

Kwaliteitsrapport De Belvertshoeve over het jaar 2017

25 mei 2018



Linde Pruís



Inhoud

Het verhaal van Jannick.....	4
Algemeen.....	5
De Belvertshoeve	5
Kerngegevens	5
Dynamiek die relevant is voor kwaliteit	5
Werkwijze kwaliteitsrapport	6
Werkwijze teamreflectie	7
Externe visitatie.....	7
Samenvatting.....	8
Reflectie JoRa	9
Thema's	11
Zorgproces.....	11
Werkwijze.....	11
Dialog.....	11
Kwaliteit van bestaan	11
Het verhaal van Anselma.....	13
Eigen regie	15
Regie	15
Vrijheidsbeperkende maatregelen.....	15
Zeggenschap.....	15
Ervaringen van jongeren	16
Samenspel in zorg en ondersteuning	16
Met de jongere	16
Met het systeem.....	16
Met het sociaal netwerk.....	16
Met het professioneel netwerk.....	17
Het verhaal van Amal	18
Veiligheid	19
Risiko-inventarisatie	19
Melden incidenten	19
Audits.....	19
Medewerker veiligheid.....	20
Betrokken en vakbekwame medewerkers.....	20

MTO	20
Scholing en deskundigheid	20
Teamreflectie	20
Het verhaal van Linde	23
Conclusies	24
Oordeel over kwaliteit van zorg	24
Kwaliteitsverbetering	24
Voortgang	24
Bronnen	25

Het verhaal van Jannick

Mijn naam is **Jannick** en ik ben 23 jaar oud.

Sinds 1 februari 2013 woon ik op de Belvertshoeve en ik woon hier nog altijd met veel plezier. Ik heb vier jaar in het hotel gewoond, daarna ongeveer één jaar op het terrein en nu woon ik sinds kort in het groepshuis.

Ik vind het fijn dat ik hier mocht komen want sinds ik uit huis ben gegaan, had ik alleen nog maar op crisisplekken gezeten. **Overal was ik een nummer in plaats van gewoon Jannick. Ik word hier wel gezien als Jannick en dat is echt heel fijn.** Ook toen ik hier kwam wonen was er een warm welkom.

Ik ben in die vijf jaar heel erg gegroeid. Ik hoor iedereen nog zeggen: “vijf jaar geleden was je een totaal ander mens met agressie enz. en kijk jezelf nu eens”. **Volgens iedereen moet ik trots zijn op mezelf**, maar eigenlijk ben ik trotser op iedereen die hier werkt. Zij durfden het aan met mij. Ik ben gewoon heel dankbaar. De Belvertshoeve mag dan een stichting zijn, **voor mij voelt het als een tweede familie want familie steunt elkaar en laat elkaar nooit vallen.**

Jannick

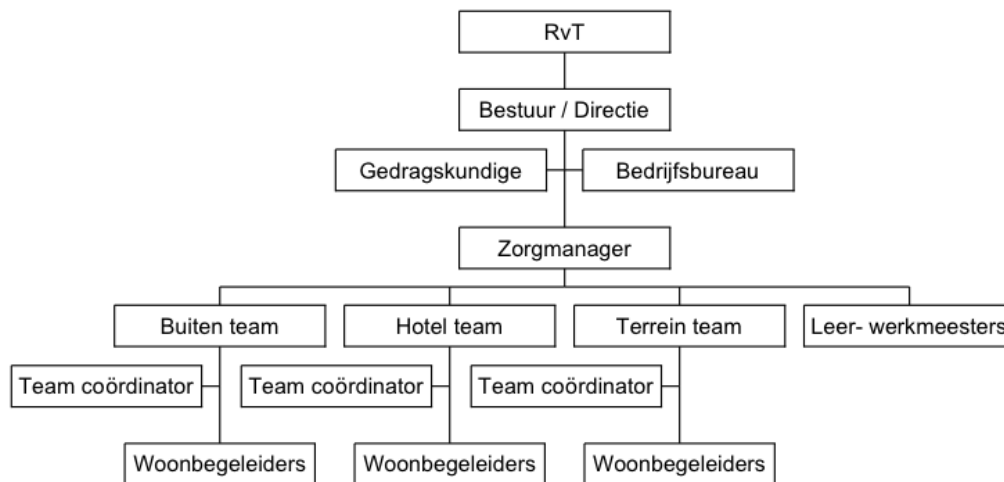
Algemeen

De Belvertshoeve

De Belvertshoeve is een kleinschalig begeleid wonen, leren en werken concept voor jongeren tussen de 18 en 29 jaar met een lichtverstandelijke beperking of normaal begaafd met diverse (gedrags)problematieken. Uniek is dat op een en dezelfde locatie midden in de bossen van Oisterwijk zowel wonen, leren en werken kunnen worden aangeboden [bron 1](#). De doelgroep en contra- indicaties zijn vastgelegd in het document “Doelgroep beschrijving”, beschikbaar voor alle medewerkers [bron 18](#). Deze doelgroep loopt op alle levensgebieden tegen problemen aan door gebrek aan inzicht en vaardigheden. Stichting de Belvertshoeve helpt hen weer grip te krijgen op de verschillende levensgebieden. Er wordt ondersteuning geboden op maat, afhankelijk van wat de jongere nodig heeft. Bij de een is sprake van (tijdelijke) overname terwijl de ander slechts wordt gestimuleerd en geactiveerd.

Kerngegevens

De Belvertshoeve biedt ondersteuning en begeleiding op basis van WMO en Wlz. Het totaal aantal jongeren is 42 waarvan 18 op basis van de Wlz. De Belvertshoeve richt zich op jongeren van 18 tot en met 29 jaar. Incidenteel stromen jongeren na hun 30^e uit. Jongeren hebben Wlz indicaties VG 3 t/m 7 en LVG 1 t/m 5 [bron 17](#).



Dynamiek die relevant is voor kwaliteit

De Belvertshoeve ondersteunt en begeleidt jongeren die veelal in reguliere intramurale zorg niet de juiste ondersteuning krijgen, en daar vastlopen. Het gaat om jongeren die vanwege een complexe voorgeschiedenis en een hoog risicoprofiel een zwaar dossier hebben opgebouwd. Die vanwege bijkomend risicogedrag worden afgewezen op reguliere begeleid wonen voorzieningen. Deze problemen kunnen velerlei zijn (ernstige gedragsproblemen, agressie, seksuele problematiek, geen school en/of dagbesteding, drugs, criminaliteit, schulden, problemen thuis, enz.). Er is sprake van een combinatie van beperkingen en problemen (leerproblemen, psychiatrische-, sociaal (- en/of) emotionele problemen) [bron 3](#).

Op de Belvertshoeve wordt meer nabijheid geboden en rust, reinheid en regelmaat, vanuit een individuele benadering [bron 2](#). In 2016 (met uitloop naar 2017) is onderzoek gedaan naar de meerwaarde van de Belvertshoeve. Enkele van de positieve punten die genoemd worden door zowel

jongeren¹, medewerkers als ketenpartners zijn (onder andere): kleinschaligheid, ontwikkelingsgericht, ingebed in de maatschappij, korte lijnen. Verbeterpunt is de communicatie en de kleinschaligheid, die zowel kracht als zwakte kan zijn [bron 2.1](#).

De kleinschaligheid, flexibiliteit en nabijheid maakt dat er zelden tot nooit klachten worden ingediend bij de externe klachtencommissie. In 2017 is er één klacht ingediend die niet ontvankelijk is verklaard [bron 6](#). Jongeren en medewerkers zijn erg tevreden, en de respons op het CTO [bron 8](#) en MTO [bron 9](#) is hoog. Er is een laag ziekteverzuim: (door twee langdurig zieken is het in 2017 6,46%, maar zonder deze twee zieken is het 0,72%) [bron 16](#).

De doorstroom naar woning van de woningbouw voor jongeren die uitstromen en geen recht meer hebben op intramurale zorg (en waarvan wordt verwacht dat ze uitstromen naar een eigen woning met ambulante ondersteuning), is een probleem. Er zijn geen woningen beschikbaar. Daar worden gesprekken over gevoerd met de gemeente Tilburg en de woningbouwcoöperatie de Leystromen, maar dit heeft nog niet geleid tot een oplossing [bron 4](#).

De politie gaat minder taken op zich nemen ten aanzien van verwarde personen en jeugd met (drugs)psychose. Dit kan gevolgen hebben voor de Belvertshoeve omdat tot nog toe de politie werd ingeschakeld bijvoorbeeld als een jongere in psychische nood wegliep. De Belvertshoeve vindt het belangrijk om deze ontwikkeling nauwlettend te volgen en waar nodig de interne procedures op aan te passen [bron 4](#).

Werkwijze kwaliteitsrapport

Dit kwaliteitsrapport is ontstaan door de gegevens te verzamelen zoals vermeld bij [bronnen](#), en door gesprekken met management, orthopedagoog en bedrijfsvoering. Analyses zijn vooral gedaan in de directiebeoordeling en in het strategisch meerjarenbeleid. Doordat de Belvertshoeve een kleine, platte organisatie is, heeft dit kwaliteitsrapport niet tot nieuwe inzichten geleid: bestuur en management staan altijd in nauw contact met de jongeren, wettelijk vertegenwoordigers en met medewerkers. De Belvertshoeve is sinds 2010 HKZ gecertificeerd en heeft altijd het primaire proces als uitgangspunt voor het kwaliteitsmanagementsysteem gehouden.

Wel is voor dit kwaliteitsrapport nadrukkelijk ingezoomd op de 6 thema's. Er is gekeken of er nog aanvullende verbetermaatregelen getroffen moeten worden, voor zover die niet al in de meest recente directiebeoordeling zijn geconstateerd; of dat doelstellingen geformuleerd dienen te worden voor zover die niet al in het strategisch meerjarenbeleid zijn verwoord. Het conceptrapport is vervolgens voorgelegd aan twee leden van de Jora². Ook zijn enkele jongeren gevraagd om iets te schrijven over hun ervaringen bij de Belvertshoeve. Deze teksten zijn volledig en ongewijzigd opgenomen in dit rapport. De Belvertshoeve heeft geen OR of PVT. Het definitieve rapport wordt beschikbaar gesteld aan de Raad van Toezicht en aan de medewerkers, en is openbaar toegankelijk via de website van de Belvertshoeve.

Dit kwaliteitsrapport behandelt het kalenderjaar 2017. De directiebeoordeling 2017 is op 21 maart 2018 vastgesteld en gaat ook over het kalenderjaar 2017. Het strategisch meerjarenbeleid 2018-2020 is op dit moment nog in concept. Deze drie documenten hangen met elkaar samen, verwijzen naar elkaar en vullen elkaar aan.

¹ De Belvertshoeve spreekt over "jongeren" in plaats van "cliënten".

² Jongerenraad

Werkwijze teamreflectie

Omdat het werken vanuit de relatie en een persoonsgerichte benadering essentieel is voor een succesvolle begeleiding van deze doelgroep, is de reflectie op het eigen handelen (zowel individueel als teamgericht) zeer belangrijk. Zowel in formele (individuele) gesprekken, tijdens teamoverleg en bij “coaching on-the-job” worden zelfreflectie en teamreflectie gestimuleerd. Daarbij is een rode draad: “hoe draagt jouw handelen bij aan het welzijn van de jongeren”, en: “wat ging er goed en wat kan beter”? Daarnaast wordt eens per 2 jaar een EQI-traject doorlopen, waarmee persoonlijke vaardigheden en ontwikkelpunten van medewerkers individueel en als team worden onderzocht. Omdat juist het persoonlijk handelen van medewerkers zoveel invloed heeft op de begeleiding van jongeren, draagt het EQI-traject bij aan verbetering van de begeleiding. Aanvullend zijn ook de thema’s “cliënttevredenheid”, “professioneel feedback geven” (elkaar feedback geven en kunnen ontvangen), en “bejegening” tijdens interne audits aan bod gekomen.

Het element “teamreflectie” of “zelfreflectie in teams” (bouwsteen 3 van het Kwaliteitskader) is daarmee voor de Belvertshoeve niet nieuw, maar onderdeel van het concept van de Belvertshoeve.

Externe visitatie

De Belvertshoeve kiest ervoor om dit jaar nog geen externe visitatie plaats te laten vinden. De aandacht is vooral gegaan naar het vinden van de juiste vorm voor het kwaliteitsrapport. Volgend jaar, in 2019 zal een externe visitatie plaatsvinden over het verslagjaar 2018.

Samenvatting

Dit kwaliteitsrapport leidt (zoals ook verwacht) niet tot nieuwe inzichten.

De kwaliteit van zorg is over het algemeen goed. Dit blijkt in de eerste plaats uit de hoge mate van betrokkenheid van jongeren, zoals merkbaar in de motivatie om bij te dragen aan dit kwaliteitsrapport of bijvoorbeeld mee te gaan bij gesprekken met het Zorgkantoor of de gemeente.

Verder blijkt de kwaliteit van zorg uit het CTO en MTO, het feit dat de zorgplancycclus goed verloopt, of dat interne en externe audits niet of nauwelijks relevante verbeterpunten oplevert.

Maatregelen die voortkomen vanuit analyses, evaluaties, metingen en onderzoeken, worden besproken met belanghebbenden en worden uitgevoerd. De voortgang wordt gevolgd via het verbeterregister en in het MT. Maatregelen die genomen moeten worden om te verbeteren (bijvoorbeeld op het gebied van interne communicatie) zijn dus al opgenomen in de verbetercyclus.

Jongeren krijgen begeleiding op maat, volgens de “menselijke maat”.

Het belangrijkste thema voor de begeleiding is “veiligheid”, op verschillende levensgebieden. Dit kan gezien worden als de specialisatie van de Belvertshoeve, waardoor jongeren die in reguliere intramurale instellingen vastlopen, op de Belvertshoeve weer tot ontwikkeling komen.

Er zijn geen conclusies die leiden tot nieuwe verbetermaatregelen.

Reflectie JoRa

Op 18 mei 2018 is het rapport doorgenomen met 2 leden van de Jora: Linde Pruis en Timo Westerhout. Hun mening over het rapport en over de kwaliteit van zorg op de Belvertshoeve is hieronder weergegeven. Aanwezig waren ook Ron Klaassen en Jeannette van Wanrooij, beiden directeur – bestuurders van de Belvertshoeve. De aantekeningen van het gesprek werden gemaakt door de (extern) kwaliteitsadviseur Saskia Brands. Het reflectiegesprek was een gelijkwaardig gesprek, een wederzijds uitwisselen van de visie op kwaliteit en ervaringen die men daarmee heeft opgedaan.

Linde en Timo zijn het op alle punten eens met de conclusies in het rapport. Op een aantal onderwerpen hadden zij wat aanvullingen of een toelichting.

In het hoofdstuk [dynamiek die relevant is voor kwaliteit](#) is benoemd dat de kleinschaligheid van de Belvertshoeve een kracht en een zwakte is. Linde zegt dat zij de kleinschaligheid alleen maar als heel positief ervaart. Jeannette legt uit dat het organisatorisch wel lastig kan zijn, als iemand bijvoorbeeld langdurig ziek is.

In hetzelfde hoofdstuk wordt benoemd dat er in 2017 maar 1 klacht is geweest, die niet ontvankelijk is verklaard. Timo geeft aan dat hij wel begrijpt dat er bijna geen klachten zijn, want jongeren (en zichzelf) zijn heel erg tevreden.

Voor het rapport zijn cijfers opgezocht over de uitstroom van jongeren. Deze cijfers bespreken we met elkaar: in 2017 zijn er tien jongeren uitgestroomd. Drie jongeren wilden niet verder met de zorg, drie jongeren zijn vertrokken met een “tegen-advies” verklaring en vier jongeren zijn uitgestroomd met een positief vervolgetraject. Als we dit bespreken blijkt dat het moeilijk is om conclusies te trekken uit deze cijfers. Linde vertelt dat er soms jongeren zijn die impulsief vertrekken terwijl dat helemaal niet verstandig is. Timo vertelt dat de jongeren vaak veel over elkaar weten omdat zij onderling met elkaar praten. Er is veel onderlinge betrokkenheid en bezorgdheid voor de ander. Met respect voor ieders privacy, geven de begeleiders soms uitleg over situaties en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. Soms moet de Belvertshoeve ook de conclusie trekken dat een jongere hier niet op de juiste plek zit. Het gebeurt gelukkig regelmatig dat een jongere later weer terugkomt. Soms om te wonen maar regelmatig ook om te vertellen hoe goed het nu met hem of haar gaat.

Omdat het niet mogelijk is om conclusies te trekken over kwaliteit op basis van de uitstroomcijfers, worden ze niet in het rapport opgenomen.

In het hoofdstuk [werkwijze](#) – zorgproces staat dat er wekelijks een mentorgesprek is. Timo en Linde vertellen dat dit wel naar behoefte is. Soms past het bij een leerdoel om juist geen mentorgesprek te hebben, maar juist in gesprek te gaan met andere begeleiders. Of er zijn wat minder mentorgesprekken omdat er ook al veel andere type begeleidings- of behandelgesprekken zijn. Dit past bij de werkwijze van de Belvertshoeve om zorg op maat te bieden.

In het hoofdstuk Samenspel in zorg en ondersteuning – [met het professioneel netwerk](#) staat dat de Belvertshoeve een nauwe samenwerking zoekt met andere betrokken instanties. Dit wordt beaamd door Timo en Linde. Beiden geven zij voorbeelden van hoe dat voor hen is verlopen en hoe de inspanning van de Belvertshoeve heeft geleid tot een betere samenwerking, met een positief gevolg voor hun ontwikkeling en kwaliteit van bestaan.

In het hoofdstuk [risico inventarisatie](#) staat: “De risico’s die worden geïdentificeerd, leiden vaak niet tot incidentmeldingen omdat de jongeren structuur en kaders aangeboden krijgen (nabijheid begeleiding, korte lijntjes)”. We praten erop door of dit zo wel gesteld kan worden. Timo geeft aan

dat er zeker wel incidenten zijn, zoals met agressie. De tekst wordt veranderd van “... leiden vaak niet... “naar “...leiden niet altijd tot...” Als we erover doorpraten, geven Linde en Timo aan dat zij niet weten wat de voorgeschiedenis is van iedereen, wat er in het verleden allemaal gebeurd is. Dat willen zij ook niet weten van elkaar. Eigenlijk weet je dus niet of er meer of minder incidenten zijn met iemand. Wel weten zij over zichzelf en anderen, dat een jongere soms een heel dik dossier heeft met allerlei problemen, en dat er op de Belvertshoeve niet alleen maar naar dat dikke dossier wordt gekeken. Op de Belvertshoeve krijg je een kans, wordt er naar jou als persoon gekeken en niet naar het dossier. Ron voegt toe dat incidenten soms ook ontstaan door een verkeerde bejegening, een verkeerde match met een vorige hulpverleningsinstantie. Als de bejegening goed is, zijn er ook minder incidenten.

Timo en Linde hebben een waardevolle aanvulling op het hoofdstuk [melden incidenten](#). In dit hoofdstuk staan de belangrijkste conclusies van de jaarlijkse analyse, cijfermatige informatie. Timo en Linde zijn eerst wat verbaasd over het aantal meldingen, maar herkennen de cijfers wel als blijkt dat deze meldingen vooral voortkomen uit het gedrag van 4 jongeren. Zij vertellen vervolgens over wat het met hen en de groep doet, als er “een heftige periode” is zoals zij dat noemen. Soms zit een jongere in een slechte periode en dan gaat er veel aandacht van de begeleiders uit naar die ene jongere. Dat is wel eens lastig voor de rest, voor de groep. Het is voor de jongeren naar om te zien dat een andere jongere het zo moeilijk heeft. Het geeft ook onrust en onzekerheid (waarom doet deze jongere zo?) op de groep. Er is dan minder aandacht voor de groep, al proberen de begeleiders wel gewoon door te gaan met de dagroutine. Ook zorgen de begeleiders ervoor dat aan de groep wordt uitgelegd wat er aan de hand is (met respect voor de privacy van de jongere om wie het gaat). Soms nemen Ron en Jeannette die rol op zich, nemen de tijd om aandacht te schenken aan de jongeren en hen hun verhaal te laten doen. Linde benoemt een paar keer, dat het best lastig is als er zo’n situatie speelt, maar dat zij ook vertrouwen heeft in de begeleiding dat het weer goed komt, wordt opgelost.

Bij het hoofdstuk [kwaliteitsverbetering](#) komen we niet tot punten die op dit moment verbeterd zouden moeten worden. Timo beaamt dit. Als hij het wonen op de Belvertshoeve vergelijkt met andere instellingen waar hij heeft gewoond, dat kan hij geen verbeteringen bedenken. Natuurlijk is het jammer als er soms minder aandacht door voor de groep, als het niet goed gaat met een jongere. Maar hij begrijpt dit ook en ziet ook dat dit zo goed mogelijk wordt opgelost. En de jongeren leren ook om met de groep dingen op te lossen, niet afhankelijk te zijn van de begeleiding.

Wat opvalt tijdens het gesprek en aan het communicatie tussen Timo, Linde, Ron en Jeannette, is dat er gelijkwaardig met elkaar wordt gesproken, met respect naar elkaar geluisterd, dat zij elkaar goed kennen en vooral dat er veel humor is. Ze maken onderling grapjes en plagen elkaar. Als Saskia dit benoemt zegt Linde: “Bij de Belvertshoeve gaat niet alles helemaal pedagogisch correct, maar het werkt wel”. Zoals Timo beaamt: “je voelt je als jongere hier niet een ‘pedagogisch project’, maar gewoon een mens. De Belvertshoeve voelt als een thuis, een veilige haven”.

Over de samenvatting die voor de jongeren bestemd is, geeft Timo het volgende advies: “geen moeilijke woorden, korte teksten (totaal 1 tot 1,5 bladzijde tekst). Maak het positief en benadruk dat de Jora heel tevreden is. Wij willen het rapport gebruiken om aan anderen te kunnen laten zien. Zet in de samenvatting ook de stukjes tekst die 4 jongeren hebben aangeleverd over hun ervaringen bij de Belvertshoeve. Daar mag de samenvatting wel langer door worden”.

Thema's

Zorgproces

Werkwijze

Het persoonlijk begeleidingsplan beschrijft vanuit beeldvorming, competenties, problematiek en risico's welke zorg nodig is voor de jongere. De mate van begeleiding, wijze van bejegening, doelen van de jongere en afspraken worden hierin vastgelegd. De frequentie waarin de jongere een zorgplanbespreking heeft, is elk half jaar. Hiervoor is gekozen omdat jongeren zich qua leeftijd en zorgtraject bevinden in een fase waar in korte tijd veel kan veranderen. Bij een zorgplanbespreking wordt, naar wens van de jongere, het systeem³ betrokken. De orthopedagoog is verantwoordelijk voor de inhoud van het plan. Het plan wordt samen met de persoonlijk begeleider opgesteld. De zorgmanager is verantwoordelijk voor de planning en aansturing hierop. De persoonlijk begeleider heeft wekelijks een mentorgesprek met de jongere waarbij gebruik wordt gemaakt van een vast format wat tevens basis biedt voor de verslaglegging.

Deze zorgplancyclus verloopt over het algemeen naar tevredenheid, hier is de afgelopen jaren veel in geïnvesteerd. De planning van gesprekken kan soms beter (agenda-technisch) [bron 4](#).

Dialogoog

De jongere speelt een belangrijke rol bij het opstellen van een zorgplan. De ondersteuning die de Belvertshoeve biedt is een interactief proces met de jongere en diens sociale systeem. Wanneer mogelijk wordt de jongere betrokken bij het schrijven van het plan en het opstellen van de doelen. Het samen opstellen van een plan is van belang om de jongere zich verantwoordelijk te laten voelen over gemaakte afspraken met betrekking tot het eigen zorgtraject. De jongere heeft hierdoor een belangrijke stem in het eigen leerproces. De jongere en diens systeem kunnen inbreng leveren tijdens de halfjaarlijkse besprekingen. Door ondertekening van het plan stemt de jongere in met de gemaakte afspraken en opgestelde doelen. Uit het CTO blijkt dat driekwart van de jongeren positief oordeelt over de afspraken in het zorgplan, hun eigen inbreng daarbij en het houden aan afspraken door begeleiders. Ongeveer een vijfde is wat meer kritisch over deze onderwerpen, maar slechts een enkeling kiest het negatieve antwoord [bron 8](#).

Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit van bestaan komt tot stand in de samenwerking tussen jongeren en begeleiding. Nadat een jongere in zorg is gekomen, wordt eerst gewerkt aan stabilisatie van de situatie (werken aan een gezond dag- en nachtritme, dagroutine / structuur, gezond eetpatroon). Dit blijven vaak belangrijke thema's. Er ligt ook veel nadruk op het vergroten van zelfstandigheid en zelfredzaamheid in zelfzorg. Als voorbeeld: veel jongeren hebben niet geleerd om zelf naar de huisarts of tandarts te gaan. Stapsgewijs wordt jongeren geleerd om dit zelfstandig te kunnen. Vergroten van de autonomie draagt volgens de visie van de Belvertshoeve bij aan de kwaliteit van bestaan.

Grotere thema's waar jongeren in begeleid worden, hebben te maken met veiligheid. Zie verder onder het [hoofdstuk veiligheid](#).

Naast het werken aan doelen, is het creëren van een veilig leefklimaat van belang voor de kwaliteit van bestaan. Samen (jongeren en begeleiding) leuke dingen doen, met elkaar eten. Naast de jongere staan en niet erboven, een relatie aangaan met de jongere, werken vanuit een persoonlijke, menselijke benadering. Er is laagdrempelig contact mogelijk, ook met de orthopedagoog en de

³ Met het systeem wordt bedoeld: de (pleeg- of stief-) ouders of verzorgers, wettelijk mentoren, andere familie, diegenen die de jongere erbij wil hebben.

directie [bron 2.1](#). Er is geen onderscheid op basis van welke functie iemand bekleedt. Het gemiddelde rapportcijfer dat wordt gegeven aan de begeleiding is een 7,6 [bron 8](#). Timo, lid van de Jora, voegt daar in het reflectiegesprek op 18-5-18 aan toe: “je kunt gewoon jezelf zijn”. En Jora-lid Linde zegt: “ik vertrouw Ron en Jeannette (*bestuurders*), heb een veilig en fijn gevoel bij hen”.

Het verhaal van Anselma

Mijn tijd op de Belvertshoeve.

Ik ben **Anselma**, en ben 24 jaar. Ik woon sinds 20 mei 2014 op de Belvertshoeve.

Ik ben op de Belvertshoeve komen wonen met een drugsverslaving, en mijn doel hier was om ervan af te komen. 2 jaar lang is het met **ups en downs** gegaan, en veel strijd gehad met de begeleiding. Ik heb bij novadic kentrum gezeten, en moest daar 1 keer in de week heen. Dat heeft mij heel goed geholpen! **Ik heb het uiteindelijk allemaal zelf moeten doen, maar doordat de begeleiding vertrouwen in me hebben gehad en altijd achter me hebben gestaan is het mij gelukt.** Op 24 februari 2016 was mijn laatste dag, dat ik echt iets had gebruikt. Nu zijn we inmiddels meer dan 2 jaar verder en heb nog steeds niks gebruikt, ik heb er ook geen zucht meer naar en wordt er zelfs nu misselijk van als ik het al ruik.

Toen ik eenmaal van de drugs afwas, waren mijn emoties heftiger geworden. Door het drugs gebruik heb ik veel weg gestopt, en moest leren om opnieuw met mijn emoties om te gaan. **Ik merkte dat ik het niet alleen kon samen met de begeleiding, en dat er meer hulp voor nodig was.** Dat heb ik hier ook aangegeven bij onze orthopedagoog, en **samen opzoek gegaan** wat de mogelijkheden waren. We kwamen uit mijn stevig dichterbij, we hebben me aangemeld en kreeg al snel een gesprek. Een aantal gesprekken gehad en samen gekeken wat de opties waren, ik kon daar naar de dagbehandeling om therapieën te gaan volgen. Ik kon zelf een beetje kiezen wat ik wilde aan therapieën, ik had keuzen uit PMT (Psychomotorische therapie), Socio therapie, beeldende therapie, drama. Mijn keuze was om PMT (Psychomotorische therapie) te gaan doen, en heb er Socio therapie bij gehad ik heb ook een tijdje beeldende therapie gedaan.

Ik ga elke Dinsdag naar therapie, en mijn dag begint daar om 10.45u tot 14.00u. Als ik thuis kom ben ik wel echt helemaal op, maar ik doe het voor een goed doel. De begeleiding wordt er bij betrokken, zodat hun ook weten wat ik daar doe. Begeleiding probeert zeker hun best te doen om mij te begrijpen, maar dat lukt ook niet altijd. Ik ben iemand die het lastig vind om over gevoelens te praten, en lukte me 2 jaar geleden niet eens. **Dankzij mijn therapieën heb ik geleerd om woorden aan mijn gevoel te geven, het verschil weten wat nu echt verdriet is en wat boosheid is.** Begeleiding begint mij nu beter te begrijpen, waardoor ze mij goed kunnen helpen.

De Belvertshoeve is een fijne plek om te wonen, en je gaat met doelen aan de slag. **Hier leer je werken, naar school gaan, aan de structuur te werken.** Zodat wij een leuke baan kunnen krijgen later. Als het even niet lukt om naar je werk te gaan, dan kijken ze samen met mij wat wel lukt.

Naar 4 jaar ga ik het terrein verlaten van de Belvertshoeve, maar ben nog niet helemaal weg. Ik mag doorstromen naar het Groepshuis, waar ik 1 keer in de week ga koken, elke dag een taakje doen, minder begeleiding. Op 20 mei 2018 is het dan ook zover en mag ik gaan verhuizen, het is allemaal super spannend en eng. **Dit was mijn volgende doel om naar toe te groeien, en dat doel is behaald.**

Kan ik zeggen dat ik trots op mezelf ben? **Ja, ik ben trots op mezelf, maar moet ook nog veel dingen leren. Maar stapje voor stapje kom ik er!** Ik ben iemand die graag 6 stappen vooruit doet, maar uiteindelijk moet ik 4 stappen terug doen. Ik wil altijd te snel gaan en een hoop overslaan, maar heb inmiddels geleerd dat dat geen optie is voor mij. Ik kom mezelf dan tegen, waardoor ik een slechtere periode heb.

Ik kan zeggen dat het nu goed met me gaat, en ik heb ook nog mijn ups en downs. Maar dat heeft toch iedereen? Zo'n groep als de Belvertshoeve vinden we nooit meer, **de Belvertshoeve heeft mij laten groeien.** Ik wil Ron en Jeanette hiervoor ook heel veel voor bedanken, want zonder hun was de Belvertshoeve er niet geweest. Ron en Jeanette kennen we ook persoonlijk, omdat ze altijd

even een kijkje komen nemen. Ze vragen altijd aan ons hoe het met ons gaat. Deze 2 mensen zijn toppers!!!

Groetjes Anselma

Eigen regie

Regie

In het CTO wordt onderzocht in welke mate jongeren tevreden zijn over beslissen en zelfstandigheid. Het gemiddelde rapportcijfer hiervoor is relatief hoog, en bedraagt een 7,7. Bedtijden of kamertijden zijn het vaakst genoemd als verbeterpunt. Dit past bij de doelstelling van de Belvertshoeve om een gezond dag- en nachtritme tot stand te brengen bij de jongeren. Zoals in het [hoofdstuk “zorgproces”](#) beschreven, is de eigen regie van jongeren van groot belang. Zonder motivatie van de jongere kan er geen ontwikkeling tot stand komen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

De Belvertshoeve heeft geen BOPZ-erkenning en kan niet zonder instemming vrijheidsbeperkende maatregelen opleggen. Begeleiding door de Belvertshoeve is op vrijwillige basis. Wel worden afspraken in het zorgplan vastgelegd in het kader van de veiligheid van de jongere, (bv. i.v.m. automutilatie, verkeersveiligheid en beïnvloedbaarheid) en soms om ongewenst gedrag ten opzichte van anderen te voorkomen. Het beleid is vastgelegd in het protocol “vrijheidsbeperkende maatregelen” [bron 18](#). Dit beschrijft hoe wordt omgegaan met alle maatregelen die worden genomen om, zowel fysiek als verbaal, die de vrijheid van jongeren beperken. Er wordt gewerkt met signaleringsplannen bij jongeren met risico op ernstig probleemgedrag of agressie. Begeleiders nemen in conflictsituaties een de-escalerende houding aan: "zeggen van de juiste dingen op het juiste moment". Hier worden zij op geschoold.

Gewerkt wordt met waarschuwingen en officiële waarschuwingen wanneer gedrag van een jongere ontoelaatbaar is en herhaaldelijk blijft voorkomen ondanks de kaders, aansturing en alternatieven die worden geboden. Het doel van deze waarschuwing is de jongere te informeren over het feit dat het getoonde gedrag niet wordt geaccepteerd en dat er verandering moet plaatsvinden. In de officiële waarschuwing die wordt opgesteld en uitgereikt door de zorgmanager, staat altijd de datum waarop deze is afgegeven, de reden van de officiële waarschuwing met een beschrijving van het gedrag van de jongere, afspraken en consequenties die worden gemaakt om het gedrag in het vervolg te voorkomen of te begeleiden en deze wordt ondertekend door de zorgmanager en de jongere. De werkwijze is beschreven in het document “protocol officiële waarschuwing, schorsing en gedwongen einde zorg” [bron 18](#).

Het doen voorkomen van vrijheidsbeperkende maatregelen en officiële waarschuwingen, schorsing en gedwongen einde zorg, wordt in het cliëntdossier gerapporteerd [bron 15](#).

Zeggenschap

Formele medezeggenschap is geregeld door het aanstellen van een Jora (Jongerenraad). De Jora heeft tot taak de belangen te behartigen van alle jongeren die door de Belvertshoeve begeleid worden. Rechten en plichten zijn vastgelegd in het “reglement jongerenraad” [bron 18](#). De Jora vergaderd eens per maand, in samenspraak met een woonbegeleider en de zorgmanager. De Jora kan zelf onderwerpen aandragen, en wordt ook geïnformeerd en om advies gevraagd. De Jora voelt zich serieus genomen en kan haar taak naar tevredenheid uitoefenen [bron 5](#). Andere jongeren zijn goed op de hoogte van het bestaan van de Jora en haar taken, blijkt uit het CTO [bron 8](#). Ook de directie is tevreden over het functioneren van de Jora [bron 4](#).

Per locatie zijn er groeps gesprekken. Soms thema gestuurd (activiteitenplanning, eten, groepsprocessen, sociale omgang), soms zonder thema (“koffie-overleg”).

Gemiddeld eens per jaar is er een grote bijeenkomst voor alle jongeren en hun systeem. De directie gebruikt deze bijeenkomst om jongeren en hun systeem te informeren over ontwikkelingen.

Daarbuiten zijn management en directie altijd laagdrempelig bereikbaar voor vragen, klachten en suggesties [bron 11](#).

Ervaringen van jongeren

- Ervaringen van jongeren worden eens per 2 jaar onderzocht door Ipso Facto.
- Bij elke planbespreking wordt gestart met de vraag: “hoe vond je de afgelopen periode”?
- Bij elk (wekelijks) mentorgesprek wordt gevraagd: “wat ging er goed deze week”?
- Bij einde zorg wordt een eindverslag geschreven waarin indien mogelijk de ervaring van de jongere wordt opgenomen. Dit laatste lukt vaak niet, omdat de jongere meestal zo bezig is met de volgende stap, dat hij of zij niet bereid is om het eindverslag te bespreken.

Het laatst gehouden CTO was in 2016, voor 2018 zal opnieuw met Ipso Facto een onderzoek worden uitgevoerd. De resultaten en mogelijke verbeteracties van het CTO wordt besproken met de Jora en met de medewerkers. Indien van toepassing zijn individuele verbeterpunten in het persoonlijk dossier van de jongere opgenomen. Het resultaat van het CTO 2016 was overwegend positief. De meest genoemde ‘verbeterpunten’ hebben te maken met medebewoners of onderlinge verhoudingen/sfeer, onderhoud van de woning en eten [bron 8](#). Hoewel het CTO niet heel goed is aangesloten bij de doelgroep van de Belvertshoeve, is de werkwijze in vergelijking met andere bureaus wel het best passend. Voor 2018 zal Ipso Facto verzocht worden om een aantal specifieke vragen op te nemen in het CTO, om daarmee de uitkomst meer relevant te maken [bron 4](#).

Zaken die ter sprake komen tijdens planbespreking of het mentorgesprek, leiden altijd tot dialoog en indien nodig tot afspraken. Dit wordt gerapporteerd in het zorgplan van de jongere [bron 15](#).

Samenspel in zorg en ondersteuning

Met de jongere

Het is van groot belang dat de jongere ervaart dat begeleiders betrouwbaar zijn. Daar wordt veel in geïnvesteerd. Bijvoorbeeld door mee te eten (niet omdat er “toezicht” nodig is, maar als positief contact), en door veel (sport)activiteiten te doen waar begeleiders en jongeren aan deelnemen. Investeren in de relatie, zodat op het moment dat een jongere het moeilijk heeft, er een positieve basis is. Vanuit de visie dat je niet moet zeggen dat je betrouwbaar bent, maar je moet betrouwbaar zijn.

Met het systeem

Er wordt ook nauw samengewerkt met het systeem, afhankelijk van wat voor de jongere wenselijk en positief is. Dat kunnen ouders zijn, pleegouders, adoptieouders, stiefouders, wettelijk vertegenwoordigers, opa en oma enz. Positieve contacten met het systeem worden gestimuleerd, onder andere door jaarlijks een barbecue te organiseren. Sociale interactie wordt gestimuleerd, bijvoorbeeld door de jongere te herinneren aan het sturen van een kaartje aan ouders. In het persoonlijk plan worden afspraken opgenomen als dat nodig blijkt, bijvoorbeeld over wanneer wel of juist niet contact wordt gezocht met het systeem. Ook kunnen er doelen zijn opgenomen in het zorgplan en bieden begeleiders advies en begeleiding. Zo kan het zijn dat de begeleider met de jongere mee gaat op bezoek bij een ouder in het ziekenhuis, of bij een eerste bezoek sinds jaren aan een belangrijke volwassene.

Met het sociaal netwerk

Positieve contacten met leeftijdgenoten worden gestimuleerd. Veel is er mogelijk, waarbij de veiligheid van de jongere en zijn/haar belang altijd voorop staat. Niet alle contacten met leeftijdgenoten is wenselijk, de begeleiders wegen (in samenspraak met de jongere) af of contact

daadwerkelijk positief is. Hierbij wordt de nadruk gelegd op gebruik van sociale media en veilig gebruik van een telefoon. Dit door situaties voor te bespreken en voorbeelden uit de praktijk te analyseren en samen te komen tot een passend alternatief.

Met het professioneel netwerk

De Belvertshoeve heeft een nauwe samenwerking met STEVIG van Stichting Dichterbij. Vaak volgen jongeren therapie via STEVIG. Regelmatig zijn therapeuten van STEVIG op locatie van de Belvertshoeve voor het contact met de jongere. In 2017 is er een gezamenlijke workshop geweest met een team behandelaren, therapeuten en de casemanager van STEVIG en de teams van de Belvertshoeve. Het doel daarvan was de samenwerking te optimaliseren zodat de ondersteuning van de Belvertshoeve en vanuit STEVIG goed op elkaar aansluit en elkaar versterkt. Vooraf was geïnterviewd bij de medewerkers wat beter zou kunnen in de samenwerking. Tijdens de workshop is naar raakvlakken gezocht. Resultaat is dat beide partijen elkaar beter weet te vinden en de communicatie is verbeterd.

Ook is er samenwerking met GGZ. Jongeren worden doorverwezen wanneer er een duidelijke behandelvraag ligt. Waar dit nodig is, wordt contact gezocht om de samenwerking te optimaliseren, zowel op het niveau van de individuele jongere als op organisatieniveau.

Verder is er nog samenwerking met AVG Trommelen, een specifieke orthopedagoog die EMDR biedt, met de huisartsenpraktijk Schopman, externe bedrijven voor leerwerkplekken voor jongeren, Kellebeek voor opleiding, Zorgkantoor, gemeente Oisterwijk en Tilburg, MEE.

Het verhaal van Amal

Hey met Amal

Ik vond het spannend om hier te komen wonen.

Maar uiteindelijk ben ik er aan gewend. en heb ik

Leuke jongeren en begeleiding om me heen die me goed

Kunnen helpen met me problemen en ik vind het

Fijn om hier te gaan groeien en meer te leren.

Wat ik ook heel leuk vind is dat ik in de horeca kan werken

En me dag goed bezig kan houden met afleiding en me

Zelf dat vind ik fijn.

Wat ik uiteindelijk hier wil bereiken om met mezelf bezig te zijn

En sterk van kan worden wat ik heb geleerd einde.....



Veiligheid

Veiligheid is het belangrijkste thema in de begeleiding van jongeren die op de Belvertshoeve wonen en (leren) werken. Vaak is er sprake van hechtingsproblematiek, depressieve stemmingen, jongeren die suïcide neigingen hebben (gehad) en die automutileren. Bij jongeren waarbij sprake is van seksueel grensoverschrijdend gedrag, wordt gewerkt met het Vlaggensysteem, gesprekken met de orthopedagoog en SORC gedragsanalyses om de oorzaak van het probleemgedrag te achterhalen met als doel de jongere zo min mogelijk te beperken in hun vrijheid en zoveel mogelijk deel te kunnen laten nemen aan de maatschappij. Tevens zijn er jongeren die bekend zijn met (soft)drugsgebruik of criminaliteit, het gebruik van drugs is niet toegestaan maar is voor veel jongeren wel bekend terrein. Andere veiligheidsthema's zijn medicatiegebruik, veiligheid op straat (verkeersveiligheid), sociale weerbaarheid / beïnvloedbaarheid, en het hebben van een gezond sociaal netwerk.

Risico-inventarisatie

De risico-inventarisatie die wordt afgenomen bij intake (op basis van een kennismakingsgesprek en dossieranalyse) is een belangrijke eerste inventarisatie om risico's in beeld te brengen en afspraken te maken om de risico's te beperken of te voorkomen. Tevens is het een afweging of de juiste mate van toezicht, zorg en ondersteuning geboden kan worden aan betreffende jongere. De risico-inventarisatie wordt geactualiseerd bij zorgplanbespreking en bij tussentijdse ontwikkelingen als daar sprake van is. De risico-inventarisatie geeft meestal een goed beeld, behalve over drugsgebruik. Soms wordt daar bij intake een te optimistisch beeld over weergegeven. De risico's die worden geïdentificeerd, leiden niet altijd tot incidentmeldingen omdat de jongeren structuur en kaders aangeboden krijgen (nabijheid begeleiding, korte lijntjes).

Melden incidenten

Incidenten worden gemeld middels het formulier melden incidenten en gerapporteerd in het cliëntdossier. De procedure melden incidenten is helder over de definitie van incidenten en de werkwijze [bron 18](#). In 2017 zijn er 166 meldingen gedaan. De top 3 die uit de jaarlijkse analyse van incidenten blijkt, zijn en suïcidaliteit -*denken aan en bezig zijn met zelfmoord*- en suïcidepogingen (28), weglopen (38) en automutilatie (29). Deze meldingen zijn gekoppeld aan 4 jongeren. Andere meldingen zijn (*verbale of fysieke*) agressie, Medicatie (*geweigerd, vergeten te geven, gevonden*) en middelengebruik (*drugs, alcohol*) [bron 7](#). Incidentmeldingen worden besproken in het teamoverleg en jaarlijks geanalyseerd in het MT. Verbetermaatregelen worden doorgevoerd en besproken met de teams en eventueel met de Jora.

Audits

Verschillende veiligheidsthema's worden met regelmaat aan een interne audit onderworpen. Zo is in 2016 de medicatieveiligheid en de risico-inventarisatie intern geaudit en in 2015 de thema's "hygiëne", "melden incidenten", "urinecontroles", "protocol seksueel misbruik", "protocol suïcide", "protocol drugsgebruik". De onderwerpen medicatie en melden incidenten worden regelmatig intern geaudit (en is onderwerp van teamvergadering), en te zien is dat hierop geen relevante verbeterpunten meer gevonden worden, in tegenstelling tot enkele jaren geleden. Verbetermaatregelen (aanscherpen van procedures, terugkerend thema's bespreken in het teamoverleg, scholing op het gebied van medicatie) hebben hun vruchten afgeworpen.

Bij de andere veiligheidsthema's zoals in 2015 geaudit, was de conclusie dat medewerkers goed op de hoogte zijn van de geldende protocollen en procedures, en er ook naar handelen. De enige aanvulling die in 2015 is gedaan, is het opnemen van een instructie over de bejegening bij een urine controle [bron 12](#).

Ook externe audits leveren nauwelijks verbeterpunten op. In het verleden waren terugkerende thema's: medicatieveiligheid en het houden van ontruimingsoefeningen. Tijdens de externe audit in 2017 is er geen enkel verbeterpunt geconstateerd [bron 13](#).

Medewerker veiligheid

Cliëntveiligheid hangt samen met medewerker veiligheid. Het arbobeleid is in 2015 [bron 14](#) volledig geactualiseerd, er is een actueel plan van aanpak Arbo RI&E en het jaarlijks oefenen met ontruimen wordt sinds 2015 trouw uitgevoerd. Meer hierover in het volgende hoofdstuk.

Betrokken en vakbekwame medewerkers

MTO

Elke 2 jaar wordt de medewerkertevredenheid onderzocht door Ipso Facto. In 2016 is dit voor het laatst gebeurt, voor 2018 staat een nieuw MTO gepland. De respons in 2016 was 100%! Alle 21 medewerkers hebben het MTO ingevuld. De grote meerderheid van de medewerkers is tevreden over de inhoud van het werk en vindt De Belvertshoeve een prettige organisatie om voor te werken. Het gemiddelde rapportcijfer voor het werken bij De Belvertshoeve is een 7,9 en er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het percentage "negatieve" antwoorden (*mee oneens of helemaal mee oneens*) is beperkt, minder dan 20% [bron 9](#).

Punten ter verbetering die worden aangegeven zijn de veiligheid in relatie tot het werken met jongeren en de interne communicatie. 38% geeft aan dat men zich wel eens fysiek bedreigd voelt door jongeren. Dit komt overeen met de problematiek van de doelgroep en meldingen incidenten. Medewerkers geven wel aan dat zij goed opgevangen worden door collega's en de leidinggevende als men iets vervelends heeft meegemaakt met jongeren of familieleden [bron 9](#). De resultaten van het MTO zijn besproken in de teamvergadering, en hebben waar nodig geleid tot verbetermaatregelen. Zo is er sinds 2016 meer aandacht geweest voor scholing, voor zover mogelijk en relevant. Het MTO gaf verder niet veel aanleiding tot verbetering, of mogelijkheid daartoe (zo is de beschikbaarheid van vergaderruimten niet eenvoudig opgelost binnen de beperkte mogelijkheden van een kleine organisatie).

Werkdruk en het zich bedreigt voelen, leidt niet tot een onevenwichtig ziekteverzuim. Er zijn 2 langdurig zieke medewerkers die begeleid worden door de Arbodienst (1 niet werk-gerelateerd ziekteverzuim en 1 deels werk-gerelateerd). Buiten deze 2 langdurig zieken, is het ziekteverzuim zeer laag [bron 16](#). Er wordt veel geïnvesteerd in coaching van medewerkers, het "stevig in de schoenen staan" van medewerkers.

Scholing en deskundigheid

Naast het EQI-traject dat positief bijdraagt aan de ontwikkeling van de medewerker als individu en het team als geheel [bron 10](#), is er jaarlijks scholing op het gebied van medicatie en omgaan met agressie. Daarnaast wordt volgens een jaarplanning verschillende thema's in het team besproken (drugs, seksualiteit en grensoverschrijdend gedrag, protocollen, ziektebeelden).

Teamreflectie

Onder het [hoofdstuk "werkwijze teamreflectie"](#) is al beschreven hoe de Belvertshoeve vorm geeft aan teamreflectie. Omdat er geen sprake is van 1 methodiek die is gebruikt, maar teamreflectie onderdeel van het concept van de Belvertshoeve en verweven in formele (individuele) gesprekken, tijdens teamoverleg en bij "coaching on-the-job", wordt hieronder een samenvatting gegeven op verschillende thema's:

Nakomen gemaakte afspraken reguliere zorg

Dat lukt bijna altijd. Er zijn in 2017 2 meldingen gedaan van het niet leveren van de geplande zorg [bron 7](#). Incidenteel wanneer er sprake is van een crisis of grote escalatie, kan het zijn dat een planbespreking niet doorgaat op het geplande tijdstip. Er wordt dan altijd direct een nieuwe datum gepland. Verder wordt in de teams gewerkt met jaarplanningen en agenda's.

Zicht op veiligheid van jongeren

Dankzij de risico-inventarisatie bij intake is er altijd bij aanvang goed zicht op veiligheid. Soms neemt probleemgedrag toe als gevolg van intensieve behandeling, die dan tijdens het verblijf op de Belvertshoeve gestart wordt. De mate van intern overleg en afstemming met deskundigen (bv. GGZ, STEVIG of politie) neemt dan toe. Er wordt ingegrepen als het team, management en de orthopedagoog inschatten dat de situatie niet meer veilig is voor jongere, de groep of de medewerkers. Verbetering kan plaatsvinden in (tijdelijke) crisisopvang bij GGZ-instanties, maar hierin is de Belvertshoeve afhankelijk van deze partijen.

Omgaan met agressie en seksueel grensoverschrijdend gedrag

Het beleid van de organisatie is duidelijk op dit gebied. Dit is bij de medewerkers (en jongeren) goed bekend [bron 12](#). Er wordt op maat zorg verleend, ook in geval van deze thema's, met als uitgangspunt de betreffende protocollen [bron 18](#).

Medicatie veiligheid

Medewerkers worden jaarlijks geschoold, en dankzij het Baxter systeem is het aantal medicatiefouten verminderd ten opzichte van een aantal jaar geleden (20 meldingen in 2017 waarvan 10 meldingen "geweigerd" [bron 7](#)). Tijdens elke teamvergadering is er aandacht voor medicatie wijzingen en incidentmeldingen omtrent medicatie.

Kwaliteit van bestaan jongeren

Kern van het werk is dat er binnen de Belvertshoeve nauwe samenwerking is tussen jongeren en begeleiding. Dit maakt dat er constructief gewerkt wordt aan volwassen worden, aan doelen die door beide partijen opgesteld zijn, aan een toekomst. Jongeren hebben zeggenschap in hun ontwikkeling, mogen zijn wie ze zijn en werken aan wie ze willen worden.

Sociaal netwerk van de jongere

Hier is veel aandacht voor, zoals ook beschreven in het [hoofdstuk "samenspel in zorg en ondersteuning"](#). Tussen medewerkers zijn de lijnen kort voor overleg en afstemming op dit gebied.

Sterke punten begeleiding

Jongeren geven aan dat zij zich fijn voelen op de Belvertshoeve omdat ze niet als een nummer worden gezien, dat de zorg persoonlijk is. De lijnen zijn kort omdat de organisatie plat is, communicatie verloopt dus direct en snel. Respect wordt vanuit alle kanten verwacht, van zowel jongeren onderling als tussen jongeren en begeleiding. In 2017 was het thema van de interne audit "interne communicatie" omdat dit zo belangrijk is voor het betrouwbaar-zijn. Dit heeft geleid tot enkele concrete verbetertips die kunnen leiden tot meer efficiëntie (afspraken over overdracht naar nachtdienst, afstemming tussen de verschillende teams en gebruik maken van de Outlook agenda) [bron 12](#). Een verbeterpunt zou nog kunnen zijn het meer tijd maken voor gesprek met de jongere, zodat er tijd is om te luisteren en niet intussen bezig te zijn met een oplossing of je volgende taak. Dit kwam ook als verbeterpunt naar voren uit het MTO (bijna een vijfde van de medewerkers is van mening niet voldoende tijd te hebben om het werk uit te voeren. Ongeveer de helft vindt dat dit wel het geval is) [bron 9](#).

Zwakke punten begeleiding

De Belvertshoeve is klein en daardoor ook kwetsbaar. Er is weinig buffer om verzuim of ongeplande roosterwijzigingen op te vangen. In geval van escalaties buiten kantoortijden om, zijn woonbegeleiders kwetsbaar omdat men dan vaak solistisch werkt (wel met telefonische achtervang). De doelgroep en mate van gedragsproblemen en het zich voordoen van soms ernstige incidenten (bv. automutilatie, suïcidepogingen, agressie) maakt ook kwetsbaar, het werk kan psychisch erg belastend zijn. Dit blijkt ook uit het MTO en leidt soms tot personeelsverloop. De werving en selectie is wel aangescherpt om dit voor een deel te kunnen voorkomen.

Competenties van medewerkers in aansluiting op de zorgbehoeften van jongeren

De Belvertshoeve is nog steeds in ontwikkeling. Er is niveauverschil in de verschillende teams, hier wordt aan gewerkt. Het personeel is opgeleid en er wordt gekeken naar ervaring, maar vooral naar aansluiting bij de jongeren. Jongeren zijn over het algemeen te spreken over het personeel, blijkt uit het CTO [bron 8](#). Er wordt samenwerking gezocht met andere instanties als het gaat om therapie aan jongeren, omdat de Belvertshoeve dit zelf niet in huis heeft.

Samenwerking binnen het team

Er zijn verschillen in de teams, omdat medewerkers langer blijven werken dan enkele jaren terug, kan er gebouwd worden. Daardoor is veel meer stabiliteit ontstaan door de jaren heen. Over het algemeen is de samenwerking goed. Weet men elkaar te vinden, is er overleg, hebben mensen wat voor elkaar, de jongeren en de organisatie over.

Het verhaal van Linde

Ik ben *Linde*, 25 jaar.

Ik woon nu ruim 4 jaar bij de Belvertshoeve op het terrein. Voor ik hier kwam wonen verbleef ik 7 1/2 jaar in verschillende gesloten instellingen. In heb bewust zelf gekozen voor een beschermde woongroep. *Ik wilde heel graag een plek waar ik echt kon wonen in plaats van tijdelijke opname.*

De Belvertshoeve is voor mij een hele *fijne en veilige omgeving* en voelt gewoon als mijn thuis. De zorg en begeleiding die hier wordt gegeven past zich aan op het individu. Er is niet één vast protocol. *Er wordt gekeken naar wat ik nodig heb en voor mijn wel/niet helpt.* Daardoor voel ik me geen nummer maar gewoon Linde.

Dagbesteding is hier voor alle jongeren verplicht en dat kan zijn in de projecten hier op de Belvertshoeve, school of werk buiten de deur. Ik werk 3 à 4 dagen in het bosrestaurant en 1 dag per week buiten de deur bij Stanislaus in Moergestel. Door de dagbesteding hier heb ik een goede dag invulling en structuur in mijn dag. Dit is voor mij heel helpend. Ik kan bijvoorbeeld ook niet zo goed omgaan met vrije tijd en daar word ik hier ook goed bij geholpen.

Ik knutsel veel en als de jongeren vakantie hebben gaan we met de groep een aantal keer in die weken op groepsuitje. We gaan dan verschillende dingen doen zoals bootje varen in de Biesbosch of naar een pretpark. Dit is ook goed voor de groeps sfeer. Een keer per jaar gaan Ron en Jeannette met ongeveer 8 jongeren een week op vakantie naar Kreta. Dit is altijd heel gezellig en ontspannen.

Al met al alleen maar goede dingen hier op de Belvertshoeve.

Conclusies

Oordeel over kwaliteit van zorg

Dit kwaliteitsrapport leidt niet tot nieuwe inzichten. Wij (Ron en Jeannette) zijn tevreden over de kwaliteit die geleverd wordt. We moeten doorgaan met de jongeren als persoon te zien en goed met ze samen te werken. Weten wat er speelt bij de jongeren zodat we ze goed kunnen helpen. Dat is de kern van kwaliteit. Als jongeren tevreden zijn en zich betrokken en veilig voelen, dan zijn we op de goede weg. Ook medewerkers moeten zich veilig en betrokken voelen. Alles valt of staat met de kwaliteit van de medewerkers. Er is veel vertrouwen in de medewerkers, door de directie en door de jongeren.

Kwaliteitsverbetering

De conclusies in dit rapport leiden niet tot verbetermaatregelen. Timo en Linde stemmen hiermee in. Er zijn altijd wel dingen die beter kunnen (bijvoorbeeld de interne communicatie), maar die zijn al in beeld dankzij CTO, MTO, interne en externe audits. Maatregelen daarvoor zijn al opgenomen in de verbetercyclus.

Voortgang

Van dit rapport wordt een samenvatting voor de jongeren gemaakt, op de wijze zoals is aangeraden door Timo. Timo en Linde bespreken dit rapport in de Jora, en zullen het ook gebruiken in contacten met anderen. Bijvoorbeeld tijdens een bijeenkomst met andere cliëntenraden.

De Raad van Toezicht zal dit rapport bespreken. Ook wordt het gedeeld met de medewerkers en ter informatie aangeboden aan de externe auditoren ten behoeve van de jaarlijkse HKZ-certificering.

Volgend jaar zal het rapport eerder geschreven worden omdat dan de externe visitatie moet plaatsvinden.

Bronnen

1. www.stichtingdebelvertshoeve.nl
2. Strategisch meerjarenplan 2016 2017
 - 2.1. Strategisch meerjarenplan 2016 2016. Eindconclusies en besluiten onderzoek naar meerwaarde (pag. 22).
3. Strategisch meerjarenbeleid 2018 – 2020 concept
4. Directiebeoordeling 2017
5. Inbreng Jora (JongerenRaad)
6. Jaarverslag Regionale Klachtencommissie 2017
7. Jaaranalyse 2017 incident meldingen
8. Rapportage cliëntervaringsonderzoek De Belvertshoeve 2016 – Ipsos op 7-12-2016
9. Rapportage onderzoek medewerkertevredenheid – Ipsos op 9-12-2016
10. Uitkomsten EQI-traject
11. Bijeenkomsten met jongeren, ouders of wettelijk vertegenwoordigers en medewerkers
12. Uitkomsten interne audits
13. Uitkomsten externe audits
14. Arbo risico-inventarisatie en evaluatie 11-03-2014
15. Qurentis
16. DigiMV
17. Excel overzicht cliëntgegevens
18. T-schijf: kwaliteitsdocumenten