

Stichting OnderDak

Jaarverslag 2018

Arnhem, februari 2019

Versie 1.0

INHOUDSOPGAVE

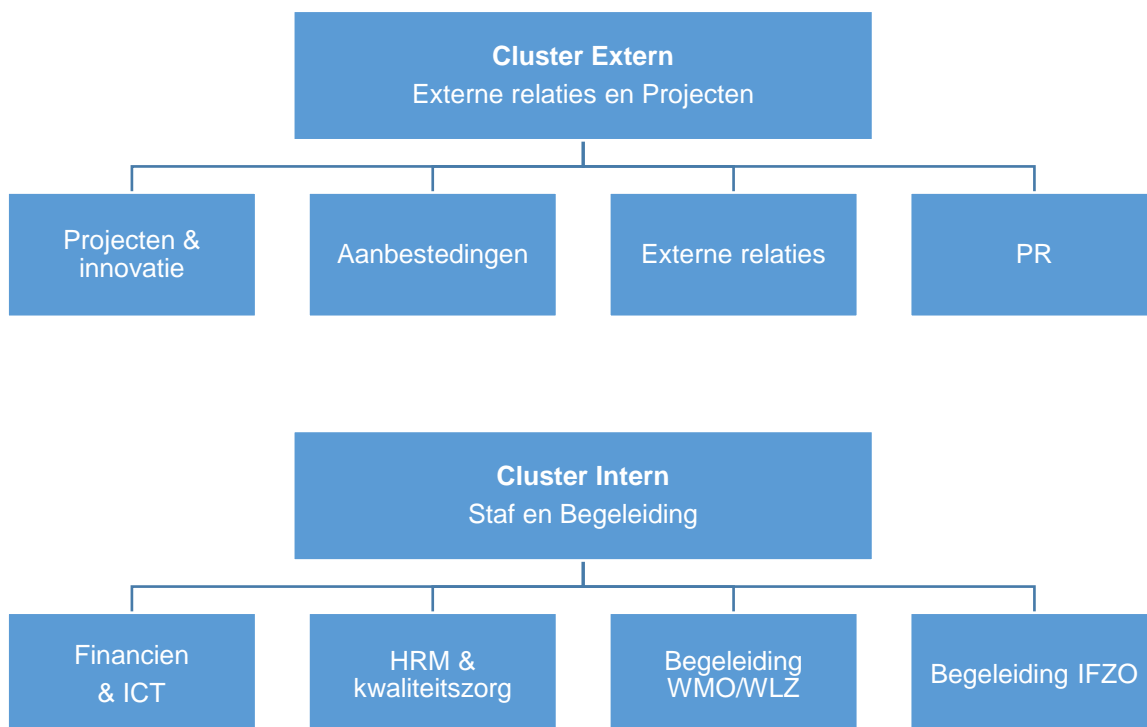
• Inleiding Organisatie Ontwikkeling.....	3
• Raad van Toezicht.....	5
• Personeelsvertegenwoordiging.....	6
• Klantenraad.....	7
• Overzicht klanten.....	7
• Overzicht personeel.....	8
• Ambulant begeleiding.....	9
• IFZO.....	10
• Financiën.....	11
• ICT.....	11
• Externe contacten.....	12
• Externe klachten.....	13
• Contracten gemeenten.....	13
• HRM.....	14
• Deskundigheidsbevordering.....	15
• Vertrouwenspersoon.....	16
• HKZ Kwaliteitsbeleid.....	16
• GGD Inspecties.....	18
• Interne klachten.....	19
• Melding incidenten en calamiteiten.....	19
• Public Relationship.....	19

Inleiding

Organisatie ontwikkeling

In de afgelopen jaren is Stichting OnderDak fors gegroeid in het aantal klanten, opdrachtgevers en medewerkers. De interne bedrijfsvoering werd hier tijdens dit proces zo goed mogelijk op aangepast, maar anno 2018 was een ingrijpendere verbouwing noodzakelijk. In 2018 werden de interne structuur en werkprocessen op nieuw ingericht en de organisatie verder geprofessionaliseerd.

- Formaliseren van de samenwerking met Onder1Dak beheer BV en Maneschijn BV.
Met beide BV's onderhoud Stichting OnderDak nauwe samenwerkingsrelaties. Onder1Dakbeheer BV huurt en beheert woonruimte die wordt verhuurd aan klanten van Stichting OnderDak. Maneschijn BV is de grootste aanbieder van dagbesteding voor klanten. Met beide BV's werden de werkprocedures herijkt en een nieuwe samenwerkingsovereenkomst voorbereid.
- Herinrichting Interne organisatiestructuur.
Taken werden geclusterd binnen functies, de aansturing werd georganiseerd, waardoor de interne verantwoordelijkheid transparant werd. Het concept van zelfsturing bleek onvoldoende aan te sluiten bij onze dynamische organisatie. De platte organisatiestructuur is gehandhaafd, waarbij is gekozen voor teamleiders aan te stellen in plaats van meewerkende teamcoaches. Verantwoordelijkheid is hierdoor duidelijker en meer geclusterd. Teamleiders zijn verantwoordelijk voor de werving en begeleiding van medewerkers, de aanmelding en intake van nieuwe klanten en bedrijfsvoeringsaspecten zoals urenverantwoording, reiskosten, verzuim en verlof. De sfeercoaches werden geïntegreerd in de teams van ambulante begeleiders en voeren ondersteunende taken uit. Waar nodig werden taak-functiebeschrijvingen geactualiseerd.



- Herinrichting werkprocessen
De werkprocessen zijn geanalyseerd en waar nodig geoptimaliseerd, dit betrof voornamelijk de urenregistratie en de uitvoering van diverse personele regelingen.
- Professionalisering staffuncties
Met name voor de staffuncties was professionalisering noodzakelijk. Stichting OnderDak beschikte over onvoldoende kennis en werkzaamheden werden uitbesteed of hiervoor werd personeel ingehuurd. Medio 2018 werden een controller en een projectmanager HRM aangesteld, beiden voor 32 uur. HRM is verantwoordelijk voor personeelsbeleid, opleidingen en kwaliteitszorg. De controller is verantwoordelijk voor de financiële administratie en applicatiebeheer.
- Professionalisering ambulante begeleiding
In 2018 werden meer HBO-geschoolde medewerkers aangenomen om tot een betere balans te komen tussen MBO en HBO-personeel. De functie van sfeercoaches is verdwenen, de voormalige sfeercoaches werken als ondersteund ambulant begeleiders binnen de teams en worden bijgeschoold tot MBO-4 niveau. De afstemming en effectiviteit van hun werkzaamheden is hierdoor toegenomen en voor klanten is meer duidelijkheid ontstaan.
- Klant centraal in instroom en begeleiding
In 2018 is een aanzet gemaakt tot een hernieuwde uitwerking van ons uitgangspunt van een duurzame relatie tussen klant en begeleider. De gegroeide werkwijze was dat de klant te maken krijgt met kwartiermakers, intaker (ingehuurde expertise), ambulant begeleiders en sfeercoaches. Stichting OnderDak vindt dit geen wenselijke situatie, omdat het juist voor de doelgroep belangrijk is om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Daarvoor dient het aantal medewerkers waarmee de klant in aanraking komt zo beperkt mogelijk te zijn. In 2018 is een aanzet gemaakt om deze situatie te optimaliseren door de sfeercoaches toe te voegen als ondersteunend ambulant begeleider met een eigen caseload waardoor de klant niet meer te maken krijgt met alle sfeercoaches die hun rondes rijden. Verder zijn de kwartiermakers toegevoegd aan de ambulante teams. Besloten is dat de intake gedaan wordt door een intaker in dienst van Stichting OnderDak samen met de ambulant begeleider die de klant gaat begeleiden. Door ziekte, zwangerschap en hoge werkdruk bij de ambulant begeleiders kan deze werkwijze pas in 2019 worden geïmplementeerd.
- Verbeteren bereikbaarheid
De bereikbaarheid van Stichting OnderDak was een belangrijk onderwerp in 2018. Het kantoor was op werkdagen 2 uur per dag bereikbaar, buiten deze tijden functioneerde een noodnummer. Begeleiders beschikken over mobiele telefoons waarop zij bereikbaar zijn voor hun relaties en klanten. In 2018 waren er enkele voorvallen waarbij externen problemen hadden met het bereiken van de juiste medewerkers, waardoor is besloten de bereikbaarheid te wijzigen. Het centrale telefoonnummer is alle werkdagen bereikbaar van 9.00-17.00 uur. Buiten kantooruren is de bereikbare dienst bereikbaar met een vast nummer. De bereikbare dienst wordt uitgevoerd door een voor- en achterwacht. Het noodnummer is hiermee vervallen. Na een korte overgangsperiode blijkt de bereikbaarheid te zijn verbeterd.
- Externe relaties en bekendheid over de stichting
In 2018 werd actief ingezet op het verbeteren van externe relaties en het beantwoorden van klachten. Uit diverse klachten bleek dat Stichting OnderDak te traag of onvoldoende reageerde op klachten van omwonenden en soms klanten. Om dit te verbeteren werd een medewerkster externe relaties aangesteld. Zij ondersteunt ambulant begeleiders en informeert zo nodig samen met hen de omwonenden. Daarnaast onderhoudt zij contact met opdrachtgevers en ketenpartners. Ook werd een conferentie georganiseerd waarin het werken met onze doelgroep werd belicht.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid van de bestuurder en op de algemene zaken van Stichting OnderDak en neemt daarbij zijn verantwoordelijkheid als dat nodig mocht zijn. De Raad oefent zijn toezicht uit door middel van dialoog, reflectie en interactie met de bestuurder en de adviseurs en is daarop altijd aanspreekbaar.

Binnen de Raad zijn geen commissies werkzaam. Bij de samenstelling van de raad wordt rekening gehouden met een evenredige spreiding van kennis en inzicht in netwerken.

De Raad draagt er zorg voor dat ze over de algemene ontwikkelingen in de zorg op een actueel kennisniveau is en blijft door het bijhouden van (vak) literatuur en het bijwonen van bijeenkomsten waaronder de eigen conferentie van Stichting OnderDak "Vroegsignalering en eerste hulp aan verwarde personen".

Per 1 januari 2018 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 adviseurs van Stichting OnderDak en de notulist.

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.

De Raad heeft in 2018 viermaal vergaderd, in aanwezigheid van de bestuurder en de adviseurs. In deze vergaderingen heeft de Raad de Jaarrekening en het jaarverslag 2017, het werkplan 2018 en de begroting 2018 vastgesteld. Daarnaast heeft de Raad met de bestuurder gesproken en meegedacht over de toekomstige ontwikkelingen waaronder forensische zorg (IFZO).

Een groot deel van de klanten van Stichting OnderDak; zijn mensen met een forensisch/psychiatrische problematiek. Er wordt een nieuwe toestroom verwacht vanuit de forensische zorg naar de GGZ. De GGZ is echter niet in staat om deze doelgroep op te vangen. De Raad is daarom verheugd dat Stichting OnderDak met ingang van 2018 IFZO gecontracteerd is. Dit betekent concreet dat Stichting OnderDak door justitie (waar ook reclassering onder valt) rechtstreeks kan worden ingezet voor het leveren van forensische zorg. Een erkenning voor jarenlang hard werken.

Een belangrijk onderwerp in 2018 is financiën en alles wat daarmee samenhangt.

In 2018 is er een financieel controller in dienst gekomen t.b.v. de huidige en nieuwe administratieve en financiële processen. De Raad is verheugd dat Stichting OnderDak nu een veel beter inzicht in en grip op de financiële huishouding heeft gekregen.

De Raad van Toezicht bedankt alle medewerkers, de bestuurder en zijn management voor hun grote inzet voor de klant én betrokkenheid bij de organisatie, ondanks alle problemen en uitdagingen die van binnen en buiten op hen zijn afgekomen. Gelet op de positieve veranderingen en sfeer in de organisatie is de Raad optimistisch gestemd voor 2019.

Personeelsvertegenwoordiging

De PVT bestond in 2018 uit de volgende medewerkers:

Voorzitter, de heer A. Spaan;
Lid, de heer T. Fleming;
Lid, mevrouw N. Bosmann;
Lid/secretaris, mevrouw F. Harmens.

Er hebben zich een aantal personele wisselingen voorgedaan:
Er zijn twee leden afgetreden en twee nieuwe leden zijn geïnstalleerd.

De PVT heeft in 2018 de volgende onderwerpen besproken:

- Begroting 2018
- Personeelshandboek:
 - * Salarisbeleid
 - * Weekendrondes
 - * Bereikbaarheidsdienst
 - * Herziening besluit financiële regelingen
- RI&E
- Sfeercoaches
- Jaarverslag 2017
- Jaarrekening 2017
- Werkplan 2018

De PVT heeft in 2018 vier keer een overlegvergadering gehad met de bestuurder en het clusterhoofd.
De PVT heeft onderling iedere 8 weken overleg gehad.
Gezien het aantal medewerkers (meer dan 50 fte) zal de PVT in 2019 overgaan in de OR.
Vorbereidingen hiervoor zijn inmiddels van start gegaan.

Klantenraad

De klantenraad is in 2018 officieel van start gegaan. De raad bestaat uit 3 externe deskundigen. In de loop van het jaar heeft 1 klant zitting genomen in de raad en er is 1 klant als kandidaat-lid aangemeld.

De klantenraad heeft zich ontwikkeld naar de voorkant van het proces, in dit geval de ontwikkelingen binnen de organisatie. Daarmee heeft de klantenraad laten zien meer in haar eigen kracht te kunnen staan en zelf de regie te nemen. Met ingang van 8 maart 2018 is de klantvertrouwenspersoon als contactpersoon aangesteld.

De klantenraad heeft in het verslagjaar meer de samenwerking en verdieping gezocht. Naast de overleggen met Stichting OnderDak, vier keer per jaar, heeft de raad meer contact gezocht met andere medewerkers van de organisatie, zoals de projectleider HRM, de coördinator Kunstloods en de secretariael medewerker.

De laatste twee genoemden hebben in de klantenraadvergadering actuele thema's toegelicht en zo bijgedragen aan beter begrip. Dit werd als zeer waardevol ervaren.

In 2018 zijn de volgende thema's aan bod gekomen:

- financiële regelingen voor klanten
- aanpassing reglementen
- communicatie
- zorgvisie
- organisatiestructuur
- sturing WMO/WLZ

Overzicht klanten in 2018

	2018	2017	
	aantal	aantal	Financiering
In begeleiding per januari	183	124	ja
In begeleiding per januari	6	14	nee
Afgesloten klanten	50	40	ja
Afgesloten klanten	12	18	nee
Nieuwe klanten	108	99	ja
Nieuwe klanten	9	10	nee
Klanten over naar 2019	236	183	
Klanten over naar 2019	11	6	
Aantal klanturen 2018	55500	44224	

Het aantal klanten in begeleiding waarvoor geen indicatie aanwezig is, is percentueel gezien laag, maar nog steeds te hoog in verband met de kosten die voor hen gemaakt worden. En dus op de totale exploitatie drukker.

Personeel

In de lijn met voorgaande jaren is de organisatie blijven groeien. Buiten een groei van de formatie van 25,4 fte (1-1-2017), 38,21 fte (1-1-2018) naar 45,75 fte (1-1-2019) is het functiehuis met de ontwikkelingen gewijzigd.

Functiehuis

De organisatie is in 2018 in een transitie gekomen van een pioniers- naar organisatiefase. Om de bijbehorende professionaliteitsslagen te maken is de formatie versterkt met drie specialisten op het gebied van organisatieontwikkeling, financiën, ICT, HRM en kwaliteit. Met de groei zijn de taken en verhoudingen tussen de diverse functies gewijzigd. Hierdoor is de functie sfeercoach gewijzigd naar ondersteunend ambulante begeleider en zijn de functietaken van teamleider verzwaard.

Met de missie van de organisatie om mensen met een grote afstand op de arbeidsmarkt in dienst te nemen, zijn er 2 nieuwe medewerkers uit onze doelgroep aangenomen.

Ondanks de schaarste op de arbeidsmarkt van gespecialiseerde zorgmedewerkers zijn alle vacatures vervuld met medewerkers die bij indiensttreding over de juiste kwalitatieve kennis bezaten.

Van Maneschijn BV zijn een aantal stafmedewerkers en voorheen sfeercoaches overgenomen die voorheen door Stichting OnderDak werden ingeleend.

Formatie Stichting OnderDak per 31 december 2018

Management	aantal	fte
Algemeen directeur	1	1,00
Medewerker Organisatie ontwikkeling	1	0,22
Teamleider	2	2,00
totaal	4	3,22

Ondersteunend	aantal	fte
Adviseur	1	0,22
Financieel controller	1	1,00
HRM projectleider	1	0,89
Huishoudelijk medewerker	1	0,11
Kwaliteitsadviseur	1	1,00
Secretaresse	1	0,89
Secretarieel medewerker	1	0,44
Communicatieadviseur / ambulante begeleider	1	1,00
Adviseur aanbesteding / ambulante begeleider	1	1,00
totaal	9	6,55

Klantgeboden	aantal	fte
Ambulant begeleider	38	32,47
Coördinator forensische/psychiatrische begeleiding	1	0,83
Ondersteunend ambulante begeleider	3	2,67
totaal	42	35,97

Totaal	55	45,75
---------------	-----------	--------------

Ambulant begeleiding

2018 kende voor wat betreft het uitvoerend werk de volgende speerpunten:

- De teams
- De werkdruk
- De professionalisering

De teams

Wegens het grote verloop en de flinke werkdruk is er voor gekozen om te gaan werken vanuit 3 teams. Hierop voortbordurend is er gekeken naar de aansturing van de teams. Hierbij zal in 2019 een verdere verdeling gemaakt worden waarbij één van de teamleiders het team in Nijmegen zal gaan aansturen.

De teams zijn groter geworden, waardoor meer mensen elkaar tegen komen tijdens vergaderingen. Op deze wijze kan er in de toekomst meer gebruik worden gemaakt van elkaars expertise. Ook kan een uitval van een ambulant begeleider, dan door meerdere collega's worden opgevangen. Voor de klant betekent dit dat zij minder merken van uitval van de ambulant begeleider.

Door een efficiënter manier van vergaderen zijn er minder bijeenkomsten nodig. Uniformiteit hierin aanbrengen zal dan gemakkelijker kunnen gaan lopen.

De werkdruk

Er zijn normen vastgesteld voor de hoogte van de caseload. Deze norm geldt voor alle ambulant begeleiders. Consequent was dat er meer personeel aangesteld moest worden om aan de norm te kunnen voldaan. Echter is dit door het verloop van collega's niet volledig gelukt en zal in 2019 verder opgepakt worden. Er wordt gekeken naar de hoogte van de indicatie per klant en dan de verdeling tussen de betrokken begeleiders.

De professionalisering

De sfeercoaches zijn in 2018 toegevoegd aan de teams in de rol van ondersteunend begeleider. Door middel van EVC trajecten wordt er gewerkt aan de bijscholing van deze medewerkers.

De registratie van de klantcontacten alsmede de urenregistratie is ondergebracht in een nieuw softwarepakket. Deze software is goed toegankelijk, werkt snel en is AVG proof.

Door de teams te versterken met sfeercoaches en door de bijscholing van deze medewerkers krijgen de klanten begeleiders die vollediger zijn opgeleid.

IFZO

Voorgeschiedenis IFZO:

Vanaf 1 januari 2018 is Stichting OnderDak een gecontracteerde zorgaanbieder van de forensische zorg voor de domeinen ambulante zorg en verblijfszorg. In 2018 is er vervolgens gebouwd aan het opzetten van een gekwalificeerd team met forensisch ambulante werkers en geïnvesteerd in het verwijzers netwerk om de instroom van de forensische doelgroep te bevorderen en te kunnen huisvesten.

Het forensisch team is betrokken bij de klant vanaf de aanmelding/indicatiestelling en intake tot en met de instroom- doorstroom- en uitstroomfase. De verwijzer weet Stichting OnderDak goed te vinden en dat resulteerde in een groot aantal verwijzingen, zowel voor de ambulante begeleiding als voor de verblijfszorg.

Huidige positie:

Waar Stichting OnderDak mee gestart is in 2018 is een trapsgewijs zorg- en begeleidingsaanbod vanaf een Beschermd Wonen voorziening met 24 uren zorg in Nijmegen, naar intensieve begeleiding middels enkele groepswooningen in de buurt van de BW locatie, waarbinnen klanten wonen die een grotere mate van zelfredzaamheid hebben ontwikkeld, te realiseren in 2019. Stichting OnderDak zit hiermee in de opstartfase en wil uitgroeien naar een gedifferentieerd aanbod, waarin klanten kunnen doorstromen naar zelfstandige studio's met een lagere begeleidingsvariant met de mogelijkheid tot uitstroom richting de reguliere woningmarkt.

In 2018 gerealiseerd:

Vanuit de visie en missie van Stichting OnderDak wil Stichting OnderDak proactief anticiperen op complexe doelgroepen die nu tussen wal en schip vallen met een flexibel aanbod van kleinschalig wonen en een team van forensisch ambulante begeleiders die de focus legt bij zorg op maat. In 2018 is Stichting OnderDak begonnen met de opzet van resocialisatietrajecten. Deze moeten leiden tot een gefaseerde doorstroom, binnen de voorzieningen van Stichting OnderDak, met uitstroom naar zelfstandig(er) wonen tegen het einde van de forensische zorgtitel, indien mogelijk. Sommige klanten zullen echter niet in staat zijn trajecten af te ronden. Zij kunnen gebruik blijven maken van die woonvoorziening die aansluit bij wat zij/hij nodig heeft, en/of doorstromen naar de WMO.

Deskundigheidsbevordering personeel IFZO:

Er is intern gestart met het opzetten van een inhoudelijk platform- Stichting OnderDak breed- om kennis en ontwikkelingen van de relevante wet- en regelgeving, plaatselijke verordeningen, risicomanagement, omgaan met delict preventie, psychopathologie, indicatiestelling, kennis van juridische kaders en relevante deelgebieden vanuit het forensische domein, te delen met medewerkers van Stichting OnderDak.

Financiën

In 2018 is er veel werk verzet om de administratie te moderniseren en slagvaardig te maken. Er wordt door de subsidieverstrekker steeds vaker gevraagd om actuele financiële cijfers en verantwoording van de verstrekte subsidies.

Daarnaast heeft het management periodieke (financiële) cijfers nodig om te kunnen sturen op de kosten en de baten.

De werkwijze en de administratie processen voldeden niet meer aan deze vragen. Deze waren nog geënt op een veel lagere omzet en geringe personeelsformatie. Bovendien is er een nieuwe klantgroep (IFZO) bijgekomen, waarvoor een specifiek administratiesysteem is ingericht.

Medio 2018 is daarom een controller aangesteld die de opdracht heeft gekregen de administratieve- en de financiële processen in kaart te brengen en deze te ontwikkelen naar het gewenste niveau. De controller geeft leiding aan de afdeling en is verantwoordelijk voor de volledige financiële administratie alsmede voor het aanleveren van de management informatie.

De administratie beschikt nu eind 2018 over een efficiënte boekhouding welke onder andere gekoppeld is aan de uren verantwoording en de verstrekte subsidies.

Uit het verleden waren er nog een aantal financiële zaken die afgehandeld moesten worden. Dit betrof indicaties waar geen financiering tegen overstond, afdracht van BTW, verkeerde boekingen en een groot bedrag aan oninbare facturen welke bijna geheel op het conto van de klanten stond.

De (financiële) administratie is nu proof voor wat betreft de controle door de gemeenten en Justitie en de accountantscontrole. Ook voldoet deze aan de wet- en regelgeving van de AVG.

Naast de technische aspecten is ook de nodige tijd gaan zitten in het aansturen van de medewerkers. Met de intentie hen slagvaardig te maken voor de nieuwe werkwijze en de samenwerking te optimaliseren. De medewerkers hebben een herzien taak- en functieomschrijving ontvangen.

Het management beschikt nu over een statistiekprogramma waaruit dagelijks de financiële stand van zaken ingezien kan worden.

ICT

Er is voor gekozen om alle zaken rond de ICT niet als een zelfstandig gebeuren in de organisatie weg te zetten, maar het onderdeel te laten zijn van de administratie.

De controller heeft naast de administratieve/financiële zaken ook de ICT onder haar beheer.

Met de externe leverancier c.q. "softwarebeheerder" zijn afspraken gemaakt over de samenwerking en over de overdracht van activiteiten. Er wordt een logboek bijgehouden waarin foutmeldingen en herstelacties worden vermeld.

Stichting OnderDak heeft in 2018 het softwareprogramma Unit 4 gekocht.

Met deze software worden een aantal, voorheen losse activiteiten, rond urenregistratie, verslaglegging en verantwoording gekoppeld.

Externe contacten

In 2018 is veel tijd besteed om Stichting OnderDak op een positieve manier te presenteren binnen het werkveld. Er is deelgenomen aan studiemiddagen, themabijeenkomsten en netwerkborrels, georganiseerd door netwerkpartners. Dit heeft ertoe bijgedragen dat Stichting OnderDak meer zichtbaar en herkenbaar is bij de netwerkpartners.

De conferentie van 27 november 2018: 'Vroegsignalering en eerste hulp aan kwetsbare daklozen' is door de deelnemers uit het werkveld over het algemeen positief ontvangen. Het heeft het imago van Stichting OnderDak verbeterd en naamsbekendheid van de organisatie versterkt.

De deelname en inzet voor Renkum voor Elkaar (RvE) is vanaf april 2018 geïntensiveerd. Voor 2018 was het moto: iedere partner heeft een eigen insteek, maar plicht tot gezamenlijk RvE-optreden. RvE gericht op bewustwording, ontmoeten en meedoen. Er wordt geparticipeerd in de overlegtafels, stuurgroep, buurtstructuren en medewerkers bijeenkomsten.

In het najaar van 2018 is een eerste aanzet gemaakt op initiatief van de stichting om samen met klanten van Stichting OnderDak en buurtbewoners in Velp GLD een activiteit te organiseren om de onderlinge verbinding te optimaliseren en het imago van de klanten van Stichting OnderDak te verbeteren.

In 2018 was het opvallend dat klachten van externen m.n. klachten betrof aangaande geluidsoverlast, het gevoel van onveiligheid bij de buurtbewoners en het signaleren van een vervuilde omgeving rondom de clusterwoningen.

In nauwe samenwerking met Onder1Dakbeheer BV heeft Stichting OnderDak t.a.v. het reduceren van de ervaren overlast door buurtbewoners rondom de panden waar meerdere klanten in een pand wonen (cluster wonen), de nodige maatregelen genomen om de overlast te beperken.

Dit is gerealiseerd door het aansluiten bij overlegtafels gemeenten over veiligheid, deelname overleg belangenverenigingen Rheden, Arnhem wijk het Broek, actief op bezoek bij buurtbewoners om hen te informeren over de werkzaamheden van Stichting OnderDak, korte lijnen met wijkteams, OZO coördinatoren en wijkagenten. Daarbij was het schoon houden van de leefomgeving van deze panden een speerpunt.

In april 2018 heeft één van de medewerkers een presentatie gehouden bij de Rotary Nijmegen over Stichting OnderDak. Dit in het kader van hun jaar thema; de kunst van het verleiden.

De Rotary was zeer enthousiast over de unieke manier van werken van Stichting OnderDak. Het heeft geresulteerd in het feit dat de medewerkster is gevraagd om lid te worden van deze goede doelen club en zij is geïnstalleerd in december 2018.

Externe klachten

In het voorjaar en de zomer van 2018 zijn er verschillende klachten binnengekomen.

In Rheden ervaren omwonenden stelselmatig geluidsoverlast. Op initiatief van de gemeente zijn er in 2018 2 bijeenkomsten geweest waarbij het dorpsbelang, wijkagenten, Ozo coördinator, Onder1Dakbeheer BV en Stichting OnderDak hierover in gesprek zijn gegaan en afspraken hebben gemaakt. Stichting OnderDak heeft o.a. afgesproken dat er een vast aanspreekpunt is en de medewerkers zijn/haar contactgegevens verspreiden bij omwonenden. Daarna zijn er geen klachten meer binnengekomen.

Deze afspraken heeft Stichting OnderDak ook doorgezet bij de andere panden waar meerdere klanten van SOD wonen. waar meerdere klanten in een pand wonen. Bij alle clusterwoningen is namelijk door het jaar heen geluidsoverlast geconstateerd. De omwonenden hebben last van vuil, meubels etc. die buiten stonden. Hierover zijn de medewerkers via de interne nieuwsbrief geïnformeerd en er is actie ondernomen om de in omgeving van de panden afval en dergelijke te verwijderen.

In het Spijkerkwartier is op initiatief van de belangenvereniging een gesprek geweest met Stichting OnderDak over hoe samen te leven in de wijk met klanten van SOD.

De afhandeling van de externe klachten is in nauwe samenwerking met Onder1Dakbeheer BV, wijkagenten, Ozo coördinatoren gegaan. Er zijn korte lijnen en los van de klachten is er met regelmaat contact geweest. Dit geldt tevens voor het contact met de omwonenden van de clusterwoningen. Elkaar leren kennen heeft de weerstand tegen klanten van Stichting OnderDak voor een deel kunnen verminderen.

Contracten gemeenten

In 2018 is de inschrijving op de aanbestedingen WMO in de regio's Arnhem, Deventer, Midden-IJssel/Oost-Veluwe, Ede en de Achterhoekse gemeenten succesvol afgerond.

Alle inschrijvingen hebben geleid tot een contract met de desbetreffende gemeenten.

Hierdoor kan Stichting OnderDak binnen deze regio 's worden ingezet voor begeleiding specialistisch en regulier.

Binnen Regio Centraal Gelderland is tevens een contract afgesloten voor activerend werk en jeugdzorg verblijfsproducten.

Ook de begeleiding specialistisch en regulier mag in Nijmegen worden voortgezet via de gebruikelijke onderaannemersconstructie met Pluryn.

Er is in het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in het opbouwen van een vruchtbare samenwerking met de contractpartners.

Er is een planning gemaakt met data voor fysieke overlegtafels, netwerkbijeenkomsten en marktconsultaties georganiseerd door de opdrachtgevers. Stichting OnderDak heeft hier frequent aan deelgenomen.

Samen met de gemeenten is hierbij hard gewerkt aan het oplossen van vraagstukken die speelden rond de transformatie. Er is een grotere kennis over elkaars functioneren ontstaan en er is meer zicht op hoe een evenwichtig zorglandschap eruit kan zien. Stichting OnderDak ervaart dat in de relatie, tussen gemeente als opdrachtgever en Stichting OnderDak als opdrachtnemer, er ruimte is voor partnerschap. Beiden staan voor een gezamenlijk belang; goede en betaalbare ondersteuning voor zorgbehoevenden wanneer dat nodig is.

De bezuinigingstaakstelling vanwege de krimp van het budget zijn in de regio's ingrijpend en leggen een grote druk op Stichting OnderDak. Daarnaast wordt er geconstateerd dat de transformatie heeft geleid tot extra administratieve handelingen en dus meer kosten voor overhead. Een belangrijk doel is daarom de kosten van de administratieve processen terug te dringen.

HRM

In 2018 is de professionalisering rondom HRM onderwerpen verder uitgewerkt. Diverse arbeidsvoorwaarden zijn aangevuld en gewijzigd om ook hierop concurrerend te zijn met andere zorgorganisaties. Voorbeelden zijn het toekennen van onregelmatigheids- en bereikbaarheidstoelagen. Voor het eerst is er in december extra loon aan de medewerkers uitbetaald in de vorm van een bonusregeling.

Diverse beloningen in de vorm van primaire- en secundaire arbeidsvoorwaarden zijn volgens marktconforme eisen, verhoudingen en verwachtingen aangepast. De reiskostenregeling is vereenvoudigd en geeft een betere verhouding tussen de kosten en vergoeding.

De inzichten en keuzes die in het verleden gerechtvaardigd waren zijn door de tijd achterhaald. Functieprofielen zijn geactualiseerd en aangepast naar de ontwikkeling van de organisatie. De inhoud en de plaats van de functie sfeercoach is vanwege de veranderingen in de organisatie gewijzigd. Doordat de verhoudingen tussen de zorgfuncties gewijzigd zijn, hebben de voormalige sfeercoaches de nieuwe functie Ondersteunend Ambulant begeleider gekregen.

Mede op verzoek van externe partners is het personeel die direct en indirect betrokken is bij de levering van zorg in loondienst bij Stichting OnderDak. Een groot aantal medewerkers met een ondersteunende functie en sfeercoaches is daarom door Stichting OnderDak overgenomen van Maneschijn BV.

De missie van Stichting OnderDak om mensen met een grotere afstand met de arbeidsmarkt een kans te bieden heeft de organisatie meerdere nieuwe medewerkers gegeven.

Op het gebied van arbeidsomstandigheden en (sociale) veiligheid zijn mede op basis van de medewerker tevredenheidsonderzoek die in het voorjaar van 2018 is gehouden en vernieuwde exitgesprekken, nadere acties uitgezet om het goede te behouden en de kansen op verbeteringen aan te pakken. Zo is er een gedragscode opgesteld en hebben alle medewerkers met een klantgebonden functie de mogelijkheid gekregen om zich te laten inenten tegen Hepatitis B.

Het management heeft in 2018 besloten om de Cao Sociaal Werk voor Stichting OnderDak in te voeren. Dit zal plaatsvinden medio 2019.

Deskundigheidsbevordering

Vanaf januari is er een start gemaakt met maandelijks terugkerende thema bijeenkomsten voor de ambulante begeleiders: presentie in de praktijk, financiering binnen de zorg, bemoeizorg etc.

Het opfrissen van kennis, het aangaan van nieuwe zienswijzen, het stimuleren van bewustwording waren een belangrijk effect voor de deelnemers.

Aan de voorlichting over ergonomie en hanteren van een beeldscherm namen 10 medewerkers deel. 1 medewerkster heeft een training voor vertrouwenspersoon gevolgd.

Gezien de grote belangstelling vanuit het werkveld kon er slechts 1 medewerker van Stichting OnderDak deelnemen aan de conferentie over bemoeizorg.

2 medewerkers van de (financiële) administratie hebben een training gevolgd om te kunnen werken met Unit4 (het nieuwe softwareprogramma).

In het voorjaar van 2018 hebben de trainingen BHV plaatsgevonden en hebben 2 medewerkers de training casemanagement afgerond.

In maart is er een begin gemaakt met de implementatie van Unit 4. De medewerkers zijn geschoold in de urenregistratie en wegwijs gemaakt in het systeem. Dit heeft geresulteerd in het feit dat alle klanten in het nieuwe systeem zijn opgenomen. Hierdoor zijn processen efficiënter gemaakt voor zowel de klant als begeleider, waarbij kwaliteit voorop staat. Het doorlopen van dit proces heeft de medewerkers veel tijd gekost.

Door de explosieve groei en vele wisselingen van personeel in de teams is er opgemerkt dat de werkdruk om de klanten goed te bedienen onder druk kwam te staan. Het geplande scholingsprogramma van 2018 kon daardoor niet in zijn volledigheid worden ingezet. De prioriteit binnen de organisatie kwam te liggen bij het begeleiden van de klanten.

Voor de agressie training, cursus presentie benadering, lessen psychopathologie en de intervisie zijn wel voorbereidingen getroffen, maar de uitvoering ervan zal begin 2019 starten.

De gemeenten vragen een bepaald opleidingsniveau voor de verschillende indicaties.

De eisen die de gemeente stellen zijn in kaart gebracht. Intern is ook gekeken welke medewerker bijgeschoold dient te worden om aan deze verplichtingen te voldoen.

Open dagen zijn bezocht en individuele gesprekken over het volgen van een EVC traject, starten van MBO 4 - of HBO opleiding zijn gevoerd. Dit krijgt een vervolg in 2019.

In 2018 heeft Stichting OnderDak gesprekken gehad met de Samenwerking Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven (SBB). Stichting OnderDak was al een erkend leerbedrijf voor Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen niveau 3 en 4. In 2018 is daar de erkenning van Agogisch medewerker GGZ bijgekomen.

Vertrouwenspersoon

In het jaar 2018 heeft de vertrouwenspersoon 3 contacten geregistreerd.

Algemeen beeld over 2018

Het moet de normaalste zaak van de wereld zijn dat je als werknemer je veilig moet voelen binnen je werkveld. Dit gevoel dient zowel bij een klantencontact als bij de samenwerking met collega's onderling aanwezig te zijn en gewaarborgd te worden. Helaas was dit gevoel bij alle drie de medewerkers vaak minimaal of helemaal niet aanwezig. Die medewerkers voelden zich benadeeld als gevolg van het aanspreken van een collega of hun direct leidinggevende.

Een groot deel van het werk van de vertrouwenspersoon gaat over dergelijke zaken; daarbij biedt de vertrouwenspersoon een luisterend oor en heeft een advies gevende rol hierin.

In alle 3 de situaties is de vertrouwenspersoon geraadpleegd om te klankborden voor advies, wetende dat wat er met de vertrouwenspersoon wordt besproken ook daadwerkelijk vertrouwelijk blijft. Tenzij de medewerker toestemming verleent aan de vertrouwenspersoon dat de informatie gedeeld mag worden met de leidinggevende en/of de directie.

Bij 1 melding heeft de vertrouwenspersoon de medewerker ondersteunt bij het indienen van een officiële klacht volgens het HKZ handboek.

HKZ Kwaliteitsbeleid

Externe audit

In juni heeft er een audit en oktober 2018 een vervolgaudit plaatsgevonden door DEKRA certification.

Uit de audit die in juni verricht is wordt door DEKRA geconcludeerd dat het systeem niet geheel voldoet aan de eisen van HKZ W&MD - Onderdeel maatschappelijke hulp- en dienstverlening: 2015. De tekortkomen liggen in een aantal procedurele gebieden op administratief gebied.

Op basis van de tekortkomingen en aanbevelingen zijn er verbeteringen aangebracht die vervolgens in oktober 2018 zijn beoordeeld. DEKRA heeft de aanpassingen positief beoordeeld.

Stichting OnderDak heeft de HKZ certificering, met een geldigheid van drie jaar, ontvangen. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Stichting OnderDak Woon-Zorgvoorzieningen en de toepassing daarvan voldoet aan de eisen zoals neergelegd in de HKZ-norm:

Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, onderdeel Maatschappelijk Hulp- & Dienstverlening, versie 2015. Het HKZ certificaat is geldig van 11 september 2018 tot 1 februari 2020.

Interne audit

Door het vertrek van één van de interne auditors begin 2018 hebben er in 2018 geen interne audits plaatsgevonden met auditees.

In mei 2018 heeft er wel een klanten (zorg) dossiercheck (steekproefsgewijs) plaatsgevonden.

Bevindingen:

Deze klantdossiercheck toonde aan dat er een aantal zaken verbetering behoeft. Het betreft zowel inhoudelijke punten als de aanwezigheid en geldigheid van de vereiste documenten.

De zorgplansystematiek laat nog gaten zien. Merendeels op inhoud (SMART formulering):

- zorgplannen worden niet frequent geëvalueerd en conform bijgesteld;
- zorgplannen en de evaluaties worden bijgehouden d.m.v. een zorgplannenoverzicht;
- contactjournaals worden veelal niet conform de zorgdoelen gerapporteerd.

Advies en risico's:

De klantdossiers zouden op korte termijn frequenter gecontroleerd moeten worden op inhoud en kwaliteit. Indien dit niet gebeurt, dan zal dit ten koste gaan van de kwaliteit van de zorg, Dit kan negatieve gevolgen kunnen hebben voor de organisatie m.b.t. de stakeholders (gemeenten).

Naar aanleiding van deze steekproef zijn er acties ondernomen om het beeld vollediger te krijgen en acties te ondernemen om de tekortkomingen te dichten. Een belangrijke verbetering is om alle klantcontacten vast te leggen in Unit4. Deze applicatie ondersteunt de zorgmedewerker in de zorgregistratie en is vervolgens te monitoren op kwaliteit en kwantiteit waardoor betere sturing mogelijk is.

Resultaat:

Door deze directe en korte plan-do-check cyclus is het aantal onvolledige zorgdossiers sterk gedaald.

RI&E / ARBO

In augustus 2018 is de RI&E en Plan van aanpak voor de gehele organisatie beschreven en beoordeeld. Hieruit komt naar voren dat de organisatie grotendeels binnen de wet en kaders van de ARBO wet, veilige en gewenste arbeidsomstandigheden biedt. Op de onderdelen waar een verbetering mogelijk was, zijn op korte termijn verbeteracties uitgezet. Zo is het klimaat van de kantoren verbeterd, hebben klantgebonden medewerkers het aanbod gekregen om zich in samenwerking met GGD Midden Gelderland, zich te laten inenten tegen Hepatitis B en is er de gedragscode aangescherpt om de kaders aan te geven waarbinnen (sociaal) veilig gewerkt dient te worden.

Medewerker tevredenheidsonderzoek

In mei 2018 is onder de medewerkers van Stichting OnderDak een tevredenheidsonderzoek geweest. Onder de 46 medewerkers hebben er 32 (70%) de enquête ingeleverd.

Er bestaat een positief oordeel over de organisatie. Een puntje van verbetering is de manier van inwerken binnen Stichting OnderDak. Het grootste deel geeft aan wel tevreden te zijn met de manier van inwerken, maar een ander (iets minder) groot deel geeft aan hierover niet tevreden te zijn. De respondenten waarderen de organisatie gemiddeld met een 7,1.

AVG

De AVG is in mei 2016 in werking getreden. Organisaties kregen tot 25 mei 2018 de tijd om hun bedrijfsvoering met de AVG in overeenstemming brengen. Binnen Stichting OnderDak is een AVG functionaris aangesteld en getraind om die deze actuele privacy regels voor de organisatie te toetsen, handhaven en het management te adviseren.

GGD inspecties

In het afgelopen jaar zijn 2 inspecties geweest uitgevoerd door de GGD Gelderland-Midden:

1. Inspectiebezoek hoofdkantoor Bruningweg en verschillende woonlocaties

Dit was een kwaliteitsonderzoek wat op medio 2018 heeft plaatsgevonden op verzoek van Regio Centraal Gelderland. Het betrof een aangekondigd bezoek door 2 Wmo toezichthouders op het hoofdkantoor op de Bruningweg 21 te Arnhem. Na dit bezoek zijn meerdere ambulante woonlocaties bezocht. De te bezoeken locaties zijn vooraf niet aangekondigd.

De Wmo toezichthouders hebben de volgende locaties in Arnhem bezocht: Bouriciusstraat, Johan de Wittlaan, Huissensestraat en Rosendaalsestraat.

In juli 2018 heeft een tweede bezoek plaatsgevonden voor een interview met een medewerker en voor inzage van zorgdossiers.

2. Inspectieonderzoek hoofdkantoor Bruningweg

In juli 2018 heeft Stichting OnderDak melding gedaan van een calamiteit bij de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland Midden.

In overleg met de gemeente Rheden heeft de toezichthouder Stichting OnderDak gevraagd zelf onderzoek te verrichten naar de calamiteit. Er is een intern onderzoek gestart en deze is aan de toezichthouder toegezonden. In navolging hierop is door de GDD Gelderland Midden een inspectieonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek (o.a. klantendossiers) en interviews.

Conclusie:

In de kwartaalgesprekken met de Centraal Regio Gelderland zijn de conclusies en bevindingen van beide inspecties besproken. Naar aanleiding hiervan is een plan van aanpak gemaakt, waarbij corrigerende maatregelen zijn opgesteld bij de geconstateerde tekortkomingen. Centraal Regio Gelderland heeft voor elke gesprek een verslag gemaakt. Uit dit verslag blijkt dat Stichting OnderDak na overleg, heeft voldaan aan de gestelde verbeterpunten.

Interne Klachten

Uit de registratie van de interne klachten van klanten blijkt dat er in totaal 3 klachten via de interne klachtenregeling zijn ontvangen. Dit is 0,12% van het aantal klanten die Stichting OnderDak in zorg heeft. Alle ontvangen klachten zijn in behandeling genomen. De behandeling ervan is inmiddels afgerond. Alle drie de klachten gingen over het 'gebrek aan veiligheid'.

Melding incidenten

In het jaar 2018 zijn er 76 meldingen geregistreerd.

Het thema wat daarbij nog steeds de overhand heeft, met maar liefst 45 meldingen, is agressie.

Daarnaast zijn er een aantal meldingen gedaan over diefstal (3), inbraak (2), het bedreigen met suïcide (1), het bedreigen van medewerkers (1), belgedrag (1), het afgaan van vals brandalarm (1), brandstichting (1), dreigement (1), medicatie (1), middelen gebruik (1), suïcidaal psychotisch (1), val incident (1), het verbergen van gezochte persoon (2), het verbreken van woningverbod (1), het vermijden van zorg (1), vernieling (1), buitensporig gedrag (5), mishandeling (1), het niet na komen van een RM maatregel (1).

Waarvan:

Calamiteitenmelding

1x een melding bij het overlijden van een klant.

3x een melding jegens geweld in de zorgrelatie.

Deze calamiteiten zijn gemeld bij de IGJ of VGGM.

De incidenten en de getroffen (verbeter) maatregelen zijn structureel in het werkoverleg binnen de teams besproken. Naar aanleiding van deze meldingen is een calamiteitenonderzoek uitgevoerd door de VGGM. De vastgestelde tekortkomingen zijn in de contractgesprekken met de gemeenten doorgenomen. Uit deze gesprekken blijkt dat de voorgestelde verbetermaatregelen in voldoende mate zijn geïmplementeerd en geborgd.

Public Relations

In 2018 is de website van Stichting OnderDak aangepast en verder verbeterd.

Op de website wordt regelmatig nieuws en berichten over de organisatie geplaatst. Stichting OnderDak wil op deze manier ook digitaal zichtbaar en herkenbaar zijn voor professionals, inwoners en ketenpartners.

Voor de interne communicatie wordt er maandelijks per mail een nieuwsbrief naar de medewerkers verstuurd.