

Stichting OnderDak

Jaarverslag 2017

Arnhem, januari 2018

INHOUDSOPGAVE

•	Voorwoord	3
•	Organisatiestructuur en organogram	4
•	Raad van Toezicht	5
•	Personeelsvertegenwoordiging	6
•	Vertrouwenspersoon	7
•	Contracten gemeenten	8
•	Overzicht klanten	9
•	Personeelszaken	10
•	Deskundigheidsbevordering	12
•	Huisvesting	13
•	Ontwikkeling naar zelfstandige teams	14
•	Ziekteverzuim en ARBO	14
•	HKZ Kwaliteitsbeleid	15
•	Klantenraad	16
•	Klachten en MIC meldingen	16
•	Onafhankelijke Klachten Commissie	16
•	Groei en visie op de toekomst	17
•	GGD inspectierapporten	18
•	Interne audits	19

Voorwoord

Het afgelopen jaar stond in het teken van groei en het uitbreiden van het zorgaanbod. Stichting OnderDak heeft met veel nieuwe gemeenten in de regio een contract af kunnen sluiten. Stichting OnderDak heeft de aanbesteding voor de Regio Nijmegen niet gegund gekregen. Met Pluryn zijn gesprekken om als niet-gecontracteerde zorgaanbieder door te gaan. Dit moet leiden tot continuïteit van de dienstverlening aan de klanten en de bedrijfsvoering in Nijmegen en regio.

De IFZO (forensische zorg) certificering is binnengehaald waardoor Stichting OnderDak voor justitie en reclassering een gecontracteerde zorgaanbieder is geworden. Omdat forensische zorg een hele andere tak van sport betreft, is de nodige expertise binnengehaald, door een forensisch deskundige in dienst te nemen.

Omdat het systeem van factureren en verantwoorden bij elke financieringsvorm verschillend is er gekozen om bij Unit4 het urenregistratiesysteem en het zorgcomponent af te nemen. Deze automatiseringsslag is niet zonder slag of stoot gegaan. Het implementatieproces is nog steeds gaande.

Om medewerkers inzicht te geven in het personeelsbeleid is er een personeelshandboek opgesteld. Het personeelshandboek van Stichting OnderDak is bestemd voor alle werknemers die in dienst zijn bij deze werkgever. Het handboek is openbaar en voor de begeleiding inzichtelijk.

In het handboek is te lezen dat er een fysieke splitsing van het bedrijfsburo heeft plaatsgevonden. Het secretariaat heeft nog steeds als standplaats de Bruningweg. De financiële administratie is nu elders gehuisvest.

Daarnaast kunnen we met trots zeggen dat we in oktober wederom heelhuids door de HKZ audit zijn gekomen. Er waren een aantal tekortkomingen geconstateerd, maar deze zijn met passende verbetermaatregelen opgelost.

Een tweetal onderzoeken rond de bedrijfsvoering van Stichting OnderDak (o.a. door de gemeente Nijmegen) zijn met een positief resultaat afgesloten.

Organisatiestructuur en organogram

De organisatiestructuur van Stichting OnderDak ziet er als volgt uit.

a. Raad van Toezicht

- Bestaat uit drie leden;
- De RvT bestuurt op afstand;
- De RvT controleert de bestuurder.

b. Bestuurder

- Is voorzitter van het managementteam;
- Geeft leiding aan de managers;
- Is aanspreekpunt voor de personeelsvertegenwoordiging;
- Is aanspreekpunt voor de Klantenraad;
- is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.

c. Het managementteam bestaat uit 3 personen

- Bestuurder;
- Manager bedrijfsvoering;
- Manager begeleiding.

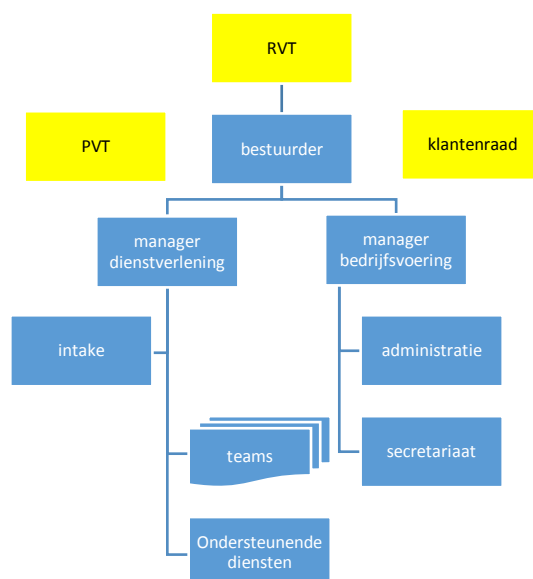
De manager bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor alle beleidsmatige processen, het tijdig aanleveren van de jaarstukken en de aanbestedingen.

De manager dienstverlening is verantwoordelijk voor de aansturing van de teamcoaches en draagt zorg voor het borgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De ondersteunde diensten 'uitvoerend' bestaan uit de sfeercoaches en de technische medewerkers.

Voor de Raad van Toezicht en de bestuurder, is conform de HKZ richtlijnen, een reglement opgesteld.

Hierin zijn taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd.



Raad van Toezicht

Met droefheid en verslagenheid heeft de Raad van Toezicht in april van dit verslagjaar afscheid genomen van de heer A.M.H. (Tonny) Schreier. Hij overleed op 63 jarige leeftijd aan een ernstige ziekte. Wij kijken met grote waardering terug op de fijne samenwerking met de heer Schreier en zullen hem herinneren als een toegewijd lid en bovenal als een aimabel mens.

De procedure voor de vervulling van de door het overlijden van de heer Schreier ontstane vacature is in mei opgestart. In augustus is mevrouw M.J. Mulder toegetreden tot de Raad van Toezicht. De raad besluit dat zij met de benoeming van mevrouw Mulder in aantal compleet is.

Per 1 september bestaat de raad uit: de heer G.D. van Kruistum (voorzitter), mevrouw M.J. Mulder (vice-voorzitter) en mevrouw J. van Ewijk (lid).

De raad wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door de heer J. Schreiber adviseur en de heer B. Jensen, manager bedrijfsvoering van Stichting OnderDak en mevrouw A. Andersen, notulist.

De Raad heeft in 2017 viermaal vergaderd waarvan driemaal in aanwezigheid van de bestuurder van Stichting OnderDak.

De raad is in het verslagjaar uitgebreid voorzien van informatie en waar nodig of gewenst was er tussentijds contact tussen de leden en tussen de voorzitter van de Raad en de bestuurder van Stichting OnderDak.

De Raad heeft zich gebogen over de jaarstukken, de certificering en de interne bedrijfsvoering waaronder de nieuwe organisatie inrichting.

De raad is ingenomen met de manier waarop de bestuurder structuur aanbrengt in de organisatie, het bedrijfsproces optimaliseert en een werkklimaat scheidt waarin een ieder zich kan ontwikkelen. Dit transitieproces is nog in volle gang maar de raad heeft er vertrouwen in dat hierdoor de dienstverlening de komende jaren op kwalitatief hoog niveau uitgevoerd zal worden.

Personeelsvertegenwoordiging (PVT)

De PVT heeft alle jaarstukken over het jaar 2017 ingezien en behandeld.

De PVT bestond in 2017 uit:

Voorzitter, de heer A. Spaan;
Lid, mevrouw D. Turk;
Lid, mevrouw Nicole Bosmann;
Lid/secretaris, mevrouw S. Tromp.

Er hebben zich een aantal personele wisselingen voorgedaan.

Mevrouw D. Turk was aftredend.

Nieuwe leden zijn:

- mevrouw F. Harmens;
- mevrouw N. Bosmann;
- de heer A. Hengst.

Besproken in 2017:

- Begroting 2017
- Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek 2017
- Werkplan 2017
- Personeelshandboek:
 - * Salarisbeleid;
 - * Ontwikkelcyclus;
 - * Taken locatiecoördinator;
 - * Lief en Leedregeling.
- Management review 2017;
- Jaarverslag 2016;
- Jaarrekening 2016.

Overlegmomenten in 2017:

Er is twee keer een overlegvergadering met de bestuurder geweest.

Daarnaast is er twee keer een achterbanvergadering geweest.

De PVT van Stichting OnderDak gaat in 2018 een PVT cursus volgen, waarin de PVT geschoold gaat worden om een goede vertegenwoordiger te kunnen zijn voor het personeel.

Vertrouwenspersoon

Overzicht meldingen / klachten 2017

Klachten ongewenst gedrag	Totaal aantal meldingen/klachten	Aantal gesprekken	Wijze van afhandeling klacht
Pesten			
Ongewenst seksuele gedrag (verbaal) Ongewenste toenadering, aanraking	1	2	Ziekteverzuim, ontslag op eigen initiatief
Ongewenst seksueel gedrag (fysiek)			
(poging tot) seksueel misbruik (ontucht, aanranding, verkrachting)			
Ongewenst gedrag via sociale media en mobiele telefoon			
Agressie en geweld (verbaal)			
Agressie en geweld (fysiek)			
Bedreiging			
Stalking			
(Lhbt-)discriminatie			
Racisme			
Overig: arbeidsconflict	1	3	Ziekteverzuim, geen contractverlenging

In het afgelopen jaar zijn er 2 meldingen geweest waarbij diverse gesprekken zijn gevoerd. Beide meldingen zijn adequaat afgehandeld.

Contracten gemeenten

Stichting OnderDak heeft in de regio's Nijmegen, Arnhem, Deventer en Wageningen naast de specialistische zorg ook dagbesteding en persoonlijke verzorging geleverd. Dit is op basis van WMO zorg. Een kanttekening is dat voor het jaar 2018 Stichting OnderDak voor de Regio Nijmegen de nieuwe aanbesteding niet gegund heeft gekregen.

De contracten met de bovenstaande gemeenten zijn verlengd. Daarnaast heeft centrumgemeente Arnhem ons de aanbesteding voor het activerend werk gegund. Dit betekent dus dat Stichting OnderDak in 2017 aan inwoners in deze regio de functie activerend werk kan aanbieden.

Samengevat zijn de gecontracteerde gemeenten van 2017:

Achterhoekse Gemeenten, inclusief Beschermd wonen:

- Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Winterswijk.

Regio Centraal Gelderland:

- Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rijnwaarden, Rozendaal, Wageningen (incl. Beschermd wonen), Westervoort en Zevenaar.

Apeldoorn, Deventer, Brummen, Epe, Heerde, Hattem, Olst-Wijhe en Voorst.
Ede, Lochem, Nijmegen, Zutphen.

Overzicht klanten

In begeleiding per 1 januari 2017	:	124 klanten met financiering	2016	:	91 klanten
In begeleiding per 1 januari 2017	:	14 klanten zonder financiering	2016	:	7 klanten
Afgesloten klanten in 2017	:	40 klanten met financiering	2016	:	20 klanten
Afgesloten klanten in 2017	:	18 klanten zonder financiering	2016	:	5 klanten
Nieuwe klanten in 2017	:	99 klanten met financiering	2016	:	53 klanten
Nieuwe klanten in 2017	:	10 klanten zonder financiering	2016	:	12 klanten
Klanten over naar 2018	:	183 klanten met financiering	2017	:	124 klanten
Klanten over naar 2018	:	6 klanten zonder financiering	2017	:	14 klanten
Aantal klanturen in 2017	:	55550	2016	:	49000
Omzet 2016	:	€ 2.700.000 :			
Omzet 2017	:	€ 3.332.996 :			

- 10 klanten waren in onderaannemersschap;
- De meeste klanten komen uit de regio Arnhem. Dit is 70 %. 19 % komt uit de regio Nijmegen. 11 % komen uit andere regio's.

Personeelszaken

Uit dienst in 2017

• Ambulant begeleiders	6 medewerkers	3.11 fte.
• Sfeercoach	1 medewerker	0.88 fte.
• Teamcoach*	1 medewerker	0.44 fte. * dubbel functie
• Manager*	1 medewerker	0.44 fte. * dubbel functie
• Beveiligers	2 medewerkers	1.44 fte.
• Medewerker Loods	2 medewerkers	0.55 fte.
• Stagiaires	2 medewerkers	

Nieuw personeel in 2017

• Ambulant begeleiders	12 medewerkers	10.66 fte.
• Sfeercoach	2 medewerker	0.88 fte.
• Teamcoach (sfeer)	1 medewerker	0.88 fte.
• Loods	1 medewerker	0.22 fte.
• Administratie	1 medewerker	0.33 fte.
• Secretariaat	1 medewerker	0.44 fte.
• Stagiaires	2 medewerkers	

In dienst per 1 januari 2017

• Bedrijfsbureau	3 medewerkers	2.4 fte.
• Management	3 medewerkers	1.1 fte.
• Bestuurder	1 medewerker	0.3 fte.
• Ambulant begeleiders	21 medewerkers	15.1 fte.
• Beveiliging	3 medewerkers	2.0 fte.
• Loods	3 medewerkers	1.4 fte.
• Stagiaires	2 medewerkers	2.7 fte.
• Adviseur	1 medewerker	0.4 fte.
Totaal	38 medewerkers	25.4 fte.

(bestuurder en managers hebben een dubbel functie: manager/ambulant begeleider)

In dienst per 1 januari 2018

• Bestuurder*	1 medewerkers	0.3 fte. * dubbel functie
• Managers*	2 medewerkers	1 fte. * dubbel functie
• Teamcoach*	2 medewerkers	1.77 fte. * dubbel functie
• Sfeer team coach	1 medewerker	0.44 fte.
• Ambulant begeleiders	24 medewerkers	25.09 fte.
• Sfeercoach	3 medewerkers	2.66 fte.
• Beveiliging/sfeercoach	1 medewerker	0.66 fte.
• Loods	2 medewerkers	1.11 fte.
• Administratie	3 medewerkers	2.11 fte.
• Secretariaat	2 medewerkers	1.33 fte.
• Adviseur	1 medewerker	0.44 fte.
• Stagiaires	2 medewerkers	
Totaal	46 medewerkers	38.21 fte.

- Het bedrijfsbureau is in 2017 gesplitst in: administratie en secretariaat;
- In de overzichten zijn de medewerkers met een 0 uren contract en de ZZP'ers niet meegeteld;
- De functie van clusterhoofd is veranderd in teamcoach;
- Een aantal ambulant begeleiders hebben de functie van sfeercoach gekregen en visa versa.

*er zijn 3 medewerkers met een dubbelfunctie: ambulant begeleider en MT lid.

** de clusterhoofden hebben naast de ambulante begeleiding ook afgeleide MT taken.

Stichting OnderDak heeft met 8 zzp'ers een contract afgesloten. 4 hiervan zijn ingezet als ambulant begeleider en 4 als administratieve en/of beleidsmatige ondersteuning.

De stagiaires volgen een HBO studie (Sociaal Pedagogische Hulpverlening).

Voor alle medewerkers met begeleidingstaken is een VOG aanwezig (Verklaring Omtrent Gedrag)

Deskundigheidsbevordering

Scholing van medewerkers is een essentieel onderdeel om de kwaliteit van de hulpverlening binnen Stichting OnderDak te versterken. Het afgelopen jaar hebben er twee vormen van deskundigheidsbevordering plaatsgevonden. Collectieve trainingen voor alle medewerkers en daarnaast individuele trainingen die zijn afgestemd op de functie en ontwikkelmogelijkheden van de medewerker.

Individuele trainingen of opleidingen in 2017:

- *Masterclass leidinggeven*: twee medewerkers;
- *Arbeidsrecht*: één medewerker;
- *HBO opleiding administratie*: één medewerker;
- *MBO opleiding bijzondere doelgroepen*: twee medewerkers;
- *HBO opleiding Sociaal Pedagogisch Werk*: twee medewerkers;
- *Interne auditor*: twee medewerkers.

Collectieve trainingen in 2017:

- *Verbale agressie training*: Een twee daagse training waarin wordt geoefend met het omgaan met verbale agressie. 8 en 29 november, 5,13 en 19 december.;
*2 basis trainingen (één training bestaat uit 2 dagdelen) met 28 cursisten in totaal;
- *Vervolg cursus agressie training (1 dagdeel)*: 13 cursisten;
- *BHV, basis*: 6 cursisten. BHV herhaling met 8 cursisten;
- *Training over rapporteren*: Januari en april. Nog onbekend hoeveel cursisten, alle ambulante begeleiders worden uitgenodigd;
- *Workshop netwerken en informatie processen*: Mei. Informatie processen is gegeven door een advocaat;
- *Themabijeenkomst bemoeizorg*: November;
- *Themabijeenkomst financieringsvormen*: December.

Huisvesting

In onderstaand schema staan het aantal woonunits per gemeente vermeld. De woonunits zijn beschikbaar gesteld aan klanten van Stichting OnderDak. Het woon- en het zorgcomponent is hierbij van elkaar gescheiden. Huisvesting is conform het zorgplan een leefgebied waaraan gewerkt wordt. Omdat dit ook een invloed heeft op recidive, is huisvesting en Stichting OnderDak een belangrijke schakel is binnen het zorgverleningstraject.

De woningen en kamers worden door de klant zelf gehuurd of wordt via Onder1DakBeheer doorverhuurd aan de klant.

Op een aantal locaties waar meerdere klanten bij elkaar wonen zijn camera's geplaatst in de openbare ruimten en is er voor elk pand een locatietoördinator aangesteld. De avondrondes worden gedaan door de sfeercoaches.

Aantal woonunits via Onder1DakBeheer:

- 82 In Arnhem
- 16 In Nijmegen
- 6 In Rheden
- 9 In Oosterbeek
- 13 In Velp
- 1 In Zutphen
- 3 In Groesbeek
- 1 In Kekerdome
- 2 In Deventer
- 1 In Lent
- 2 In Lathum
- 2 In Renkum

Aantal woonunits rechtstreeks door klant gehuurd:

- 6 In Arnhem
- 1 In Oosterbeek
- 4 In Velp
- 6 In Doorwerth
- 1 In Zevenaar
- 1 In Zutphen
- 3 In Nijmegen

Ontwikkelingen naar zelfstandige teams

Afgelopen jaar is de vorming van zelfstandige teams tot stand gekomen. Het beleid van Stichting OnderDak streeft naar een platte organisatie, waarbij zo min mogelijk bureaucratie en autoriteit wordt opgelegd en van medewerkers verwacht wordt dat zij zelfstandig kunnen werken, verantwoordelijkheid nemen en onderling solidariteit tonen naar medecollega's. Om deze reden is er gekozen voor vier zelfstandige teams die niet groter zijn dan acht personen. Er zijn twee team coördinatoren die ieder twee teams ondersteunen.

Voor vroegtijdige signalering heeft Stichting OnderDak de capaciteit in huis en een speciaal team, genaamd kwartiermakers, opgezet. Doel is om mensen met verward gedrag op te vangen, onder te brengen, eerste hulp te bieden en een proces te starten richting planbare zorg. Kwartiermakers hebben wekelijks overleg en is een samengesteld team van medewerkers met de nodige ervaring en diverse achtergronden.

Ziekteverzuim en ARBO

In 2017 was het ziekteverzuim ongeveer 11 %. Binnen deze 11 % zaten een tweetal medewerkers die langdurig ziek waren. Het kortdurend ziekteverzuim is ten opzichte van vorig jaar met 4 % gestegen. Stichting OnderDak heeft een contract afgesloten met de ARBO dienst Ausems en Kerkvliet. Dit bedrijf heeft een ziekteregistratiesysteem, waarbij het verloop van ziekte per medewerkers inzichtelijk is.

De verzuimcijfers zijn inzichtelijk gemaakt bij het managementteam. In het MT overleg is gesproken over het verkrijgen van een sneller overzicht van de cijfers, de oorzaken van dit hoge percentage en dat protocollen goed moeten worden nageleefd.

Er is een RI&E uitgevoerd waar een aantal verbetermaatregelen uit voortvloeien. Dit is in een plan van aanpak verwerkt. In het werkplan 2018 wordt hier nader op ingegaan.

HKZ Kwaliteitsbeleid

Eind 2017 heeft een externe audit plaatsgevonden. Over het algemeen is het kwaliteitsbeleid positief beoordeeld. Een tekortkoming werd afgegeven, vanwege het ontbreken van de leveranciersbeoordeling in de managementreview en de interne audit. Daar is een plan van aanpak op gemaakt en dit wordt iedere maand in het MT als vast agendapunt meegenomen.

Het HKZ certificaat is met een jaar verlengd. Voor de sector waar Stichting OnderDak werkzaam is, is gedeeltelijk een nieuw HKZ certificeringscriteria ontwikkeld. In april 2018 zal er weer een audit door DEKRA plaatsvinden en Stichting OnderDak zal dan aan de nieuwe criteria moeten voldoen. De externe audit in 2018 zal plaatsvinden op basis van de nieuwe HKZ richtlijnen voor de sector waar Stichting OnderDak werkzaam in is. Het kwaliteitshandboek zal tevens aangepast worden op de nieuwe HKZ normen.

De interne audits vinden regelmatig plaats. Er is voor gekozen om twee medewerkers op te leiden die de interne audits kunnen uitvoeren.

In het kader van de HKZ heeft dit jaar een RI&E en PRIE (risico-inventarisatie & evaluatie en een proces risico-inventarisatie) en klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten van deze onderzoeken moeten nog geanalyseerd en verwerkt worden in een verbeterplan. Omdat Stichting OnderDak meer dan 25 werknemers heeft wordt het verbeterplan waarin de risico's beschreven staan getoetst door de arbodienst.

Als onderdeel van het Kwaliteitshandboek is er een personeelshandboek opgesteld.

Het Personeelshandboek van Stichting OnderDak is bestemd voor alle werknemers die in dienst zijn bij deze werkgever. Het personeelsbeleid van Stichting OnderDak is gerelateerd aan het algemene beleid van Stichting OnderDak. Belangrijke uitgangspunten voor het personeelsbeleid zijn:

- Eigen kracht van medewerkers: stimuleren dat de ruimte voor eigen initiatief wordt benut, beroep doen op elkaars vindingrijkheid en ambachtelijke kwaliteiten, verantwoordelijkheid nemen;
- Stimuleren dat medewerkers attent en present zijn, nieuwsgierig zijn en vanuit verschillende perspectieven naar vraagstukken kijken;
- Medewerkers kennen het werkgebied, de klanten en de systemen en kiezen weloverwogen de interventies;
- Eigen ontwikkeling van medewerkers stimuleren.

Klantenraad

Omdat een klantenraad bestaande uit klanten van Stichting OnderDak de afgelopen jaren niet mogelijk leek, is er afgelopen jaar veelvuldig gezocht naar externen die zitting willen nemen in de klantenraad vertegenwoordigen. Er zijn drie externen gevonden die de continuïteit van de klantenraad kunnen waarborgen. De klantenraad moet uit vijf personen bestaan. Daarnaast is er onderzoek gedaan naar wat de belemmerde en de bevorderende factoren zijn om een goede klantenraad op te stellen. Dit onderzoek is besproken binnen het MT. Uit het onderzoek bleek dat klanten gemotiveerd moeten zijn en de meerwaarde moeten zien om deel te nemen aan een klantenraad. Tevens bleek het belangrijk in het zoeken naar externen dat zij affiniteit met de doelgroep hebben, de klanten kunnen vertegenwoordigen en dit ook aantoonbaar kunnen maken.

Dit is als uitgangspunt genomen in het zoeken naar de juiste personen (externen) in de klantenraad.

Klachten en MIC meldingen

In het jaar 2017 zijn er 51 MIC meldingen geregistreerd. Het thema wat daarbij nog steeds de overhand heeft met maar liefst 32 meldingen is agressie. Daarnaast zijn er een aantal meldingen gedaan over verwardheid (2 meldingen), ongewenst gedrag (3 meldingen), suïcide (1 melding), seksuele intimidatie (3 meldingen), overlast (2 meldingen), ongewenst bezoek (3 meldingen), afgaan van vals brandalarm (1 melding) en middelengebruik (4 meldingen).

Onafhankelijke Klachten Commissie

In 2017 zijn er geen klachten binnengekomen die behandeld zijn door een onafhankelijke klachten commissie.

Groei en visie op de toekomst

Door een grote toename van aanmeldingen voor zorg van Stichting OnderDak was het in 2017 nodig om meer personeel aan te nemen om de groeiende klanten groep te kunnen bedienen. De functies ambulante begeleider en sfeercoach zijn het afgelopen jaar verder doorontwikkeld.

Een groeiende organisatie is altijd onderhevig aan veranderingen. Stichting OnderDak was een kleine organisatie bestaande uit één team die nu is uitgegroeid tot een organisatie die klanten in vier regio's bedient. De regio's zijn zodanig ingedeeld dat de ambulante begeleiders en sfeercoaches dicht in de buurt wonen van de klanten zodat de zorg toegankelijk en dichtbij is. Er is voor deze werkwijze gekozen op basis van de presentietheorie.

Het personeelshandboek heeft in 2017 zijn definitieve vorm gekregen en biedt informatie en richtlijnen voor iedere werknemer binnen Stichting OnderDak. Het personeelsbeleid is opgesteld aan de hand van het algemene beleid van Stichting OnderDak. Belangrijke uitgangspunten zijn dan ook dat het handboek de eigen kracht van medewerkers stimuleert, dat medewerkers hun eigen en elkaars expertise inzetten en professionele interventies kunnen uitvoeren.

De explosieve groei van de organisatie heeft aanvankelijk geleid tot een tijdelijke vermindering van de samenhang en cohesie binnen de organisatie. Omdat juist die samenhang en de verbondenheid voor ons als organisatie belangrijk zijn, hebben we er voor gekozen om een nieuwe organisatiestructuur neer te zetten. Er is een management laag gekomen en twee teamcoaches die de teams operationeel aansturen.

Door de groei en werkdruk dreigt soms het gevaar dat de oorspronkelijke visie en werkwijze niet genoeg op de voorgrond blijven staan. Door een deskundigheid bevorderende cyclus te integreren wordt er vanaf 2018 elke maand een scholingsochtend gegeven om de visie te versterken. Uiteenlopende thema's zoals: presentie in de praktijk, financiering binnen de zorg, bemoeizorg, netwerk ondersteuning en incidenten en calamiteiten worden tijdens deze bijeenkomsten behandeld. Medewerkers met vakkennis op een bepaald gebied worden uitgenodigd tijdens deze bijeenkomsten te vertellen over hun specialisatie. Op deze manier wordt er getracht alle medewerkers te motiveren en te activeren hun kennis en vakkundigheid te blijven ontwikkelen.

Op individueel niveau is elke medewerker drie keer per jaar uitgenodigd door zijn teamcoach voor het bespreken van zijn persoonlijk ontwikkel plan. Het eerste gesprek is het plangesprek, gevolgd door het functioneringsgesprek en aan het einde van het jaar is er een evaluatie gesprek. In het plan gesprek worden ontwikkeldoelen opgesteld, in het functioneringsgesprek wordt besproken hoe er in de tussentijd aan de doelen gewerkt is en worden deze eventueel bijgesteld. In het evaluatie gesprek wordt de resultaten besproken en of het gewenste resultaat behaald is.

Voor elke nieuwe medewerker is er een inwerktraject die samen met een, door de teamcoach aangewezen 'inwerk buddy' doorlopen wordt. De inwerkmap (onderdeel van het personeelshandboek) geeft de leidraad voor dit traject. Een inwerk buddy is een ervaren ambulante medewerker die de presentie benadering in zijn dagelijks werk uitdraagt en de nieuwe medewerker coacht dit ook te doen.

GGD inspectierapporten

In het afgelopen jaar zijn er drie inspecties geweest uitgevoerd door de GGD Gelderland-Midden.

- *Inspectiebezoek hoofdkantoor Bruningweg en locatie Pieterbergseweg*

De gemeente Renkum heeft op 17 januari 2017 een kwaliteitsonderzoek door GGD Gelderland Midden uit laten voeren bij Stichting OnderDak locatie Pietersbergseweg 18 te Oosterbeek. Aanleiding voor dit onderzoek waren signalen die bij de gemeente zijn binnen gekomen. De betreffende signalen riepen bij de gemeente vragen op over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Het onderzoek heeft zich niet alleen gericht op het betreffende signaal, maar op alle (kwaliteits) eisen vanuit de Wmo en aanvullende eisen vanuit de gemeentelijke overeenkomsten.

- *(Her)Inspectiebezoek hoofdkantoor Bruningweg en locatie Pieterbergseweg*

Naar aanleiding van het opgestelde plan van aanpak die hieruit volgde, heeft de gemeente Renkum besloten nogmaals een inspectiebezoek (dd. 31 augustus 2017) te laten plaatsvinden.

- *Inspectiebezoek locatie Kerkallee*

Om dezelfde redenen is er op verzoek van de gemeente Rheden ook een inspectiebezoek uitgevoerd. (tevens op 31 augustus 2017).

Naar aanleiding van de bovenstaande inspecties zijn meerdere gesprekken geweest met de regiomanager. Er is een plan van aanpak opgesteld waarbij corrigerende maatregelen zijn uitgeschreven bij alle geconstateerde tekortkomingen. Dit plan van aanpak is geïntegreerd in het werkplan 2018. Om de continuïteit van de beterprocessen te monitoren en te waarborgen worden structureel overleggen ingepland met centrumgemeente Arnhem.

De volgende resultaten zijn hierbij geboekt;

- Voor iedere locatie waar meerdere personen wonen, zijn op maat gemaakte afspraken vastgelegd omtrent alcohol en drugs. De afspraken zijn opgehangen in de gemeenschappelijke ruimten en klanten en medewerkers zijn/worden hierover ingelicht.
- Voor de panden waar meerdere klanten verblijven, is een locatiecoördinator aangesteld. Deze coördinator fungeert als aanspreekpunt voor wijkagenten, bewoners en andere betrokken partijen, en heeft daarnaast een signalerende functie
- Er zijn een nieuwe zorgovereenkomst en huurovereenkomst opgesteld. Hierin zijn de huisregels en bijzondere bepalingen opgenomen.

- *Rechtsmatigheidsonderzoek gemeente Nijmegen*

Op 14 september is in opdracht van gemeente Nijmegen een rechtsmatigheidsonderzoek uitgevoerd. Het (concept)onderzoeksrapport is gedeeld met Stichting OnderDak en het ROB. De conclusie van rapportage is positief ontvangen. Het definitieve rapport wordt met vertrouwen tegemoet gezien.

Interne Audits

In het afgelopen jaar hebben twee interne audits plaatsgevonden volgens de PDCA (Plan, Do, Check, Act) cirkel.

In mei 2017 heeft de audit plaatsgevonden met betrekking tot de procesgang primair proces (HKZ rubriek 1 t/m 3) hoofdstukken 1.1 t/m 1.2:

- Het primair en werkproces

Er zijn voor deze audit vijf ambulante begeleiders van Stichting OnderDak geaudit.

Er is geconstateerd dat er een tekortkoming is tot het hebben van géén kennis van het primair proces en het werkproces. Er is geadviseerd aan het MT om de richtlijnen van het HKZ handboek op een efficiënte manier te introduceren aan de begeleiders en het waarborgen ervan. Het bewust laten worden waarom die richtlijnen er zijn en waarom die dienen gehanteerd te worden.

De teamleiders kunnen hierbij een belangrijke rol spelen bv. d.m.v. het bespreken van de processen tijdens de teamoverleggen.

In november heeft de audit plaatsgevonden met betrekking tot de procesgang primair proces (HKZ rubriek 1 t/m 3) hoofdstukken 1.3 t/m 1.6:

- MIC formulieren
- Werkproces klachtenregeling
- Werkproces calamiteiten

Er zijn voor deze audit vier ambulante begeleiders van Stichting OnderDak geaudit.

Er is geconstateerd dat geen van de medewerkers het verschil kon benoemen tussen een incident en een calamiteit. Er is aan het MT geadviseerd om trainingen te geven in het kader van MIC meldingen/formulieren en calamiteiten in de team overleggen en informatiebijeenkomsten te organiseren voor alle medewerkers.