op te lossen.

Om de behandeling voor de jongeren van Maaszicht zo toegankelijk mogelijk te maken – zij ervaren hoge drempels bij de reguliere GGZ – zijn in 2015 een GZ-psycholoog en een SPV-er in dienst. Om de begeleiding en behandeling financieel en qua eindverantwoording c.q. het hoofdbehandelaarschap, te regelen, is een aparte Stichting Meerzicht opgericht.

De samenwerking met interne behandelaars is positief verlopen. Begeleiders en behandelaars wisselden in Multi Disciplinair Overleg kennis uit en jongeren konden direct terecht bij de gedragskundige. Toch, toen de GZ-psycholoog om privéredenen afscheid van Maaszicht nam, is vanwege de financiële positie besloten de invulling van de vacature op te schorten en voor behandeling voorlopig samen te werken met externen. Intussen wordt het kennisniveau van begeleiders over de (gevolgen van) psychiatrische ziektebeelden en het creëren van een pedagogisch leefklimaat vergroot.

3.4 Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid van Maaszicht schept de voorwaarden waardoor medewerkers in staat zijn de missie en de visie van Maaszicht volgens de methodische uitgangspunten en binnen de eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden te realiseren. Het doel is kwaliteit en continuïteit te bieden voor jongeren met gemotiveerde en goed gekwalificeerde medewerkers.

Formatie

Over het boekjaar 2015 waren er 27 fte in dienst van Maaszicht (2014: 29). Voor het organogram verwijzen we naar bijlage 2. De directie, het management en de medewerkers van ondersteunende diensten zijn tevens deels werkzaam voor Singelzicht.

Arbeidsvoorwaarden

Op 1 januari 2015 is de nieuwe CAO Welzijn Maatschappelijke Dienstverlening ingegaan. Onderdeel van deze CAO is onder andere de wijziging van de Regeling ORT, de invoering van een loopbaanbudget (per 1 juli 2015) en een vitaliteitsbudget (per 1 januari 2016).

Scholing

Om de kwalificaties van medewerker op peil te houden worden er jaarlijks scholingen gegeven aan medewerkers. De focus ligt daarbij op wat medewerkers voor de uitvoering van hun werk nodig hebben.

Naast de algemene BHV-training kreeg het team van Maaszicht een training:

- Methodiek van Maaszicht
- Het gebruik van het Elektronisch cliëntdossier
- Training over autisme
- Kwetsbare meisjes: seksualiteit, loverboys, prostitutie en seksualiteit
- Training motiverende gesprekvoering
- Vervolgscholing over alcohol en drugs - Open en alert door Youz
- Vervolgscholing omgaan met jongeren met LVB – door Mee
- Omgaan en preventie van agressie en conflicten

Tevens werden een training over Vraagverheldering/gebruik van de CCI door de maatschappelijk werkers en een cursus Hygiëne-code HACCP door de kok met goed gevolg afgerond. Ook de ondersteunende diensten kregen trainingen aangeboden.

Ziekteverzuim 2015

Het gemiddelde ziekteverzuim in de sector zorg en welzijn was in de eerste 3 kwartalen van 2015 5% (cijfers CBS- 2015 nog niet beschikbaar). In Maaszicht is het percentage over heel 2015 5,2% (2013 6,1% 2014 4,2%). Er waren in 2015 geen bedrijfsongevallen en was er geen arbeidsgebonden verzuim. Het langdurig ziekteverzuim betreft in 2015 twee medewerkers. De gemiddelde duur van het totale verzuim neemt af. In vergelijking met voorgaande jaren waren er minder verschillende medewerkers ziek.

SROI =Social Return on Investment

De gemeente Rotterdam verplicht Maaszicht om 5% van de subsidie arrangementen WMO te investeren in sociale projecten voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Voor 2015 is dit percentage gehaald door aanname- en inkoopbeleid.

3.5 Financieel beleid

Het doel van het financiële beleid is een gezonde organisatie. Vanuit het oogpunt van de continuïteit zorg voor de jongeren en de werkgelegenheid voor medewerkers is een adequate bedrijfsvoering van groot belang. Uitgangspunten voor de bedrijfsvoering zijn dat zo veel mogelijk middelen naar de zorg gaan, dat er zo zuinig mogelijk met publiek geld wordt omgegaan en dat de uitgaven adequaat beheerst worden. Liefst hebben wij een buffer voor de komende jaren.

In 2015 zijn de kosten nog verder teruggedrongen zonder dat dit ten koste ging van de primaire taken van Maaszicht. De personeelskosten zijn door een efficiëntere inrichting van het management en ondersteunende diensten en het beperken van de inzet van externen, binnen de begroting en structureel lager dan in 2014. De onderhoudskosten en de kosten huur en energie zijn gereduceerd. Al met al is er ondanks noodzakelijke investeringen in bijvoorbeeld het elektronisch cliëntdossier ongeveer € 500.000 bespaard.

Toch is het resultaat 2015 helaas negatief. Ook met de bijdrage van de Stichting Vrienden Maaszicht van € 121.293 voor niet-gesubsidieerde activiteit voor jongeren, komt het bedrijfsresultaat uit op min € 63.750. Het eigen vermogen daalde naar € 213.150. De solvabiliteit (verhouding eigen vermogen/totale vermogen) was eind 2015 37%.

De oorzaak is een onvoldoende financiering vanuit de gemeente Rotterdam. De gemeente Rotterdam heeft overigens een compensatie regeling in het leven geroepen om instellingen die nadeel hebben ondervonden vanuit de transitie vanuit de AWBZ naar de WMO te compenseren. Maaszicht komt hiervoor in aanmerking en heeft becijferd dat de schade circa € 400.000 bedraagt. Het besluit over honorering van de claim wordt in augustus 2016 verwacht en hangt samen met de schade bij andere instellingen. Het totaal van de regeling voor alle instellingen is gebudgetteerd op 5 miljoen.

Om minder afhankelijk te zijn van één financier oriënteerde Maaszicht zich in 2015 op forensische zorg en jeugdzorg. In 2016 wordt deze zorg mogelijk. Voor de jaren 2016 en daarna zal het overleg met de gemeente over indicaties en prijzen worden gecontinueerd.

3.6 Kwaliteitsbeleid

Maaszicht is gecertificeerd volgens het HKZ schema 'Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening, onderdeel Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang versie 2009' en voldoet daarmee eveneens aan de norm NEN en ISO 9001:2008. Certificatie is voor ons een manier om zichtbaar te maken dat de organisatie intern de zaken op orde heeft en dat we voortdurend en systematisch werken aan verbetering van de zorg.

Certificering betekent dat Maaszicht beschikt over de vereiste protocollen met betrekking tot privacy van cliënten, klachtrecht en melding van incidenten en een integraal cliëntveiligheidsbeleid. Er zijn instrumenten voor kwaliteitsbeleid aanwezig zoals de jaarlijkse systeembeoordeling, de cliëntraadpleging, een medewerkersraadpleging en een structurele evaluatie van incidenten en afwijkingen op casus- en geaggregeerd niveau. De rapportages van externe inspecties worden meegenomen in de beoordeling.

Externe audit

Zoals elk jaar werd in 2015 door DNV een externe audit gehouden in het kader van de HKZ. Als sterke punten constateerde de auditor dat de zorgdossiers volledig en actueel waren, dat er geïnvesteerd was in medewerkers en dat er aan het Jaarplan indicatoren voor het verloop waren toegevoegd. Het algemene oordeel van de auditor was positief. Er werden geen afwijkingen geconstateerd. Aanbevelingen waren er ten aanzien van de uitvoering van interne audits en het beheer en actualiseren van documenten. De door DNV goedgekeurde herstelmaatregelen zijn geëffectueerd.

2016

In 2016 zijn de Basis kwaliteitseisen beschermd wonen in het kader van het VNG-programma Opvang en Bescherming gepubliceerd. Maaszicht zal deze hanteren.

3.7 Facilitair beleid

De doelstelling van het facilitair jaarplan is het garanderen van een veilige en gezonde leefomgeving voor bewoners en werkomgeving voor medewerkers. Ook in 2015 is een facilitair jaarplan gemaakt waardoor met een planning en controlcyclus inclusief parameters en leveranciersbeoordeling.

Enkele relevante punten uit de praktische uitvoering

- Maaszicht is gehuisvest in een mooi maar een oud pand. Dit brengt veel werk en investeringen met zich mee. Diverse noodreparaties bleken noodzakelijk. In het Facilitair Jaarplan 2016 is daarom een inventarisatie met de verhuurder opgenomen van de staat van de water- en verwarmingsinstallaties
- Om financiële redenen is de "villa" als kantoor verlaten en zijn de ondersteunende diensten naar het hoofdgebouw verhuisd
- De centrale server en de hard- en software zijn vervangen en/of gemoderniseerd
- Het schilderwerk is opgefrist wat in 2016 zal worden afgerond
- In 2015 zijn weer een aantal kamers en Bolwoningen opgeknapt. De inventaris is waar noodzakelijk vervangen
- De werkprocessen in de keuken zijn geëvalueerd en verbeterd

Governance

4.1 Raad van Toezicht en Bestuur

Maaszicht voldoet aan de eisen van de zorgbrede governance code. Het bestuur en de Raad van Toezicht leggen jaarlijks verantwoording af over het gevoerde beleid in een openbaar verslag. De beloning van het bestuur volgens de principes van deze code en de Raad van Toezicht opereert onafhankelijk. Het bestuur van de stichting is onder toezicht van de Raad van Toezicht opgedragen aan het bestuur/de directie.

Volgens zijn statutaire opdracht ziet de Raad van Toezicht toe op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de stichting. De verantwoordelijkheid van het bestuur is vastgelegd in het directiereglement dat in 2014 is vernieuwd. De Raad van Toezicht staat het bestuur met raad terzijde en kan op eigen initiatief advies uitbrengen aan het bestuur.

In 2015 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 de bestuurder voorbereide agenda en toegezonden vergaderstukken. De leden van de Raad van toezicht worden voor hun activiteiten niet betaald.

In 2015 werden vanwege het vertrek van de voorzitter Steven Lak en penningmeester Jan Bieze twee nieuwe leden geïnstalleerd. De samenstelling van de Raad van Toezicht eind 2015 is:

- De heer Piet Broekhuizen, voorzitter
- De heer Rob Kruining, penningmeester
- Mevrouw Annelies de Koning
- Mevrouw Lotje van den Puttelaar

4.2 Medezeggenschap

De bewonersvergadering is in Maaszicht een essentieel onderdeel van het kwaliteitsbeleid. In 2015 is naast deze een cliëntenraad in het leven geroepen. Doel is:

1. Het positief beïnvloeden van de sfeer en wisselwerking tussen bewoners en begeleiding.
2. Het voorkomen dat meerdere bewoners met hetzelfde onderwerp individueel bij hun mentor terecht moeten.
3. Het bespreken van zaken die de jongeren direct aangaan en het gezamenlijk zoeken van oplossingen.

In 2015 is Personeelsvertegenwoordiging ingesteld bestaande uit drie medewerkers.

Zowel voor de jongeren als voor medewerkers is er een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. In 2016 wordt de laatste vervangen door een medewerker van Zorgbelang/de Straatadvocaten.

4.3 Gedragscodes/protocollen

Maaszicht heeft in 2015 de interne gedragscode met de medewerkers geëvalueerd en vernieuwd. Aan iedere medewerker wordt gevraagd een Verklaring Omtrent Gedrag te overleggen.

Op de productie wordt jaarlijks de vereiste accountantscontrole uitgevoerd waarbij beoordeeld wordt of Maaszicht zich houdt aan de geldende controleprotocollen. Over 2015 is er door de accountant Grant Thornton een goedkeurende verklaring/assuranceverklaring afgegeven op de productie.

Alle wettelijke verplichtingen rondom het beheer van de locatie en andere voorwaarden worden strikt nageleefd en zijn er kritische processen gedefinieerd.

Ervaringen met het protocol incidentenmelding

In Maaszicht is sinds 2007 het protocol incidenten melding operationeel. In het systeem is opgenomen welk soort incident aan welke functionaris trapsgewijs gemeld wordt. Voorgeschreven is wanneer welke derden op de hoogte gebracht moeten worden – gemeente, politie, wettelijk vertegenwoordigers, hulpdiensten, behandelaars, huisarts

In 2015 zijn veranderingen:

- Incidentenmelding is opgenomen in het elektronisch cliëntendossier waardoor medewerkers automatisch een bericht krijgen over een incident
- Calamiteiten moeten verplicht gemeld worden aan de Inspectie – vanaf 2016 één adres voor de drie inspecties
- Heftige incidenten en calamiteiten worden gemeld bij de gemeente en Raad van Toezicht

In 2015 zijn in totaal 47 incidenten gemeld – 37 in de 24-uurs zorg, 6 in Bolwoningen en 4 elders. Er vonden geen calamiteiten plaats. In vergelijking met 2014 zijn er meer incidenten geregistreerd (2014 30).

De meeste incidenten vonden plaats tussen cliënten onderling. In 7 gevallen was de agressie gericht tegen een medewerker en in 1 geval had de betrokken medewerker als gevolg daarvan extra ondersteuning nodig. 12 keer werd de politie gebeld om een cliënt te verwijderen, de brandweer was 2 keer betrokken. De meeste gevallen betrof agressie van de cliënt, 8 keer was er sprake van vernieling en 4 keer betrof het een poging tot zelfverwonding. In 12 gevallen was er sprake van één of andere vorm van letsel, in 15 gevallen was er materiële schade.

Elk jaar wordt de werking van het Incidentenprotocol geëvalueerd op het melden, de effectiviteit van de afhandeling en de inhoud van de incidenten. Uit de evaluatie van 2015 is geen aanleiding om het systeem te veranderen.

Bijlagen

Bijlage 1: Algemene gegevens

| | |
|------------------------------------|--|
| Naam rechtspersoon | Stichting Pension 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 |

Bijlage 2: Organogram eind 2015

