# **Jaarverslag 2022 UnLimited**

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

# Inhoudsopgave

Profiel van de organisatie 2

Inleiding 6

Huidige situatie 7

Klachten & incidenten 8

Cliënten 9

Medewerkers 10

Organisatie 11

Terugblik 2022 12

Justitie 13

Vooruitkijken 24

# Profiel van de organisatie

Algemene identificatie gegevens

UnLimiteD B.V.

Friesestraatweg 1

9718 NA Groningen

KvK nummer: 68317867

Email: administratie@unLimitedhulpverlening.nl

Website: www.unLimitedhulpverlening.nl

**Missie**

De missie van UnLimiteD is de door haar omgeschreven doelgroep, zorg en ambulante begeleiding te bieden zo lang nodig is om weer naar wens te kunnen functioneren.

De doelgroep bestaat uit jongeren, volwassenen, gezinnen die problemen ervaren en Justitiabelen. Hierbij staan openheid, creativiteit, snel en doelgericht handelen voorop in de hulpverlening. Iedereen die aanklopt bij UnLimiteD krijgt direct hulp. Financiën zijn hierbij niet bepalend. UnLimiteD werkt niet met wachtlijsten.

**Visie:**

Uitgangspunt bij de zorgverlening en ambulante begeleiding van de jongeren, volwassenen, gezinnen die problemen ervaren en Justitiabelen (de cliënt) zijn de mogelijkheden en niet de onmogelijkheden van de cliënt. 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 cliënt.

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

De benadering is altijd positief.

De doelgroep wil vaak een positieverbetering en maatschappelijk succes. Dit is niet alleen de doelstelling van de cliënt, maar ook van de hulpverleners. De cliënt krijgt de zorg die hij/zij nodig heeft; een integrale persoonsgerichte aanpak.

De integrale aanpak is persoonsgericht. UnLimiteD werkt met cliënten 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 cliënt te behalen. Er wordt gestreefd naar een goed contact met de sociale omgeving van de cliënt. Immers: de cliënt 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 UnLimiteD in Groningen zijn cliënten 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 cliënt, 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 cliënt. De cliënt behoudt daarbij zelf de verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de gestelde doelen. Kernwoorden zijn: samenwerking, verandering, respect en cliëntgerichtheid. 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 cliënt wordt zo een zorgplan opgesteld met bijbehorende doelen en acties. Deze worden digitaal vastgelegd en elke zes maanden geëvalueerd.

Er wordt **outreachend** gewerkt. Cliënten 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 cliënt “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 cliënten 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.

**Organogram UnLimiteD 2022**

# Inleiding

In het jaarverslag van UnLimiteD worden de volgende thema’s beschreven.

De thema’s bestaan uit:

- Missie & visie

- Huidige situatie

- Klachten & incidenten

- Cliënten.

- Medewerkers

- Organisatie

- Terugblik 2022

- Justitie

- Vooruitkijken

# Huidige situatie

*Prestaties 2022*

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. UnLimiteD heeft hierop geanticipeerd door tijdig in gesprek te gaan met de contractmanager Jeugd om te bepalen wat voor eventuele gevolgen dit voor UnLimiteD kan hebben.

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

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

De aanbesteding Justitie is gestart in mei 2022. De eisen zijn aangescherpt en UnLimiteD heeft de aanbesteding ingediend volgens de richtlijnen van Justitie. De uitkomst van de gunning is positief (voorlopige gunning ontvangen op 24 april 2023). Aan de gunning worden o.a. de volgende eisen gesteld: een meerjarenplan en een jaarlijks kwaliteitsverslag en er moet ten aanzien van Justitiabelen specifieke scholing naar medewerkers ingezet worden.

Het kwaliteitsverslag ten behoeve van Justitie mag integraal verwerkt worden in het (dit) jaarverslag.

De aanbesteding Westerkwartier is gestart januari 2022 en heeft UnLimiteD 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.

De aanbesteding Noord & Midden Drenthe, Groningen WMO verloopt naar wens.

De productieverantwoording over 2022 is in april 2023 aangeleverd aan de aanbestedende diensten van UnLimiteD.

# Klachten & incidenten

o **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).

o **MIC**

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

MIC meldingen van Justitiabelen zullen voortaan apart worden gemeten.

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. Analyse is opgenomen in formatnummer 3.22. Verbetermaatregel, halfjaarlijkse bijscholing/training weerbaarheid.

o **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 wordt in mei 2023 geëvalueerd.

Evaluatie vindt plaats in 2023.

# Cliënten

In 2022 heeft er een tevredenheidsonderzoek plaatst gevonden onder de cliënten van UnLimiteD.

In 2022 heeft UnLimiteD ook weer te maken gehad met een toename van cliënten vanuit de Reclassering, gemeenten, hoofdaanbieders (GON Partners) en het Veiligheidshuis. UnLimiteD hanteert geen wachtlijst. De doelgroep van UnLimiteD 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 UnLimiteD vergroot onder verwijzers. Een logisch gevolg hiervan is dat met name multi problem cliënten eerder naar UnLimiteD 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 |  |  |
| 4e kwartaal 22 | 20 |  |  |

UnLimiteD heeft besloten om het medewerkerstevredenheid (MTO) 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 UnLimiteD 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 UnLimiteD.

De volledige uitkomst van het MTO volgt in 2023.

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 sinds 27 mei 2020 ISO 9001 gecertificeerde organisatie. Jaarlijks vindt er een interne en een externe audit plaats.

In 2023 heeft een externe audit plaatsgevonden, uitgevoerd door het Keurmerkinstituut. Deze externe audit betrof een complete audit conform cyclus, geen controle.

Uitkomst was dat er geen sprake was van kritische feiten.

Op 23 februari 2023 heeft UnLimiteD het nieuwe ISO 9001 certificaat ontvangen dat geldig is tot 13 februari 2026.

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

Uit de evaluatie en analyse zijn beleidsdoelen naar voren gekomen, deze zijn apart opgenomen in met meerjarenplan van UnLimiteD.

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

UnLimiteD zal zich de komende jaren blijven richten op het verder ontwikkelen, stabiliseren en professionaliseren van de organisatie.

*De uitkomst is als bijlage toegevoegd in het document ‘organisatiebeoordeling 2022’.*

# Terugblik 2022

UnLimiteD is in 2012 geleden gestart als hulpverleningsorganisatie. De afgelopen jaren heeft UnLimiteD een forse groei doorgemaakt ondanks dat er niet bewust ingezet op groei van UnLimiteD. UnLimiteD is gegroeid door een grote en goede bekendheid bij verwijzers. UnLimiteD 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.

Medio 2021 is de bestuurder van UnLimiteD 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.

UnLimiteD 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 gegroeid), 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 is positief (voorlopige gunning).

Er is een nieuw meerjarenplan geschreven, gekozen is voor een twee jarig meerjarenplan omdat er veel nieuwe ontwikkelen zijn in de zorg.

# Justitie

De aanbesteding Justitie is gestart in mei 2022. De eisen zijn aangescherpt en UnLimiteD heeft de aanbesteding ingediend volgens de richtlijnen van Justitie. De uitkomst van de gunning is positief (voorlopige gunning) en is op 24 april 2023 bekend gemaakt.

UnLimiteD is een laagdrempelige ambulante hulpverleningsorganisatie.

De visie en werkwijze van UnLimiteD sluit aan bij de hulpverlening van Justitiabelen.

Uitgangspunten zijn de mogelijkheden en niet de onmogelijkheden van de cliënt. 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 cliënt. Oplossingsgericht werken betekent dat er wordt gewerkt met wat er op het moment is, gericht op een gewenste toekomst. Er wordt gewerkt met de cliënt, 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 cliënt. De cliënt behoudt daarbij zelf de verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de gestelde doelen. Kernwoorden zijn: samenwerking, verandering, respect en cliëntgerichtheid. Kleine veranderingen met grote resultaten. Dit doen we door middel van een positieve benadering en oplossingsgericht taalgebruik; aanmoedigen, uitnodigen, motiveren, onderhandelen, vragen stellen, complimenteren enz. Samen met de cliënt wordt zo een zorgplan opgesteld met bijbehorende acties. Dit wordt digitaal vastgelegd en elke zes maanden geëvalueerd. Cliënten 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 cliënt “door de bomen het bos niet meer ziet”. Dit vergroot de kans op een sociaal isolement. UnLimiteD werkt Outreachend. Outreachend werken is het vergroten 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 cliënten 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.

In de aanbesteding van Justitie is gebruik gemaakt van een Mijlpalenplanning.

Onderstaand schema geeft de Mijlpalenplanning van UnLimiteD en de stand van zaken weer.

Afbeelding met tekst, schermopname, Lettertype, lijn

Automatisch gegenereerde beschrijving

De implementatie van indicatoren op recidive binnen het KMS op Justitiabelen is gereed. Het betekent dat recidive gemeten, geëvalueerd en geanalyseerd wordt.

Bijscholing gericht op Justitiabelen is geïnventariseerd en geïmplementeerd. Dit betreft geen eenmalige actie en blijft een aandachtspunt/meerjarendoel.

Hulpverlening aan Justitiabelen zijn geïmplementeerd in het risicomanagement, ook dit blijft een meerjarendoel voor de komende jaren.

Het meerjarenplan is gemeten, geëvalueerd en geanalyseerd.

De interne audit is uitgevoerd.

Verbeteracties zijn opgenomen in het meerjarenplan.

UnLimiteD heeft op peildatum 31 december 2022, 28 Justitiabelen in zorg.

Hieronder een overzicht van percentage Forensische Zorg ten opzichte van anders gefinancierde zorg.

**Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg**

De begeleiding van UnLimiteD richt zich steeds op veiligheid van de cliënt, haar omgeving en het voorkomen van nieuw strafbaar gedrag. De uitkomsten van de risicotaxatie van UnLimiteD en van de verwijzer zijn een basis voor een eventueel signaleringsplan/crisisplan en vormen een integraal onderdeel van het individuele zorgplan. Er wordt gewerkt aan positief geformuleerde doelen die haalbaar zijn. Uitgangspunt zijn de mogelijkheden en niet de onmogelijkheden van de cliënt.

Er wordt methodisch gewerkt met de cliënt, 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 cliënt. De cliënt behoudt daarbij zelf de verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de gestelde doelen. Kernwoorden zijn: samenwerking, verandering, respect en cliëntgerichtheid. Kleine veranderingen met grote resultaten. Dit doen we door middel van een positieve benadering en oplossingsgericht taalgebruik; aanmoedigen, uitnodigen, motiveren, onderhandelen, vragen stellen, complimenteren enz. Samen met de cliënt wordt zo een zorgplan opgesteld met bijbehorende acties. Dit wordt digitaal vastgelegd en elke zes maanden geëvalueerd.

UnLimiteD gebruikt een eigen ontwikkelde risicotaxatie, deze risico-inventarisatie is geïmplementeerd in het cliëntensysteem Nedap. Een erkend instrument voor risicotaxatie is nog niet voorhanden voor ambulante hulpverlening. Ontwikkelingen worden op de voet gevolgd. Daar waar geïndiceerd wordt er een crisis/signaleringsplan en/of veiligheidsplan met de cliënt opgesteld.

Bij een verwijzing/aanmelding wordt, in samenspraak met de cliënt, de risico-inventarisatie van de verwijzer (in de meeste gevallen van de Reclassering) besproken.

UnLimiteD gaat uit van de volgende risicofactoren:

* Cognitie, persoonlijkheidskenmerken, historisch verleden, opleiding en intelligentieniveau, psychopathologie, werk en vrijetijdsbesteding.
* UnLimiteD gebruikt een eigen ontwikkelde risicotaxatie, deze risico-inventarisatie is geïmplementeerd in het cliëntensysteem Nedap. Daar waar geïndiceerd wordt er een crisis/signaleringsplan en/of veiligheidsplan met de cliënt opgesteld.
* Bij een verwijzing/aanmelding wordt, in samenspraak met de cliënt, de risico inventarisatie van de verwijzer (in de meeste gevallen van de Reclassering) besproken.
* Cliënten van UnLimiteD worden meerdere malen per week face to face gezien, dit kan in het pand van Unlimited, maar ook vaak bij de cliënt thuis.
* UnLimiteD hanteert geen wachtlijsten/wachttijden; UnLimiteD is flexibel en kan hulpverlening direct opstarten.
* De cliënt krijgt de zorgt die hij/zij nodig heeft; een integrale persoonsgerichte aanpak. 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 een maximum resultaat voor de cliënt te behalen en zicht te hebben op het risico van recidive.
* UnLimiteD werkt altijd samen met haar ketenpartners en verwijzers om het risico op recidive van de cliënt zoveel mogelijk te beperken.

Het sociale netwerk van de cliënt wordt betrokken bij de hulpverlening, er wordt gestreefd naar een goed contact met de sociale omgeving van de cliënt. Immers: de cliënt staat niet op zich maar maakt deel uit van een (sociaal) systeem. Daar waar mogelijk wordt de hulpverlening afgeschaald, opgeschaald. De inventarisatie van het sociaal netwerk van de cliënt is opgenomen in het format risico-inventarisatie in het cliëntendossier.

Het begeleidingsplan en de dossier vorming voldoen aan de eisen zoals gesteld door Justitie.

Ontwikkelpunten voor het komende kalenderjaar:

* Medewerkers werkzaam binnen de Forensische Zorg, weten wat er van ze verwacht wordt in termen van methodisch werken, competenties en leerdoelen.
* Continueren en verbeteren, conform de ISO 9001, van kwalitatief goede en veilige Forensische Zorg voor/aan de cliënt, de medewerkers en de maatschappij. De hulpverlening aan Justitiabelen zal apart aandacht krijgen binnen het maandelijks overleg, de intervisie en de supervisie.
* Continueren van persoonsgerichte kwalitatief hoogstaande zorg conform de ISO 9001 aan cliënten binnen de Forensische Zorg.
* Voor ambulante begeleiding is conform het KKFZ een risico-instrument in ontwikkeling. UnLimiteD heeft op voorhand al wijzigingen doorgevoerd in het al bestaande format risico-inventarisatie en zal de ontwikkelingen op de voet blijven volgen.
* Optimaliseren van communicatie tussen medewerkers van UnLimiteD, de cliënt, verwijzers en overige betrokken partijen om een betere balans en (ver)binding te creëren.
* Het implementeren van Justitiabelen binnen de ISO 9001; meten, analyseren en verbeteren.

**Pijler 2: Forensische vakmanschap**

UnLimiteD heeft in de loop der jaren een netwerk opgebouwd met betrekking tot het aannemen van nieuwe medewerkers. Inmiddels kan UnLimiteD “vissen in de eigen vijver” naar gemotiveerde werkzoekenden die een andere uitdaging willen of werkzoekende zijn. UnLimiteD richt zich op sterk gemotiveerde sollicitanten, die zich betrokken voelen bij de doelgroep en werkwijze van UnLimiteD. Leeftijd, werkervaring, sociale- of etnische achtergrond zijn hierbij niet leidend. UnLimiteD hanteert geen langdurige sollicitatieprocedures. De aanname van nieuwe medewerkers kan hierdoor altijd snel gerealiseerd worden. UnLimiteD heeft enkele medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt in dienst en twee ervaringsdeskundigen, die dezelfde werkzaamheden uitvoeren als alle medewerkers. UnLimiteD biedt jaarlijks aan maximaal twee stagiaires een stageplaats aan.

Medewerkers van UnLimiteD nemen deel aan intervisie en supervisie. Er is een psychologe (tevens gedragswetenschapper) beschikbaar om cliënten intensiever en specifieker te bespreken.

UnLimiteD is tevreden met en trots op haar medewerkers, maar ook kritisch. Er vinden jaarlijks functioneringsgesprekken plaats naast ingeplande halfjaarlijkse “bijpraatmomenten” met de medewerkers. UnLimiteD stelt zich creatief, flexibel en oplossingsgericht op naar haar medewerkers.

Er is een specifiek beleid voor stagiaires, voor ervaringsdeskundigen is nog geen apart beleid opgesteld, alhoewel UnLimiteD wel opgeleide ervaringsdeskundigen in dienst heeft.

Dit wordt opgenomen als een doel in het meerjarenplan voor 2023.

UnLimiteD heeft drie medewerkers in dienst die, naast een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, anderstalig zijn.

Alle medewerkers van UnLimiteD zijn opgeleid met het Programma Forensisch Vakmanschap. De medewerkers onderhouden hiermee hun kennis en kunde om zo hun werk blijvend kwalitatief goed uit te kunnen voeren. UnLimiteD is aangesloten bij vrienden van het Forensisch Forum en bij Knapp. UnLimiteD heeft een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers waarbij expliciet aandacht wordt geschonken aan de hulpverlening aan Justitiabelen.

UnLimiteD heeft een scholingsplan voor haar medewerkers met een bijbehorend budget, Forensische scholing maakt hier deel van uit.

Er vindt regelmatig multidisciplinair overleg plaats buiten de organisatie. Dit kan zowel op verzoek zijn van de verwijzer als op verzoek van UnLimiteD.

Ontwikkelpunten voor het komende kalenderjaar:

* Bijscholing Forensische leerlijn onder de medewerkers van UnLimiteD
* Alle medewerkers hebben in 2022 11 certificaten Forensische Leerlijn behaald (en 7 in 2023)
* Gebruik maken van het Programma Forensisch Vakmanschap en anticiperen op ontwikkelingen en veranderingen zodra daar om wordt gevraagd
* Intensivering systeem Knapp ter bevordering van het delen van kennis en kunde, het optimaliseren van samenwerking en het vergroten van verbinding met andere partijen (kwaliteitsnetwerk)
* Herhaling van agressie- en weerbaarheidstraining (vervolg van november 2022)
* Beleid maken op opgeleide ervaringsdeskundigen

**Pijler 3: Organisatie van zorg**

UnLimiteD is een ISO 9001 gecertificeerde organisatie. De kern van de ISO is risicomanagement, gericht op alle aspecten van de organisatie. Doormiddel van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) vindt er continu verbetering en ontwikkeling plaats, het nodigt uit om periodiek stil te staan bij de het huidige kwaliteitsniveau en de toekomstplannen van de organisatie en dit te vertalen naar de doelstellingen van UnLimiteD. Middels implementatie van het KMS krijgt UnLimiteD zicht op de mogelijke verborgen risico’s in de bedrijfsvoering. Door de risico’s zichtbaar te maken, kan het management van UnLimiteD tijdig bijsturen. UnLimiteD werkt met een PRI en een format genaamd Totaaloverzicht, hierin worden de risico’s/verbeteracties gedurende het gehele jaar in opgenomen gekoppeld aan een tijdspad met bijbehorende acties.

Alle MIC meldingen worden apart besproken binnen het maandelijks overleg.

Jaarlijks vindt er een interne en externe audit plaats op het Kwaliteitsmanagementsysteem van UnLimiteD. Er vindt jaarlijks een interne audit plaats gericht op de geleverde zorg/hulpverlening aan Justitiabelen.

UnLimiteD voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en medewerkers- tevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Bij afname van dit onderzoek waren 29 Justitiabelen in zorg bij UnLimiteD.

Ontwikkelpunten voor het komende kalenderjaar:

* Nieuw toetredingsdocument implementeren
* Aanstellen van een “forensisch vakman”
* Specifiek onderzoek naar MIC/klachten onder justitiabelen.
* Jaarlijks Interne audit uitvoeren gericht op Justitiabelen
* Jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren gericht op Justitiabelen
* Jaarlijks ketenpartnertevredenheidsonderoek (KTO) uitvoeren gericht op Justitiabelen
* Bijeenkomsten van het KFZ bijwonen
* Gebruik maken van het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie en anticiperen op ontwikkelingen en veranderingen zodra daar om wordt gevraagd
* Justitiabelen apart agenderen en de voortgang en verbeterpunten van de zorg aan Justitiabelen bepreken binnen de PVT en het maandelijkse overleg

**Pijler 4: Samenwerken.**

UnLimiteD werkt altijd samen met haar ketenpartners en verwijzers om het risico op recidive van de cliënt zoveel mogelijk te beperken. UnLimiteD heeft maandelijks overleg met het Actiecentrum Veiligheid en Zorg Groningen (voorheen Veiligheidshuis) voor de provincie Groningen. De samenwerking met Actiecentrum Veiligheid en Zorg heeft tot doel de creativiteit van de hulpverlening voor de cliënt te vergroten. Het Actiecentrum Veiligheid en Zorg is naast het Leger des Heils, Reclassering, Verslaving Reclassering (VNN) en de algemene Reclassering Noord Nederland, een belangrijke verwijzer van cliënten naar UnLimiteD. Het betreft vooral cliënten waarbij een beroep wordt gedaan op het snelle handelen, de creativiteit, de intensiteit, de bereikbaarheid en de laagdrempeligheid die kenmerkend zijn voor UnLimiteD. Uitgangspunt is dat de client altijd betrokken is bij de aanmelding, evaluaties en eventuele overdracht.

Het Actiecentrum Veiligheid en Zorg vraagt UnLimiteD regelmatig mee te denken in casussen. UnLimiteD wordt uitgenodigd bij vaste overleggen over cliënten die overlast veroorzaken, die in beeld zijn bij politie, justitie en Gemeente.

UnLimiteD werkt nauw samen met haar (keten)partners en verwijzers. Medewerkers sturen minimaal wekelijks een update naar de verwijzer van betreffende cliënt, ook als er geen veranderingen zijn in de situatie van de cliënt. Bij calamiteiten wordt direct contact opgenomen met de verwijzer. UnLimiteD streeft naar korte lijnen met haar ketenpartner(s) en verwijzers. Evaluaties met de verwijzers zijn opgenomen in de dossiers van de cliënten. Jaarlijks wordt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de ketenpartners en verwijzers. De tevredenheid van verwijzers van Justitiabelen zal in de toekomst apart worden gemeten. Er bestaat een nauwe aansluiting en samenwerking met de ketenpartners tijdens de Forensische Zorgtitel. Uitgangspunt hierbij is dat een nauwe samenwerking met ketenpartners en verwijzers de cliënt ten goede komt.

Uitkomst van het in 2022 uitgevoerde KTO is (schematisch) weergegeven:

Elke week wordt de Caseload van alle medewerkers bij langsgegaan, de caseload is leidend voor het toewijzen van nieuw aangemelde cliënten bij de medewerker(s). UnLimiteD factureert maandelijks de ingezette uren op cliënten, het afschalen van de inzet op cliënten wordt mede hierdoor bewaakt. In samenspraak met de cliënt, betreffende medewerker, overleg met verwijzer/betrokken instanties wordt eventueel afschalen ingezet. Uitgangspunt hierbij is de mate van de zelfredzaamheid van cliënt. Een goede doorstroom van cliënten is het belangrijkste kenmerk van efficiënt werken. Na afloop van de forensische titel en als de gestelde doelen in het zorgplan zijn behaald blijft de cliënt altijd welkom bij UnLimiteD voor vrijwillige ondersteuning (nazorg). De hulpverlening kan uiteraard ook worden stopgezet/afgeschaald voordat de forensische titel afloopt. Als blijkt dat de cliënt na afloop van de forensische titel nog niet alle doelen in het zorgplan heeft behaald blijft de cliënt in beeld bij UnLimiteD, eventueel via de WMO en in voorkomende gevallen vrijwillig. Als tijdens de hulpverlening opname geïndiceerd is wordt gezorgd voor een zorgvuldige overdracht. UnLimiteD blijft dan nog enige tijd contact onderhouden met de cliënt op vrijwillige basis.

Buiten de ketenpartners en verwijzers zoals opgenomen in het tevredenheidsonderzoek zoekt UnLimiteD altijd aansluiting met partijen die bij kunnen dragen aan het vergroten van het welzijn van de cliënt. Dit kan incidenteel zijn of voor een bepaalde periode. Hierbij kan gedacht worden aan; verhuurders, woningcorporaties, bewindvoerders, tijdelijk gebruik maken van de expertise van externe partijen enz. UnLimiteD neemt de signalen vanuit haar doelgroep serieus en streeft hiermee naar een positieve bijdrage voor haar gehele doelgroep. Door extreme dakloosheid onder cliënten heeft UnLimiteD een aanvraag gedaan voor de licentie Proefwonen, deze is gehonoreerd. UnLimiteD heeft één permanente woning toegewezen gekregen vanuit een woningbouwvereniging. Met deze licentie proefwonen is UnLimiteD bereid risico’s te nemen voor moeilijk plaatsbare cliënten, waarbij het welslagen van het proefwonen niet van tevoren vaststaat.

UnLimiteD zet de hulpverlening altijd voort aan haar cliënten, ongeacht onwenselijk gedrag, zorg mijdend gedrag, het niet nakomen van afspraken en het aantal MIC-meldingen. De werkwijze van UnLimiteD is outreachend.

UnLimiteD is aangesloten bij Vrienden van het Forensisch Forum. Het belang van deze organisatie is dat zij professionals uit het forensisch werkveld en sociaal domein bij elkaar brengen tijdens evenementen, tijdens deze evenementen staat het delen van kennis centraal. Elke bijeenkomst of studiedag georganiseerd vanuit Justitie zal UnLimiteD deelnemen/bijwonen.

UnLimiteD streeft naar het 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, gevraagd en ongevraagd, worden cliënten, medewerkers en stakeholders (de Dienst Justitiële Inrichtingen daaronder inbegrepen) geïnformeerd over de activiteiten en de resultaten binnen de (forensische) zorg.

**Pijler 5: Informeren over resultaten**

UnLimiteD is open over de door haar behaalde en niet behaalde resultaten. Dit uit zich jaarlijks in een jaarverslag, een meerjarenplan met eventueel bijgestelde doelen en een organisatiebeoordeling waarin de uitkomst van de uitgevoerde metingen, evaluaties en analyses zijn weergegeven.

Met alle aanbestedende diensten vindt jaarlijks (een face to face) evaluatie plaats. Calamiteiten worden direct gemeld, zowel over de organisatie als over cliënten. De jaarrekening wordt conform de richtlijnen gepubliceerd en verstrekt.

Op basis van de (concept) jaarrekening 2022 kan geconcludeerd worden dat sprake is van een goede solvabiliteits- en liquiditeitspositie**.**

De quick- en current ratio liggen, net als in 2021, boven de 1. In 2022 bedraagt de quick ratio 1,25 waar in zijn algemeenheid 1 wordt aangehouden als veilig. De current ratio bedraagt 1,67 (een goede current ratio ligt tussen de 1,5 en 2).

Hoewel de omzet 2022 ten opzichte van 2021 licht is gedaald en er sprake is van gestegen personeelskosten is het jaar afgesloten met een positief resultaat waardoor UnLimiteD in staat is om eventuele financiële tegenvallers op te vangen zonder dat dit leidt tot een continuïteitsprobleem van de onderneming.

De ontwikkelingen in de zorg maken dat “in het verleden behaalde resultaten geen garantie zijn voor de toekomst”. De reorganisatie van de 18- zorg/Jeugdhulp door bijvoorbeeld de gemeente Groningen leidt ertoe dat er continu en consequent alert moet (kunnen) worden gereageerd en geanticipeerd.

Strakkere budgettering en versobering van vergoeding van kosten voor verleende ambulante zorg en begeleiding door partners zijn blijvende risicofactoren.

Zelfs de energiemarkt heeft effect op de zorg. De gestegen prijzen leiden tot een verhoging van de huisvestings- en salariskosten die een blijvend effect hebben op de ondernemingskosten.

Ook ziekte en verzuim alsmede onverwachte uitstroom van medewerkers om een andere reden zijn en blijven een constante risicofactor.

Het afstemmen van de te verwachten kosten op de te verwachten omzet vereist het adequaat bijhouden van de financiële administratie zodat (negatieve) tendensen zowel aan de omzet als de kostenkant snel worden gesignaleerd en er tijdig kan worden geanticipeerd.

Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website.

Alle overige informatie over de organisatie kan altijd worden opgevraagd en desgewenst besproken.

**Prestatie indicatoren forensische psychiatrie**

UnLimiteD valt conform de gids Prestatie-Indicatoren forensische psychiatrie alleen onder prestatie indicator 2: Continuïteit van zorg.

De aanlevering voor de indicator 2 over het verslagjaar 2022 zal plaats vinden in de periode maart- juni 2023. UnLimiteD zal in haar jaarverslag 2023 de prestatie indicator toevoegen met een kwalitatieve toelichting op de cijfers.

Prestatie indicatoren forensische psychiatrie.

UnLimiteD valt conform de gids Prestatie-Indicatoren forensische psychiatrie alleen onder prestatie indicator 2: Continuïteit van zorg.

De aanlevering voor de indicator 2 over het verslagjaar 2022 zal plaats vinden in de periode maart- juni 2023. UnLimiteD zal in haar jaarverslag 2023 de prestatie indicator toevoegen met een kwalitatieve toelichting op de cijfers.

# Vooruitkijken

Er zijn veel ontwikkelingen te verwachten in 2023. De aanbesteding van Justitie heeft geresulteerd in een (voorlopige) gunning. Voor 2023 en 2023 is het meerjarenplan opgesteld.

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

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

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

De gestegen kosten zullen hun weerslag hebben op het resultaat van 2023.

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