

Jaarverslag 2022

UnLimateD

VERANDER

MUREN IN

DEUREN

Loesje

Postbus 1045

6801 BA Arnhem

www.loesje.nl

Inhoudsopgave

Profiel van de organisatie.....	1
Inleiding.....	5
Huidige situatie.....	6
Klachten & incidenten	7
Cliënten	8
Medewerkers	9
Organisatie	10
Terugblik 2022.....	12
Vooruit kijken	13

Profiel van de organisatie

Algemene identificatie gegevens

UnLimateD B.V.

Friesestraatweg 1

9718 NA Groningen

KvK nummer: 68317867

Email: administratie@unlimitedhulpverlening.nl

Website: www.unlimitedhulpverlening.nl

Missie

De missie van UnLimateD is de door haar omgeschreven doelgroep zorg en begeleiding te bieden zo lang nodig is om weer naar wens te kunnen functioneren. Hierbij staan openheid, creativiteit, snel en doelgericht handelen voorop in de hulpverlening. Iedereen die aanklopt bij UnLimateD krijgt direct hulp. Financiën zijn hierbij niet bepalend. UnLimateD werkt niet met wachtlijsten.

Dit is waarvoor UnLimateD staat:

- Kleinschalig en goed toegankelijk; UnLimateD werkt vanuit Groningen en heeft daar haar huisvesting. Zowel medewerkers, verwijzers/ instellingen/organisaties als klanten zijn hier welkom.
- Deskundige en gemotiveerde medewerkers; de medewerkers nemen deel aan interne opleidingen en scholingen en zijn zeer begaan met de klanten.
- Persoonlijke aanpak; kennen en gekend worden maakt dat mensen zich thuis voelen bij en in de organisatie.
- Zorg op maat met overeenstemming klant; de grote inbreng die de klant heeft met betrekking tot zijn zorgvraag wordt begeleid door een maatschappelijk werker op HBO niveau. Hulpverlening die het leven van klanten verbetert; de hulpverleners doen er alles aan om stappen vooruit te komen met de klant. Deze stappen worden geëvalueerd op de voorgeschreven wijze.
- Flexibele zorginzet; In verband met het klantgerichte werken is de inzet zeer flexibel.
- Creativiteit op gebied van vraag en aanbod; UnLimateD is sterk in het zien van kansen en uitdagingen. De drive die daar altijd bij speelt is dat de klant er beter van moet worden.

Visie

Uitgangspunt zijn de mogelijkheden en niet de onmogelijkheden van de klant. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de hiervoor geldende normen in de maatschappij (lees morele verbetering), maar ook naar de kansen, wensen en verlangens van de klant. De benadering is altijd positief. De doelgroep wil vaak een positieverbetering en maatschappelijk succes. Dit is niet alleen de doelstelling van de klant, maar ook van de hulpverleners. De klant krijgt de zorg die hij/zij nodig heeft; een integrale persoonsgerichte aanpak.

De integrale aanpak is persoonsgericht. UnLimateD werkt met klanten die een achterstand en/of problemen hebben op een of meerdere leefgebieden. Meerdere problemen worden tegelijk aangepakt. De hulpverlening richt zich op alle leefgebieden en er wordt nauw samengewerkt en afstemming gezocht met andere instanties en instellingen. De kennis van de sociale kaart is groot. Dit maakt het mogelijk om een maximum resultaat voor de klant te behalen. Er wordt gestreefd naar een goed contact met de sociale omgeving van de klant. Immers: de klant staat niet op zich maar maakt deel uit van een (sociaal) systeem.

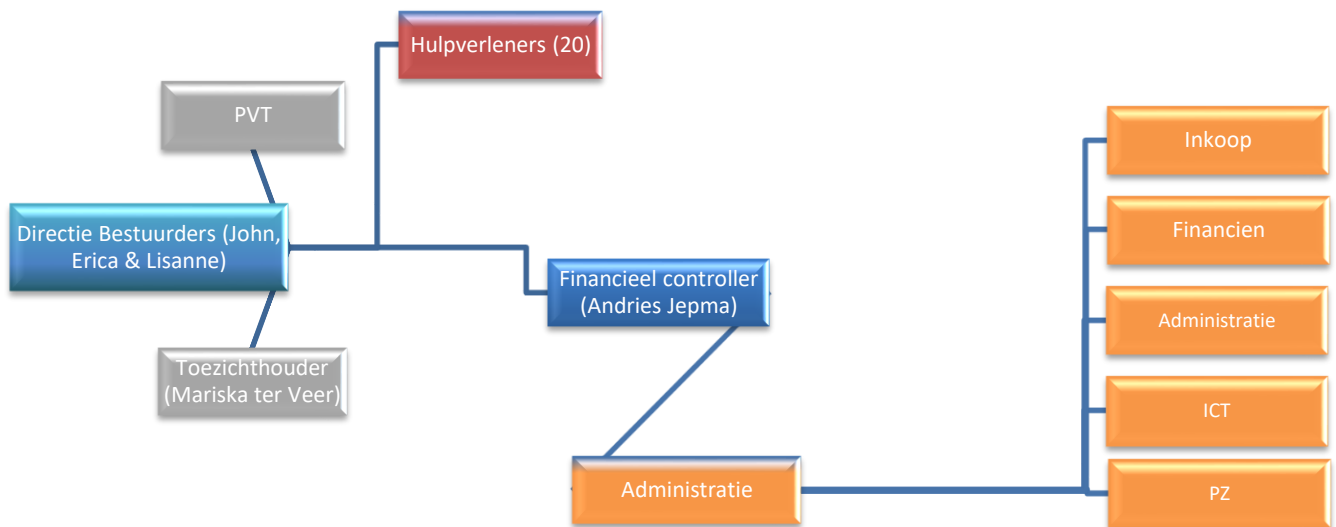
De daarbij gehanteerde methodiek is laagdrempelig, oplossingsgericht en outreachend.

De **laagdrempeligheid** uit zich in 24/7 telefonisch bereikbaar zijn en in de panden van UnLimeD in Groningen zijn klanten altijd welkom.

Oplossingsgericht werken betekent dat er wordt gewerkt met wat er op het moment is, gericht op een gewenste toekomst. Er wordt gewerkt met de klant, die tenslotte zijn/haar eigen situatie het beste kent, om zo tot een goed werkende oplossing te komen die nuttig en realistisch is en aansluit bij de behoefte van de klant. De klant behoudt daarbij zelf de verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de gestelde doelen. Kernwoorden zijn: samenwerking, verandering, respect en klantgerichtheid. Kleine veranderingen met grote resultaten. Dit doen we door middel van een positieve benadering en oplossingsgericht taalgebruik; aanmoedigen, uitnodigen, motiveren, onderhandelen, vragen stellen, , begrenzen, complimenteren enz. Samen met de klant wordt zo een zorgplan opgesteld met bijbehorende doelen en acties. Deze worden digitaal vastgelegd en elke zes maanden geëvalueerd.

Er wordt **outreaching** gewerkt. Klanten met een meervoudige problematiek hebben te maken met een combinatie van materiële, psychosociale, fysieke en psychiatrische problemen die op elkaar inwerken. Het effect van een meervoudige problematiek en verharding van de maatschappij is dat de klant “door de bomen het bos niet meer ziet”. Dit vergroot de kans op een sociaal isolement. Outreachend werken is het vergroten op van de kansen op sociaal herstel, sociale stijging en zelfredzaamheid van mensen in een kwetsbare positie; mensen die vaak buiten beeld van de reguliere dienstverlening blijven. Het opzoeken, uitreiken, is de kern van onze organisatie. Vanuit de leefwereld van onze klanten zoeken we naar manieren om de draagkracht te vergroten. Dit doen we onder andere door het bestaande netwerk te vergroten en in te zetten. Uitgangspunt is het kijken naar wat er wel goed gaat en dit uit te bouwen.

Organigram UnLimitedD 2022



Inleiding

In het jaarverslag van UnLimateD worden de volgende thema's beschreven.

De thema's bestaan uit:

- Missie & visie.
- Huidige situatie.
- Klachten & incidenten.
- Cliënten.
- Medewerkers.
- Organisatie.
- Terugblik 2022.
- Vooruit kijken.

Huidige situatie

De ontwikkelingen in de zorg waren ook in 2022 stormachtig. Halverwege 2022 is bekend gemaakt dat de gemeente Groningen alle zorgaanbieders die gecontracteerd zijn met de aanbesteding 18- zullen worden ondergebracht naar SAMEN, onderdeel van WIJ Groningen. De gemeente Groningen gaat gefaseerd de Jeugdhulp onderbrengen en zal hiermee een start maken vanaf 2023. UnLimitedD heeft hierop geanticipeerd door tijdig in gesprek te gaan met de contractmanager Jeugd om te bepalen wat voor eventuele gevolgen dit voor UnLimitedD kan hebben.

De uitkomst is dat UnLimitedD nog Jeugdhulp kan bieden in de gemeente Groningen tot het jaar 2025. De reden hiervan is dat UnLimitedD bekend staat om de doelgroep Multiprobleem en de gemeente niet de capaciteit/tools heeft om de hulpverlening zelf uit te voeren.

In 2022 is de gemeente gestart met de aanneming van extra jeugdhulpverleners bij de WIJ teams. UnLimitedD blijft positief over haar rol in de toekomst voor de jeugdhulpverlening.

De aanbesteding Justitie is gestart in mei 2022. De eisen zijn aangescherpt en UnLimitedD heeft de aanbesteding ingediend volgens de richtlijnen van Justitie. De uitkomst van de gunning zal medio april 2023 bekend zijn. Als UnLimitedD de aanbesteding wordt gegund stelt Justitie als eis dat er apart beleid wordt gevoerd t.a.v. justitiabelen. Dat betekent dat UnLimitedD een beleidsplan moet opstellen t.b.v. justitiabelen, er specifieke scholing naar de medewerkers moet worden ingezet en justitiabelen ingebed moeten worden in het kwaliteitsmanagementsysteem.

De aanbesteding Westerkwartier is gestart januari 2022 en heeft UnLimitedD per juni 2022 gegund gekregen voor een periode van 5 jaar.

Het onderaannemer contact met Beter Thuis Wonen voor het gebied 't Hogeland, Eemsdelta en Ommelander is na een positieve evaluatie verlengd voor 1 jaar.

Klachten & incidenten

- **Klachten**

Er zijn geen formele klachten binnengekomen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft naar behoren gefunctioneerd.

De Informele klachten van cliënten betroffen vooral cliënten die onder hoge druk staan, onder invloed zijn en/of een psychiatrische aandoening hebben. Gemiddeld handelt het Hoofd Hulpverlening 6 informele klachten per maand af. De informele klachten zijn intern opgelost met het Hoofd Hulpverlening, hulpverlener(s) en cliënt(en).

- **MIC**

De MIC meldingen zijn in 2022 fors gestegen, 125 meldingen. De oorzaak hiervan ligt in een strakkere dossiercontrole.

Tijdens de maandelijkse dossiercontrole wordt elke casus inhoudelijk besproken. Verder is er een format ontwikkeld, dat de MIC melding in kaart brengt. Eventuele veranderingen van de situatie van de cliënt, mogelijke gevolgen voor de cliënt en of zijn omgeving, escalaties in de situaties van de cliënt zijn opgenomen in dit format.

- **Aandachtfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandeling**

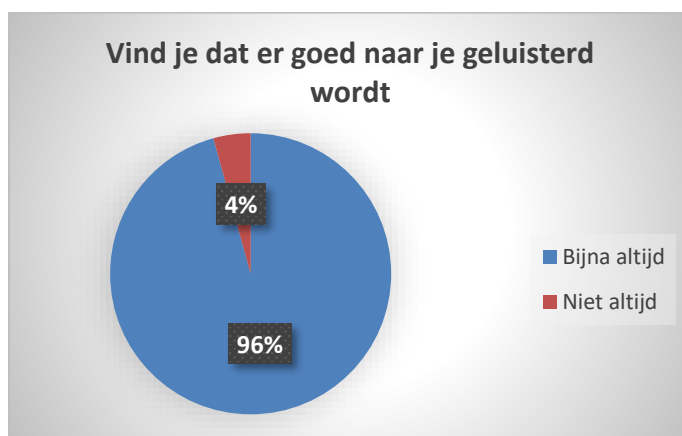
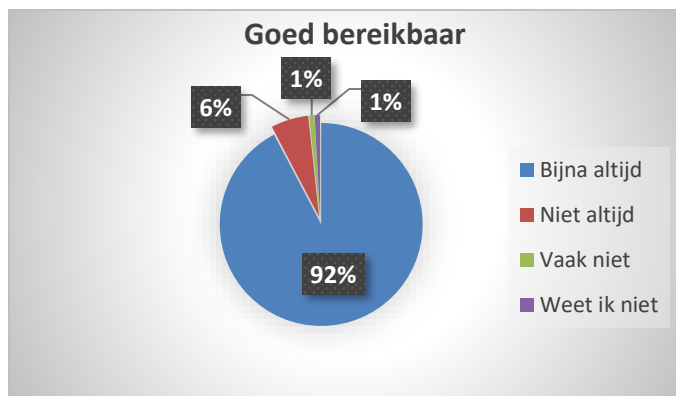
Dit jaar is er een nieuw format voor de Kindcheck geïmplementeerd in het cliëntensysteem Nedap. Er is zorg gedragen voor duidelijk uitleg over dit format en er is veel ruimte geweest om medewerkers te ondersteunen bij het correct invullen van dit format. De Kindcheck is tevens opgenomen bij de interne dossiercontrole om vroegtijdig te kunnen signaleren of er zorgen zijn en te controleren of de formats correct ingevuld en actueel zijn.

Er zijn vijf meldingen bij Veilig Thuis gedaan.

De Aandachtfunctionaris is in november 22 gestart met een inloopspreekuur. Deze is elke donderdag van 09.00-11.00 uur. Het inloopspreekuur zal in mei 2023 geëvalueerd worden.

Cliënten

In 2022 heeft er een tevredenheidsonderzoek plaats gevonden onder de cliënten van UnLimitedD.



In 2022 heeft UnLimitedD ook weer te maken gehad met een toename van cliënten vanuit de Reclassering, Gemeenten, Hoofdaanbieders (GON Partners) en het Veiligheidshuis. UnLimitedD hanteert geen wachtlijst. De doelgroep van UnLimitedD begint zich sterker af te tekenen richting de stakeholders; de meeste cliënten die worden aangemeld zijn multi problem cliënten die niet geholpen kunnen/ willen worden door andere organisaties/instellingen. Hierdoor is de naamsbekendheid van UnLimitedD vergroot onder verwijzers. Een logisch gevolg hiervan is dat met name multi problem cliënten eerder naar UnLimitedD door worden verwezen.

Medewerkers

In 2022 is er extra tijd en energie besteed aan het inwerken van nieuwe medewerkers. Het personeelshandboek en het inwerkprogramma zijn bijgesteld.

In en uitstroom personeel 2022	in dienst	uit dienst	reden
1e kwartaal 22	20	1	Nieuwe baan
2e kwartaal 22	19		
3e kwartaal 22	20		

UnLimitedD heeft besloten om het medewerkerstevredenheid onderzoek extern uit te laten voeren door 2DAYSMOOD. Dit onderzoek loopt gedurende het gehele jaar en is gestart in augustus 2022. Op deze manier krijgt UnLimitedD een goed beeld over de tevredenheid van haar medewerkers. Medewerkers ervaren soms extra druk en stress door hun werkzaamheden, over het algemeen genomen zijn medewerkers zeer tevreden. De meeste stress die wordt ervaren door medewerkers hebben te maken met factoren buiten UnLimitedD.

Alle functioneringsgesprekken hebben plaats gevonden.

De conclusie uit de gevoerde functioneringsgesprekken over 2022 is dat de functioneringsgesprekken goed zijn ingepland en naar behoren zijn uitgevoerd.

Alle medewerkers functioneren goed tot uitstekend. Er is geen aanleiding geweest voor een verbetertraject of een beoordelingsgesprek als vervolg op een functioneringsgesprek. Het merendeel van de medewerkers geeft aan dat ze een bereidheid hebben tot het volgen van cursussen.

Met alle medewerkers vindt halfjaarlijks een bijpraat moment plaats met het Hoofd Hulpverlening.

Organisatie

UnLimited is een ISO 9001 gecertificeerde organisatie. Jaarlijks vindt er een interne en een externe audit plaats.

UnLimited heeft gedurende het hele jaar de kwaliteit bewaakt, geëvalueerd en geanalyseerd.

Uit de evaluaties en analyses van 2022 zijn de volgende beleidsdoelen naar voren gekomen:

- **Het verlenen van kwalitatief goede en veilige (forensische) zorg voor/aan de cliënt, de medewerkers en de maatschappij.**
- **Aan huren van extra bedrijfsruimte om daarmee ruimte te creëren voor groei (in aantal) van medewerkers en opslagruimte voor cliënten.**
- **Inzetten op scholing door het faciliteren en ruimte bieden aan medewerkers voor opleiding, het volgen van cursussen en andere vormen van bij- en nascholing.**
- **Gebruikmaken van de Forensische leerlijn en anticiperen op ontwikkelingen en veranderingen zodra daar om wordt gevraagd.**
- **Risicotaxatie-instrument implementeren als het kwaliteitskader forensische zorg (KKFZ) een risicotaxatie-instrument heeft ontwikkeld.**
- **UnLimited is financieel stabiel en gezond.**
- **Persoonsgerichte kwalitatief hoogstaande zorg te leveren aan cliënten binnen de (forensische) zorg.**
- **Het intensiveren van de contacten met thuis- en daklozen en andere doelgroepen als gevolg van veranderingen in de zorg.**
- **Voorkomen dakloosheid bij cliënten.**
- **Het hoge ziekteverzuim moet omlaag worden gebracht.**
- **Cliënten zijn tevreden over UnLimited.**
- **UnLimited levert een bijdragen aan het voorkomen van dakloosheid.**
- **Medewerkers werkzaam binnen de (forensische) zorg, weten wat er van ze verwacht wordt in termen van methodisch werken, competenties en leerdoelen.**
- **De weerbaarheid van medewerkers wordt vergroot.**
- **UnLimited zal zich de komende jaren blijven richten op het verder ontwikkelen, stabiliseren en professionaliseren van de organisatie.**
- **Zowel in- als extern inzetten op het blijvend vergroten of activeren en zoeken van samenwerking (in de keten) in het kader van de (forensische) zorg.**
- **Door middel van transparante informatieverstrekking worden cliënten en stakeholders (de Dienst Justitiële Inrichtingen daaronder inbegrepen) geïnformeerd over de activiteiten en de resultaten binnen de (forensische) zorg. Door proactieve inzet wordt een realistisch beeld van de (gespecialiseerde) zorg geleverd.**

De volgende acties zijn uit de SWOT analyse gekomen:

- Goede contacten hebben en onderhouden met verwijzers, duidelijkheid bieden aan verwijzers oftewel; wat is niet acceptabel voor UnLimitedD.
- Het updaten van de financiële administratie.
- Proeftijd hanteren bij nieuwe medewerkers, nieuw inwerkplan geschreven, goed inwerken en coachen.
- Tijdig anticiperen op nieuwe aanbestedingen middels Tendered, aanbesteding kalender in de gaten te houden eens per maand.
- Nauwgezet de ontwikkelen en veranderingen in de zorg volgen.

Terugblik 2022

Medio 2021 is de bestuurder van UnLimateD vertrokken. In 2022 hebben de drie nieuwe bestuurders zich erop gericht om zo goed mogelijk te kunnen samenwerken en daarin de juiste vorm te vinden. Dit heeft geresulteerd in het inplannen van een twee wekelijkse management vergadering, een herverdeling van taken, hernieuwde afspraken over beleid, calamiteiten en het inplannen van evaluaties.

UnLimateD heeft zich in 2022 ook gericht op het versterken van haar financieel beleid door de aanname van de financial controller. De betreffende medewerker zal op termijn in staat zijn om bij calamiteiten bepaalde bestuurstaken op zich te nemen. Hiermee is het risico van uitval van bestuurders afgedekt. In 2022 is ook ingezet op extra aanname van medewerkers (het aantal cliënten is weer gereoid), uitbreiding van het pand en extra scholing voor medewerkers.

Verder is er veel aandacht besteed aan lopende aanbestedingen die tegen het einde van 2022 allemaal ingediend zijn. De uitkomst van de aanbesteding van Justitie laat nog op zich wachten tot april 2023. Eind 2022 wordt een nieuw beleidsplan geschreven, gekozen is voor een twee jarig beleidsplan omdat er veel nieuwe ontwikkelingen zijn in de zorg.

UnLimateD is ruim negen jaar geleden gestart als hulpverleningsorganisatie. De afgelopen zeven jaar heeft UnLimateD een forse groei doorgemaakt ondanks dat er niet bewust ingezet op groei van UnLimateD. UnLimateD is gegroeid door een grote en goede bekendheid bij verwijzers. UnLimateD heeft op alle mogelijke manieren geanticipeerd op deze groei. Met name het afgelopen jaar heeft zich op meerdere momenten de noodzaak aangediend om processen aan te scherpen, risico's gebaseerd denken te implementeren en meer structuur aan te brengen in alle lagen van de organisatie.

Vooruit kijken

Er zijn veel ontwikkelingen te verwachten in 2023. Dit is de reden dat UnLimateD heeft gekozen voor een 2 jarig beleidsplan.

UnLimateD heeft alle aanbestedingen en ontwikkelingen op de voet gevolgd en heeft daarop geanticipeerd met het indienen van meerdere aanbestedingen.

Gezien de rol van UnLimateD; multi problem cliënten, geen wachtlijsten, snel en efficiënt, handelen heeft UnLimateD de positieve verwachting dat de ontwikkelingen die te verwachten zijn in 2023 niet negatief zullen uitpakken voor UnLimateD.

De financiële positie van UnLimateD is stabiel, de financial controller zal de financiële positie van UnLimateD extra bewaken en daar waar mogelijk het proces efficiënter laten verlopen.

UnLimateD is tevreden over haar stabiliteit. Gezien de veranderingen in de zorg is de slogan van dit jaar van UnLimateD 'verander muren in deuren' hierop van toepassing.