**Jaarverslag kwaliteit**

**2019**

Afbeelding met tekening

Automatisch gegenereerde beschrijving

Datum: mei 2020

Geschreven door: Babeth Koller-Korevaar

**Aanleiding voor het opzetten van Eigenzinnig Zorg**

In 2014 in in Nederland de wet passend onderwijs ingevoerd. Met de invoering van de wet wordt gestreefd naar een aantal doelstelling waaronder voor alle kinderen een passende plek binnen het onderwijs, zo lang mogelijk onderwijs op een gewone school en het voorkomen dat kinderen langdurig thuis komen te zitten.

Hoewel er hard wordt gewerkt door alle betrokken partijen blijkt er in 2016 nog sprake van een fors aantal ‘thuiszitters’. In reactie hierop wordt in 2016 het thuiszitterspact gesloten waarin diverse ministeries (Onderwijs, Volksgezondheid en Veiligheid & Justitie) en o.a. de Vereniging van Nederlandse Gemeente (VNG) afspraken maken om het aantal thuiszitters omlaag te brengen.  De ambitie van het pact is dat in 2020 geen enkele leerling langer dan drie maanden thuiszit zonder aanbod voor onderwijs en/of zorg.  
In februari 2018 presenteert minister Slob van Basis- en Voortgezet Onderwijs een kamerstuk (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-26695-121.html>) waarin de voortgang op dit punt wordt beschreven. Er worden positieve resultaten benoemd, echter beschrijft de minister ook dat de inzet op ondersteuning nog volop nodig blijft omdat de langdurige problematiek waarbij leerlingen langer dan drie maanden thuis zitten nagenoeg gelijk is gebleven (+/- 4000 leerlingen in 2017). De minister noemt dit onacceptabel en pleit voor een niet aflatende inzet van scholen, samenwerkingsverbanden en gemeenten. De ontwikkeling van onderwijs-zorgarrangementen door de inzet van specialistische expertise, regionale kennisdeling en vraaggestuurde ondersteuning wordt gestimuleerd. Daarnaast wordt in het Thuiszittersoverleg ingezet op preventie en samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp. In dit kader zal de Methodische Aanpak Schoolverzuim (Ingrado) blijvend onder de aandacht gebracht worden. 

In juni 2018 presenteert Ingrado, de vereniging voor leerplicht afdelingen van gemeente en de RMC-regio’s, een onderzoek naar de effecten van de genomen maatregelen t.a.v. het terugdringen van het aantal thuiszitters. Op basis van het onderzoek wordt een aanbeveling gedaan op landelijk niveau namelijk het mogelijk maken van maatwerk en het realiseren en stimuleren van de verbinding tussen onderwijs en zorg op lokaal niveau. Daarnaast worden een aantal aanbevelingen gedaan richting de gemeente: ‘luister naar ouders, naar onderwijs en benut de expertise van de eigen (leerplicht)ambtenaren. Zorg voor een passend hulpaanbod. Zorg dat je voorkomt dat kinderen in de problemen komen en kom direct in actie als dat toch gebeurt. De grootste winst wordt behaald in de eerste drie maanden. Zit een kind langer dan drie maanden thuis, dan worden dat er al snel meer dan tien’.

**Visie**

Eigenzinnig Zorg wil graag bijdragen aan de doelstelling die is geformuleerd om in 2020 geen enkel kind langer dan drie maanden thuis te laten zitten zonder passend aanbod van onderwijs of zorg. Wij geloven dat ieder kind wil leren en zich wil ontwikkelen, zijn dromen waar wil maken binnen zijn eigen mogelijkheden. Wij geloven dat elk kind er recht op heeft om deze kans te krijgen. Wij geloven dat het aan ons als ouders, scholen en hulpverleners is om het kind hierin te faciliteren, te ondersteunen en te stimuleren. Om voortdurend te kijken waar de behoefte van het kind ligt en hoe hieraan tegemoet gekomen kan worden. Wij zijn nieuwsgierig. En vanuit die nieuwsgierig blik willen wij samen met het kind, zijn ouders en andere betrokkenen onderzoeken of en zo ja welke bijdrage wij als jeugdhulpverleners kunnen leveren.

Vanuit deze visie wil Eigenzinnig Zorg in het kader van vrijwillige jeugdhulp in nauwe samenwerking met de scholen, het samenwerkingsverband en andere ketenpartners een specialistisch, kwalitatief hoogwaardig aanbod creëren voor (dreigende) thuiszitters wat bestaat uit:

* Preventie bij dreigende schooluitval d.m.v. ambulante begeleiding van de jongere, ouders en leerkrachten zowel op school als in de thuissituatie.
* Specialistische observaties en begeleiding bij verzuim gericht op de aanpak van eventueel onderliggende sociaal-emotionele en/of psychiatrische problematiek i.c.m. dagopvang op de locatie van Eigenzinnig Zorg.
* Nazorg d.m.v. ambulante begeleiding van de jongere, ouders en leerkrachten zowel op school als in de thuissituatie.
* Eventueel een plek waar overbrugt kan worden tot een meer intensieve vorm van jeugdhulp (intramuraal/behandeling) beschikbaar is.

De hulp wordt bij voorkeur zo snel mogelijk ingezet en is zo licht en kort als kan en zo intensief en lang als nodig (vraaggerichte trajecten). Steeds staat de vraag centraal ‘wat heb jij nodig om weer te kunnen ontwikkelen en naar school te kunnen en hoe kunnen we je daarbij ondersteunen?’. 

**Doelgroep:**

Eigenzinnig Zorg biedt hulp aan jongeren in de leeftijd tussen de 12 en 18 jaar die door uiteenlopende factoren dreigen uit te val of zijn uitgevallen in het onderwijs. Bij factoren kan bijvoorbeeld gedacht worden aan kind-factoren zoals ADHD, PDD-NOS of laag- of hoogbegaafdheid (IQ vanaf +/- 70) of aan sociaal-emotionele problematiek zoals een negatief zelfbeeld, psychosomatische klachten, faalangst, moeite met de emotieregulatie, depressieve klachten. Daarnaast spelen vaak omgevingsfactoren en/of systeemproblematiek een rol.

**Kwaliteitsbeleid**

* **Het hoofddoel van Eigenzinnig Zorg is het bieden van goede begeleiding aan haar cliënten.**   
    
  Voor ons is de definitie van ‘goede begeleiding’ in elk geval begeleiding die zo goed mogelijk aansluit bij de hulpvraag, de situatie en de wensen van de jongeren en hun gezin. Het is ook begeleiding waar een jongere daadwerkelijk iets aan heeft. Dit kan zijn in de vorm van het stimuleren en faciliteren van persoonlijke ontwikkeling zodat de mogelijkheid ontstaat om weer naar school te gaan. Maar ook in het doen van observaties die mogelijk verheldering kunnen bieden voor de jongere, ouders en andere hulpverleners en die de ontwikkeling van de jongere bij andere of verdere hulpverlening ten goede kan komen. Wij denken dat we dit het beste kunnen bieden in een kleinschalige organisatie die nauw samenwerkt met andere organisaties.

En natuurlijk is goede begeleiding ook begeleiding die voldoet aan de actuele wet- en regelgeving.

* **De begeleiding van Eigenzinnig Zorg wordt gegeven door vakkundige mensen die zich voortdurend blijven ontwikkelen.**  
  De begeleiders van Eigenzinnig hebben allemaal een relevante opleiding en zijn SKJ-geregistreerd. Daarnaast vinden we het belangrijk dat we onze kennis en ervaring blijven door ontwikkelen en op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen in ons vakgebied. Daarom volgen we scholing en zoeken we vormen van intercollegiaal overleg.
* **Eigenzinnig Zorg hecht veel waarde aan goede samenwerking met andere betrokken hulpverleners.**  
  We werken vanuit de gedachte dat het noodzakelijk is om, wanneer er meerdere hulpverleners betrokken zijn bij een jongere en het gezin, op een goede en intensieve manier met elkaar samen te werken. We houden niet van het werken op ‘eilandjes’, omdat we denken dat dit niet in het belang is van de jongere. Ook denken we niet dat wij van alles iets weten en alles alleen kunnen. We hebben elkaars kennis en kunde nodig om samen tot de beste hulpverlening voor een jongere te kunnen komen. Daarom benaderen we andere hulpverleners alsof ze onze directe collega’s zijn die, bij wijze van spreken, in hetzelfde kantoor zitten. Hierdoor ontstaat een laagdrempelige manier van contact onderhouden met elkaar, waardoor we van elkaar kunnen profiteren en een aanvulling kunnen zijn op elkaar met als gezamenlijk doel het bieden van de best mogelijke hulp aan jongeren en hun gezin.
* **Eigenzinnig Zorg is voortdurend in ontwikkeling als organisatie.**  
  Gedurende het jaar worden risico’s en kansen vanuit de context van de organisatie gemonitord en beoordeeld en wanneer dit nodig of mogelijk is worden er acties uitgezet om deze risico’s te verkleinen en kansen op te pakken. Dit maakt dat Eigenzinnig voortdurend in beweging is om haar aanbod zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de behoeften vanuit de cliënt en haar andere belanghebbende.
* **Eigenzinnig streeft erna een ‘kalme’ organisatie te zijn.**  
  Ons hoofddoel ligt op het verbeteren van de kwaliteit van begeleiding en niet op het uitbreiden van de kwantiteit van ons aanbod. Dit omdat we kwaliteit gewoon het meest belangrijk vinden en dit ook is waar we zelf directe invloed op hebben.

Daarnaast is het belangrijk dat er voldoende financiële middelen zijn en dat de samenwerking met Manege De Schakel goed blijft, zodat er niet voortdurend zorgen hoeven te zijn over de continuïteit van Eigenzinnig. Daarom zijn we steeds in overleg met Manege De Schakel en bekijken we voortdurend welke middelen er zijn, wat we kunnen verwachten en hoe we deze middelen het best kunnen inzetten. We zijn echter ook afhankelijk van het politieke en gemeentelijke beleid wat voortdurend verandert. We monitoren de veranderingen en ondernemen waar nodig en mogelijk actie om risico’s voor de continuïteit te minimaliseren. We realiseren en accepteren dat we hierop geen volledige controle hebben.   
  
We hebben een plaatje in ons hoofd van hoe Eigenzinnig er over een jaar uit zou kunnen zien, maar leggen ons niet vast en zetten niet alles op alles om dit doel te bereiken. Hierdoor proberen we te voorkomen dat we gaan werken vanuit ‘het doel heiligt de middelen’ en onze keuzes hierdoor mogelijk beïnvloed zullen worden.

**Status van kwaliteitsdoelen van 2019:**

1. Inzet van professionele HBO geschoolde medewerkers.

Behaald. Eigenzinnig Zorg heeft één HBO opgeleide, SKJ-geregistreerde begeleider en een WO opgeleide, SKJ-geregistreerde begeleider/gedragsdeskundige.

1. Regelmatig overleg met samenwerkende partijen om begeleiding te evalueren.

Behaald. Eigenzinnig Zorg is vaak de initiator van de overleggen en zoekt bij aanmelding direct contact en samenwerking met andere betrokken hulpverleners en de school.

1. Scholing t.b.v. kennisontwikkeling en behouden SKJ-registratie  
   Niet behaald. In 2019 heeft Eigenzinnig te weinig omzet gemaakt om scholingen te kunnen volgen.
2. Zorgplancyclus wordt goed uitgevoerd.

Deels behaald. Elke jongere had in 2019 binnen 4 weken een getekend ondersteuningsplan waarin doelen zijn geformuleerd. Er hebben daarnaast regelmatig evaluaties plaatsgevonden en vastgelegd. De evaluaties hebben vaak in de vorm van een ‘groot overleg’ plaatsgevonden. Hierdoor is niet altijd de gelegenheid genomen om de doelen van Eigenzinnig Zorg specifiek te evalueren, bij te stellen en in een nieuw zorgplan vast te leggen.

**Algemene evaluatie 2019**

Eigenzinnig Zorg heeft per april 2019 een contract met de Service Organisatie Jeugd (SOJ) en is in mei 2019 gestart met het bieden van begeleiding aan één jongere.

Aanvankelijk werd de begeleiding geboden op drie dagen en kwam deze jongere ook drie hele dagen. Het was de bedoeling dat er naast deze jongere nog andere jongeren zouden instromen en we per dag begeleiding in een groep zouden bieden met daarnaast individuele begeleiding. Naast het doen van observaties en het werken aan doelen om terug keer naar onderwijs te bevorderen had Eigenzinnig daarmee ook de functie van dagopvang/besteding.

In het nieuwe schooljaar in 2019 is opnieuw een start gemaakt met deze vorm. Echter al snel werd in deze casus duidelijk dat de hulpvraag vele malen complexer was dan bij aanmelding duidelijk was. Daarnaast werden er ook twee andere jongeren aangemeld waarbij eveneens sprake was van een zeer complexe hulpvraag. Hierop is besloten het aanbod van Eigenzinnig aan te passen aan de hulpvragen van deze jongeren en hun gezin. Dit betekent dat Eigenzinnig sindsdien individuele begeleiding biedt op de locatie van Eigenzinnig of bij jongeren thuis. Jongeren hebben maximaal 3 begeleidingsmomenten per week waarbij de uren worden afgestemd op de belastbaarheid van de jongere en het hulpverleningsproces. We merken dat deze vorm van begeleiding beter aansluit.

In 2019 hebben we ondervonden dat er vaak veel hulpverleners betrokken zijn bij de jongeren en hun gezin. Dit is een gevolg van de complexe problematiek en het zoeken naar passende hulp. Wat ons is opgevallen is dat het nog niet vanzelfsprekend is dat alle betrokken hulpverleners adequaat met elkaar samenwerken. De wil is er vaak wel, maar er wordt weinig initiatief genomen en over en week geïnformeerd naar de rol van eenieder. Dit maakt dat Eigenzinnig vaak als ‘de dagbesteding’ wordt weggezet. Dit maakt dat behandelaren en anderen in de veronderstelling zijn dat wij de jongeren ‘slechts’ bezighouden en in die zin van beperkte toegevoegde waarde zijn op de behandeling. We merken echter dan wanneer wij actief het contact zoeken met andere hulpverleners en zij onze kennis en kunde kunnen ervaren het beeld hierin verandert. Eigenzinnig krijgt vanaf dat moment een gelijkwaardige positie. Het is onze ervaring dat we wel vaak de initiatiefnemer moeten zijn van het leggen van contacten en het initiëren van overleggen. Hierin hebben we de regierol vanuit het jeugdteam of de gezinsvoogden gemist.

Ook hebben we gemerkt dat het ontzettend lastig is om bekendheid te verwerven binnen de regio. In 2019 is er zeer actief contact gezocht met scholen en jeugdteams. Er is positief contact gelegd met een school voor voortgezet onderwijs, het samenwerkingsverband Pasvorm en het jeugdteam Molenlanden. Echter is het niet gelukt contact te krijgen met het jeugdteam Gorinchem en scholen uit die regio. Ook wordt er binnen organisaties weinig gedeeld over ons initiatief, waardoor de kennis hiervan beperkt blijft tot het niveau van werknemers en niet van organisaties.

Dit vinden we erg jammer, omdat er vaak gesproken wordt over lange wachtlijsten in de jeugdhulp en de intentie om passende hulp te bieden voor thuiszitters, maar door ‘drukte’ er uiteindelijk geen contact mogelijk is terwijl een aanbod als Eigenzinnig onderdeel kan zijn van de oplossing. Er is weinig ruimte om gezamenlijk naar een passende aanpak te kijken, zodat er in plaats van allerlei vormen van hulp achter elkaar (waardoor veel tijd wordt verloren) op zoek naar passende hulp bij aanvang van een hulpvraag al gekeken kan worden wat passend zou zijn en dit naast elkaar in te zetten.

Dit is mogelijk een oorzaak van het feit dat Eigenzinnig in 2019 nog niet preventief heeft kunnen werken, dus bij dreigende schooluitval en toenemend verzuim. Jongeren die in 2019 aangemeld werden waren allemaal al langdurig uitgevallen. Dit maakt dat de trajecten waarschijnlijk vele malen langer zullen duren (en daarmee meer zullen kosten) dan wanneer er passende hulp in een vroeg stadium zou zijn geboden. Een gevolg is dat de hulpvragen zeer complex zijn. We realiseren ons dat wat Eigenzinnig de jongeren kan bieden slechts een klein deel is van een mogelijke oplossing. ‘Thuiszittersproblematiek’ heeft altijd een weerslag op het gezin en soms zal dit de mogelijke oorzaak zijn. We merken dat de focus van de begeleiding van de jongeren die worden aangemeld vaak ligt op de jongere zelf. De jongeren krijgt behandeling en begeleiding. Wij denken echter dat het noodzakelijk is voor het slagen van behandeling en begeleiding dat ook ouders ondersteund worden in dit proces. Dit is ook wat in de afgegeven zorgprofielen wordt beschreven, maar wat in de praktijk ons inziens nog onvoldoende vorm krijgt.

Jongeren die bij Eigenzinnig worden aangemeld ontvangen vaak al langer behandeling. Voor een groot deel van de jongeren is dit effectief. Een ander deel van de jongeren kan wat zij leren in de behandeling onvoldoende goed generaliseren naar het dagelijks leven en er zijn ook jongeren voor wie ‘praattherapie’ niet aansluit. We merken dat deze jongeren vaak worden aangemeld bij Eigenzinnig. Eigenzinnig kan deze jongeren de ruimte bieden om in een meer natuurlijk omgeving te praten over dingen (naast elkaar lopend) of jongeren oefensituaties te bieden waarin jongeren met behulp van begeleiding de vertaling kunnen maken van de behandelkamer naar de praktijk in een veilige, gestructureerde omgeving.

Daarnaast merken we ook dat Eigenzinnig een waardevol aandeel kan hebben in het observeren van jongeren en het signaleren van hulpvragen. Doordat jongeren bij Eigenzinnig weer worden uitgedaagd iets buiten hun huis te doen en Eigenzinnig ook bij hen thuis kan komen wordt de onderliggende problematiek vaak verheldert. Deze observaties kunnen gedeeld worden met de jongere, ouders en andere betrokken hulpverleners en de scholen waardoor het plaatje meer compleet kan worden en er beter naar passende hulp gezocht kan worden.

Als laatste punt hebben we gemerkt dat het veel van ouders vraagt om met alle betrokken hulpverleners afzonderlijk te evalueren. Dit heeft niets te maken met onwil, maar puur met tijd. Ouders moeten naast de zorg van hun kind vaak ook werken en/of voor andere kinderen zorgen. Een resultaat hiervan is dat je ouders niet nog meer wilt belasten en een specifieke evaluatie van het zorgplan van Eigenzinnig achterwege laat. Hierdoor komt de PCDA-cyclus binnen Eigenzinnig in de knel, omdat de doelen niet specifiek worden geëvalueerd en daardoor ook geen nieuwe doelen worden gesteld. Hiervoor zal een oplossing gevonden moeten worden, één kind één plan zou hierbij prettig zijn. Op die manier kunnen de doelen van alle aanbieders in één groot overleg geëvalueerd worden met elkaar en gezamenlijk nieuwe doelen worden gesteld.

**Voldoen aan eisen vanuit wet- en regelgeving**

**Verantwoordelijkheidstoedeling**

In 2019 werd de begeleiding bij Eigenzinnig Zorg uitgevoerd door twee personen; een begeleider en een begeleider/gedragsdeskundige. Beide begeleiders zijn SKJ-geregistreerd. De complexiteit van de hulpvragen vraagt om de inzet en betrokkenheid van een gedragsdeskundige bij de begeleiding van de jongeren.

**Veiligheid**

Het borgen van de veiligheid van de cliënten gebeurde enerzijds op de locatie van Eigenzinnig Zorg door bijvoorbeeld het dragen van veiligheidsschoen, het werken met deugdelijk materiaal en een afgewogen risico t.a.v. welke taken passen bij welke cliënt.

Anderzijds was er ook aandacht voor andere manier van veiligheid binnen de hulpverlening zoals bijvoorbeeld veilig e-mailen in het kader van de AVG. In 2019 is er een contract afgesloten met Zorgmail om veilig te kunnen e-mailen. Echter deze dienst voldoet onvoldoende aan onze verwachtingen. Daarom zal er gezocht worden naar een ander systeem.

*Doel: Er wordt een goed functionerend systeem gevonden voor veilig e-mailen.*

**Doeltreffend**

De mate van doeltreffendheid voor 2019 is lastig vast te stellen. Er zijn bij aanvang plaatsing van een cliënt doelen gesteld m.b.t. observatie en het opbouwen van een werkrelatie. Deze doelen zijn behaald. Evaluaties hebben regelmatig plaatsgevonden en Eigenzinnig Zorg is hierin vaak de initiatiefnemer.

Vervolgdoelen zijn echter zeer beperkt gesteld en/of behaald. Deels lijkt dit te verklaren doordat tijdens de plaatsing bij Eigenzinnig zorg blijkt dat de onderliggende problematiek in de casussen zeer complex is en dit veelal pas gedurende de plaatsing bij Eigenzinnig meer concreet zichtbaar wordt. Dit heeft ertoe geleid dat Eigenzinnig in een aantal casussen een zwaardere vorm van hulp heeft geadviseerd. Trajecten lopen nog steeds en observatie blijft soms het belangrijkste doel. Tegelijk wordt gemerkt dat er vaak veel hulpverleners betrokken zijn bij een jongeren en het gezin. Op elke plek moet apart geëvalueerd worden waardoor dit veel tijd vraagt van de jongere en met name van de ouders.

Bovenstaande daargelaten ligt hier voor Eigenzinnig ook een taak voor 2020 in de vorm van het beter vastleggen van doelen, duidelijke evaluaties op de doelen uitvoeren en nieuwe doelen stellen met cliënten.

*Doel: De doelen in het start zorgplan worden aangepast en waar mogelijk al meer specifiek samen met de jongere en het gezin opgesteld. Na evaluatie worden doelen bijgesteld.*

**Doelmatig**

Eigenzinnig Zorg heeft in 2019 financieel onvoldoende middelen gegenereerd t.o.v. de kosten om rendabel te kunnen zijn. Dit is te verklaren door de inzet van begeleidend personeel als vervanging tijdens het zwangerschapsverlof van de begeleider/gedragsdeskundige.

*Doel: Eigenzinnig Zorg heeft in 2020 voldoende jongeren in begeleiding om kostendekkend te zijn. De personele inzet wordt opnieuw beoordeeld.*

**Cliëntgericht**

Eigenzinnig Zorg is een kleine organisatie en daarmee flexibel. Steeds is getracht in nauw overleg met ouders, jongeren en andere betrokken hulpverleners en de school te onderzoeken hoe het beste aangesloten kan worden bij de hulpvraag van de jongeren. Hierin is Eigenzinnig in 2019 goed geslaagd zo blijkt ook uit het cliënt tevredenheidsonderzoek waar op klantgerichtheid op 3 van de 4 punten ruim boven de branchenorm wordt gescoord. Het enige punt waar onder de norm wordt gescoord is het punt: Kunt u meebeslissen over de inhoud van de werkzaamheden van de zorgverlener? Hoewel we steeds op zoek zijn naar hoe we kunnen aansluiten bij de interesse van de jongeren blijkt dit niet altijd mogelijk. Dit is begrijpelijk gezien de doelgroep waarmee gewerkt wordt en de locatie.

**Klachten en vertrouwenspersoon**

Eigenzinnig Zorg heeft een klachtenprocedure welke aan jongeren en hun ouders wordt verstrekt bij aanmelding. In grote lijn wordt hierin beschreven dat altijd eerst geprobeerd wordt of een klacht in goed overleg met elkaar opgelost kan worden. Een cliënt en/of ouders kunnen zich hierbij laten ondersteunen door een onafhankelijk vertrouwenspersoon van het AKJ. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen dan kan een cliënt en zijn/haar ouders een officiële klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Eigenzinnig Zorg is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

In 2019 heeft Eigenzinnig Zorg één klacht ontvangen van een ouder. De ouder is verwezen naar de klachtenprocedure en diverse keren uitgenodigd om hierover met elkaar in gesprek te gaan. Ook is nogmaals benadrukt dat de ouder zich zou kunnen laten ondersteunen door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Hieraan is geen gehoor gegeven. De ouder heeft de rapportage opgevraagd en Eigenzinnig Zorg heeft deze, volgende de wettelijke kaders, verstrekt. Daarna is er vanuit de ouder geen vervolg gegeven aan de klacht. De hulp is gecontinueerd.

Er is in 2019 geen officiële klacht ingediend tegen Eigenzinnig Zorg.

**Veilig incidenten melden**

Eigenzinnig Zorg had in 2019 geen beleid t.a.v. het veilig melden van incidenten. Er hebben zich geen incidenten voorgedaan.

*Doel: Eigenzinnig Zorg heeft een beleid t.a.v. het veilig melden van incidenten. Het beleid is bekend bij medewerkers en wordt goed uitgevoerd.*

**Medezeggenschap en betrekken jongen bij kwaliteitsbeleid**

Eigenzinnig Zorg is een kleine organisatie met 1 medewerker in 2019. Artikel 4.2.5 t/m 4.2.12 van de jeugdwet is op grond van artikel 4.2.4.1 van de jeugdwet dan ook niet van toepassing.

**Clienttevredenheid**

Begin 2020 is het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij cliënten die ook in 2019 in zorg waren m.b.t. de kwaliteit van de zorg. Gemiddeld geven cliënten en hun ouders de begeleiding van Eigenzinnig Zorg een 8 en zouden zijn Eigenzinnig Zorg in 100% van de gevallen aanraden bij familie en vrienden.

Eigenzinnig Zorg scoort op alle punten binnen de thema’s ‘Afspraken en bereikbaarheid van de zorgverlener’, ‘Professionaliteit, vakbekwaamheid en resultaatgerichtheid’ en ‘Samenwerken’ boven de norm. Binnen het thema ‘Klantgerichtheid en integriteit van de zorgverlener’ scoort Eigenzinnig op de vraag ‘Kunt u meebeslissen over de inhoud van de werkzaamheden van de zorgverlener?’ net onder de norm. Dit is te verklaren vanuit de doelgroep waar Eigenzinnig mee werkt en de mogelijkheden op de locatie. Steeds wordt geprobeerd aan te sluiten bij de wensen en interesse van de cliënten, maar dit is niet altijd mogelijk.

**Meldcode huiselijk geweld**

Eigenzinnig heeft in 2019 een protocol geschreven waarin de aangepaste Meldcode verwerkt is. In 2019 is Eigenzinnig betrokken geweest bij een Veilig Thuis melding, Beschermtafelgesprek en gehoord in een onderzoek uitgevoerd door de Raad van de Kinderbescherming. Alle genomen stappen zijn vastgelegd in het cliëntdossier. We kunnen vaststellen dat het protocol werkt en dat we tevreden zijn over de samenwerking met de diverse partijen. De betreffende jongere ontvangt ook in 2020 nog begeleiding bij Eigenzinnig en het contact met beide ouders is goed.

**Kwaliteitsdoelen 2020**

* **De clienttevredenheid t.a.v. de begeleiding van Eigenzinnig Zorg is tenminste een 8.**Om dit doel te bereiken blijven we streven naar goede begeleiding die aansluit bij de hulpvraag van de jongeren, zoals vastgesteld in het kwaliteitsbeleid. Evaluatie van het doel zal plaatsvinden op basis van het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek eind 2020.
* **Eigenzinnig Zorg gaat samenwerken met iemand uit het onderwijs, een praktijk voor behandeling en diagnostiek en een systeemtherapeut om zodoende met elkaar een integraal aanbod te kunnen opzetten.**
* **Eigenzinnig Zorg gaat haar begeleiding verder definiëren en kenbaar maken aan de buitenwereld.**Keuzes m.b.t. hoe de begeleiding genoemd gaat worden (dagbesteding versus observatie & training bijvoorbeeld) en hoe de begeleiding vorm te geven (op of ook buiten de locatie, in een groep of één op één) zullen gemaakt gaan worden. Ook zal nagedacht worden over een aangepast aanbod tijdens de schoolvakantie voor jongeren en zullen mogelijkheden gezocht worden naar hoe de begeleiding in te vullen op een meer non-verbale manier.
* **De begeleiders van Eigenzinnig Zorg gaan relevante scholingen volgen en nemen deel aan intervisie en supervisie bijeenkomsten.**
* **De kosten en opbrengsten van Eigenzinnig Zorg zijn in balans doordat er voldoende vraag is en de personele kosten hiermee in overeenstemming zijn (kostendekkend).**Eigenzinnig Zorg hoopt o.a. door de samenwerking aan te gaan met andere partijen en haar aanbod beter te definiëren meer bekendheid te genereren in de omgeving waardoor het aantal aanmelding toeneemt. Tegelijk zal het contract van de medewerker die in dienst is worden geëvalueerd en worden bekeken of er voldoende cliënten in begeleiding zijn om dit voort te zetten en op welke manier.
* **De mogelijkheden voor andere aanbestedingen/mogelijkheden om jongeren te begeleiden worden onderzocht, zodat de afhankelijkheid van het beleid van de SOJ en de risico’s t.a.v. de continuïteit worden verkleind.**
* **Eigenzinnig Zorg onderhoudt de samenwerking met Manege De Schakel.**Regelmatig zal er overleg plaatsvinden om de wensen en verwachtingen op elkaar af te blijven stemmen.
* **Eigenzinnig Zorg heeft een beleid t.a.v. het veilig melden van incidenten. Het beleid is bekend bij de medewerkers en wordt goed uitgevoerd.**
* **De zorgplancyclus wordt adequaat uitgevoerd.**Elke jongere heeft een actueel zorgplan met passende doelen, evaluaties van de doelen worden aantoonbaar met regelmaat uitgevoerd en nieuwe doelen worden in samenspraak met de jongeren en ouders opgesteld.
* **Er is een systeem gevonden voor veilig mailen wat voldoet aan de verwachtingen van Eigenzinnig Zorg.**