

Kwaliteitsrapportage 2018

Stichting De Belvertshoeve



Inhoud

Algemeen	3	Samenspel in zorg en ondersteuning.....	20
De Belvertshoeve	3	Met het systeem	20
Kerngegevens	3	Met het sociaal netwerk	21
Dynamiek die relevant is voor kwaliteit	4	Met het professioneel netwerk	21
Werkwijze kwaliteitsrapport	6	Veiligheid.....	21
Werkwijze teamreflectie	6	Risico-inventarisatie	21
Werkwijze externe visitatie	7	Melden incidenten	22
Samenvatting.....	8	Audits	23
Reflectie JoRa	9	Medewerker veiligheid	23
Bevindingen externe visitatie	11	Betrokken en vakbekwame medewerkers.....	24
Thema's Zorgproces	12	MTO.....	24
Werkwijze	12	Scholing en deskundigheid.....	25
Dialoog.....	13	Teamreflectie	25
Kwaliteit van bestaan	13	Conclusies.....	27
Eigen regie	16	Oordeel over kwaliteit van zorg.....	27
Regie	16	Besluiten.....	28
Vrijheid beperkende maatregelen	17	Voortgang.....	28
Zeggenschap.....	17	Bronnen.....	29
Ervaringen van jongeren	18		
CTO	18		
Bezoek Zorgkantoor	19		

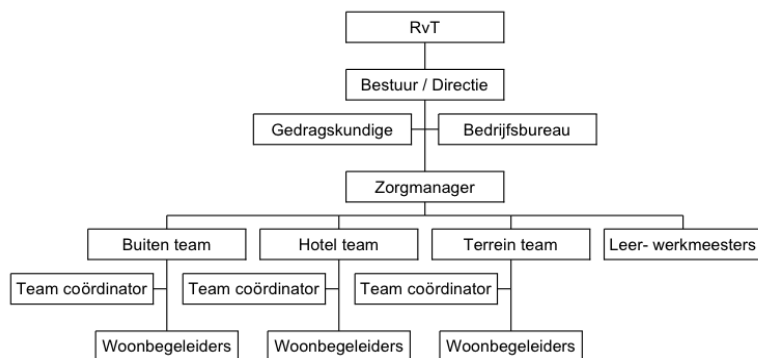
Algemeen

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 17](#). 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 22 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 15](#).



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).

Op de Belvertshoeve wordt meer nabijheid geboden en rust, reinheid en regelmaat, vanuit een individuele benadering. In 2016 (met uitloop naar 2017) is onderzoek gedaan naar de meerwaarde van de Belvertshoeve [bron 2](#). 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. Als verbeterpunten werden genoemd de communicatie en de kleinschaligheid. Die laatste kan zowel kracht als zwakte zijn.

De kleinschaligheid, flexibiliteit en nabijheid maakt dat er zelden tot nooit klachten worden ingediend bij de externe klachtencommissie. In 2018 is er 1 klacht ingediend die niet ontvankelijk is verklaard [bron 6](#). Jongeren en medewerkers zijn erg tevreden, en de respons op het CTO [bron 9](#) en MTO [bron 10](#) is hoog (respectievelijk 86% en 90%). Er is een laag ziekteverzuim: (door twee langdurig zieken is het in 2018 6,98%, maar zonder deze twee zieken is het 0,8%) [bron 16](#).

¹ De Belvertshoeve spreekt over “jongeren” in plaats van “cliënten”.
Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

Tabel 11.3 Verschillen meting 2018 en 2016 in positieve richting (na correctie weet niet/n.v.t.) (CTO 2018)

Vind je dat:	Vershil %-punt	2018	2016
1. Je goed geholpen wordt als iets stuk is in je woning/kamer	26	54	28
2. Je in een leuke plaats of buurt woont?	14	75	61
3. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	12	81	69
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	11	76	65
5. Het eten voldoende en gevarieerd is?	11	70	59
6. Je met leuke mensen samenwoont?	10	40	30

De Belvertshoeve
Een troepen om te groeien.
In het zijn en het broeden.
Met begeleid naar het feit.
Van de jongeren z'n activiteit.

SwaanTje

Rap geschreven door cliënt Stefan

De doorstroom naar een 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), was in 2017 een probleem. Er waren geen woningen beschikbaar. In 2018 heeft de woningbouwcoöperatie de Leystromen toegezegd dat de Belvertshoeve jaarlijks recht heeft op 1 woning per jaar voor de doelgroep.

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. Na een gesprek in 2018 met de burgemeester en politie zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. Tevens zijn vanuit de Belvertshoeve twee casussen ingediend bij de politie ter beoordeling van de samenwerking en inzet. Doel is elkaar structureel te blijven informeren over werkwijze, incidenten en mogelijke risico's. Elk kwartaal staat een overleg gepland.



Werkwijze kwaliteitsrapport

Dit kwaliteitsrapport is ontstaan door de gegevens te verzamelen zoals vermeld bij [bronnen](#), en door gesprekken met management, orthopedagoog en bedrijfsvoering.

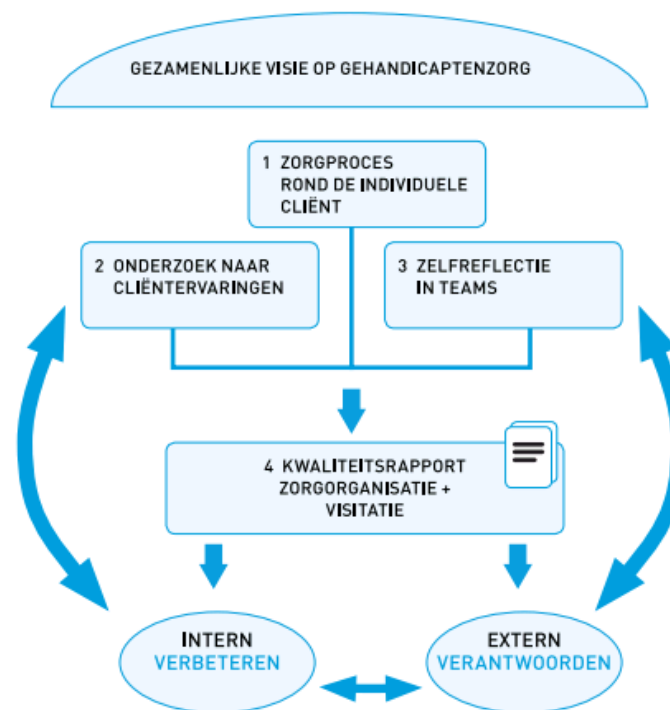
Vorig jaar is voor het kwaliteitsrapport ingezoomd op de zes voorgeschreven thema's. De conclusies daarvan zijn in dit huidige rapport geactualiseerd. Daarnaast is dit jaar vooral ingezoomd op verbeterpunten die uit het CTO (7 december 2018) zijn gekomen. En op punten die uit het bezoek van vertegenwoordigers van het Zorgkantoor aan de Belvertshoeve op 11 december 2018 zijn gekomen. Dit ook naar aanleiding van het verzoek van het Zorgkantoor om kritisch te kijken naar verbeterpunten die de Belvertshoeve heeft.

Het conceptrapport is vervolgens op 4 april voorgelegd aan de leden van de Jora². Ook zijn enkele jongeren gevraagd om iets te schrijven over enkele onderwerpen die in dit rapport besproken worden. 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.

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.



Model Handreiking Kwaliteitsrapport en visitatie 2017 - 2022

² Jongerenraad

Aanvullend hieraan is in december 2018 en april 2019 een ‘zelfscan’ uitgezet onder de drie teams. Daarin wordt het team bevestigd op allerlei thema’s, zoals onder andere de zorgvisie, uitvoering van de zorg (zorgplan, protocollen, afstemming enz.) en veiligheidsthema’s [bron 11](#). De zelfscan werd door de teamcoördinator ingevuld en door 3 teamleden van elk team. Het resultaat werd besproken in de teamvergadering. Dit leverde informatie op over de visie van de teams op de kwaliteit van zorg, en waar nog verbetermogelijkheden zijn.

De zelfscan is een nieuw instrument dat eind 2018 is ingevoerd. In het kwaliteitsrapport 2017 [bron 18](#) werd beschreven wat de conclusies waren van “coaching-on-the-job” en EQI op verschillende thema’s. In dit kwaliteitsrapport (2018) zal specifiek ingezoomd worden op de bijzonderheden die uit de zelfscans zijn gekomen. De conclusies zijn verwerkt in het [hoofdstuk teamreflectie](#).

Werkwijze externe visitatie

Dit jaar is voor het eerst een externe visitatie uitgevoerd. Om vanuit verschillende perspectieven feedback te krijgen op het kwaliteitsrapport, zijn de volgende mensen uitgenodigd:

Wilma Asveld, moeder van een jongere die op de Belvertshoeve verblijft

Wendy van Hoof- Colsters, orthopedagoog

Bas Vetten, senior beleidsadviseur kwaliteit bij Cello

Johan Remmers, sectormanager ASVZ

De deelnemers is gevraagd om vooraf het rapport kritisch te lezen. Op 16 mei 2019 is een gesprek gevoerd over het kwaliteitsrapport, waarbij iedere deelnemer is gevraagd naar zijn of haar feedback op het verslag in totaal. Daarnaast zijn per deelnemer specifieke vragen gesteld.

Mw. Asveld is gevraagd of het perspectief van de jongeren voldoende tot uiting komt in het verslag. Mw. van Hoof - Colsters is gevraagd of het verslag voldoende beeld geeft over het methodisch handelen van de medewerkers. Dhr. Vetten is gevraagd of de verbetercyclus (PDCA) voldoende duidelijk is verwoord. En dhr. Remmers is gevraagd om feedback te geven op herkenbaarheid van de missie en visie van de Belvertshoeve in het verslag.

De bevindingen zijn vastgelegd in het verslag “Externe visitatie 16-05-2019” [bron 19](#) en een samenvatting daarvan is opgenomen in dit kwaliteitsrapport, onder hoofdstuk “Bevindingen externe visitatie”.

Samenvatting

Door de kleinschaligheid van de Belvertshoeve en de korte lijntjes is wel bekend wat er goed gaat en wat er beter kan. In die zin heeft dit rapport niet geleid tot nieuwe inzichten. Het opstellen van dit rapport helpt wel om voor komend jaar extra te focussen op enkele verbeterpunten. Er is geprobeerd nog kritischer te kijken naar wat er beter kan bij de Belvertshoeve. Het is goed om te constateren dat uitkomsten van CTO, MTO en analyse melden incidenten met elkaar samenhangen.

De volgende verbetermogelijkheden zijn geconstateerd:

- Nazorg bieden aan jongeren na een heftig incident (bronnen: [reflectie Jora](#) en [MTO](#));
- De “weten waar je staat – lijst” verder ontwikkelen in 2019 (bronnen: [reflectie Jora](#) en hoofdstuk [dialoog](#));
- Ervoor zorgen dat de maandelijkse Jora vergadering altijd zoals gepland doorgaat (bron: [reflectie Jora](#));
- Samenwerking tussen horecaproject en Belvertshoeve verbeteren (bron: [reflectie Jora](#));
- Communicatie tussen jongeren en begeleiders verbeteren (bronnen: [CTO](#) en [bezoek Zorgkantoor](#));
- Verbeteren van psychische belasting begeleiders (bron: [MTO](#)).

In het hoofdstuk [Besluiten](#) staat welke drie thema's in 2019 met voorrang aangepakt zullen worden om de kwaliteit en veiligheid van zorg en ondersteuning verder te verbeteren.

De zorgplancyclus verloopt goed, interne en externe audits leveren niet of nauwelijks relevante verbeterpunten op. Jongeren en hun netwerk zijn over het algemeen tevreden. Het personeelsbestand is stabiel en medewerkers zijn tevreden.

Reflectie JoRa

Op 4 april 2019 is het rapport doorgenomen met 2 leden van de Jora: Jhon van Stiphout (voorzitter Jora) en Timo Westerhout (notulist Jora). Hun mening over het rapport en over de kwaliteit van zorg op de Belvertshoeve is hieronder weergegeven. Ook aanwezig was Janneke van Beers, zorgmanager 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.

Er is kort teruggeblikt op het kwaliteitsrapport 2017. Toen werd er door de Jora opgemerkt dat bij calamiteiten soms alle begeleiders hun aandacht richten op die ene jongere bij wie de situatie escaleert. Tijdens het bezoek van afgevaardigden van het Zorgkantoor aan de Belvertshoeve (11 december 2018) werd dit ook genoemd. Dit punt was dus nog niet opgelost maar in dit rapport (kwaliteitsrapport 2018) worden verbetermaatregelen benoemd. Jhon en Timo vertellen dat er vorige week een facilitair medewerker is aangenomen die overdag er altijd is voor de jongeren. Het is nog te vroeg om te zeggen of dat goed werkt, jongeren en medewerker moeten nog aan elkaar wennen. Timo en Jhon vertellen ook dat als de nieuwbouw klaar is, het rooster dan wordt aangepast zodat er meer begeleiders zijn. Het duurt nog even voordat de jongeren daar profijt van hebben.

Timo en Jhon vertellen dat het niet alleen belangrijk is dat de zorg voor alle jongeren door blijft gaan als er een calamiteit is met 1 jongere, maar ook dat het belangrijk is om nazorg te geven aan jongeren als zij getuige zijn geweest van een escalatie, bijvoorbeeld als iemand zichzelf heeft verwond. Dat kan soms heel erg heftig zijn voor jongeren.

Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

Soms voelen jongeren zich onveilig door wat een andere jongere zegt of doet. Of zij maken zich zorgen om elkaar.

Na een heftig incident is het belangrijk dat *de begeleiding actief naar de jongeren toe gaan om na te praten en veiligheid te bieden*, bijvoorbeeld met een verplicht “koffiemoment”. Dat gebeurt nu nog niet of te weinig. Ook is het heel belangrijk dat de *normale routine zo snel mogelijk weer opgepakt wordt*, en dat bv. de mentorgesprekken wel door blijven gaan. Janneke erkent dat dit nog te weinig gebeurt en dat begeleiders dit wel moeten doen. Zij zal dit opnemen met de teams.

Timo geeft ook aan dat het de jongeren een veilig gevoel zou geven als de nachtwacht 's nachts met een camera in de gaten kan houden of een jongere wegloopt. Janneke geeft aan dat dit heel lastig is want de nachtwacht loopt ook rond op het terrein. Er kan niet steeds een beeldscherm in de gaten gehouden worden.

Jhon geeft aan dat hij het zorgelijk vindt dat soms gebeld wordt met STEVIG omdat er zorgen zijn over een jongere, maar dat STEVIG pas iets doet als er iets ernstigs gebeurt. Timo geeft aan dat Belvertshoeve daar eigenlijk niks aan kan doen, want STEVIG neemt dat besluit. Janneke vertelt dat de begeleiding en ook Janneke Kampshoff altijd hun best doen om de ernst van een situatie zo duidelijk mogelijk te maken.

Als we de verbeterpunten bespreken die uit het bezoek van het Zorgkantoor zijn gekomen (doelen niet altijd herkenbaar) vinden Jhon en Timo dit niet helemaal herkenbaar. Zij geven aan dat jongeren soms zelf niet aan de slag willen met hun doelen.

Er zijn genoeg manieren om te weten wat je doelen zijn, bv. door de “weten waar je staat - lijst” in te vullen. Jhon en Timo vragen zich af of het Zorgkantoor ook een keer komt kijken op een gewone dag?

Dat geeft een beter beeld. Gewoon een dagje meelopen. Dan zouden zij beter inzicht krijgen op hoe een dag op de Belvertshoeve eruit ziet

Vervolgens bespreken we de tekst in dit rapport over de Jora (hoofdstuk zeggenschap). Er worden twee kleine aanvullingen gedaan in de tekst. Verder geven Jhon en Timo aan dat de Jora eens per maand zou moeten vergaderen, *maar soms gaat een vergadering niet door. Dat komt omdat de begeleiding die bij de Jora aanwezig is, verhinderd is. Dat hoort niet zo te zijn.* Janneke geeft aan dat de data voor het hele jaar zijn vastgelegd en de 2 begeleiders die de Jora begeleiden, kunnen dit inplannen in hun rooster. *Zij neemt dit op met deze begeleiders.* Verder zijn Jhon en Timo tevreden over hoe de Jora functioneert en hoe zij begeleid worden.

Als aan Jhon en Timo gevraagd wordt of er nog zaken te bespreken zijn, geven zij aan dat het misschien goed is om onderzoek te doen naar hoe het verloopt bij de leerwerktrajecten. Het is belangrijk dat de samenwerking tussen woonbegeleiding en de begeleiders van de projecten goed met elkaar afstemmen. Voor de horeca is dat wat lastiger omdat het personeel van de horeca ook echt horeca is. Janneke vertelt dat de horeca een ander bedrijf is. *Het komende jaar zal er extra aandacht zijn voor een goede samenwerking tussen de horeca en de Belvertshoeve.*

Timo vindt het leuk om een avond te organiseren met alle jongeren om het kwaliteitsrapport (met een power point) te presenteren en te bespreken. Dat zal gepland worden als het rapport helemaal af is, na de externe visitatie.

Ontwikkelingspunt 2019

Er wordt nog even gesproken over de “weten waar je staat - lijst”, dat het goed is om dit te gaan gebruiken om aan het Zorgkantoor te laten zien wat de ontwikkeling is van jongeren.

Bevindingen externe visitatie

We starten om 18.00 uur in het restaurant bij de Belvertshoeve, waar wij met elkaar dineren. Na kennismaking en uitleg van de avond, vertellen de externe visitatoren wat hun algemene indruk is van het rapport. Daarna zoomen we in op de vier thema's: perspectief jongere, methodisch handelen medewerkers, herkenbaarheid van missie en visie en herkenbaarheid van de verbetercyclus.

Er ontstaat een open en prettig gesprek tussen externe visitatoren en medewerkers en jongere van de Belvertshoeve. Het doel is om van elk thema tenminste 1 verbeterpunt te noteren en 1 compliment. Er wordt ook feedback gegeven op het rapport in zijn algemeen. Daarnaast wordt ook gepraat over hoe de zorg in elkaar zit, worden tips uitgewisseld over bijvoorbeeld doorstroom en uitstroom. Ron verteld wat de visie van de Belvertshoeve is. Timo verteld over hoe fijn hij het wonen op de Belvertshoeve vind. Dat jongeren op de Belvertshoeve geen "nummer" zijn, dat je echt wordt gezien. Er is veel vertrouwen in de begeleiding en jongeren voelen het vertrouwen van de begeleiding in hen.

De avond wordt afgesloten met een korte rondleiding over het terrein van de Belvertshoeve. Het gesprek en de openheid wordt als zeer waardevol ervaren door alle deelnemers. De werkwijze (groepsgesprek tijdens een diner op het terrein van de Belvertshoeve) is goed bevallen.

Alle tips en adviezen voor de Belvertshoeve die niet direct over de inhoud van het rapport gaan, zijn wel genotuleerd maar niet in het verslag opgenomen.

De meeste adviezen en aanbevelingen zullen worden opgevolgd bij het volgende kwaliteitsrapport. Zo zal de leesbaarheid verbeterd worden door bij elk hoofdstuk een korte samenvatting te geven en tabellen en plaatjes beter toe te lichten.

Ook zal voor de indeling niet de verplichte items van het Kwaliteitskader worden gebruikt, maar eigen thema's die de eigenheid van de Belvertshoeve zal benadrukken.

Tot slot zal aan medewerkers en externe stakeholders gevraagd worden om in korte teksten bij te dragen aan het rapport.

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. De informatie uit de mentorgesprekken is basis voor de zorgplannen en gemaakte afspraken worden middels deze verslaglegging gecommuniceerd aan de andere teamleden.

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 3](#). In het afgelopen jaar is de planning van de zorgplannen overgedragen aan de team coördinatoren. De zorgplannen worden ingepland voor het gehele jaar.

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

Alle zorgplanbesprekingen worden tijdig gehouden. Dit blijkt uit de dossiercontroles die jaarlijks door de externe accountant [bron 4](#) worden uitgevoerd.



Dialog

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.

Voordat het zorgplan kan worden geschreven wordt zowel door de persoonlijk begeleider als door de jongere zelf een volgsysteem “weten waar je staat” ingevuld. Dit is een meetinstrument dat samen met een jongere uit de JORA is ontwikkeld met als doel de ontwikkeling van een jongere inzichtelijk te maken. Doordat de jongere zichzelf scoort en de score wordt vergeleken met die van de persoonlijk begeleider geeft dit inzicht in de algehele ontwikkeling per half jaar maar ook per levensgebied. De resultaten worden gebruikt ter informatie voor het zorgplan. Gezien wordt dat het voor enkele jongeren vrij moeilijk is om zichzelf te beoordelen maar dat het merendeel van jongeren ervaren dat het hen concreet inzicht biedt in de eigen ontwikkeling. *De wens is om dit systeem ook in te zetten ter beoordeling van behaalde resultaten in het algemeen. In 2019 zal hiervoor een plan van aanpak worden opgesteld.*

Daarnaast levert de jongere en diens systeem inbreng leveren tijdens de halfjaarlijkse zorgplanbesprekingen. Door ondertekening van het plan stemt de jongere in met de gemaakte afspraken en opgestelde doelen.

Een andere aanvulling op de zorgplansystematiek is dat zowel in het zorgplan als in de zorgplanbespreking de externe behandelaar een meer expliciete rol heeft toegewezen gekregen. Een groot aantal van de jongeren heeft naast het beschermd wonen op de Belvertshoeve een externe behandelaar die verantwoordelijk is voor de behandeling die wordt ingezet. Om de behandeling beter te integreren in het zorgaanbod

Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

op de Belvertshoeve worden de behandeldoelen expliciet in het zorgplan benoemd. In overleg met de jongere wordt de behandelaar uitgenodigd voor de zorgplanbesprekingen om op deze manier de verbinding tussen behandeling en woonbegeleiding concreet te maken. In het zorgplan staat het onderdeel behandeling, wanneer dit aan de orde is, voortaan als los onderdeel beschreven. Deze aanpassing is ontstaan vanuit de samenwerking met STEVIG daar zij bij een groot deel van de jongeren intensief zijn betrokken. Wel moet hierbij worden opgemerkt dat niet alle behandelaars hiervoor openstaan of hiertoe in de mogelijkheid zijn. Getracht wordt om ook deze samenwerking met Novadic-Kentron, GGZ Breburg en andere behandelverantwoordelijke instellingen aan te gaan. Hierover zijn reeds verschillende gesprekken gevoerd op basis van de huidige samenwerking, dit zal de komende periode worden voortgezet. Een goede samenwerking tussen behandelaar en de dagelijkse zorg leidt zichtbaar tot een beter geïntegreerd zorgaanbod.

Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit van leven onderscheidt verschillende domeinen, namelijk: lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden, sociaal welbevinden, participatie, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling en belangen. Deze domeinen worden beschreven in de zorgplannen. 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. Vergroten van de autonomie draagt volgens de visie van de Belvertshoeve bij aan de kwaliteit van bestaan. Tijdens zorgplanbesprekingen wordt de nadruk gelegd op de wat de jongere al zelf kan en welke mate van ondersteuning nog nodig is om te kunnen participeren. Wanneer een jongere niet of minder goed in staat is om regie te voeren over het eigen proces worden hierover afspraken op maat opgenomen in het zorgplan.

Denk hierbij aan het aanstellen van een juridisch mentor, een onafhankelijke cliëntondersteuner of afspraken over het beperken van de eigen regie ter bescherming van de jongere.

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. Door samen met jongeren op vakantie en dagjes weg te gaan en huiselijke momenten te creëren wordt bijgedragen aan een positieve sfeer. Tevens is de relatie tussen de cliënt en de zorgprofessional hierin een belangrijke pijler. Kwaliteit van leven komt tot stand in de samenwerking tussen jongeren en begeleiding. 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 directie.

Er is geen onderscheid op basis van welke functie iemand bekleedt. Er wordt een belevingsgerichte aanpak gehanteerd die uit gaat van positief sociaal contact op maat. Door aan te sluiten op de beleving van de jongere ontstaat meer onderling begrip en een betere samenwerking. Het kunnen analyseren van de functie van probleemgedrag is hierbij essentieel.

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

Jeannot aan het woord

Mijn naam is Jeannot en ik ben 30 jaar, dat is wat ouder dan de richtlijn van 28 jaar maar dat is waar de Belvertshoeve goed in is: ze kijken naar wie je bent en of je hier past. Dus ik mocht hier komen wonen. Niet wetend wat mij te wachten stond in de eerste zorginstelling waar ik ging wonen kreeg ik een ruime kamer met eigen badkamer in het 'hotel'. Ze hebben hier op de locatie op de Scheibaan namelijk twee locaties op een terrein. Wat verder in de bossen zitten de andere bewoners. Het is redelijk gescheiden maar je komt elkaar regelmatig tegen, op het werk, of als we samen eten zoals laatst met Pasen bijvoorbeeld. Er zijn hier drie projecten voor dagbesteding: de kinderboerderij, de bosbouw en de horeca. Hier maak je 28 uur per week. Zelf werk ik nog bij de dieren maar de bedoeling is dat ik binnen aanzienlijke tijd buiten de deur ga werken. Bij bijvoorbeeld het solliciteren of geldzaken kun je alle hulp krijgen die nodig is. Ook handig is dat de woonbegeleiding gerust in hun netwerk wil kijken of ze je iets aan kunnen raden. Verder vind ik het tof dat de leiding allemaal jong en modern is, je wordt gewoon goed begrepen door ze en de relatie die je met ze hebt is vriendschappelijk en we praten gewoon als mensen onder elkaar. Ik had niets beters kunnen wensen nu ik op het eerste jaar hier terugkijk en ga verder de goede richting op.

Jeannot

Winnie aan het woord

Mijn naam is Winnie van Rijswijk en ben 19 jaar. Ik woon sinds November 2018 op de Belvertshoeve.

Ik ben op de Belvertshoeve komen wonen omdat ik hier beter geholpen kan worden op gebied van dag/nachtritme, dagbesteding, psychisch en het stoppen met drugsgebruik. Ik vind het wonen fijn hier omdat ik hier mag zijn wie ik ben, in situaties waar je niet hele verstandige keuze's maakt, kun je hierover praten en krijg je eerlijke feedback op je gedrag.

Sinds ik hier woon heb ik weer dagbesteding. Ik werk 5 dagen in het dierenproject waar ik leer om dieren te verzorgen en hun verblijven schoon te houden. Hierdoor heb ik ook mijn dag/nachtritme weer op de rit gekregen.

Op de groep hebben we elke vakantie een aantal groepsuitjes. Afgelopen vakantie zijn we gaan bowlen en zijn we naar Schiphol geweest. Ook gaan we bijna elk weekend naar een terrasje of hebben we een hapjes-avond. De groep van jongeren is best oke.

Het is soms nog een beetje moeilijk om met 12 andere samen te wonen omdat ik hiervoor een soort van op mezelf heb gewoon en ik eigenlijk met niemand anders te maken had of met iemand rekening moest houden.

Wanneer ik een moeilijk moment heb, hebben de meeste jongeren daar respect voor. Soms is het ook wel zo dat je onbewust andere jongeren mee het negatieve intrekt. Hier komen we 1 op 1 of met groepsgesprek op terug. Ik ben blij dat ik hier ben gekomen en mag wonen.

Hoop dat ik hier nog een aantal jaar mag wonen en dat ik hier kan groeien.

Winnie



Eigen regie

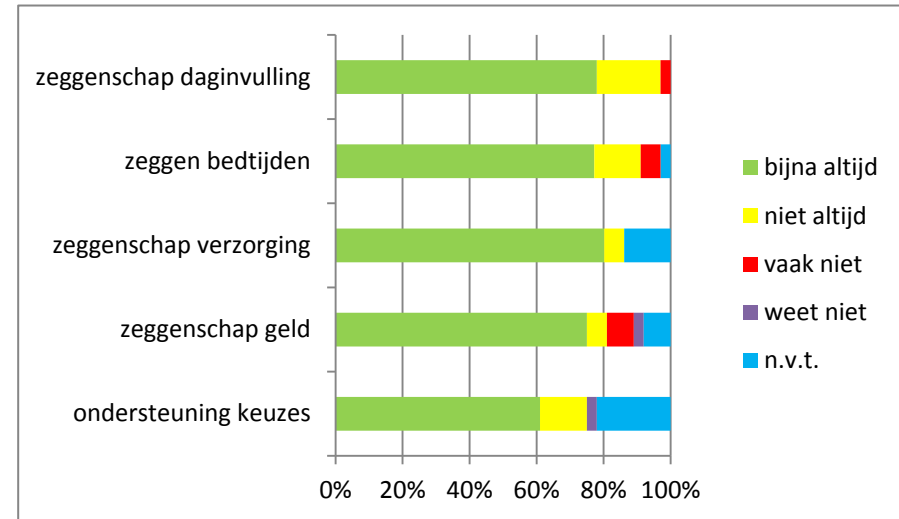
Regie

In het CTO [bron 9](#) wordt onderzocht in welke mate jongeren tevreden zijn over beslissen en zelfstandigheid. Jongeren zijn overwegend tevreden met de zeggenschap die zij hebben over het dagelijks leven. Uit het rapport (pag. 19): *“Relatief het vaakst oordelen ze positief over de zeggenschap over lichaamsverzorging (na correctie ‘n.v.t.’ oordeelt 93% positief). Relatief het meest kritisch wordt geoordeeld over de zeggenschap over hoe de dag in te vullen en over de bedtijden. Ruim een vijfde is hierover niet (altijd) positief. Een op de zeven cliënten ziet ruimte voor verbetering als het gaat om ondersteuning bij het maken van eigen keuzes”*.

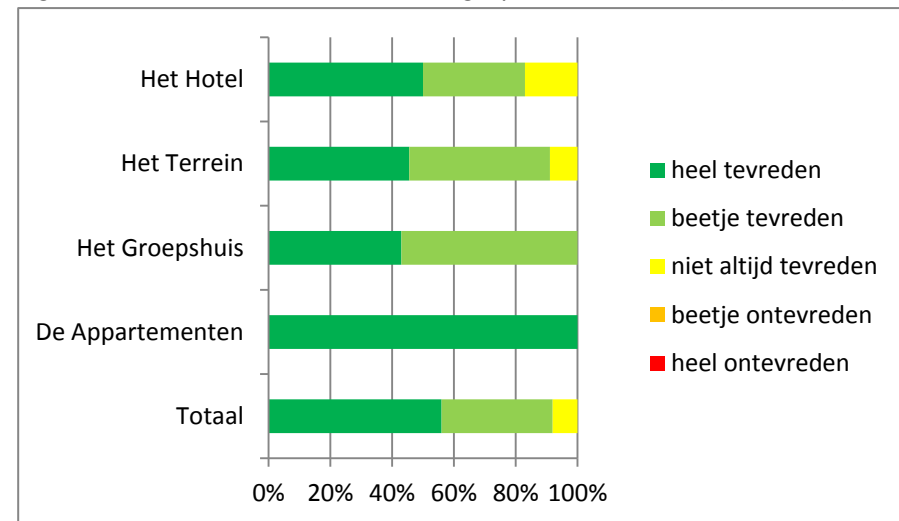
In vergelijking met het CTO dat in 2016 is uitgevoerd, zijn de uitkomsten in grote lijnen gelijk. Het oordeel over zeggenschap over het invullen van de dag is in 2018 echter wat minder vaak positief dan in 2016 (78% in 2018 tegen 93% in 2016).

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.

Figuur 5.1. Oordeel over beslissen en zeggenschap (CTO 2018)



Figuur 5.3 Tevredenheid beslissen, uitgesplitst naar locatie (CTO 2018)



Vrijheid beperkende maatregelen

De Belvertshoeve heeft geen BOPZ-erkenning en kan niet zonder instemming vrijheid beperkende 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 “vrijheid beperkende maatregelen” [bron 17](#).

Dit beschrijft hoe wordt omgegaan met alle maatregelen die worden genomen om, zowel fysiek als verbaal, 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 gecoacht.

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 17](#).

Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

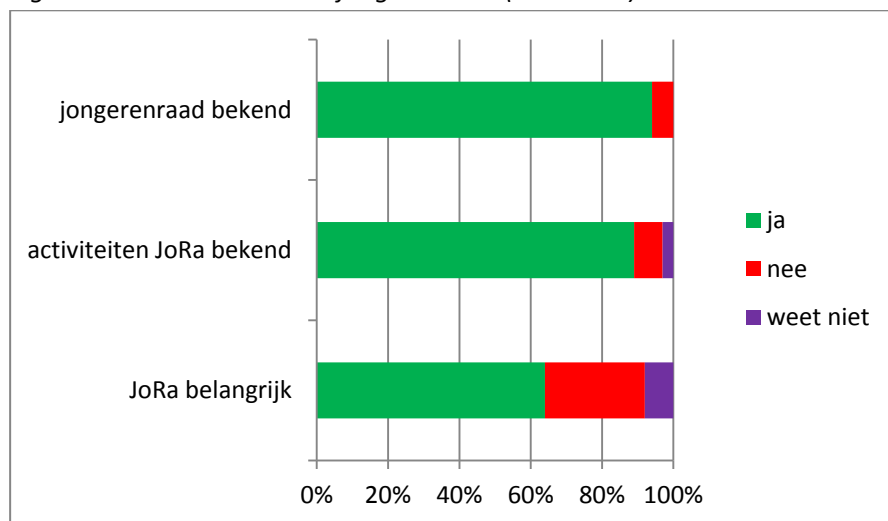
Het doen voorkomen van vrijheidsbeperkende maatregelen en officiële waarschuwingen, schorsing en gedwongen einde zorg, wordt in het cliëntdossier gerapporteerd [bron 15](#).

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 17](#). 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. In 2018 heeft de Jora gevraagde adviezen gegeven over het in de toekomst ontwikkelen van nieuwbouw/uitbreiding van de locatie aan de Scheibaan, de begroting 2019 en het invullen van activiteiten met minder budget. De Jora heeft ook ongevraagde adviezen gegeven, onder meer over contactmomenten, het creëren van een sportveldje en het vaker organiseren van een activiteit. Wat de jongeren als erg prettig ervaren is, dat de Jora betrokken wordt bij allerlei zaken. Jora leden hebben een aantal keren bij het Zorgkantoor mogen aangeven wat er verbeterd zou kunnen worden binnen de Belvertshoeve en wat zij nodig hebben. Jora leden denken mee hoe bijvoorbeeld de kamers eruit moeten komen te zien en over de indeling etc. [Bron 5](#)

Andere jongeren zijn goed op de hoogte van het bestaan van de Jora en haar taken, blijkt uit het CTO. Het feit dat er een Jora is wordt door meerdere jongeren als positief benoemd [bron 9](#). Ook de directie is tevreden over het functioneren van de Jora [bron 3](#).

Figuur 9.1. Bekendheid van jongerenraad (CTO 2018)



Per locatie zijn er groepsgesprekken. 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. In 2018 is er een informele barbecue bijeenkomst geweest. 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.

Ervaringen van jongeren

- Ervaringen van jongeren worden eens per 2 jaar onderzocht door Ipso Facto (CTO);
- In 2018 hebben afgevaardigden van het Zorgkantoor een bezoek gebracht aan de Belvertshoeve en hebben zij gesproken met jongeren over hun ervaringen;
- Op verschillende momenten in het zorgproces wordt jongeren gevraagd naar hun ervaringen, zoals tijdens planbespreking, mentorgesprek en bij einde zorg.

CTO

In 2018 is er een CTO uitgevoerd door Ipso Facto. Er is gevraagd om enkele vragen op te nemen die specifiek voor de Belvertshoeve van toepassing zijn, om de resultaten meer relevant te maken ten opzichte van het CTO in 2016. De resultaten en mogelijke verbeteracties worden 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 was overwegend positief [bron 9](#). Jongeren oordelen met name positief over de ‘randvoorwaarden’ bij het dagelijks bestaan, zoals veiligheid, voldoende zeggenschap hebben en praktische hulp en ondersteuning kunnen krijgen wanneer dat nodig is.

Een relatief groot deel van de verbeterpunten heeft te maken de dagbesteding en begeleiding daarbij. Daarnaast worden genoemd: omgang met begeleiding (begrip, luisteren, houden aan afspraken), medebewoners of onderlinge verhoudingen/sfeer, onderhoud van de woning en het eten. Daarbij varieert het aandeel cliënten dat het negatieve (rode) antwoord heeft gekozen; bij medebewoners zie je bijvoorbeeld dat dit antwoord niet is gegeven.

Verder kan worden opgemerkt dat een deel van deze verbeterpunten niet makkelijk kan worden aangepakt, of buiten de invloedssfeer van de organisatie ligt, denk bijvoorbeeld aan het oordeel over de medebewoners.

Wat zeker binnen de invloedssfeer van de Belvertshoeve ligt, is het verbeteren van het houden aan afspraken uit het zorgplan. 47% geeft als antwoord 'vaak niet' of 'niet altijd' op de vraag of men vindt dat begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden.

Bezoek Zorgkantoor

Op 11 december 2018 waren enkele afgevaardigden van het Zorgkantoor op bezoek bij de Belvertshoeve. In gesprekken gaven jongeren aan dat zij graag op de Belvertshoeve wonen en zij zich thuis voelen. Wel zijn er enkele verbeterpunten genoemd die aansluiten bij de uitkomst van het CTO [bron 8](#).

De communicatie kan beter:

- Begeleiders zijn niet altijd goed op de hoogte van afspraken. Bijvoorbeeld omdat een afspraak niet in de agenda wordt gezet, of omdat een begeleider niet precies weet wat een jongere met zijn of haar mentor heeft afgesproken;
- Voor jongeren is het niet altijd duidelijk welke doelen er in hun zorgplan staan. Ook vertellen enkele jongeren dat ze soms het gevoel hebben niet betrokken te worden bij het opstellen van het zorgplan. Deze mening wordt niet door alle aanwezige jongeren gedeeld. Een jongere vertelt dat naarmate je langer op de Belvertshoeve verblijft je minder weerstand hebt tegen samenwerken en je dan meer betrokken wordt bij het opstellen van het plan;
- Een aantal jongeren hebben het gevoel weinig mentorgesprekken te hebben. Zij spreken hun persoonlijk begeleider wel elke week, maar ervaren dat niet altijd als mentorgesprek omdat de PB-er niet altijd aantekeningen maakt van zo'n gesprek.

Jongeren gaven tijdens dit gesprek ook tips om de communicatie te verbeteren:

- Samen afspraken in de agenda schrijven;
- Lijst met individuele afspraken aan de binnenkant van de kast op de kamer hangen;
- Samen afspreken hoe het mentorgesprek eruit ziet;
- Samen doelen formuleren voor het plangesprek, voordat de pb-er met de orthopedagoog in gesprek gaat om het zorgplan te schrijven.

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. Een aantal jongere met een WLZ beschikking en één jongere met een WMO beschikking ontvangen behandeling vanuit STEVIG. In het afgelopen jaar is de samenwerking tussen STEVIG en de Belvertshoeve aangescherpt met als doel de samenwerking te optimaliseren door concreet de rollen af te stemmen. Elke zes weken staat een overleg gepland met de behandelaren van STEVIG om inhoudelijk af te stemmen over de jongeren die zowel bij hen als op de Belvertshoeve in beeld zijn.

Verder worden behandelaren uitgenodigd om op vraag deel te nemen aan de teamvergaderingen om de beeldvorming van de jongeren helder te krijgen en wordt ingezet op themabijeenkomsten ter bevordering van de kennis van woonbegeleiding over complexe zorgvragen.

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

Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

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 suicide 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

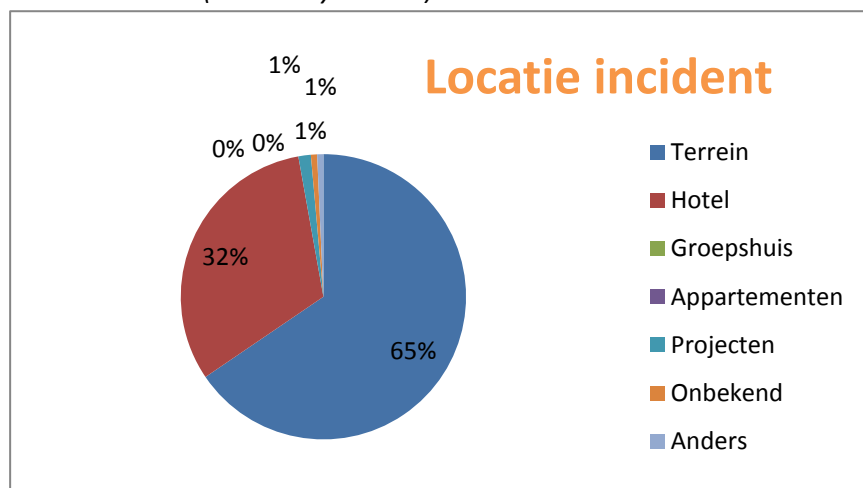
De risico-inventarisatie die wordt afgenomen bij intake (op basis van een kennismakingsgesprek en dossieranalyse) is een belangrijke eerste inventarisatie om risico's in beeld te brengen en afspraken te maken om de risico's te beperken of te voorkomen. Tevens is het een afweging of de juiste mate van toezicht, zorg en ondersteuning geboden kan worden aan desbetreffende 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 17](#). In 2018 zijn er 142 meldingen gedaan. De top 3 die uit de jaarlijkse analyse van incidenten blijkt, zijn agressie (fysiek/verbaal/destructief – 36 meldingen), automutilatie (21 meldingen) en weglopen (19 meldingen).

De meeste meldingen worden gedaan voor jongeren die op het terrein wonen. Vanuit het groepshuis en de appartementen waren er in 2018 geen meldingen.

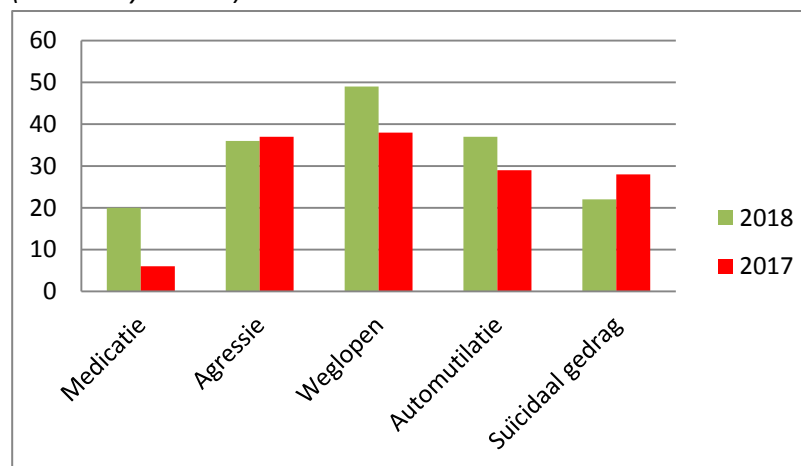
Locatie incident (MIC Analyse 2018)



Opvallend:

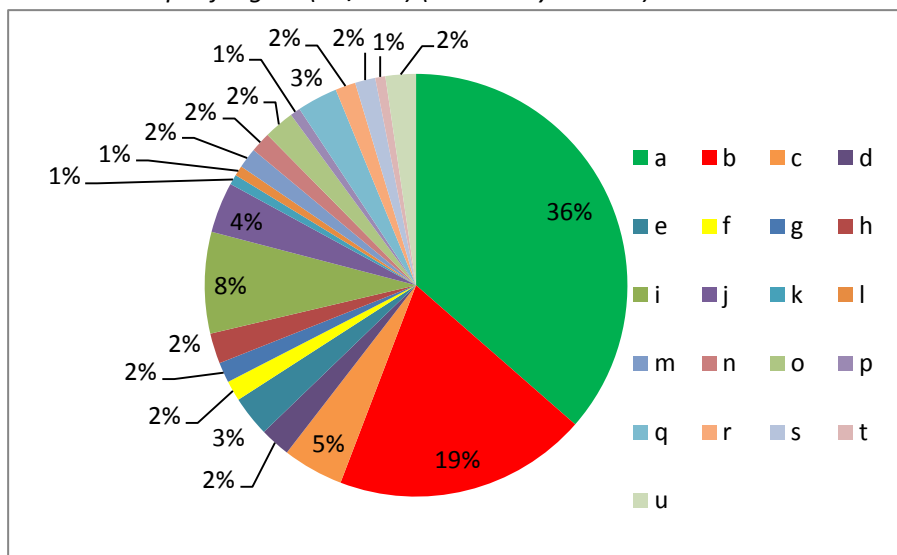
- In juni 2018 is het formulier "Melding Incidenten Jongeren" aangepast waarbij er meer keuze is gekomen in types incidenten;
- Zowel het middelen gebruik als het aantal incidenten met betrekking tot medicatie zijn sterk afgenomen;
- Agressie voorvallen zijn in 2018 vrijwel gelijk gebleven ten opzicht van 2017. Terwijl je zowel in 2017 als in 2016 sterke stijgingen ziet met het voorgaande jaar;
- Er zijn in 2018 11x meer MIC melding van weglopen dan in 2017;
- Er is een kleine groei in het aantal meldingen met betrekking tot automutilatie (+8) en een kleine daling in het aantal meldingen met betrekking tot suïcidaal gedrag (-6);
- Zowel automutileren als suïcidaal gedrag komen vaak voor in combinatie met weglopen.

Aantal meldingen 2018 in vergelijking met 2017 op basis van type incident (MIC Analyse 2018)



Een groot aantal meldingen van automutilatie, weglopen, suïcidaal gedrag/neiging en een combinatie van deze incidenten komt voor rekening van een tweetal cliënten, zoals te zien in onderstaande grafiek:

Aantal MIC's per jongere (a t/m u) (MIC Analyse 2018)



Incidentmeldingen worden besproken in het teamoverleg en jaarlijks geanalyseerd in het MT. Voor 2018 zijn er geen verbetermaatregelen specifiek vanuit de MIC meldingen geconstateerd. Wel worden er verbetermaatregelen genomen om medewerkers en jongeren te ondersteunen bij heftige escalaties of wanneer alle aandacht van aanwezige begeleiding naar één jongere gaat als er sprake is van een incident. Daarover meer onder het kopje MTO.

Audits

Verschillende thema's worden met regelmaat aan een interne audit onderworpen. Dan gaat het om veiligheidsthema's (medicatie, melden incidenten, diverse protocollen en afspraken), om bejegening, de

Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

zorgplancyclus enzovoorts. De laatste jaren worden nauwelijks meer verbeterpunten geconstateerd. Medewerkers zijn goed op de hoogte van beleid en afspraken, begrijpen het belang ervan en kunnen afspraken ook toepassen in het dagelijkse werk. Op zoek naar nieuwe inzichten is in 2018 een gesprek geweest met twee beleidsmedewerkers van ASVZ over beleid vrijheidsbepurende maatregelen en drugsbeleid. De verwachting was dat een kijkje in de keuken van een andere organisatie leerzaam zou zijn en een frisse blik zou geven op het beleid van de Belvertshoeve.

Hoewel dit op gebied van beleid alleen enkele kleine aanpassingen heeft opgeleverd, wilde ASVZ met de Belvertshoeve een handig hulpmiddel delen dat gebruikt kan worden om een 'zelfscan' uit te voeren. Deze zelfscan helpt teams om op een nieuwe manier kritisch naar het eigen handelen te laten kijken op allerlei gebieden, en kan ook gebruikt worden als zelfevaluatie voor dit kwaliteitsrapport. De Belvertshoeve heeft deze zelfscan dan ook inderdaad uitgevoerd, de resultaten zijn elders in dit rapport opgenomen.

Om de eigen blinde vlekken te ontdekken verwelkomt de Belvertshoeve jaarlijks de kritische blik van een extern auditteam. Zoals gebruikelijk bij HKZ audits, wordt dit team elke 3 jaar gewisseld zodat een frisse blik gewaarborgd blijft. Toch is er door een nieuw auditteam in 2018 (net zoals in 2017) geen enkel verbeterpunt geconstateerd [bron 13](#).

Medewerker veiligheid

Cliëntveiligheid hangt samen met medewerker veiligheid. Het arbobeleid is in 2015 [bron 14](#) volledig geactualiseerd. Het plan van aanpak Arbo RI&E is bijgehouden en het jaarlijks oefenen met ontruimen wordt sinds 2015 trouw uitgevoerd. In 2019 zal de Arbo RI&E door een extern bedrijf opnieuw worden uitgevoerd.

Betrokken en vakbekwame medewerkers

MTO

Elke 2 jaar wordt de medewerkertevredenheid onderzocht door Ipsos Facto. In 2018 is dit voor het laatst gebeurd, op 28 november 2018 heeft de Belvertshoeve het rapport [bron 10](#) ontvangen. De respons was 91% (21 van de 23 medewerkers heeft het MTO ingevuld). Dat is een heel goede score, maar voor de Belvertshoeve minder goed dan gebruikelijk. In 2014 en 2016 was de respons 100%.

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 8,2 en er zijn geen onvoldoendes gegeven. Bijna alle medewerkers vinden dat ze een veilige en prettige werkomgeving hebben, dat ze hun leidinggevende kunnen vertrouwen en dat het werk afwisselend is en naar eigen inzicht kan worden ingevuld. De totale tevredenheid is toegenomen ten opzichte van het MTO in 2016.

Tabel 3.3. vergelijking antwoorden (eens en helemaal eens) 2018 en 2016 (MTO 2018)

	Helemaal eens 2018	Helemaal eens 2016
Mijn werk is afwisselend	95	85
Ik kan mijn werk naar eigen inzicht uitvoeren	100	95
Ik kan zelf mijn werktempo bepalen	85	80
Ik ben tevreden over de inhoud van mijn werk	81	85
Het geeft mij voldoening om persoonlijk begeleider te zijn	93	77
Persoonlijk begeleider zijn maakt mijn werk (soms extra zwaar)	21	67
Ik word goed ondersteund door de organisatie bij mijn taken als pb'er	93	100

Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

Het aantal stellingen met 'negatieve' antwoorden, waar verbeterpunten uit gehaald kan worden, is beperkt. Het vaakst hebben medewerkers kritisch geantwoord op de stellingen over materiaal en vergaderruimte. Daarnaast is 29% van de medewerkers het eens met de stelling "ik vind mijn werk psychisch belastend" en met de stelling "ik moet wel eens onder onveilige omstandigheden werken". dit heeft overigens geen effect op het ziekteverzuim. Er waren in 2018 twee langdurig zieken waardoor het verzuimpercentage 6,98% is. Zonder deze twee zieken is het percentage 0,8% Er wordt veel geïnvesteerd in coaching van medewerkers, het "stevig in de schoenen staan" van medewerkers. Bijna alle medewerkers zijn positief over de opvang bij incidenten (twee medewerkers hebben n.v.t. ingevuld).

Tabel 12.3 Negatieve aspecten volgens ten minste 19% van de medewerkers (4 personen of meer) (MTO 2018)

	% (helemaal eens of oneens)
Het materiaal waarmee ik werk is verouderd (% eens)	29%
Er is voldoende ruimte om te vergaderen of rustig een gesprek te voeren (% oneens)	29%
Ik vind mijn werk psychisch belastend (% eens)	24%
Ik moet wel eens onder onveilige omstandigheden werken (% eens)	24%
Persoonlijk begeleider zijn maakt mijn werk (soms) extra zwaar (% eens)	21%
Er wordt alleen iets over mijn prestaties gezegd als er iets verkeerd gaat (% eens)	19%

Hoewel het resultaat van het MTO overwegend (zeer) positief is, wil de Belvertshoeve toch maatregelen treffen om nog verder te verbeteren. De doelgroep waarmee wordt gewerkt maakt dat medewerkers nogal eens moeten inspringen op een escalatie of crisissituatie rond een jongere.

Daar moet blijvend aandacht voor zijn. Ook om de gevoel van veiligheid bij de andere jongeren te blijven behouden.

In het MT en met de teams wordt besproken welke maatregelen genomen kunnen worden om de veiligheid te blijven waarborgen. Meer hierover in het hoofdstuk “Conclusies”.

Scholing en deskundigheid

Naast het EQI-traject dat positief bijdraagt aan de ontwikkeling van de medewerker als individu en het team als geheel, is er jaarlijks scholing op het gebied van medicatie en BHV. Medewerkers worden gecoacht door de zorgmanager in het omgaan met agressie. Daarnaast wordt volgens een jaarplanning verschillende thema's in het team besproken (drugs, seksualiteit en grensoverschrijdend gedrag, protocollen, ziektebeelden). Ook wordt sinds vorig jaar jaarlijks een teamdag georganiseerd in samenwerking met STEVIG. Tijdens deze dag worden er workshops, klinische lessen gegeven en de samenwerking geëvalueerd.

Teamreflectie

In dit hoofdstuk zijn de conclusies beschreven van de resultaten van zelfscans die in december 2018 en april 2019 zijn afgenomen door de 3 teams: hotel, terrein en leerwerktrajecten [bron 11](#). Per team zijn er 4 zelfscans ingevuld (1 door de teamcoördinator en 3 door een medewerker). In totaal dus 12 ingevulde zelfscans voor 2018 en 12 ingevulde zelfscans voor 2019. Bij vergelijking vallen de volgende thema's op:

Betrekken van het sociale netwerk. In de zelfscans 2018 wordt laag gescoord op het betrekken van het informele netwerk. Woonbegeleiders geven aan dat er geïnvesteerd wordt in contacten, wanneer dat mogelijk is. Maar vaak is er geen of een onveilig systeem, wat leidt tot negatieve ervaringen. Ook in 2019 wordt nog laag gescoord. Het werken met maatjes vanuit een vrijwilligersorganisatie is wel toegenomen. Het lijkt dat woonbegeleiders meer taakvolwassen zijn, waardoor contact met ouders en instanties professioneler verloopt.

Samenwerking. Gezien wordt dat er in 2018 aangegeven wordt dat de samenwerking met de leerwerktrajecten beter kan. Vooral in de ondersteuning bij het zoeken naar extern werk kon beter. Hierin is geïnvesteerd. Momenteel worden er steeds meer jongeren begeleid naar een werkplek buiten de Belvertshoeve. Dit wordt als prettig ervaren door de leerwerkmeesters en zorg voor een goede doorstroom binnen de leerwerktrajecten.

Veiligheid. Te zien is dat het gevoel van veiligheid, het kunnen waarborgen van veiligheid van jongeren en het zich voldoende toegerust voelen is verbeterd. In de zelfscan december 2018 werd vaker het tekort aan personeel bij heftige incidenten benoemd, dan in de zelfscan april 2019.

In 2018 gaven veel werknemers aan dat zij het gevoel hebben de jongeren te kort te doen wanneer ze tijdens een heftige escalatie veel tijd kwijt zijn met 1 jongere. Momenteel (april 2019) verblijven er geen jongeren met extreem heftige gedragingen bij de Belvertshoeve en komen de woonbegeleiders minder vaak in handelingsverlegenheid door te weinig mankracht.

Betrokkenheid medewerkers. Zowel uit de scan van 2018 als uit die van 2019 blijkt een grote betrokkenheid van werknemers, en dit wordt als prettig ervaren. In alle scans wordt aangegeven dat woonbegeleiders het prettig vinden dat er zo veel rekening wordt gehouden met de jongeren en diens wensen. Wel wordt in de scans van 2018 en 2019 aangegeven dat mensen zich kwetsbaar voelen in de weekenden. Ze zijn dan voor een lange periode alleen op veel cliënten. Als het goed is zal dit in de volgende scan afgenomen zijn, daar er personele ondersteuning komt in de weekenden.

Betrokkenheid bij de organisatie. In de zelfscan van 2018 werd aangegeven dat woonbegeleiding de communicatie over de jaarplannen mist. En dan vooral een terugkoppeling vanuit het MT naar de teams. In de zelfscan 2019 wordt dit niet meer aangegeven. Dit komt waarschijnlijk door de werknemersbijeenkomst in het voorjaar. Daarin is door het MT een presentatie gegeven over de jaarplannen.

Conclusies: wat doen we goed en wat kan beter?

Wat doen we goed: medewerkers van de Belvertshoeve zijn werkelijk gericht op het belang van de jongeren. Verbeteringen zijn ook daarop gericht: hoe kunnen jongeren het beste ondersteunt worden in een positieve ontwikkeling? Daarbij is de Belvertshoeve in staat om te leren en snel verbeteringen door te voeren.

Wat kan beter: het betrekken van het sociale netwerk en/of het vergroten van een gezond netwerk heeft aandacht nodig. Er lijkt wel verbetering in te zitten (toename inzet van vrijwillige maatjes) maar het is belangrijk om hier aandacht voor te houden. Ook het geven van aandacht aan jongeren en het waarborgen van hun veiligheid bij escalaties kan beter. Daar worden al stappen in gezet, volgend jaar zal blijken of dit het gewenste effect heeft gehad.

Conclusies

Oordeel over kwaliteit van zorg

De directie is over het algemeen tevreden over de kwaliteit van zorg en de deskundigheid van medewerkers. Jongeren voelen zich thuis op de Belvertshoeve, komen tot rust en daarna tot ontwikkeling. Dat is wat de jongeren vertellen en dat is in 2018 ook meetbaar gemaakt in het volgsysteem “weten waar je staat” dat samen met een jongere uit de JORA is ontwikkeld. Zie onder het kopje “[Dialoog](#)”. In 2019 willen we dit systeem verder ontwikkelen.

Wel zien we dat enkele thema’s steeds weer terugkomen als ‘verbeterpunt’. Uit het CTO 2018 en uit het bezoek van afgevaardigden van het Zorgkantoor blijkt dat op het gebied van communicatie te verbeteren valt. Zie onder het kopje “[Ervaringen van jongeren](#)”. Ook uit het onderzoek naar de meerwaarde van de Belvertshoeve (2016/2017) was dit een punt dat werd genoemd. Zie onder het kopje “[Dynamiek die relevant is voor kwaliteit](#)”. En ook in eerdere CTO’s en MTO’s is “communicatie” een terugkerend onderwerp waar in te verbeteren valt. Tijdens het bezoek van afgevaardigden van het Zorgkantoor hebben jongeren suggesties gegeven die tot verbetering kunnen leiden. Dat zijn:

- Samen afspraken in agenda schrijven;
- Lijst op kamer hangen aan de binnenkant kast met individuele afspraken;
- Samen afspreken hoe het mentorgesprek eruit ziet;
- Samen doelen formuleren voor planbespreking, voordat de pb-er met de orthopedagoog in gesprek gaat om het zorgplan te schrijven.

Omdat “communicatie” een terugkerend onderwerp is dat benoemd wordt door jongeren om te verbeteren, zullen alle suggesties die de jongeren hebben gedaan, uitgevoerd worden.

Vanuit het [MTO](#) komt het verbeterpunt “materiaal en vergaderruimte”, en blijkt dat 29% van de medewerkers het eens is met de stelling “ik vind mijn werk psychisch belastend” en met de stelling “ik moet wel eens onder onveilige omstandigheden werken”. Als we dit combineren met de uitkomst van de MIC analyse, (zie het kopje “[Melden incidenten](#)”) en de teamreflectie (zie het kopje “[Teamreflectie](#)”), zien we dat er zich soms heftige situaties voordoen die alles van de dienstdoende begeleiders vragen. De ernst van de situaties (automutilatie, weglopen, suïcidaal gedrag/neiging en een combinatie van deze incidenten) en de wetenschap dat je er op dat moment niet voor de andere jongeren kunt zijn omdat alle aandacht uitgaat naar die ene jongere, maakt het werk soms zwaar. Het verbeterpunt “materiaal en vergaderruimte” zal naar verwachting opgelost worden met de aanstaande nieuwbouw op het terrein. Om de psychische belasting te verminderen en het gevoel van veiligheid te vergroten zullen verbetermaatregelen genomen moeten worden. Dat zijn:

- Roosters worden aangepast zodat op elke dag van de week een extra dienst (9 uur) wordt ingezet;
- Bestaande inzet fte aanvullen met de inzet van een gastvrouw voor 28 uur per week, die er voor de jongeren is (ook wanneer begeleiders weggeroepen zijn in verband met een escalatie of crisis);
- Structuur van de groep aanpassen: van 1 groep van 13 jongeren naar 2 groepen van 9 jongeren. Verwachting is dat dit rust brengt op de groep, minder prikkels.

Besluiten

Samengevat, de verbeterpunten die de Belvertshoeve in 2019 zal doorvoeren zijn:

1. Communicatie. Daarvoor worden alle suggesties die door de jongeren zijn gedaan, uitgevoerd;
2. Verminderen van psychische belasting en verhogen van de veiligheid door meer inzet personeel en aanpassing groeps grootte. Naar aanleiding van het gesprek met de Jora op 4 april 2019 wordt hieraan toegevoegd dat er ook actief nazorg aan de jongeren zal worden gegeven na een ernstig incident.
3. Ontwikkeling van jongeren beter meetbaar maken door verdere ontwikkeling van het volgsysteem “weten waar je staat”.

Voortgang

De acties om “communicatie” te verbeteren zullen worden besproken met de teams en de Jora. De maatregelen om de psychische belasting te verminderen en de veiligheid te verhogen worden besproken met de teams. De Jora zal hierover worden geïnformeerd.

In de teams zal worden besproken hoe gedurende 2019 steeds wordt gecheckt of de maatregelen worden uitgevoerd en het gewenste effect hebben. Ook zullen de zelfscan volgens een vaste frequentie blijven worden afgenomen.

In het CTO 2021 zal nadrukkelijk onderzocht worden of de tevredenheid over communicatie is verbeterd. In het MTO 2021 zal nadrukkelijk onderzocht worden of de psychische belasting is verminderd en het gevoel van veiligheid verbeterd.

Tijdens de externe audit (najaar 2019) zal het auditteam verzocht worden deze onderwerpen te toetsen, en dat doen we ook middels in interne audit (voorjaar 2020).

Kwaliteitsrapport Stichting de Belvertshoeve 2018

Verbeterpunt 3: doorontwikkelen van het volgsysteem “weten waar je staat” zal in het MT en met de Jora gevolgd worden.

De verbeterpunten worden opgenomen in het verbeterregister, welke 6 keer per jaar wordt besproken in het overleg met de zorgmanager en coördinatoren.

Het kwaliteitsrapport 2018 wordt aangeboden aan de Raad van Toezicht, de Jora en de medewerkers. Er zal een samenvatting gemaakt worden die goed leesbaar is voor jongeren.

Bronnen

1. www.stichtingdebelvertshoeve.nl
2. Strategisch meerjarenbeleid 2019 – 2021
3. Directiebeoordeling 2017
4. Jaarrekening 2017 (controle 2018 is gepland 20 maart 2019)
5. Jaarverslag Jora 2018
6. Jaarverslag Regionale Klachtencommissie 2018
7. MIC analyse 2018
8. Verslag bezoek Zorgkantoor aan BVH op 11-12-18
9. Rapportage cliëntervaringsonderzoek De Belvertshoeve 2018 – Ipso Facto op 7-12-2018
10. Rapportage onderzoek medewerkertevredenheid – Ipso Facto op 9-12-2016
11. Uitkomsten Zelfscan teams op december 2018 en april 2019
12. Uitkomsten interne audits
13. Uitkomsten externe audits
14. Arbo risico-inventarisatie en evaluatie 11-03-2014
15. Qurentis
16. DigiMV
17. T-schijf: kwaliteitsdocumenten
18. Kwaliteitsrapport 2017
19. Verslag externe visitatie 16-05-2019